

การประกันภัย กับ Thailand ๔.๐

โดย

นายกุลวัฒน์ เจนวัฒนวิทย์

ประธานกรรมการบริหาร

บริษัท สยามชีวิตีประกันภัย จำกัด (มหาชน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัย เรื่อง “การประกันภัย กับ Thailand ๔.๐” ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ ของ นายกุลวัฒน์ เจนวิวัฒน์วิทย์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ – ๒๕๖๒

พลโท

(จรรยาธิ์ นิลกำแหง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การประกันภัย กับ Thailand ๔.๐
ลักษณะวิชา การเศรษฐกิจ
ผู้วิจัย นายกุลวัฒน์ เจนวัดนิวิทย์ **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๑

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถก้าวข้ามผ่านกับดักประเทศรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ประเทศไทยจึงได้ใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ โดยจะยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศจากการเป็นเพียงผู้รับจ้างผลิตไปสู่การเป็นผู้สร้างมูลค่าของสินค้าและบริการจากการใช้นวัตกรรม ดังนั้น การมีเทคโนโลยีในระดับที่เหมาะสมเป็นของตัวเอง ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยี Digital, Cloud Computing, Big Data, Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI) และ Blockchain ถือเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของประเทศไทยอย่างมาก การพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าวจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทุกภาคส่วนของประเทศ รวมถึงธุรกิจประกันวินาศภัยที่ถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านการสร้างรายได้ให้กับประเทศ รวมถึงการเป็นธุรกิจพื้นฐานที่สร้างรากฐานที่มั่นคงให้กับธุรกิจอื่น ๆ ของประเทศ

เทคโนโลยีไม่ใช่เรื่องใหม่ของธุรกิจฯ โดยจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง (Disruption) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาในธุรกิจบริการทางการเงิน โดยเฉพาะภาคการธนาคารที่เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด และในช่วง ๒-๓ ปีที่ผ่านมา กระแสดังกล่าวก็ได้ไหลบ่าเข้าสู่ภาคธุรกิจประกันภัย ซึ่งเทคโนโลยีทางด้านประกันภัย (InsurTech) ถูกพูดถึงอย่างมากในปัจจุบัน โดยจะเข้ามามีบทบาทในทุกกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย การพิจารณารับประกันภัย การออกกรมธรรม์ และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ซึ่งทำให้ธุรกิจฯ สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากการส่งมอบคุณค่าที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้อีกด้วย

หลังจากเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ การแข่งขันภายในธุรกิจฯ ของประเทศไทยมีความรุนแรงอย่างมาก ส่งผลให้กำไรของธุรกิจฯ ปรับลดลงอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ ๑๘.๐ ในปี ๒๕๕๖ เหลือเพียงร้อยละ ๖.๙ ในปี ๒๕๖๑ ซึ่งหากพิจารณาขนาดของธุรกิจด้วยแล้ว พบว่าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลางมีแนวโน้มที่จะกำไรลดลง พร้อมกันนั้น ธุรกิจขนาดเล็กยังมีแนวโน้มที่จะขาดทุนเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันหลายบริษัท โดยเฉพาะบริษัทสัญชาติไทยขนาดใหญ่และกลางบางบริษัท รวมถึงบริษัทต่างชาติที่มีบริษัทแม่ขนาดใหญ่หนุนหลัง จึงเริ่มนำ

เทคโนโลยีมาใช้ ทั้งในรูปแบบของการพัฒนาขึ้นเอง ร่วมมือกับ InsurTech Startup สัญชาติไทยและต่างชาติ รวมถึงนำเข้าเทคโนโลยีจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ตั้งแต่การปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และบริการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการคิดค้นผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือบริการที่เกี่ยวข้องขึ้นใหม่

การใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ของประเทศส่งผลต่อธุรกิจฯ อย่างมาก เนื่องจากเป็นทั้งการส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดความต้องการประกันภัย สำหรับลักษณะภัยใหม่ ๆ เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า เมืองอัจฉริยะ การสาธารณสุขอัจฉริยะ และการเกษตรแม่นยำ เป็นต้น และยังเป็นทั้งการส่งเสริมการสร้างเทคโนโลยีในประเทศที่จะทำให้ต้นทุนการใช้งานถูกลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นทั้งโอกาสแก่บริษัทประกันวินาศภัยที่เตรียมพร้อมรับมือ หรือเป็นแม้กระทั่งอุปสรรคแก่บริษัทที่ไม่ได้เตรียมความพร้อม ซึ่งในส่วนของนี้ รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย โดยเฉพาะสำนักงาน คปภ. ที่เป็นหน่วยงานกำกับและส่งเสริมธุรกิจฯ ก็มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจฯ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงมีความพร้อมที่จะร่วมมือกับธุรกิจฯ ในพัฒนาธุรกิจประกันภัยควบคู่ไปด้วยกัน เพื่อให้ธุรกิจฯ สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลสะท้อนกลับให้การดำเนินโมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Abstract

Title Insurance and Thailand 4.0

Field Economics

Name Mr.Kulvat Janvatanavit **Course** NDC **Class** 61

Thailand can defeat the Middle Income Trap and become developed country in 2032. As a result, Thailand has adapted economic model (Thailand 4.0) in order to determine country development direction by uplifting industrial development from being manufacturer to value creator of products and services from using innovation. In addition, having our own technology: Digital, Cloud Computing, Big Data, Internet of things (IoT), Artificial Intelligence (AI) and Blockchain are what our country stand for. The previous technological improvement may lead to many changes in every region in country including insurance against loss business, which are basic business that maintain business balance, can increase income for the country.

Technology isn't a new thing for business as we can see from a disruption in the past few years in financial businesses especially banking that FinTech has played an important role in businesses and in the previous year this informed sources have reached to insurance business and InsurTech is well-known since then. It plays an important role in every value chain activity: new product improvement, insurance proposals, insurance analysis, policy issuance and compensation can decrease capital and also help business increasing income by adding value relating to customers' needs.

After the severe flood in 2011, the business competition has been a fivefold increase. As a result, business income has been constantly decreasing from 18% in 2012 to 6.9% in 2018. According to business size, large and medium businesses' income is prone to be decreased and small business is prone to lose profit. Some of large and small businesses are starting to use technology to increase competitive power, especially business in Thailand that is supported by foreign country. They are starting to use technology along with Thai and foreign InsurTech

Startup including importing technology from parent company. The import is aimed to improve working process, uplift insurance product and service invention.

The economic model (Thailand 4.0) has widely affected business because this model improves industry that may lead to insurance needs in new ways: vehicle, electricity, genius city, genius health care and precision agriculture. It can also improve technology by decreasing capital. This can be a great chance for a well-planned insurance company but this can be a great pain for an unplanned company. The Government and related organization, especially OIC, have policy to support business in technology including cooperate with business in order to build sustainable growth that will lead Thailand 4.0 economic model reaches the highest point.

คำนำ

การศึกษาเรื่องการประกันภัยกับ Thailand ๔.๐ เพื่อความมั่นคงด้านเศรษฐกิจของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการศึกษา และพัฒนาการประกันภัยไปสู่รูปแบบดิจิทัลเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจประกันภัยในอนาคต และเป็นการกระจายช่องทางการทำประกันภัยได้ทั่วถึงทั้งประเทศมากขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และการให้คำแนะนำจากคณาจารย์ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุง ทำให้งานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

(นายกุลวัฒน์ เจนวัฒนวิทย์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๓
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ การศึกษาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยในต่างประเทศ	๖
Cloud Computing	๖
Internet of Things	๘
Big Data	๑๒
Artificial Intelligence	๑๔
Blockchain	๑๗
บทที่ ๓ นโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ Thailand ๔.๐ และการใช้เทคโนโลยีของธุรกิจ	
โมเดลเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐	๒๕
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับนวัตกรรมดิจิทัล	๓๔
บทที่ ๔ ธุรกิจประกันภัยและภูมิทัศน์ทางด้าน InsurTech ในประเทศไทย	๓๙
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๕๓
สรุป	๕๓
ข้อเสนอแนะ	๕๘
บรรณานุกรม	๖๐
ประวัติย่อผู้วิจัย	๖๒

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒ - ๑	แสดงการเปรียบเทียบต้นทุนในการรับประกันภัยของบริษัท ประกันภัยต่างๆ ในสหราชอาณาจักร	๒๐
๒ - ๒	แสดงระดับการพัฒนาของ ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญ	๒๒
๒ - ๓	แสดงศักยภาพของ ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญ	๒๓
๒ - ๔	แสดงผลกระทบในปัจจุบันและศักยภาพในอนาคตของ ๕ เทคโนโลยี ที่สำคัญ	๒๔
๔ - ๑	ผลกำไรจากการรับประกันภัยของธุรกิจประกันวินาศภัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑	๔๒
๔ - ๒	ผลกำไรจากการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑	๔๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ “ประเทศในโลกรุ่นหนึ่ง” ภายในปี ๒๕๗๕ ประเทศไทยจะต้องก้าวข้ามผ่าน ๓ กับดักที่ทวีความรุนแรงในยุค Thailand 3.0 ซึ่งก็คือ กับดักประเทศรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ที่เศรษฐกิจของไทยเติบโตต่ำเพียงร้อยละ ๓-๔ ต่อปีตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ จนถึงปัจจุบัน เมื่อเทียบกับช่วงพ.ศ. ๒๕๐๐-๒๕๓๖ ที่เติบโตถึงร้อยละ ๗-๘ ต่อปี กับดักความเหลื่อมล้ำ (Inequality Trap) ที่นับวันช่องว่างของรายได้และโอกาสของคนจนและคนรวยจะยิ่งถ่างออกมากขึ้น และกับดักความไม่สมดุล (Imbalance Trap) ที่เป็นการพัฒนาประเทศโดยไม่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และปัจเจกบุคคล ซึ่งทั้ง ๓ กับดักนี้ถือเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถสร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ รัฐบาลจึงได้เริ่มที่จะปรับเปลี่ยนโมเดลทางเศรษฐกิจจาก Thailand ๓.๐ ไปสู่ Thailand ๔.๐ ที่เป็นโมเดลทางเศรษฐกิจที่เน้นนำเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาประเทศ โดย Thailand ๔.๐ มี ๒ ยุทธศาสตร์หลัก คือ การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from within) และการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก (Connect to the world) ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจจากการพึ่งพาการบริโภคในประเทศที่แข็งแกร่งและพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับโลก ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงประเทศไทยไปสู่ยุค ๔.๐ นั้นจึงต้อง “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม” ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าของนวัตกรรมเองมากกว่าการเติบโตแบบเดิมๆ ที่เป็นแค่ผู้รับจ้างผลิตเช่นในยุค ๓.๐ พร้อมทั้งยังต้องเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่า (Value-based services) มากขึ้น ซึ่งการที่จะขับเคลื่อนประเทศไปในทิศทางที่คาดหวังไว้ รัฐบาลจะต้องเข้าใจและเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี และงบประมาณ รวมถึงแก้ไขปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำธุรกิจ เพื่อให้ภาคเอกชนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กอรบกับในช่วงที่ผ่านมา เทคโนโลยีทางการติดต่อสื่อสารเช่น โทรศัพท์มือถือและ ๔G ได้มีการพัฒนาอย่างมาก ผู้บริโภคจำนวนมากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนไป รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (Cutting-edge technology) จำนวนมากไม่ว่าจะเป็น Cloud Computing, Digitalization, Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Robotic, Biometric, Big Data และ

Blockchain สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีต้นทุนลดลงจนนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้อย่างแพร่หลาย ส่งผลให้เกิด Startup จำนวนมากทั่วโลก โดยลักษณะที่เหมือนกันของ Startup เหล่านี้ก็คือ มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการทำธุรกิจ คิดนอกกรอบ และเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี (Tech Savvy) ทำให้มีต้นทุนในการทำธุรกิจที่ต่ำและมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบเหนือกว่าผู้ประกอบการดั้งเดิม (Incumbents) ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงในหลายๆ วงการ โดยเริ่มจากในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ในภาคธุรกิจการเงินที่ Startup ที่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) เข้ามาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet Needs) ได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด (แหล่งที่มา: Insurance Information Institute) ก่อให้เกิดกระแสการปรับตัวของภาคการธนาคารขนาดใหญ่ โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง (Disruption) ดังกล่าวนั้นได้หยุดอยู่เฉพาะภาคการเงินเท่านั้น แนวโน้มนี้ยังไหลเข้าสู่ภาคบริการอื่น รวมถึงประกันภัยด้วย ซึ่งก็คือเทคโนโลยีทางด้านประกันภัย (InsureTech) นั่นเอง อย่างไรก็ตาม จากหลายๆ งานวิจัยไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของ PwC และ KPMG การเกิดขึ้นของ InsurTech startup นั้นมิได้เป็นการทำลายล้าง (Disruption) แต่เป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ ได้อีกด้วย หรือก็คือ Enabler นั่นเอง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีกฎระเบียบที่มีความเข้มงวด ซับซ้อน และยากต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ส่งผลให้ InsurTech startup ไม่สามารถรับความเสี่ยง (รับประกันภัย) เองได้ จึงต้องจับมือร่วมกับบริษัทประกันภัย บริษัทประกันภัยต่อ หรือธุรกิจตัวแทนนายหน้าในการทำธุรกิจ

ดังนั้น ภายใต้กระแสการเติบโตอย่างรวดเร็วของ InsurTech การที่รัฐบาลใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ จึงถือเป็นตัวเร่ง (Catalyst) ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีนัยสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยทั้งในแง่ของความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การตลาดและช่องทางขายใหม่ๆ การพิจารณารับประกันภัยและการคิดราคา รวมถึงการจัดการสินไหมทดแทน โดยหากธุรกิจประกันภัยไม่มีการเตรียมความพร้อมรับมือกับกระแสดังกล่าว ก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจได้

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะฉายภาพให้เห็นถึงเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมประกันภัย สถานะปัจจุบันของการใช้เทคโนโลยีและความร่วมมือกับ InsurTech startups ของธุรกิจประกันภัยของไทย และวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจประกันภัยภายใต้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ รวมถึงศึกษาถึงนโยบายและกฎระเบียบของ Thailand ๔.๐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อจำกัดของนโยบายและกฎระเบียบดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยสามารถนำงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ Thailand ๔.๐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech และสถานะปัจจุบันในการใช้ InsurTech ของธุรกิจประกันภัย

๒. เพื่อศึกษานโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech ภายใต้ Thailand ๔.๐

๓. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัยในยุค Thailand ๔.๐

๔. เพื่อศึกษาหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัย ในยุค Thailand ๔.๐

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประกันภัย กับ Thailand ๔.๐ นี้ จะทำการวิจัยเฉพาะในส่วนของ บริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น ประกอบด้วยขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันวินาศภัย ในยุค Thailand ๔.๐

๒. ศึกษาและวิเคราะห์ในเรื่องของสถานการณ์ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวของธุรกิจประกันวินาศภัย ในยุค Thailand ๔.๐

๓. ศึกษาหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันวินาศภัย ในยุค Thailand ๔.๐

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) รวมทั้งจัดทำ SWOT Analysis โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมสถิติ ข้อมูลแนวคิด บทความ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน คปภ. สำนักงาน อัตราระเบียบประกันวินาศภัย สมาคมประกันวินาศภัย สำนักวิจัยและสถิติ บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อจำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

๒. จัดระเบียบข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

๓. การนำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะที่มีนัยสำคัญจากการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัย ในยุค Thailand ๔.๐
๒. ทำให้ทราบแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัย ในยุค Thailand ๔.๐
๓. ทำให้หน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้เป็นมาตรการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในอนาคต

คำจำกัดความ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม

การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

	หมายถึง	เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
สมาคมประกันวินาศภัยไทย	หมายถึง	เป็นองค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นเสาหลักของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
การประกันภัย	หมายถึง	การบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่ง ซึ่งจะโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้รับความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องเสียเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันภัยตามที่ได้ตกลงกันได้
การประกันวินาศภัย	หมายถึง	การประกันภัยทุกประเภทที่นอกเหนือจากการประกันชีวิต โดยผู้รับประกันภัยตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยหากทรัพย์สินที่ทำประกันภัยเอาไว้เกิด

		<p>ความสูญเสีย หรือเสียหายจากภัยต่างๆ ซึ่งความเสียหายนั้น สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้</p>
Thailand ๔.๐	หมายถึง	<p>โมเดลทางเศรษฐกิจที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลักที่มีความสอดคล้องกับความสามารถของประเทศไทยและความต้องการของตลาดโลก โดยมีกลไกประชารัฐเป็นกลไกขับเคลื่อนจากนโยบายดังกล่าว ภาคเอกชนและประชาชนต้องปรับตัว เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p>
Insurtech	หมายถึง	<p>การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาธุรกิจประกันภัย มาจากคำว่า Insurance กับ Technology</p>
“กิจการเงินร่วมลงทุน” หรือ “Venture Capital” (VC)	หมายถึง	<p>ธุรกิจที่ลงทุนในวิสาหกิจเริ่มต้น โดยอาจเป็นการระดมทุนจากนักลงทุนที่สนใจจะลงทุนร่วมกันในวิสาหกิจเริ่มต้น โดยการลงทุนอาจอยู่ในรูปแบบของการเข้าซื้อหุ้นในกิจการ หรือเป็นการให้การสนับสนุนทางการเงินในรูปแบบอื่นกับวิสาหกิจเริ่มต้น</p>
"คลัสเตอร์" (Cluster)	หมายถึง	<p>การสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มของธุรกิจและสถาบันที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดให้กลุ่มธุรกิจเหล่านั้นมารวมตัวดำเนินกิจการอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน (Geographic Proximity) มีความร่วมมือเกื้อหนุน เชื่อมโยงและเสริมกิจการซึ่งกันและกันอย่างครบวงจร (Synergy) เป็นความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน ด้วยการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และสร้างนวัตกรรมร่วมกัน</p>
"เทคโนโลยีขั้นสูง" หรือ "Deep Technology" (Deep Tech)	หมายถึง	<p>เทคโนโลยีขั้นสูงที่ยากที่จะลอกเลียนแบบได้ มีความซับซ้อนผ่านการค้นคว้าที่คิดค้นขึ้นใหม่ ซึ่งเทคโนโลยีที่จัดอยู่ในกลุ่มดังกล่าวได้แก่ Internet of Things (IoT) ปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีหุ่นยนต์ ควอนตัม คอมพิวเตอร์</p>

เทคโนโลยีด้านพลังงานนิวเคลียร์หรือพลังงานหมุนเวียน
เทคโนโลยีด้านอวกาศยาน เทคโนโลยีทางการแพทย์

"ธุรกิจเงินร่วมลงทุน" หรือ			
"Corporate Venture Capital"			
(CVC)	หมายถึง	ธุรกิจการลงทุนในวิสาหกิจเริ่มต้นโดยบริษัทหนึ่ง ๆ โดยใช้เงินทุนของบริษัทเองโดยอาศัยการดำเนินงานผ่านหน่วยงานภายในของบริษัทนั้น ๆ โดยตรง	
นักลงทุนประเภท			
Angel Investor	หมายถึง	นักลงทุนอิสระที่ใช้เงินส่วนตัวในการลงทุนในธุรกิจ "วิสาหกิจเริ่มต้น" หรือ "สตาร์ทอัพ" หมายถึง กิจกรรมขนาดเล็กที่กำลังเริ่มเติบโตและใช้นวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการทั้งนี้อาจพิจารณาประกอบกับนิยามของคำนี้ตามที่อธิบายไว้ในส่วนที่ 3 (กำหนดวิสาหกิจเริ่มต้น)	
"วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม"			
(Small and Medium Enterprise			
: SME)	หมายถึง	ธุรกิจที่เข้าข่ายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543	
"หน่วยงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ"			
(One Stop Service: "OSS")	หมายถึง	การนำการบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้อยู่รวมในหน่วยการให้บริการเดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันในพื้นที่ หรือเสร็จสิ้นในจุดบริการเดียว	
"Business - to - Business" (B2B)			
	หมายถึง	การดำเนินธุรกิจระหว่างเอกชนกับเอกชน	
"Business - to - Government"			
(B2G)	หมายถึง	การดำเนินธุรกิจระหว่างเอกชนกับภาครัฐ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ	
"Government - to Government"			
(G2G)	หมายถึง	การดำเนินธุรกิจระหว่างภาครัฐด้วยกัน เป็นการตกลงร่วมกันในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการซึ่งเกิดขึ้นในระดับรัฐบาลกับรัฐบาล	

“Co – Working Space”	หมายถึง	สถานที่ทำงานของกลุ่มคนที่เริ่มต้นทำธุรกิจที่ยังไม่มีสถานที่ทำงานของตัวเอง เป็นการใช้พื้นที่ร่วมกันของชุมชนที่ทำงานเหมือน ๆ กัน ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานมากขึ้น
“ระบบนิเวศทางธุรกิจ” หรือ “Ecosystem”	หมายถึง	ระบบนิเวศทางธุรกิจที่เชื่อมโยงกันของห่วงโซ่ทางคุณค่าของธุรกิจแต่ละหน่วยที่สามารถช่วยเหลือสนับสนุนธุรกิจร่วมกัน
“FinTech” ย่อมาจาก Financial Technology	หมายถึง	ใช้เรียกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การลงทุนโดยใช้เทคโนโลยีในการช่วยทำธุรกิจ
“Scalable”	หมายถึง	การออกแบบธุรกิจให้ขยายตัวได้โดยง่าย เป็นลักษณะของวิสาหกิจเริ่มต้นซึ่งจะเริ่มจากการ Scale Up ฐานการตลาดให้ลูกค้ากลุ่มเดิมใช้สินค้าหรือบริการมากขึ้น หลังจากนั้นจะขยาย Scale Out โดยการขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ และ/หรือขยายไปยังตลาดต่างประเทศ
“โครงการบ่มเพาะธุรกิจ” หรือ		
“Incubation / Incubator”	หมายถึง	การบ่มเพาะธุรกิจ/องค์กรที่ทำการช่วยบ่มเพาะธุรกิจวิสาหกิจเริ่มต้นในระยะเริ่มต้นให้เติบโต
“Accelerator”	หมายถึง	หน่วยงานหรือบริษัทที่ค้นหาวิสาหกิจเริ่มต้นที่มีศักยภาพในการเติบโตเพื่อลงทุนด้วย รวมถึงให้ความช่วยเหลือแนะนำในด้านต่าง ๆ ด้วยการทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยเร่งธุรกิจให้เติบโตได้เร็วขึ้นต่อจากระยะ Incubation

บทที่ ๒

การศึกษาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยในต่างประเทศ

ในหลายๆ งานวิจัย อาทิ การศึกษาของ Oliver Wyman, Accenture, KPMG และ PwC ได้ระบุถึง ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญที่จะถูกใช้เพื่อเปลี่ยนอนาคตของวงการประกันภัยดังนี้

๑. Cloud computing
๒. The Internet of Things (including telematics)
๓. Big data
๔. Artificial Intelligence (AI)
๕. Blockchain

Cloud Computing

คือ การเก็บ การบริหารจัดการ และการประมวลผลข้อมูลผ่านเครือข่าย Servers ของผู้อื่น (ผู้ให้บริการ) ซึ่งไม่ใช่ Servers ของบริษัทตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดย ๓ ลักษณะเด่นของการให้บริการ Cloud computing คือ

๑. Virtualization ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานบนระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่ตั้งอยู่ในสถานที่อื่นผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง
๒. Scalability ปริมาณของการใช้บริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้งาน และเมื่อมีความต้องการใช้งานเพิ่มเติม ผู้ใช้สามารถซื้อบริการเพิ่มเติมผ่านทางออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว
๓. Demand-driven ผู้ใช้งานจ่ายค่าบริการ ก็ต่อเมื่อมีการใช้งานระบบเท่านั้น กล่าวคือ จ่ายเงินตามความต้องการใช้นั้นเอง

Cloud Computing สามารถจำแนกตามลักษณะการใช้งานออกเป็น ๓ ประเภทคือ

๑. Infrastructure as a Service (IaaS) เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเสมือนว่าผู้ซื้อบริการมีระบบคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง โดยบริการนี้รวมถึงหน่วยประมวลผล ระบบเครือข่าย และพื้นที่จัดเก็บข้อมูลเพื่อการใช้งาน เช่น Google Drive Amazon AWS และ IBM Softlayer เป็นต้น
๒. Platform as a Service (PaaS) เป็นการให้บริการแพลตฟอร์มต่างๆ ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันหรือโมบายแอปพลิเคชัน เช่น Google App Engine Microsoft Azure และ Force.com เป็นต้น

๓. Software as a Service (SaaS) เป็นการให้บริการซอฟต์แวร์ต่างๆ ภายใต้เทคโนโลยี Cloud Computing เช่น Google Mail, Microsoft Office 365 และ Salesforce.com เป็นต้น

ประโยชน์ต่อบริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัยสามารถลดต้นทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านการใช้งานเทคโนโลยี Cloud Computing ได้ทั้งในส่วนของ Hardware เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ และเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล และซอฟต์แวร์เช่น โปรแกรมที่ใช้ในงานสำนักงานและโปรแกรมเฉพาะการใช้งาน เป็นต้น โดยการใช้ Cloud Computing จะทำให้บริษัทประกันภัยสามารถเปลี่ยนจากรายจ่ายคงที่ (Fixed Capital Expenditures) ให้เป็นต้นทุนแปรผัน (Variable Operating Costs) ได้ นอกจากการลดค่าใช้จ่ายแล้ว บริษัทประกันภัยยังสามารถใช้งานระบบเก็บข้อมูล ระบบประมวลผล และซอฟต์แวร์ที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ พร้อมทั้งปรับเพิ่ม/ลดการใช้บริการตามความต้องการของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการซื้อบริการจากผู้ให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ยิ่งไปกว่านั้น การใช้ระบบ Cloud Computing ยังทำให้พนักงานของบริษัทประกันภัยสามารถทำงานได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถทำงานได้ไม่จำกัดสถานที่ แค่เพียงพนักงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็สามารถที่จะทำงานได้ พร้อมกันนั้น เทคโนโลยี Cloud Computing ยังเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น IoT Big Data AI และ Blockchain ได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ทำทลายบริษัทประกันภัยก็คือ ความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

๑. PaaS และ IaaS อยู่ในสถานะเกือบจะเจริญเต็มที่ (Relatively Mature) พิจารณาได้จากจำนวนผู้ให้บริการ, ขนาดของ Cloud Storage, ความหลากหลายของ Cloud Computing ที่ให้บริการในปัจจุบัน และความยืดหยุ่นของ Solutions

๒. SaaS อยู่ในสถานะที่เติบโตน้อยกว่า PaaS และ IaaS โดยในส่วนของซอฟต์แวร์ทางธุรกิจเช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้านั้นใกล้ถึงระดับเจริญเต็มที่ ในส่วนของ SaaS สำหรับกระบวนการทำงานหลัก (Core Business Processes) นั้น ยังมีผู้ให้บริการในจำนวนจำกัด

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

๑. New York Life ที่ให้บริการประกันชีวิต กองทุนรวม กองทุนบำนาญ และประกันภัย กลุ่มในสหรัฐอเมริกา ประสบกับปัญหาเรื่องของการขยายผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันของนายหน้าประกันชีวิตและสมาคมต่าง ๆ จึงนำระบบ Cloud เข้ามาใช้เพื่อขยายระบบบริการนายหน้าประกันชีวิตของตน

๒. Acturis เป็นผู้ให้บริการระบบ Cloud สำหรับธุรกิจประกันภัยตั้งแต่การพิจารณารับประกันภัย การจัดการค่าสินไหมทดแทนจนถึงระบบบัญชีในรูปแบบของ SaaS

๓. RightIndem เป็นผู้ให้บริการระบบจัดการค่าสินไหมทดแทนออนไลน์ให้กับบริษัทประกันภัย เพื่อให้การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยผู้เอาประกันภัยสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นและยังทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดการค่าสินไหมทดแทนลดลงอีกด้วย โดย RightIndem ให้บริการในรูปแบบ SaaS

๔. Milliman ร่วมมือกับ Microsoft ให้บริการซอฟต์แวร์แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ประกันภัยที่เรียกว่า MG-ALFA ผ่านระบบ Microsoft Azure Cloud โดยซอฟต์แวร์นี้ใช้เพื่อสนับสนุนบริษัทประกันภัยในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย การบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อส่งให้กับหน่วยงานกำกับ ซึ่งการใช้ระบบ Microsoft Azure ส่งผลให้ต้นทุน IT ของ Milliman ลดลงถึงร้อยละ ๓๐

๕. ZhongAn Insurance บริษัทประกันภัยออนไลน์ในประเทศจีนเจ้าแรกที่นำระบบ IT ของตนขึ้นระบบ Public Cloud ทั้งหมด สามารถให้บริการลูกค้ามากกว่า ๔๕๐ ล้านราย และสามารถออกกรมธรรม์ได้มากกว่า ๑๔,๐๐๐ กรมธรรม์ต่อวินาที โดยในช่วงเทศกาลคนโสด (Double ๑๑ Festival) ที่จัดทุก ๆ วันที่ ๑๑ เดือนพฤศจิกายนของทุกปี ระบบจะต้องจัดทำกรมธรรม์ถึง ๒๐๐ ล้านกรมธรรม์ภายใน ๖.๕ ชั่วโมง คิดเป็นเบี้ยประกันภัยรวม ๑๒๘ ล้านหยวน

Internet of Things

เทคโนโลยี Internet of Things (IoT) หรือ “อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง” หมายถึง การที่สิ่งต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าหากันในโลกอินเทอร์เน็ต ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการและควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่ง IoT สามารถอ้างอิงได้ถึง อุปกรณ์ ยานพาหนะ อาคาร และอื่น ๆ ที่ถูกฝังด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์ เซ็นเซอร์ ตัวควบคุม หรือเครือข่ายที่มีความสามารถในการเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ โดย IoT พัฒนามาจากการหลอมรวมระหว่างเทคโนโลยีไร้สาย ไมโครเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้าด้วยกัน IoT ที่มีความสำคัญในธุรกิจประกันภัยได้แก่

๑. **Telematics** ซึ่งเป็นการหลอมรวมระหว่างโทรคมนาคม สารสนเทศศาสตร์ และ แอปพลิเคชันในยานพาหนะเข้าด้วยกัน โดยผู้พัฒนา/ผู้ให้บริการจะได้รับข้อมูลจากผู้ใช้งานผ่าน Telematics เพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งาน เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้พัฒนา/ผู้ให้บริการก็จะเข้าใจกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ผู้พัฒนา/ผู้ให้บริการ สามารถที่จะปรับสินค้าหรือบริการของตนเองให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละรายได้ (Personalization) รวมทั้งยังสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่เหมาะกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานได้อีกด้วย

๒. **บ้านอัจฉริยะ (Smart home)** ก็ถือเป็นอีกหนึ่ง IoT ที่ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยสามารถ เข้าถึงและตรวจสอบบ้านได้จากระยะไกลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงยังสามารถควบคุมการทำงานในบ้านของตนได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า Home automation ซึ่งบ้านอัจฉริยะสามารถ จำแนกตามความสามารถและความซับซ้อนในการควบคุมออกเป็น ๖ ด้านคือ

๒.๑ ระบบควบคุมไฟฟ้าแสงสว่าง เช่น เปิด/ปิด หรือปรับระดับแสงสว่าง

๒.๒ ระบบควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น สั่งงานเครื่องปรับอากาศ หรือการ เปิด/ปิดม่าน

๒.๓ ระบบความบันเทิงภายในบ้าน เช่น สั่ง Internet radio ให้ทำงานในห้องที่มีผู้ใช้อยู่ และปิดเมื่อผู้ใช้ออกจากห้อง

๒.๔ ระบบบริหารพลังงานและพลังงานสำรอง เช่น การเปิด/ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ โดยขึ้นกับสิ่งแวดล้อม

๒.๕ ระบบสื่อสาร เช่น รับ/ส่งข้อความหรือคำสั่งระหว่างผู้ใช้

๒.๖ ระบบรักษาความปลอดภัยเช่น เชื่อมต่อระบบกันขโมย/กล้องกับบริษัทรักษา ความปลอดภัย

๓. **รถยนต์ไร้คนขับ (Automated Vehicle)** ใช้ระบบปฏิบัติการขับเคลื่อนที่เรียกว่า Automated Driving Systems (ADSs) ที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ๓ ส่วนคือ

๓.๑ เซ็นเซอร์ (Sensors)

๓.๒ ความสามารถในการเชื่อมต่อ (Connectivity) และ

๓.๓ อัลกอริทึมของซอฟต์แวร์และการควบคุม (Software/Control Algorithms)

โดย ๒ ส่วนแรกจะเป็นการได้มาซึ่งข้อมูลพฤติกรรมขับขี่ของผู้ขับและข้อมูล ที่จำเป็นอื่น ๆ เช่น สภาพภูมิอากาศ สภาพการจราจร สภาพแวดล้อมของเส้นทาง และแผนที่ และ เทคโนโลยีสุดท้ายคือ อัลกอริทึมของซอฟต์แวร์และการควบคุมจะทำหน้าที่ประมวลข้อมูลที่ได้นำไปสู่การบังคับรถ และเลือกเส้นทางที่เหมาะสมและปลอดภัยต่อการขับขี่ ในปัจจุบัน หลาย

หน่วยงานในสหรัฐอเมริกาเช่น องค์การบริหารความปลอดภัยบนท้องถนนของสหรัฐอเมริกา (National Highway Traffic Safety Administration : NHTSA) และสมาคมวิศวกรรถยนต์ (Society of Automotive Engineers: SAE International) ได้แบ่งประเภทของรถไร้คนขับออกเป็น ๖ ระดับตามความอัตโนมัติของการขับขี่ (Levels of Driving Automation) ดังนี้^๑

๓.๔ **ระดับ ๐** (ไม่มีการขับขี่อัตโนมัติ) เป็นระดับที่ยังต้องพึ่งพามนุษย์ในการตัดสินใจ ขับเคลื่อนรถทั้งหมด

๓.๕ **ระดับ ๑** (ระบบผู้ช่วยคนขับรถ) เป็นระดับที่มีระบบอัตโนมัติบางอย่างเข้ามาช่วยเสริมให้การขับขี่ปลอดภัยยิ่งขึ้น เช่นรถยนต์สามารถควบคุมทิศทางหรือความเร็วของรถได้ แต่ผู้ขับขี่ยังต้องเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องสำคัญอื่นๆ รวมถึงกรณีฉุกเฉิน

๓.๖ **ระดับ ๒** (ระบบอัตโนมัติบางส่วน) เป็นระดับที่รถสามารถควบคุมทิศทางปรับเปลี่ยนความเร็ว รวมถึงชะลอความเร็วได้เองในบางสถานการณ์ แต่ผู้ขับขี่ยังต้องเข้ามาควบคุมการเปลี่ยนช่องทางการเดินทาง การตอบสนองต่อไฟจราจร และการระวังอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการขับขี่

๓.๗ **ระดับ ๓** (ระบบอัตโนมัติแบบมีเงื่อนไข) เป็นระดับที่รถมีความพร้อมในการควบคุมการทำงานหลาย ๆ ด้านมากขึ้น โดยระบบของรถสามารถรับรู้ถึงสภาพของสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ แต่ยังต้องการมนุษย์มาขับขี่ในสถานการณ์คับขัน

๓.๘ **ระดับ ๔** (ระบบอัตโนมัติระดับสูง) ผู้ขับขี่จะเป็นเพียงผู้โดยสารเมื่อรถแล่นอยู่บนถนนเชื่อมระหว่างเมือง (Highway) แต่มีตัวเลือกให้ผู้ขับขี่เข้ามาควบคุมแทนได้

๓.๙ **ระดับ ๕** (ระบบอัตโนมัติโดยสมบูรณ์แบบ) เป็นระดับที่รถสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยตัวเองในทุกสถานการณ์ที่มนุษย์ทำได้ มนุษย์เพียงกำหนดจุดหมายปลายทางให้กับรถเท่านั้น

๔. **อุปกรณ์สวมใส่ไฮเทค (Wearable Device)** เป็นอุปกรณ์ “อัจฉริยะ” ที่ได้ถูกออกแบบมาให้มีขนาดเล็กและสามารถสวมใส่กับส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายได้ โดยอุปกรณ์นี้สามารถจัดเก็บข้อมูลด้านสุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกายและการทำกิจกรรมเข้าไว้ด้วยกัน และแสดงผลทางหน้าจอหรือสมาร์ทโฟนของผู้สวมใส่ ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ผลิตยังสามารถนำข้อมูลการใช้งานไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลเชิงลึก (Insight) เพื่อแนะนำผู้บริโภคหรือพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้บริโภคได้อีกด้วย ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีข้างต้นจะต้องใช้ IoT ร่วมกับหลาย ๆ เทคโนโลยี เช่น

^๑ “รถยนต์ไร้คนขับ เทคโนโลยีแห่งอนาคตที่เป็นประโยชน์หรือความเสี่ยง”. (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก <https://ngthai.com/science/19152/isselldrivingcarsafety/>, ๒๕๖๐.

๔.๑ Cloud Computing และ Big Data ในเรื่องของการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากในหลากหลายรูปแบบที่ได้จากเซ็นเซอร์ตรวจจับรอบรถ รวมถึงข้อมูลจากแผนที่ที่นำมาใช้งานเพื่อระบุถึงตำแหน่งของรถยนต์ หรือบ้าน

๔.๒ AI ในเรื่องของการตัดสินใจของระบบบังคับรถยนต์

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย

ในปัจจุบัน เทคโนโลยี Telematics ถูกนำมาใช้ในประกันภัยรถยนต์แล้ว โดยก่อนทำประกันภัย บริษัทประกันภัยจะแนะนำให้ลูกค้าติดตั้งอุปกรณ์ Telematics และแอปพลิเคชันที่สามารถเก็บข้อมูลการขับขี่เช่น ระยะทางการขับขี่ต่อเที่ยว ความเร็วที่ใช้ในการขับขี่ ความถี่และอัตราการเบรก และการบังคับเลี้ยวอย่างกะทันหัน เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งกลับไปยังบริษัทประกันภัยผ่านทางอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งบริษัทประกันภัยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพิจารณารับประกันภัยและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้เอาประกันภัยในอัตราเบี้ยประกันภัยที่สะท้อนถึงพฤติกรรมขับขี่รถของผู้เอาประกันภัย รวมทั้งให้ส่วนลดในกรณีที่ขับขี่รถดี พร้อมกันนั้น ในหลายๆ งานวิจัย ยังมีการระบุว่า Telematics เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ขับขี่ไปในทิศทางที่ดีขึ้นอีกด้วย

บ้านอัจฉริยะก็เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่ถือเป็นโอกาสให้กับธุรกิจประกันภัยนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่เพื่อคุ้มครองบ้านอัจฉริยะ ซึ่งระบบบ้านอัจฉริยะจะเน้นที่การป้องกันความเสียหายเช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถแจ้งเหตุร้ายให้แก่บริษัทรักษาความปลอดภัย/ตำรวจ/เจ้าของบ้าน หรือมีการติดตั้งระบบควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้นบริษัทประกันภัยจึงสามารถให้ส่วนลดแก่บ้านอยู่อาศัยที่มีการติดตั้งระบบอัจฉริยะนี้ได้

รถยนต์ไร้คนขับ ในปัจจุบันเทคโนโลยีนี้ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา KPMG คาดว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จะเป็นยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ หรือระยะที่ ๔ (Full speed) รถยนต์ที่ถูกผลิตขึ้นใหม่ทุกคันจะมีความสามารถในการขับเคลื่อนได้ด้วยตนเอง สำหรับรถเก่า เจ้าของรถก็สามารถที่จะดัดแปลงรถให้รองรับกับเทคโนโลยีนี้ได้ และถัดไปอีก ๑๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๘๓) เมื่อโครงข่ายข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น รถยนต์ก็จะสามารถสื่อสารกันเองได้ ถนนและอุปกรณ์บนท้องถนนก็จะมีความพร้อมที่จะรองรับการเป็นสังคมรถยนต์ไร้คนขับ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

IoT อยู่ในสถานะกำลังเติบโตอย่างมากในสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ประกันภัยส่วนบุคคล (Personal Line Insurances) โดยมีผู้เล่นดังนี้

๑. ประกันรถยนต์ Telematics เช่น บริษัท AXA Progressive Aviva Coverbox Allianz และ Generali เป็นต้น

๒. ประกันบ้านอัจฉริยะ เช่น บริษัท BNP Paribas Allianz StateFarm และ American Family Insurance เป็นต้น

๓. ประกันสุขภาพที่เชื่อมต่อกับ Wearable devices เช่น BP AIA Cigna Manulife และ Oscar เป็นต้น

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

๑. Progressive ผู้นำทางด้านประกันภัยรถยนต์ Telematics ในสหรัฐอเมริกาตั้งแต่ปี ๑๙๘๘ มีลูกค้ารวมแล้วประมาณ ๑.๕ ล้านคน Progressive เสนอขายผลิตภัณฑ์ประเภท Pay-how-you-drive ที่เก็บข้อมูลพฤติกรรมของคนขับเช่น ระยะทางที่ขับรถ เวลาที่ขับรถ การเหยียบเบรกอย่างรุนแรง และความเร็วที่ใช้ในการขับรถ เป็นต้น เพื่อนำไปคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย โดยนำผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของคนขับมาคำนวณส่วนลดเบี้ยประกันภัย โดยสามารถลดค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้ขับขี่ที่ดี ถึงร้อยละ ๑๕-๓๐

๒. StateFarm ให้ส่วนลดแก่ผู้ทำประกันภัยบ้านที่มีการติดตั้งระบบบ้านอัจฉริยะ เช่น หากลูกค้าติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย State Farm จะให้ส่วนลดทั้งค่าอุปกรณ์เตือนภัยและค่าประกันภัยบ้าน โดยอุปกรณ์เตือนภัยนี้สามารถตรวจจับได้ทั้งการบุกรุก คว้น และความชื้นสูง เพื่อลดความถี่ของความเสียหายและมูลค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทต้องจ่าย

๓. Church Mutual Insurance Company รับประกันสถานที่ทางศาสนาไม่ว่าจะเป็น โรงเรียน แค้มป์ และสถานที่ดูแลผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกา ซึ่งจากลักษณะภัยของสถานที่ดังกล่าวที่มีการใช้งานเป็นครั้งคราว เมื่อเกิดความเสียหายแล้ว อาจทำให้ความเสียหายทวีความรุนแรงได้ เนื่องจากขาดผู้ดูแล Church Mutual จึงใช้เซ็นเซอร์ตรวจวัดอุณหภูมิและน้ำ ทำให้สามารถลดความรุนแรงของความเสียหายได้

๔. Discovery กลุ่มให้บริการทางการเงินสัญชาติแอฟริกาใต้ ได้ให้บริการระบบเก็บข้อมูลการออกกำลังกายและข้อมูลสุขภาพที่เรียกว่า Vitality มาใช้เพื่อเป็นส่วนลดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตที่สามารถออกกำลังกายได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากบริษัทมีความเชื่อว่า การมีสุขภาพดีจะทำให้การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนลดลง Discovery ได้ร่วมมือกับบริษัทประกันภัยมากกว่า ๑๔ ประเทศ

๕. PingAn ได้นำ Customer Loyalty Program มาใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์แบบดั้งเดิมที่ออกขายให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและใช้งานสำหรับการติดตามและการให้คะแนนจากพฤติกรรมกรรมการขับรถ ลูกค้าจะได้เงินคืนเป็นรายเดือนหรือรางวัลจากการขับรถปลอดภัย ในประเทศจีนยังไม่มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ Telematics เต็มรูปแบบเหมือนกับ

ประเทศอื่น เนื่องจากหน่วยงานกำกับยังไม่อนุมัติให้ขายผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ อย่างไรก็ตาม หลาย ๆ บริษัทในจีนได้ทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อออกขาย เมื่อผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ได้รับความเห็นชอบ

Big Data

คือชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนอย่างมาก โดยที่เครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ประมวลผลแบบดั้งเดิมไม่สามารถจัดการกับข้อมูลประเภทนี้ได้ คำจำกัดความของ Celent (แผนกหนึ่งใน Oliver Wyman) ระบุถึงคำอธิบาย “๕V” ของ Big Data ที่เกี่ยวกับประกันภัยไว้ดังนี้

๑. Volume (ปริมาณมาก) เมื่อเซ็นเซอร์ตรวจจับข้อมูลมีราคาถูกลง ปริมาณข้อมูลที่รวบรวมได้ก็จะมีจำนวนมหาศาลในระดับ Exabyte

๒. Velocity (ความเร็ว) ข้อมูลเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องใช้ความเร็วในการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล และแสดงผลต่อผู้ใช้งาน

๓. Variety (ความหลากหลาย) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจะอยู่ในหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน (Structured Data) เช่น ตัวอักษร และตัวเลข เป็นต้น และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน (Unstructured Data) เช่น รูปภาพ และวิดีโอ เป็นต้น

๔. Value (คุณค่า) ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะสร้างคุณค่า/มูลค่าให้กับบริษัทประกันภัยอย่างมาก เนื่องจากเป็นข้อมูลจริงของผู้บริโภค

๕. Veracity (ความถูกต้อง) บริษัทประกันภัยมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพและถูกต้อง

โดย Big Data ไม่ได้เกี่ยวข้องแค่เพียงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมหาศาลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเชิงลึก (Insights) ที่ได้ไปสร้างคุณค่าให้กับบริษัทประกันภัยได้อีกด้วย

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย

เมื่อบริษัทประกันภัยได้รับข้อมูลจำนวนมาก (ทั้ง Structured และ Unstructured) ของลูกค้าของตนจากหลากหลาย ๆ ช่องทาง บริษัทก็จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และค้นหาความต้องการเชิงลึก (Insight) ของลูกค้า เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ลูกค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและพัฒนาไปเป็นความผูกพันกับบริษัทในที่สุด รวมทั้ง Big Data ยังมีส่วนช่วยในการตรวจสอบการเรียกร้องสินไหมทดแทนทุจริตได้อีกด้วย เนื่องจากเป็นการนำข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งมาใช้ในการพิจารณาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

จากการศึกษาของ Celent ที่สำรวจบริษัทประกันภัยทั่วโลก พบว่า ความท้าทายของ Big Data ไม่ได้มาจากปริมาณข้อมูลที่มาศาล (Volume) แต่มาจากการสร้างคุณค่าจากข้อมูลที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาวิเคราะห์ โดยเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลที่มีการลงทุนของบริษัทประกันภัยมากที่สุด ๕ สาขา คือ

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทำนาย (Predictive Analytics) คือเทคโนโลยีที่เรียนรู้จากประสบการณ์ (ข้อมูลในอดีต) เพื่อทำนายพฤติกรรมบางอย่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๒. เครื่องมือในการทำ Data Visualization

๓. เครื่องมือในการตรวจสอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทุจริต

๔. Enterprise Search Tools

๕. Pricing Optimization

ในส่วนของการลงทุนในเทคโนโลยีขั้นสูงเช่น Hadoop analytics appliances in-memory analytics social-and sentiment-analysis tools และ Cloud-based analytics solutions นี้ ยังมีการลงทุนของบริษัทประกันภัยในระดับที่น้อยอยู่

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

๑. บริษัทประกันภัยในเอเชียแปซิฟิกและละตินอเมริกาให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องของการนำ Big Data มาใช้พิจารณาประกันภัย

๒. บริษัทประกันภัยในอเมริกาเหนือให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องของการนำ Big Data มาใช้พิจารณาประกันภัย

๓. บริษัทประกันภัยในยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกาให้ความสำคัญในเรื่องของการตรวจจับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทุจริต

๔. MetLife สร้างแอปพลิเคชัน ชื่อ Wall ที่รวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่ซื้อประกันภัยจาก MetLife จากทุกระบบฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลกรมธรรม์หรือข้อมูลในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของลูกค้ากับ MetLife ในทุก ๆ ช่องทางและนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบที่ง่าย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ MetLife ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อติดต่อกับบริษัท

๕. Markerstudy Limited ขายผลิตภัณฑ์ประกันรถยนต์ในสหราชอาณาจักร Markerstudy ได้ใช้ Big Data ในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และจัดทำรายงานเพื่อหาความต้องการเชิงลึกใหม่ ๆ ของลูกค้า โดยใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท โดย Markerstudy สามารถจัดกลุ่มลูกค้าของตนเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการในราคาที่เหมาะสมต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า

๖. Generali Switzerland ใช้ Social media intelligence เพื่อขยายส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจประกันชีวิตและสุขภาพ โดยวิเคราะห์ถึงสื่อหรือชุมชนไหนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ซื้อประกันภัยของลูกค้า รวมถึงหาว่าคู่แข่งวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการบริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้ Generali เพิ่มการรับรู้ผลิตภัณฑ์ของตนเองให้แก่ลูกค้าได้

๗. Taikang บริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศจีนใช้ Big Data ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าเพื่อหาความต้องการเชิงลึกให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไปเสนอขาย ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับลูกค้า โดยระบบที่สร้างขึ้นมีข้อมูลของลูกค้าประมาณ ๔๕ ล้านราย และข้อมูลลูกค้าแต่ละรายจะประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆ ถึงกว่า ๖๐ ข้อมูล เช่น ข้อมูลทางประชากร สถานะการเงิน และข้อมูลกรรมธรรม์ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถดูข้อมูลเหล่านี้ผ่านทางแอปพลิเคชันที่ Taikang สร้างขึ้น พร้อมกันนั้นระบบจะสามารถให้คำแนะนำแก่ตัวแทนประกันชีวิตถึงประเภทของประกันชีวิตที่เหมาะสมกับลูกค้า จากการนำระบบนี้มาใช้ทำให้ Taikang มีเบี้ยประกันชีวิตปีต่ออายุเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๘ เมื่อเทียบกับปีก่อน รวมทั้งทำให้อัตราการยกเลิก/ไม่ต่ออายุกรรมธรรม์ลดลงเหลือเพียงร้อยละ ๐.๑ เท่านั้น

๘. ZhongAn รวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งไม่ว่าจะเป็น Third-party credit research ธนาคาร Third-party payments รัฐบาล e-commerce platforms และอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้คิดค่าเบี้ยประกันภัยสินเชื่อส่วนบุคคล (Consumer credit insurance) ให้กับลูกค้าจำนวนกว่า ๑๐๐ ล้านราย

Artificial Intelligence

จากคำนิยามของสถาบันนวัตกรรมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถในการคิดเองได้ หรือมีปัญญานั้นเอง โดยปัญญานี้ มนุษย์เป็นผู้สร้างให้กับคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบัน งานวิจัยหลักๆ ของปัญญาประดิษฐ์จะมีแนวคิดในรูปแบบที่เน้นเหตุผลเป็นหลัก เนื่องจากการนำปัญญาประดิษฐ์ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหานั้น ไม่จำเป็นต้องอาศัยอารมณ์หรือความรู้สึกของมนุษย์ John McCarthy นักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า Artificial Intelligence (AI) ในการประชุม “Dartmouth Conferences” ในปี ค.ศ. ๑๙๕๖ ว่าเป็นการพัฒนากระบวนการคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถปฏิบัติงานที่โดยปกติแล้วจำเป็นต้องใช้สติปัญญาของมนุษย์เช่น ความสามารถในการจดจำภาพ การรู้จำเสียงพูด และการตัดสินใจ

AI ถูกจำแนกเป็น ๓ ระดับตามความฉลาดดังนี้

๑. ปัญญาประดิษฐ์เชิงแคบ (Narrow AI) หรือ ปัญญาประดิษฐ์แบบอ่อน (Weak AI) คือ AI ที่มีถูกสร้างมาเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่องเท่านั้น ซึ่ง AI ประเภทนี้จะมีความสามารถเฉพาะทาง

ดีกว่ามนุษย์ เช่น AI ช่วยในการผ่าตัด (AI-assisted robotic surgery) ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการผ่าตัด ระบบอัตโนมัติในรถยนต์ หรือการแปลภาษา เป็นต้น แต่จะไม่มีผู้เชี่ยวชาญในด้านอื่น ๆ

๒. ปัญญาประดิษฐ์แบบเข้ม (Strong AI) คือ AI ที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ได้เสมือนมนุษย์ สามารถทำทุกอย่างที่มนุษย์ทำได้และมีประสิทธิภาพใกล้เคียงมนุษย์ ปัจจุบันนี้ยังไม่มีผู้ใดสามารถพัฒนา AI ประเภทนี้ขึ้นมาได้ และยังไม่สามารถคาดเดาได้ว่าการพัฒนานี้จะเกิดขึ้นเมื่อใด

๓. ปัญญาประดิษฐ์แบบเหนือมนุษย์ (Super Intelligence AI) คือ AI ที่มีความสามารถเหนือมนุษย์ที่ฉลาดที่สุดในทุกสาขา รวมถึงมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์ ความรู้เชิงภูมิปัญญา และทักษะทางสังคม เช่นเดียวกับ Strong AI ที่ปัจจุบันนี้ยังไม่เกิดขึ้น แต่มีการคาดการณ์โดย Ray Kurzweil นักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ชาวอเมริกันว่าจะเกิดขึ้นภายในปี ค.ศ. ๒๐๔๕

AI ถูกจำแนกออกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

๑. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)

๒. การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning : ML) คือ ศาสตร์ของการศึกษาวิธีการคิด (algorithm) ที่ใช้การเรียนรู้ (Learn) จากตัวอย่าง (Example) และประสบการณ์ (Experience) โดยมีพื้นฐานมาจากหลักการที่เชื่อว่า ทุกสิ่งมีรูปแบบหรือแบบแผน (Pattern) ที่สามารถบ่งบอกความเป็นไปของสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเราสามารถที่จะนำแบบแผนนี้มาประยุกต์ใช้เพื่อทำนายถึงความเป็นไปได้ในอนาคต (Prediction) ได้ เช่น ML ทำนายราคาหุ้นในอนาคตจากข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน โดย ML สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ รูปแบบคือ

๒.๑ Supervised Learning คือ การเรียนรู้โดยต้องอาศัยมนุษย์ในการสอน AI ในการเรียนรู้ข้อมูล

๒.๒ Unsupervised Learning คือ การเรียนรู้โดยไม่ต้องมีการสอน AI ในการเรียนรู้ข้อมูล

๓. การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของการเรียนรู้ของเครื่อง ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ซับซ้อนขึ้น โดยการใช้การประมวลผลที่เลียนแบบระบบเซลล์ประสาทในสมองของมนุษย์ (Neural Network) ซึ่งมีความสามารถในการคาดเดา แยกแยะ และสร้างรูปแบบการป้อนข้อมูลและการประมวลผลที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

เทคนิคหลักที่ใช้ในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์

๑. Logic and Rules-Based Approach เป็นเทคนิคการประมวลผลที่เน้นการใช้กฎและตรรกะ ซึ่งชุดความคิดจะถูกสร้างขึ้นและป้อนให้กับคอมพิวเตอร์ ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ภายใต้กรอบความคิดที่กำหนดไว้

๒. Machine Learning (Pattern-Based Approach) เป็นเทคนิคการประมวลผลที่เน้นการใช้อัลกอริทึมในการหารูปแบบแบบแผนของข้อมูลและเรียนรู้จากข้อมูล เพื่อให้ AI สร้างและพัฒนาระบบความคิดและประมวลผลได้ด้วยตนเอง

๓. Natural Language Processing เป็นเทคนิคที่เน้นการใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์และภาษาธรรมชาติของมนุษย์ เพื่อสร้าง AI ที่มีประสิทธิภาพในการประมวลผลจากข้อมูลทางด้านภาษาที่สามารถเข้าใจความหลากหลายและซับซ้อนของภาษามนุษย์ และสามารถโต้ตอบกับมนุษย์ได้เสมือนว่าเป็นมนุษย์

จากการศึกษาของ Oxford Martin School – The future of employment: How susceptible are jobs to computerization? กล่าวว่า ร้อยละ ๔๗ ของงานในสหรัฐอเมริกาในปี ๒๐๑๐ จะถูกทดแทนโดยคอมพิวเตอร์ในอีก ๑๐ – ๒๐ ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทประกันภัยต้องตระหนัก เนื่องจากงานในธุรกิจประกันภัยมีโอกาสสูงถึงร้อยละ ๙๐ ที่จะถูกทดแทนโดยคอมพิวเตอร์

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย

ในธุรกิจประกันภัย AI ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ หรือการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้สติปัญญาของมนุษย์เช่น การแนะนำประกันภัยให้เหมาะสมกับผู้ซื้อ การตอบคำถามทางด้านกรมธรรม์ประกันภัย และการบริการของบริษัทประกันภัย และการตรวจสอบสินไหมทดแทนทุจริต เป็นต้น ดังนั้น ปัญญาประดิษฐ์จึงต้องเรียนรู้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องมีการนำเทคโนโลยี Cloud computing และ Big Data เข้ามาใช้ในการพัฒนาร่วมด้วย

ในปัจจุบัน ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ซับซ้อนและการพิจารณารับประกันภัยของผลิตภัณฑ์ประกันภัยง่าย ๆ ที่เป็นมาตรฐานมีการนำระบบอัตโนมัติถูกนำมาใช้แล้วในธุรกิจประกันภัย และ AI จะถูกนำมาใช้เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์มากขึ้น ซึ่งทำให้ธุรกิจมีต้นทุนที่ถูกลง การให้บริการของบริษัทประกันภัยที่มี AI เข้ามาเกี่ยวข้องในปัจจุบัน ได้แก่

๑. Call Center โดย AI จะรับหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ Call Center ในการตอบแก้ไขปัญหา/ข้อสงสัยพื้นฐานด้วยระบบอัตโนมัติ ในส่วนของปัญหา/ข้อสงสัยที่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ Call Center ยังเป็นผู้ให้การดูแลอยู่ ส่งผลให้บริษัทประกันภัยสามารถลดค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ได้

๒. การบริการให้คำปรึกษาผ่าน Robo advisors โดยลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลส่วนตัวทรัพย์สินที่จะเอาประกันภัย และระยะเวลาที่ต้องการคุ้มครอง เป็นต้น Robo Advisor ก็จะช่วยแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากระบบจะช่วยลดอคติ/ความไม่รู้/ความชอบของ Call center และตัวแทนในการให้คำแนะนำลงได้

๓. **ผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistant)** หลาย ๆ บริษัทประกันภัยได้สร้างผู้ให้คำแนะนำเสมือน (Virtual advisor) บนหน้าเว็บไซต์ของตน เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัย ขั้นตอนการซื้อประกันภัย ขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทนและการบริการอื่น ๆ แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถซื้อประกันภัยได้เร็วขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยเพิ่มอัตราการซื้อประกันภัยออนไลน์ได้อีกด้วย

๔. **อื่น ๆ** เช่น การคิดอัตราเบี้ยประกันภัย กลยุทธ์ทางการตลาด การพิจารณารับประกันภัยและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแบบอัตโนมัติ และการตรวจสอบสินไหมทดแทนทุจริต เป็นต้น

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

AI ประกอบด้วยหลายเทคโนโลยีด้วยกันเช่น Big Data, Machine Learning และ Natural Language Processing ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีเหล่านี้มีความก้าวหน้าอย่างมาก ส่งผลให้ AI พัฒนาอย่างรวดเร็ว โดย AI มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีที่สำคัญเช่น รถยนต์ไร้คนขับ และผู้ช่วยอัจฉริยะ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบัน AI ยังอยู่ในระยะ “แนะนำตัว” ซึ่งถือเป็นระยะแรกของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ยังมีผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีนี้จะเป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพอย่างมากต่อธุรกิจประกันภัยที่จะช่วยสร้างมูลค่าให้แก่ธุรกิจประกันภัยในระยะยาว

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

๑. Manulife Canada ได้เริ่มใช้ซอฟต์แวร์การรู้จำเสียง (Voice Recognition Software) ที่ร่วมมือกับ Nuance Communications มาให้บริการลูกค้า โดยระบบจะสามารถจดจำและจำแนกได้ว่าเป็นลูกค้าคนไหนจากเสียงพูดทางโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทได้เร็วขึ้น และสามารถดำเนินธุรกรรมบางอย่างผ่านระบบได้โดยอัตโนมัติ

๒. USAA บริษัทประกันภัยในสหรัฐอเมริกาได้ร่วมมือกับ Nuance Communication สร้างผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistant) ชื่อ Nina เพื่อให้บริการลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันมือถือ โดย Nina จะสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์และการพิมพ์คุยกัน และจะส่งต่อลูกค้าไปยังผู้ให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

๓. ZhongAn Technology ได้พัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยตรวจสอบหน้าจอโทรศัพท์มือถือในการรับประกันภัยหน้าจอโทรศัพท์มือถือ โดยเทคโนโลยีนี้จะตรวจสอบหน้าจอโทรศัพท์มือถือผ่านรูปภาพที่ส่งโดยผู้เอาประกันภัย หากหน้าจอไม่มีความผิดปกติและรอยแตก ระบบก็จะทำการรับประกันภัย โดยระบบมีความแม่นยำในการตรวจสอบถึงร้อยละ ๙๓.๕

๔. ZhongAn Technology ได้พัฒนาระบบจดจำใบหน้าโดยใช้ AI และ Machine Learning โดยมีความแม่นยำถึงร้อยละ ๙๐ และช่วยลดต้นทุนแรงงานในการตรวจสอบใบหน้าได้ถึงร้อยละ ๔๐

๕. CPIC และ Jixiang Life ได้ใช้ AI Cloud ในการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยของลูกค้าจากหลาย ๆ ช่องทางไม่ว่าจะเป็น WeChat, แอปพลิเคชันมือถือ และ เว็บไซต์ โดยระบบ AI นี้จะสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านการสนทนาผ่านทางช่องทางการพูดคุยและการพิมพ์

Blockchain

Blockchain Fish^๒ ได้ให้คำจำกัดความ Blockchain ว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีแนวคิดมาจาก Distributed Ledger ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทำการกระจายข้อมูลให้ทุกคนในเครือข่าย โดยที่ทุกคนในเครือข่ายจะถือข้อมูลที่เหมือนกันทั้งหมดในบัญชีแยก (Ledger) ของแต่ละคน โดยไม่จำเป็นต้องมีคนกลางในการเก็บข้อมูล ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าคนกลาง รวมถึงยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอีกด้วย การเก็บข้อมูลของ Blockchain จะเก็บเป็นรายการระเบียบ/บันทึก (Record) ที่เพิ่มขึ้น/ยาวขึ้นเรื่อย ๆ โดยแต่ละรายการเรียกว่า Block ซึ่งนำมาเชื่อมต่อกันเป็นลูกโซ่ (Chain) ซึ่งสามารถตรวจสอบความถูกต้องและถูกรับรองความปลอดภัยโดยวิธีการเข้ารหัสที่เรียกว่า Hash ดังนั้น จึงเป็นเรื่องยากมากที่จะมีผู้หนึ่งผู้ใดเข้าไปเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล เนื่องจากทุกคนในเครือข่ายมีสำเนาของข้อมูลที่เหมือนกัน หากมีคนต้องการเข้ามาเปลี่ยนแปลงข้อมูล Blockchain อัลกอริทึมก็จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ดังนั้น Blockchain จึงเป็นเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่มีส่วนช่วยให้ธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ และประหยัดต้นทุนมากขึ้น

เทคโนโลยี Blockchain มี ๔ คุณสมบัติหลักดังนี้

๑. Decentralization (การกระจายตัว) ไม่มีบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่จะควบคุมบัญชีแยก (Ledger) ได้ เนื่องจากบัญชีแยกจะกระจายไปในทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่าย
๒. Transparency (ความโปร่งใส) ข้อมูลจะถูกเห็นโดยสมาชิกในเครือข่ายทุกคน
๓. Immutability (การเปลี่ยนแปลงไม่ได้) การแก้ไขรายการระเบียบ/บันทึก (Record) ในอดีตจะต้องแก้ไขในทุกๆ Block ของ Blockchain จึงเป็นเรื่องยากที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลหากไม่ได้รับฉันทามติจากสมาชิกในเครือข่าย
๔. Singularity (ความเป็นเอกภาพ) The blockchain provides a single version of a state of affairs, which is updated simultaneously across the network

ตัวอย่างการใช้ Blockchain ที่เป็นที่นิยมคือ Bitcoin หรือ เงินดิจิทัล และ Smart Contracts ที่เป็นกระบวนการทางดิจิทัลที่กำหนดขั้นตอนการทำธุรกรรมโดยอัตโนมัติไว้ล่วงหน้าและไม่ต้องอาศัยตัวกลาง โดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะต้องตกลงกันก่อนถึงขั้นตอนและกลไกในการทำรายการธุรกรรม

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย

Blockchain เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในเรื่องของความโปร่งใสและความเชื่อถือได้ โดยถูกนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย ๔ ด้านดังนี้

๑. การระบุตัวตนของผู้เอาประกันภัย เช่น Know-your-customer (KYC) และการป้องกันการฟอกเงิน

^๒ “Distributed Ledger Technology คืออะไร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://blockchain.fish/distributed-ledger-technology/>, ๒๕๖๐.

๒. การตรวจจับการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนทุจริต

๓. ประกันภัย Peer-to-peer

๔. การประกันภัยร่วม (Co-insurance)

ซึ่งการนำ Blockchain มาใช้นั้น ส่งผลดีให้กับบริษัทประกันภัย ๒ ด้านคือ

๑. การลดต้นทุนของบริษัทประกันภัย

๑.๑ บริษัทประกันภัยสามารถตรวจสอบตัวตนของผู้เอาประกันภัยได้จากการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีข้อมูลของลูกค้าผ่านทางเครือข่าย Blockchain ที่เชื่อมต่อกัน บริษัทประกันภัยก็จะสามารถตรวจสอบตัวตนของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และลดรายจ่ายของบริษัทลงจากการแชร์ค่าใช้จ่ายร่วมกัน

๑.๒ การตรวจจับการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนทุจริต ลูกค้าไม่สามารถที่จะทำการปลอมแปลงกรมธรรม์หรือข้อมูลการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนได้ เนื่องจากทุกภาคส่วนในเครือข่ายมีการเก็บข้อมูลดังกล่าวเหมือนกัน

๑.๓ การประกันภัยร่วมที่บริษัทประกันภัยหลาย ๆ บริษัทร่วมกันรับประกันความเสี่ยงเดียวกัน โดยวิธีการดั้งเดิมบริษัทประกันภัยใช้นั้น จะเป็นการติดต่อสื่อสารกันผ่านหลาย ๆ ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และจดหมาย เป็นต้น และจะต้องมีการเก็บหลักฐานในการสื่อสารโต้ตอบกันไปมา ซึ่งต้องทำขั้นตอนเดิมซ้ำ ๆ ในบางขั้นตอน อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดและใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากในการดำเนินงาน ดังนั้น การนำ Blockchain มาใช้จึงช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้

๒. การสร้างรายได้จากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น ประกันภัย Peer-to-peer ที่ Blockchain มีส่วนช่วยในเรื่องของความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการทำประกันภัยระหว่างกัน ส่งผลให้บริษัทประกันภัยสามารถบริหารจัดการการรับประกันภัยได้อัตโนมัติผ่าน Smart contract

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ในปัจจุบันการนำ Blockchain มาใช้ในธุรกิจประกันภัยยังอยู่ในระยะเริ่มแรก (Very Early Stage) อย่างไรก็ตาม ความสนใจของบริษัทประกันภัยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีหลายบริษัทกำลังทดลองการนำมาใช้อยู่ เนื่องจาก Blockchain เป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพอย่างมากในการพัฒนาธุรกิจประกันภัย

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

๑. SafeShare Global ซึ่งเป็นวิสาหกิจเริ่มต้น (Startup) ได้พัฒนาประกันภัยสำหรับ Sharing-economy platform เช่น SafeShare ได้พัฒนาประกันภัยให้กับ Vrumi ที่เป็นวิสาหกิจเริ่มต้นสำคัญที่ให้บริการแชร์พื้นที่สำนักงานร่วมกัน โดย Lloyd's เป็นผู้พิจารณารับประกันภัยและให้บริการสายด่วนสำหรับการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน SafeShare ใช้ Blockchain ในการทำ Smart contract ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. Tradle (tradle.io) ได้สร้างเครือข่ายในการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าให้กับธุรกิจธนาคารและประกันภัย ทำให้ผู้ใช้งานเครือข่ายสามารถลดต้นทุนในการตรวจสอบลูกค้าและลดเวลาในการทำธุรกรรมของลูกค้าลง

การใช้งานและผลกระทบของเทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัย

โดยปกติ บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอยู่แล้ว แต่เมื่อเทียบกับภาคธุรกิจการเงินอื่นๆ เช่น ธนาคาร การนำเทคโนโลยีมาใช้อาจยังคงอยู่ในอัตราที่ต่ำอยู่ อย่างไรก็ตาม ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมาธุรกิจประกันภัยได้ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ให้มีความทันสมัยมากขึ้น ทั้งในรูปแบบของการลงทุนเอง และการเป็นหุ้นส่วนกับวิสาหกิจเริ่มต้นจากการศึกษาของ Oliver Wyman ได้แบ่งการใช้งานเทคโนโลยีที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นออกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

๑. **ปรับปรุง** : เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการของบริษัทประกันภัยในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบดั้งเดิม (ซึ่งก็คือ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีขายอยู่แล้วในปัจจุบัน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย Oliver Wyman ให้คำจำกัดความเทคโนโลยีประเภทนี้ว่า “นวัตกรรมหลังม่าน” โดยเทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้บริษัทประกันภัยให้บริการลูกค้าได้ดีและรวดเร็วขึ้น แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว ลูกค้าอาจไม่ได้สังเกตถึงผลกระทบอย่างชัดเจนที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ของบริษัทประกันภัยเลย ซึ่ง ๔ สาขาของการปรับปรุงในธุรกิจประกันภัยมีดังนี้

๑.๑ **ความโปร่งใสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์** เนื่องจากผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบความคุ้มครอง เงื่อนไขการรับประกันภัย และราคาได้อย่างรวดเร็วผ่านทางออนไลน์

๑.๒ **ความรวดเร็วในการให้บริการ** ถือเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทประกันภัยต้องพัฒนาเนื่องจากในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา

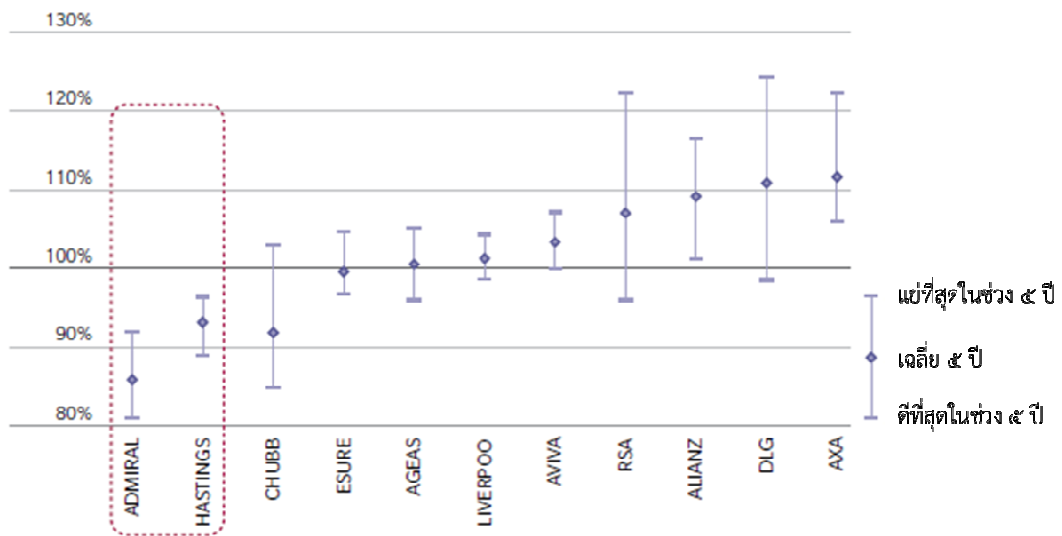
๑.๓ **การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก** บริษัทประกันภัยสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้ลึกขึ้น ส่งผลให้บริษัทประกันภัยสามารถคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยได้แม่นยำขึ้น พร้อมกันนั้น ยังสามารถพิจารณารับประกันภัย ตรวจสอบและป้องกันการทุจริตขณะซื้อประกันภัยและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ดีขึ้น

๑.๔ **การทำงานโดยอัตโนมัติ** หลาย ๆ ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ต้องทำซ้ำๆ และไม่ซับซ้อนของบริษัทประกันภัยสามารถที่จะนำ AI มาใช้เพื่อให้เกิดการทำงานแบบอัตโนมัติได้ เช่น การส่ง email ให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพื่อต่ออายุ เป็นต้น ซึ่งสามารถช่วยบริษัทประกันภัยประหยัดต้นทุนได้

ในปัจจุบันบริษัทประกันภัยในหลาย ๆ ประเทศได้นำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจของตนเอง ซึ่งการปรับปรุงนี้ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริษัทประกันภัยสูงขึ้น รวมทั้งบริษัทประกันภัยยังสามารถลดต้นทุนของตนเองได้อีกด้วย พิจารณาได้จากประสบการณ์ในสหราชอาณาจักร ดังรูปภาพที่ ๒.๑ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบต้นทุนในการรับประกันภัยของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ โดยต้นทุนในการรับประกันภัยวัดได้จากอัตราค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยทั้งหมด (Combined Ratio : COR) ซึ่งเท่ากับผลรวมของอัตราค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio: L/R) และอัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expenses Ratio: OPEX) จะเห็นได้ว่า บริษัทประกันภัยที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเช่น Admiral (นำระบบการติดตามการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ออนไลน์มาใช้) และ Hastings (นำระบบบริการตัวเอง (Self-service) มาใช้ผ่านช่องทางดิจิทัลที่ผู้เอาประกันภัยสามารถดูกรมธรรม์ประกันภัย ซื้อประกันภัย ต่ออายุประกันภัย และติดตามการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน) จะมีอัตราค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยทั้งหมด (COR) ต่ำกว่าผู้เล่นรายอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับบริษัทประกันภัย

แผนภาพที่ ๒-๑ แสดงการเปรียบเทียบต้นทุนในการรับประกันภัยของบริษัทประกันภัยต่างๆ ในสหราชอาณาจักร



ที่มา: จากการวิเคราะห์ของ Oliver Wyman, Technology-Driven Value Generation in Insurance, ๒๐๑๗

๒. ยกระดับ : เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยกระดับผลิตภัณฑ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบัน เพื่อปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือบริการที่เกี่ยวข้องและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า หรือที่เรียกว่า “นวัตกรรมหน้าม่าน” ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้บริโภคเห็นการนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจประกันภัยอย่างชัดเจน โดย ๔ ประเภทของการยกระดับมีดังนี้

๒.๑ ผลิตภัณฑ์ประกันภัย เช่น ประกันภัยรถยนต์ Telematics ที่นำอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันมือถือมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ขับขี่เช่น

๒.๒.๑ พฤติกรรมการใช้รถ เช่น ระยะทางและระยะเวลาในการใช้รถแล้วนำมาเก็บเบี้ยประกันภัยตามระยะทางและระยะเวลา มาออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คิดเบี้ยประกันภัยตามการใช้รถ (Pay as you drive) และ

๒.๒.๒ พฤติกรรมการขับขี่รถ เช่น ระยะทาง ระยะเวลา ความเร็ว การเบรก และการบังคับเลี้ยว เป็นต้น มาออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คิดเบี้ยประกันภัยตามพฤติกรรมการขับขี่รถ (Pay how you drive)

๒.๒ การให้บริการเสริมที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย (Insurance-related excess-value offerings) เช่น บริษัทประกันภัยบางแห่งได้สร้างระบบที่ช่วยประเมินความเสี่ยงให้กับธุรกิจขนาดเล็ก รวมทั้งยังเสนอแนวทางในการลดและป้องกันความเสี่ยงให้ด้วย ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กรู้ถึงความเสี่ยงของตน และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ ส่งผลให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถลดต้นทุนในการทำประกันภัยได้และลดความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายได้อีกด้วย ซึ่งเกิดผลดีทั้งต่อผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย

๒.๓ การให้บริการเสริมอื่น ๆ (Other excess-value offerings) เทคโนโลยีสามารถยกระดับบริษัทประกันภัยให้สามารถขยายบริการของตนออกไปยังธุรกิจอื่น ๆ ได้ เช่น การขยายไปสู่การพัฒนากระบวนการเตือนภัยออนไลน์ ที่บริษัทประกันภัยสามารถผูกเข้ากับกรมธรรม์บ้านอยู่อาศัย โดยเมื่อระบบเตือนภัยมีการแจ้งเตือนผ่านทางแอปพลิเคชันของบริษัทประกันภัย ระบบจะแจ้งไปที่ตำรวจ และผู้เอาประกันภัยไปพร้อมกัน บริษัทประกันภัยก็สามารถเริ่มกระบวนการเคลมได้ทันที หากตรวจสอบแล้วว่าเกิดความเสียหายขึ้นจริง ส่งผลให้เกิดทั้งธุรกิจใหม่และการบริการที่รวดเร็วขึ้น

๒.๔ การจัดการสินไหมทดแทน เมื่อบริษัทประกันภัยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ Automation มาใช้ ผู้เอาประกันภัยจะสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้เร็วขึ้นและสะดวกขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริษัทประกันภัยที่มากขึ้น

๓. **คิดค้นขึ้นใหม่** : สร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมากมหาศาลของลูกค้า เพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet need) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ รูปแบบคือ

๓.๑ **บูรณาการระบบนิเวศ (Ecosystem integration)** โดยสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันภัย ผู้ให้บริการอื่นๆ และลูกค้าเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการใหม่ๆ เช่น ประกันสุขภาพและบริการทางด้านสุขภาพอื่นๆ เช่น บริษัทประกันภัยใช้ข้อมูลที่ตนมีมาสร้างประกันภัยใหม่ ๆ ร่วมกับผู้พัฒนาอุปกรณ์ติดตามการออกกำลังกายหรือสุขภาพ (Fitness-Tracking devices) และสร้างหรือรวบรวมบริการทางด้านสุขภาพเข้าด้วยกัน เช่นบริการด้านโภชนาการ โดยร่วมกับนักโภชนาการ และบริการด้านการออกกำลังกาย โดยร่วมกับสถานออกกำลังกาย เป็นต้น

๓.๒ **สร้างความคุ้มครองรายบุคคล** แทนที่ประกันภัยดั้งเดิมที่ใช้อัตราเบี้ยประกันภัยที่เป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่ม เมื่อบริษัทประกันภัยสามารถเก็บและใช้ประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าได้มากขึ้น ก็จะสามารถคัดสรรประกันภัยที่ตรงกับความต้องการหรือลักษณะของผู้บริโภคแต่ละรายได้

๓.๓ **สร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอัตโนมัติ** เช่น ประกันภัยผลิตภัณฑ์พีชผลที่จ่ายค่าสินไหมทดแทนทันทีที่มีการรายงานสภาพอากาศที่ตรงตามเงื่อนไข

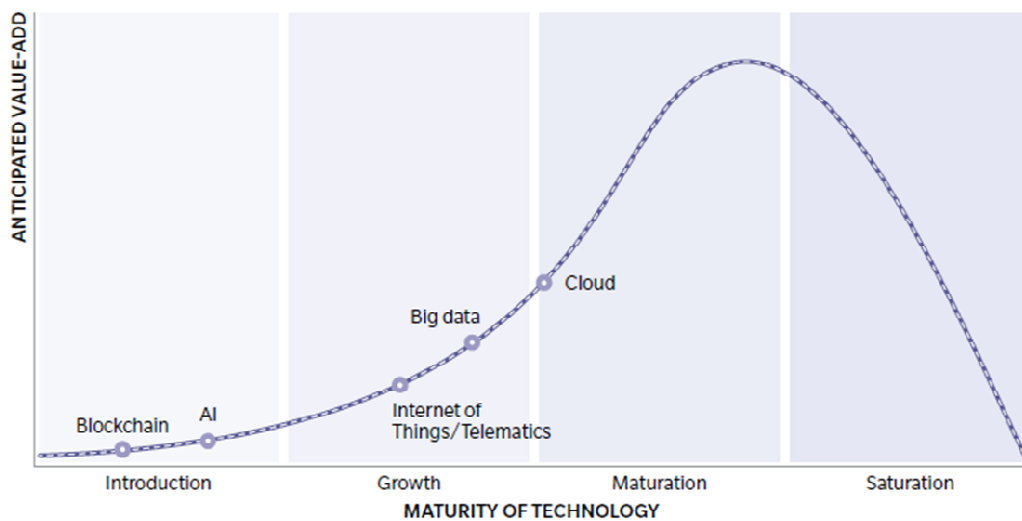
การจ่ายเงินของกรมธรรม์ หรือ ประกันความล่าช้าของเที่ยวบินที่มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนทันทีที่เกิดการล่าช้าของเที่ยวบินตามระยะเวลาที่กำหนด โดยที่ผู้เอาประกันภัยไม่ต้องทำเรื่องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

สรุปการพัฒนาเทคโนโลยี

จากที่กล่าวแล้วข้างต้น สามารถสรุปการพัฒนาทั้ง ๕ เทคโนโลยี ได้ดังนี้

๑. **ระดับการพัฒนา** ณ ปัจจุบันยังไม่มีเทคโนโลยีใดอยู่ในช่วงเจริญเต็มที่ (Maturity) โดย Cloud เป็นเทคโนโลยีที่มีการพัฒนามากที่สุดคือ ใกล้เคียงช่วงเจริญเต็มที่ รองลงมาคือ Big Data และ IoT ที่อยู่ในช่วงกำลังเติบโต (Growth) สำหรับ AI และ Blockchain นั้นยังอยู่ในช่วงของการเริ่มต้นของการพัฒนา (Introduction)

แผนภาพที่ ๒-๒ แสดงระดับการพัฒนาของ ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญ



ที่มา: Oliver Wyman(๒๐๑๗), Technology-Driven Value Generation in Insurance

๒. **ศักยภาพในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย** เทคโนโลยีทั้ง ๕ นี้มีส่วนส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในระดับที่แตกต่างกัน เช่น

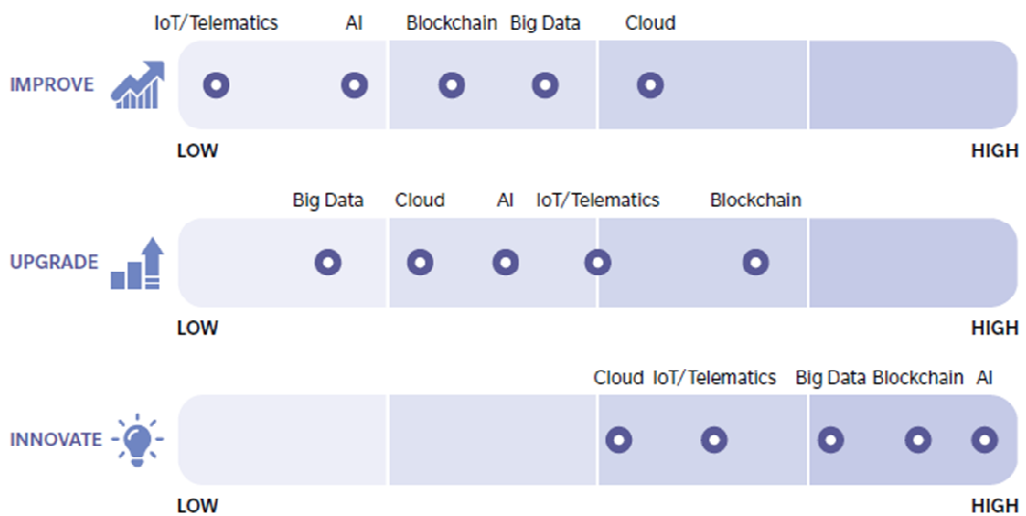
๒.๑ ปรับปรุง Cloud Computing จะช่วยส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทประกันภัยมากที่สุด รองลงมาคือ Big Data และ Blockchain และน้อยที่สุดคือ IoT

เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในเรื่องของการเก็บข้อมูลและส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังระบบจัดเก็บข้อมูล ซึ่ง IoT มีอิทธิพลต่อการยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทประกันภัย

๒.๒ ยกระดับ Blockchain จะช่วยส่งเสริมการยกระดับมากที่สุด รองลงมาคือ IoT และ AI

๒.๓ คิดค้นขึ้นใหม่ AI, Blockchain และ Big Data เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ อย่างมาก

แผนภาพที่ ๒-๓ แสดงศักยภาพของ ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญ



ที่มา: Oliver Wyman(๒๐๑๗), Technology-Driven Value Generation in Insurance

๓. ผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในธุรกิจประกันภัยยังอยู่ในระดับที่ต่ำอยู่ โดยเฉพาะ Blockchain จึงยังไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยมากนัก อย่างไรก็ตาม จากการประเมินของ Oliver Wyman พบว่า เทคโนโลยีเหล่านี้มีศักยภาพอย่างมากที่จะช่วยส่งเสริมการทำธุรกิจของบริษัทประกันภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ

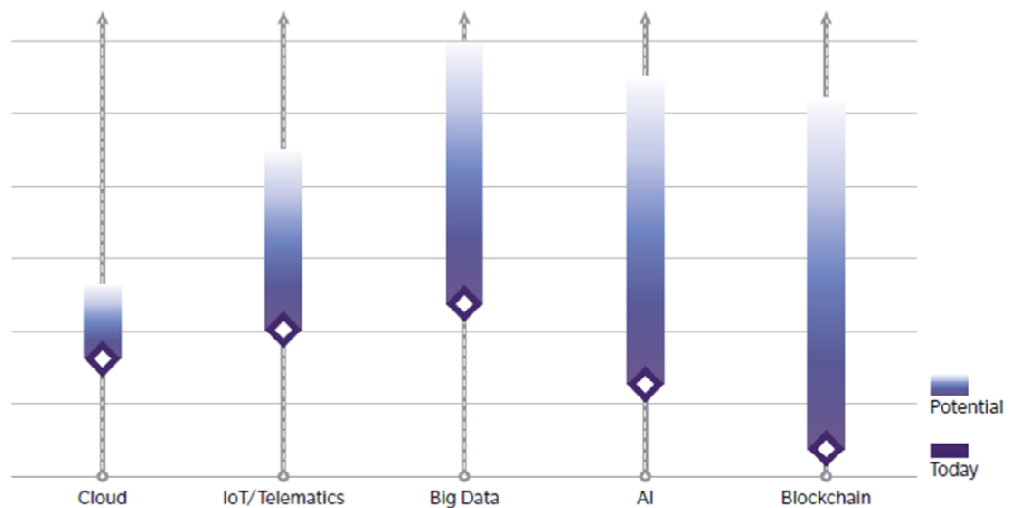
๓.๑ AI และ Big Data จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและสร้างยอดขายให้กับธุรกิจประกันภัย รวมถึงยังเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการลดค่าใช้จ่ายทางด้านสินไหมทดแทนได้อีกด้วย เนื่องจากสามารถตรวจสอบการทุจริตของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันภัยลดรายจ่ายทางด้านสินไหมทดแทนได้

๓.๒ Blockchain จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำสัญญาประกันภัยและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

๓.๓ Cloud Computing จะช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้าน IT ทั้งในส่วนของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ พร้อมทั้งยังยืดหยุ่นต่อการขยายธุรกิจอีกด้วย

๓.๔ IoT เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ รวมทั้งยังช่วยลดจำนวนและมูลค่าสินไหมทดแทนลงได้อีกด้วย เนื่องจาก IoT สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันความเสียหาย (Loss Prevention tools)

แผนภาพที่ ๒-๔ แสดงผลกระทบในปัจจุบันและศักยภาพในอนาคตของ ๕ เทคโนโลยีที่สำคัญ



ที่มา: Oliver Wyman(๒๐๑๗), Technology-Driven Value Generation In Insurance

บทที่ ๓

นโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ Thailand ๔.๐ และ การใช้เทคโนโลยีของธุรกิจประกันวินาศภัย

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถก้าวข้ามผ่านกับดักประเทศรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่งประชากรจะต้องมีรายได้มากกว่า ๑๒,๗๔๖ เหรียญสหรัฐต่อคนต่อปี โดยในปัจจุบันประชากรไทยมีรายได้เพียง ๕,๔๑๐ เหรียญสหรัฐต่อคนต่อปี ประเทศไทยจะต้องมีการลงทุนขยายตัวร้อยละ ๑๐ ต่อปี และมี GDP ขยายตัวร้อยละ ๖ ต่อปีอย่างต่อเนื่องในอีก ๑๗ ปีข้างหน้า^๑ ประเทศไทยจึงได้ใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาประเทศ โดยโมเดลทางเศรษฐกิจดังกล่าวได้ถูกแปลงเป็นยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) การที่ประเทศจะก้าวขึ้นสู่ประเทศที่มีรายได้สูงนั้นจะต้องยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศจากการรับจ้างผลิตเป็นการสร้างมูลค่าของสินค้าและบริการจากการใช้นวัตกรรม

โมเดลเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐

ได้ระบุถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายดังนี้

๑. การต่อยอด ๕ อุตสาหกรรมเดิม (The First S-Curves) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีฐานแข็งแกร่งอยู่แล้วในระดับหนึ่ง แต่จำเป็นต้องได้รับการต่อยอดจากการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ประกอบด้วย

๑.๑ อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ (Next-Generation Automotive)

๑.๒ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics)

๑.๓ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism)

๑.๔ การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ (Agriculture & Biotechnology)

^๑ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. “๑๐ อุตสาหกรรมเป้าหมาย กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth)”. 2560.

๑.๕ อุตสาหกรรมอาหารแห่งอนาคต (Food for the Future)

๒. การสร้าง ๕ อุตสาหกรรมใหม่ (The New S-Curves) เพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้มีความสามารถรองรับการแข่งขันในอนาคต ประกอบด้วย

๒.๑ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เพื่อการอุตสาหกรรม (Robotics)

๒.๒ อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation & Logistics)

๒.๓ อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels & Biochemicals)

๒.๔ อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital)

๒.๕ อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub)

ซึ่งการพัฒนาอุตสาหกรรมข้างต้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย เนื่องจากทำให้ความเสี่ยงภัยหรือลักษณะของภัย (Risk) เปลี่ยนแปลงไป เช่น

๑. ยานยนต์ไฟฟ้าและยานยนต์ไร้คนขับ จากโมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ที่จะพัฒนาประเทศไทยให้เป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle) ซึ่งมีความแตกต่างจากรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นอะไหล่รถยนต์ ระบบขับเคลื่อนและระบบเชื้อเพลิง พร้อมกันนั้น เมื่อเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้าวรวมเข้ากับเทคโนโลยี Big Data, AI, Digital และ IoT ดังเช่นที่เกิดขึ้นในต่างประเทศที่บริษัทรถยนต์และบริษัทเทคโนโลยีกำลังพัฒนายานยนต์ไร้คนขับ (Autonomous Vehicle) จะทำให้ในอนาคตลักษณะภัยของยานยนต์ประเภทนี้เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของระบบหรืออุปกรณ์ควบคุมรถที่ถูกตั้งและปรับปรุง (Update) จากโรงงานหรือผู้ให้บริการระบบควบคุมรถแทนการขับขี่ของคนขับ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยอย่างมาก เนื่องจากในประเทศไทยธุรกิจประกันรถยนต์มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ ๕๙ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด ดังนั้น หากบริษัทประกันภัยไม่เตรียมความพร้อมหรือศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยคาดว่า บริษัทเหล่านี้จะเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับบริษัทที่เตรียมความพร้อมรับมืออย่างแน่นอน

๒. เมืองอัจฉริยะ (Smart City) เมื่อมีการประยุกต์ใช้ IoT เข้ากับระบบการจัดการเมืองและสาธารณูปโภค ภาครัฐจะสามารถรวบรวมข้อมูลสำคัญภายในเมืองได้ ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถวางแผนและให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้พลังงานและสาธารณูปโภค สภาพการจราจร การบริการสาธารณะ การบริหารจัดการการระบายน้ำและน้ำท่วม การวัดมลภาวะ และการบริหารจัดการเก็บขยะ เป็นต้น^๒ พร้อมกันนั้น ยังอาจรวมไปถึง

^๒ “เทคโนโลยี Internet of Things และนโยบาย Thailand ๔.๐” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.nbtc.go.th/Special-Page/Page-not-found.aspx?lang=th-th>, 2561.

บ้านอัจฉริยะ (Smart Home) ที่เจ้าของบ้านสามารถควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า ระบบสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยผ่านเทคโนโลยี IoT ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเมื่อเกิดเหตุร้าย ระบบบ้านอัจฉริยะสามารถแจ้งเตือนเจ้าของบ้านได้ รวมทั้งยังมีระบบควบคุมการทำงานของเครื่องใช้ไฟฟ้าและสาธารณูปโภคภายในบ้านที่จะช่วยลดความรุนแรงของความเสียหายลงได้

๓. การเกษตรแม่นยำ (Precision Farming) การเกษตรแม่นยำอาศัยการทำงานร่วมกันของระบบเซนเซอร์ที่วัดความชื้น ปริมาณแสงแดด อุณหภูมิ ระบบฐานข้อมูลพืช ระบบให้น้ำ ปรับปริมาณแสง และระบบปรับอุณหภูมิที่ทำงานสอดคล้องกันเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเจริญเติบโตของพืช ระบบดังกล่าว นอกจากจะช่วยให้เกษตรกรประหยัดและใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็นแล้ว ยังช่วยให้เกษตรกรสามารถประมาณการช่วงเวลาเก็บเกี่ยวและปริมาณพืชผลที่จะผลิตได้อีกด้วย^๓ พร้อมกันนั้น หากภาครัฐพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเกษตรกร รวมถึงใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น ดิจิทัล Big Data ภาพถ่ายดาวเทียม ในการสร้างระบบติดตามการเพาะปลูก เมื่อเกิดภัยธรรมชาติเช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม โรคระบาด หรือศัตรูพืชขึ้น ภาครัฐหรือประกันภัยก็จะสามารถเยียวยาเกษตรกรได้อย่างทันท่วงที

๔. ระบบสาธารณสุขอัจฉริยะ (Smart Health/Human) นำ IoT มาประยุกต์ใช้กับระบบสาธารณสุขอัจฉริยะในการจัดเก็บข้อมูลสุขภาพ หรือการใช้อุปกรณ์สวมใส่ (Wearable Devices) เพื่อวัดสัญญาณทางร่างกาย (Bio Signals) เช่น ชีพจร ความดันโลหิต คุณภาพการนอน การเคลื่อนไหว และการหายใจ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์การเจ็บป่วยล่วงหน้า (Predictive Diagnostic) การแจ้งเตือนการเจ็บป่วยทันที และระบบติดตามการแพร่กระจายของโรค^๔ เมื่อในธุรกิจประกันภัยจะทำให้สามารถป้องกันหรือลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยได้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะพัฒนาเทคโนโลยีเป็นของตนเองในระดับที่เหมาะสม ภายใต้ ๑๐ อุตสาหกรรมแห่งอนาคต รัฐบาลจึงได้กำหนด ๕ กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาขึ้นในประเทศ ดังนี้

๑. กลุ่มเกษตรและอาหาร ใช้เทคโนโลยีชีวภาพ (Food & Agriculture - Biotech)
๒. กลุ่มสุขภาพ ใช้เทคโนโลยีชีวการแพทย์ (Health & Wellness – Biomedical)
๓. กลุ่มเครื่องมืออัจฉริยะและหุ่นยนต์ ใช้เทคโนโลยีเมคาทรอนิกส์ (Smart Devices & Robotics – Mechatronics)
๔. กลุ่มดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตออฟติง ใช้เทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital & IOT - Embedded Technology)
๕. กลุ่มสร้างสรรค์และวัฒนธรรม ใช้ Service Design ในการสร้างมูลค่า (Creative & Culture - High Value Services)

ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีทางประกันภัย (InsurTech) ถือเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่ได้ถูกระบุไว้ในกลุ่มเทคโนโลยีเป้าหมายที่ ๔ เทคโนโลยีดิจิทัลและ

^๓ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๒๖.

^๔ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๒๖.

อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ที่จะต้องพัฒนาขึ้นในประเทศ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆ ก็ มีผลต่อการพัฒนา ๕ เทคโนโลยีหลัก (Cloud Computing, Big Data, IoT, AI และ Blockchain) ของธุรกิจประกันภัยเช่นกัน โดย ๕ เทคโนโลยีดังกล่าวได้ถูกบรรจุไว้ในพิมพ์เขียว Thailand ๔.๐ และ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) โดยมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดังนี้

การส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้น

รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นแห่งชาติ (National Startup Committee : NSC) มีปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธาน และมีตัวแทนจากหลายหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการ โดย BOI เป็นหนึ่งในกรรมการ และมีสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็น เลขานุการ กรรมการชุดนี้แต่งตั้งและลงนามโดยนายกรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และกรรมการชุดนี้ยังมีการตั้งคณะทำงานแยกย่อยอีก ๔ คณะ เพื่อพัฒนาวิสาหกิจเริ่มต้นอีก ๔ ด้าน ได้แก่

๑. การสร้างความตระหนักและการรับรู้เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้น

๒. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับวิสาหกิจเริ่มต้น

๓. การส่งเสริมการบ่มเพาะวิสาหกิจเริ่มต้น

๔. การเสนอแนะมาตรการภาครัฐ

โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นดังนี้

๑. ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจเริ่มต้น

๒. สนับสนุนความพร้อมในการทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ให้แก่วิสาหกิจเริ่มต้น

๓. ส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการเป็นเจ้าของกิจการ (Entrepreneurship) ให้แก่วิสาหกิจ

เริ่มต้น

๔. บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนวิสาหกิจ

เริ่มต้น

มาตรการสนับสนุนวิสาหกิจเริ่มต้นที่ออกโดยคณะทำงานทั้ง ๔ คณะมีดังนี้

๑. การออกมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมระบบนิเวศวิสาหกิจเริ่มต้น

๑.๑ ผู้ลงทุน ยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับเงินปันผล รายได้จากการโอนหุ้น และรายได้จากการเลิกกันของ VC เป็นเวลา ๑๐ ปีหรือ ๑๐ รอบระยะเวลาบัญชี

๑.๒ กิจการเงินร่วมลงทุน (Venture Capital: VC) ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับเงินปันผล รายได้จากการโอนหุ้น และรายได้จากการเลิกกันของ VC เป็นเวลา ๑๐ ปีหรือ ๑๐ รอบระยะเวลาบัญชี โดย VC ที่จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

๑.๒.๑ เป็นบริษัทที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

๑.๒.๑ มีทุนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบฯ ตั้งแต่ ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป

๑.๒.๑ จัดแจ้งเป็นกิจการร่วมลงทุนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์หรือเป็นทรัสต์ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการเงินร่วมลงทุน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

๑.๒.๑ ไปร่วมลงทุนในบริษัทเป้าหมายซึ่งประกอบธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีตามที่สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กำหนด และบริษัทเป้าหมายที่ VC ลงทุนจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

๑.๒.๑.๑ ยังไม่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ

๑.๒.๑.๒ ต้องอยู่ในอุตสาหกรรม ๑๐ กลุ่ม ได้แก่ อุตสาหกรรมอาหาร และการเกษตร อุตสาหกรรมเพื่อประหยัดพลังงานผลิตพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด อุตสาหกรรมฐานเทคโนโลยีชีวภาพ อุตสาหกรรมการแพทย์และสาธารณสุข อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมบริการ และอุตสาหกรรมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ อุตสาหกรรมวัสดุก้าวหน้า อุตสาหกรรมสิ่งทอ เครื่องนุ่งห่มและเครื่องประดับ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ และบริการสารสนเทศ อุตสาหกรรมฐานการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมหรืออุตสาหกรรมใหม่

๑.๓ SMEs และวิสาหกิจเริ่มต้นรายใหม่ (New Startup) ที่ สวทช. รับรอง

๑.๓.๑ ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ๕ รอบระยะเวลาบัญชี สำหรับ SMEs และวิสาหกิจเริ่มต้นรายใหม่ที่มีคุณสมบัติดังนี้

๑.๓.๑.๑ จัดทะเบียนจัดตั้งในช่วงเวลาที่กฎหมายกำหนด (พ.ร.ฎ. (ฉบับที่ ๖๓๗) พ.ศ. ๒๕๖๐ พ.ร.ฎ. (ฉบับที่ ๖๒๗) พ.ศ. ๒๕๖๐ และ พ.ร.ฎ. (ฉบับที่ ๖๕๘) พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๓.๑.๒ ทุนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบฯ ไม่เกิน ๕ ล้านบาทและมีรายได้ในรอบฯ ไม่เกิน ๓๐ ล้านบาท

๑.๓.๑.๓ มีรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของรายได้ทั้งหมดในรอบฯ

๑.๓.๑.๔ ยื่นคำร้องและได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากร

๑.๓.๑.๕ ไม่ใช่สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

๑.๓.๒ หักรายจ่ายค่าจัดทะเบียนจัดตั้ง ค่าทำบัญชี ค่าสอบบัญชีได้ ๒ เท่าเป็นเวลา ๕ รอบระยะเวลาบัญชี ตาม พ.ร.ฎ. (ฉบับที่ ๖๖๗) พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๓.๒.๑ สำหรับบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

๑.๓.๒.๒ ทุนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบๆ ไม่เกิน ๕ ล้านบาทและมีรายได้ในรอบๆ ไม่เกิน ๓๐ ล้านบาท

๑.๓.๒.๓ บริษัทฯ จัดตั้งใหม่ตั้งแต่วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึง ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๓.๓ หักค่าใช้จ่ายได้ ๓ เท่าสำหรับรายจ่ายที่เป็นค่าจ้างเพื่อทำการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี เป็นรายจ่ายที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึง ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ตาม พ.ร.ฎ. (ฉบับที่ ๕๙๘) พ.ศ. ๒๕๕๙

๑.๔ Angel Investor ตามกฎกระทรวง (ฉบับที่ ๓๓๗) พ.ศ. ๒๕๖๑ หักลดหย่อนภาษีในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดย

๑.๔.๑ ยกเว้นเงินได้สำหรับเงินที่จ่ายเพื่อลงทุนหรือลงทุนในการจัดตั้ง หรือเพิ่มทุนของวิสาหกิจเริ่มต้นที่จดทะเบียนจัดตั้ง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๔.๒ จ่ายไปตั้งแต่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๔.๓ ต้องถือหุ้นในวิสาหกิจเริ่มต้นไม่น้อยกว่า ๒ ปีต่อเนื่องกัน

๑.๔.๔ ลดหย่อนภาษีได้สูงสุด ๑๐๐,๐๐๐ บาท

๒. มาตรการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้น

BOI มี พ.ร.บ.ส่งเสริมการลงทุนในประเภทกิจการซอฟต์แวร์ โดยส่งเสริมประเภท Enterprise Software, Digital Content และ Embedded Software และประเภทกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว สำหรับกิจการซอฟต์แวร์นั้นได้รับการส่งเสริมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๙ จนถึงปัจจุบัน สิทธิประโยชน์พื้นฐานที่ BOI ให้มีได้ให้เป็นเงินทุน แต่เป็นสิทธิประโยชน์ในรูปแบบภาษีและมีใช้ภาษี ดังนี้

๒.๑ สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

๒.๑.๑ ยกเว้น/ลดหย่อนอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักร (มาตรา ๒๘/๒๙)

๒.๑.๒ ลดหย่อนอากรขาเข้าสำหรับวัตถุดิบ หรือวัสดุจำเป็น (มาตรา ๓๐)

๒.๑.๓ ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลและเงินปันผล (มาตรา ๓๑ และ ๓๔)

๒.๑.๔ ลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ ๕๐ (มาตรา ๓๕(๑))

๒.๑.๕ ให้หักค่าขนส่ง ค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาเป็นสองเท่า (มาตรา ๓๕(๒))

๒.๑.๖ ให้หักค่าติดตั้งหรือก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๕ (มาตรา ๓๕(๓))

๒.๑.๗ ยกเว้นอากรขาเข้าวัตถุดิบหรือวัสดุจำเป็นสำหรับผลิตเพื่อการส่งออก (มาตรา ๓๖)

๒.๒ สิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษีอากร

๒.๒.๑ อนุญาตให้นำคนต่างด้าวเข้ามาเพื่อศึกษาสู่ทางการลงทุน (มาตรา ๒๔)

๒.๒.๒ อนุญาตให้นำช่างฝีมือและผู้ชำนาญการเข้ามาทำงานในกิจการที่ได้รับ
การส่งเสริมการลงทุน (มาตรา ๒๕)

๒.๒.๓ อนุญาตให้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน (มาตรา ๒๗)

๒.๒.๔ อนุญาตให้ส่งออกซึ่งเงินตราต่างประเทศ (มาตรา ๒๗)

สำหรับกิจการซอฟต์แวร์นั้น มีสิทธิประโยชน์เฉพาะโครงการ ตามมาตรา ๓๑
และ ๓๔ คือจะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลและเงินปันผล โดยสิทธิยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลมี
ดังนี้

กิจการพัฒนา Embedded Software ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็น
ระยะเวลาสูงสุด ๘ ปี และหากตั้งกิจการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในรูปแบบคลัสเตอร์ บริษัท
สามารถยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา ๘ ปี และลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ ๕๐
ต่อไปอีก ๕ ปี

กิจการพัฒนา Enterprise Software และ/หรือ Digital Content ยกเว้น
ภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลาสูงสุด ๕ ปี และหากตั้งกิจการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
ในรูปแบบคลัสเตอร์ บริษัทสามารถยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา ๘ ปี และลดหย่อนภาษี
เงินได้นิติบุคคลร้อยละ ๕๐ ต่อไปอีก ๕ ปี

โดยมีเงื่อนไขของการที่จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลคือ กิจการซอฟต์แวร์
มีค่าใช้จ่ายเงินเดือนของทีม IT ต่อปีขั้นต่ำ ๑.๕๐ ล้านบาท ส่วนของสิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษี
อากรเช่น มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องใบอนุญาตทำงานและวีซ่าที่ศูนย์ One Start One Stop
(OSOS) ที่จามจุรีสแควร์ ชั้น ๑๘ รวมทั้งต่างชาติสามารถถือหุ้นข้างมากได้ในกรณีที่มีการร่วมลงทุน
จากต่างประเทศ เป็นต้น

๓. มาตรการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อส่งเสริมศูนย์บ่มเพาะ ด้านนวัตกรรม (Innovation Incubation Center)

BOI โดยความร่วมมือกับคณะทำงานหลักจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ
สังคม และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับอนุมัติจากบอร์ด BOI ให้เปิดประเภทกิจการใหม่
เพื่อรองรับ Digital Economy และเสริม Ecosystem ของ Tech Startup โดยเฉพาะกิจการที่เริ่มมี
ผู้ประกอบการ Co-Working Space จากทั่วประเทศสนใจมากคือ ประเภท ๗.๙.๒.๔ ศูนย์บ่มเพาะ
ด้านนวัตกรรม (Innovation Incubation Center) โดยมีเงื่อนไขดังนี้

๓.๑ ต้องมีระบบสื่อสารหลักแบบใยแก้วความเร็วสูง (FTTX)

๓.๒ ต้องมีระบบไฟฟ้าสำรองจ่ายแบบต่อเนื่อง

๓.๓ ต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาการดำเนินธุรกิจ (Mentor)

๓.๔ ต้องมีแผนการสร้างระบบนิเวศ (Ecosystem หรือการสร้างชุมชนเทคโนโลยี)

๓.๕ ต้องมีพื้นที่ให้บริการไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ตารางเมตร

๓.๖ ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคนิคหรือที่เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีตามที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ

สิทธิประโยชน์ที่กิจการจะได้รับมีทั้งแบบปกติและสำหรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในรูปแบบคลัสเตอร์ ดังนี้

นโยบายปกติ ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา ๘ ปี

นโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในรูปแบบคลัสเตอร์ ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระยะเวลา ๘ ปีและลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ ๕๐ อีก ๕ ปี

๔. โครงการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการใหม่และนวัตกรรม (Startup & Innovation)

กระทรวงการคลัง โดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ดำเนินการขับเคลื่อนโครงการค้ำประกันสินเชื่อฯ

๕. โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Policy Loan)

กระทรวงการคลัง โดยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) และ บสย. ดำเนินการขับเคลื่อน

๖. โครงการสินเชื่อ GSB SMEs Startup

กระทรวงการคลัง โดยธนาคารออมสินขับเคลื่อนโครงการดังกล่าว เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีลักษณะดังนี้

๖.๑ ผู้ประกอบการรายใหม่ที่เพิ่งเริ่มประกอบกิจการ หรือมีอายุกิจการไม่เกิน ๓ ปี

๖.๒ ผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการอยู่แล้วที่มีนวัตกรรมใหม่ หรือมีผลิตภัณฑ์ หรือมี

กระบวนการใหม่

๗. กองทุนเพื่อสนับสนุนวิสาหกิจเริ่มต้น ได้แก่กองทุนเพิ่มขีดความสามารถในการ

แข่งขัน

๗.๑ วงเงินลงทุน ๖,๐๐๐ ล้านบาท โดยธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

๗.๒ วงเงินลงทุน ๓,๐๐๐ ล้านบาท โดยกองทุนรวมวายุภักษ์ และธนาคารกรุงไทย

๘. เงินช่วยเหลือและเงินทุนอุดหนุนสมทบบางส่วน เช่น

๘.๑ โครงการ Startup Voucher ของศูนย์บ่มเพาะธุรกิจเทคโนโลยี สวทช.

๘.๒ โครงการ Research Gap Fund – TED Fund ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพร้อมสนับสนุนเงินทุนกว่า ๘๐ ล้านบาท ในรูปแบบทุนอุดหนุนสมทบบางส่วน หรือ

Matching Grant วงเงินไม่เกินร้อยละ ๗๕ ของงบประมาณโครงการ และไม่เกิน ๘ แสนบาทสำหรับธุรกิจดิจิทัลเทคโนโลยี และธุรกิจเครื่องสำอาง หรือไม่เกิน ๒ ล้านบาทสำหรับธุรกิจเทคโนโลยีอื่น ๆ

๘.๓ โครงการคูปองนวัตกรรม เกิดจากความร่วมมือระหว่าง สนช. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าไทย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการไทยที่ต้องการทำธุรกิจนวัตกรรม

๘.๔ โครงการ Depa Digital Startup Fund ที่ส่งเสริมให้บุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล SMEs ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและเริ่มต้นดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมาแล้วไม่เกิน ๕ ปี ในธุรกิจที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมดิจิทัลในกิจการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software) และกิจการอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมและการสื่อสาร (Communication Equipment and Services) ได้แก่

๘.๔.๑ โครงการรูปแบบที่ ๑ โครงการส่งเสริมการจัดทำแผนเบื้องต้นในการเป็นวิสาหกิจเริ่มต้นประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล เงินให้เปล่าในวงเงินไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทต่อราย

๘.๔.๒ โครงการรูปแบบที่ ๒ โครงการส่งเสริมการลงทุนหรือประกอบกิจการวิสาหกิจเริ่มต้นในระยะก่อตั้งธุรกิจ หรือที่จดทะเบียนนิติบุคคลจัดตั้งบริษัทจำกัดแล้วไม่เกิน ๓ ปี ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล ในวงเงินสูงสุดไม่เกิน ๑ ล้านบาทต่อราย โดยแบ่งเป็นเงินให้เปล่าไม่เกิน ๓ แสนบาท และเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายไม่เกิน ๗ แสนบาท โดยคิดเป็นสัดส่วนไม่เกินร้อยละ ๗๐ ของมูลค่าโครงการที่เสนอขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารโครงการ การจัดทำผลิตภัณฑ์หรือบริการต้นแบบ (Prototype) เพื่อการสาธิต และการเริ่มต้นธุรกิจ รวมถึงเงินทุนหมุนเวียน และ ณ วันสิ้นสุดโครงการ จะต้องแปลงมูลค่าเงินช่วยเหลือหรือการอุดหนุนเป็นมูลค่าการถือหุ้น เข้าเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าร่วมทุนกับบุคคลอื่น โดยคิดเป็นมูลค่าหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๒๕ ของวงเงินที่ได้รับการช่วยเหลือหรือการอุดหนุน และคิดเป็นจำนวนหุ้นไม่เกินร้อยละ ๕๐ ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

๘.๔.๓ โครงการรูปแบบที่ ๓ โครงการส่งเสริมการลงทุนหรือประกอบกิจการวิสาหกิจเริ่มต้นในระยะของการเติบโต (Growth) ที่มีวัตถุประสงค์ขยายธุรกิจ (Scale Up) และจดทะเบียนนิติบุคคลจัดตั้งบริษัทจำกัดแล้วไม่เกิน ๕ ปี ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมดิจิทัล ในวงเงินสูงสุดไม่เกิน ๕ ล้านบาทต่อราย โดยแบ่งเป็นเงินสนับสนุนไม่เกิน ๔.๓ ล้านบาท โดยคิดเป็นสัดส่วนไม่เกินร้อยละ ๗๐ ของมูลค่าโครงการที่เสนอขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ การบริหารโครงการ รวมถึงเงินทุนหมุนเวียน และเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายไม่เกิน ๗ แสนบาท โดยคิดเป็นสัดส่วนไม่เกินร้อยละ ๗๐ ของมูลค่าโครงการที่เสนอขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อการลงทุนในเครื่องจักร อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาหรือต่อยอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล และการขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด (Scalable) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ ณ วันสิ้นสุดโครงการ จะต้องแปลงมูลค่าเงินช่วยเหลือหรือการอุดหนุนเป็นมูลค่าการถือหุ้น เข้าเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าร่วมทุนกับบุคคลอื่น โดยคิดเป็นมูลค่าหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๒๕ ของวงเงินที่ได้รับการช่วยเหลือหรือการอุดหนุน และคิดเป็นจำนวนหุ้นไม่เกินร้อยละ ๕๐ ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

๙. การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนให้เหมาะสมกับการพัฒนาและการเติบโตของวิสาหกิจเริ่มต้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์ฯ) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ได้ปรับปรุงเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติของบริษัทที่จะเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ลงทุนและผู้ระดมทุน ดังนี้

๙.๑ เกณฑ์รับหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (เกณฑ์ SET) ใน ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่

๙.๑.๑ **เกณฑ์ส่วนผู้ถือหุ้น (Equity)** บริษัทจะต้องมีส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทก่อนการเสนอขายหุ้นต่อประชาชน (Initial Public Offering: IPO) มากกว่าศูนย์ (จากเดิมไม่มีเกณฑ์ดังกล่าว)

๙.๑.๒ **เกณฑ์มูลค่าหุ้นสามัญตามราคาตลาด (Market Capitalization)** บริษัทจะต้องมี Market Capitalization ไม่น้อยกว่า ๗,๕๐๐ ล้านบาท (จากเดิมไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐ ล้านบาท) รวมทั้งในปีล่าสุดและในงวดสะสมก่อนยื่นคำขอต้องมีกำไรก่อนหักต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ (Earnings Before Interest and Tax: EBIT)

๙.๑.๓ **เกณฑ์มูลค่าที่ตราไว้ (Par)** บริษัทจะต้องมีมูลค่า Par ไม่น้อยกว่าหุ้นละ ๐.๕๐ บาท (จากเดิมที่ไม่มีเกณฑ์ดังกล่าว)

๙.๒ เกณฑ์รับหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (เกณฑ์ MAI) ใน ๒ ประเด็นหลัก ได้แก่

๙.๒.๑ **เกณฑ์ขนาดและผลการดำเนินงานของบริษัท**

๙.๒.๑.๑ บริษัทจะต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (Paid-Up) ไม่น้อยกว่า ๕๐ ล้านบาท (จากเดิมไม่น้อยกว่า ๒๐ ล้านบาท) และมีส่วนของผู้ถือหุ้น (Equity) ก่อน IPO มากกว่าศูนย์ (จากเดิมไม่มีเกณฑ์ดังกล่าว)

๙.๒.๑.๒ บริษัทจะต้องมีกำไรสุทธิในปีล่าสุดไม่ต่ำกว่า ๑๐ ล้านบาท (จากเดิมไม่ต่ำกว่าศูนย์)

๙.๑.๒ **เกณฑ์ระยะเวลาการมีผลการดำเนินงาน (Track Record)** บริษัทจะต้องมีมูลค่า Market Capitalization ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ล้านบาทเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๒ ปี (จากเดิมเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี) และจะต้องมี EBIT มากกว่าศูนย์ในปีล่าสุดและในงวดสะสมก่อนยื่นคำขอจดทะเบียน (จากเดิมไม่มีเกณฑ์ดังกล่าว)

ทั้งนี้ ตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. จะดำเนินการศึกษาแนวทางการปรับปรุงเกณฑ์รับหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดเอ็ม เอ ไอ เพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับการระดมทุนของวิสาหกิจเริ่มต้น เช่น เกณฑ์ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (Paid-Up) และเกณฑ์มูลค่าหุ้นสามัญตามราคาตลาด (Market Capitalization) รวมทั้งส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้แก่

วิสาหกิจเริ่มต้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีเพื่อเตรียมเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ อีกด้วย

๑๐. การวางแนวทางเพื่อผ่อนปรนแก่ผู้ชำนาญการต่างชาติเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นของไทย

BOI เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนและส่งเสริมโดยดำเนินการขับเคลื่อนการให้สิทธิประโยชน์นำเข้าช่างฝีมือ/ผู้ชำนาญการต่างชาติ ตามมาตรา ๒๔ และ ๒๕ แห่งกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน เพื่อให้การส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นและพิจารณาแนวทางเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้สิทธิประโยชน์ดังกล่าวข้างต้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการพิจารณารับรองคุณสมบัติของผู้ชำนาญการต่างชาติที่ขอรับใบอนุญาตทำงานในราชอาณาจักรไทย

นอกจากนี้ กระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและเสนอแนะมาตรการเพื่อดึงดูดทรัพยากรบุคคลและการลงทุนที่มีคุณภาพเข้าสู่ประเทศไทย เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสร้างแรงจูงใจให้บริษัทที่มุ่งเน้นการสร้างฐานความรู้และเทคโนโลยีให้เข้ามาลงทุนหรือย้ายฐานการลงทุนเข้ามาในประเทศไทย รวมถึงติดต่อประสานกับบริษัทกลุ่มเป้าหมายเพื่อเจรจาและศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้ามาลงทุนในประเทศไทย

๑๑. การวางแนวทางสนับสนุนให้มีการจัดเรตติ้งเทคโนโลยีและการค้ำประกันสินเชื่อเทคโนโลยี (Technology Rating & Technology Guarantee)

กระทรวงการคลัง โดย บสย. จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลสำหรับการจัดทำชุดตัวแปรเพื่อจัดเรตติ้งเทคโนโลยี และดำเนินการตามแนวทางการจัดเรตติ้งเทคโนโลยีและการค้ำประกันสินเชื่อเทคโนโลยีสืบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สวทช. ต่อไป

๑๒. การอบรม/ให้ความรู้ โดย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) SME Thailand และ Startup Thailand

๑๓. การเริ่มต้นธุรกิจ ในเรื่องของการจดทะเบียน โดยสามารถจดทะเบียนผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมทรัพย์สินทางปัญญา ในการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าผ่านเว็บไซต์ของกรมฯ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับนวัตกรรมดิจิทัล

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ตหมู่บ้าน Free Wifi IoT Network ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น กล้อง CCTV Smart Pole IoT

Network Sensors รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ซึ่งรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างแพลตฟอร์มข้อมูล และการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ให้เป็นพื้นฐานสำคัญในการทำ Digital Transformation ของภาคเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

การกำกับและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย

เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัย สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการดังนี้

๑. ออกประกาศ คปภ. เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดย Insurance Regulatory Sandbox เป็นโครงการที่หลายประเทศเช่น สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง และมาเลเซีย เป็นต้น นำมาใช้เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจประกันภัย โดยหน่วยงานกำกับดูแลจะอนุญาตให้ภาคธุรกิจทดสอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย การบริการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ที่นำนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในสภาพตลาดจริงภายใต้กรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดหรือแก้ไขปรับปรุงให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

ลดระยะเวลา รวมถึงต้นทุนในการแปลงไอเดียมาเป็นผลิตภัณฑ์ในตลาด

ส่งเสริม ให้ผู้คิดค้นนวัตกรรมได้เข้าถึงเงินทุนได้เร็วขึ้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎระเบียบ (หน่วยงานกำกับ) ให้คำปรึกษา

อนุญาต ให้หน่วยงานกำกับได้ทำงานร่วมกับผู้เข้าร่วมการทดสอบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนากฎเกณฑ์คู่ขนานไปกับการกำกับดูแล ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้บริโภคและผู้เกี่ยวข้อง

สำหรับประกาศเรื่อง Insurance Regulatory Sandbox ของประเทศไทยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑.๑ เปิดให้บริษัทประกันภัย นายหน้าประกันภัย และผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (FinTech Firms) หรือผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี (Technology Firms) ดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเข้าร่วมโครงการ

๑.๒ ประเภทของธุรกรรมที่นำมาทดสอบต้องเป็นธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. และประยุกต์นวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และ/หรือ ลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังต่อไปนี้

๑.๑.๑ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่

๑.๑.๒ กระบวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย

๑.๑.๓ กระบวนการเรียกร้อง และ/หรือ การชดใช้สินไหมทดแทน

๑.๑.๔ Smart Contract

๑.๑.๕ ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวกับธุรกรรมตาม ๒.๑ ๒.๒ ๒.๓ และ ๒.๔

๑.๑.๖ ธุรกรรมอื่นที่สำนักงาน คปภ. พิจารณาเห็นชอบ

๑.๓ สำนักงาน คปภ. จะแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๖๐ วันทำการ หลังจากที่ได้รับผู้สมัครเข้าเสนอแผนการทดสอบซึ่งประกอบด้วย กระบวนการ ขั้นตอน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และแผนรองรับการออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ทั้งในกรณีที่การทดสอบประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ

๑.๔ ระยะเวลาการทดสอบใน Insurance Regulatory Sandbox ไม่เกิน ๑ ปี สำนักงาน คปภ. อาจขยายระยะเวลาการทดสอบให้ โดยผู้เข้าร่วมโครงการต้องยื่นขออนุญาตล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วันทำการก่อนถึงวันครบกำหนดระยะเวลาการทดสอบพร้อมชี้แจงเหตุผล และระยะเวลาที่ต้องการขอขยาย

๑.๕ ในระหว่างการทดสอบผู้สมัครต้องมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารจัดการความเสี่ยง การจัดส่งรายงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ ในการทดสอบหากมีหลักเกณฑ์หรือกฎระเบียบสำนักงาน คปภ. ที่อยู่ในอำนาจเลขาธิการหรือคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่เป็นอุปสรรคต่อการทดสอบ ผู้สมัครอาจขอผ่อนผันการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวที่ไม่มีนัยสำคัญได้ โดยจะดำเนินการไม่ได้จนกว่าจะมีการออกประกาศให้ผู้เข้าร่วมโครงการปฏิบัติเป็นการเฉพาะได้

๑.๗ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถออกจาก Insurance Regulatory Sandbox ได้ก็ต่อเมื่อ

๑.๗.๑ ครบกำหนดระยะเวลาการทดสอบ

๑.๗.๒ ทดสอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน

๑.๗.๓ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความประสงค์ที่จะออกเอง

๑.๗.๔ สำนักงาน คปภ. ให้ออกจากการทดสอบเนื่องจาก

๑.๗.๔.๑ ผู้สมัครหรือสำนักงาน คปภ. พบหรือได้รับข้อร้องเรียนหรือข้อบกพร่องจากผลิตภัณฑ์ กระบวนการดำเนินงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่สามารถแก้ไขได้

๑.๗.๔.๒ ผู้สมัครไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงร่วมกันกับสำนักงาน คปภ. ในกรณีที่ผู้สมัครออกจากโครงการตามข้อ ๑.๗.๓ และ ๑.๗.๔ ผู้สมัครจะต้องดำเนินการ ดังนี้

หยุดการนำเสนอหรือให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยรายใหม่ และหยุดการให้บริการเพิ่มเติมแก่ผู้เอาประกันภัยรายเดิม นอกเหนือจากที่ได้ดำเนินการอยู่เดิม
แจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบ ก่อนที่จะยุติการให้บริการ และต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค

ในกรณีที่สำนักงาน คปภ. ให้ออกจากการทดสอบ ให้ผู้สมัครรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงาน คปภ. ทราบภายในสามสัปดาห์นับจากวันที่ผู้สมัครยุติการทดสอบ

๒. ออกประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เพื่อกำกับดูแลและส่งเสริมให้ธุรกรรมประกันภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบออนไลน์) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน โดยสาระสำคัญของประกาศฯ^๕ มีดังนี้

๒.๑ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งที่เป็นช่องทางการเสนอขายโดยตรงของบริษัทประกันภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย/ธนาคาร โดยผู้เอาประกันภัยสามารถแสดงเจตนาขอทำประกันภัยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และทำความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ นายหน้าประกันวินาศภัย/ธนาคารที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันภัยเท่านั้นที่จะสามารถเสนอขายผ่านช่องทางนี้ได้

๒.๒ แบบกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนวิธีขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน (สำนักงาน คปภ.) ซึ่งบริษัทประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบแบบกรมธรรม์ประกันภัยไปแล้ว หากต้องการจำหน่ายกรมธรรม์ชนิดนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทประกันภัยนั้นก็ต้องมาขอความเห็นชอบจากนายทะเบียนอีกครั้ง

^๕ “นับถอยหลังขายประกันภัยออนไลน์”, (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

๒.๔ ในส่วนของการชำระเบี้ยประกันภัย หากทำด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเข้าบัญชีของบริษัทประกันภัยเท่านั้น

๒.๔ บริษัทประกันภัยต้องขอคำยืนยันการทำประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยภายใน ๗ วัน หลังจากออกกรมธรรม์ประกันภัยรวมทั้งบริษัทต้องให้สิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยภายใน ๑๕ วัน (ยกเว้น กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์รวมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกรมธรรม์ประกันภัยเดินทาง)

๒.๕ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการขายผ่านช่องทางนายหน้าประกันวินาศภัย/ธนาคารที่มีอยู่ในปัจจุบัน จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้เอาประกันภัย และลดต้นทุนของบริษัทในระยะยาว เช่น การกรอกใบคำขอเอาประกันภัยโดยใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

๒.๖ การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยสามารถกระทำโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงการรับเรื่องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๗ การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องจ่ายเข้าบัญชีของผู้เอาประกันวินาศภัยหรือผู้รับประโยชน์เท่านั้น

๒.๘ บริษัทประกันภัยต้องดำเนินการหรือจัดการให้นายหน้าประกันวินาศภัยหรือธนาคารดำเนินการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย หรือการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดย

๒.๘.๑ จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

๒.๘.๒ จัดให้มีการตรวจรับรองระบบสารสนเทศโดยผู้ตรวจสอบอิสระที่ได้รับใบอนุญาต Certified Information System Auditor (CISA), Certified Information Security Manager (CISM), Certified Information System Security Professional (CISSP) หรือ ISO ๒๗๐๐๑ Information Security Management หรือใบอนุญาตอื่น หรือโดยหน่วยงานรับรองระบบสารสนเทศ (Certified Body) ตามที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

๒.๘.๓ ขึ้นทะเบียนกับสำนักงาน คปภ. ก่อนดำเนินธุรกรรม พร้อมแสดงหลักฐานการตรวจสอบรับรองระบบสารสนเทศ

๓. จัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT)^๖

สำนักงาน คปภ. ได้จัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT) ขึ้นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมประกันภัย กลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้น และกลุ่มเทคโนโลยี CIT มีการดำเนินงานภายใต้ภารกิจหลัก ๔ ประการ ได้แก่

๓.๑ ส่งเสริม ให้มีการศึกษาวิจัยและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยีประกันภัย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ด้านเทคโนโลยีประกันภัยเพื่อเสริมความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมประกันภัย

๓.๒ ส่งเสริมการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีประกันภัยในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย

๓.๓ สนับสนุน รูปแบบการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชนและการใช้ความรู้แก่ประชาชนด้านประกันภัยผ่านเทคโนโลยีประกันภัย

๓.๔ เป็นเวทีระดมความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจประกันภัย และกลุ่มเทคโนโลยีประกันภัย (InsurTech Startup) เพื่อนำนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์มาพัฒนาและต่อยอดธุรกิจประกันภัยของไทย ตลอดจนช่วยคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคด้านการประกันภัย โดยเทคโนโลยีที่ CIT ให้ความสนใจมีดังนี้

๓.๔.๑ เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติตามกฎหมายของบริษัทประกันภัย (RegTech)

๓.๔.๒ เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลประกันภัย (SupTech)

๓.๔.๓ เทคโนโลยีด้านประกันภัย (InsurTech)

๓.๔.๔ เทคโนโลยีด้านสุขภาพ (HealthTech)

^๖ “Center Insurtech of Thailand”.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://cit.oic.or.th/>, 2562.

บทที่ ๔

ธุรกิจประกันภัยและภูมิทัศน์ทางด้าน InsurTech ในประเทศไทย

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจพื้นฐานที่ช่วยบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับภาคธุรกิจและประชาชน รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศอีกด้วย ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประเทศไทยมีบริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจำนวนทั้งสิ้น ๕๙ บริษัทประกอบด้วย

๑. บริษัทประกันวินาศภัยจำนวน ๕๘ บริษัท

๑.๑ บริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทย ๕๓ บริษัท (เป็นบริษัทประกันสุขภาพ ๔ บริษัท)

๑.๒ สาขาบริษัทต่างประเทศ ๕ บริษัท

๒. บริษัทประกันภัยต่อจำนวน ๑ บริษัท

ในแง่ของการสร้างรายได้ให้กับประเทศ ธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถสร้างรายได้จากการรับประกันภัยโดยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงเท่ากับ ๒๓๑,๙๙๐ ล้านบาทในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (Compound Annual Growth Rate : CAGR) ร้อยละ ๓.๑ ต่อปีในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา และเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) สัดส่วนเบี้ยประกันวินาศภัยต่อ GDP (Insurance Penetration) เท่ากับร้อยละ ๑.๔๓ ถือได้ว่าเป็นสัดส่วนที่ยังน้อยอยู่ แสดงให้เห็นว่า ภาคธุรกิจและประชากรไทยยังคงใช้การประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านวินาศภัยค่อนข้างน้อย ซึ่งถือเป็นความท้าทายและโอกาสของธุรกิจประกันวินาศภัยในการขยายธุรกิจและสร้างรายได้โดยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในธุรกิจ

เมื่อพิจารณาถึงประเภทการประกันภัย จะเห็นได้ว่า การประกันภัยรถยนต์มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดร้อยละ ๕๙ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงหรือคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ ๑๓๖,๑๘๘ ล้านบาท (แบ่งเป็นการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและโดยข้อบังคับแห่งกฎหมายร้อยละ ๕๑ และ ๘ ตามลำดับ) รองลงมาเป็นการประกันภัยเบ็ดเตล็ดร้อยละ ๓๕ หรือคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ ๘๐,๑๔๘ ล้านบาท (โดยมีการประกันภัยที่สำคัญคือการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพที่มีสัดส่วนร้อยละ ๑๓ และ ๔ ตามลำดับ) ลำดับที่สามและสี่ คือ การประกันอัคคีภัยและการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ร้อยละ ๔ และ ๒ ตามลำดับหรือคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ ๑๐,๑๓๙ ล้านบาทและ ๕,๕๑๕ ล้านบาทตามลำดับ) จากสถิติข้างต้น แสดงให้เห็นได้ว่า รายได้ที่หล่อเลี้ยงธุรกิจประกันภัยส่วนใหญ่มาจาก

การประกันภัยรถยนต์ รองลงมาคือการประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพตามลำดับ ดังนั้นหลาย ๆ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการประกันภัยทั้งสามประเภทนี้

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางขายประกันภัย จะเห็นได้ว่า นายหน้าประกันภัยเป็นช่องทางขายที่ใหญ่ที่สุด โดยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงผ่านมือมากที่สุดถึง ๑๓๖,๐๕๙ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง รองลงมาคือธนาคาร (Bancassurance) และตัวแทนประกันภัยที่มีเบี้ยผ่านมือใกล้เคียงกันคือ ๓๑,๕๔๖ ล้านบาทและ ๓๐,๘๘๘ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ และ ๑๓.๓ ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางขายโดยตรงของบริษัทประกันภัยซึ่งรวมถึงช่องทางอินเทอร์เน็ตด้วยนั้นสามารถสร้างรายได้เท่ากับ ๒๖,๕๙๒ ล้านบาท (เฉพาะช่องทางอินเทอร์เน็ต ๒๔๘ ล้านบาท) คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔ และช่องทางอื่น ๆ ๘,๐๐๔ ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง แสดงให้เห็นว่า ตัวกลางเช่น นายหน้าประกันภัย ธนาคารและตัวแทนประกันภัยยังคงเป็นช่องทางขายที่สำคัญของบริษัทประกันภัยโดยมีสัดส่วนรวมถึงร้อยละ ๘๕.๒ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง อย่างไรก็ตาม ช่องทางขายโดยตรงของบริษัทประกันภัยโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ถือเป็นช่องทางที่เติบโตอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปที่เน้นความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอย การพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสาร (eG) รวมถึงการที่รัฐบาลได้เตรียมความพร้อมให้กับประเทศไทยเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทุนมนุษย์ ผ่านนโยบาย Thailand ๔.๐ และ Digital Thailand

การพิจารณาการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัยนั้น ขนาดของบริษัทประกันภัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวบอกถึงความสามารถในการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย เกณฑ์ในการแบ่งขนาดของบริษัทประกันภัยนั้น โดยทั่วไปจะใช้เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถแบ่งบริษัทประกันภัยออกได้เป็น ๓ ขนาดดังนี้

๑. **บริษัทขนาดใหญ่** (เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงมากกว่า ๕,๐๐๐ ล้านบาท) จำนวน ๑๒ บริษัทมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๖๗ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด โดย ๕ อันดับแรกของบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ได้แก่ วิริยะประกันภัย ทิพยประกันภัย กรุงเทพประกันภัย เมืองไทยประกันภัย และอาคเนย์ประกันภัย

๒. **บริษัทขนาดกลาง** (เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงมากกว่า ๑,๐๐๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๕,๐๐๐ ล้านบาท) จำนวน ๒๓ บริษัทมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๓๐ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด โดย ๕ อันดับแรกของบริษัทประกันภัยขนาดกลางได้แก่ เทเวศประกันภัย บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ประกันภัยไทยวิวัฒน์ สินทรัพย์ประกันภัย และเอ็มเอสไอจีประกันภัย

๓. **บริษัทขนาดเล็ก** (เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงไม่เกิน ๑,๐๐๐ ล้านบาท) จำนวน ๒๓ บริษัทมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๓ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด โดย ๕ อันดับแรกของบริษัท

ประกันภัยขนาดเล็กได้แก่ เคเอสเคประกันภัย (ประเทศไทย) สหมงคลประกันภัย ไทยไฟบูลย์ประกันภัย เอพีจีประกันภัย และเอไอจีประกันภัย

และเมื่อพิจารณาต้นทุนในการทำธุรกิจของบริษัทประกันภัยเฉลี่ย ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) พบว่า

๑. **บริษัทขนาดใหญ่** มีอัตราค่าสินไหมทดแทน (Loss Ratio : LR) ร้อยละ ๕๒.๒ อัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่รวมอัตราค่าจ้างและค่าบำเหน็จ (Operating Expenses Ratio : OPEX) ร้อยละ ๓๘.๖ รวมเป็นอัตราค่าใช้จ่ายทั้งหมด (Combined Ratio : COR) ร้อยละ ๙๐.๘

๒. **บริษัทขนาดกลาง** มีอัตราค่าสินไหมทดแทนร้อยละ ๔๘.๗ อัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่รวมอัตราค่าจ้างและค่าบำเหน็จ ร้อยละ ๔๗.๐ รวมเป็นอัตราค่าใช้จ่ายทั้งหมดร้อยละ ๙๕.๘

๓. **บริษัทขนาดเล็ก** มีอัตราค่าสินไหมทดแทนร้อยละ ๕๓.๗ อัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่รวมอัตราค่าจ้างและค่าบำเหน็จร้อยละ ๕๙.๓ รวมเป็นอัตราค่าใช้จ่ายทั้งหมดร้อยละ ๑๑๓.๐

จะเห็นได้ว่า อัตราค่าใช้จ่ายของบริษัทประกันภัยนั้นแปรผันตามขนาดของบริษัท โดยบริษัทขนาดใหญ่จะมีอัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าบริษัทขนาดกลางและเล็ก เนื่องมาจากการประหยัดต่อขนาด (Economies of scale) พร้อมกันนั้น เมื่อพิจารณาอัตรากำไรของธุรกิจประกันภัย จะเห็นได้ว่า บริษัทประกันภัยขนาดเล็กต้องประสบกับภาวะขาดทุนจากการรับประกันภัย โดยมีอัตราค่าใช้จ่ายทั้งหมดเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๑๑๓.๐ ซึ่งมากกว่ารายได้จากการรับประกันภัย (เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้ : Earned Premium) ถึงร้อยละ ๑๓.๐ ในส่วนของบริษัทประกันภัยขนาดกลางและใหญ่โดยรวมแล้วยังคงมีกำไรจากการรับประกันภัยอยู่เฉลี่ยประมาณร้อยละ ๔ และ ๙ ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม บริษัทประกันภัยยังมีรายได้จากการลงทุนซึ่งเป็นอีกแหล่งรายได้ที่สำคัญ เนื่องจากบริษัทประกันภัยสามารถนำเบี้ยประกันภัยบางส่วนที่ได้รับจากผู้เอาประกันภัยไปลงทุนเพื่อหารายได้ โดยรายได้ในส่วนนี้ถือเป็นรายได้ที่ช่วยให้บริษัทประกันภัยมีรายได้เพิ่มขึ้น พร้อมกันนั้นยังช่วยลดการขาดทุนจากการรับประกันภัยของบางบริษัทได้อีกด้วย

เมื่อพิจารณาถึงสัญญาชีวิตของบริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย พบว่าบริษัทประกันภัยที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยมิได้มีเพียงบริษัทสัญญาชีวิตไทยเท่านั้น ในปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทประกันวินาศภัยต่างชาติจำนวน ๓๐ บริษัท เมื่อคิดเป็นสัดส่วนแล้วมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้เล่นในตลาด และมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมกัน ณ สิ้นปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประมาณ ๗๐,๗๙๑ ล้านบาทคิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๓๑ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง โดยมีบริษัทดังนี้

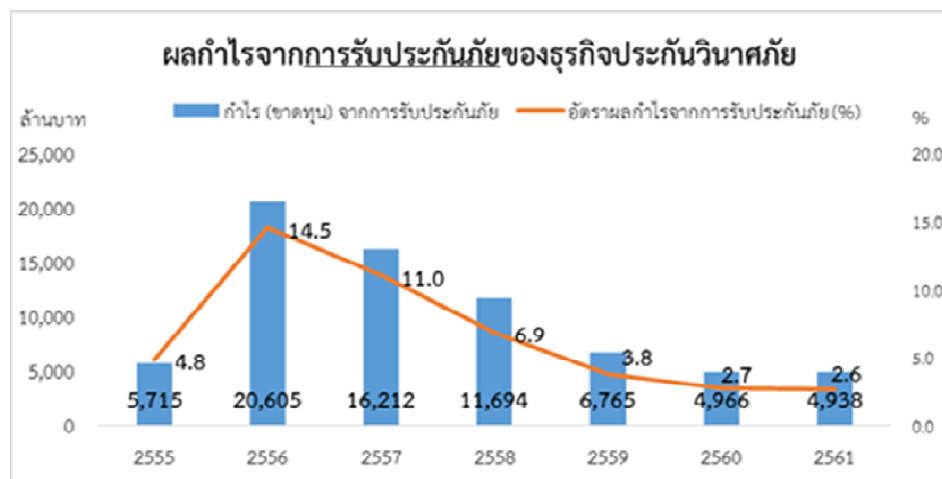
๑. **บริษัทขนาดใหญ่** จำนวน ๖ บริษัท เช่น ซับส์สามัคคีประกันภัย ประกันคุ้มภัย โตเกียวมารีนประกันภัย อลิอันซ์อยุธยาประกันภัย แอลเอ็มจีประกันภัย และमितชุยซูมิโตโมอินซัวรันซ์

๒. **บริษัทขนาดกลาง** จำนวน ๙ บริษัท เช่น เอ็มเอสไอจีประกันภัย ชิกน่าประกันภัย ไอโออิกรุงเทพประกันภัย เอีทน่า และแอกซ่าประกันภัย เป็นต้น

๓. **บริษัทขนาดเล็ก** จำนวน ๑๐ บริษัท เช่น เคเอสเคประกันภัย (ประเทศไทย) เอฟพีจีประกันภัย เอไอจีประกันภัย เอชไอเอ็นเอโอเวอร์ซีส์อินซัวรันซ์ และคิงไวประกันภัย เป็นต้น

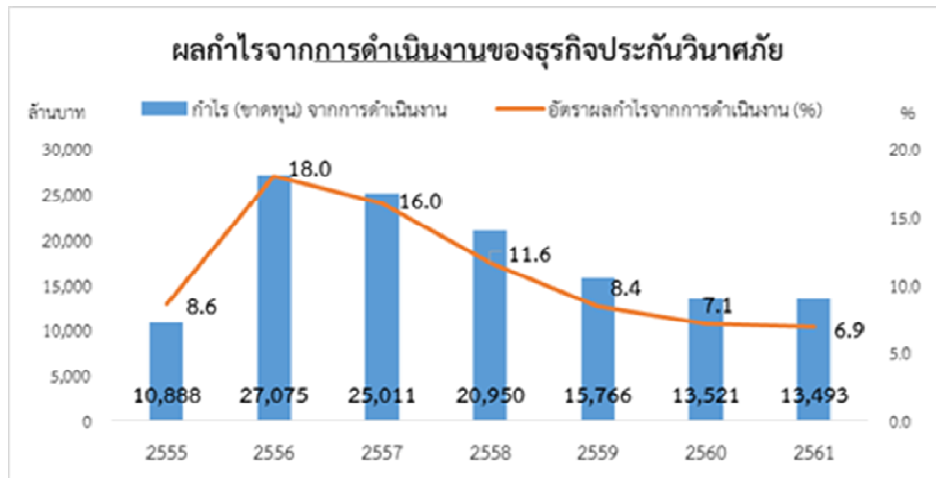
เมื่อพิจารณาถึงผลกำไรโดยรวมของธุรกิจประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นการรับประกันภัยหรือกำไรจากการดำเนินงาน (รวมรายได้จากการลงทุน) ในรูปภาพที่ ๔.๑ และ ๔.๒ พบว่ากำไรทั้งสองประเภทนี้ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่หลังเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ พ.ศ. ๒๕๕๔ เนื่องจากสภาพการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

แผนภาพที่ ๔-๑ ผลกำไรจากการรับประกันภัยของธุรกิจประกันวินาศภัยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๖๑



ที่มา : Oliver Wyman, 2017.

แผนภาพที่ ๔-๒ ผลกำไรจากการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัยตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๖๑



ที่มา : Oliver Wyman, 2017.

จากที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ธุรกิจประกันภัยของไทยมีผู้เล่นเป็นจำนวนมากทั้งที่เป็นบริษัทต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่มีบริษัทแม่หนุนหลังทั้งเรื่องเงินทุนและเทคโนโลยี และบริษัทสัญชาติไทยที่มีหลากหลายขนาด ประกอบกับหลังเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ จนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่ประสบกับเหตุการณ์ภัยธรรมชาติรุนแรงที่จะสร้างความเสียหายอย่างมากให้กับธุรกิจประกันภัย จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจประกันภัยนั้นวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น หรือที่เรียกว่าอยู่ในช่วง Soft Market นั้นเอง ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของบริษัทประกันภัยในทุกขนาด รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของบริษัทโดยเฉพาะบริษัทประกันภัยขนาดเล็ก หากบริษัทประกันภัยไม่ปรับตัว ดังนั้นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทประกันภัยนอกจากการมีเงินทุนที่สูงแล้วนั้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ถือเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์กับสถานการณ์ในปัจจุบันของบริษัทประกันภัย เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถช่วยธุรกิจประกันภัยได้ทั้งในเรื่องของ

๑. การเพิ่มรายได้

- ๑.๑ การเพิ่มช่องทางขายใหม่ ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น
- ๑.๒ การยกระดับผลิตภัณฑ์ประกันภัยเดิมให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น
- ๑.๓ การสร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ และบริการที่เกี่ยวข้อง

๒. การลดรายจ่าย

๒.๑ การลดค่าสินไหมทดแทน จากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทุจริต หรือการใช้เทคโนโลยีในการป้องกันหรือลดความรุนแรงของความเสียหาย

๒.๒ การลดค่าใช้จ่าย ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างและบำเหน็จที่ต้องจ่ายให้กับตัวกลาง ประกันภัย รวมถึงต้นทุนในการดำเนินงานเช่น ต้นทุนทางด้านไอซีที พนักงานและพื้นที่อาคาร สำนักงาน เป็นต้น

จากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่า ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีมาใช้ของบริษัทประกันภัย มีด้วยกันหลายแนวทางเช่น

๑. พัฒนาเทคโนโลยีขึ้นเองภายในบริษัท เช่น

๑.๑ สร้างช่องทางขายออนไลน์ ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ บริษัทประกันภัยจำนวน ๒๗ จาก ๕๗ บริษัทมีการขายประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ของตนเอง ซึ่งหากพิจารณาจากจำนวน จะเห็นได้ว่า เกือบครึ่งหนึ่งของบริษัทประกันภัยมีระบบออนไลน์ในการขายผลิตภัณฑ์ของตน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงขนาดของบริษัทด้วยแล้วนั้น พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว บริษัทที่มีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตัวเองจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ รองลงมาคือบริษัทขนาดกลาง ในส่วนของบริษัทขนาดเล็กนั้น แทบจะไม่ช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเอง โดยรายละเอียดพิจารณาได้ดังนี้

๑.๑.๑ บริษัทขนาดใหญ่ ๙ จาก ๑๓ บริษัท (ร้อยละ ๗๐ ของบริษัทขนาดใหญ่) เช่น วิริยะประกันภัย ทิพยประกันภัย กรุงเทพประกันภัย เมืองไทยประกันภัย และอาคเนย์ประกันภัย เป็นต้น

๑.๑.๒ บริษัทขนาดกลาง ๑๓ จาก ๒๒ บริษัท (ร้อยละ ๖๐ ของบริษัทขนาดกลาง) เช่น ประกันภัยไทยวิวัฒน์ สินทรัพย์ประกันภัย เอ็มเอสไอจีประกันภัย ชิกน่าประกันภัย และไอโออีกรุงเทพประกันภัย เป็นต้น

๑.๑.๓ บริษัทขนาดเล็ก ๕ จาก ๒๒ บริษัท (ร้อยละ ๒๓ ของบริษัทขนาดเล็ก) เช่น เคเอสเคประกันภัย (ผ่านซันเดย์ประกันภัย) ไทยไฟบูลย์ประกันภัย ทูนประกันภัย ไทยประกันสุขภาพ และนิวแฮมพ์เซอร์อินชัวร์นส์ (ผ่าน In-house broker คือ ยูนิเวอร์แซล นายหน้าประกันภัย)

๑.๒ สร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ

๑.๒.๑ ประกันภัยไทยวิวัฒน์ได้พัฒนา

๑.๒.๑.๑ ประกันภัยรถยนต์ระบบเปิด - ปิดผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเปิดระบบประกันภัยในช่วงที่ขับรถ และยังสามารเติมเงินเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ได้อีกด้วย

๑.๒.๑.๒ ประกันการเดินทางระบบเปิด - ปิดผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเพิ่มหรือลดวันคุ้มครองได้เองแม้อยู่ต่างประเทศ

๑.๒.๑.๓ ประกันสุขภาพแอคทิฟเฮลท์ที่เชื่อมต่อกับ Wearable Device และแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน โดยผู้เอาประกันภัยจะได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยรายเดือน เมื่อออกกำลังกายได้ตามเป้าหมายที่บริษัทประกันภัยระบุไว้

๑.๒.๒ สินมั่นคงประกันภัยได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันชื่อ “SMK Health App” โดยจะให้ส่วนลดค่าเบี้ยประกันสุขภาพ เมื่อลูกค้าสามารถเดินได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด รวมถึงมีดัชนีมวลกาย (BMI) อยู่ในเกณฑ์ปกติ

๑.๓ ยกระดับการบริการ

๑.๓.๑ โตเกียวมารีนประกันภัยสร้างแอปพลิเคชันชื่อ Tokio Marine Smile Claim เป็นระบบจ่ายงานอัจฉริยะโดยใช้ GPS Application (GPS and Mobile System) ในการทำงานเป็นการให้บริการจัดส่งและติดตามเจ้าหน้าที่สำรวจภัย โดยเลือกจัดส่งพนักงานที่สามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด โดยลูกค้าสามารถติดตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยได้แบบ Real Time

๓. นำเข้าเทคโนโลยีจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ เช่น

๓.๑ ไอโออีกรุงเทพประกันภัยได้นำเอาประกันรถยนต์ Telematics “ขับน้อย จ่ายน้อย” หรือ “Pay As You Drive (PAYD)” มาขายเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับรถยนต์ที่มีระบบเทคโนโลยี T - Connect Telematics ซึ่งก็คือรถยนต์บางรุ่นของโตโยต่านั้นเอง ระบบ Telematics นี้ถูกพัฒนาโดยบริษัทแม่และบริษัทที่ถือหุ้นรายใหญ่ซึ่งคือ “ไอโออี นิเซ โดวา อันซัวร์รันซ์” และ “โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น”

๓.๒ เอไอจีประกันภัยและซัปแซมคเคีประกันภัยขายประกันภัยความรับผิดชอบทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ในประเทศไทยซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางด้านความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์จากต่างประเทศ

๔. ร่วมมือกับวิสาหกิจเริ่มต้นทางด้านเทคโนโลยีประกันภัย (InsurTech Startups) หรือบริษัทที่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีเช่น

๔.๑ ช่องทางขายออนไลน์หรือเว็บไซต์เปรียบเทียบ จากการศึกษาของฝ่ายวิจัยฯ บมจ.ไทยรับประกันภัยต่อ ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ประเทศไทยมีวิสาหกิจเริ่มต้นประเภทนี้สูงถึง ๒๗ รายได้แก่

๔.๑.๑ บริษัทต่างชาติ เช่น Direct Asia Gobear Compare Asia และ masii เป็นต้น

๔.๑.๑ บริษัทสัญชาติไทย เช่น TQM Silkspan ฐูใจ Frank gettgo และ กล้วย ๆ เป็นต้น

ช่องทางออนไลน์เหล่านี้ดำเนินการโดยบริษัทนายหน้าประกันภัยและเว็บไซต์เปรียบเทียบ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยหลักที่ขายโดยผู้เล่นเหล่านี้คือประกันภัยรถยนต์ ประกันการเดินทางและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็น Commoditized product ที่มีความคุ้มครองไม่ค่อยแตกต่างกัน เข้าใจง่าย ความคุ้มครองไม่ซับซ้อน ผู้บริโภคใช้เป็นประจำอยู่แล้ว โดยบริษัทประกันภัยจำนวนมากใช้ช่องทางนี้ในการขายสินค้าของตน

๔.๒ FairDee เป็นวิสาหกิจเริ่มต้นสัญชาติไทยได้นำเสนอกรมธรรม์ประกันรถยนต์ในรูปแบบเพียร์คอมมูนิตี (Peer-to-Peer Insurance) โดยร่วมมือกับ ๖ บริษัทประกันภัย (ประกันภัยไทยวิวัฒน์ เอ็มเอสไอจีประกันภัย กรุงเทพประกันภัย ทิพยประกันภัย โตเกียวมารีนประกันภัย และธนาชาติประกันภัย) และนายหน้าประกันภัย (แมกซีอินชัวร์นส์โบรกเกอร์) โดยกรมธรรม์ประกันภัยแบบ P2P จะขายประกันรถยนต์ให้กับกลุ่มลูกค้า ซึ่งทุกคนในกลุ่มไม่จำเป็นต้องสมัครกับบริษัทเดียวกัน เพียงแค่ซื้อประกันรถยนต์กับ ๖ บริษัทที่กล่าวข้างต้น เมื่อสิ้นปีกรมธรรม์หากไม่มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าจะได้รับเงินคืนทันทีร้อยละ ๑๕ จากเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไป และจะได้คืนอีกร้อยละ ๑๕ หากพบว่าไม่มีใครในกลุ่มมีประวัติการเคลม

๔.๓ Claim di เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้คนขับรถสามารถทำเคลมประกันภัยออนไลน์ได้ด้วยตนเอง โดยบริษัทประกันภัยที่ใช้ Claim di ในการเคลมประกันรถยนต์อย่างเต็มรูปแบบ ได้แก่

๔.๓.๑ วิริยะประกันภัย แอปพลิเคชันชื่อ Viriyah Claim di

๔.๓.๒ เมืองไทยประกันภัย แอปพลิเคชันชื่อ Muangthai Claim di

๔.๓.๓ แอลเอ็มจีประกันภัย แอปพลิเคชันชื่อ LMG I lert u

พร้อมกันนั้น Claim di ยังได้ขยายการให้บริการให้ครอบคลุมผู้ทำประกันภัยรถยนต์จำนวนมาก โดยได้พัฒนาระบบ Claim di K4K เพิ่มในแอปพลิเคชัน Claim di ที่บริษัทประกันภัยเปิดให้ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท ๑ ขนาด ๔ ล้อ น้ำหนักไม่เกิน ๔ ตัน สามารถเคลมประกันรถยนต์ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยและตกลงความเสียหายกันได้ ณ สิ้นปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของ Claim di มีบริษัทประกันภัยเข้าร่วมโครงการแล้ว ๑๐ บริษัท

ในปัจจุบัน คปภ. ได้เปิดตัวแอปพลิเคชันที่พัฒนาร่วมกับบริษัท เอนนี่แวร์ ทู โก ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน Claim di ในชื่อ Me Claim เพื่อเป็นศูนย์กลางการแจ้งอุบัติเหตุและเคลมประกันรถยนต์ โดยประชาชนสามารถแจ้งบริษัทประกันภัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อเกิดเหตุการณ์ได้ในคราวเดียวกัน คปภ. และบริษัทฯ จะสร้าง API (Application Programming Interface) ซึ่งเป็นช่องทางการเชื่อมต่อระหว่างเว็บไซต์หนึ่งไปยังอีกเว็บไซต์หนึ่ง และชุดคำสั่งในการใช้งานโปรแกรมให้กับบริษัทประกันภัย เพื่อนำ Me Claim ไปใส่ไว้ใน Mobile Application ของทุกบริษัท ซึ่งจะทำ

ให้ผู้ขับขี่ที่ใช้ Me Claim และ Police I Lert U และแอปพลิเคชันของบริษัทประกันภัยนั้น ๆ สามารถใช้งานในส่วนของการแลก QR Code ร่วมกันได้ โดย API นี้จะเปิดให้เริ่มพัฒนาได้จริงหลังเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ทำไว้กับบริษัทประกันภัยทุกบริษัทสามารถเคลมประกันภัยผ่าน Me Claim ได้

คปภ. ส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันนี้โดยการออกคำสั่งนายทะเบียนที่ ๑๒/๒๕๖๒ เรื่อง ให้แก้ไขแบบ ข้อความกรมธรรม์ประกันภัย และอัตราเบี้ยประกันภัย โดย ๑) ให้ผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งเคลมผ่าน Me Claim หรือแอปพลิเคชันที่บริษัทประกันภัยพัฒนาขึ้น ซึ่งได้เชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับแอปพลิเคชันของ คปภ. และมีรายละเอียดตามที่ คปภ. กำหนด และ ๒) บริษัทประกันภัยอาจให้ส่วนลดในอัตราไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของเบี้ยประกันภัยสุทธิ สำหรับผู้เอาประกันภัยที่ติดตั้งแอปพลิเคชัน

การใช้ Claim di, Me Claim และแอปพลิเคชันของบริษัทประกันภัยในการเคลมประกันรถยนต์นั้นถือเป็นการยกระดับการบริการของบริษัทประกันภัย โดยลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์มากขึ้น พร้อมกันนั้น บริษัทประกันภัยยังสามารถประหยัดต้นทุนในการจัดการค่าสินไหมทดแทนได้อีกด้วย

๔.๔ Inzura เป็นวิสาหกิจเริ่มต้นในสหราชอาณาจักรที่พัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มที่สนับสนุนบริษัทประกันภัยในการยกระดับการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ เช่น ประกันรถยนต์ Telematics ที่แอปพลิเคชันสามารถเก็บข้อมูลการขับขี่และวิเคราะห์พฤติกรรมขับขี่ เพื่อใช้เป็นส่วนลดในการรับประกันภัยหรือส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่เข้าร่วมกับบริษัทประกันภัย โดยบริษัทประกันภัยที่ร่วมมือกับ Inzura ในการพัฒนาประกันรถยนต์ Telematics ได้แก่

๔.๔.๑ เมืองไทยประกันภัย แอปพลิเคชันชื่อ iDrive

๔.๔.๒ สิ้นมั่นคงประกันภัย แอปพลิเคชันชื่อ Drive safe and save

๔.๔.๓ ชมโปะประกันภัย (ประเทศไทย) แอปพลิเคชันชื่อ Sompo Drive

๔.๕ Sentiance คือวิสาหกิจเริ่มต้นสัญชาติเบลเยียมที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลที่ได้จาก IoT เพื่อหาความต้องการเชิงลึกของผู้บริโภคในการนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้องรวมถึงประกันภัย ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กรุงเทพประกันภัย ได้ยกระดับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของตนจากประกันรถยนต์ Telematics ในชื่อโครงการ “Pay As You Drive (PYAD)” ที่วางขายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นประกันรถยนต์ที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ Telematics ในรถยนต์ที่เอาประกันภัย มาเป็นการร่วมมือกับ Sentiance ในการพัฒนาแอปพลิเคชันชื่อ Journeys by BKI ที่เป็นแอปพลิเคชันที่ให้ลูกค้าดาวน์โหลดเพื่อสะสมคะแนนจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เดิน ออกกำลังกาย รวมถึงการขับรถดี โดยใช้เซ็นเซอร์จากสมาร์ทโฟนในการเก็บข้อมูล

จากผู้บริโภค ลูกค้าสามารถนำคะแนนที่ได้รับไปแลกเปลี่ยนเป็นส่วนลดเบี้ยประกันภัยเฉพาะบุคคลในการซื้อประกันรถยนต์ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันบ้านอยู่อาศัย และอื่นๆ ที่บริษัทนำเสนอขายเป็นรายบุคคล หรือนำไปใช้เป็นส่วนลดในร้านค้าพันธมิตรของกรุงเทพประกันภัยได้

๔.๖ eBaoTech เป็นบริษัทที่ให้บริการโซลูชันดิจิทัลด้านซอฟต์แวร์สำหรับธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยที่ผสมธุรกิจประกันภัยเข้ากับอินเทอร์เน็ต การให้บริการของ eBaoTech นั้นมีทั้งในรูปแบบ SaaS (Application) และ PaaS (API) ผ่านเทคโนโลยี Cloud Computing ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนและเชื่อมต่อบริษัทประกันภัย ช่องทางขาย พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย เช่น อู่ซ่อมรถและโรงพยาบาล เป็นต้น รวมถึง Fintech /InsurTech startups และลูกค้า เพื่อให้บริษัทประกันภัยสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และออกวางขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็วขึ้น พร้อมกันนั้น ยังสามารถจัดการระบบหลังบ้านและจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องอีกด้วย โดย eBaoTech ได้ใช้เทคโนโลยี Big Data ในการวิเคราะห์และจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยที่เหมาะสมให้กับลูกค้า AI ในการกำหนดเงื่อนไขในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และ IoT ในการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าจากอุปกรณ์ที่ลูกค้าสวมใส่

ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยในประเทศไทยที่ใช้บริการของ eBaoTech ได้แก่ อาคนีย์ประกันภัย นำสินประกันภัย แอกซ่าประกันภัย เอ็มเอสไอจีประกันภัย และเอไอจีประกันภัย เป็นต้น

๕. จัดตั้งกองทุนร่วมทุนกับกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้นในการต่อยอดธุรกิจประกันภัย ได้แก่

๕.๑ ทิพยประกันภัย ได้เตรียมงบประมาณไว้ปีละ ๑๐๐ ล้านบาทตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อจัดตั้งกองทุนร่วมทุนกับกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้น กำหนดสัดส่วนถือหุ้นไม่เกินร้อยละ ๓๐ โดยมีบริษัท อะโครซัวร์ (Acrosure) เป็นบริษัทแรกที่ทิพยประกันภัยได้เข้าร่วมทุน และตั้งเป้าหมายวิสาหกิจเริ่มต้นร่วมทุนไว้ที่ ๑๐ และ ๑๒ รายในปีพ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

Acrosure ทำหน้าที่เป็นผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ Insurance API Gateway ภายใต้ชื่อ “TIP Gateway, powered by Acrosure” เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้นหรือกลุ่มเทคโนโลยีต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่อกับระบบประกันภัยเพื่อนำเสนอประกันภัยให้กับลูกค้าของกลุ่มวิสาหกิจนั้น ๆ ได้จากระบบ TIP Gateway ทันที ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงประกันภัยได้ง่าย มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว โดยระบบ TIP Gateway นั้นให้บริการแบบ Self-Serve ปัจจุบันมีวิสาหกิจเริ่มต้นเข้าร่วมโครงการนี้แล้ว ๕ บริษัทได้แก่

๕.๑.๑ BUILK บริษัทที่ให้บริการระบบบริหารธุรกิจก่อสร้างฟรี และจะเปิดให้ผู้รับเหมาในแอปพลิเคชันกว่า ๕๐,๐๐๐ รายสามารถซื้อประกันก่อสร้างได้จากแอปพลิเคชัน

๕.๑.๒ SHIPPOP บริษัทให้บริการส่งพัสดุ จะเพิ่มบริการประกันขนส่งสินค้าแบบรายเที่ยว

๕.๑.๓ Tourkrub ศูนย์รวมแพ็คเกจทัวร์ต่างประเทศ จะเพิ่มบริการประกันการเดินทางให้กับลูกค้า

๕.๑.๔ Drivemate ผู้ให้บริการรถเช่า จะมีบริการประกันภัยรถให้กับผู้เช่า

๕.๑.๕ Cleverse เปิดตัวระบบซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของทิพยประกันภัยผ่าน LINE นอกจากใช้งานง่ายแล้วยังสามารถออกกรมธรรม์ได้ในทันที

๕.๒ เมืองไทย กรุ๊ปได้จัดตั้ง Fuchsia Venture Capital (Fuchsia VC) เพื่อเชื่อมต่อกับพันธมิตรในกลุ่มที่เป็นวิสาหกิจเริ่มต้นทางด้าน InsurTech, Health Tech, IoT และอื่น ๆ และในปีพ.ศ. ๒๕๖๒ Fuchsia VC ประกาศลงทุนใน Monk's Hill Ventures ซึ่งเป็น VC ที่เน้นการลงทุนใน Series A สำหรับ Tech Company ทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ Fuchsia VC ได้ร่วมทุนใน C๘๘ Fintech ซึ่งเป็นวิสาหกิจเริ่มต้นสัญชาติสิงคโปร์ที่เป็นเว็บไซต์เปรียบเทียบที่ให้บริการในประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์

๖. เป็นศูนย์เพาะบ่ม (Incubator) ให้กับวิสาหกิจเริ่มต้น ได้แก่ อลิอันซ์อยุธยาเปิดโครงการ “Allianz Ayudhya Activator” ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อรับสมัครวิสาหกิจเริ่มต้นใน ๓ ธุรกิจ ได้แก่ InsurTech, FinTech และ HealthTech เข้ารับการอบรม ๑๒ สัปดาห์เพื่อลงทุนเริ่มต้นธุรกิจ (Seed Investment) มูลค่ารวมกว่า ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท

๗. เปิด Co-Working Space ให้วิสาหกิจเริ่มต้นเข้าใช้พื้นที่ร่วมกันในการทำงานหรือประชุมเช่น ทิพยประกันภัยได้เปิดพื้นที่ให้วิสาหกิจเริ่มต้นเข้าใช้งาน ในชื่อว่า “TIP Inspiration Chamber” โดยวิสาหกิจเริ่มต้นจะได้รับการสนับสนุนทั้งในเรื่องของความรู้ความเข้าใจทางด้านธุรกิจประกันภัยและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย เพื่อให้วิสาหกิจเริ่มต้นใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างธุรกิจได้

๘. ใช้บริการจากภายนอก (Outsourcing) ในงานบางส่วนของบริษัท ได้แก่

๘.๑ การจัดการค่าสินไหมรถยนต์ เช่น

๘.๑.๑ EMCS เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการสินไหมทดแทนสำหรับประกันภัยรถยนต์ผ่าน Web Application และ Mobile Application ซึ่งทาง EMCS ได้พัฒนาระบบ E-Claim Solutions เป็นรายแรกในประเทศไทย ครอบคลุมตั้งแต่การสำรวจและตรวจสอบอุบัติเหตุ (Pre-inspection/Accident Center) การตกลงค่าสินไหมทดแทน (Claim Settlement) และระบบจัดการสำหรับศูนย์ให้บริการและอู่ (Garage Management) ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยในการประเมินความเสียหาย และเสนอราคาเพื่อขออนุมัติซ่อมได้อย่างรวดเร็ว ง่าย

และถูกต้อง นอกจากนี้ ระบบ E-Claim ยังช่วยลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความถูกต้องตลอดจนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ลูกค้าของ EMCS มีตั้งแต่บริษัทประกันวินาศภัย ศูนย์และอู่ซ่อมรถตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ร้านอะไหล่ชิ้นส่วนรถยนต์ ร้านกระจกรถยนต์ บริษัทสำรวจและตรวจสอบอุบัติเหตุรถยนต์ และเจ้าของรถยนต์ โดย EMCS จะเรียกเก็บค่าบริการต่อรายการธุรกรรม (Per Transaction) หรือเป็นค่าธรรมเนียมแบบอื่นๆ (Other Services Fees) ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยในประเทศไทยใช้บริการ EMCS จำนวน ๔๒ บริษัท

๘.๒ การจัดการค่าสินไหมของประกันสุขภาพและการรักษาพยาบาล ได้แก่

๘.๒.๑ TPA ทำหน้าที่เป็นบริษัทกลางระหว่างบริษัทประกันภัย โรงพยาบาลและผู้เอาประกันภัยในการบริการจัดการค่าสินไหมทดแทน โดย TPA ให้บริการด้านการพิจารณา ค่าสินไหมทดแทน การบริหารข้อมูลและวิเคราะห์สุขภาพผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมสำหรับบริษัทประกันภัยเอกชนและรัฐบาล ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าจัดการระบบการจัดการค่าสินไหมทดแทนได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยในประเทศไทยใช้บริการ TPA จำนวน ๒๖ บริษัท

๘.๓ การจัดการค่าสินไหมของประกันภัยหลาย ๆ ประเภท ได้แก่

๘.๓.๑ AWP Services (Thailand) เป็นบริษัทในเครือออลิอันซ์กรุ๊ปที่ให้บริการด้านความช่วยเหลือบนท้องถนนและการเดินทาง รวมทั้งยังรับจัดการค่าสินไหมทดแทนของการประกันการเดินทาง ประกันการรักษาพยาบาล ประกันภัยเพิ่มสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า และประกันภัยเพิ่มสำหรับรถยนต์ (Extended Automotive Warranty Insurance) อีกด้วย

๘.๔ การจัดการทางด้านกรรมธรรม์และค่าสินไหมทดแทน ได้แก่

๘.๔.๑ Meriman เป็นบริษัทสัญชาติมาเลเซียที่ให้บริการในหลายประเทศ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม และฮ่องกง โดยเป็นการให้บริการ Software-as-a-Service (SaaS) บนระบบ Cloud ซึ่งช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถประหยัดต้นทุนทางด้านไอซีที การบริการครอบคลุมการประกันภัย ๓ ประเภทคือประกันรถยนต์ ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันการรักษาพยาบาล

และเมื่อจัดกลุ่มตามการประเภทการใช้งานเทคโนโลยี พบว่าบริษัทประกันภัยของไทยมีการใช้เทคโนโลยีดังนี้

๘.๕ ปรับปรุง

๘.๕.๑ เพิ่มความโปร่งใสในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัล คนไทยมีการทำธุรกรรมทางการเงินและซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น จึงเริ่มมี

ความคุ้นเคยกับช่องทางออนไลน์ ดังนั้น ช่องทางขายออนไลน์จะเป็นช่องทางขายที่สำคัญของบริษัท ประกันภัย จากที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ของตนเองจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่และกลาง ในส่วนของบริษัทเล็กนั้น จะเป็นบริษัทต่างชาติที่มีบริษัทแม่ขนาดใหญ่ รวมแล้วเป็นจำนวน ๒๗ บริษัทจากทั้งหมด ๕๗ บริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทเหล่านี้ก็ไม่ได้ตัดการขายผ่านช่องทางขายอื่น ๆ เช่น นายหน้าประกันภัย เว็บไซต์เปรียบเทียบ และธนาคาร เนื่องจากช่องทางเหล่านี้ยังเป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมใช้เพื่อเปรียบเทียบราคาและความคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ประกันภัยของหลาย ๆ บริษัทก่อนตัดสินใจซื้อ พร้อมกันนั้น ถึงแม้ว่าบริษัทที่เหลืออีก ๓๐ บริษัทจะไม่มีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเอง แต่บริษัทเหล่านี้ส่วนใหญ่ได้ขายผลิตภัณฑ์ออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์นายหน้าประกันภัย เว็บไซต์เปรียบเทียบและเว็บไซต์ธนาคารอยู่แล้ว แต่สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างบริษัทที่มีกับไม่มีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเองก็คือต้นทุนค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จ โดยบริษัทที่มีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเองนั้นจะไม่ต้องเสียค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จให้กับนายหน้าประกันภัย เมื่อขายโดยตรงให้กับลูกค้า ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว หากสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้าสู่ซื้อประกันภัยกับทางบริษัทโดยตรง อย่างไรก็ตาม การสร้างช่องทางขายออนไลน์ของตนเองนั้น ก็มีต้นทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ รวมถึงค่าตรวจรับรองความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ของระบบ และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นข้อจำกัดกับบางบริษัทโดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็กที่ไม่สามารถพัฒนาช่องทางขายออนไลน์ของตนเองได้

๘.๕.๒ การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก ในปัจจุบันมีหลาย ๆ บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่เริ่มที่จะนำ Big Data, Data Analytics และ AI มาใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้วิเคราะห์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าเป็นราย ๆ ไป อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ของบริษัทประกันภัยในประเทศไทยยังอยู่ในช่วงของการศึกษาและเตรียมความพร้อมอยู่

๘.๕.๓ การทำงานโดยอัตโนมัติ เมืองไทยประกันภัยได้เริ่มใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) เข้ามาทำงานที่มีลักษณะที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ให้มีกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นจากการที่บริษัทสามารถลดข้อผิดพลาดจากการทำงานและสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น โดยงานที่นำ RPA มาใช้ได้แก่ การตรวจสอบเอกสาร การแก้ไขข้อมูล และการออกจดหมายแจ้งเตือนลูกค้าในการต่ออายุกรมธรรม์ เป็นต้น

๘.๕.๔ การจัดการสินไหมทดแทน ในประเทศไทยบริษัทประกันภัยส่วนใหญ่จะใช้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการพิจารณาสินไหมทดแทนจากบริษัทภายนอก

(Outsourcing Companies) อยู่แล้ว เนื่องจากการให้บริการที่รวดเร็ว และมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้บริษัทมีต้นทุนที่ลดลง รวมทั้งลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการมีดังนี้

๘.๕.๔.๑ ประกันรถยนต์ ผู้ให้บริการได้แก่ EMCS และ Meriman

๘.๕.๔.๒ ประกันการรักษาพยาบาลและการเดินทาง ผู้ให้บริการได้แก่ TPA และ AWP Services (Thailand)

๘.๕.๔.๓ ประกันภัยเพิ่มสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า และประกันภัยเพิ่มสำหรับรถยนต์ ได้แก่ AWP Services (Thailand)

๙. ยกระดับ

๙.๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ

ในประเทศไทยหลาย ๆ บริษัทโดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่และกลางได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของตน ได้แก่

๙.๑.๑ ประกันรถยนต์ Peer-to-Peer เช่น กรุงเทพประกันภัย ทิพยประกันภัย เอ็มเอสไอจีประกันภัย ประกันภัยไทยวิวัฒน์ และโตเกียวมารีนประกันภัย

๙.๑.๒ ประกันรถยนต์ Telematics เช่น เมืองไทยประกันภัย สินมั่นคงประกันภัย ประกันภัยไทยวิวัฒน์ ชมโปะประกันภัย และไอโออิกรุงเทพประกันภัย

๙.๑.๓ ประกันสุขภาพเชื่อมต่อ Wearable device เช่น ประกันภัยไทยวิวัฒน์ สินมั่นคงประกันภัย และกรุงเทพประกันภัย

๙.๑.๔ ประกันการเดินทางเปิด-ปิด เช่น ประกันภัยไทยวิวัฒน์

๙.๒ การให้บริการเสริมที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย จากการสำรวจยังไม่พบว่า มีบริษัทประกันภัยในประเทศไทยให้บริการในส่วนนี้

๙.๒ การให้บริการเสริมอื่น ๆ จากการสำรวจยังไม่พบว่า มีบริษัทประกันภัยในประเทศไทยให้บริการในส่วนนี้

๙.๒ การจัดการสินไหมทดแทน

๙.๒.๑ การเคลมประกันรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน หลายบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่เช่น วิริยะประกันภัย เมืองไทยประกันภัย และแอลเอ็มจีประกันภัย ได้ใช้ Claim di เพื่อให้บริการลูกค้าในการเคลมประกันรถยนต์ ซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็วในการเคลมประกันภัย สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น

พร้อมกันนั้น ในปัจจุบัน บริษัทประกันภัยจำนวน ๑๐ บริษัทจาก ๔๕ บริษัทที่ลงนามในบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU) เข้าร่วมโครงการ “รถชนแล้ว ถ่ายรูปไว้ แยกได้ ไม่ต้องรอ” ใช้แอปพลิเคชัน Claim di ในส่วนของ Claim di K4K รวมทั้งในปัจจุบัน คปภ. และผู้พัฒนา Claim di ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Me Claim เพื่อใช้ในการ

เคลมประกันรถยนต์ โดยมีเป้าหมายให้บริษัทประกันภัยทุกบริษัทเปิดให้ผู้ขับขี่ใช้แอปพลิเคชันนี้ในการเคลมประกันภัย

๙.๒.๒ การเคลมประกันการรักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชัน ในปัจจุบัน TPA ได้ออกแอปพลิเคชัน TPA Care เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันภัยที่ใช้บริการ TPA สามารถดูข้อมูลกรมธรรม์ และใช้ข้อมูลกรมธรรม์บนแอปพลิเคชันในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าของบริษัทประกันภัยที่เข้าร่วมโครงการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากช่วยร่นระยะเวลาในการยื่นบัตรและตรวจสอบข้อมูลและสิทธิ์ของผู้เอาประกันภัย ในปัจจุบันมีบริษัทจำนวน ๙ บริษัทซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ กลาง และเล็กเข้าร่วมโครงการ และอีกหลายบริษัทอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาตอบรับ

๑๐. คิดค้นขึ้นใหม่

๑๐.๑ **บูรณาการระบบนิเวศ** ได้แก่ กรุงเทพประกันภัยที่ร่วมกับ Sentiance ในการใช้แอปพลิเคชัน Journey เก็บข้อมูลการทำกิจกรรมของลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัย (ได้แก่ ประกันรถยนต์ ประกันบ้านอยู่อาศัย ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันการเดินทาง เป็นต้น) ที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตและพฤติกรรมของลูกค้า โดยให้ส่วนลดในการซื้อประกันภัยที่นำเสนอขายของบริษัท พร้อมกันนั้น ยังเชื่อมโยงกับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพื่อผู้ใช้แอปพลิเคชันสามารถนำคะแนนไปใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการได้

๑๐.๒ **สร้างความคุ้มครองรายบุคคล** ชั้นเดย์ประกันภัยเป็นวิสาหกิจเริ่มต้น (จดทะเบียนเป็นนายหน้าประกันภัย) ที่ขายและให้บริการประกันภัยแบบครบวงจรโดยใช้ AI, Machine Learning และ Digital Platform ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการประกันภัยที่ออกแบบมาเฉพาะตัวบุคคลให้แก่ลูกค้าทั้งทั่วไปและธุรกิจ โดยชั้นเดย์ ประกันภัยเป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และ เคเอสเคประกันภัย (ประเทศไทย) เป็นผู้รับประกันภัย โดยผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ขาย มีทั้งประกันภัยแบบดั้งเดิมและประกันรถยนต์ภาคสมัครใจแบบเฉพาะภัย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ผู้ซื้อสามารถเลือกความคุ้มครองและวงเงินเอาประกันภัยได้ พร้อมทั้งลูกค้ายังสามารถเลือกบริการที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยได้อีกด้วยเช่น ความช่วยเหลือบนท้องถนน เต็มน้ำมัน ฉุกเฉิน หรือบริการรถยก ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๑๐.๓ **สร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอัตโนมัติ** ในปัจจุบันยังไม่มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทใดวางขายในประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถิติผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยเป็นรายบริษัทที่มีการจัดเก็บโดยสำนักงาน คปภ. นั้น มีการเผยแพร่ข้อมูลล่าสุดคือ ปีพ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นข้อมูลก่อนที่บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่จะเริ่มนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จึงทำให้มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ถึงผลของเทคโนโลยีที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท จากประสบการณ์ในสหราชอาณาจักร

อาณาจักรดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ ๒ ที่บริษัทประกันภัยที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีคือ Admiral และ Hastings มีอัตราค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัยทั้งหมด (COR) ต่ำกว่าผู้เล่นรายอื่น ผู้วิจัยจึงคาดว่า บริษัทประกันภัยในประเทศไทยที่นำเทคโนโลยีมาใช้จะมี COR ลดลง เนื่องจากต้นทุนค่าสินไหมทดแทนและต้นทุนในการดำเนินงานลดลง ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทประกันภัยที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมกันนั้น เทคโนโลยีที่ทันสมัยยังมีส่วนช่วยสร้างยอดขายให้กับบริษัทประกันภัย เนื่องด้วยบริษัทประกันภัยสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับประกันภัยที่ตรงกับความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองของลูกค้า (Unmet needs)

จากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่า บริษัทที่นำเทคโนโลยีมาใช้ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทขนาดใหญ่และกลาง รวมถึงเล็กบางส่วนที่เป็นต่างชาติที่มีบริษัทแม่ขนาดใหญ่หนุนหลัง ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะใช้ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงผลที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยจากการใช้โมเดลเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในลำดับต่อไป

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษานี้จะใช้ SWOT Analysis ในการประเมินสถานการณ์ของธุรกิจประกันภัยในปัจจุบัน โดยหลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้ง ๒ ด้านคือสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของตน เพื่อให้รู้จักตนเอง (รู้เรา) และหลังจากนั้น ธุรกิจจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจ (รู้เขา) เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยเป็นประโยชน์และปัจจัยที่กีดตันธุรกิจ ซึ่งก็คือโอกาสและอุปสรรคนั้นเอง

SWOT Analysis จะทำให้ผู้บริหารของบริษัทประกันภัยสามารถกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดทิศทางและวิธีการหรือกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้น ยังสามารถจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย ซึ่งในที่นี้คือ สำนักงาน คปภ. ที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนั่นเอง

SWOT Analysis ของธุรกิจประกันภัย

จุดแข็ง (Strength)

๑. บริษัทประกันภัยบางบริษัทโดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่และกลางมีการใช้เทคโนโลยีทั้งพัฒนาเองและร่วมลงทุนกับ InsurTech Startup หรือบริษัทเทคโนโลยีได้แก่

๑.๑ บริษัททุกขนาด

๑.๑.๑ บริษัทส่วนใหญ่ขายประกันภัยผ่านนายหน้าประกันภัย เว็บไซต์เปรียบเทียบและธนาคารโดยตัวกลางเหล่านี้มีการพัฒนาช่องทางออนไลน์ด้วย

๑.๑.๒ บริษัทส่วนใหญ่ใช้บริการจากภายนอก (Outsourcing) ในงานบางส่วน เช่น การจัดการค่าสินไหมรถยนต์ ประกันสุขภาพและการรักษาพยาบาล ประกันการเดินทาง ประกันภัยเพิ่มสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้าและรถยนต์ เป็นต้น เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังเป็นไซต์สำรองในการให้บริการ

๑.๒ บริษัทขนาดใหญ่

๑.๒.๑ บริษัทขนาดใหญ่ ๙ ใน ๑๓ บริษัทมีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเอง

๑.๒.๒ ทิพยประกันภัยจัดตั้ง VC และร่วมลงทุนใน Acrosure ที่เป็น Platform ให้ Startup เชื่อมต่อเพื่อขายประกันภัยให้แก่ผู้ใช้งานในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของ Startup

๑.๒.๓ กรุงเทพประกันภัยร่วมกับ Sentiance ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน “Journey by BKI” เพื่อสะสมคะแนนไว้เป็นส่วนลดในการซื้อประกันรถยนต์ ประกันบ้านอยู่อาศัย ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันการเดินทาง

๑.๒.๔ สิ้นมั่นคงพัฒนาประกันสุขภาพที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน “SMK Health App”

๑.๒.๕ โตเกียวมารีนประกันภัยสร้างแอปพลิเคชัน “Tokio Marine Smile Claim” ในการจัดส่งและติดตามเจ้าหน้าที่สำรวจภัยให้เข้าถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด

๑.๒.๖ เมืองไทยประกันภัยและสิ้นมั่นคงประกันภัยร่วมกับ Inzura ในการพัฒนาประกันรถยนต์ Telematics

๑.๒.๗ เมืองไทยประกันภัยนำระบบ Robotic Process Automation (RPA) มาใช้กับงานที่ต้องทำซ้ำและไม่ซับซ้อนเช่น การแจ้งต่ออายุกรมธรรม์ เพื่อลดความผิดพลาดและแรงงานคน

๑.๒.๘ วิริยะประกันภัย เมืองไทยประกันภัย และแอลเอ็มจีประกันภัยใช้ Claim di เพื่อให้ลูกค้าเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน

๑.๒.๙ ทิพยประกันภัย กรุงเทพประกันภัย โตเกียวมารีนประกันภัย และธนาชาตประกันภัย ได้ร่วมกับ FairDee และแมกซีอินชัวร์นส์โบรกเกอร์ขายประกันรถยนต์ P2P

๑.๒.๑๐ อาคเนย์ประกันภัยใช้บริการของ eBaoTech ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการโซลูชันดิจิทัล (ระบบขายและจ่ายสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัย)

๑.๒.๑๑ อลิอันซ์อยุธยาเปิดโครงการ “Allianz Ayudhya Activator” ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อคัดสรรวิสาหกิจเริ่มต้นเพื่อร่วมเป็นหุ้นส่วน

๑.๓ บริษัทขนาดกลาง

๑.๓.๑ บริษัทขนาดกลาง ๑๓ ใน ๒๒ บริษัทมีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเอง

๑.๓.๒ ไทยวิวัฒน์พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันรถยนต์และประกันการเดินทางแบบเปิด-ปิด และประกันสุขภาพแอกทิฟเฮลท์ที่เชื่อมต่อกับ Wearable Device

๑.๓.๓ ประกันภัยไทยวิวัฒน์ และเอ็มเอสไอจีประกันภัยได้ร่วมกับ FairDee และแมกซีอินชัวร์นส์โบรกเกอร์ขายประกันรถยนต์ P2P

๑.๓.๔ ชมโปะประกันภัย (ประเทศไทย) ร่วมกับ Inzura ในการพัฒนาประกันรถยนต์ Telematics

๑.๓.๕ เอ็มเอสไอจีประกันภัยและแอกซ่าประกันภัยให้บริการของ eBaoTech

๑.๔ บริษัทขนาดเล็ก

๑.๔.๑ บริษัทขนาดเล็ก ๕ ใน ๒๒ บริษัทมีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเอง

๑.๔.๒ ชั้นเดย์ประกันภัย (รับประกันภัยโดยเคเอสเคประกันภัย) ขายประกันภัยแบบดั้งเดิมและประกันรถยนต์ภาคสมัครใจแบบเฉพาะภัยที่ผู้ซื้อสามารถเลือกความคุ้มครองและวงเงินได้เองผ่านทางช่องทางออนไลน์

๑.๔.๓ นำสินประกันภัยและเอไอจีประกันภัยให้บริการของ eBaoTech

๒. บริษัทประกันภัยต่างชาติที่มีบริษัทแม่ขนาดใหญ่มีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ใช้เทคโนโลยีจากบริษัทแม่มาขายในประเทศไทย

๒.๑ บริษัทขนาดใหญ่

ซัปสามัคคีประกันภัยได้นำประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์มาขายในประเทศไทย

๒.๒ บริษัทขนาดกลาง

ไอโออิกรูทเพประกันภัยได้นำประกันรถยนต์ Telematics “ซัปน้อย จ่ายน้อย” หรือ “Pay As You Drive (PAYD)” มาขายในประเทศไทย

๒.๓ บริษัทขนาดเล็ก

เอไอจีประกันภัยได้นำประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์มาขายในประเทศไทย

๓. บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่และขนาดกลางบางบริษัทมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลทางด้านการใช้เทคโนโลยีหรือร่วมมือกับ InsurTech เป็นการเฉพาะเช่น ทิพยประกันภัย กรุงเทพประกันภัย เมืองไทยประกันภัย อาคเนย์ประกันภัย และเทเวศประกันภัย เป็นต้น

๔. บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่มีการจัดเตรียมเงินทุนเพื่อร่วมลงทุนใน InsurTech startup เช่น ทิพยประกันภัย และเมืองไทยประกันภัย เป็นต้น

๕. บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีบริษัทประกันชีวิตและ/หรือธนาคารอยู่ในเครือเดียวกันเช่น กรุงเทพประกันภัย เมืองไทยประกันภัย ธนชาติประกันภัย อาคเนย์ประกันภัย ทิพยประกันภัย และอลิอันซ์อยุธยาประกันภัย เป็นต้น ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วย

จุดอ่อน (Weakness)

๑. บริษัทประกันภัยโดยเฉพาะบริษัทขนาดกลางบางบริษัทและบริษัทขนาดเล็กส่วนใหญ่ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาขึ้นเองหรือร่วมกับ InsurTech Startup หรือบริษัทเทคโนโลยี
๒. บริษัทประกันภัยเหล่านี้ขาดเงินทุนในการพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงร่วมมือกับ InsurTech
๓. บริษัทเหล่านี้ไม่มีการจัดตั้งหน่วยงานภายในที่ดูแลเรื่อง InsurTech เป็นการเฉพาะ และไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางด้าน InsurTech รวมถึงผู้บริหารและพนักงานบางส่วนยังขาดความเข้าใจในเรื่องของ InsurTech

โอกาส (Opportunities)

๑. คนไทยมีการใช้จ่ายใช้สอยออนไลน์มากขึ้น เนื่องมาจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัล และราคาสมาร์ตโฟนที่ถูกลง ส่งผลให้ช่องทางขายประกันออนไลน์เริ่มเป็นที่นิยมของลูกค้า
๒. InsurTech Startup ส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นสัญชาติไทยหรือต่างชาติมีลักษณะเป็น Enabler หรือผู้ส่งเสริมมากกว่าที่จะเป็น Disruptor หรือผู้ทำลายล้าง เนื่องจากธุรกิจประกันภัยของประเทศไทยมีความซับซ้อน และมีกฎระเบียบจำนวนมากที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งผู้ที่เข้ามาเล่นในธุรกิจนี้จะต้องเป็นบริษัทประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย/ธนาคารที่ได้ใบอนุญาตเท่านั้น จึงทำให้ Startup ต้องร่วมมือกับบริษัทประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย/ธนาคารในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย
๓. รัฐบาลได้มีมาตรการส่งเสริม Startup ทั้งทางด้านการเงิน การคลัง ศูนย์บ่มเพาะ Co-Working Space และความรู้ทางด้านธุรกิจ รวมถึงประกันภัย
๔. การส่งเสริม Startup ให้เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น เป็นผลดีต่อธุรกิจประกันภัย ซึ่งทำให้ธุรกิจประกันภัยสามารถร่วมมือกับ Startup ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากใช้ภาษาเดียวกันในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งยังเข้าใจวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยอีกด้วย รวมทั้งยังมีต้นทุนที่ถูกลงอีกด้วย
๕. รัฐบาลจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสารตามแผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔
๖. หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยคือ สำนักงาน คปภ. ได้ออกประกาศ คปภ. เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยให้ทดลองขาย/ให้บริการในสถานะตลาดจริงภายใต้การดูแลของสำนักงาน คปภ. ซึ่งทำให้บริษัทประกันภัยสามารถวางขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งช่วยลดต้นทุนให้กับบริษัทประกันภัย

๗. สำนักงาน คปภ. พัฒนาแอปพลิเคชัน “Me Claim” เพื่อให้ทุกบริษัทประกันภัยนำไปให้ลูกค้าใช้แจ้งอุบัติเหตุและเคลมประกันรถยนต์ โดยที่บริษัทประกันภัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาแอปพลิเคชันเอง รวมทั้งยังเป็นการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อีกด้วย

๘. สำนักงาน คปภ. จัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT) ขึ้นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย

๙. การพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ ๑๐ อุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อใช้เองภายในประเทศในระดับที่เหมาะสมนั้น จะทำให้เทคโนโลยีดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี Digital Big Data Cloud Computing IoT และ Blockchain มีต้นทุนในการเข้าถึงที่ถูกลง ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันภัยที่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวหรือร่วมกับ Startup ที่ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำลง ซึ่งจะทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทเพิ่มขึ้น

๑๐. จาก Thailand ๔.๐ ที่จะมีการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า (Electronic Vehicle) ยานยนต์ไร้คนขับ (Autonomous Vehicle) เมืองอัจฉริยะ (Smart City) การเกษตรแม่นยำ (Precision Farming) ระบบสาธารณสุขอัจฉริยะ (Smart Health/Human) และอื่น ๆ ที่จะเป็นโอกาสให้บริษัทประกันภัยขยายฐานรายได้ของตนออกไป หากบริษัทประกันภัยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้รองรับลักษณะของภัย (Risk) ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ซึ่งจะเป็นแหล่งรายได้ที่ยั่งยืนให้กับบริษัทประกันภัยที่มีการปรับตัว

อุปสรรค (Threats)

๑. ในการพัฒนาช่องทางขายออนไลน์ของบริษัทประกันภัย ตามประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ บริษัทประกันภัยจะต้องดำเนินการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศของระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล และการตรวจรับรองระบบสารสนเทศโดยผู้ตรวจสอบอิสระที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างมากและการดำเนินการที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบฯ จึงทำให้บางบริษัทโดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็กไม่สามารถสร้างช่องทางออนไลน์ของตนเองได้ จึงต้องพึ่งพาช่องทางออนไลน์ของตัวกลางที่มีต้นทุนในการขาย (ค่าจ้างและค่าบำเหน็จ) สูงกว่าการพัฒนาขึ้นเอง ทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทน้อยกว่าคู่แข่งที่มีช่องทางออนไลน์เป็นของตนเอง

๒. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน (สำนักงาน คปภ.) ถึงแม้ว่าแบบกรมธรรม์นั้นจะเคยได้รับความเห็นชอบให้ขายผ่านช่องทางอื่นไปก่อนหน้านี้แล้ว ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการขายกรมธรรม์ออนไลน์

๓. จากประสบการณ์ของผู้วิจัย การติดต่อสำนักงาน คปภ. เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ InsurTech และ Startup ยังคงค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของ คปภ. ไม่ทราบว่าหน่วยงานภายในที่ดูแลเรื่องเหล่านี้คือหน่วยงานใด โดยส่วนใหญ่จะส่งเรื่องไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน คปภ. ซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการติดต่อ ทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากนัก

๔. การเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox นั้นใช้เวลาในการพิจารณาถึง ๖๐ วันทำการหลังจากที่ผู้เสนอเข้าเสนอแผนการทดสอบแล้ว ซึ่งใช้เวลาค่อนข้างนานเมื่อเทียบกับต่างประเทศเช่น มาเลเซีย (ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ) สิงคโปร์ (ไม่เกิน ๒๑ วันทำการ) และ ออสเตรเลีย (๓ - ๔ สัปดาห์)

๕. ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันจะมี Center of InsurTech Thailand (CIT) เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บไซต์ของศูนย์นั้นยังขาดข้อมูลที่ให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยและข้อมูลในการติดต่อประสานงาน ทำให้ธุรกิจประกันภัยรวมถึงผู้ที่สนใจไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้

๖. จากที่ได้กล่าวแล้วในเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน Thailand ๔.๐ การพัฒนาดังกล่าวจะกลายเป็นอุปสรรคต่อบริษัทประกันภัยที่ไม่ได้เตรียมความพร้อมรับมือทันที เมื่อสินค้าหรือบริการของอุตสาหกรรมดังกล่าวออกสู่ตลาด บริษัทประกันภัยดังกล่าวจะไม่สามารถขายสินค้าของตนได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของบริษัทในที่สุด

๗. รัฐบาลมีการออกกฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคคือ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลบังคับใช้วันถัดไป ซึ่งกฎหมายฉบับนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจประกันภัย ในกรณีที่ต้องมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ธุรกิจประกันภัยจะต้องขออนุญาตและได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อน โดยต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และในส่วนของการคุ้มครองข้อมูลนั้น ธุรกิจประกันภัยจะต้องเตรียมระบบให้พร้อมภายใน ๑ ปีนับจากวันที่ประกาศ ซึ่งกฎหมายนี้จะก่อให้เกิดความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายให้กับธุรกิจประกันภัยในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

๑. บริษัทประกันภัยควรนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาขึ้นเองหรือร่วมมือกับ InsurTech Startup หรือบริษัทเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการอยู่รอดในธุรกิจประกันภัยที่นับวันการแข่งขันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น

๒. การส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้ใช้เทคโนโลยีมากขึ้นผ่านโครงการ Insurance Regulatory Sandbox

๒.๑ สำนักงาน คปภ. ควรกำหนดหน่วยงานของสำนักงานที่จะเป็นเจ้าภาพให้ชัดเจน เพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการโครงการ Insurance Regulatory Sandbox และให้ความรู้แก่ผู้สนใจ (บริษัทประกันภัย นายหน้าประกันภัย และ FinTech/InsurTech)

๒.๒ สำนักงาน คปภ. ควรประชาสัมพันธ์โครงการ Insurance Regulatory Sandbox ผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถสอบถามข้อมูล หรือเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือในเบื้องต้นก่อนเข้าเริ่มกระบวนการสมัครและประเมินความพร้อมของผู้สมัคร เพื่อเข้าร่วมการทดสอบอย่างเป็นทางการ ดังเช่นการดำเนินงานของหน่วยงานกำกับของประเทศออสเตรเลียและฮ่องกง

๒.๓ สำนักงาน คปภ. ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลอย่างชัดเจน เพื่อดูแลรับผิดชอบและให้คำปรึกษากับโครงการที่เข้าร่วมการทดสอบ ดังเช่นการดำเนินการในสหราชอาณาจักรที่ Financial Conduct Authority (FCA) หน่วยงานกำกับธุรกิจประกันภัยจัดให้มี case officer (ผู้ดูแลผู้เข้าร่วมการทดสอบรายบุคคล) ตั้งแต่เข้าร่วมโครงการจนจบการทดสอบ ซึ่งทำให้โครงการที่เข้า Sandbox ประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมาก

๒.๔ สำนักงาน คปภ. ควรเผยแพร่ขั้นตอนการอนุมัติโครงการที่เข้าร่วม Sandbox อย่างชัดเจนว่าจะต้องผ่านกระบวนการใดบ้าง และใช้ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนเท่าไร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการทดสอบวางแผนการดำเนินงาน และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

๒.๕ สำนักงาน คปภ. ควรพิจารณาจัดทำ Sandbox Express สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่ำหรือเข้าใจง่าย เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถทดสอบผลิตภัณฑ์ได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากกระบวนการพิจารณา (ตั้งแต่ยื่นใบสมัครจนถึงอนุมัติการทดสอบ) ของประเทศไทยในปัจจุบันใช้เวลามากถึง ๖๐ วันทำการ ซึ่งสูงที่สุดในกลุ่มประเทศที่ได้นำเสนอในข้างต้น โดยหากประเทศสิงคโปร์เริ่มใช้ Sandbox Express จะใช้เวลาพิจารณาโครงการสั้นที่สุดคือ ๒๑ วันเท่านั้น

๒.๖ สำนักงาน คปภ. ควรส่งเสริมบทบาทและหน้าที่ของ Center of InsurTech, Thailand (CIT) ให้เป็นแหล่งเพาะบ่มความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย รวมถึงความเข้าใจในธุรกิจประกันภัย และยังเป็นศูนย์จับคู่ทางธุรกิจให้แก่ Fintech/InsurTech startups

บริษัทประกันภัย และนายหน้าประกันภัย ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงรูปแบบทางธุรกิจใหม่ ๆ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแก่ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox และพัฒนาจนออกขายในระดับ Mass ได้ในที่สุด

๓. การส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจ

๓.๑ สำนักงาน คปภ. ควรพิจารณาอนุมัติกรมธรรม์ให้เร็วขึ้นทั้งในส่วนของแบบกรมธรรม์ใหม่ หรือกรมธรรม์ที่มีอยู่เดิมที่ต้องการขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริษัทประกันภัยสามารถวางขายกรมธรรม์ออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคยุคปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็วและความสะดวก

๓.๒ สำนักงาน คปภ. อาจช่วยลดต้นทุนค่าตรวจรับรองระบบสารสนเทศ หรือพิจารณาจัดหาผู้ตรวจสอบอิสระกลางที่ได้รับใบอนุญาตเข้ามาตรวจสอบ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บริษัทประกันวินาศภัยพัฒนาช่องทางการขายออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนให้กับบริษัทประกันภัย และจะทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีราคาถูกลง ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงประกันภัยได้ง่ายขึ้นในราคาที่สามารถจ่ายได้

๓.๓ สำนักงาน คปภ. อาจสร้างเว็บไซต์ Marketplace ซึ่งเป็นเว็บไซต์กลาง เพื่อให้บริษัทที่ยังไม่มีช่องทางขายออนไลน์เป็นของตนเองสามารถนำผลิตภัณฑ์ของตนมาขายบนเว็บไซต์นี้ได้

๓.๔ สำนักงาน คปภ. สมาคมประกันวินาศภัย รวมถึงบริษัทประกันภัยควรช่วยกันประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการซื้อประกันภัยผ่านช่องทางออนไลน์ และให้ผู้บริโภคซื้อประกันภัยผ่านช่องทางนี้มากขึ้น

๓.๕ สำนักงาน คปภ. ควรเปิดให้มีการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากการจ่ายเข้าบัญชีของผู้เอาประกันวินาศภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุในประกาศฯ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค เนื่องจากในปัจจุบันมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กร ทำให้ง่ายต่อการยืนยันตัวตนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในฮ่องกง นอกจากการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตแล้ว ผู้เอาประกันภัยยังสามารถเลือกรับค่าสินไหมทดแทนที่ร้านสะดวกซื้อได้อีกด้วย^๑

^๑ “Protect”. (Online). Available : <https://i.fwd.com.hk/en/boardingCare>, 2562.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฎหมาย

“ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๘๒ ก, ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

“ประกาศเรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๔๗ ก, ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒.

“ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๔ ตอนพิเศษ ๖๑ ง, ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐.

วารสาร

พัฒนา อึ้งพานิช. “Startup คนไทย สู่คณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นแห่งชาติ”, วารสารส่งเสริมการลงทุน. ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙. หน้า ๘-๑๔.

ปิไอไอ. “Startup Glossary ที่ควรรู้”, วารสารส่งเสริมการลงทุน. ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙. หน้า ๑๕.

ปิไอไอ. “มาตรการปิไอไอช่วยสตาร์ทอัพ”, วารสารส่งเสริมการลงทุน. ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙. หน้า ๒๙-๓๑.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. “พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf>, 2560.

ก๊เดช อนันต์ศิริประภา. “Overview of Thai Non-Life Insurance ภาพรวมธุรกิจประกันวินาศภัยไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.tgia.org/upload/file_group/29/download_1525.pdf, 2560.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, สำนักงาน. “เทคโนโลยี Internet of Things และนโยบาย Thailand 4.0”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.nbt.go.th/getattachment/Services/quarter2560/>

%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2561/32279/%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%9A.pdf.aspx, 2016.

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. “แนวทางการเข้าร่วมโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) พ.ศ. ๒๕๖๐”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.oic.or.th/sites/default/files/prakaassamnangkaan_insurance_regulatory_sandbox.pdf, 2562.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. “ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ (ฉบับย่อ)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf/, 2562.

สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. “นโยบายประเทศไทย ๔.๐ : โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46816&filename=interparliament2, 2562.

ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, สำนักงาน. “การใช้มาตรการช่วยเหลือการอุดหนุนของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.depa.or.th/sites/default/files/content/files/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3Startup%20%28%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88%29_0.pdf, 2562.

Blockchain Fish. “Distributed Ledger Technology คืออะไร ??”. (Online). Available : <https://blockchain.fish/distributed-ledger-technology>, 2560.

KPMG. “Automobile insurance in the era of autonomous vehicles”. (Online). Available : <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/id-market-place-of-change-automobile-insurance-in-the-era-of-autonomous-vehicles.pdf>, 2019.

Oliver Wyman. “Technology-Driven Value Generation in Insurance”. (Online). Available : https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2017/jun/Technology_Value_Driven_o6.pdf, 2016.

Rand. “Rethinking Insurance and Liability in the Transformative Age of Autonomous Vehicles”. (Online). Available :
https://www.rand.org/pubs/conf_proceedings/CF383.html, 2019.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล นายกุลวัฒน์ เจนวัฒนวิทย์

วัน เดือน ปีเกิด ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๐

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
- American Graduate School of International Management, Thunderbird Business School, USA
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประกาศนียบัตร Director Certification Program, รุ่นที่ ๔/๒๐๐๐ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.รุ่น ๑๑)
- หลักสูตรวิทยาการประกันภัยระดับสูง สถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูง (วปส. รุ่น ๓)
- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ สถาบันวิทยาการการค้า
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (TEPCoT รุ่น ๘)
- หลักสูตรการบริหารการลงทุนเพื่อนักธุรกิจระดับสูง (อัลตราเวลท์) รุ่นที่ ๓
- หลักสูตรอบรมโครงการจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดิจิทัล (IDE to IPO รุ่น ๑)
- หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร (ปริญญาบัตร วปอ.) รุ่นที่ ๖๑

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

- ประธานกรรมการ บริษัท เทพพัฒนากระดาษ จำกัด
- ประธานกรรมการ บริษัท บิสคอน โซลูชั่นส์ จำกัด
- ประธานกรรมการบริหาร บริษัท สยามซิตีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- กรรมการ บริษัท ปียอนด์ กรีน จำกัด
- กรรมการ บริษัท บางกอกคริสตัล จำกัด
- กรรมการ บริษัท เกียรติธานีคันทรีคลับ จำกัด
- กรรมการ บริษัท ไทย-ซันชิป จำกัด
- กรรมการ บริษัท พรารกอน คาร์ เรนทัล จำกัด
- กรรมการอิสระ บริษัท บางกอกเอวิเอชั่นเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
- กรรมการบริหาร บริษัท ควอลิตี้ เรนท อะ คาร์ จำกัด
- กรรมการบริหาร บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
- ที่ปรึกษา บริษัท ลิสต์ ซอเธอบีส์ อินเตอร์เนชั่นแนล เรียลตี้
- ที่ปรึกษา สโมสรซอนต้ากรุงเทพ ๘

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา เศรษฐศาสตร์

เรื่อง การประกันภัย กับ Thailand ๔.๐

ผู้วิจัย นายกุลวัฒน์ เจนวัฒนวิทย์ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหาร บริษัท สยามซีดีประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ “ประเทศในโลกที่หนึ่ง” ภายในปี ๒๕๗๕ ประเทศไทยจะต้องก้าวข้ามผ่าน ๓ กับดักที่ทวีความรุนแรงในยุค Thailand ๓.๐ ซึ่งก็คือ กับดักประเทศรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ที่เศรษฐกิจของไทยเติบโตเพียงร้อยละ ๓-๔ ต่อปีตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ จนถึงปัจจุบัน เมื่อเทียบกับช่วงพ.ศ. ๒๕๐๐-๒๕๓๖ ที่เติบโตถึงร้อยละ ๗-๘ ต่อปี กับดักความเหลื่อมล้ำ (Inequality Trap) ที่นับวันช่องว่างของรายได้และโอกาสของคนจนและคนรวยจะยิ่งถ่างออกมากขึ้น และกับดักความไม่สมดุล (Imbalance Trap) ที่เป็นการพัฒนาประเทศโดยไม่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และปัจเจกบุคคล ซึ่งทั้ง ๓ กับดักนี้ถือเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถสร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ รัฐบาลจึงได้เริ่มที่จะปรับเปลี่ยนโมเดลทางเศรษฐกิจจาก Thailand ๓.๐ ไปสู่ Thailand ๔.๐ ที่เป็นโมเดลทางเศรษฐกิจที่นำเอาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาประเทศ โดย Thailand ๔.๐ มี ๒ ยุทธศาสตร์หลัก คือ การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from within) และการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก (Connect to the world) ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจจากการพึ่งพาการบริโภคในประเทศที่แข็งแกร่งและพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับโลก ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงประเทศไทยไปสู่ยุค ๔.๐ นั้นจึงต้อง “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม” ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าของนวัตกรรมเองมากกว่าการเติบโตแบบเดิมๆ ที่เป็นแค่ผู้รับจ้างผลิตเช่นในยุค ๓.๐ พร้อมทั้งยังต้องเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่า (Value-based services) มากขึ้น ซึ่งการที่จะขับเคลื่อนประเทศไปในทิศทางที่คาดหวังไว้ รัฐบาลจะต้องเข้าใจและเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี และงบประมาณ รวมถึงแก้ไขปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบให้เอื้อต่อการทำธุรกิจ เพื่อให้ภาคเอกชนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ก่อกำเนิดในช่วงที่ผ่านมา เทคโนโลยีทางการติดต่อสื่อสารเช่น โทรศัพท์มือถือและ ๔G ได้มีการพัฒนาอย่างมาก ผู้บริโภคจำนวนมากสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้

พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนไป รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน (Cutting-edge technology) จำนวนมากไม่ว่าจะเป็น Cloud Computing, Digitalization, Internet of Things (IoTs), Artificial Intelligence (AI), Robotic, Biometric, Big Data และ Blockchain สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีต้นทุนลดลงจนนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้อย่างแพร่หลาย ส่งผลให้เกิด Startup จำนวนมากทั่วโลก โดยลักษณะที่เหมือนกันของ Startup เหล่านี้ก็คือ มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการทำธุรกิจ คิดนอกกรอบ และเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี (Tech Savvy) ทำให้มีต้นทุนในการทำธุรกิจมีค่าและมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบเหนือกว่าผู้ประกอบการดั้งเดิม (Incumbents) ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงในหลายๆ วงการ โดยเริ่มจากในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ในภาคธุรกิจการเงินที่ Startup ที่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) เข้ามาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet Needs) ได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด (แหล่งที่มา: Insurance Information Institute) ก่อให้เกิดกระแสการปรับตัวของภาคการธนาคารขนาดใหญ่ โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง (Disruption) ดังกล่าวมิได้หยุดอยู่เฉพาะภาคการเงินเท่านั้น แนวโน้มนี้ยังไหลเข้าสู่ภาคบริการอื่น รวมถึงประกันภัยด้วย ซึ่งก็คือเทคโนโลยีทางด้านประกันภัย (InsurTech) นั่นเอง อย่างไรก็ตาม จากหลายๆ งานวิจัยไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของ PwC และ KPMG การเกิดขึ้นของ InsurTech startups นั้นมิได้เป็นการทำลายล้าง (Disruption) แต่เป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ ได้อีกด้วย หรือก็คือ Enabler นั่นเอง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีกฎระเบียบที่มีความเข้มงวด ซับซ้อน และยากต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ส่งผลให้ InsurTech startup ไม่สามารถรับความเสี่ยง (รับประกันภัย) เองได้ จึงต้องจับมือร่วมกับบริษัทประกันภัย บริษัทประกันภัยต่อ หรือธุรกิจตัวแทนนายหน้าในการทำธุรกิจ

ดังนั้น ภายใต้กระแสการเติบโตอย่างรวดเร็วของ InsurTech การที่รัฐบาลใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ จึงถือเป็นตัวเร่ง (Catalyst) ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีนัยสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยทั้งในแง่ของความต้องการผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การตลาดและช่องทางขายใหม่ ๆ การพิจารณารับประกันภัยและการคิดราคา รวมถึงการจัดการสินไหมทดแทน โดยหากธุรกิจประกันภัยไม่มีการเตรียมความพร้อมรับมือกับกระแสดังกล่าว ก็ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจได้

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะฉายภาพให้เห็นถึงเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมประกันภัย สถานะปัจจุบันของการใช้เทคโนโลยีและความร่วมมือกับ InsurTech startups ของธุรกิจประกันภัยของไทย และวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจประกันภัยภายใต้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ รวมถึงศึกษาถึงนโยบายและกฎระเบียบของ Thailand

๔.๐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อจำกัดของนโยบายและกฎระเบียบดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยสามารถนำงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ Thailand ๔.๐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech และสถานะปัจจุบันในการใช้ InsurTech ของธุรกิจประกันภัย
๒. เพื่อศึกษานโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech ภายใต Thailand ๔.๐
๓. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัยในยุค Thailand ๔.๐
๔. เพื่อศึกษาหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัย ในยุค Thailand ๔.๐

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประกันภัยกับ Thailand ๔.๐” นี้ ประกอบด้วยขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

๑. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ส่งผลกับธุรกิจประกันวินาศภัย ในยุค Thailand ๔.๐ และวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีของธุรกิจประกันวินาศภัย ในยุค Thailand ๔.๐
๒. **ขอบเขตด้านประชากร** ศึกษาเฉพาะบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น
๓. **ขอบเขตด้านเวลา** ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) รวมทั้งจัดทำ SWOT Analysis โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมสถิติ ข้อมูลแนวคิด บทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน คปภ. สำนักงาน อุตสาหกรรมประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัย สำนักวิจัยและสถิติ บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

๒. จัดระเบียบข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

๓. การนำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะที่มีนัยสำคัญจากการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง ๓ ข้อ โดยได้ ทำการศึกษาทั้งส่วนของการเสนอเนื้อหาของนโยบายและมาตรการในการพัฒนาประเทศผ่านโมเดล เศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปต่อ ธุรกิจประกันวินาศภัย และหลักวิชาเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ โดยมีรายละเอียด ผลการศึกษาค้นคว้าที่ตอบวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อ สรุปได้ดังนี้

๑. ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ เพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech และสถานะปัจจุบันในการใช้ InsurTech ของธุรกิจประกันภัย ผลการศึกษาโดยสรุป คือ

๑.๑ เทคโนโลยีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech ในปัจจุบันมีด้วยกัน ๕ เทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีเหล่านี้ถูกเรียกว่า เทคโนโลยีดิจิทัล ภายใต้ประกาศเรื่อง นโยบายและแผน ระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวประกอบไปด้วย Cloud Computing Internet of Things (IoT) Big Data Artificial Intelligence (AI) และ Blockchain

Cloud Computing ถูกนำมาใช้เพื่อจัดเก็บ บริหารจัดการ และประมวลผล ข้อมูลผ่านเครือข่าย Server ของผู้อื่น (ผู้ให้บริการ) ทางอินเทอร์เน็ต สามารถจำแนกการใช้งาน ออกเป็น ๓ ประเภทคือ Infrastructure as a Service (IaaS) Platform as a Service (PaaS) และ

Software as a Service (SaaS)

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย บริษัทประกันภัยสามารถลดต้นทุนทางด้าน ICT ผ่านการใช้งาน Cloud Computing ได้ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software โดยการใช้ Cloud Computing จะทำให้บริษัทประกันภัยสามารถเปลี่ยนจากรายจ่ายคงที่ (Fixed Capital Expenditures) ให้เป็นต้นทุนแปรผัน (Variable Operating Costs) ได้ พร้อมทั้งมีระบบที่ทันสมัยให้ใช้งาน รวมทั้งยังสามารถปรับเพิ่ม/ลดการใช้บริการตามความต้องการของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยี Cloud Computing ยังเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น IoT, Big Data, AI และ Blockchain อีกด้วย

Internet of Things (IoT) หรือ “อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง” หมายถึง การที่สิ่งต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าหากันในโลกอินเทอร์เน็ต ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการและควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต IoT ที่มีความสำคัญในธุรกิจประกันภัยได้แก่ Telematics Smart home Automated Vehicle และ Wearable device

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย Telematics ถูกนำมาใช้ในประกันรถยนต์แล้ว ซึ่งบริษัทประกันภัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการขับขี่เพื่อพิจารณาปรับประกันภัย และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้เอาประกันภัยในอัตราเบี้ยประกันภัยที่สะท้อนถึงพฤติกรรมการขับขี่ของผู้เอาประกันภัย รวมทั้งให้ส่วนลดในกรณีที่ขับขี่ระมัดระวัง พร้อมกันนั้น ในหลายๆ งานวิจัย ยังมีการระบุว่า Telematics เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ขับขี่ไปในทิศทางที่ดีขึ้นอีกด้วย บ้านอัจฉริยะก็เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่ถือเป็นโอกาสให้กับธุรกิจประกันภัย นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่เพื่อคุ้มครองบ้านอัจฉริยะ ซึ่งระบบบ้านอัจฉริยะจะเน้นที่การป้องกันความเสียหายเช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถแจ้งเหตุร้ายให้แก่บริษัทรักษาความปลอดภัย/ตำรวจ/เจ้าของบ้าน หรือมีการติดตั้งระบบควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้นบริษัทประกันภัยจึงสามารถให้ส่วนลดแก่บ้านอยู่อาศัยที่มีการติดตั้งระบบอัจฉริยะนี้ได้ รถยนต์ไร้คนขับ คาดว่าจะเข้ามาแทนรถยนต์แบบดั้งเดิมภายใน ๑๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๓) เมื่อถึงเวลานั้น ธุรกิจประกันรถยนต์จะเกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่

Big Data ไม่ได้เกี่ยวข้องแค่เพียงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมหาศาลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเชิงลึก (Insights) ที่ได้ไปสร้างคุณค่าให้กับบริษัทประกันภัย

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย เมื่อบริษัทประกันภัยได้รับข้อมูลจำนวนมากจากลูกค้า บริษัทจะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ และค้นหาความต้องการเชิงลึก (Insight) ของลูกค้า เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ลูกค้าใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและพัฒนาไปเป็นความผูกพันกับบริษัทในที่สุด Big Data ยังถูกใช้ในการตรวจสอบการเรียกร้องสินไหมทดแทนทุจริตได้อีก

ด้วย เนื่องจากการนำข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งมาใช้ในการพิจารณาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

Artificial Intelligence (AI) เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถในการคิดเองได้ หรือมีปัญญานั้นเอง

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย ในธุรกิจประกันภัย AI ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ หรือการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้สติปัญญาของมนุษย์เช่น การแนะนำประกันภัยให้เหมาะสมกับผู้ซื้อ การตอบคำถามทางด้านกรมธรรม์ประกันภัย และการบริการของบริษัทประกันภัย และการตรวจสอบสินไหมทดแทนทุจริต เป็นต้น ดังนั้น ปัญญาประดิษฐ์จึงต้องเรียนรู้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องมีการนำเทคโนโลยี Cloud computing และ Big Data เข้ามาใช้ในการพัฒนาร่วมด้วย ในปัจจุบัน ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ซับซ้อนและการพิจารณารับประกันภัยของผลิตภัณฑ์ประกันภัยง่าย ๆ ที่เป็นมาตรฐานมีการนำระบบอัตโนมัติถูกนำมาใช้แล้วในธุรกิจประกันภัย และ AI จะถูกนำมาใช้เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์มากขึ้น ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมที่ถูกละทิ้ง การให้บริการของบริษัทประกันภัยที่มี AI เข้ามาเกี่ยวข้องในปัจจุบัน ได้แก่ Call Center, การบริการให้คำปรึกษาผ่าน Robo advisors, ผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistant) และอื่น ๆ เช่น การคิดอัตราเบี้ยประกันภัย กลยุทธ์ทางการตลาด การพิจารณารับประกันภัยและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแบบอัตโนมัติ และการตรวจสอบสินไหมทดแทนทุจริต เป็นต้น

Blockchain เป็นเทคโนโลยีที่มีแนวคิดมาจาก Distributed Ledger ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทำการกระจายข้อมูลให้ทุกคนในเครือข่าย โดยที่ทุกคนในเครือข่ายจะถือข้อมูลที่เหมือนกันทั้งหมดในบัญชีแยก (Ledger) ของแต่ละคน โดยไม่จำเป็นต้องมีคนกลางในการเก็บข้อมูล ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าคนกลาง รวมถึงยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอีกด้วย

การนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย ถูกนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัย ๔ ด้านได้แก่ การระบุตัวตนของผู้เอาประกันภัย เช่น ๑) Know-your-customer (KYC) และการป้องกันการฟอกเงิน ๒) การตรวจจับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนทุจริต ๓) ประกันภัย Peer-to-peer และ ๔) การประกันภัยร่วม (Co-insurance)

การใช้งานทั้ง ๕ เทคโนโลยีแบ่งได้เป็น ๓ ประเภทคือ **ปรับปรุง** เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการของบริษัทประกันภัยในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบดั้งเดิม (ซึ่งก็คือ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีขายอยู่แล้วในปัจจุบัน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น **ยกระดับ** เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการยกระดับผลิตภัณฑ์ที่มีขายอยู่ในปัจจุบัน เพื่อปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือบริการที่เกี่ยวข้องและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และ **คิดค้นขึ้นใหม่** เป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมหาศาลของลูกค้า เพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

(Unmet need)

ระดับของการพัฒนา ๕ เทคโนโลยี ณ ปัจจุบันยังไม่มีเทคโนโลยีใดอยู่ในช่วงเจริญเต็มที่ (Maturity) โดย Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่มีการพัฒนามากที่สุดคือ ใกล้เคียงช่วงเจริญเต็มที่ รองลงมาคือ Big Data และ IoT ที่อยู่ในช่วงกำลังเติบโต (Growth) สำหรับ AI และ Blockchain นั้นยังอยู่ในช่วงของการเริ่มต้นของการพัฒนา (Introduction)

ผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในธุรกิจประกันภัยยังอยู่ในระดับที่ต่ำอยู่ โดยเฉพาะ Blockchain จึงยังไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยมากนัก อย่างไรก็ตาม ในอนาคตอันใกล้เทคโนโลยีเหล่านี้จะมีศักยภาพอย่างมากในการส่งเสริมการทำธุรกิจของบริษัทประกันภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผลการวิจัยต่อบรรณการประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อศึกษานโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ InsurTech ภายใต้ Thailand ๔.๐ ผลการศึกษาโดยสรุป คือ

เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่งประชากรจะต้องมีรายได้มากกว่า ๑๒,๗๔๖ เหรียญสหรัฐต่อคนต่อปี ประเทศไทยจะต้องมีการลงทุนขยายตัวร้อยละ ๑๐ ต่อปี และมี GDP ขยายตัวร้อยละ ๖ ต่อปีอย่างต่อเนื่องในอีก ๑๗ ปีข้างหน้า ประเทศไทยจึงได้ใช้โมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาประเทศ โดยโมเดลทางเศรษฐกิจดังกล่าวได้ถูกแปลงเป็นยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) การที่ประเทศจะก้าวขึ้นสู่ประเทศที่มีรายได้สูงนั้นจะต้องยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศจากการรับจ้างผลิตเป็นการสร้างมูลค่าของสินค้าและบริการจากการใช้นวัตกรรม

๒.๑ โมเดลเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ได้ระบุถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้

๑. การต่อยอด ๕ อุตสาหกรรมเดิม (The First S-Curves) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีฐานแข็งแกร่งอยู่แล้วในระดับหนึ่ง แต่จำเป็นต้องได้รับการต่อยอดจากการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ประกอบด้วย

- ๑) อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ (Next-Generation Automotive)
- ๒) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ (Smart Electronics)
- ๓) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical and Wellness Tourism)
- ๔) การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ (Agriculture & Biotechnology)
- ๕) อุตสาหกรรมอาหารแห่งอนาคต (Food for the Future)

๒. การสร้าง ๕ อุตสาหกรรมใหม่ (The New S-Curves) เพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้มีศักยภาพรองรับการแข่งขันในอนาคต ประกอบด้วย

- ๑) อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เพื่อการอุตสาหกรรม (Robotics)
- ๒) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation & Logistics)
- ๓) อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels & Biochemicals)
- ๔) อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital)
- ๕) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub)

ซึ่งการพัฒนาอุตสาหกรรมข้างต้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย เนื่องจากทำให้ความเสี่ยงภัยหรือลักษณะของภัย (Risk) เปลี่ยนแปลงไปเช่น

๑) ยานยนต์ไฟฟ้าและยานยนต์ไร้คนขับ (Electronic and Autonomous Vehicle) ที่จะพัฒนาประเทศไทยให้เป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าและยานยนต์ไร้คนขับ จะทำให้ในอนาคตลักษณะภัยของยานยนต์ประเภทนี้เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของระบบหรืออุปกรณ์ควบคุมรถที่ถูกตั้งและปรับปรุง (Update) จากโรงงานหรือผู้ให้บริการระบบควบคุมรถแทนการขับขี่ของคนขับ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยอย่างมาก เนื่องจากในประเทศไทยธุรกิจประกันรถยนต์มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ ๕๙ ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งหมด ดังนั้น หากบริษัทประกันภัยไม่เตรียมความพร้อมหรือศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยคาดว่า บริษัทเหล่านี้จะเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับบริษัทที่เตรียมความพร้อมรับมืออย่างแน่นอน

๒) เมืองอัจฉริยะ (Smart City) รวมถึงบ้านอัจฉริยะ (Smart Home) ที่เจ้าของบ้านสามารถควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า ระบบสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยผ่านเทคโนโลยี IoT ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเมื่อเกิดเหตุร้าย ระบบบ้านอัจฉริยะสามารถแจ้งเตือนเจ้าของบ้านได้ รวมทั้งยังมีระบบควบคุมการทำงานของเครื่องใช้ไฟฟ้าและสาธารณูปโภคภายในบ้านที่จะช่วยลดความรุนแรงของความเสียหายลงได้

๓) การเกษตรแม่นยำ (Precision Farming) อาศัยการทำงานร่วมกันของระบบเซนเซอร์ที่วัดความชื้น ปริมาณแสงแดด อุณหภูมิ ระบบฐานข้อมูลพืช ระบบให้น้ำ ปรับปริมาณแสง และระบบปรับอุณหภูมิที่ทำงานสอดคล้องกันเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเจริญเติบโตของพืช จะช่วยให้เกษตรกรใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็นและยังสามารถประมาณการช่วงเวลาเก็บเกี่ยวและปริมาณพืชผลที่จะผลิตได้อีกด้วย พร้อมกันนั้น หากภาครัฐพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเกษตรกร รวมถึงใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น ดิจิทัล Big Data

ภาพถ่ายดาวเทียม ในการสร้างระบบติดตามการเพาะปลูก เมื่อเกิดภัยธรรมชาติเช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม โรคระบาด หรือศัตรูพืชขึ้น ภาครัฐหรือประกันภัยก็สามารถเฝ้าระวังเกษตรกรได้อย่างทันทั่วถึง

๔) ระบบสาธารณสุขอัจฉริยะ (Smart Health/Human) นำ IoT มาประยุกต์ใช้กับระบบสาธารณสุขอัจฉริยะในการจัดเก็บข้อมูลสุขภาพ หรือการใช้อุปกรณ์สวมใส่ (Wearable Devices) เพื่อวัดสัญญาณทางร่างกาย (Bio Signals) เช่น ชีพจร ความดันโลหิต คุณภาพการนอน การเคลื่อนไหว และการหายใจ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์การเจ็บป่วยล่วงหน้า (Predictive Diagnostic) การแจ้งเตือนการเจ็บป่วยทันที และระบบติดตามการแพร่กระจายของโรค เมื่อนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัยจะทำให้สามารถป้องกันหรือลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยได้

จาก ๑๐ อุตสาหกรรมข้างต้น รัฐบาลจึงได้กำหนด ๕ กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาขึ้นในประเทศ ดังนี้

๑. กลุ่มเกษตรและอาหาร ใช้เทคโนโลยีชีวภาพ (Food & Agriculture - Biotech)
๒. กลุ่มสุขภาพ ใช้เทคโนโลยีชีวการแพทย์ (Health & Wellness - Biomedical)
๓. กลุ่มเครื่องมืออัจฉริยะและหุ่นยนต์ ใช้เทคโนโลยีเมคาทรอนิกส์ (Smart Devices & Robotics - Mechatronics)
๔. กลุ่มดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตออฟติง ใช้เทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital & IOT - Embedded Technology)
๕. กลุ่มสร้างสรรค์และวัฒนธรรม ใช้ Service Design ในการสร้างมูลค่า (Creative & Culture - High Value Services)

ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีทางประกันภัย (InsurTech) ถือเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่ได้ถูกระบุไว้ในกลุ่มเทคโนโลยีเป้าหมายที่ ๔ เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตออฟติง (IoT) ที่จะต้องพัฒนาขึ้นในประเทศ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆ ก็มีผลต่อการพัฒนา ๕ เทคโนโลยีหลัก (Cloud Computing, Big Data, IoT, AI และ Blockchain) ของธุรกิจประกันภัยเช่นกัน โดย ๕ เทคโนโลยีดังกล่าวได้ถูกบรรจุไว้ในพิมพ์เขียว Thailand ๔.๐ และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) โดยรัฐบาลได้ออกมาตรการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งทางด้าน ๑) เงินกู้ เงินให้เปล่า เงินอุดหนุน เงินร่วมทุน และการค้าประกันสินเชื่อ ๒) การยกเว้นภาษีเงินได้ และการให้หักรายจ่ายเพิ่มเติมทั้งในส่วนของบริษัทเริ่มต้น นักลงทุน และ VC ๓) มาตรการ BOI ทั้งสิทธิ

ประโยชน์ทางภาษีอากรและไม่เกี่ยวกับภาษีอากร ๔) การปรับปรุงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนให้เหมาะสมกับการพัฒนาและการเติบโตของวิสาหกิจเริ่มต้น ๕) การผ่อนปรนแก่ผู้ชำนาญการต่างชาติ เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจเริ่มต้นของไทย และ ๖) การสนับสนุนให้มีการจัดเรตติ้งเทคโนโลยีและการค้าประกันสินเชื่อเทคโนโลยี (Technology Rating & Technology Guarantee)

๒.๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับนวัตกรรมดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตหมู่บ้าน, Free Wifi, IoT Network ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น กล้อง CCTV, Smart Pole, IoT Network, Sensors รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ซึ่งรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างแพลตฟอร์มข้อมูล และการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ให้เป็นฟันเฟืองสำคัญในการทำ Digital Transformation ของภาคเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๒.๓ การกำกับและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการดังนี้

๑. **ออกประกาศ คปภ. เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) พ.ศ. ๒๕๖๐** สำนักงาน คปภ. จะอนุญาตให้ภาคธุรกิจทดสอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย การบริการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ที่นำนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในสภาพตลาดจริงภายใต้กรอบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนดหรือแก้ไขปรับปรุงให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. **ออกประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐** เพื่อกำกับดูแลและส่งเสริมให้ธุรกรรมประกันภัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบออนไลน์) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

๓. **จัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT)** ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมประกันภัย กลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้น และกลุ่มเทคโนโลยี CIT

๓. ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประกันภัยในยุค Thailand ๔.๐ ผลการศึกษาโดยสรุป คือ

หลังจากเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปีพ.ศ. ๒๕๕๔ การแข่งขันภายในธุรกิจฯ ของประเทศไทยที่มีความรุนแรงอย่างมาก ส่งผลให้กำไรของธุรกิจฯ ปรับลดลงอย่างต่อเนื่องจาก

ร้อยละ ๑๘.๐ ในปี ๒๕๕๖ เหลือเพียงร้อยละ ๖.๙ ในปี ๒๕๖๑ ซึ่งหากพิจารณาขนาดของธุรกิจด้วย แล้วพบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่และกลางมีแนวโน้มที่จะกำไรลดลง พร้อมกันนั้น ธุรกิจขนาดเล็กยังมีแนวโน้มที่จะขาดทุนเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หลายบริษัทโดยเฉพาะบริษัท สัญชาติไทยขนาดใหญ่และกลางบางบริษัท รวมถึงบริษัทต่างชาติที่มีบริษัทแม่ขนาดใหญ่หนุนหลัง จึงเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งในรูปแบบของการพัฒนาขึ้นเอง รวมถึงกับ InsurTech Startup สัญชาติ ไทยและต่างชาติในหลากหลายรูปแบบทั้งร่วมลงทุนในธุรกิจและจ่ายค่าบริการ เป็นต้น รวมถึงนำเอา เทคโนโลยีจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ตั้งแต่การ ปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการคิดค้น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือบริการที่เกี่ยวข้องขึ้นมา

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่า การที่ประเทศไทยใช้โมเดลทาง เศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ ส่งผลต่อธุรกิจฯ อย่างมาก เนื่องจากเป็นทั้งการส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ ก่อให้เกิดความต้องการประกันภัยสำหรับลักษณะภัยใหม่ ๆ เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า เมืองอัจฉริยะ การ สาธารณสุขอัจฉริยะ และการเกษตรแม่นยำ เป็นต้น และยังเป็นทั้งการส่งเสริมการสร้างเทคโนโลยีใน ประเทศที่จะทำให้ต้นทุนการใช้งานถูกลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นทั้งโอกาสแก่บริษัทประกันวินาศภัยที่ เตรียมพร้อมรับมือหรือเป็นแม่กระทั่งอุปสรรคแก่บริษัทที่ไม่ได้เตรียมความพร้อมโดยเฉพาะบริษัท ขนาดเล็กส่วนใหญ่และขนาดกลางบางส่วน ดังนั้น รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ประกันภัยโดยเฉพาะสำนักงาน คปภ. ที่เป็นหน่วยงานกำกับและส่งเสริมธุรกิจฯ จึงควรสร้างความ พร้อมโดยการออกนโยบายส่งเสริมและลดข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้ธุรกิจฯ สามารถ เติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลสะท้อนกลับให้การดำเนินโมเดลทางเศรษฐกิจ Thailand ๔.๐ บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทประกันภัย บ.ประกันภัยควรนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่ม ขีดความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดของบริษัท

๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีผ่านประกาศ Insurance Regulatory Sandbox สำนักงาน คปภ. ควร

๒.๑ กำหนดหน่วยงานเจ้าภาพให้ชัดเจน เพื่อรับผิดชอบในการส่งเสริมฯ และให้ ความรู้แก่ผู้สนใจ

๒.๒ ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ผู้สนใจ สามารถสอบถามข้อมูล หรือเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือในเบื้องต้นก่อนเข้าเริ่มกระบวนการสมัคร

๒.๓ จัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล เพื่อดูแล รับผิดชอบและให้คำปรึกษากับผู้ร่วมทดสอบ

๒.๔ เผยแพร่ขั้นตอนการอนุมัติโครงการฯ อย่างชัดเจนทั้งทางด้านขั้นตอนและระยะเวลา

๒.๕ พิจารณาจัดทำ Sandbox Express สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่ำ/เข้าใจง่าย ที่มีระยะเวลาในการพิจารณาสั้นเช่นเดียวกับสิงคโปร์คือ ๒๑ วัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมโครงการทดสอบผลิตภัณฑ์ได้เร็วขึ้น ในปัจจุบัน กระบวนการพิจารณาของไทยใช้เวลาถึง ๖๐ วันทำการ

๒.๖ ส่งเสริมบทบาทและหน้าที่ของ Center of InsurTech, Thailand (CIT) ให้เป็นแหล่งเพาะบ่มความรู้ทาง InsurTech รวมถึงความเข้าใจในธุรกิจประกันภัย และเป็นศูนย์จับคู่ทางธุรกิจให้แก่ Fintech/InsurTech startups บริษัทประกันภัย และนายหน้าประกันภัย

๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สำนักงาน คปภ.

๓.๑ ควรพิจารณาอนุมัติกรมธรรม์ให้เร็วขึ้นทั้งในส่วน of แบบกรมธรรม์ใหม่หรือกรมธรรม์ที่มีอยู่เดิมที่ต้องการขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒ อาจช่วยอุดหนุนค่าตรวจรับรองระบบสารสนเทศ หรือพิจารณาจัดหาผู้ตรวจสอบอิสระกลางที่ได้รับใบอนุญาตเข้ามาตรวจสอบ เพื่อกระตุ้นให้บ.ประกันวินาศภัย โดยเฉพาะขนาดเล็กและกลางบางรายพัฒนาช่องทางการขายออนไลน์ของตนเองได้ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน และทำให้ประกันภัยมีราคาถูกลง ผู้บริโภคเข้าถึงประกันภัยได้ง่ายขึ้น

๓.๓ อาจสร้างเว็บไซต์ Marketplace ซึ่งเป็นเว็บไซต์กลางเพื่อให้บริษัทประกันภัยที่ยังไม่มีช่องทางออนไลน์ของตนเองสามารถวางขายบนเว็บไซต์นี้ได้

๓.๔ ร่วมมือกับสมาคมประกันวินาศภัย และบริษัทประกันภัยช่วยกันประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการซื้อขายประกันภัยออนไลน์

๓.๕ ควรปรับปรุงประกาศฯ เพื่อเปิดให้การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากการจ่ายเข้าบัญชีของผู้เอาประกันวินาศภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุในประกาศฯ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๔.๑ ในปัจจุบัน ผลการดำเนินงานจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ของบริษัทประกัน

วินาศภัยยังไม่สามารถวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ส่งผลให้ขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เช่น สถิติรายได้และผลการรับประกันภัยเป็นรายบริษัท เป็นต้น ในอนาคต หากมีการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะทำให้เห็นถึงผลลัพธ์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ของบริษัทฯ รวมถึงผลลัพธ์ของมาตรการการส่งเสริมของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้บริษัทฯ นำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งยังอาจนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดมาตรการส่งเสริมฯ และปรับปรุงให้มาตรการฯ ดังกล่าวมีความเหมาะสมได้อีกด้วย

๔.๒ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมประกันภัย การศึกษาถึงธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจคนกลางประกันภัยได้แก่ ตัวแทน นายหน้า และธนาคาร จะทำให้การวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีที่มีต่ออุตสาหกรรมประกันภัยเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น