

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการประกันชีวิตในปัจจุบัน ได้รับการยอมรับจากผู้เอาประกันทั่วไป เพิ่มมากขึ้นกว่าแต่ก่อน การประกันภัยเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ทำประกันหรือผู้รับผลประโยชน์ มนุษย์ทุกคนจะดำรงชีวิตอยู่ได้ หรือจะให้คนในครอบครัวดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น จะต้องมียาได้เพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภค บริโภค ตลอดจนค่าใช้จ่ายจำเป็นอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนของบุตร ค่าใช้จ่ายในยามเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือยามชรา แต่เนื่องจากชีวิตของคนจะดำรงอยู่ได้ถึงเมื่อใดเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน แม้กระทั่งความสามารถหารายได้ก็เช่นกัน ก็มีอุปสรรคที่สำคัญ 4 ประการ 1) การออกจากงานกะทันหัน ถ้าหากไม่มีเงินออมไว้ก็ย่อมจะเดือดร้อนในช่วงที่ยังหาเงินไม่ได้ 2) การมีอายุมากขึ้น เมื่อพ้นวัยทำงาน ก็ยังต้องมีความจำเป็นต้องใช้เงินตราบเท่าที่มีชีวิตอยู่ 3) การเสี่ยงต่อการเป็นคนทุพพลภาพ หรือพิการซึ่งจะทำให้ไม่สามารถทำงานได้ 4) การเสี่ยงต่อความตาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุ ไม่มีใครสามารถบอกได้ว่าจะเสียชีวิตเมื่อใด หากครอบครัวใดสูญเสียหัวหน้าครอบครัวไปจะทำให้ขาดรายได้ ที่จะมาจุนเจือครอบครัว การบรรเทาความเดือดร้อน ที่เกิดจากการไม่สามารถหารายได้ วิธีหนึ่งคือการออมทรัพย์ด้วยการทำประกันชีวิต แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เห็นประโยชน์ของการประกันชีวิต คิดว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น และคิดว่าชีวิตมนุษย์ทุกวันนี้ต้องเผชิญกับอันตรายมากขึ้นกว่าแต่ก่อน อันตรายที่มนุษย์เผชิญอยู่มีทั้งที่เป็น โรคภัย และอุบัติเหตุต่างๆ

การดำรงชีวิตของมนุษย์นอกเหนือจากปัจจัย 4 ซึ่งได้แก่อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคนั้น ยานพาหนะได้รับการยอมรับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสำคัญในชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากเป็นพาหนะที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเดินทาง จะเห็นได้ว่าจำนวนยานพาหนะเพิ่มขึ้น ทำให้สภาพการจราจรของจังหวัดเชียงใหม่เปลี่ยนแปลงไปจากสภาพที่มีความคล่องตัวสูง ไปสู่การจราจรที่แออัดรีบเร่งและไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ทำให้เกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันการเกิดอุบัติเหตุ แต่ละครั้งได้ก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ด้วยการประกันภัย ดังนั้นการประกันภัยในลักษณะของการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลนั้นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและความ

เสียหายให้แก่ผู้ประกัน ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในสังคม ต่อประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน จะเห็นได้จากตารางที่ 1.1

ตาราง 1.1 จำนวนอุบัติเหตุในเขตทางพิเศษ ปีงบประมาณ 2536-2548

ปีงบประมาณ	จำนวนอุบัติเหตุ (ราย) ทรัพย์สินของ กทพ. เสียหาย	ทรัพย์สินของ กทพ. ไม่เสียหาย	รวม	จำนวนรถที่เกิดอุบัติเหตุ (คัน)	จำนวนผู้บาดเจ็บ (คน)	จำนวนผู้เสียชีวิต (คน)
2536	400	847	1,247	2,457	445	8
2537	530	766	1,296	1,831	519	10
2538	495	811	1,306	2,567	550	11
2539	512	1,022	1,534	2,952	806	16
2540	314	1,462	1,776	3,537	1,699	8
2541	883	582	1,465	2,805	866	18
2542	942	706	1,630	3,474	985	9
2543	1,074	871	1,945	3,534	722	13
2544	944	612	1,556	2,766	639	15
2545	983	498	1,481	2,418	659	13
2546	938	484	1,422	2,235	666	20
2547	911	450	1,361	2,186	537	31
2548	791	435	1,226	1,946	535	17

ที่มา : การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (2548)

จากตารางจำนวนอุบัติเหตุในเขตทางพิเศษ ปี 2547 จำนวนที่เกิดอุบัติเหตุ 2,186 คัน จำนวนผู้บาดเจ็บ 537 คน จำนวนผู้เสียชีวิต 31 คน แตกต่างจากปี 2548 เนื่องจากจำนวนรถที่เกิดอุบัติเหตุได้ลดน้อยลงถึง 1,946 คัน จำนวนผู้บาดเจ็บ 535 คน และจำนวนผู้เสียชีวิต 17 คน

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจด้านประกันชีวิตและประกันวินาศภัยทั้งสิ้น 69 แห่ง จากความหลากหลายของบริษัทประกันภัยดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ต้องการเอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลโดย

ความสมัครใจกับบริษัทประกันภัย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการขายงาน ด้านการประกันภัยส่วนบุคคลให้กว้างขวางขึ้น โดยข้อมูลที่ได้ อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการปรับปรุงระบบการประกันภัยจากผลการศึกษาในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการตัดสินใจซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของประชาชน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันภัยซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของผู้เอาประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้บริโภค
- 3) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกัน

1.4 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ลูกค้าที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

บริษัท หมายถึงบริษัทที่ออกกรมธรรม์ประกันภัยนี้

ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ทำประกันภัย (อ้างถึงในเอกสาร ประกอบการศึกษาอบรม “หลักสูตรที่ปรึกษาประกันชีวิต” ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด, 2548 : 5-8) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริง อันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันภัย และมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามอำนาจที่ตกลงไว้ และเมื่อเกิดความเสียหายเกิดขึ้นกับวัตถุที่เอาประกันภัยไว้ผู้เอาประกันภัยได้มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริงได้

ตาราง หมายถึงตารางกรมธรรม์ประกันภัย

อุบัติเหตุ หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน จากปัจจัยภายนอกร่างกายและทำให้เกิดผลที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง

ความบาดเจ็บ หมายถึงการบาดเจ็บทางร่างกาย อันเป็นผลโดยตรงจากอุบัติเหตุ ซึ่งเกิดขึ้น โดยเอกเทศ และโดยอิสระจากเหตุอื่น

ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง หมายถึงทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานใดๆ ในอาชีพประจำและอาชีพอื่นๆ ได้โดยสิ้นเชิงตลอดไป

ทุพพลภาพถาวรบางส่วน หมายถึงทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานในอาชีพประจำตามปกติได้ตลอดไป แต่ทำงานอื่นเพื่อสินจ้างได้

ทุพพลภาพชั่วคราวสิ้นเชิง หมายถึงทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานในอาชีพประจำตามปกติได้ โดยสิ้นเชิงในชั่วระยะเวลาหนึ่ง

ทุพพลภาพชั่วคราวบางส่วน หมายถึงทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานในอาชีพประจำตามปกติบางส่วนในชั่วระยะเวลาหนึ่งก็ดี หรือเป็นผลต่อเนื่องจากทุพพลภาพชั่วคราวสิ้นเชิง ซึ่งได้ทุเลาเบาบางลงแล้วก็ดี แต่ยังไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานได้ อาชีพประจำตามปกติได้ครบทุกส่วนในชั่วระยะเวลาหนึ่ง

ความรับผิดชอบแรก หมายถึงความเสียหายส่วนแรกที่ผู้เอาประกันภัยโดยอุบัติเหตุและทำ ให้ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สายตา ทุพพลภาพ แล้วต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล