

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความสูญเสียที่เกิดจากอัคคีภัย นับจากอดีตจนถึงปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น เพิ่มขึ้นตลอด ผลที่เกิดขึ้นจากอัคคีภัยโดยตรงที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตอันเนื่องมาจากความร้อนเกิดความเสียหายแก่ อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน เครื่องใช้ภายในบ้านและเครื่องจักรอุปกรณ์ต่างๆ โดยตรง เมื่อไฟไหม้จะทำให้บ้านที่อยู่อาศัยโรงงานอุตสาหกรรมเกิดความเสียหายถูกทำลายต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสร้างขึ้นมาใหม่หรือจัดหาใหม่มาทดแทนของเก่า ในขณะที่เดียวกันเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้ง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน รัฐบาลจึงมีความพยายามที่จะหาทางป้องกัน การเกิดอุบัติเหตุ และหรือพยายามลดการเกิดอุบัติเหตุ ดังกล่าวอันเกิดจากอัคคีภัย ไม่ว่าจะอาศัยเทคโนโลยีในการดับไฟ การสร้างระบบเตือนภัย จัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งรณรงค์ให้ทราบถึงความรุนแรง ความเสียหายจากการเกิดอัคคีภัย ตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันยับยั้ง ความสูญเสียของการเกิดอุบัติเหตุขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมดความเสียหายที่เกิดจากอัคคีภัยเป็นการยากที่จะควบคุมและป้องกันมิให้ เกิดอัคคีภัยขึ้นได้อย่างเด็ด ขาดเสมอไป เพราะอัคคีภัยนั้นเปรียบเสมือน "ศัตรูที่ไม่รู้จักหลับ" และความประมาทเลินเล่อของผู้ทำงานหรือผู้ประกอบกิจการเป็นจำนวนมาก ย่อมจะเกิดและมีขึ้นได้ไม่วันใดก็วันหนึ่ง

สาเหตุของอัคคีภัยจนทำให้เกิดการลุกลามเกิดเพลิงไหม้ขนาดใหญ่ขึ้นอาจเกิดได้ 2 ลักษณะใหญ่ คือ สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากการตั้งใจและ สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากความประมาทขาด ความระมัด ระวังหรือมิได้ตั้งใจ

1. สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากการตั้งใจ เช่น การลอบวางเพลิงหรือการก่อวินาศกรรมซึ่งเกิด จากการจงใจอันมีมูลสาเหตุจงใจที่ทำให้เกิดการลอบวางเพลิง อาจเนื่องมาจากเป็นพวกโรคจิต
2. สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากความประมาท ขาดความระมัดระวัง ในกรณีนี้แบ่งเป็นประเด็นหลักๆ ได้ 2 ประเด็นคือ

- ขาดความระมัดระวังทำให้เชื้อเพลิงแพร่กระจาย กรณีดังกล่าวนี้เกิดจากการทำให้สิ่งที่เป็นเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นสารลุกไหม้ไฟหรือติดไฟได้แพร่กระจายเมื่อไปสัมผัสกับความร้อนก็จะเป็น

สาเหตุของการเกิดอัคคีภัยได้ ตัวอย่างเช่น ในบริเวณที่มีไอของตัวทำละลายหรือน้ำมันเชื้อเพลิงแพร่กระจาย เมื่อไปสัมผัสกับแหล่งความร้อน เช่น บริเวณที่มีจุดสูบบุหรี่ก็จะทำให้เกิดอัคคีภัยได้

- ขาดความระมัดระวังการใช้ไฟและความร้อน ในกรณีดังกล่าวนี้ทำให้แหล่งความร้อนซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบและลักษณะต่าง ๆ กันเช่น ความร้อนจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเชื่อมตัดเตาเผา เป็นต้นทำให้แหล่งกำเนิด ความร้อนนั้นไปสัมผัสกับเชื้อเพลิง ในสภาพที่เหมาะสมก็จะเป็นสาเหตุของอัคคีภัยได้ตัวอย่าง เช่น การที่สะเก็ดไฟจากการเชื่อมติดด้วยไฟฟ้าหรือก๊าซไปตกลงในบริเวณที่มีกองเศษไม้หรือ ฝ้ายทำให้เกิดการลุกไหม้ลุกลามเกิดอัคคีภัย

**จังหวัดระยอง** เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่รายได้ประชากรต่อหัวสูงที่สุดในประเทศไทย มีพื้นที่ 3,552 ตร.กม. ประชากร 612,095 คน ความหนาแน่น ของประชากร อยู่อันดับที่ 16 และผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอยู่ในอันดับ 3 ของประเทศ เป็นจังหวัด ที่มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีจังหวัดหนึ่งซึ่งเป็นผลจากการผลิตด้านอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่โดยเฉพาะอุตสาหกรรมปิโตรเลียม และปิโตรเคมีผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วย นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย มีพื้นที่รวมทั้งหมด 363.9 ตร.กม คิดเป็น 10% ของพื้นที่ทั้งหมด (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด, กฤษดาพีเรียลเพลส โครงการ 1,2554) นิคมอุตสาหกรรมทั้งหมดเกือบ 70% ทำอุตสาหกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ เพื่อใช้ใน โรงกลั่นน้ำมันของปตท. และ โรงกลั่นน้ำมัน ไออาร์พีซี เคมีเหล่านี้มีความไวต่อไฟสูง ทำให้เกิดความเสียหาย การที่จะเกิดอัคคีภัยสูงและก่อให้เกิดความเสียหายที่ได้รับจากการเกิดอัคคีภัย เช่น ในปี 2553 จังหวัดระยอง มีสถิติการเกิดอัคคีภัย 35 ครั้ง ทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย 14,544,491 บาท (ข้อมูลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ระบบศูนย์ข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น , 2554) และเป็น ที่ทราบดีแล้วว่า มาตรการหรือวิธีการจัดการความเสี่ยงภัย ที่จะบรรเทาหรือป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น วิธีการที่ยอมรับกันแล้วว่า เป็นวิธีการที่ดีที่สุดคือ “การประกันภัย”(Insurance) นั่นเอง ปัจจุบัน ในจังหวัดระยองมีบริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจด้านประกันวินาศภัย 30 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย , 2551)

**ธุรกิจประกันภัย** นับว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในด้านการเป็นสถาบันรับเสี่ยงภัย ที่ช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคลครอบครัว และธุรกิจ ในด้านการเป็น สถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงใน การระดมเงินออมจากครัวเรือนภายในประเทศ เพื่อนำไป จัดสรรลงทุน ในภาคเศรษฐกิจต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย , 2551) การประกันภัยเป็นอีกทางหนึ่ง ที่สามารถช่วยบรรเทาความ

เดือนร้อนและ ความเสียหายของผู้ประกอบกิจการและประชาชนทั่วไปโดยประกันภัยจะแบ่งเป็นประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย และประกันอัคคีภัย ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยจะเน้นเฉพาะการใช้สถานที่นั้นเพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้น ความคุ้มครองประกอบด้วย ไฟไหม้ ฟาผ่า (รวมถึงความเสียหายต่อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เกิดจากการลัดวงจร จากฟาผ่า) ระเบิด ความสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัย ไว้ อากาศยาน ภัยเนื่องจาก น้ำ (ไม่รวมน้ำท่วม) ความเสียหายเนื่องจากภัยเพิ่มพิเศษ ที่ได้ระบุไว้ชัดเจน ในกรมธรรม์ประกันภัย ส่วนการ ประกันอัคคีภัยความคุ้มครองประกันด้วย ไฟไหม้ ฟาผ่า แรงระเบิด ของแก๊สที่ใช้สำหรับทำแสงสว่างหรือประโยชน์ เพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้นแต่ ไม่รวมถึงความเสียหายจากการระเบิดของแก๊ส จากแผ่นดินไหวความเสียหายเนื่องจากภัยเพิ่มพิเศษ ที่ได้ระบุไว้ชัดเจนในกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อลดการสูญเสียดังกล่าว จึงทำให้เจ้าของอสังหาริมทรัพย์สินหรือธนาคารสถาบันการเงิน ในฐานะผู้ให้กู้ซื้อทรัพย์สิน บังคับให้ทำประกันอัคคีภัยทรัพย์สินที่ขอกู้ จึงส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ในสังคมต่อประชาชนผู้ที่มีทรัพย์สินในความครอบครอง

จากสถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันรุนแรง และแนวโน้มการเข้าร่วมทุนของบริษัทต่างชาติ บริษัทประกันภัยด้วยกัน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจมากกว่าที่ผ่านมา ฉะนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย จึงเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับหลายบริษัทประกันวินาศภัยใช้ในการบริหารความเสี่ยงปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และทันต่อสถานการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง จากสถิติการรับประกันอัคคีภัยของ บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2550-2553 แสดงให้เห็นว่าอัตราการจ่ายสินไหมทดแทน แก่ผู้เอาประกันภัยน้อยกว่าเบี้ยประกันภัยที่รับมา ทำให้บริษัทฯ มีกำไร 88% ,81.58% , 67.57% และ 91.8% ดังตารางที่ 1.1

**ตารางที่ 1.1** แสดงเบี้ยประกันภัยรับ การจ่ายสินไหมทดแทน สัดส่วนการจ่ายสินไหม และสัดส่วนกำไรประกันอัคคีภัยของบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2550-2553

ปีพ.ศ.	เบี้ยประกันภัยรับ	จ่ายสินไหมทดแทน	สัดส่วนจ่ายสินไหม	สัดส่วนกำไร
2550	116,908,772.00	14,025,839.00	12.00%	88.00%
2551	115,896,790.00	21,350,203.49	18.42%	81.58%
2552	115,170,394.46	37,349,348.90	32.43%	67.57%
2553	114,035,856.60	9,352,245.16	8.20%	91.80%

ที่มา : ข้อมูลจากระบบ Tagit ของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554

สาเหตุในการตัดสินใจการทำประกันอัคริภัยของผู้บริโภคจึงเป็นที่น่าสนใจศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคริภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการบรรเทาความสูญเสียของเจ้าของทรัพย์สิน และส่งเสริมการขยายงานด้านการทำประกันภัยให้กว้างขึ้น โดยข้อมูลที่ได้ อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการบรรเทาความสูญเสีย ปรับปรุงระบบการประกันภัยจากการศึกษาครั้งนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันอัคริภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคริภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันอัคริภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันอัคริภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคริภัย และความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันอัคริภัย เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยสามารถนำข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ด้านการประกันภัยในการวางแผนการตลาด ออกผลิตภัณฑ์ ตลอดจน บริษัทประกันภัยในประเทศไทย และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่อง ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการตลาด ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันได้

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ และความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันอัคริภัยเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาซื้อประกันอัคริภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งหมด 3 บริษัท ได้แก่ 1) บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท ไทยศรีประกันประกันภัย จำกัด 3) บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี.

ประกันภัย จำกัด ซึ่งเป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 205 ราย ในช่วง วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ถึงวันที่ 1 พฤษภาคม 2554

### 1.5 นิยามศัพท์

**พฤติกรรมผู้บริโภคหรือพฤติกรรมผู้ทำประกันอัคคีภัย** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นจากกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยภายในของผู้บริโภค โดยแสดงออกในรูปของการตอบสนองการบริโภคสินค้าที่กำหนดในการศึกษานี้คือ การทำประกันอัคคีภัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

**อัคคีภัย** หมายถึง ภัยอันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแลทำให้เกิดการติดต่อกลุกลงไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง สภาวะของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าการลุกไหม้ที่มีเชื้อเพลิงหนุนเนื่องหรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมาความรุนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

**การประกันภัย** หมายถึง การจัดการของความเสี่ยงโดยการรวบรวม ความสูญเสียที่เกิดขึ้นทั้งหลายโดยค่าของความสูญเสียนั้นจะถูกเฉลี่ยกันไว้ให้ระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด

**ความเสียหาย** หมายถึง การสูญเสียหรือเสียหายไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วนอันเกิดจากภัยที่ได้รับคุ้มครองที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับนี้

**กรมธรรม์ประกันภัย** หมายถึง ตารางกรมธรรม์ เงื่อนไข ข้อยกเว้น ข้อกำหนด เอกสารแนบท้าย ข้อระบุพิเศษ ข้อรับรอง และใบสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งแห่งสัญญาประกันภัย

**บริษัท** หมายถึง ผู้รับประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัยฉบับนั้น

**ผู้เอาประกันภัย** หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคลตามที่ปรากฏชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในหน้าตารางกรมธรรม์ ซึ่งตกลงจะชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัท

**ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย** หมายถึง สิ่งปลูกสร้าง (ไม่รวมฐานราก) และหรือทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้างรวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ภายในสถานที่เอาประกันภัยตามที่ระบุไว้ในหน้าตารางกรมธรรม์

**ทรัพย์สินภายในสิ่งปลูกสร้าง** หมายถึง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่ง สิ่งติดตั้งตั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน เครื่องดนตรี เครื่องเสียง เครื่องครัว เครื่องนุ่งห่ม และทรัพย์สินอื่นๆ เพื่อการอยู่อาศัยของผู้เอาประกันภัยหรือบุคคลซึ่งตามปกติพักอาศัยอยู่กับผู้เอาประกันภัย



ภัยเพิ่มเติม หรือภัยพิเศษ หมายถึง ภัยที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย แต่ผู้เอาประกันภัย อาจขอซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมโดยเสียเบี้ยประกันเพิ่มเติมต่างๆ มีดังต่อไปนี้ นี้ ภัยจากลมพายุภัยจากลูกเห็บ ภัยจากการระเบิด ภัยจากอากาศยาน ภัยจากขบวนพาหนะ ภัยจากคว้น ภัยจากแผ่นดินไหวภัยจากน้ำท่วม ภัยเนื่องจากเปียกน้ำ ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ภัยเนื่องจากป่าเถื่อนและเจตนาร้าย ภัยจากการลุกไหม้ขึ้นมาเองตามปกติวิสัย ภัยจากไฟไหม้ป่า ความวินาศต่อเครื่องไฟฟ้า ภัยเนื่องจากผลเสียเมื่อธุรกิจหยุดชะงักหรือผลเสียเนื่องจากขาดผลกำไร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved