

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจประกันภัยนับได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในด้านการเป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยที่ช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคล ครอบครัว และธุรกิจ ในด้านการเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงในการระดมเงินออมจากครัวเรือนภายในประเทศเพื่อนำไปจัดสรรลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่างๆ¹

สถานการณ์ธุรกิจประกันภัยในรอบ 5 ปี (พ.ศ.2541-2545) ธุรกิจประกันภัยต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันรุนแรงขึ้น จากผลของนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัย ทำให้มีผู้ประกอบการจากต่างประเทศเข้ามาร่วมลงทุนกับบริษัทประกันภัยของไทยมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทประกันภัยไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันชีวิตหรือบริษัทประกันวินาศภัยต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ใหม่ๆ ที่หลากหลายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งมีการปรับปรุงเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เอาประกันภัยได้รับประโยชน์สูงสุด² รวมถึงการแสวงหาช่องทางและกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ที่เป็นโอกาสในการขยายและเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจ

ในธุรกิจการประกันวินาศภัยนั้น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นการประกันภัยรูปแบบหนึ่งจัดอยู่ในหมวดการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้บริโภคในการประกันความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น โดยให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันในด้านการรักษาพยาบาล การทุพพลภาพ การเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อีกทั้งมีแบบประกันให้เลือกหลากหลายตามทุนประกัน และตามความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันต้องการ โดยมีอัตราเบี้ยประกันไม่สูงมากนัก เนื่องจากเป็นสัญญาาระยะสั้นที่มีอายุเพียง 1 ปี

¹ กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ กรมการประกันภัย, 2546, “สถานการณ์ของธุรกิจประกันภัย ในประเทศไทย ในรอบ 5 ปี (2541-2545)”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.doi.go.th> 24 ปี กรมการประกันภัย (23 เมษายน 2546).

² กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ กรมการประกันภัย, 2546, “สถานการณ์ของธุรกิจประกันภัย ในประเทศไทย ในรอบ 5 ปี (2541-2545)”, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.doi.go.th> 24 ปี กรมการประกันภัย (23 เมษายน 2546).

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นแหล่งรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่สำคัญ ซึ่งมีการขยายตัวของจำนวนแรงงานที่เคลื่อนย้ายเข้ามารับจ้างทำงานเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นจำนวนมาก จากจำนวนโรงงานทั้งสิ้น 65 โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (สำรวจเมื่อ 31 มี.ค. 2546) มีจำนวนพนักงานรวม 38,045 คน³ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินชีวิตภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมนี้มีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่าอัตราการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการของจังหวัดลำพูนมีอัตราเพิ่มขึ้นจาก 12.72 คน ต่อลูกจ้าง 1,000 คน ในปี 2545 เพิ่มขึ้นเป็น 16.90 คน ต่อลูกจ้าง 1,000 คนในปี 2546⁴

ถึงแม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหล่านี้ จะได้รับความคุ้มครองภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533⁵ โดยมีฐานะเป็นผู้ประกันตนจากการจ่ายเงินสมทบกองทุน ซึ่งได้รับสิทธิในการเบิกค่าใช้จ่ายและเงินชดเชยในการรักษาพยาบาลทั้งกรณีเจ็บป่วยและประสบอันตรายต่างๆ รวมทั้งผลประโยชน์ทดแทนสำหรับความคุ้มครองในกรณีอื่นๆ ได้แก่ การคลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร และชราภาพ อีกทั้งยังได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537⁶ โดยจะได้รับการจ่ายเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทนเมื่อเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย ทูพพลภาพ สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย อันเนื่องมาจากการทำงาน ซึ่งแม้ว่าผลประโยชน์หรือเงินทดแทนที่ได้รับจะสามารถชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นได้เกือบทั้งหมดก็ตาม แต่อัตราเงินทดแทนในบางกรณีก็มีเงื่อนไขการจ่ายภายใต้อัตราตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้ฐานจากอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนเป็นเกณฑ์ ดังนั้นการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลจึงนับเป็นทางเลือกหนึ่งในการประกันความเสี่ยงให้แก่พนักงาน โดยเมื่อเปรียบเทียบอัตราเบี้ยประกันที่พนักงานต้องจ่ายกับสินไหมหรือเงินชดเชยที่พนักงานจะได้รับหากประสบอันตรายจากอุบัติเหตุ ก็ถือว่าเป็นหลักประกันที่สามารถผ่อนภาระของทั้งผู้เอาประกันเองและครอบครัวได้ในระดับหนึ่งด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทประกันวินาศภัย

³ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, เอกสารสรุปความเป็นมาและลักษณะทั่วไปสถานภาพของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน, 2546, หน้า 1.

⁴ สำนักงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม, สถิติกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน, 2546.

⁵ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2546, "กองทุนประกันสังคม", [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.sso.molsw.go.th> ข้อมูลที่น่าสนใจ (23 เมษายน 2546).

⁶ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2546, "กองทุนเงินทดแทน", [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.sso.molsw.go.th> ข้อมูลที่น่าสนใจ (23 เมษายน 2546).

ตลอดจนการเพิ่มโอกาสทางการตลาด รวมทั้งทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในการจัดทำแผนการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่ต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
2. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถนำผลของการศึกษา มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบหรือแผนการประกัน ให้ตรงกับความต้องการของผู้เอาประกันหรือผู้ที่สนใจจะทำประกัน ได้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรม และแนวโน้มความต้องการของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างซึ่งทำงานอยู่ใน โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หมายถึง การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยเพียงบุคคลเดียว ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ ได้รับความบาดเจ็บทางร่างกาย และหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามารับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษายาบาลของผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้องสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิตตามเงื่อนไขในกรมธรรม์⁷

⁷ กองนโยบายและระบบสารสนเทศ กรมการประกันภัย, 2545 “การประกันภัยเบ็ดเตล็ด” [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.doi.go.th> สาระนำรู้ (23 สิงหาคม 2545).