

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน รถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของเรา ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง และการขนส่งสินค้า ดังนั้นรถยนต์จึงมีความสำคัญในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เมื่อคนได้สังเกตเห็นความสำคัญของการใช้รถยนต์เพิ่มมากขึ้น รัฐบาลจึงได้ทำการสร้างถนนเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อใช้ในการเดินทางและขนส่งสินค้า ทำให้มีผู้นิยมใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางและในการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้น จึงกล่าวได้ว่ารถยนต์เป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันการที่มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์เพิ่มขึ้น จนเกิดความเสียหายต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชาติและประชาชน ดังนั้นในปี 2535 รัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ออกมาบังคับใช้ เพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยเนื่องจากการขับรถยนต์ชนไม่รับผิดชอบ ทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น ทำให้รัฐบาลมีนโยบายให้รถยนต์ทุกคันต้องทำ พรบ. เพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และคนบนท้องถนน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพความปลอดภัยต่อชีวิตและอนามัยของประชาชน

พรบ. โดยกำหนดให้ผู้ใช้รถต้องซื้อประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งรัฐบาลจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาการประกันภัย ปกป้องคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยที่เรียกว่า “สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ” โดยอยู่ในความดูแลของกระทรวงการคลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 เป็นต้นมา

การประกันภัยรถยนต์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. **การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ** ได้แก่ การประกันภัยตาม “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535” เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ อุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมากโดยผู้ประสบภัยดังกล่าวไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายหรือได้รับการชดเชยค่าเสียหายไม่เพียงพอกับความเสียหายที่ได้รับจริง ผู้ประสบภัยจึงต้องดำเนินการใช้สิทธิของตนเองเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม หรือขอรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาลและการดำรงชีพ ซึ่งหลักการของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ มีจุดประสงค์ให้

ผู้ประสบภัยได้รับความคุ้มครองทางการเงินในจำนวนที่เหมาะสม ให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นทันทีก่อน โดยไม่ต้องรอพิสูจน์ความรับผิดและหากไม่ปรากฏผู้กระทำผิดก็ให้รับค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นก่อน

2. **การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ** คือ การประกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ที่อาจเกิดขึ้นต่อรถยนต์ แก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคลภายนอกรวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น ปัจจุบันโครงสร้างการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่ใช้อยู่เป็นโครงสร้างใหม่ที่มีผลบังคับใช้ 1 เมษายน 2543 โดยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณเบี้ยประกันภัยใหม่ โดยนำปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ประสิทธิภาพของรถ และลักษณะการใช้รถเข้ามาเป็นตัวแปร ในการคำนวณเบี้ยประกันภัยเพิ่ม ซึ่งมีการแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- การประกันภัยประเภทที่หนึ่งให้ความคุ้มครองรวม จะมีขอบเขตความคุ้มครองที่กว้างขวางที่สุด คือ จะคุ้มครองทั้งรถของคู่กรณี และรถของผู้เอาประกันภัยเอง รวมถึงชีวิต และร่างกายของบุคคลภายนอก และกรณีรถหายด้วย

- การประกันภัยประเภทที่สองให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม และคุ้มครองเพิ่มเติมสำหรับความเสียหายต่อรถยนต์คันที่เอาประกันภัย เนื่องจากรถยนต์ถูกโจรกรรม และภัยอื่นๆ

- การประกันภัยประเภทที่สามให้ความคุ้มครองเฉพาะความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม จะคุ้มครองเฉพาะรถยนต์ของคู่กรณี ส่วนรถของผู้เอาประกันภัยจะต้องซ่อมเอง

นอกจากนี้ ผลของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั่วประเทศ รวมถึงธุรกิจประกันภัย สืบเนื่องจากการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัวทำให้อัตราดอกเบี้ยการประกอบกิจการทั้งค่าแรงและค่าอะไหล่ซึ่งส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น

เมื่อศึกษาถึงข้อมูล และความเสียหายที่บริษัทประกันภัยต้องจ่ายค่าสินไหมในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้เอาประกันภัยบางรายอาจเกิดความไม่พอใจในการบริการของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ เป็นสาเหตุผู้ประกันภัยต้องพิจารณาในการเลือกว่าจะทำประกันภัยจากบริษัท เนื่องจากแต่ละบริษัทมีการจ่ายค่าสินไหม และประกันแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัย และการปฏิเสธการรับประกันภัยในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงเป็นต้น ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความเป็นธรรม และภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวมได้รับความเสียหาย อาจเกิดผลกระทบในระยะยาวต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศได้ ซึ่งจะทำให้ระบบการรับประกันภัยของประเทศไทยไม่พัฒนา ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นต่อระบบการ

ประกันภัยในประเทศ จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถกระทรวงการคลังต้องดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และเข้ากับหลักปฏิบัติสากล อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และแข่งขันกับคู่แข่งจากต่างประเทศในตลาดเสรีได้เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัย และต่อบริษัทประกันภัยเอง ดังนั้นการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าของรถยนต์ทุกคันขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถทางการเงิน ของผู้ขอทำประกันว่าสามารถทำประกันภัยประเภทไหนได้บ้าง เนื่องจากรถยนต์ไม่ได้อยู่กับที่ มีความเสี่ยงภัยสูง ค่าเบี้ยประกันค่อนข้างแพง ผู้เอาประกันภัยจึงมักจะพิถีพิถันในการเลือกบริษัทประกันภัยที่ตนคิดว่าจะให้ความคุ้มครองที่คุ้มค่าที่สุด ผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อผู้ทำประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลของผู้เอาประกันภัยได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของบริษัทประกันภัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

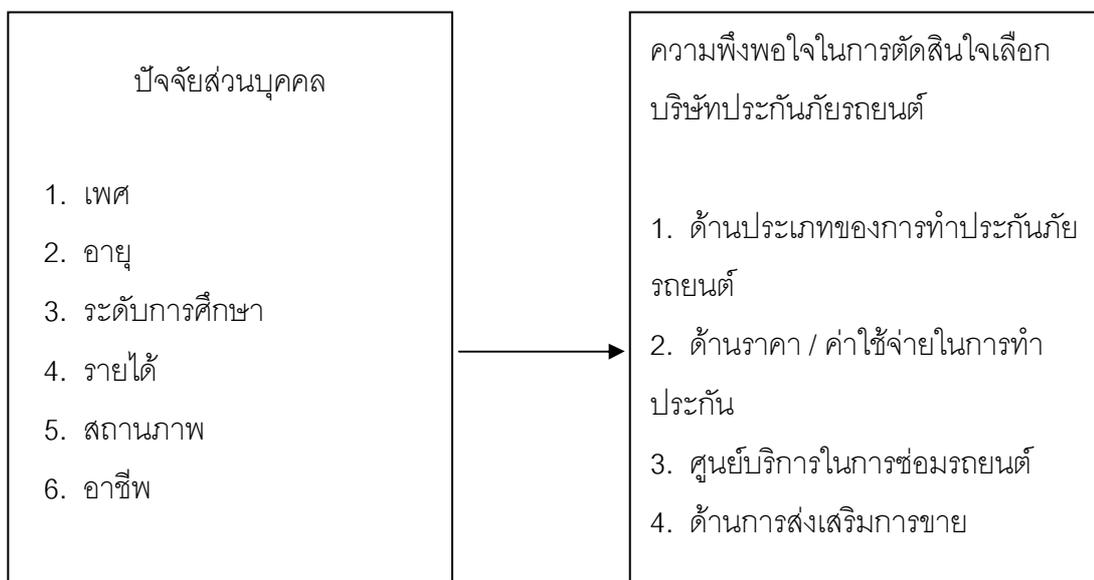
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย ตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะพื้นฐานของประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สถานะภาพทางครอบครัว มีผลกับความพึงพอใจในส่วนประกอบทางการตลาด
2. ปัจจัยด้านราคาของการประกันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้มากที่สุด

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2550 จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2551
2. กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือบุคคลทั่วไปที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากรายชื่อผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยที่ศึกษา ด้านเนื้อหาศึกษาประเด็นต่อไปนี้

- ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนประสมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องได้แก่ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)
- ศึกษาถึงปัจจัยและปัญหาของกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพฯ

### นิยามศัพท์

1. คุณลักษณะของประชากร หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานะภาพทางครอบครัว
2. ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาดของบริษัทประกันภัยรถยนต์
3. ปัจจัยผู้บริโภคหรือปัจจัยผู้ทำประกันภัยรถยนต์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นจากกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยภายในของผู้บริโภค โดยแสดงออกในรูปของการตอบสนองต่อการบริโภคสินค้าที่กำหนด ในการศึกษาครั้งนี้ คือการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ
4. การประกันภัยรถยนต์ หมายถึง การประกันภัยความเสียหายจากการใช้รถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งได้แก่ ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวรถ ความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ผู้ขับขี่ รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น
5. ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์หรือผู้ที่ครอบครองรถยนต์ ซึ่งได้โอนความเสี่ยงภัยให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด
6. การประกันภัยภาคบังคับ หมายถึง การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 (พ.ร.บ.) กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัย ซึ่งได้แก่ ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร ผู้ประสบภัยจากรถที่มีได้โดยสารหรือขับขี่รถ
7. การประกันภัยภาคสมัครใจ หมายถึง การประกันภัยที่ผู้เอาประกันเป็นผู้พิจารณาเลือกทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองทรัพย์สิน (รถยนต์) การบาดเจ็บ การเสียชีวิต รวมทั้งความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ นอกเหนือจากการประกันภัยภาคบังคับ ซึ่งได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือฝ่ายถูก ทั้งในส่วนของทรัพย์สินและ

ความรับผิดชอบตามกฎหมายและการประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3 ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณี เท่านั้นโดยที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายผิดรวมถึงความรับผิดชอบตามกฎหมายที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล และสามารถนำมาพัฒนาสำหรับการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ที่ประกอบธุรกิจประกันภัยรถยนต์
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัยของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนนโยบาย และปรับปรุงกระบวนการวางแผนด้านการตลาด การพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้ดียิ่งขึ้น