

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการตัดสินใจการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า และรวบรวม ทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางของการศึกษา โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

การประกันภัย

ความเป็นมาและวิวัฒนาการของการประกันภัย

ประวัติความเป็นมาของการประกันภัย

กำเนิดความเป็นมาของการประกันภัยนั้นไม่สามารถระบุได้แน่ชัดแต่สันนิษฐานได้ว่าในสมัยเริ่มแรกของการประกันภัยนั้นจะมีลักษณะไปในการแสวงหาหลักประกันความคุ้มครอง หรือวิธีการป้องกันอันจะเกิดกับทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติและโจรผู้ร้ายซึ่งถือได้ว่าเป็นที่มาของกิจการประกันภัยในสมัยปัจจุบัน โดยหลักทั่วไปอาจแบ่งการประกันภัยออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่ การประกันวินาศภัย และการประกันชีวิตหลักการประกันภัยที่แท้จริง คือ การกระจายการเสี่ยงภัยจากคนหนึ่งไปยังบุคคลอื่นอีกหลายคน หลักการกระจายการเสี่ยงภัยนี้เป็นแนวคิดของพ่อค้าชาวจีนสมัยโบราณประมาณ 3,000 ปีก่อนคริสต์ศักราช ซึ่งอาศัยแม่น้ำแยงซีเกียงเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าไปขายยังเมืองต่างๆ ซึ่งจะต้องเสี่ยงภัยธรรมชาติมาก พ่อค้าชาวจีนจึงนำ สินค้าที่จะขนส่งเหล่านั้นใส่เรือไปหลายๆลำพร้อมกัน หากเรือลำใดเกิดวินาศภัยจมลง เขาก็ยังมีสินค้าเหลืออยู่ในเรือลำอื่นส่งไปถึงเมืองปลายทางได้อีก จึงไม่ทำให้กิจการของเขาเหล่านั้นต้องหยุดชะงักหรือก็ต้องยกเลิกกิจการไป “หลักการเช่นนี้ถือเป็นการกระจายการเสี่ยงภัยที่คล้ายกับการประกันภัยในปัจจุบัน” เป็นอย่างมาก

เมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 12 ชาวลอมบาร์ด (The Lombards) ซึ่งอพยพจากประเทศอิตาลีเขามาตั้งถิ่นฐานทำมาหากินในกรุงลอนดอนเป็นผู้ริเริ่ม ระบบการรับประกันภัยการขนส่งทางทะเลขึ้น กล่าวคือ พ่อค้านายทุน ได้พากันรวมตัวเพื่อกระจายการเสี่ยงภัยจากการสูญสิ้นที่จะเกิดกับพ่อค้านายทุนคนใดคนหนึ่งไปยังพ่อค้าหลายๆ คน ซึ่งหากเกิดวินาศภัยทางทะเลขึ้น เขาเหล่านั้นก็จะได้ช่วยกันแบ่งเบาภาระการสูญสิ้นทุนรอนไปเพียงบางส่วน ทำให้ยังสามารถประกอบกิจการการค้าต่อไปได้ โดยจะจ่ายเงินให้เมื่อเกิดภัยทางทะเลที่ทำ ความเสียหายกับเรือและสินค้าให้กับผู้เป็น

เจ้าของ มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือเบี้ยประกัน จากเจ้าของเรือหรือสินค้านั้น วิธีกระจายความเสี่ยงภัยไปยังกลุ่มพ่อค้าที่จะเข้ามาแบ่งเบาภาระการสูญเสียซึ่งเคยตกอยู่กับบุคคลเดียวไปยังบุคคลหลายคนนั้น นับเป็นการเริ่มต้นการประกันภัยทางทะเล อันเป็นผลสำคัญที่ส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศเจริญรุ่งเรืองขึ้น

ตราบจนกระทั่งในศตวรรษที่ 15 จึงได้มีการกฎหมายประกันภัยทางทะเลใช้บังคับในประเทศอิตาลีและอังกฤษ เป็นการวางหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัยทางทะเลขึ้นใช้บังคับในตอนต้นศตวรรษที่ 17 สมัยนั้นการติดต่อค้าขายระหว่างพ่อค้าด้วยกันเองมักจะพบปะพูดคุยกิจการการค้าต่อกันในร้านกาแฟต่าง ๆ ในกรุงลอนดอน ในบรรดาร้านกาแฟเหล่านั้นมีอยู่ร้านหนึ่งตั้งอยู่ที่ถนน Tower Street ริมแม่น้ำเทมส์มีเจ้าของชื่อ นายเอ็ดเวิร์ด (Edward Lloyd) ที่ร้านกาแฟแห่งนี้จะมีพ่อค้าต่าง ๆ มาพบปะเจรจาการค้าในขณะที่ดื่มกาแฟกันเป็นประจำซึ่งส่วนมากเป็น เจ้าของเรือเจ้าของสินค้าที่จะขนส่งทางเรือ และพ่อค้าอื่น ๆ ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการผจญภัยทางทะเล เอ็ดเวิร์ด ลอยด์ ให้ความสนใจในธุรกิจนี้มากเป็นพิเศษ จึงได้จัดหาข่าวสารเกี่ยวกับการเดินเรือสถิติของเรือแต่ละลำ และความสามารถของเรือรวมทั้งกับต้นเรือและลูกเรือที่ได้ผ่านการผจญภัยในการเดินทางไกล ๆ ในเส้นทางต่าง ๆ มาเสนอต่อพ่อค้าและผู้รับประกันภัยอยู่เสมอ

ในช่วงปี ค.ศ. 1769 ตลาดการประกันภัยได้ย้ายศูนย์กลางของการประกันภัยมาที่ร้านกาแฟแห่งใหม่ของนายเอ็ดเวิร์ด ลอยด์ (New Lloyd's Coffee House) ที่ Pope's Head Alley จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1771 ได้มีการก่อตั้งคณะกรรมการขึ้นบริหารธุรกิจประกันภัยลอยด์ (Lloyd's Insurance) การดำเนินธุรกิจของลอยด์ในสมัยใหม่เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งผ่านรัฐสภาของอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1871 ปัจจุบันที่ทำการของ Lloyd's Insurance เป็นศูนย์กลางของธุรกิจประกันภัยในถนน Lime Street ในกรุงลอนดอน มีสมาชิกของลอยด์ทำหน้าที่รับประกันภัย ที่เก่าแก่และใหญ่โตที่สุดในโลก จนถือได้ว่า Edward Lloyd เป็นบิดาแห่งการประกันภัย

ความเป็นมาของการประกันภัยรถยนต์

อุตสาหกรรมรถยนต์ได้เริ่มขึ้นจากการสร้างรถเบนซ์และเดมเลอร์ ในปี ค.ศ. 1883 – 1884 และได้เจริญรุ่งเรืองในทศวรรษต่อมา ในปี ค.ศ. 1894 ได้มีรถยนต์วิ่งบนถนนของประเทศอังกฤษ และใน ปี 1898 ได้มีการก่อตั้งบริษัท Law Accident and Insurance Society Ltd. ขึ้นรับประกันภัยรถยนต์เป็นบริษัทแรกในประเทศอังกฤษ ต่อมาจึงมีบริษัทรับประกันภัยอื่นเช่น Car and General ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1903 และบริษัท Motor Union ก่อตั้งในปี 1906 เปิดรับประกันภัยรถยนต์ขึ้นในประเทศอังกฤษ

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 1 เกิดขึ้น ความจำเป็นในการใช้รถยนต์มีมากขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการทหารและกิจการพลเรือน มีการผลิตรถยนต์จำนวนมากในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 1

และหลังสงครามโลกสิ้นสุดลง มีการสร้างถนนและขยายเส้นทางขนส่งโดยรถยนต์ โดยทั่วไปอุบัติเหตุจากรถยนต์เกิดขึ้นอยู่เสมอและเพิ่มจำนวนมากขึ้น ผู้ได้รับความเสียหายบางรายเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งไม่มีหลักประกันคุ้มครองความบาดเจ็บเสียหายอันเกิดจากรถยนต์นั้นแต่อย่างใด รัฐบาลอังกฤษจึงมีแนวความคิดที่จะบังคับให้เอาประกันภัยรถยนต์เพื่อคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่สาม โดยออกพระราชบัญญัติ Road Traffic ในปี ค.ศ. 1930 ออกใช้บังคับให้ผู้ใช้รถยนต์เอาประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่สาม ในกรณีที่เขาได้รับความเสียหายถึงตาย และบาดเจ็บต่อร่างกายอันเนื่องจากการใช้รถยนต์นั้น และมีการแก้ไขอีกครั้งในปี ค.ศ. 1933 – 1934 และ 1972 เพื่อคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์กับบุคคลที่สามดียิ่งขึ้น เช่น มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินเพื่อการรักษาฉุกเฉินให้กับหมอและโรงพยาบาล การบังคับให้เอาประกันภัยรถยนต์เพื่อคุ้มครองความเสียหายกับบุคคลที่สามนี้ ยังได้การคุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ทรัพย์สินของบุคคลที่สาม และตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 1974 เป็นต้นมา กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ที่ออกในประเทศอังกฤษได้ขยายความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามภายใต้กฎหมายของประเทศที่เป็นสมาชิกกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจยุโรปด้วย

วิวัฒนาการการประกันภัยในประเทศไทย

การประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้นเป็นที่รู้จักเป็นครั้งแรกในสมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งเป็นผลมาจากการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ การขนส่งสินค้าในสมัยก่อนนั้นอาศัยการขนส่งทางทะเลเป็นสำคัญ จึงเกิดมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ซึ่งนับเป็นการประกันภัยประเภทแรก และเนื่องจากในขณะนั้นมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาค้าขายในประเทศไทยมากขึ้น การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจึงดำเนินกิจการโดยชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่แต่ก็ได้มีการจดทะเบียนการค้าหรือขอรับใบอนุญาตใด ๆ

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 3 ได้ทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์ดีดจากประเทศอังกฤษ และทรงเกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทางจึงได้ทรงประกันภัยระหว่างการขนส่งไว้ด้วย ขณะนั้นมีตัวแทนของบริษัทประกันภัยของต่างประเทศมาดำเนินกิจการในประเทศไทย เช่น บริษัทอีสต์เอเชียติก ห้างบอร์เนียว ห้างสก๊อต ฯลฯ ซึ่งเดิมทีการควบคุมการจัดตั้งบริษัทประกันภัยมีเพียงต้องของอนุญาตจัดตั้งตามพระราชบัญญัติ ลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัท ร.ศ. 130 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัยขึ้นใช้เมื่อ พ.ศ. 2467 ในบรรพ 3 ลักษณะ 20 ได้กล่าวเกี่ยวกับการควบคุมการก่อตั้งบริษัทประกันภัย มิให้จัดตั้งได้โดยเสรี แต่ก็ไม่ได้เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยโดยเฉพาะ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2510 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ

ประกันวินาศภัยและร่างพระราชบัญญัติประกันชีวิตขึ้น จึงนับเป็นกฎหมายควบคุมธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตรง

หลังจากรัฐบาลได้มีประกาศเป็นกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่จะประกอบธุรกิจด้านการประกันภัยต้องขอรับอนุญาตในการที่จะจัดตั้งเป็นบริษัท จำกัด แล้วได้มีบริษัทต่างๆ เขาขอรับอนุญาตจัดตั้งรวมทั้งสิ้น 26 บริษัท เป็นบริษัทประกันชีวิตเพียง 5 บริษัท ส่วนที่เหลือเป็นบริษัทประกันวินาศภัย แต่ทั้งหมดก็เป็นบริษัทขอต่างประเทศทั้งสิ้น หลังจากนั้นจำนวนบริษัทก็ได้เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ

ปัจจุบันมีบริษัทที่ทางธุรกิจรับประกันวินาศภัยโดยตรงอย่างเดียว 55 บริษัทประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันชีวิต 6 บริษัท ประกอบธุรกิจประกันสุขภาพ 6 บริษัทและรับประกันภัยต่อ 1 บริษัท รวมบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนทั้งหมด 62 บริษัท (ไม่รวมสาขาบริษัทต่างประเทศ)

ลักษณะของธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยเป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยเฉพาะสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการลงทุน เช่น ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการประกอบการลงทุนและการประกอบธุรกิจทั่วไป เป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลอนุญาตให้จัดตั้งเพื่อเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นเสมือนเป็นหลักประกันของสังคมธุรกิจประกันภัย จะมีการระดมเงินออมในรูปของเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินประเภทอื่น ๆ คือ

1. **ระยะเวลาของการเอาประกันภัยแต่ละชนิดจะมีความคุ้มครองเพียง 1 ปี** (ยกเว้นการประกันอัคคีภัยสามารถประกันเกิน 1 ปีได้)

ซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นๆเนื่องจากเงินออมของประชาชนนั้นจะอยู่ในรูปของการสะสมทรัพย์ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการออมและการถอนเงินคืน หากในระยะเวลา 1 ปีไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยผู้เอาประกันภัยก็ไม่สามารถที่จะขอค่าเบี้ยประกันภัยคืนได้

2. ผลตอบแทนของการออมเงินกับสถาบันการเงิน

จะได้ในรูปของดอกเบี้ยซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะของตลาดเงิน แต่ค่าเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจ่ายไปนั้นไม่มีผลตอบแทน ค่าเบี้ยประกันภัยนั้นเป็นเงินที่ผู้เอาประกันภัยจ่ายเข้ากองทุนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ธุรกิจ ดังนั้นเมื่อธุรกิจเกิดความเสียหายขึ้นตามเงื่อนไขที่ได้รับความคุ้มครอง บริษัทประกันภัยก็จะทำการจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ความหมายการประกันภัย

มีผู้ให้ความหมายการประกันภัยไว้หลายอย่างดังนี้

(Mark S. Dorfman, p. 98) ให้ความหมายการประกันภัยว่า

...การประกันภัยเป็นการจัดการทางการเงินซึ่งจะจ่ายแจกค่าของความสูญเสียที่ไม่คาดหวัง ให้อีกครั้ง (Insurance is a financial arrangement that redistributes the costs of unexpected losses) การประกันภัยจะเกี่ยวข้องกับการโอนความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาไว้กองทุน (Insurance Pools) ซึ่งเงินกองทุนนี้จะเฉลี่ยให้กับสมาชิกคนใดคนหนึ่งที่ประสบความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น

(Frederick G. Crane, p. 112) ได้ให้ความหมายการประกันภัยว่า

...การประกันภัย หมายถึง ระบบการจัดการความเสี่ยงภัยโดยรวมรวมความสูญเสียที่เกิดขึ้นทั้งหลาย โดยค่านึงของความสูญเสียจะมาเฉลี่ยกันไปในระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด (Insurance may be defined as a system of handing risk by combining many loss exposures, with the costs of losses being shared all of the participants)

(C. Arthur Williams, Jr. and Richard M. Heins, p. 123) ได้ให้คำนิยามว่า

...การประกันภัยสามารถให้คำ นิยามได้ 2 ทิศนะ ประการแรก การประกันภัย คือความคุ้มครองที่จัดให้โดยบริษัทประกันภัยสำหรับความสูญเสียทางการเงิน ประการที่สอง การประกันภัยเป็นวิธีการซึ่งนำ เอาความเสี่ยงภัยของบุคคลหรือหน่วยธุรกิจสองหน่วยหรือมากกว่ามารวมกัน และบุคคลเหล่านั้นจ่ายเงินหรือสัญญาที่จะจ่ายเงินให้กองทุน ซึ่งเขาจะได้รับชดใช้เงินค่าเสียหายเมื่อเรียกร้องจากกองทุนดังกล่าว (Insurance can be defined from two points of view. First, insurance is the protection against financial loss provided by and insurer. Second, insurance is a device by means of which the risks of two or more persons or firms are combined through actual or promised contributions to fund out of which claimants are paid)

ดังนั้นจากทัศนะของผู้เอาประกัน การประกันก็คือ วิธีการในการโอนความเสี่ยงภัย และในทัศนะของผู้รับประกันภัย การประกันภัยก็คือ การนำ ความเสี่ยงภัยมารวมเข้าด้วยกันและการเก็บรับความเสี่ยงภัยไว้คณะอนุกรรมการการค้ำค้ำและวิชาการ สมาคมการประกันวินาศภัย กล่าวว่าการประกัน คือการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำ หน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันได้หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้กลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิมโดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันได้

สรุป การประกันภัย คือ วิธีการเฉลี่ยความเสียหาย หรือวิธีการกระจายความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยัง บุคคลหนึ่งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบเคราะห์ภัยให้พ้นจากความเสียหาย วิธีการคือสมาชิกทุกคนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ จะจ่ายเงินจำนวนคนละเล็กน้อยที่เรียกว่า เบี้ยประกันให้กับกองทุนกลาง และเมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งประสบเคราะห์ภัย ก็จะได้รับชำระชดใช้จากกองทุนกลางนั้น โดยมีบริษัทประกันภัยเป็น ผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้

ประโยชน์ของการประกันภัย

เพื่อเป็นการรับรองความแน่นอนต่อภาวะความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำ เนินการหรือประกอบธุรกิจ โดยลดความกังวลต่อการเสี่ยงภัยได้ การประกันภัยมีประโยชน์ดังนี้

1. ด้านผู้เอาประกันภัย

การประกันภัยเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่าหากทรัพย์สินที่นำมาทำประกันภัยไว้แล้วได้รับความเสียหายจากภัยที่เอาประกันไว้ก็จะได้รับการชดใช้ผู้เอาประกันภัยสามารถนำเงินที่ได้รับการชดใช้จากบริษัทรับประกันภัยไปสร้างซื้อหรือจัดหาทรัพย์สินใหม่ถ้าปราศจากการประกันภัยแล้ว ผู้ใดที่เคราะห์ร้ายอาจจะต้องสิ้นเนื้อประดาตัว

2. ด้านเศรษฐกิจและสังคม

การประกันภัยช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม ทำให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย มีความมั่นใจว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วตนก็จะได้รับการชดใช้ การประกันภัยช่วยให้มีการระดมทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และการระดมทุน นั้นอาจสำเร็จได้ก็โดยการประหยัดของประชาชนในประเทศนั้นๆ และนำ เอาส่วนที่สะสมนั้นมาลงทุน

บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งในหลายสถาบันทางการเงิน มีส่วนส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดทางอ้อม โดยนำเงินที่หามาได้ส่วนหนึ่งมาให้กับบริษัทประกันภัยในรูปเบี้ยประกัน เพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น ทำให้อาชีพการค้า และอุตสาหกรรมมีความมั่นคงมากขึ้น

3. ด้านธุรกิจ

การประกันภัย คือ ธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่เข้ามาดำเนินกิจการในตลาด ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธุรกิจอื่นๆ นอกจากนี้การประกันภัยเป็นการให้เครดิตและเป็นหลักประกันแก่นักธุรกิจที่จะทำ การค้า รวมถึงการประกันภัยยังก่อให้เกิดเสถียรภาพในการประกอบธุรกิจการประกันภัยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจเมื่อผู้ลงทุนสามารถลดการเสี่ยงภัยโดยการประกันภัยแล้วยอมใช้ความสามารถและเวลาให้แก่การมุ่งหากำไรซึ่งเป็นวัตถุประสงค์โดยตรงของการลงทุน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ธุรกิจ

ประเภทของการประกันภัย

การประกันภัยโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

การประกันชีวิต (Life Insurance) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองแต่ละบุคคลต่อภัยที่จะเกิดความเสียหายต่อรายได้ในอนาคต ได้แก่ ความตาย อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การว่างงาน และชราภาพ รวมทั้งการประกันสุขภาพด้วย

การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) เป็นการประกันความเสียหายใด ๆ อันพึงจะประเมินเป็นเงินได้ รวมทั้งความเสียหายจากการสูญเสียชีวิตประโยชน์ หรือรายได้โดยมีการแบ่งการประกันวินาศภัยในประเทศไทย ออกเป็น 4 ประเภท คือ

การประกันอัคคีภัย (Fire Insurance)

การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง (Marine Insurance)

การประกันภัยรถยนต์ (Automobile Insurance)

การประกันภัยเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Insurance)

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ได้แก่ ความเสียหาย บุบสลาย หรือการสูญหายต่อตัวรถยนต์ รวมถึง ความเสียหายที่เกิดจากการใช้รถยนต์ ได้แก่ ชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอกรวมทั้งความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (Compulsory Law) การประกันภัยรถยนต์ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือที่เรียกกันว่า “ประกัน พ.ร.บ.” เป็นการประกันภัยที่กฎหมายบังคับให้รถทุกคัน ทุกประเภท ต้องทำ ประกันภัย ใครไม่ทำ มีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

พ.ศ. 2535 ต้องถูกปรับเป็น เงินไม่เกิน 10,000 บาท การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เป็นการประกันภัยที่ไม่มี การบังคับการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนี้เป็นการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อ (ผู้เอาประกันภัย) และผู้ขาย (บริษัทประกันภัย) โดยสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการและตามกำลังเงินที่มีอยู่และเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ทำ ประกันภัยที่ซื่อสัตย์ มีความระมัดระวังในการขับขี่และมีความเสี่ยงภัยในการใช้รถต่ำ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ปรับปรุงโครงสร้างการประกันภัยใหม่ให้สอดคล้องกับระบบสากลโดยนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ขับขี่ ลักษณะการใช้รถ กลุ่ม ขนาด อายุรถ ฯลฯ

มาเป็นองค์ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันภัยแบบของกรมธรรม์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ที่ใช้ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. กรมธรรม์แบบไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ เป็นกรมธรรม์แบบเดิมที่คุ้มครองผู้ขับขี่คนเดียวได้ที่ผู้เอาประกันภัยยินยอมให้ขับขี่รถเสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกัน

2. กรมธรรม์แบบระบุชื่อผู้ขับขี่ เป็นกรมธรรม์แบบใหม่ที่นำ อายุผู้ขับขี่มาเป็นองค์ประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยประกันภัย และคุ้มครองผู้ขับขี่ที่รถตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ กรณีบุคคลที่มีได้ระบุชื่อมาขับขี่ก็ได้รับความคุ้มครองแต่ผู้เอาประกันภัยต้องร่วมรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นของอุบัติเหตุแต่ละครั้ง ด้วยกรมธรรม์แบบนี้ผู้เอาประกันภัยต้องเป็นบุคคลธรรมดาที่ใช้รถส่วนบุคคล และสามารถระบุชื่อผู้ขับขี่ได้ไม่เกิน 2 คน โดยจะได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยตามช่วงอายุของผู้ขับขี่ และหากช่วงอายุของผู้ขับขี่ 2 คนไม่เท่ากันให้ใช้ช่วงอายุที่ได้รับส่วนลดอัตราเบี้ยน้อยเป็นเกณฑ์ ดังนี้

ผู้ขับขี่อายุ 18 – 24 ปี ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน ลดเบี้ย 5 %

ผู้ขับขี่อายุ 25 – 35 ปี ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน ลดเบี้ย 10 %

ผู้ขับขี่อายุ 36 – 50 ปี ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน ลดเบี้ย 20 %

ผู้ขับขี่อายุ 50 ปีขึ้นไป ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน ลดเบี้ย 15 %

* วิธีการคำนวณอายุผู้ขับขี่ = (พ.ศ. ที่ทำประกันภัย - พ.ศ. ที่เกิดของผู้ขับขี่) + 1

ประเภทของกรมธรรม์ การประกันภัยรถยนต์ มีความคุ้มครองให้เลือก 3 ประเภท คือ

1. ประเภท 1 (ชั้น 1) ให้ความคุ้มครองครอบคลุมมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ความรับผิดชอบต่อความเสียหายของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย และความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

2. ประเภท 2 (ชั้น 2) ผู้ทำ ประกันภัยประเภทนี้จะได้รับความคุ้มครองความ

รับผิดชอบชีวิตร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

3. ประเภท 3 (ชั้น 3) ซึ่งเป็นประเภทที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถ และความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก บำนาญที่กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย เบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่แก้ไขปรับปรุงใหม่โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (มีผลบังคับใช้ 1 เมษายน 2543) อาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่นำ มาเป็นองค์ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันภัย ดังนี้

1. ลักษณะการใช้รถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยเช่นรถยนต์ที่มีความเสี่ยงภัยน้อยกว่าจะเสียเบี้ยประกันภัยถูกกว่า
2. ขนาดรถยนต์ รถขนาดเล็กมีความเสี่ยงภัยน้อยกว่ารถยนต์ขนาดใหญ่เบี้ยประกันภัยจึงต้องต่ำกว่า
3. กลุ่มรถยนต์ รถแต่ละยี่ห้อ มีราคาอะไหล่และค่าซ่อมแตกต่างกัน จึงได้แบ่งกลุ่มรถยนต์ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยอาศัยราคาอะไหล่และราคาอะไหล่เป็นตัวกำหนดอัตราเบี้ยประกัน
4. อายุรถยนต์ เป็นตัวแปรที่ทำให้ความเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้นหรือลดลง
5. อายุผู้ขับขี่ ผู้มีอายุในวัยหนุ่มสาวโดยเฉลี่ยมีสถิติเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าวัยกลางคน
6. การระบุชื่อผู้ขับขี่ จะเสียเบี้ยประกันภัยต่ำกว่าไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่
7. การทำ ประกันภัยในจำนวนเงินเอาประกันสูง จะเสียเบี้ยประกันสูงกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ต่ำกว่า
8. อุปกรณ์พิเศษ เช่น อุปกรณ์ดัมพ์ อุปกรณ์ไฮดรอลิค เป็นต้น ทำให้ความเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้น
9. ความเสียหายส่วนแรก หมายถึง จำนวนเงินค่าความเสียหายในแต่ละครั้งที่ผู้เอาประกันภัยตกลงรับผิดชอบเอง ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นจากอุบัติเหตุจากรถ
10. ความเสียหายส่วนแรกโดยสมัครใจ สำหรับผู้เอาประกันภัยที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความระมัดระวังในการขับรถ อาจเลือกรับผิดชอบความเสียหายส่วนแรกเองซึ่งสามารถเลือกได้ ประเภท ความคุ้มครอง คือ คุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถยนต์ของผู้เอาประกันภัย และคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก (รถหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอก) โดยบริษัทประกันภัยจะลดเบี้ยประกันภัยให้เป็นจำนวนเงินตามเงื่อนไขในสัญญา

11. ความเสียหายส่วนแรกกรณีผิดสัญญา กรณีกรรมกรรมแบบระบุชื่อแต่บุคคลอื่นขับขี่ และเป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบ ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายส่วนแรกเองต่อความเสียหาย ดังนี้

11.1 6,000 บาทแรก สำหรับความเสียหายต่อตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

11.2 2,000 บาทแรก สำหรับความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก

12. ความเสียหายส่วนแรกกรณีใช้รถผิดประเภท เช่น นำ รถส่วนบุคคลไปรับจ้าง ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อตนเอง

สิ่งควรรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์

การลด - เพิ่มเบี้ยประวัติ

กรณีประวัติดี มีส่วนลดเบี้ยประกันภัยไว้ 4 ชั้น ชั้นละปีตามลำดับ คือ 20% 30% 40% และ 50% หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในปีใดปีหนึ่ง ยังคงมีส่วนลดเบี้ยประวัติในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้เป็นฝ่ายประมาท ได้ส่วนลดเพิ่ม เป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งคู่กรณีได้ส่วนลดจะน้อยลงไปเท่ากับปีที่ผ่านมา เช่น ปีนี้ควรจะได้รับส่วนลด 30% แต่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท ส่วนลดที่ได้รับจะเหลือเพียง 20% และเป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งคู่กรณีได้ และมีการเรียกร้องค่าสินไหมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป และมีจำนวนเงินเกิน 200% ของเบี้ยประกันภัยส่วนลดจะน้อยลงไปเท่ากับ 2 ปีที่ผ่านมา เช่น ปีนี้ควรจะได้รับส่วนลด 30% แต่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท และมีการเรียกร้องทดแทน 3 ครั้ง รวมเป็นเงิน 60,000 บาท ขณะที่เบี้ยประกันภัยมีอัตรา 15,000 บาท ส่วนลดที่ได้รับก็จะเหลือเพียง 20% กรณีประวัติไม่ดี มีส่วนเพิ่มเบี้ยประกันภัย 4 ชั้น ชั้นละปีตามลำดับ คือ 20% 30% 40% และ 50% เช่นกัน

การลดเบี้ยประกันหมู่

ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์ เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คันขึ้นไปบริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้ 30% ของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คัน ถึง 9 คัน และ 35% ของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยรถยนต์ 20 คันหรือมากกว่านั้น

การหยุดใช้รถ

ผู้เอาประกันภัยอาจแจ้งการหยุดใช้รถยนต์เพื่อขอรับเบี้ยประกันภัยคืนจากบริษัทผู้รับประกันภัยได้โดย

- ต้องแจ้งล่วงหน้าเพื่อขอยกการใช้รถยนต์ การคืนเบี้ยประกันภัยให้เฉลี่ยเป็นรายวัน
- ห้ามคืนเบี้ยประกันภัยในการหยุดใช้รถ ในกรณีระหว่างการซ่อมแซมและหยุดการใช้

รถยนต์น้อยกว่า 30 วัน

การโอนรถยนต์

เมื่อผู้เอาประกันภัยรถยนต์โอนรถยนต์ให้บุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้รับโอนเป็นผู้เอาประกันภัย ตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้ และบริษัทผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยต่อไป ตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัยที่ยังเหลืออยู่ในกรณีเป็นการทำ ประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ขับขี่ให้บริษัทประกันภัยทราบ เพื่อจะได้ทำ การปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยตามสภาพความเสี่ยงภัย ที่เปลี่ยนแปลง มิฉะนั้นผู้เอาประกันภัย อาจจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรกเอง ตามเงื่อนไขความคุ้มครองที่ปรากฏใน กรมธรรม์

การเลิกกรมธรรม์

ผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัยต่างฝ่ายต่างมีสิทธิที่จะบอกเลิกกรมธรรม์ก่อนที่ กรมธรรม์จะสิ้นสุดอายุตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ได้ โดยต้องปฏิบัติดังนี้

- ในกรณีที่บริษัทเป็นฝ่ายบอกเลิกกรมธรรม์ บริษัทต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้เอาประกันภัยตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่แจ้งให้ บริษัททราบ ในกรณีนี้บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยหักเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรมธรรม์ได้ใช้บังคับมาแล้วออกตามส่วน
- ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายบอกเลิกกรมธรรม์ ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัท ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยคืนตามอัตราการคืนเบี้ยประกันภัย

หลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อประกันภัย

เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้มีโอกาสเลือกซื้อความคุ้มครองตามลักษณะของการเสี่ยงภัย ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความเสี่ยงภัยแตกต่างกัน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- พิจารณาความคุ้มครองหรือภัยที่กำ ลงเผชิญอยู่
- พิจารณาเบี้ยประกันภัยว่าเป็นเท่าไร มิใช่พิจารณาเบี้ยประกันภัยหรือส่วนลดโดยไม่

สนใจว่าความคุ้มครองเป็นอย่างไร ซึ่งถือว่าเป็นข้อบกพร่องอย่างยิ่งของการซื้อประกันภัย และเป็น การซื้อประกันภัยที่นำไปสู่ข้อโต้แย้งเมื่อมีเคลมเกิดขึ้น

- เงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ในกรมธรรม์อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียเปรียบได้จึงควรตรวจสอบข้อความต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน และทำความเข้าใจความหมายของถ้อยคำ ในกรมธรรม์ให้ดี
- ควรนำ กรมธรรม์ของหลาย ๆ บริษัทมาเปรียบเทียบกัน เพื่อจะได้ทราบว่าเงื่อนไข และข้อกำหนดของบริษัทไหนให้ประโยชน์มากกว่ากันนอกจากนี้ยังมีสิ่งที่คุณเอาประกันภัยจะต้องตระหนักไว้เสมอก็คือ การมีกรมธรรม์ประกันภัยที่มีเงื่อนไขที่ดีนั้นเป็นเรื่องหนึ่ง และการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อมีเคลมเกิดขึ้นนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง เพราะการประเมินความเสียหายและการเจรจาต่อรองค่าเสียหายนั้นเป็นเรื่องสำคัญมากจำเป็นต้องให้ผู้ที่มีความรู้ที่อยู่ในอาชีพนี้และมีประสบการณ์ทำหน้าที่แทน

การพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัย

ปัจจุบันมีบริษัทที่ทำธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตรงอย่างเดียว 55 บริษัท ดังนั้นในการพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัยก่อนตัดสินใจทำ ประกันภัยเป็นสิ่งจำ เป็น ลักษณะบริษัทประกันภัยที่ควรเลือก ได้แก่

- บริษัทประกันภัยที่มีผู้เอาประกันเลือกใช้บริการมากที่สุด
- บริษัทที่มีผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการของผู้เอาประกันภัยมากที่สุด
- บริษัทประกันภัยที่จ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
- บริษัทประกันภัยที่ให้บริการรวดเร็ว
- บริษัทประกันภัยที่มีการให้ความรู้กับผู้เอาประกันภัย
- บริษัทประกันภัยที่มีระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาแล้วมากที่สุด
- บริษัทประกันภัยที่ให้ความสำคัญต่อบทบาทของนายหน้า
- บริษัทประกันภัยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร

คุณสมบัติที่ดีของตัวแทนขายประกันภัย

ระบบตัวแทนขายมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจประกันภัย ตัวแทนที่มีประสิทธิภาพจะมีผลโดยตรงต่อขยายตลาดให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สินค้าประกันภัยเป็นสินค้าบริการซึ่งปรากฏในรูปของเงื่อนไขสัญญาที่มีความสลับซับซ้อน ตัวแทนขายต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างละเอียดและถูกต้องเพื่อการเลือกซื้อความคุ้มครองได้เหมาะสมกับลักษณะภัยและระดับความเสี่ยงภัยของลูกค้าแต่ละราย

และในขณะเดียวกันก็ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อนำส่งให้บริษัทได้ใช้ประกอบการพิจารณารับประกันภัยต่อไปตัวแทนขายประกันจึงควรประกอบวิชาชีพอันด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง และมีการพัฒนาศักยภาพของตนให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยสามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าสืบไป หลักการเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของตัวแทนขายที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคอาจเป็นดังนี้

- S = Sincerity (ความจริงใจ) ตัวแทนขายประกันควรต้องมีความจริงใจที่จะเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าสอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการซื้อประกันเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะไม่ศึกษารายละเอียดของเงื่อนไขสัญญาที่ปรากฏในกรมธรรม์ และไม่พยายามจะทำความเข้าใจด้วย จึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนขายที่จะแสดงความจริงใจต่อลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยขั้นพื้นฐานของลูกค้าเป้าหมาย และเสนอขายความคุ้มครองที่สอดคล้องกับสภาพภัยดังกล่าว โดยต้องพิจารณาถึงศักยภาพในการชำ ระเบียประกันของลูกค้าด้วยเพื่อมิให้ลูกค้าต้องเสียประโยชน์หากไม่สามารถชำ ระเบียประกันได้อย่างต่อเนื่องตลอดอายุสัญญา

- M = Meaning (ความหมาย) บริษัทประกันภัยในปัจจุบันมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำ เป็นให้แก่ตัวแทนขาย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ความรู้ด้านการประกันภัย ความรู้ด้านการขายและการให้บริการลูกค้า และระบบการทำงานของบริษัท ตัวแทนขายประกันต้องเข้าใจความหมายของการประกันภัยได้อย่างถูกต้องและลึกซึ้ง โดยเฉพาะความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย ความคุ้มครองในรูปแบบต่างๆ เงื่อนไขทั่วไปและข้อยกเว้น ความรับผิดชอบของบริษัทประกันภัย รวมทั้งวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว และข้อกำหนดหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำ ลูกค้าเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง การให้บริการที่สมบูรณแบบด้วยการติดตามดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่เพียงแค่วิธีการถึงเทคนิคการขายสินค้า การเปิดและปิดการขายอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีได้รู้จักตัวสินค้าและบริการอย่างใด

- A = Application (การประยุกต์ใช้) เมื่อตัวแทนขายประกันมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าประกันภัยอย่างดีแล้ว ต้องรู้จักนำ มาประยุกต์ใช้ในการเลือกขายสินค้าให้สอดคล้องกับสภาพภัยและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งศักยภาพในการชำ ระเบียประกันของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตัวแทนขายต้องวิเคราะห์สภาพความเสี่ยงภัยขั้นพื้นฐานตามข้อมูล จริงที่ได้รับทราบ

เพื่อชี้แนะให้ลูกค้าพิจารณาเลือกประเภทและระดับความคุ้มครองที่เหมาะสม และอาจต้องช่วยลูกค้าที่มีข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องทุนประกันเพื่อความสามารถในการชำระค่าเบี้ยประกันได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

- R = Realization (การตระหนัก) ตัวแทนขายประกันต้องตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ ต้องมีจิตสำนึกถึงการให้บริการที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดอายุสัญญาประกัน และตระหนักถึงความรับผิดชอบในการกระทำ ตนที่ได้ปฏิบัติต่อลูกค้า

- T = Timing (การเลือกจังหวะเวลา) ตัวแทนขายประกันต้องเข้าใจให้ถูกต้องว่าจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้า นั้น มีใช้เวลาที่ชักชวนให้ลูกค้าซื้อประกันได้สำเร็จ หากแต่เป็นช่วงเวลาของลูกค้าได้รับความพอใจจากการให้บริการ ในเรื่องของการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นตัวแทนขายจึงต้องแสดงความจริงใจ ความรับผิดชอบ และการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ด้วยการจัดการเรื่องการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้รวดเร็วและยุติธรรม 29

แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย

แนวนโยบายของรัฐบาลชุดปัจจุบันในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยที่ไว้ให้กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ สมาคมประกันวินาศภัยและสมาคมประกันชีวิตไทย เพื่อร่วมกันผลักดันให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยมีการพัฒนายิ่งขึ้น มี 5 ประการประกอบด้วย

- บริษัทประกันภัยต้องมีฐานะมั่นคงและสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งจะทำ ให้บริษัทเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ เป็น ผู้กำกับ ดูแลตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ติดตามตักเตือนให้บริษัทปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงิน และสภาพคล่องให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีการดำรงเงินกองทุนครบถ้วนตามกฎหมาย มีการดำ รงสภาพคล่องเต็ม 100%

- มีมาตรฐานการให้บริการค่าสินไหมทดแทนที่ดีที่ให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน เพื่อสร้างการยอมรับและยกระดับความเชื่อถือของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย

- มีการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ และจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ทันสมัย

- มีการจัดลำดับความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพการให้บริการ จะผลักดันให้มีการจัดลำดับ หรือระบบการให้เรตติ้ง แก่บริษัทที่เข้าเกณฑ์มาตรฐานทั้งในเชิงความมั่นคงทางการเงิน และคุณภาพที่ดีในการให้บริการ

- มีการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรในธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากร

ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมอบให้สมาคมประกันวินาศภัย สมาคมประกันชีวิต สถาบันประกันภัยไทย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดมาตรการในการพัฒนา เช่น การกำหนด “Code of Conduct of Agent” ขึ้นบังคับใช้เพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษาของตัวแทนรุ่นใหม่ มีการอบรมทบทวน ความรู้แก่ตัวแทนทุกระยะ 5 ปี มีการขจัดตัวแทนที่ไม่ดีออกจากธุรกิจประกันภัยรวมทั้งให้มีมาตรการติดตามลงโทษทางอาญาแก่ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ทุจริตทางการเงิน

ขณะนี้กระทรวงการคลังได้ติดตามผลักดันการแก้ไขกฎหมาย 3 ฉบับ คือ พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย และพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535 ให้สำเร็จโดยเร็ว เพื่อให้กฎหมายมีความทันสมัยเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้ และการคุ้มครองประชาชนอีกทั้งกระทรวงการคลังยังกำหนดให้มีมาตรการที่สำคัญเพื่อเป็นการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นของบริษัทประกันภัยให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้เกิด “Cost Efficiency” ด้วย ประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. การลดภาระต้นทุนในการออกกรมธรรม์/การต่ออายุสัญญาประกันภัย โดยอนุญาตให้บริษัทไม่ต้องออกกรมธรรม์ใหม่ให้ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่เป็นการต่ออายุสัญญา สำหรับกรมธรรม์มาตรฐานของการประกันวินาศภัย 18 ประเภท ซึ่งเนื้อหาของกรมธรรม์จะเหมือนกันในทุกบริษัท ทั้งนี้ โดยให้นายทะเบียนหรืออธิบดีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความเห็นชอบใบต่ออายุสัญญาที่ให้ผลคุ้มครองตามเงื่อนไขที่ปรากฏในกรมธรรม์เดิมนั้น ๆ

2. การลดภาระต้นทุนของบริษัทประกันภัยในการจัดเก็บเอกสาร เช่น สมุดทะเบียน และการส่งรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535 โดยได้แก้ไขกฎหมายลดระยะเวลาในการจัดเก็บลดลงจากเดิม 10 ปี เหลือ 5 ปี และให้ส่งข้อมูลบางประเภทให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบ Diskette ได้เป็นต้น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นที่นิยมสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ในแง่ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และในแง่ความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในแง่ของความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้หลายราย ดังนี้

Wolman (1973, p 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการ หรือตอบสนองแรงจูงใจ”

Smith (1981, p 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจจาก

การรับบริการ เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานประเมินได้ว่าผลงานนั้นมีมาตรฐานเพียงใด”

Willard and Teece (1983, p 42) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจ เนื่องจากผลงานที่ได้ทำ สำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน”

McCormick and Tiffin (1984, p 298) ได้กล่าวถึง “ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลอื่น แล้วได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม”

Patterson (1993, p 49) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ”

Millet (1954, pp 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก “

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ป่วยนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

กิตติมา ปริดีดิลก (2529, หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม”

(จรัส โพธิ์จันทร์ 2531, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง

...ความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก เป็นกลางหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่องาน กล่าวคือ หากโน้มเอียงไปในทางบวกในทางปฏิบัติงานจะส่งผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีแต่หากความรู้สึกโน้ม เอียงไปในทางลบการปฏิบัติงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา

ยุคทองตัน (2533, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี ความสุขของบุคคลที่เกิดจากได้รับบริการที่จะส่งผลดีต่องาน ส่วนความไม่พอใจนั้นจะมีผลตรงกันข้าม”

มาลินี เศรษฐ์โชติศักดิ์(2534, หน้า 28) กล่าวว่าความพึงพอใจ “เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้”

(สมยศ นาวิการ 2534, หน้า 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึง

...ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน การให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

(พิน คงพล 2535, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า

...ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีต่องานที่บุคคลได้รับบริการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือองค์กร และเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจจากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมมานี้ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Need) ได้อธิบายว่า ทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการใน

ปัจจัย 4 ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย์ให้มีชีวิตรอด ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยที่มนุษย์ทุกคนต้องการได้มาครอบครอง

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยปราศจากความกลัวความเจ็บปวด ความไม่สะดวกสบาย มนุษย์ไม่ได้มีเฉพาะความต้องการพื้นฐานในปัจจัย 4 เท่านั้น จึงจะมีชีวิตรอด แต่มนุษย์ยังมีความต้องการที่มากไปกว่านั้น ในการที่จะมีชีวิตรอดอยู่ด้วยความปลอดภัยและมีความมั่นคงในชีวิต

3. ความต้องการด้านความรัก (Belonging and Love Needs) คือความต้องการของมนุษย์ที่อยากจะเป็นที่ยอมรับ ได้รับความรัก ความพึงพอใจจากผู้อื่น การบริโภคสินค้าหลายๆชนิด เช่น การเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ก็เพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคม

4. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ได้รับการยกย่อง มนุษย์ทุกคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการเป็นผู้ที่ผู้อื่นระลึกถึง

5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self Actualization) มาถึงจุดหนึ่งมนุษย์จะไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตัวเองอย่างไร จะเริ่มรักตัวเองและมองหาสิ่งที่จะสร้างความภูมิใจให้กับตัวเองมนุษย์ทุกคนมีความทะเยอทะยาน ปราบปรามอะไรบางอย่างอยู่ในตัวเองเสมอและบ่อยครั้งที่ความปรารถนาของมนุษย์ตอบสนองได้ด้วยวัตถุ จึงอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ได้มาด้วยการมีวัตถุตอบสนองการแบ่งลำดับความต้องการของ Maslow ยิ่งกล่าวด้วยว่าเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการขั้นพื้นฐานก็จะลดความสำคัญลงและมุ่งความสำคัญให้กับความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าความต้องการขั้นพื้นฐานจะหมดไป มนุษย์ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า มนุษย์จะไม่ต้องการอาหาร หรือเสื้อผ้า เพื่อปกปิดร่างกายอีกต่อไปแล้ว หากพฤติกรรมที่ปรากฏออกมา คือผู้บริโภคยังคงต้องการอาหาร เสื้อผ้าอยู่ และโดยเฉพาะที่อยู่อาศัยที่เป็นยอดปรารถนาของทุกคน ซึ่งจะได้รับการพิถีพิถันเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุความพอใจในเรื่องชื่อเสียงเกียรติยศด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์นั้น ได้มีผู้ทำการวิจัยไว้ดังนี้

(ธีระ อยู่ในธรรม, 2532) ได้ศึกษาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันวินาศภัย โดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ประกันภัยในสัญญาประกันวินาศภัย อันเป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยได้เสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาหลักกฎหมายเกี่ยวกับหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในสัญญา

ประกันวินาศภัยอย่างละเอียด เพื่อ วิเคราะห์ตัวกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาของไทย เปรียบเทียบกับหลักกฎหมายและการตีความของศาลอังกฤษ และสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับการยอมรับกันทั่วไปว่าเป็นผู้วางหลักการขั้นพื้นฐานของกฎหมายประกันภัยไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นให้เป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้การประกันภัยเป็นไปตามหลักการที่อำนวยประโยชน์แก่สังคมโดยรวม คือ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ตามความเสียหายที่แท้จริง นอกจากนี้ยังจะทำให้สถาบันประกันภัยเป็นที่เชื่อถือของประชาชน และมีผลเป็นการพัฒนาสถาบันการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศอีกด้วย

(พนิต เข้มทอง และคณะ 2534) ได้ทำ การวิจัยเชิงสำรวจเปรียบเทียบ (Comparative Research) เกี่ยวกับเรื่อง “ทัศนคติของผู้ขอประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกัน” โดยศึกษาถึง

1. รายละเอียดของการประกันภัยรถยนต์ สภาพทั่วไปของยานพาหนะ และเจ้าของยานพาหนะที่ทำการศึกษา
2. ทัศนคติของเจ้าของยานพาหนะที่มีต่อการประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัย
3. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเอาประกันภัยรถยนต์
4. แนวทางการขยายตลาดการประกันภัยรถยนต์เพื่อส่งเสริมการประกันภัยรถยนต์

ให้เป็นที่ยอมรับกว้างขวางยิ่งขึ้นสำหรับวิธีการศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Quota Sampling จากประชากรในเขต 10 จังหวัด ที่มีประมาณการใช้รถยนต์ในจำนวนค่อนข้างสูงได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครสวรรค์ นครราชสีมา อุบลราชธานี สงขลา สุราษฎร์ธานี ชลบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,600 ราย ผลของการวิจัยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม 1,060 ชุด จาก 10 จังหวัด โดยทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประกันภัยรถยนต์และต่อบริษัทประกันภัยมีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เป็นกลาง ยกเว้นทัศนคติต่อพนักงานบริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเข้าใจว่า บริษัทประกันภัยรถยนต์ทุกแห่งคิดอัตราเบี้ยประกันภัยเท่ากัน ในวงเงินเอาประกันภัยเท่ากัน และเป็นอัตราที่เหมาะสมดีแล้ว แต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 50 มีความเห็นว่าอัตราเบี้ยประกันภัยแพงไป นอกจากนี้ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเอาประกันภัยหรือไม่เอาประกันภัย คือ ปัจจัยด้านรายได้ ผู้ขับที่ระยะทางใช้รถ รุน่ปีรถ ปีที่ครอบครองรถ และขอบเขตของการใช้รถ

(สืบทระกูล สุนทรธรรม, 2535) ได้ทำ การวิจัยเรื่อง “การประกันภัยรถยนต์” โดยที่วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงโครงสร้าง และการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภทรถยนต์

ภายในประเทศไทย อีกทั้งปัญหาของธุรกิจการประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) โดยการศึกษาปัญหาด้วยข้อมูล ซึ่งผลของการวิจัยสรุปออกมาว่าประชาชนไม่นิยมการประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์เท่าที่ควร เนื่องจากสาเหตุดังนี้

1. ขาดความเข้าใจในหลักการและคุณประโยชน์ของการประกันภัย
2. บุคลากรประกันภัยโดยเฉพาะตัวแทนนายหน้าหาประกันขาดความรับผิดชอบ และขาดจรรยาบรรณ
3. ไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว

(ขวัญใจ วัฒนธรรม, 2536) ได้ทำ การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาธุรกิจการประกันภัยรถยนต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา และทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ที่มีต่อการประกันภัยรถยนต์ และนอกจากทัศนคติแล้วยังมีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่ที่มีผลกระทบต่อ การพัฒนาธุรกิจประกันรถยนต์ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นนิสิตศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 132 คน ผลของการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ทำ ประกันของผู้ใช้รถยนต์ ส่วนใหญ่มี 2 ประเภท คือ ความไม่เชื่อถือศรัทธาในพนักงาน/บริษัทประกันภัย และเบี้ยประกันภัยมีอัตราแพงเกินไป ทั้งนี้ สรุปสาเหตุได้ 3 ประการ

1. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจประกันภัยรถยนต์
2. ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาการดำเนินงานของบริษัท และบุคลากรประกันภัย
3. ข้อกำหนดและเงื่อนไขบางประการของสำนักงานประกันภัยไม่เอื้ออำนวยให้ประชาชนทำ ประกันภัย

(พวงเพ็ญ ฉิวพันธ์, 2538) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำ ประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำ ประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลแบบทศุ ยี ภูมิภาคระหว่างปี พ.ศ. 2518 – 2537 โดยศึกษาด้วยวิธีการสร้างแบบจำลองทั้งของการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัยแต่ละประเภท ซึ่งในส่วนของการแบบจำลองของจำนวนกรมธรรม์รถยนต์ ซึ่งมีสูตรของแบบจำลองที่ประกอบไปด้วยจำนวนกรมธรรม์รถยนต์เมื่อปีที่แล้ว (ราย) จำนวนค่าสินไหมทดแทนรถยนต์เมื่อปีที่แล้ว (ล้านบาท) ปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์ (คัน) ค่าคงที่ สัมประสิทธิ์ของสมการที่จะประมาณการ และค่า

ความคลาดเคลื่อน สำหรัผลจากการวิเคราะห์แบบจำ ลองจากจำนวนกรรมธรรม์ประกันภัย
 รถยนต์ระหว่างปี พ.ศ. 2518 – 2537 ซึ่งเป็นตัวแปรตาม กับตัวแปรอิสระอีก 3 ตัว คือ จำนวน
 กรรมธรรม์ปีที่แล้ว จำนวนค่าสินไหมทดแทนปีที่แล้ว และปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์ ปรากฏว่า
 จำนวนกรรมธรรม์ประกันรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับกรรมธรรม์รถยนต์ปีที่แล้ว จำนวนค่าสินไหม
 ทดแทนประกันรถยนต์ปีที่แล้ว และปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์

(วรวิมล ทิพย์อารักษ์วงศ์, 2539, หน้า 112-115) ได้ทำ การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติ
 ของผู้บริหาร บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และตัวแทนบริษัท พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีต้องการ
 ให้ตัวแทนประกันชีวิตมีคุณสมบัติที่ดี โดยเรียงจากคุณสมบัติที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดไปน้อย คือ
 เป็นผู้รักษาคำสัญญาของผู้บริโภค มีความซื่อสัตย์ บริการดี ติดต่อบริการสม่ำเสมอ อายุมากกว่า
 30 ปีพูดเก่ง การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และเคยมีอาชีพที่ไม่น่าเบื่อมาก่อน

(เพ็ญพิมล สวัสดิ์สละ, หน้า 2540) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายขายบริษัทไทย
 ประกันชีวิต จำกัด สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ฝ่ายขายได้ปฏิบัติโดยการกำหนด
 เป้าหมายและวัตถุประสงค์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาการส่งเสริมการขาย และการบริการ
 หลังการขายโดยติดตามเบี้ยประกันกับลูกค้าก่อนและหลังการขาย การดูแลผลประโยชน์ลูกค้าทั้ง
 ค่าประกันชีวิต ค่าอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล และการแจ้งข่าวสาร

(สัมพันธ์ ลิ่มสมเกียรติ, 2541) ได้ศึกษาปัจจัยและทัศนคติในการทำ ประกันภัยรถยนต์
 หนึ่งส่วนบุคคลของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่
 บุคคลเลือกที่จะทำประกันภัยรถยนต์คือ ต้องการได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจัยที่
 บุคคลเลือกบริษัทประกันคือ คำ แนะนำ จากเพื่อนและญาติ ทัศนคติของผู้ทำ ประกันภัยรถยนต์
 ไม่พบว่าทัศนคติไม่ดี การศึกษาพบว่าทัศนคติที่ดีในหัวข้อการลดความกังวลใจในการขับรถยนต์
 การลดความรับผิดชอบของตนเองจากความเสียหายที่เกิดขึ้น และการประกันภัยรถยนต์ไม่ถือว่าเป็นการ
 สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง สรุป โดยรวมคือ บุคลากรเห็นประโยชน์ของการทำ
 ประกันภัยว่าสามารถคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนหัวข้อที่มีทัศนคติปานกลางและมีคะแนนต่ำ
 ควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงคือ การใช้คำพูดของพนักงานที่ควรพูดให้ชัดเจนเข้าใจง่าย
 และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(เนาวรัตน์ พวงแก้ว, 2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกัน
 กับประเภทประกันภัยรถยนต์หนึ่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้เอาประกันภัยรถยนต์เป็นเพศหญิง และเพศชาย ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน และอายุ
 อยู่ในช่วง 26-35 ปีมากที่สุด อาชีพพนักงาน/บริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้

ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และเลือกทำ ประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด

2. ผู้เอาประกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำ ประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท ความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความคุ้มค่า ราคา

3. ผู้เอาประกันมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการทำ ประกันภัย และสมรรถภาพของพนักงานพรเพียง ดั่งติสานนท์ (2542) ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือนและความถี่ของการเดินทางไกลมีความสัมพันธ์กับการทำ ประกัน และเหตุผลในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตนั้นมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานะ และรายได้ต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำ ประกันชีวิตพอสมควร โดยคิดว่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไปคุ้มกับความคุ้มครองที่ได้รับร้อยละ 81.7 ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยใช้บริการใด ๆ จากบริษัทเลย ร้อยละ 47.9และผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิต จากบริษัทประกันชีวิตที่มีความมั่นคงของบริษัท ถึงร้อยละ40.8 ตัวแทนซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับลูกค้า และมีหน้าที่ในการให้บริการและข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ไม่มาให้บริการเลยถึงร้อยละ 25.4 และผู้บริโภคต้องการให้บริษัทปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารร้อยละ 43.7 จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า บริษัทประกันชีวิตควรเน้นที่คุณภาพของตัวแทนซึ่งเป็นช่องทางกรจํา หน่ายและการให้บริการของบริษัทที่สำคัญโดยควรเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณ ให้การฝึกอบรม รวมทั้งมีการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการขายและการให้บริการอย่างมีคุณภาพมากขึ้น

(สนธิ เจริญไชย, หน้า 2544) ได้ศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จํา กต สาขาอุดรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวังจากการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์โดยรวม และราย 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง แต่ได้รับ บริการดังกล่าวโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความเชื่อถือได้ ได้รับบริการอยู่ในระดับสูง ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ มีความคาดหวังและการได้รับบริการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เอาประกันที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการประกันภัยมีความคาดหวังในบริการด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน และได้รับการบริการจริงโดยรวมด้านการ

ตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน แต่ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการบริการจริงโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และผู้เอาประกันมีความคาดหวังจากการได้รับการบริการสูงกว่าการได้รับการบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกเหนือจากงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ยังมีเอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่องกรณีตัวอย่างการบริหารบริษัทประกันภัยให้ประสบความสำเร็จ (2540) โดยสุรินทร์ตันติสุวรรณกุล รองประธานและประธานกรรมการบริหาร สถาบันประกันภัยไทย ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการประกันภัยรถยนต์ไว้ว่า บริษัทประกันวินาศภัยส่วนมากหันมารับประกันภัยรถยนต์เนื่องจากมีการเติบโตมาก และบริษัทสามารถที่จะนำเงินเบี้ยประกันดังกล่าวมาลงทุนเพื่อหาผลประโยชน์ได้มากขึ้นแต่บริษัทที่ได้รับ ประกันภัยรถยนต์ไม่ใช่จะมีกำไรทุกบริษัท ดังนั้นจึง จะต้องมีการควบคุมที่ดีเพื่อที่จะได้ไม่ขาดทุน และยังสามารถรักษาฐานลูกค้าและสัดส่วนทางการตลาดเอาไว้ได้ ซึ่งการรับประกันภัยในแต่ละบริษัทที่ถูกต้องคือ ต้องมีการรับประกันภัยทุกชนิดที่เฉลี่ยกันไป โดยการรับประกันภัยรถยนต์ควรจะมีสัดส่วนในการรับประกัน 25 – 40% ของการรับประกันภัยทุกชนิดในแต่ละบริษัท

(Alberecht and Zamke, 1985, อ้างอิงใน วราพร หาญคณะเศรษฐ, 2533) ได้กล่าวถึงขั้นตอนแรกของการปฏิบัติในการตรวจสอบบริการ (Services) ว่าเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Users Satisfaction) ที่มาใช้บริการ ความพึงพอใจต่อบริการจะบอกให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และให้ความกระจ่างถึง ความคิดเห็น (Opinions) เกี่ยวกับระดับของบริการที่ให้ไป นับเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีความหมายต่อกรให้บริหารการจัดการเกี่ยวกับการบริการ (Service Management) เป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นปัจจัยพื้นฐานของกระบวนการปฏิบัติ เพื่อดำรงรักษาบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

(Outreville, 1992, pp 954-969) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายรับจากเบี้ยประกันกับระดับการพัฒนาทางการเงิน และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากประเทศกำลังพัฒนาจำนวน 80 ประเทศ เป็นข้อมูลสถิติระหว่างปี ค.ศ. 1983-1986 โดยวัดเบี้ยประกันรวมรายรับเบี้ยประกันสุทธิ เงิน จ่ายตามกรมธรรม์ และส่วนแบ่ง ตลาดประกันภัยแต่ละประเทศ เมื่อ เปรียบเทียบกับธุรกิจประกันภัยทั้งระบบ พบว่า โครงสร้างของธุรกิจประกันภัยเกือบทั้งหมด ธุรกิจประกันภัยดำเนินงานโดยเอกชน และมีการควบคุมจากรัฐบาล เมื่อพิจารณาเบี้ยประกันภัยเปรียบเทียบกับผลผลิตรวมของชาติ พบว่า ประเทศในแถบอเมริกากลาง และประเทศในแถบแคริบเบียน จะอยู่ในสัดส่วนที่สูงคือ มีค่าเฉลี่ย จะสูงกว่าร้อยละ 2.0 รองลงมา คือ ประเทศในแถบอเมริกาใต้

ทวีปแอฟริกาเหนือและประเทศในแถบเอเชียตะวันตก ค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 1.0-1.9 ส่วนประเทศในแถบเอเชียและแปซิฟิก โดยมากจะอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 0.5

(Trupin, 1994, pp 302-304) ได้ศึกษาเงื่อนไขที่ต้องการจากการทำ ประกันภัยในประเทศแคนาดา พบว่า ผู้ที่สนใจมีเงื่อนไขในการทำ ประกันภัยสูงสุด 3 ประการคือ

1. มีการประกันภัยที่ครอบคลุมเพียงพอตามประเภทกรรมธรรม์
2. บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงด้านเงินทุน
3. ราคาของกรรมธรรม์ต้องคุ้มค่าและยุติธรรม

(Stewart, 1995, pp 111-113) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยรถยนต์และบ้านเพิ่มมากขึ้นจากปี ค.ศ. 1991 คือ จากร้อยละ 33 เพิ่มเป็นร้อยละ 45 ในปี ค.ศ. 1994 ทั้งนี้เพราะบริษัทประกันภัยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์หลายอย่างคือ

1. บริษัทจัดหาสถานที่ในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
2. บริษัทมีการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าติดต่อได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
3. บริษัทคงราคาเบี้ยประกันให้นานไว้หรือมีแนวโน้มลดลงในกรรมธรรม์บางประเภท

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ มาสรุปรวบรวมและแสดงออกมาในรูปแบบกรอบแนวความคิดในการศึกษา เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือและแนวทางในการวิจัยสำหรับการศึกษาถึงความพึงพอใจในการตัดสินใจการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร”