

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันนอกเหนือจากปัจจัย 4 ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ยานพาหนะประเภทรถยนต์นับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในชีวิตประจำวันมากอย่างหนึ่ง เนื่องจากยานพาหนะก่อให้เกิดความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการเดินทาง และในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่นิยมความสะดวกสบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเอง รถยนต์นับว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ผู้คนต้องการเพราะสามารถเดินทางไปตามที่ตัวเองต้องการ และเป็นสิ่งจำเป็นของคนในปัจจุบัน ทำให้จำนวนรถยนต์มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี จากจำนวนการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละปี จากรายงานการจดทะเบียนรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545-2550 แสดงให้เห็นว่าอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงระยะเวลาดังกล่าวของยอดรวมรถยนต์ที่จดทะเบียนเท่ากับร้อยละ 12.43 โดยจำนวนนี้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (ร.ย.2) มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีสูงถึง ร้อยละ 24.72 รองลงมาคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 (ร.ย.1) มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 12.96 และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (ร.ย.3) มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 12.92 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 จำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545-2550 (หน่วย:คัน)

ประเภท	ปี						อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี (ร้อยละ)
	2545	2546	2547	2548	2549	2550	
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง)	4308	5751 (33.49)	6991 (21.56)	7551 (8.0)	7346 (-2.71)	7672 (4.44)	12.96
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รถตู้)	403	312 (22.58)	654 (109.6)	542 (17.13)	413 (-23.8)	405 (-1.94)	24.72
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถกระบะ)	3880	4560 (17.53)	6236 (36.75)	6650 (6.64)	6297 (-5.31)	6864 (9.0)	12.92
<b>รวม</b>	<b>8591</b>	<b>10623</b> (23.65)	<b>13881</b> (30.67)	<b>14743</b> (6.21)	<b>14065</b> (-4.66)	<b>14941</b> (6.29)	<b>12.43</b>

ที่มา: สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ (2551)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคืออัตราการเพิ่มขึ้นระหว่างปี (หน่วย:ร้อยละ)

เมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะแสวงหาความสะดวกสบายให้กับตนเองมากยิ่งขึ้น การบริโภครถยนต์ก็ย่อมเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภาวะคล่องตัว นำไปสู่การจราจรที่แออัดรีบเร่ง และไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม อุบัติเหตุทางรถยนต์ดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อในทางลบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน รัฐบาลจึงมีความพยายามที่จะหาทางป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรือพยายามลดการเกิดอุบัติเหตุดังกล่าวอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ไม่ว่าจะอาศัยเทคโนโลยีในการผลิตรถยนต์ การสร้างถนนที่ถูกต้องตามหลักวิศวกรรมจราจร และการควบคุมผู้ใช้งานยนต์ให้ปฏิบัติตามกฎจราจร รวมทั้งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุเหล่านั้น แต่ก็ยังไม่สามารถป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมด

ธุรกิจประกันภัย นับว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศ ทั้งในด้านการเป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยที่ช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคล ครอบครัว และธุรกิจ ในด้านการเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงในการระดมเงินออมจากครัวเรือนภายในประเทศ เพื่อนำไปจัดสรรลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ (สำนักงานกรมการประกันภัย, 2551)

จำนวนการทำประกันภัยของบริษัทจีอี แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)มีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี จากรายงานจำนวนกรมธรรม์ พ.ศ. 2548-2550 ของจีอี แคปปิตอล ออโต้ ลีส

จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีในช่วงระยะเวลาดังกล่าวของยอดรวมของจำนวนกรรมกรรมเท่ากับร้อยละ 22.76 โดยจำนวนนี้ประกันภัยภาคสมัครใจมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีสูงถึง ร้อยละ 27.08 รองลงมาคือ ประกันภัยโดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย(พรบ.) มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 20.29 (ดังตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 จำนวนกรรมกรรมของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง (หน่วย:คัน)

จำนวนกรรมกรรมประกันภัย	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	อัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปี(ร้อยละ)
ประกันภัยโดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย (พรบ.)	3744	4656 (24.35)	5412 (16.23)	20.29
ประกันภัยภาคสมัครใจ	2088	2676 (28.16)	3372 (26.00)	27.08
<b>รวม</b>	<b>5832</b>	7332 (25.72)	8784 (19.80)	22.76

ที่มา : บริษัทจีอี แคมป์ทอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคืออัตราการเพิ่มขึ้นระหว่างปี (หน่วย:ร้อยละ)

การประกันภัยเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ผู้ชำรยนต์ โดยประกันภัยนั้น จะแบ่งเป็นประกันภาคบังคับ และประกันภัยภาคสมัครใจ ซึ่งการ**ประกันภัยภาคบังคับ** ที่เรียกว่า พรบ. หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ซึ่งออกโดยรัฐบาล กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย โดยการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ส่วนการ**ประกันภัยภาคสมัครใจ**นั้น เป็นประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้พิจารณาเลือกทำประกันภัย กับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองทรัพย์สิน(รถยนต์) การบาดเจ็บ การเสียชีวิต รวมทั้งการรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นนอกเหนือจากการประกันภัยภาคบังคับ ซึ่งได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่งที่ทำให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัย และคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือถูกทั้งในส่วนของทรัพย์สิน และความรับผิดชอบตามกฎหมาย และการ**ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3** ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น โดยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายผิด รวมถึงความรับผิดชอบตามกฎหมายที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การประกันภัยรถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในสังคมต่อประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปัจจุบัน จังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจด้านประกันวินาศภัย 49 แห่ง

เนื่องจากการประกันภัยภาคบังคับ (พรบ.) นั้นเป็นประกันภาคบังคับที่ที่รถทุกคนต้องทำ เพื่อนำพรบ.ไปต่อภาษีรถยนต์ ส่วนประกันภัยภาคสมัครใจนั้นกฎหมายไม่บังคับขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้บริโภค ในกรณีของประกันชั้น 1 นั้นมีวงเงินประกันความเสียหายให้แก่ผู้ทำประกัน ที่เรียกว่า ทุนประกัน ซึ่งทุนประกันนี้จะขึ้นอยู่กับ ยี่ห้อรถ อายุของรถ และขนาดเครื่องยนต์ เมื่อผู้ทำประกันภัยตกลงทำประกันภัยจะต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยตามที่บริษัทประกันแจ้ง ซึ่งเบี้ยประกันภัยดังกล่าว จะคุ้มครองความเสียหายแก่ผู้ทำประกันภัยเป็นเวลา 1 ปี ภายในระยะเวลานี้หากผู้ทำประกันภัยเกิดเหตุ สามารถนำรถไปเรียกร้องค่าเสียหายหรือซ่อมได้ที่ศูนย์บริการ หรืออยู่ของบริษัทประกัน แต่ถักรถเกิดเหตุจนไม่สามารถซ่อมได้ ทางบริษัทประกันจะจ่ายเงินคืนให้ตามจำนวนทุนประกันที่ผู้ทำประกันตกลงไว้กับบริษัทประกัน ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยินดีที่จะชำระเงินเพื่อแลกกับความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่

ดังนั้น การตัดสินใจมีการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภคจึงเป็นที่น่าสนใจศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของบริษัท จีอี แคปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงพฤติกรรมในการทำประกันภัย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางและส่งเสริมการขยายงานด้านการทำประกันภัยให้กว้างขึ้น โดยข้อมูลที่ได้อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการปรับปรุงระบบการประกันภัยจากการศึกษาครั้งนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลด้านบุคคลของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัย หรือตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ด้านการประกันภัยของบริษัทประกันต่าง ๆ ในการวางแผนการตลาด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไป

ปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันได้

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 และประเภท 3 ตั้งแต่ 1 ครั้ง ขึ้นไป (ยกเว้นการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจประเภท 2 เนื่องจากไม่เป็นที่นิยม) และอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และทำประกันภัยภาคสมัครใจ กับบริษัท จีอี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน คือ มีนาคม – เมษายน 2551

#### 1.5 นิยามศัพท์

**พฤติกรรมผู้บริโภคหรือพฤติกรรมผู้ทำประกันภัยรถยนต์** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นจากกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยภายในของผู้บริโภค โดยแสดงออกในรูปของการตอบสนองการบริโภคสินค้าที่กำหนด ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การทำการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

**การประกันภัยรถยนต์** หมายถึง การประกันความเสียหายจากการใช้รถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งได้แก่ ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวรถ ความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินสินของบุคคลภายนอก ผู้ขับขี่ รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น

**ผู้ทำประกันภัยรถยนต์** หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์หรือผู้ที่ครอบครองรถยนต์ซึ่งได้โอนความเสียหายให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด

**การประกันภัยภาคบังคับ** หมายถึง การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 (พ.ร.บ.) กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัย ซึ่งได้แก่ ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร ผู้ประสบจากรถยนต์ที่มีได้โดยสารหรือขับขี่รถ

**การประกันภัยภาคสมัครใจ** หมายถึง การประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้พิจารณาเลือกทำประกันภัย กับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองทรัพย์สิน(รถยนต์) การบาดเจ็บ การเสียชีวิต รวมทั้งการรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นนอกเหนือจากการประกันภัยภาคบังคับ

**ค่าเบี้ยประกัน** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ ต้องจ่าย ต่อปี ในการทำประกันภัยรถยนต์

**ทุนประกัน** หมายถึง วงเงินคุ้มครองความเสียหายสูงสุดต่อรถยนต์ กรณีเกิดอุบัติเหตุ สูญหายหรือไฟไหม้

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ ที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัย และคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือถูกทั้งในส่วนของทรัพย์สิน และความรับผิดชอบตามกฎหมาย

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 2** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองความเสียหายเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น และให้ความคุ้มครองความเสียหายเฉพาะตัวรถของผู้เอาประกันไม่ว่าเป็นฝ่ายถูกหรือผิด

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 3** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น โดยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายผิด รวมถึงความรับผิดชอบตามกฎหมาย ที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด