

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญในชีวิตประจำวันมาก โดยเฉพาะในการดำเนินธุรกิจ รถยนต์เข้ามามีบทบาทในการขนส่งสินค้าและคนโดยสารเป็นอย่างมาก ภาครัฐได้สร้างถนนเพื่อใช้เป็นเส้นทางคมนาคมทางบกเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้มีผู้นิยมใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทาง และในการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้นจึงกล่าวได้ว่ารถยนต์เป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเดินทางแก่นุชนธ์เป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันการใช้รถยนต์ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชาติและประชาชน¹ ในปี 2535 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ออกมาบังคับใช้ ตามกฎหมายฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประกันภัยรถยนต์ บทบัญญัติของกฎหมายนี้มีลักษณะเป็นการประกันภัยภาคบังคับและเนื่องจากเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกายและอนามัยของประชาชนจึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นว่าควรมีกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถออกมบังคับใช้ พระราชบัญญัติฉบับนี้มีได้เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยตรงแต่เป็นกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้ใช้ ต้องทำประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ โดยการทำประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาต และภาครัฐยังจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาการประกันภัย ปกป้องคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัยที่เรียกว่า“กรมการประกันภัย”²

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดที่มีประชากรประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนทั้งสิ้น 828 โรงงาน (รวมโรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตและนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ) ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี จำนวนเงิน 61,814

¹ ชมภารี ชมภูรัตน์, “ผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ไปปฏิบัติกรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2539, หน้า 1.

² กรมการประกันภัย, กรมการประกันภัยครบรอบ 23 ปี,(กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย, 2545), หน้า 3.

บาท ซึ่งนับว่าสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของภาคเหนือ³ และมีการใช้ยานพาหนะเพื่อการเดินทางและการติดต่อธุรกิจเป็นจำนวนมาก โดยดูได้จากข้อมูลการจดทะเบียนรถและการเสียภาษีประจำปี 2544 ในจังหวัดลำพูน พบว่ามีจำนวนรถทั้งสิ้น 242,532 คัน โดยเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 51,686 คัน ในขณะที่เดียวกันจังหวัดลำพูนก็มีสำนักงานตัวแทนประกันภัยและบริษัทที่เป็นสาขาของบริษัทประกันภัยอยู่จำนวน 39 บริษัท⁴ โดยแบ่งเป็นบริษัทสาขา 23 บริษัทและสำนักงานตัวแทนขายอีก 16 แห่ง เพื่อรองรับผู้เป็นเจ้าของรถยนต์จำนวนมากที่ต้องทำประกันภัยรถยนต์ของตนเอง รวมทั้งธุรกิจประกันภัยมีแนวโน้มที่แข่งขันกันสูง เนื่องจากกรมการประกันภัยได้รณรงค์ให้ทำประกันภัย พ.ร.บ. ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ ประกอบกับปริมาณรถยนต์ส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นจากปี 2543 มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลจดทะเบียนและเสียภาษีประจำปีจำนวน 47,578 คันเป็น 51,686 คันในปี 2544⁵ ซึ่งแต่ละบริษัทจึงแข่งขันกันเพื่อให้ได้จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น การแข่งขันของบริษัทประกันภัยที่จำหน่าย พ.ร.บ. คும்ครองผู้ประสบภัยจากรถของจังหวัดลำพูนในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก โดยเฉพาะรถยนต์ส่วนบุคคล เนื่องจากมีมูลค่าต่อหน่วยของกรมธรรม์สูงกว่ารถจักรยานยนต์ และมีอัตราผลตอบแทนที่สูง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทประกันภัยจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพ ทั้งด้านการดำเนินงานและการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับตนเอง ทั้งธุรกิจประกันภัยยังเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปสามารถประกอบธุรกิจนี้ได้ โดยเข้ารับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยพ.ร.บ. เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย⁶ ซึ่งผู้ที่ได้ใบอนุญาตแล้วสามารถขอเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทใดก็ได้ ทำให้มีการเปิดธุรกิจจำหน่ายประกันภัย พ.ร.บ. คும்ครองผู้ประสบภัยจากรถเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งใช้ต้นทุนในการลงทุนต่ำ ใช้พื้นที่ใช้สอยไม่มาก ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า สามารถทำเป็นอาชีพเสริมได้

ดังนั้นผู้ศึกษาสนใจที่จะ ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เพื่อประโยชน์ต่อการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ที่ประกอบธุรกิจประกันภัยรถยนต์และผู้สนใจในธุรกิจตัวแทนประกันภัย

³ กรมการปกครอง, สำนักงานจังหวัดลำพูน, รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานจังหวัดลำพูน, (ลำพูน: สำนักงานจังหวัดลำพูน กรมการปกครอง, 2544), หน้า 9.

⁴ สำนักงานประกันภัยจังหวัดลำพูน, รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันภัยจังหวัดลำพูน, (ลำพูน: สำนักงานประกันภัยจังหวัดลำพูน กรมการประกันภัย, 2544), หน้า 5.

⁵ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำพูน, รายงานประจำปี 2544, (ลำพูน: สำนักงานขนส่งจังหวัดลำพูน กรมการขนส่งทางบก, 2544), หน้า 11.

⁶ กรมการประกันภัย, กรมการประกันภัยครบรอบ 23 ปี, หน้า 8.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบปัจจัยทางการตลาดที่มีผลในการเลือกบริษัทประกันภัยของผู้ใช้รถยนต์
ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
2. เพื่อทราบปัญหาที่พบบนบริษัทประกันภัยของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำพูน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนนโยบายและปรับปรุงกระบวนการวางแผน
ด้านการตลาด การพัฒนาธุรกิจประกันภัย