

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตของประชากรเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง การเดินทางการขนส่งในชีวิตประจำวันย่อมหลีกเลี่ยงการเดินทางสัญจรไปมาระหว่างกันไม่ได้ การเดินทางของกลุ่มคนนั้นเป็นไปอย่างหลากหลายมากขึ้น และไม่่ว่าวิถีชีวิตประจำวันของคนเราจะเปลี่ยนแปลงไปเพียงใดก็ตาม คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเดินทางโดยการใชัรถยนต์ส่วนบุคคลนั้นก็ยังมี ความจำเป็นและได้รับความนิยมน้อยกว่าทุกยุคสมัย เนื่องจากการเดินทางที่ง่ายและสะดวกสบายต่อผู้ ขับขี่ ซึ่งหากเมื่อกล่าวถึงเรื่องการเดินทางในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกือบทุกครอบครัวย่อมจะมีพาหนะไว้สำหรับใช้งานส่วนตัว รวมไปถึงกลุ่มผู้ใช้งานพาหนะในกรณีใช้พาหนะในการทำงาน ต่างๆด้วย เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ ปัจจุบันนั้นสามารถเรียกได้ว่าทุก ๆ ครัวเรือนย่อมต้องอาศัย รถยนต์ในการเดินทางเพื่อใช้เป็นยานพาหนะ ส่งผลให้การเดินทางโดยการใชัรถยนต์ส่วนบุคคลนั้น ก็ยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1 สถิติอุบัติเหตุการจราจรทางบกและมูลค่าทรัพย์สินเสียหายทั่วประเทศ พ.ศ.2548-2552

ปี พ.ศ.	จำนวนอุบัติเหตุ (ครั้ง)		จำนวนคนตาย (ศพ)		จำนวนผู้บาดเจ็บ (คน)		มูลค่าทรัพย์สินเสียหาย (บาท)	
	จำนวน	อัตราการเปลี่ยนแปลง	จำนวน	อัตราการเปลี่ยนแปลง	จำนวน	อัตราการเปลี่ยนแปลง	จำนวน	อัตราการเปลี่ยนแปลง
2548	79,299		12,871		99,446		3,238,901,658	
2549	78,369	(-0.01)	12,693	(-0.01)	83,290	(-0.12)	3,643,747,912	(0.12)
2550	71,806	(-0.08)	12,492	(-0.02)	101,752	(0.22)	4,620,398,166	(0.27)
2551	62,306	(-0.13)	11,267	(0.10)	88,713	(-0.13)	5,415,524,563	(0.17)
2552	61,225	(-0.02)	11,048	(-0.02)	84,806	(-0.04)	3,815,520,899	(-0.30)
ค่าเฉลี่ย	70,601	-0.06	12,074	-0.04	91,601	-0.02	4,146,818,640	0.07

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2553)

จากตารางที่ 1.1 แสดงภาพรวมของสถิติอุบัติเหตุการจราจรทางบกและมูลค่าทรัพย์สินเสียหายทั่วประเทศ พ.ศ. 2548-2552 จากค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมแล้วพบว่า แม้สถิติอุบัติเหตุ จำนวนคนตาย และจำนวนผู้บาดเจ็บแม้จะมีแนวโน้มที่ลดลง แต่มูลค่าทรัพย์สินเสียหายนั้นส่งผลกระทบต่อและสร้างความเสียหายให้แก่ประเทศมากขึ้นเรื่อยๆ โดยในแต่ละปีจำนวนการใช้รถยนต์และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ทำความเสียหายให้แก่ร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของมนุษย์คิดเป็นมูลค่ามหาศาล จำนวนผู้บาดเจ็บและผู้เสียชีวิตนั้นมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างต่ำมาก แม้จะมีนโยบายการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุมากมายจากรัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติระดมกำลังป้องกันอุบัติเหตุการจราจรทางบกอย่างเข้มงวดโดยจัดตั้งโครงการขับขีปลอดภัย เมาไม่ขับ คาดเข็มขัดนิรภัย และกำหนดไม่ให้ใช้ความเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่จะเห็นได้ว่าอุบัติเหตุก็ย่อมเกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์อันเนื่องมาจากหลายสาเหตุส่งผลให้มนุษย์จำเป็นต้องหาทางป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์

ตารางที่ 1.2 จำนวนรถที่จดทะเบียนสะสมตามพระราชบัญญัติรถยนต์สะสมจำแนกตามรถในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2548-2552

หน่วย: คัน

ประเภทรถ	2548	2549	2550	2551	2552
-รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7 คน	107,725	121,897	130,805	139,328	150,016
- รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	10,237	10,617	10,588	10,804	11,044
- รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	134,687	145,830	152,197	157,889	165,168
<b>รวม</b>	<b>252,649</b>	<b>278,344</b>	<b>293,590</b>	<b>308,021</b>	<b>326,228</b>
		<b>(10.17)</b>	<b>(5.48)</b>	<b>(4.92)</b>	<b>(5.91)</b>

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคืออัตราการเพิ่มขึ้นระหว่างปี (หน่วย: ร้อยละ)

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก (2553)

จากตารางที่ 1.2 พบว่า ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวนรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์สะสม จำแนกตามประเภทรถในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2548-2552 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์โดยรวมทั้ง 3 ประเภท รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ตามลำดับ แม้จะมีอัตราการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีที่แตกต่างกัน แต่โดยรวมแล้วมีแนวโน้มจำนวนรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทุกปีอย่างต่อเนื่อง แต่ในปี 2552 พบว่า มีจำนวนรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์สะสมในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปี 2551

เป็นจำนวน 18,207 คัน โดยการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนนั้น ย่อมก่อให้เกิดปัญหาจากการใช้รถยนต์ในท้องถนนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้เกิดอุบัติเหตุตามท้องถนนอยู่บ่อยครั้ง ผลจากการเดินทางสัญจรที่เพิ่มมากขึ้นนี้ก็ย่อมก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้นซึ่งอย่างไรก็ตามแล้วเราสามารถลดความเสี่ยงหรือบรรเทาความเดือดร้อนอันเกิดจากความเสี่ยงภัยของรถยนต์ได้ โดยการทำประกันภัยรถยนต์

บริษัทประกันภัยต่างก็มีกลยุทธ์การบริหารและเพิ่มทางเลือกให้แก่กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ และลดความเสี่ยงของกลุ่มผู้ขับขี่ เช่น ในกรณีผู้ขับขี่ไม่สามารถชดเชยมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดได้ ฯลฯ การทำประกันภัยรถยนต์จึงถือเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดทางหนึ่งในการช่วยลดการแบกรับความเสี่ยงของตัวบุคคลผู้ทำประกันภัยลดความเสี่ยงและโอนถ่ายความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นบางส่วนไปให้แก่บริษัทประกันภัย โดยผู้ขับขี่ทุกคนนั้นจะต้องทำประกันภัยในภาคบังคับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 หรือผู้ขับขี่สามารถเลือกทำประกันภัยในกรณีภาคสมัครใจ ซึ่งผู้ทำประกันภัยสามารถเลือกได้เองตามความเหมาะสม ซึ่งการประกันภัยนั้นจะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ การประกันชีวิต(Life Insurance) และ การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) ซึ่งการทำประกันภัยรถยนต์ก็จัดว่าเป็นประเภทหนึ่งของการประกันวินาศภัย

การประกันภัยรถยนต์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory Motor Insurance) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 (พ.ร.บ.) ซึ่งกฎหมายบังคับให้รถยนต์ทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกจะต้องมีการประกันภัยตาม พ.ร.บ.และอีกประเภทหนึ่งได้แก่การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Motor Insurance) เป็นการประกันภัยที่กฎหมายไม่ได้บังคับ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้เอาประกันภัยที่เห็นถึงความเสี่ยงภัยแห่งตนและมีความคิดที่จะกระจายความเสี่ยงภัยออกไปยังบุคคลอื่นคือการทำประกันภัยไว้กับบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองตามประเภทที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์ โดยบริษัทประกันภัยจะออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ไว้เป็นหลักฐาน โดยมีความคุ้มครอง เงื่อนไข และข้อยกเว้นตามแบบที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 ความคุ้มครองเปรียบเทียบระหว่างประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ

ความคุ้มครองตามกรมธรรม์หลัก	กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์			
	ภาค บังคับ (พ.ร.บ.)	ภาคสมัครใจ		
		ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
1. คุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอกและผู้โดยสารในรถ	✓	✓	✓	✓
2. คุ้มครองความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก		✓	✓	✓
3. คุ้มครองความรับผิดชอบต่อความเสียหายของตัวรถยนต์		✓		
4. คุ้มครองความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์		✓	✓	

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

จากตารางที่ 1.3 แสดงความคุ้มครองเปรียบเทียบระหว่างประกันภัยรถยนต์ทั้งในภาคบังคับและภาคสมัครใจต่างๆ สามารถอธิบายตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์แต่ละประเภทซึ่งมีรายละเอียดแตกต่างกัน ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 หรือที่เรียกว่ากรมธรรม์ประเภทคุ้มครองรวม (Comprehensive Cover) ซึ่งกรมธรรม์ประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัยของบุคคลภายนอกและผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก คุ้มครองความรับผิดชอบต่อความเสียหายของตัวรถยนต์ และความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์ อีกประเภทหนึ่งได้แก่กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 (Third Party Liability, Fire and Theft) ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัยของบุคคลภายนอกและผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก และความรับผิดชอบต่อความสูญหายไฟไหม้ของตัวรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 (Third Party Liability) ซึ่งกรมธรรม์ประเภทนี้จะให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัยของบุคคลภายนอกและผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก

จะเห็นได้ว่าการทำประกันรถยนต์ทั้งในภาคบังคับจะคุ้มครองเฉพาะมูลค่าทรัพย์สินและความเสียหายที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจยังเป็นการเปิดทางเลือกในการลดความเสี่ยงของผู้ทำประกันภัยโอนความเสี่ยงที่อาจไม่สามารถชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดได้ไปให้แก่กลุ่มบริษัทประกันภัยกรณีที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัคร

ใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้จับที่ทุกคนควรพิจารณาเลือกทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองที่เหมาะสมและสอดคล้องกันทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวของผู้จับตัวเอง ทั้งนี้การประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับสังคม โดยการเฉลี่ยภัยจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นจึงสามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่าการประกันภัยนั้นที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

จากหลายปัจจัยดังกล่าวที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการในกลุ่มผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยรถยนต์ พฤติกรรมการจับซื้อและการทำประกันภัยรถยนต์ ความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อบริษัทประกันภัย รวมไปถึงสามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆของผู้ทำประกันภัยที่อาจส่งผลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ในแต่ละประเภทได้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษากิจการงานวิจัยที่ได้นี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมปรับปรุงระบบการจัดการ และการให้บริการต่างๆแก่กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทประกันสามารถมองเห็นถึงจุดอ่อนที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องหรือปัญหาที่บริษัทประกันภัยอาจมองข้ามไป งานวิจัยนี้จึงจะเป็นการชี้ช่องทางให้สามารถแก้ไขปัญหาของบริษัทประกันภัยพร้อมทั้งสร้างจุดแข็งของบริษัทประกันภัยให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งทราบเกี่ยวกับโอกาสในการทำประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ทั้งในภาคบังคับและภาคสมัครใจเพื่อนำเสนอทางเลือกในการทำประกันภัยที่เหมาะสมแก่กลุ่มผู้ทำประกันภัย

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ทั้งในภาคบังคับและภาคสมัครใจแต่ละประเภทของบริษัทประกันภัยในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2554

### 1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**รถตามพระราชบัญญัติฯ** หมายถึง รถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร

**รถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์** หมายถึง รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน รถแทรกเตอร์ และรถอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

**รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1)** หมายถึง รถยนต์ที่มีขนาดกว้างไม่เกิน 2.50 เมตร ยาวไม่เกิน 12 เมตร เช่น รถเก๋งตอนเดียว รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวนและรถนั่งสองตอนบรรทุก้าย

**รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รย.2)** หมายถึง รถยนต์ที่ต้องมีขนาดกว้างไม่เกิน 2.50 เมตร ยาวไม่เกิน 12 เมตร และความยาวของตัวถังวัดจากศูนย์กลางเพลาล้อหลังถึงท้ายรถต้องไม่เกิน 2 ใน 3 ของความยาววัดจากศูนย์กลางเพลาล้อหน้าถึงศูนย์กลางเพลาล้อหลัง เช่น รถเก๋งสามตอน รถนั่งสองแถว รถนั่งสองตอนสองแถว รถตู้ที่นั่งสามตอน รถโดยสารสองตอนสามแถว

**รถยนต์บรรทุกายส่วนบุคคล (รย.3)** เป็นรถซึ่งมิได้ใช้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ต้องมีขนาดกว้างไม่เกิน 2.50 เมตร ยาวไม่เกิน 12 เมตร และความยาวของตัวถังวัดจากศูนย์กลางเพลาล้อหลังถึงท้ายรถไม่เกิน 3 ใน 5 ของความยาววัดจากศูนย์กลางเพลาล้อหน้าถึงศูนย์กลางเพลาล้อหลัง เช่น รถเก๋งที่บรรทุกาย กระบะบรรทุกาย และรถตู้บรรทุกาย

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

**ผู้ประสบภัย** หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัย เนื่องจากรถที่ใช้หรืออยู่ในทางหรือเนื่องจากสิ่งที่เป็นรถบรรทุก หรือติดตั้งในรถนั้น และหมายความรวมถึงทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยซึ่งถึงแก่ความตาย

**ผู้ทำประกันภัยรถยนต์** หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์หรือผู้ที่ครอบครองรถยนต์ซึ่งได้โอนความเสี่ยงภัยให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด

**ผู้รับประกันภัย** หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้กับผู้เอาประกันภัยหากเกิดความเสียหาย

**ผู้เอาประกันภัย** หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเงินที่เรียกว่า เบี้ยประกันภัย ให้กับผู้รับประกันภัย

**บริษัทนายหน้าประกันภัย** หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกรมประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ให้ดำเนินการธุรกิจขายกรมธรรม์ประกันภัยให้คำปรึกษาจัดหาข้อมูลจากบริษัทประกันภัย

ต่างๆ และนำเสนอแก่ผู้ที่จะทำประกันพิจารณาคัดเลือกตัดสินใจทำการประกันภัยที่เหมาะสมกับบริษัทประกันภัยที่มั่นคง บริษัทนายหน้าประกันภัยจะเป็นผู้ให้บริการหลังการขายในเรื่องการติดต่อ ติดตาม ดูแลและตรวจสอบ และให้บริการเสริมต่างๆ แก่ผู้เอาประกันภัยได้รับความสะดวกและผลประโยชน์ครบถ้วนตามกรมธรรม์สัญญาประกันภัย

**ตัวแทนประกันภัย** หมายถึง บุคคลที่ได้รับอนุญาตจากกรมประกันภัยให้ขายกรมธรรม์ประกันภัยเช่นเดียวกับบริษัทนายหน้าประกันภัยแต่ในทางปฏิบัติแล้วบุคคลหรือตัวแทนเหล่านี้จะเสนอขายประกันของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัดอยู่ให้คำปรึกษาจัดหาข้อมูลเฉพาะของบริษัทประกันภัยนั้นนำเสนอแก่ผู้ที่จะทำประกันภัยพิจารณาและให้บริการหลังการขายในเรื่องการติดต่อ ติดตาม ดูแลผู้เอาประกันภัยให้ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามกรมธรรม์สัญญาประกันภัย

**กรมธรรม์ประกันภัย** เป็นหลักฐานแห่งสัญญา ต้องมีเนื้อความต้องตามสัญญาประกันภัย โดยผู้รับประกันภัยจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยแม้ผู้เอาประกันภัยจะไม่ร้องขอ กรมธรรม์ประกันภัยมีความสำคัญในการฟ้องร้อง หากไม่มีกรมธรรม์ แสดงว่า ไม่มีหลักฐานการประกันภัยบังคับบริษัทไม่ได้ ในกรมธรรม์ต้องระบุ วันทำสัญญา และกฎหมายบัญญัติว่ากรมธรรม์ประกันภัยต้องลงลายมือชื่อของผู้รับประกันภัย

**ค่าสินไหมทดแทน** หมายถึง ค่าเสียหายที่ต้องจ่ายตามสัญญาประกันวินาศภัย หรือ จำนวนเงินที่บริษัทจะรับผิดชอบใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยหรือทายาท ก็ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือบุคคลที่ถือเสมือนเป็นผู้เอาประกันภัย หรือผู้โดยสารเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่ออุบัติเหตุอันเกิดจากรถที่ใช้หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งของที่บรรทุกหรือติดตั้งในรถที่เอาประกันภัยเป็นเหตุให้ผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย

**การประกันวินาศภัย** หมายถึง การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองทรัพย์สิน (Property Coverage) ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเล การประกันภัยรถยนต์ และประกันภัยเบ็ดเตล็ด

**การประกันภัยภาคบังคับ** หมายถึง การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ พ.ศ. 2535 (พ.ร.บ.) กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัย ซึ่ง ได้แก่ ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร ผู้ประสบภัยจากรถยนต์ที่มีได้โดยสารหรือขับขี่รถ

**การประกันภัยภาคสมัครใจ** หมายถึง การประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้พิจารณาเลือกทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองทรัพย์สิน (รถยนต์) การบาดเจ็บ การเสียชีวิต รวมทั้งความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุภายนอกเหนือจากการประกันภัยภาคบังคับ ซึ่ง ได้แก่การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัย

และคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือฝ่ายถูก ทั้งในส่วนของทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมาย และการประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น โดยที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายผิด รวมถึงความรับผิดชอบตามกฎหมายที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด

**ค่าเบี้ยประกัน** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ต้องจ่ายต่อปีในการทำประกันภัยรถยนต์

**ทุนประกัน** หมายถึง วงเงินคุ้มครองความเสียหายสูงสุดต่อรถยนต์ กรณีเกิดอุบัติเหตุสูญหายหรือไฟไหม้

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือถูก ทั้งในส่วนของทรัพย์สินและความรับผิดชอบตามกฎหมาย

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 2** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองความเสียหายเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น และให้ความคุ้มครองความเสียหายเฉพาะตัวรถของผู้เอาประกันไม่ว่าเป็นฝ่ายถูกหรือผิด

**การประกันภัยรถยนต์ประเภท 3** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น โดยผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายผิดรวมถึงความรับผิดชอบตามกฎหมายที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด