

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2535 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535<sup>1</sup> ออกมาบังคับใช้ ตามกฎหมายฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประกันภัยรถยนต์ บทบัญญัติของกฎหมายนี้มีลักษณะเป็นการประกันภัยภาคบังคับ และเนื่องจากเกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกายและอนามัยของประชาชน จึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นว่าควรมีกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถออกมาบังคับใช้ ซึ่งเจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ปรากฏตามหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติคือ “เนื่องจากปรากฏว่าอุบัติเหตุอันเกิดจากรถได้ทวีจำนวนขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยผู้ประสบภัยดังกล่าวไม่ได้รับค่าเสียหายหรือได้รับการชดเชยค่าเสียหายไม่คุ้มกับความเสียหายที่ได้รับจริง และหากผู้ประสบภัยจะใช้สิทธิทางแพ่งเรียกร้องค่าเสียหายก็ต้องใช้เวลาดำเนินคดียาวนาน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอนและทันท่วงที สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จึงจำเป็นจะต้องตราพระราชบัญญัตินี้” พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมิได้เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยตรง แต่เป็นกฎหมายที่กำหนดให้ผู้ซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้ใช้ต้องทำประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ โดยการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัย (พ.ร.บ.)

จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญเมืองหนึ่งในประเทศไทย โดยในจังหวัดเชียงรายมีรถยนต์จากต่างจังหวัดเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก อีกทั้งจำนวนรถภายในจังหวัดเองเพิ่มมากขึ้นทุกปี<sup>2</sup> จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าของรถยนต์ควรทำประกันภัย พ.ร.บ. สำหรับผู้ประสบภัยจากรถ ให้รถทุกๆ คันที่ครอบครอง เพื่อเป็นหลักประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

<sup>1</sup> สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่, คู่มือในการปฏิบัติ ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 สำหรับประชาชน (เชียงใหม่ : กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, 2539), หน้า 8.

<sup>2</sup> สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย, รายงานประจำปี 2544 (เชียงราย : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย กรมการขนส่งทางบก, 2544).

สภาวการณ์แข่งขันของบริษัทประกันภัยที่จำหน่าย พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรดของจังหวัดเชียงร่าย ในปัจจุบันมีความรุนแรงมาก โดยเฉพาะรถยนต์ส่วนบุคคล เนื่องจากมีมูลค่าต่อหน่วยของกรรมธรรม์สูงกว่ารถจักรยานยนต์ และมีอัตราผลตอบแทนที่สูงทำให้มีการแข่งขันมาก<sup>3</sup> ประกอบกับสัดส่วนจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลต่อจำนวนบริษัทประกันภัยที่จำหน่าย พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด มีสัดส่วนสูงถึง 2,952 คันต่อหนึ่งบริษัท ณ วันที่ 30 กันยายน 2544 มีปริมาณรถที่จดทะเบียนทั้งสิ้น 486,401 คัน เป็นรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 64,948 คัน<sup>4</sup> และมีบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการประเภทรับประกันรถในราชอาณาจักร และจดทะเบียนกับกรมประกันภัยจังหวัดเชียงร่ายจำนวน 23 บริษัท<sup>5</sup> และยังเป็นธุรกิจที่บุคคลทั่วไปสามารถประกอบธุรกิจนี้ได้ไม่ยาก โดยเข้ารับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจากสถาบัน การศึกษาที่นายทะเบียนกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการตามที่นายทะเบียนประกาศกำหนด เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย<sup>6</sup> ผู้ที่ได้ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยแล้วสามารถยื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทใดก็ได้ ทำให้มีการเปิดธุรกิจจำหน่าย พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด อยู่มากมาย อีกทั้งใช้ต้นทุนในการลงทุนต่ำสามารถทำเป็นธุรกิจเสริม โดยใช้พื้นที่ใช้สอยไม่มาก ให้ผลตอบแทนที่คຸ້ມค่า

จึงเป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด เพื่อประโยชน์ต่อการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ที่ประกอบธุรกิจจำหน่ายกรรมธรรม์ พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด และผู้สนใจลงทุนในธุรกิจตัวแทนบริษัทประกันภัย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงร่าย

<sup>3</sup> กาญจนา ศรีหมอก, หัวหน้าสำนักงานประกันภัย จังหวัดเชียงร่าย. สัมภาษณ์, 17 กุมภาพันธ์ 2545.

<sup>4</sup> สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงร่าย, รายงานประจำปี 2544.

<sup>5</sup> สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงร่าย, รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงร่าย (เชียงร่าย : สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงร่าย กรมการประกันภัย, 2544).

<sup>6</sup> สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่, คู่มือในการปฏิบัติ ตาม พระราชบัญญัติคຸ້ມครองผู้ประสບภัยจากรด พ.ศ. 2535 สำหรับประชาชน, หน้า 143.

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ  
กรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการตลาด และเป็นข้อมูลเบื้องต้น  
สำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจตัวแทนบริษัทประกันภัย