

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำรงชีวิตของมนุษย์นอกเหนือจากปัจจัย 4 ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย และยารักษาโรคนั้น ยานพาหนะประเภทรถยนต์ได้รับการยอมรับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากเป็นพาหนะที่ก่อให้เกิดความสะดวกสบาย และ ความรวดเร็วในการเดินทาง ดังปรากฏเห็นได้จากจำนวนการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละปี จากรายงานการจดทะเบียนรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2537- 2540 แสดงให้เห็นว่า อัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีในช่วงระยะเวลาดังกล่าวของยอดรวมรถยนต์ที่จดทะเบียนเท่ากับร้อยละ 10.1 โดยจำนวนนี้พบว่ารถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีสูงที่สุดคือร้อยละ 15.4 รองลงมาคือรถบรรทุกส่วนบุคคล มีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 9.6 ในขณะที่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ตัวเลขที่ลดลงคือมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปีคิดลบเท่ากับร้อยละ 4.8 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 จำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2537–2540 (หน่วย:คัน)

ประเภท \ ปี พ.ศ.	2537	2538	2539	2540	อัตราการเพิ่มเฉลี่ยต่อปี (ร้อยละ)
รถนั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง)	39,817	47,601 (19.5)	54,587 (14.6)	61,121 (12.0)	15.4
รถนั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รถตู้)	11,336	11,860 (4.6)	11,595 (-2.2)	9,640 (-16.8)	-4.8
รถบรรทุกส่วนบุคคล	81,392	84,577 (3.9)	83,997 (-0.6)	105,506 (25.6)	9.6
รวม	132,545	144,038 (8.6)	150,179 (4.3)	176,267 (17.4)	10.1

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคืออัตราการเพิ่มระหว่างปี (หน่วย:ร้อยละ)

จำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทำให้สภาพการจราจรของจังหวัดเชียงใหม่ เปลี่ยนแปลงจากสภาพที่มีความคล่องตัวสูง ไปสู่การจราจรที่แออัดรีบเร่งและไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ทำให้การเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกัน การเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งได้ก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งส่งกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมชุมชน อุบัติเหตุทางรถยนต์ดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน จึงมีความพยายามที่จะหาทางป้องกันอุบัติเหตุหรือพยายามลดอุบัติเหตุ อันเกิดจากการใช้รถยนต์ตามที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นอาศัยเทคโนโลยีในการผลิตรถยนต์ การสร้างถนนที่ถูกต้องตามหลักวิศวกรรมจราจร และการควบคุมผู้ใช้งานยนต์ให้ปฏิบัติตามกฎจราจร รวมทั้งการตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้นให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันอุบัติเหตุภัยนั้น ยังไม่สามารถป้องกันอุบัติเหตุและลดความเสียหายได้ทั้งหมด วิธีการที่จะลดความความเสียหายหรือบรรเทาความเสียหาย อันเกิดจากความเสียหายจากการใช้รถยนต์ที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งคือการประกันภัย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การประกันภัยรถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้น ดังนั้นการประกันภัยในลักษณะของการประกันวินาศภัย จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและความเสียหายให้แก่ผู้ใช้รถยนต์ รัฐบาลจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว โดยได้ออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย โดยประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตหรือที่เรียกว่าการประกันภัยภาคบังคับ นอกจากการประกันภัยภาคบังคับดังกล่าว ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ยังสามารถใช้บริการการประกันภัยภาคสมัครใจเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความรับผิดตามกฎหมายที่เกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์ของตนกับบริษัทประกันภัยได้อีกทางหนึ่ง ลักษณะดังกล่าวได้ส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในสังคมต่อประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิตและประกันวินาศภัยทั้งสิ้น 69 แห่ง แยกเป็นบริษัทประกันชีวิต 34 แห่ง บริษัทประกันวินาศภัย 35 แห่ง และบริษัทนายหน้าประกันภัย 3 แห่ง จากความหลากหลายของบริษัทประกันภัยดังกล่าว ได้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ดังนั้น การตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัย รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการขยายงานด้านการประกันภัยรถยนต์ให้กว้างขวางขึ้น โดยข้อมูลที่ได้อาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการปรับปรุงระบบการประกันภัยจากผลการศึกษาในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษามีวัตถุประสงค์หลักกล่าวคือ มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีวัตถุประสงค์ย่อยรองลงมาของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคกับบริษัทประกันภัยหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภคกับบริษัทประกันภัยหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมในการทำประกันภัยของผู้บริโภค
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภค
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจและสาเหตุแห่งความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยภาคสมัครใจ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะในกรณีผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ของบริษัทประกันภัยหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ทำประกันภัยเป็นลูกค้าของบริษัทประกันภัยที่ทำการศึกษา ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษานี้จะไม่มี การเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นแต่อย่างใด

ข้อมูลที่ใช้ทำการศึกษาจะ ได้จากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง (Purposive Sampling) จากรายชื่อผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยที่ศึกษา จากนั้นจะนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ที่ศึกษาพฤติกรรมตามแนวคิดในเรื่องของความเสี่งและแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

1.5 นิยามศัพท์

พฤติกรรมผู้บริโภคหรือพฤติกรรมผู้ทำประกันภัยรถยนต์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นจากกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยภายในของผู้บริโภค โดยแสดงออกในรูปแบบของการตอบสนองต่อการบริโภคสินค้าที่กำหนด ในการศึกษา นี้ คือการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

การประกันภัยรถยนต์ หมายถึง การประกันภัยความเสียหายจากการใช้รถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งได้แก่ ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ตัวรถ ความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ผู้ขับขี่ รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น

ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์หรือผู้ที่ครอบครองรถยนต์ ซึ่งได้โอนความเสี่ยงภัยให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด

การประกันภัยภาคบังคับ หมายถึง การประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 (พ.ร.บ.) กำหนดให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถหรือมีรถไว้เพื่อใช้ต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัย ซึ่งได้แก่ ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร ผู้ประสบภัยจากรถยนต์ที่มีได้โดยสารหรือขับขี่รถ

การประกันภัยภาคสมัครใจ หมายถึง การประกันภัยที่ผู้เอาประกันเป็นผู้พิจารณาเลือกทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองทรัพย์สิน(รถยนต์) การบาดเจ็บ การเสียชีวิต รวมทั้งความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นนอกเหนือจากการประกันภัยภาคบังคับ ซึ่งได้แก่การประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและคู่กรณีไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผิดหรือฝ่ายถูก ทั้งในส่วนของทรัพย์สินและความรับผิดตามกฎหมาย และการประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3 ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินของคู่กรณีเท่านั้น โดยที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายผิด รวมถึงความรับผิดตามกฎหมายที่ผู้ทำประกันภัยเป็นฝ่ายละเมิด

บริษัทประกันภัยหนึ่ง หมายถึง บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้