

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

รถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้นในปัจจุบันนอกเหนือจากปัจจัย 4 ด้วยเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการคมนาคมแก่มนุษย์ จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเจริญเป็นอันดับสองของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานครฯ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 1,650,009 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2548 : ออนไลน์) มีการใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะเพื่อการคมนาคมเดินทางและการติดต่อธุรกิจเป็นจำนวนมาก โดยจากข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์ทุกประเภทในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 พบว่ามีจำนวนรถทั้งสิ้นถึง 833,328 คัน เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลจำนวน 132,514 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2549 : ออนไลน์) รถยนต์นอกจากจะเป็นยานพาหนะ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแล้ว ผลกระทบจากการใช้รถยนต์อย่างหนึ่งคือการก่อให้เกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความประมาท หรือเหตุสุดวิสัยอื่นๆ นำมาซึ่งความเสียหายต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ของมนุษย์เป็นอย่างมากเช่นกัน ซึ่งจากข้อมูลสถิติอุบัติเหตุการจราจรทางบกประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 50,326 ครั้ง และมีเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550 : ออนไลน์) ทางหนึ่งที่จะช่วยลดความเสียหายและลดความเสี่ยงทางการเงินที่เกิดจากอุบัติเหตุได้คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งแบ่งความคุ้มครองออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. การประกันภัยประเภท 1 ให้ความคุ้มครองรวมครอบคลุมที่สุด คือคุ้มครองตัวรถ ประกันและรถคู่กรณี คุ้มครองชีวิต ร่างกายของบุคคลภายนอก รวมถึงกรณีรถประกันสูญหายหรือไฟไหม้
2. การประกันภัยประเภท 2 คุ้มครองเฉพาะตัวรถคู่กรณี และคุ้มครองชีวิต ร่างกายของบุคคลภายนอก รวมถึงกรณีรถประกันสูญหายหรือไฟไหม้
3. การประกันภัยประเภท 3 คุ้มครองเฉพาะตัวรถคู่กรณี และคุ้มครองชีวิต ร่างกายของบุคคลภายนอก
4. การประกันภัยประเภท 4 ให้ความคุ้มครองเฉพาะตัวรถคู่กรณีเท่านั้น
5. การประกันภัยประเภท 5 หรือประเภท 3 พิเศษ ให้ความคุ้มครองความเสียหายรถคู่กรณีและรถประกัน (วงเงิน 1 แสนบาท) กรณีชนกับรถเท่านั้น

ผู้ใช้รถยนต์จึงให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากขึ้นในปัจจุบัน โดยจะเห็นได้จากสถิติรถยนต์ที่มีการจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจทั่วประเทศไทยในปี 2549 จำนวน 4,285,502 คัน เมื่อเทียบกับปี 2548 ซึ่งมีอยู่จำนวน 3,430,267 คัน แล้วจะเห็นได้ว่าเพิ่มขึ้นถึง 855,235 คัน (กรมการประกันภัย, 2550 : ออนไลน์) เป็นรถยนต์ที่ได้จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในปี 2549 เฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้นจำนวน 65,196 คัน (สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่, 2550 : รายงาน) ดังนั้นธุรกิจรับประกันภัยรถยนต์จึงมีการแข่งขันกันสูงและมีผู้ประกอบการเข้าสู่ตลาดมากมาย โดยจากข้อมูลสถิติส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของการรับประกันภัยรถยนต์จากกรมการประกันภัยใน ปี 2549 บริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดคือ บริษัทวิริยะประกันภัย มีส่วนแบ่งการตลาด 23.38 เปอร์เซ็นต์ มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงในส่วนรับประกันภัยภาคสมัครใจเป็นจำนวนเงิน 10,824,247 บาท

ในประเทศไทยปัจจุบันมีบริษัทที่ประกอบธุรกิจการรับประกันภัยรถยนต์ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 อยู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 72 บริษัท (กรมการประกันภัย, 2551 : ออนไลน์) แต่ละบริษัทมีสาขาอยู่มากมายครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ จังหวัดเชียงใหม่ก็มีสำนักงานตัวแทนประกันภัยและบริษัทประกันภัย ที่มีสาขาอยู่ในเชียงใหม่อยู่จำนวนทั้งสิ้น 41 แห่ง ข้อมูล ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2551 (สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่, 2551 : ออนไลน์) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดทำประกันภัยรถยนต์แก่ประชาชนผู้ใช้รถในจังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับผู้ใช้รถยนต์ทุกคนที่ควรจะทำหากมีความสามารถทางการเงินพอ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและลดความเสี่ยงทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เกิดเหตุ แต่การจัดทำประกันประเภทใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับผู้ใช้รถว่าต้องการความคุ้มครองแบบใด กำลังความสามารถทางการเงินของผู้ขอทำประกัน ว่าสามารถจ่ายเงินค่าทำประกันภัยประเภทใดได้บ้าง เนื่องจากรถยนต์ไม่ได้อยู่กับที่ มีความเสี่ยงภัยสูง ค่าเบี้ยประกันค่อนข้างแพง และราคาเบี้ยประกันภัยรถยนต์แต่ละประเภทก็ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความคุ้มครองมากน้อยตามประเภท ผู้ใช้บริการประกันภัยจึงมักพิถีพิถันในการเลือกประเภทของประกันภัยรวมถึงการเลือกบริษัทรับประกันภัยรถยนต์ ที่ตนคิดว่าจะให้ความคุ้มครองที่คุ้มค่าที่สุดจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยในราคาที่เหมาะสมและให้บริการได้ตรงตามความต้องการของตนที่สุดด้วย

ด้วยเหตุดังกล่าวเป็นประเด็นให้ผู้ที่ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจรับประกันภัยรถยนต์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจในเรื่องการรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

**หมายเหตุ :** ปัจจุบันกรมการประกันภัย เปลี่ยนสถานะมาเป็นองค์กรอิสระภายใต้ชื่อ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ
2. สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษา ไปใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ในการนำไปประกอบการวางแผนนโยบายและปรับปรุงกระบวนการวางแผนด้านการตลาดให้เหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจต่อไป

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยที่ผู้ใช้รถยนต์ได้รับการกระตุ้นจากกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทประกันภัยเพื่อให้เกิดการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยกับบริษัทของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการให้บริการ

**ผู้ใช้รถยนต์** หมายถึง เจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนรถกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

**ประกันภัยภาคสมัครใจ** หมายถึง การประกันภัยรถที่กฎหมายไม่ได้บังคับให้จัดทำ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ใช้รถยนต์ที่เห็นถึงความเสี่ยงภัยของตนเอง โดยทำการซื้อความคุ้มครองจากบริษัทประกันภัยตามความพอใจ คือ ประกันภัยประเภท 1, 2, 3, 3 พิเศษ และ 4

**บริษัทประกันภัยรถยนต์** หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับประกันภัยรถยนต์ในที่นี้รวมทั้งสาขาของบริษัทประกันภัยจากส่วนกลาง ศูนย์รับแจ้งเหตุ นายหน้า หรือสำนักงานตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ตั้งกิจการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่