

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่ในสังคมได้ยึดถือการได้ครอบครองรถยนต์ และการใช้รถยนต์ ว่าเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เพื่อใช้เป็นยานพาหนะในการเดินทางของตัวเองและครอบครัวที่มีความสะดวกสบาย เพื่อแสดงฐานะทางสังคม หรือเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพก็ตาม ซึ่งกลายมาเป็นความจำเป็นที่ต้องตอบสนองไม่ว่าจะหาซื้อได้ด้วยเงินสด หรือการเช่าซื้อ

ในอดีตนั้นความต้องการของมนุษย์มีเพียงปัจจัยที่จะดำรงชีวิตอยู่หรือปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค แต่ความจำเป็นการใช้ยานพาหนะรถยนต์ในปัจจุบันดังกล่าว นั้น จนทำให้รถยนต์ถูกกล่าวถึงว่าเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตประจำวัน จนถึงขั้นที่มีการเปรียบว่ารถยนต์ให้เป็นปัจจัยที่ 5 ไปแล้ว

ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรถยนต์เองต่างรับทราบถึงความต้องการหรือความจำเป็นเหล่านั้น เช่นกัน ต่างเร่งออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการผลิตรถยนต์ออกมาเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องให้เพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งยังมีการทำการตลาดเพื่อกระตุ้นการซื้ออย่างต่อเนื่อง

การใช้รถยนต์นั้นเป็นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เองก็ตาม แต่การใช้รถยนต์ก็จะก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาเช่นกัน อาทิเช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมของประเทศ รวมถึงด้านภัยอันตรายต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์ ซึ่งอาจจะเกิดจากความประมาทของผู้ใช้รถยนต์ หรือจากผู้อื่นก็เป็นได้เช่นกัน ทำให้บางประเทศได้มีการควบคุมอย่างเคร่งครัด การมีการใช้รถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการภาษี หรือออกกฎหมายควบคุม ที่เห็นได้ชัด เช่น ประเทศสิงคโปร์จำกัดจำนวนรถยนต์ ประเทศญี่ปุ่นจะจำกัดอายุการใช้งานของรถยนต์ เป็นต้น

เมื่อมีรถยนต์ก็จะเกิดความเสียดงัยขึ้น มนุษย์จึงได้คิดหาทางจัดการหรือการบริหารความเสียดงัยเหล่านั้นขึ้น ดังจะกล่าวต่อไป

การบริหารความเสี่ยง(Risk Management) นั้นมีด้วยกัน 4 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoidance) หมายถึงหากมีความเสี่ยงใดๆ หรือมีโอกาสเกิดภัยใดๆขึ้น ก็จะเลือกวิธีการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนั้นเสีย เช่น หากคนที่กลัวภัยจากเครื่องบินตก ฉะนั้นหากเดินทางด้วยเครื่องบินเขาจะมีความเสี่ยงจากภัยเครื่องบินตก ก็จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงดังกล่าวด้วยการไม่เดินทางด้วยเครื่องบิน เป็นต้น

วิธีที่ 2 การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) หมายถึงเมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้ก็หาวิธีลดความเสี่ยงลงซึ่งแบ่งออกเป็น

2.1 การป้องกันการเกิดภัย (Prevention)เมื่อมีความเสี่ยงเกิดขึ้นหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ดังเช่น ถ้าจำเป็นต้องใช้รถยนต์ก็ต้องตรวจสอบสภาพก่อนเดินทาง หรือหากมีความเสี่ยงจากไฟไหม้ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง เช่น ในสถานบริการน้ำมันก็ต้องเตรียมอุปกรณ์การดับเพลิงให้พร้อม การกำหนดวิธีการ หรือการติดป้ายเตือนห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

2.2 การปกป้องความเสี่ยง (Protection) หมายถึงเมื่อมีภัยเกิดขึ้น เช่นเกิดไฟไหม้ การปกป้องคือการดับไฟที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

วิธีที่ 3 การเก็บความเสี่ยงเอง (Retention of Risk) หมายถึง เมื่อมีการเสี่ยงภัยเกิดขึ้นแต่ก็รับไว้เอง หรือความเสี่ยงในส่วนที่ผู้เอาประกันภัยรับเสี่ยงไว้เอง เช่น การประกันภัยรถยนต์ หากกรรราคา 1 ล้าน จะทำประกันภัยได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่า ส่วนที่เกินผู้เอาประกันภัยจะต้องรับความเสี่ยงไว้เอง

วิธีที่ 4 การโอนความเสี่ยง (Risk Transfer) หมายถึง เมื่อมีการเสี่ยงภัยเกิดขึ้นก็จะโอนความเสี่ยงนั้นไปให้ผู้อื่นที่เรียกว่าผู้รับประกันภัย ส่วนผู้ที่โอนความเสี่ยงไปนั้นเรียกว่าผู้เอาประกันภัย ซึ่งจะต้องจ่ายเงินที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้ผู้รับประกันภัย ส่วนผู้รับประกันภัยจะรับเสี่ยงแทน หากเกิดภัยตามที่รับเสี่ยงไว้ตามสัญญาและทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ให้ การบริหารความเสี่ยงในวิธีที่ 4 นี้เองหมายถึงการประกันภัย(Insurance)

นั่นหมายความว่าประกันภัยนั้นมิใช่ว่าหากประกันภัยแล้วจะไม่เกิดภัยขึ้นหรือไม่เกิดความสูญเสียหรือความเสียหาย หากแต่หมายความว่าหากเมื่อเกิดภัยที่ผู้รับประกันภัยรับเสี่ยงดั่งระบุไว้ใน

สัญญาแล้วทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจของผู้เอาประกันภัยที่ได้โอนความเสียหายเหล่านั้นไปยังบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งได้ให้คำมั่นสัญญาแก่ผู้เอาประกันภัยอีกฝ่ายหนึ่งว่า ภายในระยะเวลาที่กำหนดและเงื่อนไขข้อตกลงที่มีต่อกันหากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยตามที่รับประกันภัยหรือรับเสี่ยงไว้แล้ว ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายจะไม่ต้องรับภัยพิบัตินั้นไว้คนเดียว สมาชิกในกลุ่มรายอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องจะช่วยเหลือให้ผู้ต้องภัยพิบัตินั้นได้กลับคืน มีสภาพและมีสถานภาพเหมือนเช่นก่อนเกิดความสูญเสียหรือความเสียหายขึ้น (สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ, 2548, น. 26-27)

สรุปได้ว่าการประกันภัย ก็คือการเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น โดยมีผู้รับประกันภัยทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้ วิธีการก็คือ ให้ผู้ที่เต็มใจจะเข้าร่วมในโครงการการประกันภัยนี้จ่ายเงินซึ่งเป็นจำนวนเงินไม่มากเมื่อเทียบกับการชดใช้ที่อาจได้รับอันเกิดจากภัยในอนาคต เรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัย

ผู้รับประกันภัยก็จะทำหน้าที่รวบรวมไว้เป็นเงินกองกลาง ซึ่งเมื่อมีบุคคลในโครงการคนใดได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์หรือภัยที่เอาประกันภัยไว้ผู้รับประกันภัยก็จะนำเงินกองกลางนั้นไปชดใช้ให้ตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ (อัจฉรา ชิวะตระกูลกิจ, 2542, น.13)

ธุรกิจประกันภัยถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอีกธุรกิจหนึ่ง การประกันภัยช่วยให้เกิดการระดมทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในเบื้องต้นการระดมทุนจะสำเร็จได้โดยการประหยัดของประชาชนในประเทศนั้นนำเอาส่วนที่สะสมมาใช้ในการลงทุน บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งในหลายสถาบันทางการเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดทางอ้อม โดยการนำรายได้ส่วนหนึ่งมาฝากไว้กับบริษัทประกันภัยในรูปแบบเบี้ยประกันภัย การประกันภัยมีส่วนช่วยให้อาชีพต่างๆ เช่น อาชีพการค้า การอุตสาหกรรม มีความมั่นคงมากขึ้นอันเนื่องมาจากการทำประกันภัย เมื่ออาชีพนั้นมีความมั่นคง การประกอบอาชีพก็จะดำเนินต่อไปได้ ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของชาติโดยส่วนรวม ธุรกิจประกันภัยยังเป็นแหล่งลงทุนที่สำคัญด้านการซื้อพันธบัตร การกู้ยืมในการก่อสร้าง การกู้ยืมในการสร้างที่อยู่อาศัย การซื้อหุ้นในกิจการต่างๆ การรับจ้างเป็นต้น การลงทุนดังกล่าวก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มรายได้ของประชากรของประเทศ (ศิริวรรณ วัลลิโกดม, 2544, น.1)

ธุรกิจการประกันภัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย หรือภัยที่รับเสี่ยง ได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือ การประกันชีวิต (Life Assurance) ส่วนประเภทที่ 2 คือ การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance)

การประกันชีวิต (Life Assurance) โดยปกติแล้วทุกคนต่างทราบว่าคนเราทุกคนนั้นต้องเสียชีวิตทุกคน หากแต่จะไม่สามารถทราบแน่นอนว่าวันใด ลักษณะภัยของประกันชีวิตที่รับเสี่ยงคือการคงชีวิตอยู่ หรือการเสียชีวิต ในระหว่างสัญญาตามเงื่อนไขที่รับเสี่ยง อาทิเช่น หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตระหว่างสัญญามีผลบังคับก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือหากครบกำหนดสัญญาตามที่ตกลงกันไว้จะได้รับเงินคืนตามสัญญา เป็นต้น

การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) นั้นจะรับเสี่ยงเฉพาะทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้เสียในทรัพย์สินนั้น สูญหาย หรือเสียหาย และความรับผิดชอบตามกฎหมายที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นทรัพย์สิน หรือชีวิต ร่างกาย อนามัย ของบุคคลภายนอกก็ตาม

การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือการประกันอัคคีภัย (Fire Insurance), การประกันรถยนต์ (Motor Insurance), การประกันทางทะเล (Marine Insurance), และ การประกันเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous)

การประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) ก็คือการประกันวินาศภัยประเภทหนึ่งที่น่าเอาแนวความคิด เกี่ยวกับความคุ้มครองความสูญเสียชีวิต หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ และคุ้มครองความรับผิดชอบอันเกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือความรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย อนามัย มารวมไว้ภายใต้ความคุ้มครองของสัญญาประกันภัย

จากการที่รถยนต์เป็นปัจจัยสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ หรืออาจกล่าวได้ว่ารถยนต์เป็นปัจจัยที่ห้า ที่มีบทบาทสำคัญในการคมนาคม และการขนส่งสินค้า ประกอบธุรกิจต่างๆ หรือเพื่อกิจกรรมอื่นๆ ทำให้จำนวนผู้ใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากตามความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ในขณะที่เดียวกันก่อให้เกิดความเสียหายต่างๆตามมาเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อความเสียหายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของ ของตนเองและของผู้อื่น เพราะว่าอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดอย่างไร มนุษย์พยายามหาทางป้องกันอุบัติเหตุและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถ ด้วยวิธีต่างๆมากมายทั้งการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐให้ผู้ใช้รถยนต์ตระหนักถึงภัยต่างๆ หากแต่ความเป็นจริงแล้วไม่สามารถป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้ 100 %

เลย ดังนั้นมนุษย์จึงหาวิธีที่จะลดความเสียหายหรือบรรเทาความเสียหาย หากเกิดอุบัติเหตุ หรือภัย  
 ขึ้นมา วิธีที่ดี วิธีหนึ่ง คือ “การประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance)”

การประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance) แบ่งเป็น 2 ภาค คือ การประกันภัยรถยนต์ภาค  
 บังคับ (Compulsory Insurance) และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Insurance)

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ(Compulsory Insurance) บังคับโดยพระราชบัญญัติ  
 คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ได้กำหนดไว้ว่า รถทุกคันที่เดินด้วยกำลังเครื่องยนต์  
 กำลังไฟฟ้า หรือรถพ่วง ที่มีไว้ใช้หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ให้เจ้าของรถ ผู้ครอบครองและผู้ที่นำ  
 รถเข้ามาในราชอาณาจักร ไทย ต้องจัดให้มีการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจาก  
 รถ พ.ศ.2535 ดังกล่าว ทั้งนี้โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองบุคคลทั่วไปที่ตกเป็นผู้ประสบภัย  
 จากรถ ดังหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติที่ว่า “เนื่องจากปรากฏว่า อุบัติเหตุอันเกิดจากรถ ได้ทวีจำนวน  
 ขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บ และเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยผู้ประสบภัยดังกล่าว  
 ไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย หรือได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย ไม่คุ้มกับความเสียหายที่ได้รับจริง และ  
 หากผู้ประสบภัยจะใช้สิทธิทางแพ่งเรียกร้องค่าเสียหาย ก็จะต้องใช้เวลาดำเนินคดียาวนาน ดังนั้น  
 เพื่อให้ผู้ประสบภัย ได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย และได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอน และทันทั่วทั้งที่  
 สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติ”

การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Insurance) เป็นการประกันภัยรถที่กฎหมาย  
 ไม่ได้บังคับ ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เอาประกันภัย ที่จะเลือกซื้อความคุ้มครองจากบริษัท  
 ประกันภัย(สรศักดิ์ ทันตสุวรรณ,2548,น.227-228)

การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary Insurance) นั้นสามารถเลือกความคุ้มครอง  
 ได้ตามความสมัครใจของผู้เอาประกันภัย ซึ่งได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ความคุ้มครองตามสัญญา  
 หลัก และส่วนที่ 2 ความคุ้มครองตามสัญญาเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ความคุ้มครองตามสัญญาหลัก นั้นแบ่งเป็น 4 หมวดความคุ้มครอง ดังนี้

หมวดที่ 1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย (Third Party Bodily Injury) ข้อตกลง  
 คุ้มครอง บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสูญเสีย หรือความเสียหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่  
 บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์  
 ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย ใน

นามของผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่แท้จริงที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกนั้น(สมาคมประกันวินาศภัย,2550,น.25)

หมวดที่ 2 ความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก(Third Party Property Damage) ข้อตกลงคุ้มครอง บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสูญเสีย หรือความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย ในนามของผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

หมวดที่ 3 หมวดการคุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถยนต์ (Own Damage) ข้อตกลงคุ้มครองความเสียหายต่อรถยนต์ บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างระยะเวลาประกันภัย ต่อรถยนต์รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งที่ติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ตามมาตรฐานที่ติดตั้งมากับตัวรถยนต์โดยโรงงานประกอบรถยนต์หรือศูนย์จำหน่ายรถยนต์ และให้รวมถึงอุปกรณ์เครื่องตกแต่งที่ได้ทำเพิ่มขึ้นและผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัททราบด้วยแล้ว แต่ไม่รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากไฟไหม้ ความรับผิดชอบของบริษัทจะไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

หมวดที่ 4 หมวดความคุ้มครองรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ (Fire & Theft) ข้อตกลงคุ้มครองรถยนต์สูญหาย บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อรถยนต์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของรถยนต์รวมทั้งอุปกรณ์ตกแต่ง หรือสิ่งที่ติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ตามมาตรฐานที่ติดตั้งมากับตัวรถยนต์โดยโรงงานประกอบรถยนต์หรือศูนย์จำหน่ายรถยนต์ และให้รวมถึงอุปกรณ์เครื่องตกแต่งที่ได้ทำเพิ่มขึ้นและผู้เอาประกันภัยได้แจ้งให้บริษัททราบด้วยแล้ว สูญหายไป อันเกิดจากการทำความผิดเฉพาะฐานลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ หรือเกิดความเสียหายต่อรถยนต์อันเกิดจากการกระทำ ความผิด หรือการพยายามกระทำความผิดเช่นนั้น

รถยนต์ไฟไหม้บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อรถยนต์เกิดความเสียหายจากไฟไหม้ไม่ว่าจะเป็นการไหม้โดยตัวของมันเอง หรือเป็นการไหม้ที่เป็นผลสืบเนื่องจากสาเหตุใดๆก็ตาม

ส่วนที่ 2 ความคุ้มครองตามสัญญาเพิ่มเติม ที่สามารถเพิ่มการคุ้มครองได้จากความคุ้มครองตามสัญญาหลักได้

2.1 ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ( Personal Accident ) คุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล เฉพาะกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ พุพพลภาพถาวร ฆาตกรรม ตามจำนวนที่นั้ง และทุนประกันภัยที่ระบุในตารางกรมธรรม์

2.2 ประกันภัยค่ารักษาพยาบาล ( Medical Expense ) คุ้มครองเฉพาะค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ตามจำนวนที่นั้ง ทุนประกันภัยที่ระบุในตารางกรมธรรม์

2.3 การประกันตัวผู้ขับขี่ทางคดีอาญา ( Bail Bond ) คุ้มครองตามวงเงินจำกัดความรับผิดชอบที่ระบุในตารางกรมธรรม์

ประเภทของการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ( Voluntary Insurance ) สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การประกันภัยประเภท 1 ( Comprehensive ) เป็นการประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองครบทุกความเสี่ยงภัยทั้ง 4 หมวดความคุ้มครองหลัก ได้แก่ ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก ความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ความคุ้มครองความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่รถยนต์คันเอาประกันภัย รวมถึงความคุ้มครองรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้

2. การประกันภัยประเภท 2 ( Third Party Liability Fire and Theft ) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครอง หมวดที่ 1 ความรับผิดชอบของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบุคคลภายนอก ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก หมวดที่ 2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และ หมวดที่ 4 ให้ความคุ้มครองต่อรถยนต์คันเอาประกันภัยเฉพาะกรณีต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัยเท่านั้น

3. การประกันภัยประเภท 3 ( Third Party Liability ) เป็นการประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะหมวดความรับผิดชอบของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบุคคลภายนอกเท่านั้น คือหมวดที่ 1 ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก และ หมวดที่ 2 ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

ผู้เช่าจำนวนมากทราบถึงความเสี่ยงจากการใช้รถยนต์และได้เลือกที่จะโอนความเสี่ยงไปยังบริษัทผู้รับประกันภัย หากเกิดภัยขึ้นผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งเป็นการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น อีกทั้งการที่เช่ามารับช่วงสิทธิของผู้รับประกันภัยทำการแทนผู้เอาประกันภัยนั้น ทำให้ผู้เช่าได้รับความสะดวกในการขจัดปัญหาข้อโต้แย้งเมื่อเกิดภัยขึ้น

ดังนั้นความคาดหวังและความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการที่ได้ทำประกันภัยรถยนต์ iva นั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทประกันภัยไม่อาจมองข้าม อนึ่งธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความไว้วางใจ ของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทผู้รับประกันภัยเป็นสิ่ง ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้เช่ารถยนต์เลือกทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยบริษัทใดบริษัทหนึ่งนั้นจากเหตุผลของความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ จะได้รับความคุ้มครองจากการเสี่ยง และการบริการที่ดีเป็นธรรม ความรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการบริการก่อนหรือหลังการขาย หรือเรื่องการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ที่ดี

การให้บริการที่ดี จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักของการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยเฉพาะประกันวินาศภัย ถือเป็นส่วนสำคัญที่แท้จริง ดังนั้นบริษัทประกันวินาศภัยต่างๆ จึงได้พัฒนากลยุทธ์การบริการหลังการขาย ระบบการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ให้กับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว อาทิเช่น บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด นำเสนอบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่สำรวจภัยเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน 30 นาที การมีรถยนต์ให้ใช้ระหว่างการซ่อม หรือการตรวจสอบคัดเลือกรถซ่อมที่ได้มาตรฐานรองรับในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ตลอดจนการมีบริการเสริมอื่นๆ เช่น การให้บริการรถยก

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการประกันวินาศภัย ที่มีประวัติและชื่อเสียงมายาวนานในธุรกิจประกันวินาศภัยกว่า 57 ปี บริษัทฯได้รับการยอมรับ และไว้วางใจจากภาคธุรกิจต่างๆและประชาชน ในการเลือกประกันภัยกับบริษัทฯ

เหตุผลหนึ่งที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ได้รับการยอมรับยาวนานนี้ เนื่องจากการวางกลยุทธ์ที่มีความมุ่งมั่นในการสรรค์สร้างกรมธรรม์และการให้บริการแก่ผู้ซื้อความคุ้มครอง เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ความสามารถในการนำเสนอความคุ้มครองที่เป็นแบบอย่างเฉพาะสำหรับแต่ละบุคคล ทำให้กรมธรรม์ของบริษัทฯ มีความแตกต่างจากกรมธรรม์ทั่วไป



บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใด พนักงานของเรา พร้อมทั้งจะเข้าไปดูแล และอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ท่าน เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและสบายใจ ไม่ว่าจะลูกค้าจะอยู่แห่งใดของประเทศ ดังคำมั่นสัญญาที่เรายึดถือและปฏิบัติเสมอมาว่า “ไทยศรีประกันภัยเราประกันความสบายใจให้คุณ” (เกี่ยวกับบริษัทฯ, <http://www.thaisri.com>)

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ยึดถือปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จไว้ ดังนี้

วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร – TSRI PRO (<http://w3.thaisri.com/html/pro.html>)

1. We do T ransparent in TSRI professional business. เราดำเนินธุรกิจแบบมีอาชีพด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้

- 1.1 เรามีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน
- 1.2 เรามีระบบตรวจสอบภายในที่เป็นรูปธรรม
- 1.3 เรามีนโยบายการจัดซื้อที่โปร่งใส

2. We do S mart in work for TSRI Stake Holders. เราทำงานอย่างชาญฉลาดเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าและผู้ถือหุ้น

- 2.1 เรามีนโยบายการพัฒนาพนักงานที่เป็นรูปธรรมอย่างเด่นชัดผ่านกระบวนการอบรมทั้งภายใน ภายนอกองค์กร และ การอบรมต่างประเทศ
- 2.2 เราส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
- 2.3 เรามีระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ระบบ GIS ระบบ CRP ระบบ Call Centre เพื่อตอบสนองต่อธุรกิจการให้บริการให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3. We do R espect each other. เราเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับตระหนักและรู้จักการเคารพ และการให้เกียรติซึ่งกันและกันในขณะทำงานหรือระหว่างการทำงาน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดการยอมรับและความรู้สึกสามัคคีในหมู่พนักงาน มีความเอื้ออาทรต่อกัน และเข้าใจกัน

4. We do I ntegrity for Non-Life Business. เรามีจริยธรรมต่ออาชีพประกันภัย

บริษัทฯ จะดำเนินการทุกวิถีทางที่จะดำรงไว้ซึ่งการปฏิบัติภารกิจของบริษัทฯ แบบตรงไปตรงมา รักษาคุณระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทยอย่างเคร่งครัด เพื่อตอบสนองต่อการดำรงไว้ซึ่งจริยธรรม คุณธรรมในการประกอบสัมมาอาชีพอย่างบริสุทธิ์และยุติธรรม

#### 5. We Perform Work as one Team. เราทำงานเป็นทีม

เราส่งเสริมให้พนักงานรู้จักสามัคคี เราจะทำงานเป็นเสมือนทีมเดียวกัน ดำรงไว้ซึ่งความร่วมมือที่ดีต่อกัน มีการประสานงานประจักษ์ในครอบครัวเดียวกัน ที่จะเกื้อกูลต่อการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ด้วยกัน

#### 6. We Really Care and we Share. เราห่วงใยและแบ่งปัน

เราสนับสนุนการทำงานในบรรยากาศแห่งความห่วงใย การเอื้ออาทร ความรัก ความผูกพัน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นภายใต้บ้านไทยศรีที่อบอุ่น เรารู้จักการแบ่งปันเพื่อการสร้างความสำเร็จ และการเจริญเติบโตที่มั่นคงและแข็งแรงไปพร้อม ๆ กัน

#### 7. We Organize warm TSRI Family. เราคือครอบครัวไทยศรีเดียวกัน

##### 7.1 เราครอบครัวไทยศรีจะใส่เสื้อ TSRI Family T-Shirt ทุกวันศุกร์สุดท้ายของเดือน

7.2 ณ บ้านแห่งนี้ เสมือนเป็นบ้านหลังที่สองของคนในครอบครัวไทยศรีที่อบอุ่น เราส่งเสริม สนับสนุนและจะดำเนินการทุกวิถีทางอย่างไม่หยุดยั้งที่จะสร้างบ้านหลังนี้ให้กับสมาชิกทุกคนในบ้านให้เกิดภาพและพลังแห่งการดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ที่ความรัก ความห่วงใย ความเอื้ออาทร การทำงานเป็นทีมเดียวกัน เพื่อการนำมาซึ่งความสามัคคีการทำงานอย่างมุ่งมั่นและตั้งใจ ด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อตอบสนองต่อธุรกิจของพวกเขา เพื่อนำไปสู่ความมุ่งมั่นในความเป็นเลิศในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างไม่หยุดยั้ง

ฝ่ายสินไหมรถยนต์ (Motor Claims Department) เป็นหน่วยงานของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ให้กับผู้เสียหายที่เป็นผลมาจากการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยที่เอาประกันภัยรถยนต์ไว้กับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ตลอดระยะเวลากว่า 57 ปีของการก่อตั้งบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ฝ่ายสินไหมรถยนต์ได้มีการพัฒนาทั้งระบบและกำลังคนเพื่อการรองรับการบริการพร้อมกับการเติบโต

ของบริษัทฯ จากที่มีพนักงานจำนวน 10 คนทั้งบริษัทฯ จนกระทั่งปัจจุบันมีพนักงานให้บริการด้านสินไหมทดแทนรถยนต์กว่า 180 คน ซึ่งถือได้ว่าพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านสินไหมทดแทนรถยนต์ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งนอกเหนือจากการบริการคือ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับช่องว่างในการรับรู้กับการบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินว่าความคาดหวังของเขาได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด

ในด้านการบริการสินไหมทดแทนรถยนต์ของฝ่ายสินไหมรถยนต์ เป็นงานบริการที่ใช้ความรวดเร็วเป็นหลักสำคัญในระบบการให้บริการ ผู้ที่มารับบริการนั้นนอกจากจะมีปัญหาเรื่องของทรัพย์สินที่เสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุแล้ว บางรายยังมีปัญหาด้านร่างกาย และจิตใจที่สืบเนื่องมาจากการเกิดอุบัติเหตุด้วย ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้มารับบริการต้องการมากที่สุดก็คือ การบริการที่ดี มีคุณภาพด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัยไมตรี จะเป็นส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี แสดงถึงความรับรู้ถึงปัญหาของเขาจะได้รับการขจัดออกไปโดยเร็ว จะได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขเป็นอย่างดีจากบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ดังนั้นพนักงานสินไหมทดแทนจะต้องมีบุคลิกที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ ประกอบกับการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาลูกค้าของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จะประสบความสำเร็จในการให้บริการที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องมีการอบรม ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงการฝึกทักษะการให้บริการต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีทักษะในการบริการนั้นๆ โดยเฉพาะฝ่ายสินไหมรถยนต์ที่ต้องให้การบริการเกี่ยวกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เสียหายนั้น จึงเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายของบุคคลทั้งชีวิต และทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ทำหน้าที่ให้บริการจะต้อง มีความรู้ความสามารถในการ ชี้แจงตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้มาใช้บริการ

อีกทั้งได้พัฒนาระบบการบริการด้านสินไหมต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการบริการด้านสินไหมรถยนต์ อาทิเช่น การเรียกร้องสินไหมทดแทนออนไลน์ การตั้งศูนย์บริการสินไหมรถยนต์ (Motor Claims Center)

ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ต้องการทราบว่าในปัจจุบัน ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจต่อการบริการสินไหมรถยนต์ ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สินไหมหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จะได้นำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาการบริการและคุณภาพในการบริการลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

อีกทั้งในปี พ.ศ. 2554 บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด มีแผนงานที่จะขยายตลาดด้านการรับประกันภัยรถยนต์ให้ได้เพิ่มขึ้น 15 % จากปี 2553 การบริการด้านสินไหมจึงเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การตลาดที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ให้ความสนใจ ผู้ศึกษาวิจัยซึ่งเป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จึงได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินไหมรถยนต์

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการด้านสินไหม ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

## 3. สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย : ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. ด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. พื้นที่ในการวิจัย : บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
3. ด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือน เมษายน-สิงหาคม 2553

#### 5. นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกดี ความรู้สึกชอบและประทับใจ หรือความรู้สึกในทางบวก ของผู้ให้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ
2. การให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ โดยมีลักษณะของการที่มีคุณภาพของการบริการ 4 ประการคือ
  1. ด้านระบบการให้บริการ
  2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
  3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายและทำให้เกิดผลที่ผู้ได้รับความคุ้มครองมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง และให้ หมายถึงความรวมถึงการถูกฆาตกรรมด้วย และคำว่าอุบัติเหตุในที่นี้ขอกกล่าวถึงที่เกิดจากรถยนต์เท่านั้น

4. พฤติกรรมการใช้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้า ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ประเภทการให้บริการ และวิธีการติดต่อที่ใช้บ่อยที่สุดความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง

5. ผู้ให้บริการในที่นี้หมายถึงพนักงานทุกคนของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) แก่ผู้ให้บริการ

6. ลูกค้า ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงผู้ที่มาใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ทุกประเภทที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ

6.1 ผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภทกับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

6.2 คู่กรณี คือ ผู้เสียหายที่มีสาเหตุมาจากรถคันที่ทำประกันภัยไว้กับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

6.3 คู่ค้า คือ บริษัท ร้านค้า หรือบุคคล ที่ทำกิจการเกี่ยวข้อง เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทฯ เช่น อยู่/ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ ร้านอะไหล่ รถยก เป็นต้น

7. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนรถยนต์ หมายถึง การชดเชยความเสียหายตามที่เสียหายจริง หรือโดยประมาณการ ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด โดยแบ่งได้ 3 วิธี

7.1 การชดเชยด้วยเงินสด

7.2 การซ่อมแซม หรือ

7.3 การเปลี่ยนทดแทนให้

8. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หมายถึง การเรียกร้องของผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหาย ที่เกิดความเสียหายจากการใช้รถยนต์ที่เอาประกันภัย ให้มีการชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย

9. ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง จำนวนเงินค่าเสียหายที่แท้จริงหรือโดยประมาณที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จะต้องชดเชยให้กับผู้เสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุของรถคันที่เอาประกันภัยไว้ ตามสัญญาประกันภัยรถยนต์

10. บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด หมายถึง บริษัทประกันภัยที่มีสำนักงานใหญ่ ที่ตั้งอยู่ เลขที่ 126/2 อาคารไทยศรี ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำภูกลาง เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

11. สินไหม หมายถึงกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆทางด้านสินไหมรถยนต์เท่านั้น

## 6. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ที่มีต่อ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

+++++