

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวโน้มการปฏิบัติงานของบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการประกันภัยรถยนต์ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ภายหลังจากที่บริษัทฯ ได้เข้าร่วมลงชื่อเป็นสมาชิกกองกลางประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานให้บริการไปจากเดิม ก่อนค่อนข้างมาก ทั้งในส่วนของงานด้านการรับประกันภัยและด้านสินไหมทดแทน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มการปฏิบัติงานในการให้บริการประกันภัยรถยนต์ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะงานด้านการรับประกันภัยและสินไหมทดแทน โดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการขององค์กรต่อไป

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ และการสังเกตจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานจริงทั้งหมด 16 คน การรายงานผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การบรรยายเชิงพรรณนา ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า

1. บทบาทด้านการรับประกันภัย

การปฏิบัติงานด้านการรับประกันภัยรถยนต์ตาม พ.ร.บ.ฯ มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมก่อนที่จะมีการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองกลางประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับคือ นอกจากการจำหน่ายกรมธรรม์พ.ร.บ.ฯ ให้แก่ผู้รับบริการ บริษัทฯยังมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์หรือนำเสนอให้ผู้รับบริการทราบว่า เมื่อเกิดอุบัติเหตุจากรถยนต์คันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัทฯ จะต้องดำเนินการติดต่อแจ้งอุบัติเหตุไปยังสายด่วนบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

เพื่อให้บริษัทกลางฯ เป็นผู้ดำเนินการในเรื่องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้รับบริการหรือใน ส่วนของการประกันภัยต่อ(Reinsurance) เดิมการประกันภัยพ.ร.บ.ฯ ต้องมีการประกันภัยต่อไปยัง บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด(มหาชน) ประมาณ 5% ของเบี้ยประกันภัยที่บริษัทฯ ได้รับเปลี่ยน เป็นประกันภัยต่อ(Reinsurance) ไปยังบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ทั้งหมดและ จะมีการส่งค่าเบี้ยประกันภัยคืนกลับมาให้ ตามสัดส่วนของการรับประกันภัยพ.ร.บ.ฯ รถประเภท อื่นๆ ของบริษัทฯ ที่ได้จำหน่ายไปเมื่อ 2 ปี ก่อน

แนวโน้มการปฏิบัติงาน ด้านการรับประกันภัยรถจักรยานยนต์ตาม พ.ร.บ.ฯ การประกันภัย ต่อ(Reinsurance) อาจมีการเปลี่ยนแปลงในด้านสัดส่วนของการทำประกันภัยต่อโดยบริษัทฯ สามารถหักค่าเบี้ยประกันภัยในส่วนที่เท่ากับการประกันภัยพ.ร.บ.ฯรถประเภทอื่นๆ ไว้ก่อนการนำ ส่งเข้าบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด หรือการส่งเบี้ยกลับคืนบริษัทฯอาจเป็นรูป ของค่าคอมมิชชั่น โดยบริษัท กลางฯจะนำเงินของกองกลางประกันภัยฯ มาบริหารจัดการเองทั้งหมด

2. บทบาทด้านสินไหมทดแทน

เดิมเมื่อมีผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์คันที่เอาประกันภัยไว้กับทางบริษัทฯ บริษัทฯจะ เป็นผู้ให้บริการด้านสินไหมทดแทน แต่เมื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกองกลางประกันภัยรถจักรยานยนต์ ภาคบังคับทำให้การปฏิบัติงานของบริษัทฯเปลี่ยนไปคือ หน้าที่ในการให้บริการด้านสินไหมทดแทน ได้มอบให้บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เป็นผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้บริการด้าน สินไหมทดแทน โดยมีวิธีปฏิบัติหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

แนวโน้มการปฏิบัติงาน ด้านสินไหมทดแทนคาดว่าบทบาทในการให้บริการของบริษัทฯ จะลดน้อยลงเนื่องจากมีบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบด้าน สินไหมทดแทน การดำเนินงานของบริษัทฯ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านการรับประกันภัยปัญหาส่วนใหญ่เกิดจาก ตัวแทน นายหน้าที่มีการนำเอกสารไปดำเนินการแทนบริษัทฯ ส่งข้อมูลที่ผิดพลาดมายังบริษัทฯ ทำให้มีความผิดพลาดต่อเนื่องในการเก็บข้อมูล การนำข้อมูลส่งหน่วยงานอื่นๆหรือส่งข้อมูล การขายล่าช้าทำให้บริษัทฯไม่สามารถจัดส่งข้อมูลภาษีขายให้สรรพากรได้ทัน ทำให้บริษัทฯ ต้องเสียค่าปรับ ในด้านสินไหมทดแทนปัญหาคือ เรื่องความไม่เข้าใจของผู้รับบริการในหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติที่ต้องติดต่อ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด แทนการติดต่อบริษัทฯ

ข้อเสนอแนะ ด้านการรับประกันภัยควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ตัวแทน นายหน้าตระหนัก ถึงความสำคัญของการจัดส่งข้อมูลให้แก่บริษัทฯ ด้านสินไหมทดแทนควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ ผู้รับบริการได้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการติดต่อเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นทั้งนี้ ควรแจ้งให้ตัวแทน นายหน้าที่ทำการแทนบริษัทฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าทราบด้วย

The aim of this research is to study the Trends of Operation for Motorcycle Insurance Service in Bangkok Insurance Public Company Limited under the Protection for Motor Vehicle Accident Victims Act, B.E. 2535 (1992). After joining the Compulsory Motorcycle Insurance Pool, its operation, in the aspects of insurance and claim, has changed considerably. The aim of this research is to study the Trends of Operation for Motorcycle Insurance Service in Bangkok Insurance Public Company Limited under the Protection for Motor Vehicle Accident Victims Act, B.E. 2535 (1992). The problems and obstacles in service operation are also dealt with. Only studies of insurance and claim are conducted. The findings shall be used as guidelines on improvement of the Company's performance.

Qualitative data were obtained from relevant documents, interviews and observation of 16 operators at work. A descriptive report on the research is made. The following are the findings:

1. Role in Underwriting

In the wake of joining Compulsory Motorcycle Insurance Pool, the operation of motorcycle insurance pursuant to the Act has changed. At the time of issuing insurance policy, the insured is told that in the event of accident involving the motorcycle under the policy he or she must report any accident by hotline to the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. Upon receiving such report the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. shall process the insurance claims or deal with the reinsurance to ensure payment of compensation to the insured. In the past, the insurance pursuant to the Act must be reinsured with the Thai Reinsurance Public Company Limited at the rate of approximately 5% of the premium earned by the Company. Now, the entire amount of premium is to be reinsured with the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. Then, the premium shall be refunded in proportion to the insurance of other types of vehicles pursuant to the Act taken out by the Company in the past two years.

The operation of insurance of motorcycles pursuant to the Act and reinsurance tends to change in proportion to reinsurance. The Company may deduct the premium in the same proportion as the insurance of other vehicles pursuant to the Act before sending it to the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. The premium may be refunded to the Company in the form of commission. The Road Accident Victims Protection Co., Ltd. shall manage the entire Pool.

2. Role of claim

TE149058

In the past when the insured motorcycle had an accident the Company processed the claim for compensation. Now, it is different. After joining Road Accident Victims Protection Pool, the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. shall deal with all the insurance claims. Certain terms, conditions and standards shall apply.

The Company shall deal with less insurance claims because such task is passed on to the Road Accident Victims Protection Co., Ltd. The Company's performance:

Problems and obstacles at work: As for insurance, most problems arise because insurance representatives and brokers deal with the documents for the Company and they send the wrong information to the Company, hence incorrect information is stored. Delay in sending information on sales and other details to some agencies resulted in late submission of tax return to the Revenue Department that the Company has to pay fine. As regards claim, the main problems is the insured do not know that they have to submit their insurance claim to the Road Accident Victims Protection Co., Ltd., not the Company.

Suggestions: As for insurance, representatives and brokers should be made aware of the importance of sending accurate information to the Company. As for claim, the insured, representatives and brokers should be made aware of the terms and conditions of insurance claims and where the claim should be directed to.