

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 ของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยของบริษัทประกันภัย และ (3) ศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 37 คน ประกอบด้วย พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่ประจำสาขาจังหวัดนครปฐมจำนวน 22 คน และผู้ประสบภัยที่ไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัยที่เข้ามายื่นขอรับค่าเสียหาย จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) วิชาการต่าง ๆ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์ทำงานของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

ผลของการศึกษาพบว่า

1. บริษัทประกันภัยจะไม่ดำเนินการใด ๆ ถ้าผู้ประสบภัยนำเอกสารสิทธิในการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นมายื่นไม่ครบ เพราะบริษัทถือว่าขั้นตอนการยื่นเรื่องยังไม่สมบูรณ์ บริษัทมีสิทธิที่จะยังไม่ต้องจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นได้ คือ รอจนเอกสารครบถึงจะดำเนินการจ่ายค่าเสียหาย
2. บริษัทประกันภัยให้บริการแนะนำ และวิธีปฏิบัติในเรื่องการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยอย่างไม่ครบถ้วน นอกจากนั้น บริษัทยังมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน บางบริษัทไม่สามารถส่งจ่ายเงินค่าเสียหายเองได้ต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่ ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับเงินชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นช้า
3. ผู้ประสบภัยจากกรณีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น จะต้องปฏิบัติตนอย่างไรหลังเกิดเหตุ และมีความเข้าใจที่ผิดในเรื่องจำนวนเงินที่ได้รับเบื้องต้น ก่อให้เกิดปัญหาข้อพิพาทกับบริษัทประกันภัย