

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 ของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยของบริษัทประกันภัย และ (3) ศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 37 คน ประกอบด้วย พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่ประจำสาขาจังหวัดนครปฐม จำนวน 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 บริษัทยังมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน บางบริษัทไม่สามารถส่งจ่ายเงินค่าเสียหายเองได้ต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่ ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับเงินชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นช้า
3. ผู้ประสบภัยจากกรณีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรหลังเกิดเหตุ และมีความเข้าใจที่ผิดในเรื่องจำนวนเงินที่ได้รับเบื้องต้น ก่อให้เกิดปัญหาข้อพิพาทกับบริษัทประกันภัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของบริษัทประกันวินาศภัย

1. บริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งในจังหวัดนครปฐมจะต้องมีมาตรฐานเดียวกันในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย ประกอบด้วย ประการแรกคือ การให้บริการที่รวดเร็วในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ประการที่สองคือ การให้คำแนะนำ วิธีการตั้งเบิกค่าเสียหายที่ถูกต้องครบถ้วน ประการสุดท้ายคือ บริษัทประกันภัยจะต้องเป็นธรรมไม่เอาเปรียบผู้ประสบภัยที่กำลังเดือนร้อน

2. บริษัทประกันวินาศภัยควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเสียใหม่ด้วยการลดขั้นตอนการทำงานที่ยู่ยากซับซ้อน และเสริมสร้างความรู้ในเรื่องการประกันภัยให้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และพร้อมที่จะบริการผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ

1. สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรเป็นตัวกลางในการเชื่อมความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยในพื้นที่ จัดอบรมความรู้เรื่องการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้กับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเพื่อให้ทราบถึงแนวการทำงานที่ถูกต้องและกำหนดกติกาในการปฏิบัติงานระหว่างบริษัทประกันภัยในจังหวัดนครปฐม

2. สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น สำหรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ

3. สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรร่วมมือกับจังหวัดจัดทำแผนกำหนดแนวทางการเผยแพร่ความรู้เรื่องกฎหมายประกันภัยให้แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของประชาชน

ประชาชนจะต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของการเตรียมความพร้อมในเรื่องกฎหมายประกันภัย ต้องทำใจเปิดยอมรับอย่าเห็นว่าเป็นเรื่องไกลตัวสำหรับเรา เพราะอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เสมอ ถ้าประชาชนมีความรู้ในเรื่องประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากรถยนต์จะสามารถปฏิบัติตนเองได้อย่างถูกต้อง