

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงและมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้หน้าตาารกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองชีวิตผู้เอาประกันภัย โดยเฉพาะธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบอย่างเห็นได้ชัดเจนมากกว่าธุรกิจประกันชีวิต การที่จะทำให้ประชาชนที่ประสบภัยได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดความเป็นธรรมอย่างสูงสุด กรมการประกันภัยจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน 2536 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากรถยนต์ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่าจะได้รับความคุ้มครองในความเสียหายที่เกิดขึ้น และเป็นข้อกำหนดกฎหมายให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิบัติตาม

นครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์อยู่หลายเส้นทางเป็นสาเหตุให้มีปริมาณรถยนต์ภายในจังหวัดมีอยู่อย่างหนาแน่น ประกอบกับเป็นจังหวัดทางผ่านที่เข้าสู่กรุงเทพมหานครของจังหวัดในเขตภาคตะวันตก และภาคใต้ ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุจากรถยนต์ต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันทางการประกันภัยที่สูงอยู่ในอันดับต้นๆ ของประเทศ ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้มีเรื่องตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นกับบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐมเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการดำเนินการจ่ายเงินของบริษัทประกันภัยให้เกิดความล่าช้าเนื่องจากความเสียหายที่เกิดขึ้นมีมาก ทำให้อัตราเรื่องตั้งเบิกค่าเสียหายของผู้ประสบภัยที่ยังไม่ได้รับการชำระเงินจากบริษัทประกันวินาศภัยมีเป็นจำนวนมาก

ตามที่จังหวัดนครปฐม ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์ปี 2550 ระหว่างวันที่ 11-17 เมษายน 2550 นั้น จากสถิติของสถานีตำรวจภูธรภาค 7¹ ปรากฏว่ายอดอุบัติเหตุภายในระยะเวลา 7 วัน อันตรายมีจำนวนมาก รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1.1 ดังนี้

¹<http://www.police7.go.th>

ตารางที่ 1.1

สถิติอุบัติเหตุจราจร ช่วงเทศกาลสงกรานต์ 2550 (11-17 เมษายน 2550)

วัน/เดือน/ปี	รับแจ้ง	เสียชีวิต		บาดเจ็บเล็กน้อย		บาดเจ็บสาหัส	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
11 เมษายน 50	4	-	1	3	1	2	-
12 เมษายน 50	4	1	-	1	3	-	-
13 เมษายน 50	6	-	1	5	1	1	-
14 เมษายน 50	9	-	-	7	7	6	2
15 เมษายน 50	6	-	-	2	3	1	1
16 เมษายน 50	5	1	-	2	4	-	-
17 เมษายน 50	5	1	-	3	4	1	-
รวม	39	3	2	23	23	11	3

ที่มา : ฝ่ายข้อมูลอุบัติเหตุ สถานีตำรวจภูธรภาค 7 (นครปฐม)

จากตารางที่ 1.1 สถิติอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสงกรานต์ 2550 ได้รับแจ้งเหตุทั้งสิ้น 39 ครั้ง กรณีผู้เสียชีวิต เป็นชาย 3 คน เป็นหญิง 2 คน กรณีบาดเจ็บเล็กน้อย เป็นชาย 23 คน เป็นหญิง 23 คน กรณีบาดเจ็บสาหัส เป็นชาย 11 คน เป็นหญิง 3 คน ปรากฏว่าในช่วงเทศกาลสงกรานต์มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกว่าค่าคาดคะเนร้อยละ 15.28 ผู้เสียชีวิตต่ำกว่าค่าคาดคะเนร้อยละ 16.67 และบาดเจ็บเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.22 มีการเรียกตรวจเฉลี่ยวันละประมาณ 14,458 ราย

ประเด็นที่น่าเป็นห่วงในปีนี้เป็นคือ พบว่าในจังหวัดนครปฐมมีอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ประมาณร้อยละ 80 ในส่วนของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ได้จัดทำแผนปฏิบัติการให้การสนับสนุนแนวทางการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์ ปี 2550 ร่วมกับทางจังหวัดในการออกกรมรงค์จัดรถเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้มีการทำประกันภัยตามกฎหมาย และขอความร่วมมือกับทางบริษัทประกันวินาศภัยในพื้นที่จัดส่งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนประจำการที่บริษัท 24 ชั่วโมง ปรากฏว่ามีอุบัติเหตุที่แจ้งมายังบริษัทประกันภัย รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2

รายงานข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุของบริษัทประกันภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ 2550

วันเดือนปีที่เกิดอุบัติเหตุ	รถจักรยานยนต์				รถอื่นๆ				รวม			
	บาดเจ็บ		เสียชีวิต		บาดเจ็บ		เสียชีวิต		บาดเจ็บ		เสียชีวิต	
	ราย	เงิน	ราย	เงิน	ราย	เงิน	ราย	เงิน	ราย	เงิน	ราย	เงิน
11 เม.ย. 2550	1	2,262							1	2,262		
12 เม.ย. 2550	11	81,780							11	81,780		
13 เม.ย. 2550	8	53,039							8	53,039		
14 เม.ย. 2550	2	20,000							2	20,000		
15 เม.ย. 2550	6	46,618							6	46,618		
16 เม.ย. 2550	2	65,000							2	65,000		
17 เม.ย. 2550	6	66,095							6	66,095		
รวม	36	334,794							36	334,794		

ที่มา : ฝ่ายกองทุนทดแทนฯ สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม

จากตารางที่ 1.2 สถิติข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุที่บริษัทประกันภัยรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสบภัย มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ราย เป็นจำนวนเงิน 334,794 บาท ซึ่งจากตารางจะเห็นว่าอุบัติเหตุจะเกิดจากรถจักรยานยนต์มากที่สุด จากข้อมูลตามตารางที่ 1.1 และ ตารางที่ 1.2 เห็นได้ว่าอุบัติเหตุในจังหวัดนครปฐมจะมีมากและในช่วงเทศกาลต่างๆ แล้วจะมียอดของการเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าปกติ ทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ทำการตั้งเบ็ดค่าเสียหายต่อบริษัทประกันภัยก็เพิ่มขึ้นตามจำนวนเรื่องที่เกิดเหตุซึ่งจะส่งผลอย่างมากต่อการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัย

สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมมีหน้าที่ใกล้เคียงและเจรจาข้อยุติระหว่างผู้ประสบภัยกับบริษัทประกันภัย และตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ได้จัดตั้งกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนสำหรับจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย ซึ่งตามมาตรา 23 (5) เป็นกรณีบริษัทไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย หรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน เพื่อบรรเทาทุกข์ให้แก่ผู้ประสบภัยในเบื้องต้นกรณีไม่ได้รับเงินจากบริษัทประกันภัย ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ประสบภัยที่ไม่ได้รับเงินชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันวินาศภัยเข้ามาดำเนินการตั้งเรื่องยื่นคำขอเบิกเงินกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถจังหวัดนครปฐมเป็นจำนวนมาก ทำให้สำนักงานฯ ให้ความสนใจในปัญหาของการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้าของประกันวินาศภัย ซึ่งปัญหามาจากการที่บริษัทประกันวินาศภัยพยายามหาช่องทางในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากแต่ละบริษัทจะมีแนวทางปฏิบัติในการทำงานและบริการประชาชนที่ไม่เหมือนกันตามวิธีดำเนินงานของบริษัท นอกจากนั้นพนักงานสำรวจอุบัติเหตุซึ่งมีหน้าที่ใกล้เคียงและรับเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากรถที่บริษัทประกันภัยรับความคุ้มครองจะมีการหมุนเวียนเปลี่ยนตำแหน่งอยู่เสมอจะไม่ค่อยทำงานประจำที่ บางครั้งเองพนักงานก็ขาดความรู้ในการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่แท้จริง ทำให้บริษัทประกันวินาศภัยมีการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพที่ดีในการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหาย ถึงจะมีกฎหมายรองรับให้บริษัทปฏิบัติตามแต่จะเห็นได้ว่าบริษัทพยายามหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หรือชะลอให้มีการจ่ายค่าเสียหายให้ได้นานที่สุด และเนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทที่รับประกันภัยอาจล้มละลายหรือปิดบริษัทหนีหนี้ (คำสั่งกระทรวงพาณิชย์ที่ 214/2548 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2548 เรื่องเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย) กรณีบริษัท พณิชย์การประกันภัย จำกัด ถูกศาลสั่งฟ้องล้มละลายต้องปิดบริษัทในปี พ.ศ.2548 เพราะไม่มีเงินทุนสำรองเพียงพอสำหรับชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้ประสบภัย เป็นเหตุให้บริษัทบางแห่งที่มีปัญหาทางการเงินและกลัวถูกปิดเหมือนบริษัท พณิชย์การประกันภัย จำกัด จึงมุ่งแต่แสวงหาการขายเบี้ยประกันภัยอย่างเดียวโดยละเลยในการปฏิบัติตามหน้าที่ชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถยนต์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม
3. ศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แก่บริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม

วิธีการศึกษา

1. ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยรวบรวมเอกสารวิชาการต่างๆ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย ระเบียบข้อบังคับคำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 20 ประกันภัย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาศึกษาค้นคว้า รวบรวม และสังเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการจ่ายค่าเสียหายให้แก่ประชาชนว่ามีแนวทางใดบ้างที่งานวิจัยได้เสนอมาและควรจะนำมาปรับปรุงให้เข้ากับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ในจังหวัดนครปฐม
2. การศึกษาจากภาคสนาม (Field Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล และสัมภาษณ์ที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ บริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม 22 บริษัท และผู้ประสบภัยที่เข้ามายื่นเรื่องเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นต่อกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจังหวัดนครปฐม เฉพาะกรณีบริษัทประกันภัยจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นล่าช้า วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) แบบเจาะลึกพนักงานสำรวจอุบัติเหตุถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและความเข้าใจในตัวบทกฎหมายที่บังคับใช้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างไร และนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทประกันวินาศภัย ส่วนผู้ประสบภัยจะทำการสัมภาษณ์ถึงความรู้ในเรื่องการตั้งเบิกจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ปัญหาว่าบริษัทดำเนินการจ่ายค่าเสียหายล่าช้าอย่างไร และต้องการให้บริษัทประกันวินาศภัยแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไรบ้าง

ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นกรณีศึกษาการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่
 - 2.1 พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม จำนวน 22 ราย
 - 2.2 ผู้ประสบภัยที่เข้ามายื่นเรื่องเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นต่อกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจังหวัดนครปฐม กรณีบริษัทประกันภัยไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวน 15 ราย
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่ เดือนมีนาคม-มิถุนายน 2550

สมมติฐานของการศึกษา

- การหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดของบริษัทประกันวินาศภัยเป็นเพราะ
1. ฐานะทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยบางแห่งมีปัญหาจึงดำเนินการจ่ายเงินค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ประชาชนให้ช้าที่สุด
 2. พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ และพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ไม่มีแนวทางในการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและแน่นอน
 3. พนักงานสำรวจอุบัติเหตุบางแห่งขาดการอบรมให้ความรู้ที่เพียงพอทางด้านกฎหมายในการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ
 4. การเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยที่บังคับใช้ยังไม่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอแก่บริษัทประกันวินาศภัย และยังเผยแพร่กระจายความรู้ไม่ทั่วถึงแก่ประชาชน

ข้อจำกัดในการศึกษา

การนัดสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทประกันวินาศภัย บางครั้งพนักงานต้องไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุกะทันหัน ทำให้การสัมภาษณ์บางครั้งคลาดเคลื่อนไม่สามารถเป็นไปตามที่นัดไว้ และบางครั้งการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุไม่กล้าเปิดเผยมากโดยเฉพาะเรื่องฐานะทางการเงินของบริษัทและแนวทางการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทตนเองได้ เพราะเป็นความลับของบริษัทและกลัวคู่แข่งบริษัทอื่นทราบ

การนัดสัมภาษณ์พนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ไม่สามารถประสานติดต่อเพื่อทำการสัมภาษณ์ได้ เนื่องจากพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ไม่ค่อยประจำสำนักงานต้องเดินทางปฏิบัติงานตลอดเวลาและเดินทางหลายจังหวัด ทำให้การนัดสัมภาษณ์มีปัญหา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทประกันวินาศภัย ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าว
2. เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ทำให้การทำงานของบริษัทประกันวินาศภัยเกิดประสิทธิภาพ เห็นผล และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกบริษัทในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งจะเป็นแนวทางในการศึกษาและค้นคว้าในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นต่อไป เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการจากบริษัทประกันวินาศภัย และสนใจในสิทธิที่ตนได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายประกันภัย