

บทที่ 2

กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการศึกษาแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 1.3 แนวคิดการเกิดอุบัติเหตุ
- 1.4 แนวคิดเรื่องการประกันภัย

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

แนวความคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการของสำนักงาน ก.พ. มาจากงานวิจัยของข้าราชการพลเรือน¹ ร่วมกับศาสตราจารย์ ดร.ดิณ ปรัชญพฤทธิ และศาสตราจารย์ ดร.ไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์ ได้กล่าวถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนข้าราชการไว้ว่า

รัฐบาล และส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มากขึ้น ด้วยเหตุผลดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของข้าราชการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญทางเศรษฐกิจสังคม การเมืองในยุคโลกาภิวัตน์มากขึ้น ผลพวงของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของข้าราชการ คือ มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นของประชาชนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นของ

¹ ดิณ ปรัชญพฤทธิ และคณะ, เอกสารชุดโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการการปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ จะทำอะไร จะได้อย่างไร .ศูนย์ปฏิบัติการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ., (กรุงเทพ : โรงพิมพ์ทองกลาง,2538)

ข้าราชการจะสามารถลดภาระงบประมาณของรัฐบาลลง โดยจะสามารถทำให้บริการมีคุณภาพที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้

2. ภาวะปัจจัยประชาชนเรียกร้องให้รัฐบาลต้องทอนรายจ่ายลง แต่ขณะเดียวกันประชาชนก็ต้องการคุณภาพของสินค้าและบริการที่สูงขึ้นจากรัฐบาลไปพร้อมๆ กันด้วย

ดังนั้น นักบริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเกี่ยวกับการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพสูงสุด มีการทำงานที่รวดเร็วให้ทันเวลา มีการทำงานที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน มีการทำงานที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานว่าทำวันนี้ให้ดีกว่าวันนี้ และการทำงานด้วยวิธีหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการได้แก่การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ การขาดภาวะผู้นำในเกือบทุกระดับของข้าราชการ เป้าหมายขององค์กรยังไม่ชัดเจน โครงสร้างของหน่วยงานไม่เหมาะสม ระบบงานไม่เหมาะสม ข้าราชการขาดการพัฒนาฝึกอบรม ขาดมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัญหาที่จำเป็นต้องรีบแก้ไขเพื่อให้การบริหารงานของข้าราชการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยอาศัยกฎเกณฑ์ประสิทธิภาพเศรษฐศาสตร์ยังมีความบกพร่อง และขาดความสมบูรณ์ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นผลพวงของปัจจัยต่างๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งการทำให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และความจริงจังใจจริงของข้าราชการพลเรือนระดับสูง ตั้งแต่ปลัดกระทรวง ลงมาจนถึงผู้อำนวยการกอง ถ้าระดับดังกล่าวไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเสียแล้ว ความหวังที่จะให้ระดับล่างทำงานมีประสิทธิภาพย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องเริ่มที่จุดนี้ให้ได้ก่อนเป็นอันดับแรก

ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการสำนักงาน ก.พ. ได้กล่าวถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ คือ การพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานของส่วนราชการให้เป็นการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) เป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (รวมเรียกว่าผลสัมฤทธิ์) ที่เกิดขึ้นและมีผลต่อประชาชนและสังคมโดยรวมในทางบวก การปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพงาน

งานหรือบริการของภาครัฐต้องมีคุณภาพที่ถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้ผู้รับบริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพงาน เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพงาน หรือการบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้กับประชาชนนั้น มีความหมายในทางบวกในสายตาประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม

2. ประสิทธิภาพ

นอกจากผลงานตามเป้าหมายแล้ว หน่วยงานยังต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม โดยข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปในการทำงานและประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

3. ประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็น การสร้างกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายชัดเจน สามารถวัด ผลลัพธ์ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

4. ผลผลิตภาพ

การวัดผลที่ชัดเจนที่สุด คือ การวัดผลผลิตของงาน หรือการบริการที่มอบให้กับ ประชาชนหน่วยงานของรัฐทุกแห่งจึงต้องสามารถวัดผลผลิตภาพ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ

สมใจ ลัทธิ² ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการ ในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไร ที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่ แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และ เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้ กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพของ องค์กร

² สมใจ ลัทธิ, พจนานุกรมองค์การ, (กรุงเทพ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542), น.7

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดย
 สูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ขัดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม
 ความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่
 น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจใน
 การทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจ
 จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจ
 หน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อย
 ที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร
 และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย
 องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิด
 วิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้ง
 น้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ชัยยศ สันตวงษ์³ ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถทำให้เกิดการ
 ประหยัดในการใช้ทรัพยากรในทางการผลิตได้มากยิ่งขึ้น นั่นคือ การสามารถปรับปรุงการผลิตให้
 สามารถประหยัดได้มากกว่าเดิม

ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถในการสำเร็จหรือบรรลุผลตาม
 เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล⁴ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานที่
 ต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรต่อหน่วยต่ำสุด หรือต่ำในเชิง
 เปรียบเทียบ กล่าวคือเกิดประสิทธิผลแต่ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำสุดหรือใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับ
 ผลที่ได้รับ

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นความต้องการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
 เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

³ ชัยยศ สันตวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์กร, (กรุงเทพ : โรงพิมพ์ บริษัท ประชุมช่าง จำกัด, 2548),
 น.287

⁴ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, การพัฒนางานองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพ : โรงพิมพ์ วิทย์ไพบุลย์
 พรินติ้ง จำกัด, 2547), น.31

สุพัฒน์ ศรีนาง⁵ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารงาน และการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จสูงสุดตามที่คาดหมายไว้ได้อย่างประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพและคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน อุปกรณ์ และเวลา โดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบสัดส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) และผลผลิตที่ออกมา (output)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ กระบวนการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไว้ โดยใช้รายให้น้อยที่สุดแต่เกิดผลประโยชน์มากที่สุด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็คือประสิทธิผล (Effectiveness) นั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมใจ เกษรา⁶ ได้กล่าวถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า แรงจูงใจเป็นพลังชี้แนะนำไปสู่เป้าหมายของสถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ก็คือผลผลิตของการขายสินค้า และการขายบริการ โรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนในการผลิตเพื่อจะลดต้นทุนและราคาสินค้าต่ำ นั่นก็คือ การได้ทำสิ่งหนึ่งที้องการจะทำได้ก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วรรณวดี พูลพอกสิน⁷ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการแห่งหนึ่ง เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจลงได้

⁵สุพัฒน์ ศรีเมือง, “ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ: ศึกษากรณีการทำหนังสือคนประจำเรือของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี,” (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), น. 6

⁶ สมใจ เกษรา, “ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองบัวลำภู,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), น. 43

⁷ วรรณวดี พูลพอกสิน, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. 48-49

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่มีต่อการทำงาน กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ⁸ กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน บริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์การเรียนรู้เรียนรู้สิ่งที่ได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่ง ถ้าความพึงพอใจเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ แต่ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกัน ข้ามกัน ก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

⁸ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ , เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนชุด
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,(นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2542), น. 24-25

นุมนภา เสือปาน⁹ กล่าวว่า พฤติกรรมของคนย่อมมีเหตุจูงใจ การแสดงออกของบุคคลย่อมเป็นไปตามความต้องการที่ผลักดันให้มีการกระทำ การที่บุคคลทำงานในกลุ่มหรือองค์กรใดเขาย่อมมีความต้องการพื้นฐานที่ถูกสภาพแวดล้อมแปรสภาพออกมาเป็นความต้องการจากน้อยไปหามาก เมื่อมีความต้องการที่เกิดขึ้นแล้ว ไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอความต้องการเหล่านั้นก็จะยังคงอยู่ และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมโน้มไปในทางที่จะต้องบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ

ดังนั้นความต้องการจึงมีความเกี่ยวข้องกับ ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ และพฤติกรรมของคน ความต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ และในความพึงพอใจมีตั้งแต่ความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ไปจนถึงความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อมนุษย์เรามีความพึงพอใจในระดับหนึ่งแล้ว ก็มีความต้องการความพึงพอใจ ความต้องการขั้นต่อไปเรื่อยๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจากอีกฝ่ายหนึ่งที่ทำให้จุดมุ่งหมายหรือสิ่งที่คาดหวังประสบความสำเร็จ

แนวคิดการเกิดอุบัติเหตุ

อันตรายจากอุบัติเหตุเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศที่นับวันจะยังมีความรุนแรงมากขึ้นเป็นสาเหตุทำให้เกิดการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต รวมทั้งความพิการ ตลอดจนเกิดความสูญเสียแก่คนใกล้ชิด โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกิดจากการจราจรเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมากที่สุด ก่อเกิดปัญหาให้กับสังคม

อุบัติเหตุ¹⁰ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน จากปัจจัยภายนอกร่างกายและทำให้เกิดผลที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง

อุบัติเหตุแต่ละครั้ง หมายถึง เหตุการณ์หนึ่ง หรือหลายเหตุการณ์สืบเนื่องกันซึ่งเกิดจากสาเหตุเดียวกัน

⁹นุมนภา เสือปาน, "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดหนองบัว," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,2547), น. 41

¹⁰ กรมการประกันภัย, พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535, (นนทบุรี:กระทรวงพาณิชย์, 2548)

โดยความหมายอุบัติเหตุ¹¹ หมายถึง เหตุที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน อันเป็นการบังเอิญหรือเนื่องมาจากการขาดความระมัดระวัง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือความขาดความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่

1. อุบัติเหตุจากขนส่ง (Transport accident)

1.1 ทางบก

1.2 ทางน้ำ

1.3 ทางอากาศ

2. ทางอื่นๆ ที่นอกเหนือการขนส่ง (Other external causes of accident injury)

สาเหตุของอุบัติเหตุจราจรทางบก¹² มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคน มีตั้งแต่คนขับ คนเดินเท้า ในประเทศไทยพบว่าสาเหตุของผู้ใช้รถใช้ถนน ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุเป็นคนเดินเท้าส่วนใหญ่โดยเฉพาะขณะข้ามถนนมิได้ใช้ความระมัดระวังอย่างเต็มที่ รองลงมาคือ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ซึ่งปัจจัยที่ควรพิจารณาได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สภาพร่างกาย สภาพจิตใจและอารมณ์ ระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ที่ส่งผลต่ออุบัติเหตุจราจรมากที่สุด

2. ปัจจัยเรื่องรถและยานพาหนะ มีสภาพชำรุดบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย จากสถิติพบว่า ประเภทของรถที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด ได้แก่ รถจักรยานยนต์ โดยส่วนใหญ่เป็นรถขนาดเล็กมีโอกาสบาดเจ็บและตายสูงกว่าผู้อยู่ในรถขนาดใหญ่

¹¹สมพงษ์ บัณฑิตไทย, "ความปลอดภัยในการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,2545), น. 10

¹²ธโนดม โลกพัฒนา และคณะ, เอกสารการสอนชุดวิชาการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย หน่วยที่ 7-15 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542), น.40-41

3. ปัจจัยเรื่องทางและสภาพแวดล้อม

- 3.1 จากอุปกรณ์ความปลอดภัยในรถยนต์ไม่สมบูรณ์
- 3.2 จากอุปสรรคทางธรรมชาติ ที่เรียกกันว่า ทศวินาศย์ไม่ดีหรือทศวินาศย์แล้ว
- 3.3 จากการกระทำของบุคคลเองซึ่งพบมากที่สุดในเมืองหลวง คือ การปล่อยมลพิษ การปล่อยเสียงดังรบกวนสมาธิผู้ขับขี่รถยนต์คันอื่น

การควบคุมป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ประกอบด้วย

- 1. การให้การศึกษาและอบรมแก่ประชาชน เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการขับขี่ที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย รวมทั้งสร้างจิตสำนึกของความปลอดภัยในการขับขี่รถให้เกิดขึ้น
- 2. การใช้มาตรการทางกฎหมายและสังคม โดยเป็นข้อกำหนดหรือข้อบังคับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 และกฎจราจรที่จะให้ผู้ขับขี่รถยนต์และรวมถึงผู้ใช้ถนนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และให้เข้าใจถึงเวลาเกิดอุบัติเหตุแล้วจะต้องทำอะไรต่อไป นอกจากนั้นปรับปรุงกฎหมายที่มีช่องโหว่ให้มีระเบียบแบบแผนที่ดีที่จะลดการเกิดอุบัติเหตุและการสูญเสียได้
- 3. การดูแลสภาพเส้นทางที่ใช้เหมาะสมคืออยู่เสมอ เช่น ถ้าถนนชำรุดก็รีบจัดการซ่อมอย่างทันท่วงทีเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

แนวความคิดเรื่องการประกันภัย

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 บัญญัติว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือให้เงินจำนวนหนึ่งในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย”

การประกันภัย ก็คือ การเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นโดยมีผู้รับประกันภัยทำหน้าที่คนกลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้ วิธีการก็คือ ให้ผู้ที่เต็มใจจะเข้าร่วมในโครงการการประกันภัยนี้จ่ายเงินซึ่งเป็นจำนวนไม่มากนักที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะทำหน้าที่รวบรวมไว้เป็นเงินกองกลาง ซึ่งเมื่อมีบุคคลในโครงการ

คนใดได้รับความเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันภัยไว้ ผู้รับประกันภัยก็จะนำเงินจากกองกลางนั้นไปชดใช้ตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้

การประกันภัย¹³ คือ การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนจากภัยที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เสียหายนั้นกลับคืนสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันไว้

ประเภทของการประกันภัย

หากจะแบ่งประเภทของการประกันภัย อาจมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งประเภทหลายอย่าง เช่น แบ่งตามภาค คือ การประกันภัยภาครัฐกับการประกันภัยภาคเอกชน หรือแบ่งตามวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัย คือ การประกันภัยบุคคล การประกันภัยทรัพย์สินและการประกันภัยความรับผิดชอบ แต่ตามกฎหมายของประเทศไทยได้แบ่งการประกันภัยโดยมุ่งไปที่ประเภทของการประกันภัย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย¹⁴

1.การประกันชีวิต (Life Insurance) คือ การที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะชดใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือทายาทเมื่อผู้เอาประกันประสบภัยที่เกี่ยวกับชีวิต เช่น มรณะ สูญเสียอวัยวะ พิการ ทุพพลภาพ ฯลฯ ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา โดยผู้เอาประกันภัยยินยอมจ่ายเงินจำนวนหนึ่งที่เรียกว่า เบี้ยประกันชีวิต ให้แก่ผู้รับประกันภัย (บริษัทประกันชีวิต) ทั้งนี้ยังสามารถแบ่งการประกันชีวิตตามลักษณะของสัญญาได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 1.1 การประกันชีวิตประเภทสามัญ
- 1.2 การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม
- 1.3 การประกันชีวิตประเภทกลุ่ม

¹³ ธนชนม์ โอภาเฉลิมพันธ์, “ความสามารถในการประกอบกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), น.11

¹⁴ อัจฉรา ชิวตระกูลกิจ และคณะ, เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการประกันภัย หน่วยที่ 1-8 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542), น.52-63

2. การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) เป็นการประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ซึ่งไม่คาดคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น การแบ่งประเภทการประกันวินาศภัยแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 การประกันอัคคีภัย เป็นการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายของทรัพย์สินที่เกิดจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า หรือการระเบิดของแก๊สที่ใช้หุงต้มหรือให้แสงสว่างเพื่อการอยู่อาศัยของครัวเรือน

2.2 การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง เป็นการประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายต่อตัวเรือ สินค้าที่บรรทุกอยู่ในเรือ ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องจากการเดินทาง การขนส่งสินค้าทั้งระหว่างประเทศและภายในประเทศ สำหรับการประกันภัยการขนส่งสินค้าโดยทางเครื่องบิน ก็ถือเป็นการประกันภัยทางทะเลและขนส่งด้วยอย่างหนึ่งเช่นกัน

2.3 การประกันภัยรถยนต์ เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ที่เอาประกันภัย ความเสียหายอันอาจเกิดจากผู้ขับขี่รถยนต์เองเกิดจากตัวรถ เช่น เบรกเสีย กะทันหันเกิดจากบุคคลภายนอก เช่น คนข้ามถนน เกิดจากสาเหตุอื่น เช่น ฝนตก หรือผู้ขับขี่คนอื่น โดยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้เอาประกันภัยจากรถ พ.ศ.2535 กำหนดให้เจ้าของรถยนต์ต้องจัดให้มีการประกันภัยเพื่อเป็นหลักประกันในการให้มีการชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถทุกคน ซึ่งถือเป็นการประกันภัยตามบังคับของกฎหมาย นอกเหนือจากการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แล้ว ยังมีการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งมีรายละเอียดความคุ้มครองของการประกันที่แตกต่างกันตามการตกลง

2.4 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด เป็นการประกันภัยประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยเบ็ดเตล็ดมีขอบข่ายที่กว้างมาก ตัวอย่างของการประกันภัยเบ็ดเตล็ด เช่น การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันสุขภาพ การประกันภัยโจรกรรม การประกันภัยความซื่อสัตย์ การประกันภัยกระจก การประกันภัยพืชผล การประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก การประกันภัยทางวิศวกรรม การประกันภัยความรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งการประกันภัยเบ็ดเตล็ดยังมีอีกมากมายเนื่องจากการพัฒนารูปแบบอย่างรวดเร็ว จึงมีการประกันภัยอื่นๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

ประเทศไทยมีกฎหมายหลายฉบับที่ให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถดังที่กล่าวมาแล้ว แต่ความคุ้มครองนั้นเป็นการคุ้มครองเฉพาะบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น หรือมีเจตนาแก้ปัญหา

ในทางปฏิบัติจนทำให้ผู้ประสบภัยจากรถไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จนกระทั่งเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2535 เวลาประมาณ 22.30 น. ได้เกิดโศกนาฏกรรมบนถนนครั้งร้ายแรงที่สุดขึ้นที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ โดยรถยนต์บรรทุกแก๊สขับลงมาจากทางด่วนด้วยความประมาทเกิดพลิกคว่ำลงเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียครั้งใหญ่มีคนตายและบาดเจ็บเป็นจำนวนมาก รถยนต์ถูกไฟไหม้ติดรามบ้านช่องนั้นถูกไฟไหม้หลายหลัง รัฐบาลต้องนำงบประมาณแผ่นดินจำนวนหลายล้านบาทเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยเหล่านั้น หลังจากนั้นได้มีการพูดถึงกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถกันอย่างกว้างขวาง และในที่สุดรัฐบาลได้ดำเนินการออกกฎหมายฉบับนี้ขึ้นได้ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ประกาศใช้เป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2535¹⁵

ก่อนที่จะมาเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 นั้น ได้มีการดำเนินการกฎหมายนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2514 โดยกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าของเรื่องได้พยายามเสนอร่างพระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์แต่ไม่สำเร็จ ต่อมากระทรวงพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2522 ในสมัยที่มีสำนักงานประกันภัย ซึ่งในขณะนั้นเป็นหน่วยงานระดับกองได้ดำเนินการต่อมา โดยได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมก็ไม่ประสบความสำเร็จอีก ต่อมาสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติได้รับเรื่องนี้มาดำเนินการอีก แต่ไม่ทราบว่าเหตุใดจึงถูกแช่แข็งอีกจนเงียบหายไป และเริ่มมีการพูดถึงกฎหมายนี้อีกเมื่อเกิดโศกนาฏกรรมรถแก๊สพลิกคว่ำบนถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แต่รัฐบาลขณะนั้นยังไม่ดำเนินการใดก็ถูกคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (ร.ส.ช.) ยึดอำนาจ

ในที่สุด กระทรวงพาณิชย์จึงได้ดำเนินการเรื่องนี้อีกครั้งโดยนำร่างเดิมมาปรับปรุงแก้ไข เรียกว่า พระราชบัญญัติประกันภัยรถยนต์สำหรับบุคคลที่สาม มีทั้งหมด 52 มาตรา รัฐบาลได้ดำเนินการผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการกลั่นกรองงานเศรษฐกิจ คณะกรรมการกฤษฎีกา และคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแล้ว ขึ้นสุดท้ายเหลือเพียง 47 มาตรา และเปลี่ยนชื่อเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เพราะเกรงว่าประชาชนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันภัย และยังไม่มีพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และได้รับความเห็นชอบในการประชุมครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2535 พระราชบัญญัติดังกล่าวได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษาประกาศใช้เป็นกฎหมาย เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2535

วัตถุประสงค์พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 การที่รัฐออกกฎหมายกำหนดให้รถทุกคันต้องจัดให้มีประกันภัยอย่างน้อยที่สุดคือการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 โดยมีวัตถุประสงค์คือ

¹⁵ กรมการประกันภัย, วารสารกรมการประกันภัย, 1 (มกราคม-มีนาคม 2544) : 15

1. เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ ที่ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิต เพราะเหตุประสบภัยจากรถ โดยได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันที่วงที่ กรณีบาดเจ็บหรือเป็นค่าปลงศพกรณีเสียชีวิต
2. เป็นหลักประกันให้โรงพยาบาล/สถานพยาบาล ที่จะได้รับค่ารักษาพยาบาลในการรักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ
3. เป็นสวัสดิ์สงเคราะห์ที่รัฐมอบให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายเพราะเหตุประสบภัยจากรถ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยจากรถและครอบครัว

กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ให้คำนิยามคำว่า “กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ” ไว้ว่า เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนสำหรับจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถในกรณีตามมาตรา 23 อันได้แก่

1. กรณีที่เจ้าของรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายมิได้จัดให้มีการประกันความเสียหายตามมาตรา 7 หรือมาตรา 9 และเจ้าของรถไม่ยอมจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยหรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน
2. ขณะเกิดเหตุรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายมิได้อยู่ในความครอบครองของเจ้าของรถ เพราะเหตุที่รถนั้นได้ถูกยักยอก น้อโกง กรรโชก ลักทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ และเจ้าของรถได้ร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน
3. ไม่มีผู้แสดงตนเป็นเจ้าของรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายและรถนั้นไม่ได้มีการประกันภัยกับบริษัท
4. มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้ประสบภัยและรถคันที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นหลบหนีไปหรือไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย
5. บริษัทไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามมาตรา 20 ให้แก่ผู้ประสบภัยหรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวนหรือ
6. ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ประสบภัยนั้นเกิดจากรถตามมาตรา 8 ที่ไม่ได้เอาประกันภัยตามมาตรา 7

หน้าที่ของสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ คือ รับคำขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทุกกรณีและให้จ่ายหรือร่วมจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์วิธี และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง และการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นจะต้องเสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับความร้องขอ และค่าเสียหายเบื้องต้นถือเป็นส่วนหนึ่งของค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยผู้บริหารกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ได้รับเงินสนับสนุนดังนี้¹⁶

1. เงินทุนประกันที่รัฐบาลจัดสรรให้
 2. เงินที่บริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 2 ของเบี้ยประกันภัยรับในแต่ละปี
 3. เงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้จากงบประมาณรายปี
 4. เงินหรือสินทรัพย์ที่ได้ตามมาตรา 28, 30 (การยึดรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายและต้องขายทอดตลาด) ตามมาตรา 31 (การใช้สิทธิไล่เบี้ยจากผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายของผู้ประสบภัย) มาตรา 32 (เงินคืนจากรถที่ได้รับการยกเว้นการประกันภัยตามมาตรา 8)
 5. เงินหรือสินทรัพย์ที่มีผู้อุทิศให้
 6. ดอกผลของเงินกองทุน
 7. เงินได้จากการขายทรัพย์สิน
 8. เงินรายได้อื่นๆ
- เงินดังกล่าวข้างต้น กรมการประกันภัยเป็นเจ้าของและจัดการใช้ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง

¹⁶ ชาญ อร่ามวิทย์ และคณะ, เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการประกันภัย หน่วยที่ 9-15 สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,(นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,2542), น. 153-154

ค่าเสียหายเบื้องต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535¹⁷ ให้คำนิยามคำว่า “ค่าเสียหายเบื้องต้น” ไว้ว่า ในกรณีความเสียหายต่อร่างกาย หมายความว่า ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัย และในกรณีความเสียหายต่อชีวิต หมายความว่า ค่าปลงศพ และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพผู้ประสบภัย ซึ่งถึงแก่ความตาย ทั้งนี้ตามรายการและจำนวนเงินที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 20 วรรคสอง จากคำนิยามจะเห็นว่าค่าเสียหายเบื้องต้น มีสองกรณี คือ กรณีเสียหายต่อร่างกาย ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัย ซึ่งกฎกระทรวงฉบับที่ 6 ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กำหนดว่า

1. ความเสียหายต่อร่างกายได้แก่

1.1 ค่ายาค่าอาหารทางเส้นเลือดค่าออกซิเจนและอื่นๆ ทำนองเดียวกันที่ใช้ในการบำบัดรักษา

1.2 ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษา รวมทั้งค่าซ่อมแซม

1.3 ค่าบริการทางแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าจ้างพยาบาลพิเศษ และค่าบริการอื่นทำนองเดียวกัน ค่าห้องและค่าอาหารตลอดเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าพาหนะนำผู้ประสบภัยไปโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

2. ค่าเสียหายต่อชีวิต ได้แก่

2.1 ค่าปลงศพ

2.2 ค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพผู้ประสบภัย

ค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นเพียงการชดเชยความเสียหายเพียงบางส่วนไม่ใช่ความเสียหายที่แท้จริงทุกกรณี และต้องเป็นความเสียหายที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงเท่านั้น ส่วนกำหนดเวลาจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นกำหนดไว้ในมาตรา 25 คือ ภายใน 7 วันนับแต่เมื่อผู้ประสบภัยร้องขอและการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นนี้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องจ่ายให้ทันทีโดยไม่ต้องมีการพิสูจน์ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความผิดของผู้ประสบภัยหรือไม่

¹⁷ กรมการประกันภัย, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535, (นนทบุรี:กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย, 2548)

3. ค่าเสียหายส่วนเกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น คือ เงินจำนวนหนึ่งที่ผู้ประสบภัยจะได้รับ การชดเชยกรณีที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากบริษัทประกันภัยตามกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัย จาจรถ ขณะนี้กำหนดจำนวนเงินคุ้มครองสูงสุดเมื่อรวมกับค่าเสียหายเบื้องต้นแล้วไม่เกิน 100,000 บาทต่อหนึ่งคน สำหรับส่วนที่เกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น ผู้ประสบภัยจะได้รับโดยเร็วหลังจากที่มีการพิสูจน์ความรับผิดชอบแล้ว โดยบริษัทประกันภัยที่เป็นผู้รับประกันภัยรถคันที่เป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ ตามกฎหมายจะเป็นผู้จ่ายค่าเสียหายส่วนนี้ให้แก่ผู้ประสบภัย

สำหรับผู้ขับขี่ที่ประสบภัยที่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือไม่มีผู้ใดต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อผู้ขับขี่ที่ประสบภัย จำนวนเงินคุ้มครองให้ลดลงเป็นจำนวนค่าเสียหายเบื้องต้น คือ 15,000 บาท ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2547)

การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นการชดเชยความเสียหายเพื่อบรรเทาทุกข์เบื้องต้นให้กับ ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเดือดร้อน ทำให้กำหนดการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นต้องอยู่ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

1. เมื่อผู้ประสบภัย/ทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัย เข้ามายื่นเรื่องขอรับค่าเสียหาย เบื้องต้นที่สำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัย

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและรับคำขอ แบบ บต.2

2.1 ตรวจสอบบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี ว่าเกิดเหตุวันไหน, เวลาเท่าไร, สถานที่เกิดเหตุ, ชื่อผู้ประสบภัย, ทะเบียนรถยนต์ และความเสียหายที่เกิดขึ้นเข้าข่ายในการจ่ายค่าเสียหาย ตัวไหน เพื่อทำการจ่ายค่าเสียหายได้อย่างถูกต้อง

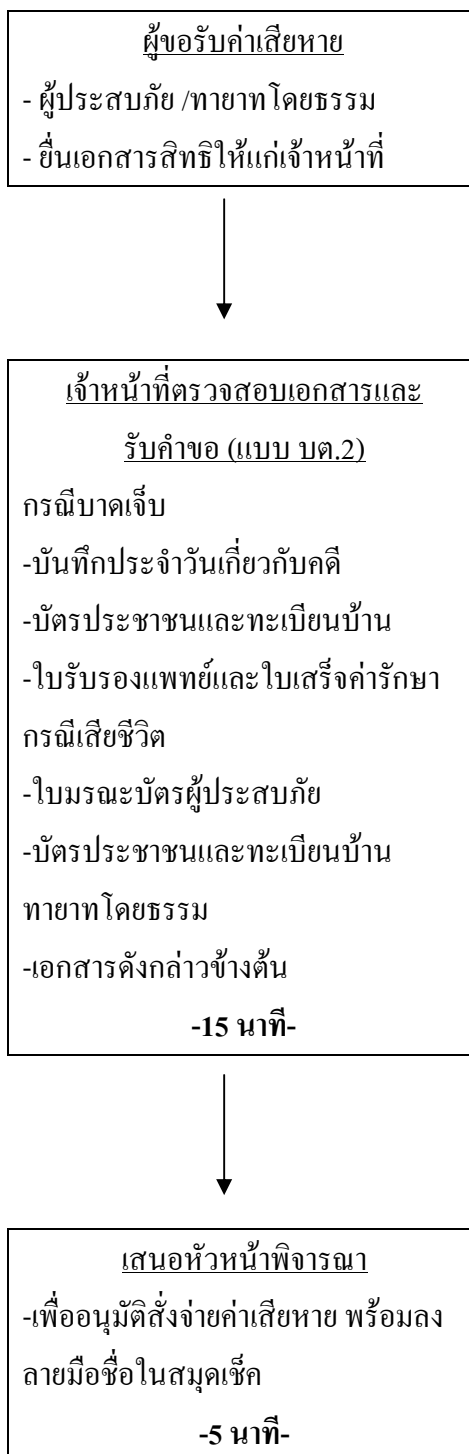
2.2 กรณีบาดเจ็บ ตรวจสอบเอกสารสิทธิของผู้ประสบภัย ประกอบด้วย บัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน, ใบรับรองแพทย์ และใบเสร็จค่ารักษาพยาบาล ซึ่งต้องตรงกับวันที่เกิดเหตุในบันทึกประจำวัน

2.3 กรณีเสียชีวิต แนบเอกสารเพิ่มเติมประกอบด้วยใบมรณะบัตรผู้ประสบภัย บัตรประชาชนและทะเบียนบ้านทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัย

3. เสนอเรื่องเพื่อขออนุมัติส่งจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย

4. ออกเช็คส่งจ่ายค่าเสียหายตามความเป็นจริงให้แก่ผู้ประสบภัย ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะอยู่ภายใน 25 นาที ปรากฏตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1
ขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น





รับเงิน(เช็ค)
 -บัตรประชาชนผู้ประสบภัย/ ทายาท
 -5 นาที-

บริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัย¹⁸ หมายถึง บริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทประกันภัยรถ (มาตรา 4) กฎหมายบังคับให้ต้องรับประกันภัยรถทุกคัน (มาตรา 10) ถ้าฝ่าฝืนต้องรับโทษตามมาตรา 38 และเมื่อเกิดความเสียหายเนื่องจากรถบริษัทประกันภัยต้องจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยเมื่อได้รับคำร้องขอ ดังนั้นเมื่อรถที่ทำประกันภัยตามมาตรา 7 หรือมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ไปก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัยก็ดี ผู้ประสบภัยจากรถนั้นก็ไปยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นได้จากบริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยรถคันที่ก่อให้เกิดเหตุขึ้น และบริษัทจะต้องจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ร้องขอนั้น

บริษัทประกันภัยจะเป็นผู้คุ้มครองและรับผิดชอบในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากรถยนต์แก่ผู้ประสบภัย ดังนั้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุผู้ประสบภัยจะมีความอุ่นใจเพราะได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย ซึ่งบริษัทประกันภัยจะดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยจะทำการแบ่งจ่ายเป็น 2 ครั้ง คือ

1. การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น
2. การจ่ายค่าเสียหายส่วนเกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น

¹⁸ กรมการประกันภัย, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535, (นนทบุรี:กระทรวงพาณิชย์ กรมการประกันภัย, 2548)

การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นการบรรเทาทุกข์ให้แก่ผู้ประสบภัยในเบื้องต้นเป็นเงินจำนวนหนึ่งที่จ่ายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าค่าเสียหายทั้งหมด โดยเรียกได้จากบริษัทประกันภัยที่รับผิดชอบความเสียหาย โดยการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น จะไม่คำนึงว่าเป็นความผิดของใครทุกคนมีสิทธิได้หมดโดยไม่ต้องรอผลคดีพิสูจน์ความผิด ซึ่งจ่ายเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต (ตาย) จ่ายจริงไม่เกิน 35,000 บาท ร่างกายและอนามัย (บาดเจ็บ) จ่ายจริงไม่เกิน 15,000 บาท เท่านั้น

พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ

พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ มีหน้าที่สามารถชี้แนะและให้การช่วยเหลือลูกค้าและมีความรับผิดชอบ และสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในงานที่ตนปฏิบัติอยู่

หน้าที่ของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ¹⁹ คือ เมื่อได้รับคำสั่งของหัวหน้าเวรที่มีการแจ้งอุบัติเหตุจากผู้ขับขี่ของรถที่ทำประกันภัยให้ออกปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ ณ ที่เกิดเหตุตามที่มีการรับแจ้งจากผู้ขับขี่ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุก็ต้องไปยังสถานที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุด เพื่อช่วยเหลือผู้ขับขี่ของรถคันที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำประกันไว้กับบริษัทตน และเตรียมเอกสารสำหรับออกหลักฐานให้ผู้ขับขี่หรือคู่กรณีในสถานที่เกิดเหตุนั้นเป็นไปตามสัญญาตามกรมธรรม์นั้นๆ ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์แล้วแต่การคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำประกันตั้งแต่วันเริ่มคุ้มครองรถคันที่เกิดเหตุตามสัญญากรมธรรม์ระบุอย่างชัดเจน

พนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ เป็นพนักงานที่บริษัทประกันภัยทำสัญญาว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานในการตรวจสอบหลักฐานเวลาเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ที่บริษัทประกันภัยไม่มีสาขาประจำ และไม่สามารถให้บริการผู้ประสบภัยในพื้นที่นั้น การปฏิบัติงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ จะทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ แต่บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบจะไม่เท่าพนักงานประจำฝ่ายสินไหม

¹⁹วนิดา แซ่ก้วย, “ประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุ,”(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2548) น.35-37

คุณสมบัติของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ²⁰

1. มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถยุติเรื่องโดยเร็ว
2. มีกริยาจาตุภาพ อ่อนโยน ไม่ได้เถียงอย่างไร้เหตุผล
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งต่อหน้าที่การงานที่ทำ
4. เป็นนักแก้ปัญหาและไม่ใช่ผู้สร้างปัญหา
5. พิจารณาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
6. ทำงานโดยไม่รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยมิชอบหรือผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งสิ้น
7. ตระหนักเสมอว่าบริษัทฯ และลูกค้า คือผู้มีพระคุณต่อเรา
8. ให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ติดตามแก้ปัญหาให้แก่ผู้เอาประกันและคู่กรณี ให้ลุล่วงด้วยดี และเกิดความพึงพอใจ
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน
10. ต้องเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา
11. ต้องเป็นผู้แนะนำขั้นตอนการดำเนินการในทุกลักษณะของอุบัติเหตุให้แก่ผู้ขับขี่รถประกันเข้าใจ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ²¹

1. ผู้ประสบภัยเมื่อเกิดเหตุรถยนต์ชนให้รีบแจ้งบริษัทประกันภัยที่รถยนต์ตนเอาประกันภัยโดยด่วน
2. พนักงานสำรวจอุบัติเหตุเมื่อได้รับแจ้งอุบัติเหตุแล้ว ก็จะเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุทันที
3. เมื่อถึงที่เกิดเหตุแล้วก็จะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

²⁰ นพพล สันติภากรณ์,คู่มือการตรวจสอบอุบัติเหตุ,(กรุงเทพ:โรงพิมพ์สมาคมประกันวินาศภัย, 2550), น.1

²¹ เรื่องเดียวกัน, น.8

3.1 ตรวจสอบเอกสารสิทธิของรถที่บริษัทให้ความคุ้มครองว่ามีกรรมสิทธิ์คุ้มครองอยู่ในระยะเวลาเกิดเหตุหรือไม่, ทะเบียนรถยนต์ตรงกับที่เอาประกันภัยหรือไม่, ตรวจสอบผลคดีทางตำรวจ, ขอเอกสารสิทธิของผู้ประสบภัย เช่น บัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน

3.2 ถ้าผู้ประสบภัยบาดเจ็บอยู่ที่โรงพยาบาลก็ให้ประสานกับฝ่าย พ.ร.บ.ของโรงพยาบาลเพื่อให้โรงพยาบาลที่รักษาผู้ประสบภัยใช้สิทธิกับทางบริษัทประกันภัยต่อไป

3.3 ถ้าผู้ประสบภัยเสียชีวิต ให้รีบประสานไปยังทายาทผู้ประสบภัยเพื่อขอเอกสารต่อเนื่อง เช่น ใบมรณะบัตร, บัตรประชาชนและทะเบียนบ้านทายาทโดยธรรม

4. เมื่อตรวจสอบทุกอย่างปรากฏว่าถูกต้องรับผิดชอบได้ ก็ออกไปรับแจ้งเหตุและนัดวันรับเช็คให้แก่ผู้ประสบภัย

5. เมื่อเอกสารเรียบร้อยแล้วให้รวบรวมเอกสารในการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นส่งเข้าสำนักงานใหญ่ (กรณีบริษัทสาขาไม่สามารถส่งจ่ายเงินได้) เพื่อให้บริษัทรับเรื่องและเตรียมอนุมัติส่งจ่ายเงินให้แก่ผู้ประสบภัย

6. เมื่อเช็คจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นมาถึงบริษัทสาขาให้ประสานผู้ประสบภัยมารับเงินอย่างทันที

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิดา แซ่ก๊วย²² ได้ศึกษา “ประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุ กรณีศึกษาบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาการบริการในจุดที่เกิดอุบัติเหตุและแนะแนวการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการของบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด ผู้ขับขี่รถประกันมีปัญหาในการดำเนินงาน คือ 1.พนักงานฝ่ายอุบัติเหตุไม่มีความพร้อมด้านกฎหมายจราจร และหลักเหตุผลที่จะแนะนำผู้ขับขี่รถประกันที่จะมาหักล้างผู้ขับขี่รถคู่กรณี 2. ปัญหาแฝงทำให้พนักงานฝ่ายอุบัติเหตุไม่สามารถทำงานให้บรรลุถึงประสิทธิผลที่ตั้งไว้ ได้แก่ เอกสารไม่ถูกต้องและสิ่งแวดลอมที่ไม่สามารถทำงานตามวัตถุประสงค์

²²วนิดา แซ่ก๊วย, “ประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุ,”(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,2548)

3. ปัญหาภายนอก ได้แก่ พนักงานฝ่ายอุบัติเหตุของบริษัทคู่กรณีสอนผู้ขับขี่รถคู่กรณีไม่ให้ยอมรับผิดและพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุรถประกันไม่สามารถนำเหตุผลด้านกฎหมายจรรยาบรรณมาช่วยเหลือผู้ขับขี่รถประกันได้ จึงต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตัดสินแต่สุดท้ายตำรวจก็ตัดสินต่างฝ่ายต่างประมาททำให้เกิดการไม่ยุติธรรมต่อผู้ขับขี่รถประกันเองในชั้นแอ่งของที่เกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้การศึกษาประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและจริงจังและการมีวัฒนธรรมการทำงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพสูงทั้งจากฝ่ายผู้บริหารและพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุ

เกรียงศักดิ์ เล็ญวันพร²³ ได้ศึกษา “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535” ตามความแตกต่างด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถที่ครอบครอง ซึ่งพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้าน อายุ อาชีพ ของเจ้าของรถที่แตกต่างกัน มีผลให้เจ้าของรถมีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของเจ้าของรถที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เจ้าของรถมีทัศนคติที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกษม มานะสาร²⁴ ได้ศึกษา“ปัญหาการดำเนินงานของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงสภาพปัญหาในการดำเนินงานของของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540 ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาและก่อผลกระทบการให้บริการแก่ประชาชนผู้ประสบภัย

²³เกรียงศักดิ์ เลียงสีนพร, “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เขตจังหวัดนครปฐม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2546)

²⁴เกษม มานะสาร, “ปัญหาการดำเนินงานของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2547)

โดยได้วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทต่างๆ ในประเด็นต่างๆ คือ ปัญหาการดำรงอยู่หรือค่าใช้จ่ายของบริษัท ซึ่งต้องพึ่งพาจากบริษัทประกันภัยต่างๆ ที่มาถือหุ้น ปัญหาการได้รับเงินสำรองจ่ายค่าเสียหายคืนจากบริษัทประกันภัยล่าช้า ปัญหาความขัดแย้งในทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ระหว่างบริษัทประกันภัยกับบริษัทกลางๆ ปัญหาการขาดดุลจากการประกอบการธุรกิจประกันภัยรถจักรยานยนต์ ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาในประเด็นต่างๆ แล้ว ผู้วิจัยได้พบแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เป็นองค์กรที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากรถได้อย่างแท้จริง และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้ที่มุ่งเป็นสวัสดิสงเคราะห์แก่ผู้ประชาชนผู้ประสบภัย โดยขอเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ซึ่งมีความพร้อมในการรับประกันภัยได้เป็นผู้รับประกันภัยรถภาคบังคับ (Compulsory) ทั้งหมดเพื่อให้มีระบบบัญชีเดียวและทราบต้นทุนการดำเนินงานที่แท้จริงในระบบประกันภัยภาคบังคับ โดยรูปแบบของบริษัทกลางๆ ให้ภาครัฐ โดยกระทรวงการคลังเข้าไปถือหุ้นกับบริษัทประกันภัยต่างๆ ในสัดส่วนดังนี้ คือ กระทรวงการคลังถือหุ้น 51% และบริษัทประกันภัยต่างๆ ถือหุ้น 49%

มลฤดี จินดาอนันต์ยศ²⁵ ได้ศึกษา “การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้สิทธิเรื่องสิทธิประโยชน์ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ทศนะของผู้ใช้สิทธิต่อขั้นตอนการใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ที่ดำเนินการใช้สิทธิที่เป็นบุคคลในครอบครัว/ญาติ/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถซึ่งอยู่ในระหว่าง การรักษาพยาบาลเป็นแผนผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมุทรสาครที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถซึ่งอยู่ระหว่างการรักษาพยาบาลเป็นแผนผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ในด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้สิทธิเรื่อง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถในภาพรวมพบว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับ

²⁵มลฤดี จินดาอนันต์ยศ, “การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : กรณีศึกษา เฉพาะกรณีโรงพยาบาลสมุทรสาคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545)

วัตถุประสงค์ ขอบบังคับกฎหมาย สิทธิประโยชน์ และขั้นตอนปฏิบัติเมื่อประสบภัยจากรถ ผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้สิทธิต่อขั้นตอนการใช้สิทธิฯ ในภาพรวมมีทัศนคติเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบการจัดบริการตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในภาพรวมมีทัศนคติเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การพัฒนาด้านบริการการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและการประสานงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ทางด้านพ.ร.บ.

สมชาย หาญเลิศฤทธิ์²⁶ ได้ศึกษา “การจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535” ศึกษากรณีมีความเสียหายเกิดแก่ผู้ประสบภัยแต่ไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย” จากการวิจัยพบว่า มีความเสียหายเกิดแก่ผู้ประสบภัยแต่ไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย จะได้รับเพียงค่าเสียหายเบื้องต้นจากสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยเท่านั้น ซึ่งผิดกับผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากรถที่มีประกันภัย จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นอันดับแรก และหากความเสียหายที่ได้รับนั้นเกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น ผู้ประสบภัยก็สามารถเรียกให้บริษัทประกันภัยจ่ายค่าเสียหายในส่วนนั้นได้อีกตามจำนวนเงินที่บริษัทประกันภัยต้องรับผิดชอบ จึงทำให้เห็นว่าเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ที่มุ่งจะคุ้มครองผู้ประสบภัยทุกคนและทุกกรณีที่รถเป็นผู้ก่อความเสียหายนั้น ให้ได้รับความคุ้มครองที่เหมือนกัน จะไม่บรรลุผลเสียแล้ว ด้วยเหตุนี้จึงสมควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเสียใหม่ให้สำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยอยู่ในฐานะฝ่ายรัฐได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขความไม่เป็นธรรมที่ผู้ประสบภัยในกรณีดังกล่าว ได้รับอยู่ในปัจจุบันนี้ให้หมดไปพร้อมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขให้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

²⁶สมชาย หาญเลิศฤทธิ์, “การจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : ศึกษากรณีมีความเสียหายเกิดแก่ผู้ประสบภัย แต่ไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,2541)

อรชร อ่อนโอภาส²⁷ ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ ต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กรณีศึกษา โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถที่มารับบริการจากโรงพยาบาล และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวและปัจจัยทางสังคมกับความรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ เป็นชายมากกว่าหญิง มีอายุเฉลี่ย 28.4 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 44.3 ใกล้เคียงกับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 47 ครึ่งหนึ่งของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างร้อยละ 63.1 มีรายได้ระหว่าง 4,000-6,000 บาท ร้อยละ 34.2 มีสถานภาพโสดในการครอบครองรถขณะเกิดเหตุ เป็นเจ้าของรถร้อยละ 45 รถจักรยานยนต์ประสบอุบัติเหตุมากที่สุดร้อยละ 68.9 สาเหตุเกิดจากรถชนกันร้อยละ 43 มีผู้ที่เคยประสบอุบัติเหตุมาก่อนร้อยละ 25.5 และไม่เคยได้รับค่าเสียหายร้อยละ 50 และผู้ที่เคยได้รับค่าเสียหายมาจากบริษัทประกันร้อยละ 18.5 ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.4 มีการรับรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มาก่อน ในระดับปานกลางร้อยละ 73.8 มีความรู้ในเรื่องการประกันภัยในระดับมากร้อยละ 82.6 มีความรู้ในเรื่องค่าเสียหายเบื้องต้นในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.7 และผู้มีสิทธิได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นร้อยละ 50.3 มีความรู้เรื่อง บทลงโทษและกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถในระดับน้อยร้อยละ 70.5 และ 46.3 ตามลำดับ ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความคิดเห็นต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เห็นด้วยมาก ร้อยละ 80 มีความเห็นว่าค่าเสียหายเบื้องต้น 10,000 บาท เหมาะสมกับค่ารักษาพยาบาลร้อยละ 44.5 และไม่แน่ใจว่าจะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างสะดวกรวดเร็วร้อยละ 41.6 แต่อย่างไรก็ตามเห็นด้วยว่าควรมีการบังคับใช้กฎหมายฉบับนี้ต่อไป ร้อยละ 77.8

²⁷ อรชร อ่อนโอภาส, “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ประสบภัยจากรถ ต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538)