

บทที่ 3

บทบาทของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม และปัญหาการชดเชยค่าเสียหาย เบื้องต้นบริษัทประกันวินาศภัย

เนื่องจากการดำเนินงานในการรับประกันภัย เป็นกิจการที่กว้างขวางต้องใช้เงินทุนมาก และโดยที่กิจการประกันภัยต้องเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุและความเสียหาย หากผู้รับประกันภัยดำเนินงานไม่ได้อาจเป็นเหตุให้ประชาชนผู้เอาประกันต้องได้รับความเสียหายและเดือดร้อนเป็นผลกระทบกระเทือนต่อเศรษฐกิจโดยรวมอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงต้องเข้ามาควบคุมการดำเนินงานประกันภัยอย่างใกล้ชิดโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้รับประกันภัยได้ดำเนินกิจการไปด้วยดี มีหลักฐานทางการเงินมั่นคงสามารถให้ความช่วยเหลือหรือจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้ตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ และให้ผู้รับประกันภัยปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยด้วยความเป็นธรรม การควบคุมกิจการประกันภัยให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐเพื่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกิจการประกันภัย จำเป็นต้องอาศัยมาตรการกฎหมายเป็นสำคัญ

นครปฐมเป็นเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างที่ติดอยู่กับกรุงเทพมหานคร ทำให้มีบริษัทประกันวินาศภัยหลายบริษัท เข้ามาดำเนินกิจการเปิดสาขาเพื่อขายความคุ้มครองให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถ แต่บางครั้งการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยอาจเกิดปัญหาและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประสบภัย เมื่อเกิดความเดือดร้อนขึ้นมาในเรื่องการประกันภัย สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ที่เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนกลางที่ดูแลรับผิดชอบเขตพื้นที่ จึงต้องปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกันวินาศภัยให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง

ปัญหาที่สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมพบอยู่เป็นประจำ ก็คือ การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้า โดยผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เห็นว่า การทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทประกันภัยที่รับคุ้มครองความเสียหาย จะพิจารณาและดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยเนิ่นนาน และบางครั้งเมื่อเข้าไปรับบริการก็ได้รับคำแนะนำถึงวิธีการยื่นเบิกค่าเสียหายอย่างไม่ถูกต้อง ปัญหาดังกล่าวผู้ทำการศึกษาเห็นว่า น่าจะนำตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมมาเป็นแนวปฏิบัติให้แก่บริษัทประกันภัยในการดำเนิน

จ่ายค่าเสียหาย เพื่อให้ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่นำมาเป็นตัวชี้วัดในประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ผู้ทำการศึกษาได้นำแนวปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและรายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2548 ของกรมการประกันภัย มาเป็นแนวปฏิบัติในการชี้วัดประสิทธิภาพของบริษัทประกันภัยในจังหวัดนครปฐม เพราะแนวปฏิบัติตามตัวชี้วัดดังกล่าวนี้ เป็นแบบอย่างในการนำไปใช้ในการปฏิบัติของกรมการประกันภัย ซึ่งผู้ทำการศึกษาจะนำแนวปฏิบัตินี้มาปรับปรุงและนำมาใช้กับบริษัทประกันภัย สำหรับบางตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมและบริษัทประกันภัยสามารถปฏิบัติตามได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัยเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการผู้ประสบภัย ซึ่งรายละเอียดของตัวชี้วัดที่จะนำมาเป็นกรอบคือ ตัวชี้วัดการลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

การขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันวินาศภัย โดยปกติจะต้องอนุมัติจ่ายภายใน 7 วัน แต่ช้าสุดไม่เกิน 21 วัน (กรณีต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่) ซึ่งเป็นช่องว่างในการประวิงการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัย จึงต้องมีการลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานโดยต้องส่งจ่ายอนุมัติและเงินมาถึงผู้ประสบภัยภายใน 5-7 วัน นับแต่เรื่องถึงบริษัท ซึ่งการลดระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน ก็อาจใช้ระบบสารสนเทศในเรื่องอินเทอร์เน็ตสำหรับการประสานงานระหว่างสาขาต่างจังหวัดกับสำนักงานใหญ่ เพื่อทำให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนั้นตัวชี้วัดเรื่องเวลาจึงมีความสำคัญอย่างมากในการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ซึ่งระยะเวลาที่บริษัทประกันวินาศภัยตั้งเรื่องและดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ต้องภายใน 5-7 วัน เท่านั้น การใช้กรอบลดขั้นตอนมาปฏิบัติงานจะทำให้บริษัทประกันภัยในจังหวัดนครปฐม มีมาตรฐานในการให้บริการชดใช้ค่าเสียหายแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อได้รับคำร้องตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจากผู้ประสบภัยไม่ว่าในกรณีใด ๆ อันเกิดจากรถยนต์ที่ตนคุ้มครอง บริษัทประกันภัยจะต้องรีบดำเนินการโดยด่วนในการจ่ายเงินค่าเสียหาย โดยเฉพาะเมื่อนำตัวชี้วัดการลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของสำนักงานประกันภัยมาให้บริษัทประกันภัยเป็นแนวในการดำเนินงาน ก็ยิ่งทำให้บริษัทประกันภัยมีมาตรฐานในการจ่ายเงินค่าเสียหายที่มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากตัวชี้วัดเน้นการลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนของบริษัทประกันภัยเป็นสำคัญ ฉะนั้นบริษัทประกันภัยทุกแห่งจึงต้องเน้นให้ความสำคัญในเรื่องเวลาการให้บริการผู้ประสบภัยเป็นสำคัญ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายให้แก่บริษัทประกันภัย

บริษัทประกันวินาศภัยที่ดำเนินการในจังหวัดนครปฐม

บริษัทประกันวินาศภัยถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจประกันภัยเพราะเป็นแหล่งสร้างรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจทางการเงินให้แก่ประเทศ ซึ่งเงินลงทุนที่ได้ของบริษัทก็มาจากเบี้ยประกันภัยของประชาชนที่ทำการซื้อกรมธรรม์คุ้มครอง เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นบริษัทก็จะนำเงินจากการขายเบี้ยประกันภัยมาชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัย แต่เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงมากเสี่ยงต่อการขาดทุนจึงต้องมีหน่วยงานรัฐมาคอยควบคุมกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กรธุรกิจประกันภัย โดยบริษัท¹ ที่จะประกอบกิจการทางด้านประกันวินาศภัยจะต้องขึ้นทะเบียนและมีเงินทุนสำรองของบริษัทตามที่กรมการประกันภัยกำหนดเพื่อให้เป็นหลักประกันในความมั่นคงแก่บริษัทของตนเอง ซึ่งบทบาทหน้าที่ในการดูแลบริษัทประกันภัย ประกอบด้วย

1. ทำหน้าที่วิเคราะห์และกำกับ การปฏิบัติตามกฎหมายของบริษัทประกันภัยเพื่อติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงฐานะและการดำเนินการของบริษัทประกันภัยอย่างใกล้ชิด และทำการค้นหาปัญหาและแก้ไขปัญหที่อาจส่งผลกระทบต่อฐานะความมั่นคงของบริษัท พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงวิธีการแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นอีก รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาแก้ไขกฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. ทำหน้าที่ตรวจสอบการบริหารความเสี่ยง ฐานะการเงินหรือการดำเนินงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายของบริษัทประกันภัย ตรวจสอบบริษัทประกันภัยที่อยู่ระหว่างการแก้ไขปัญหาระหว่างการเงินหรือการดำเนินการการควบคุมบริษัท การสั่งหยุดรับประกันวินาศภัยเป็นการชั่วคราว ติดตามให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมได้นำบทบาทดังกล่าวมาเป็นแนวปฏิบัติกับบริษัทประกันภัยในพื้นที่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้ประสบภัยในการได้รับชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้น หากบริษัทประกันภัยเข้าข่ายความเสี่ยงหรือหลีกเลี่ยงแนวทางที่ปฏิบัติ สำนักงานประกันภัยจะรีบดำเนินการตามกฎหมายกับบริษัทด้วยการเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานของสาขาในพื้นที่ เช่น การตรวจสอบรายรับ-รายจ่ายด้านการเงินของบริษัท, การตรวจสอบยอดจำหน่ายกรมธรรม์, ตรวจสอบยอดตั้งเบ็ดค่าเสียหายที่ผู้ประสบภัยเข้ามาขึ้นเรื่อง เพื่อที่จะได้ทราบและรีบแก้ปัญหาโดยด่วน

¹กรมการประกันภัย, “กรมการประกันภัย : การกิจรับผิดชอบและผลการดำเนินงาน,” 21 ปี กรมการประกันภัย 1 (24 มีนาคม 2543) : 23-24

จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจประกันวินาศภัยที่สูงมาก ทำให้มีอัตราความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ทำให้มีบริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่งมาดำเนินกิจการคุ้มครองความเสียหายให้แก่ประชาชนในจังหวัดนครปฐมเป็นจำนวนมาก ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยที่เปิดให้บริการเฉพาะสาขาและดำเนินกิจการในจังหวัดนครปฐมปี 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 22 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด
2. บริษัท กมลประกันภัย จำกัด
3. บริษัท คุณีประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
4. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด
7. บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด
8. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด
9. บริษัท ธนสินประกันภัย จำกัด
10. บริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด
11. บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
12. บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)
13. บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
14. บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด
15. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
16. บริษัท ประกันภัยศรีเมือง จำกัด
17. บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
18. บริษัท สยามชีวิตประกันภัย จำกัด
19. บริษัท ส่งเสริมประกันภัย จำกัด
20. บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด
21. บริษัท เอ็มเอสไอจีประกันภัย (ไทย) จำกัด
22. บริษัท แอลเอ็มจีประกันภัย จำกัด

ส่วนบริษัท SURVEY ที่เปิดให้บริการและดำเนินกิจการ ในจังหวัดนครปฐมปี 2550 มีจำนวน 6 บริษัท ดังนี้

1. หจก. ไทยสหภาพ SURVEY
2. บริษัท S.P. SURVEY
3. บริษัท V.C. OIL SURVEY
4. บริษัท มอเตอร์เคลม SURVEY
5. หจก.นครปฐม SURVEY และกฎหมาย
6. บริษัท แอล ซี SURVEY และกฎหมาย

ขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัย

เมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ขึ้น ผู้ประสบภัยจะต้องรีบดำเนินการแจ้งอุบัติเหตุไปยังบริษัทที่รับประกันภัยรถยนต์คันที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีรายละเอียดดังนี้

1. แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้สอบสวนและลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ หรือการเสียชีวิต

2. เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

3. รวบรวมหลักฐานเพื่อใช้ในการเรียกร้องค่าเสียหาย

กรณีบาดเจ็บ

3.1 สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน

3.2 บันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี

3.3 สำเนาหน้าตารางกรมธรรม์บริษัทประกันภัย

3.4 ใบเสร็จค่ารักษาพยาบาล และใบรับรองแพทย์

3.5 สำเนาทะเบียนรถยนต์คันที่บริษัทประกันภัยคุ้มครอง

กรณีเสียชีวิต

3.6 ใบมรณะบัตร

3.7 สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านทายาทโดยธรรมของผู้เสียชีวิต

3.8 เอกสารข้างต้น

พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทจะเข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุตลอดจนประเมินความเสียหายที่ผู้ประสบภัยได้รับ ซึ่งการชดใช้ค่าเสียหายจะเป็นมาตรฐานเดียวกันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 โดยจะไม่คำนึงถึงอาชีพหรือลักษณะงานของผู้ประสบภัย เมื่อพนักงานสำรวจอุบัติเหตุดำเนินการสอบสวนและประเมินความเสียหายแล้วเสร็จก็จะแจ้งไปยังบริษัทที่รับประกันภัย เมื่อบริษัทได้รับเรื่องตรวจเอกสารเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ เลียงวินพร² กล่าวว่า การดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัย กฎหมายกำหนดว่าต้องอยู่ภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันยื่นเอกสารครบให้แก่บริษัทประกันภัยที่รับคุ้มครองความเสียหายโดยด่วน เพื่อให้ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายอย่างทันที่ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ปรากฏตามตารางที่ 3.1

² เกรียงศักดิ์ เลียงวินพร, “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าของรถที่มีต่อการประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เขตจังหวัดนครปฐม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏนครปฐม, 2546), น.34-35

ตารางที่ 3.1

ขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัย

1. ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ (1 วัน)	-เมื่อบริษัทได้รับแจ้งจากผู้ประสบภัยให้ประสานพนักงานฯ เดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุโดยด่วน -เตรียมแบบฟอร์มในการกรอกรายละเอียดของอุบัติเหตุครั้งนี้
-----------------------------------	--



2. ตรวจสอบอุบัติเหตุ/ผลคดี (1 วัน)	-เมื่อถึงสถานที่เกิดเหตุให้ประสานกับผู้ประสบภัยในรถคันที่เอาประกันภัยหรือผู้ที่เสียหายและตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น -ประสานสอบถามผลคดีกับทางตำรวจว่า คดีดังกล่าวใครเป็นฝ่ายประมาท ดูรายละเอียดในบันทึก เช่น ชื่อผู้ประสบภัย, ทะเบียนรถยนต์ที่เกี่ยวข้องกัน, สถานที่เกิดเหตุและเวลา เป็นต้น
------------------------------------	---



3.1 ตรวจสอบเอกสารของผู้ประสบภัย (1-2วัน)	<u>กรณีบาดเจ็บ</u> -ขอบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี -ขอบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านผู้ประสบภัย -ประสานไปยังโรงพยาบาลที่ผู้ประสบภัยเข้ารับการรักษาเพื่อตรวจสอบค่ารักษาพยาบาล <u>กรณีเสียชีวิต</u>
--	---

3.2 ตรวจสอบเอกสารรถยนต์ที่บริษัทคุ้มครอง	- ประสานกับทนายทโดยธรรมของผู้ประสบภัย เพื่อขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ประกอบด้วย ใบมรณะบัตรผู้ประสบภัย และบัตรประชาชน และทะเบียนบ้านทนายท - ตรวจสอบรถยนต์คันเกิดเหตุว่าตรงตามที่บริษัทคุ้มครองหรือไม่ - ขอทะเบียนรถยนต์ - ขอหน้าตารางกรมธรรม์ที่บริษัทคุ้มครอง - บัตรประชาชนและทะเบียนบ้านเจ้าของรถ - บัตรประชาชนและทะเบียนบ้านผู้ขับขี่
--	--



4. ออกใบรับแจ้งเหตุ/นัดรับเงิน (1-2วัน)	- เมื่อเอกสารครบเรียบร้อยเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุ ให้ออกใบรับแจ้งเพื่อเป็นหลักฐานให้แก่ผู้ประสบภัย ประกอบด้วยเรื่องรับแจ้ง, ชื่อผู้รับเงิน, ทะเบียนรถยนต์, เลขกรมธรรม์ และจำนวนเงินที่ได้รับ - กรณีบริษัทฯ สามารถส่งจ่ายเงินเองได้ก็ให้นัดวันรับเงินภายใน 7 วันนับแต่วันที่เกิดเหตุ - กรณีบริษัทฯ ไม่สามารถส่งจ่ายเงินเองได้ต้องส่งเรื่องให้สำนักงานใหญ่พิจารณาโดยด่วนไม่เกิน 7 วัน
---	---



5. รวบรวมเอกสารสิทธิที่เกี่ยวข้องและส่งเรื่อง เข้าสำนักงานใหญ่ (3-6 วัน)	-ให้พนักงานฯตรวจสอบเอกสารอีกครั้งก่อนส่ง เข้าสำนักงานใหญ่ว่าครบหรือไม่ ถ้าขาดให้ ประสานไปยังผู้ประสมภย -กรณีถ้าผู้ประสมภยรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล ให้ประสานไปยังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่ง เอกสารที่เกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลมาด่วน -กรณีถ้าผู้ประสมภยเสียชีวิตให้ประสานทนายท โดยด่วนให้รับนำเอกสารที่ขาดมาตั้ง พร้อมทั้ง ให้เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา -เมื่อเอกสารเรียบร้อยแล้วให้รีบจัดส่งเอกสารโดย ด่วนไม่ต้องรอวันสุดท้ายของการทำงาน -หลังจากส่งเอกสารไปที่สำนักงานใหญ่แล้วให้ ประสานติดตามเรื่องดังกล่าวอยู่เสมอ อย่าปล่อย ทิ้งเด็ดขาด
6. ประสานผู้ประสมภยมารับเงิน (1 วัน)	-เมื่อได้รับเช็คส่งจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นที่ เรียบร้อยแล้วให้ประสานผู้ประสมภย/ทนายท โดยธรรมมารับเงินทันที

เมื่อบริษัทประกันภัยรับเอกสารครบถ้วนก็จะดำเนินการออกใบเคลม หรือใบรับแจ้งเหตุ
ให้แก่ผู้ประสมภย โดยในใบเคลมจะระบุวันที่รับเรื่อง, เลขกรมธรรม์, เลขเคลมที่ออก,
เลขทะเบียนรถยนต์, ชื่อผู้เอาประกันภัย และวันที่รับเงินให้แก่ผู้ประสมภยเพื่อเป็นเอกสาร
หลักฐานสำหรับติดต่อรับเงินค่าเสียหาย แต่เนื่องจากบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐมมี
ขนาดบริษัทที่แตกต่างกัน บริษัทที่มีขนาดใหญ่สาขาในพื้นที่สามารถส่งจ่ายเงินให้แก่ผู้ประสมภยได้
ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปที่สำนักงานใหญ่ แต่บริษัทที่มีขนาดเล็กบางแห่งหรือไม่มีสาขาในพื้นที่
จะไม่มีอำนาจในการส่งจ่ายเงินต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่ ซึ่งระยะเวลาในการส่งเรื่องตั้งเบิก
ค่าเสียหายอาจเนิ่นนาน ซึ่งไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน
7 วัน ที่ผู้ทำการศึกษาได้เสนอ จึงสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ประสมภยที่เดือดร้อน

ปัญหาของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมในกรณีบริษัทประกันภัยไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

ปัญหาที่สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมพบเป็นประจำคือ ประสิทธิภาพการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้าเป็นประจำของบริษัทประกันภัย จะเห็นว่าเมื่อมีเหตุที่เกิดจากรถยนต์และบริษัทประกันภัยไม่ดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามที่กฎหมายกำหนดภายใน 7 วัน ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเดือดร้อนดังกล่าวจะมาใช้สิทธิในการขอตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อให้กองทุนดำเนินการจ่ายเงินในจำนวนที่บริษัทไม่จ่ายเพื่อชดเชยความเสียหายแทนบริษัทประกันภัย แม้ว่ากฎหมายจะกำหนดให้กองทุนดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแทนบริษัทได้ทันทีเมื่อเอกสารครบถ้วนที่เป็นข้อดีของกฎหมายดังกล่าว แต่ก็ยังเป็นข้อเสียที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัยที่ไม่ได้มาตรฐานแม้จะมีกฎหมายบังคับใช้แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้หมด

จากสถิติข้อมูลการตั้งเบิกขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมพบว่า ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนประชาชนที่มาตั้งเบิกเป็นจำนวน 44 ราย ยอดเงินทั้งสิ้น 472,467 บาท ส่วนในปี พ.ศ.2549 มีจำนวนประชาชนที่มาตั้งเบิกเป็นจำนวน 46 ราย ยอดเงินทั้งสิ้น 641,953.50 บาทจากสถิติที่พบดังกล่าวจะเห็นว่า จำนวนยอดของผู้ประสบภัยที่ไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นจากปี 2548- 2549 ยอดเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็น 2 ราย มีจำนวนเงินค่าเสียหายที่เพิ่มขึ้นจากเดิมจำนวน 169,486.50 บาท และจำนวนบริษัทที่จ่ายช้าเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเป็น 3 บริษัท ปรากฏตามตารางที่ 3.2 และ 3.3

ตารางที่ 3.2
รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ผู้ประสบภัย ตั้งเบิกกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ
จังหวัดนครปฐม ปี พ.ศ.2548

ลำดับที่	รายชื่อบริษัท	จำนวนประชาชนที่ตั้งเบิก	ยอดเงินที่ตั้งเบิก
1	พาณิชย์การประกันภัย จก.	15	162,755
2	สหมงคลประกันภัย จก.	13	158,594
3	กลางคุ้มครองผู้ประสบภัย จก	5	22,012
4	ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จก.	4	60,000
5	ประกันคุ้มภัย จก.	2	21,776
6	วิริยะประกันภัย จก.	2	10,670
7	เจ้าพระยาประกันภัย จก.	1	15,000
8	ไทยพัฒนาประกันภัย จก.	1	15,000
9	กรุงเทพประกันภัย จก.	1	6,600
รวม		44	472,467

ตารางที่ 3.3
รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ผู้ประสบภัย ตั้งเบิกกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ
จังหวัดนครปฐม ปี พ.ศ.2549

ลำดับที่	รายชื่อบริษัท	จำนวนประชาชนที่ตั้งเบิก	ยอดเงินที่ตั้งเบิก
1	ประกันคุ้มภัย จก.	13	184,282
2	สินมั่นคงประกันภัย จก.	7	87,973
3	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จก.	7	57,414
4	อากเนย์ประกันภัย จก.	4	75,157
5	เจ้าพระยาประกันภัย จก.	3	44,606.50
6	ทิพยประกันภัย จก.	3	50,000
7	สัมพันธ์ประกันภัย จก.	2	48,359
8	ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จก.	2	17,167
9	ธนสินประกันภัย จก.	2	9,326
10	อวิว่าประกันภัย จก.	1	50,000
11	กลางคุ้มครองผู้ประสบภัย จก.	1	15,000
12	สหมงคลประกันภัย จก.	1	2,669
รวม		46	641,953.50

ที่มา : ฝ่ายกองทุนทดแทนฯ สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม

แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐมยังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงที่ดีพอ ทำให้เรื่องตั้งเบิกขอรับเงินกองทุนทดแทนมีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเมื่อปี พ.ศ. 2548 บริษัท พาณิชยการประกันภัย จำกัด ได้ปิดกิจการบริการทางด้านการประกันวินาศภัยลง (คำสั่งกระทรวงพาณิชย์ที่ 214/2548 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม

2548 เรื่องเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย) ก็ส่งผลทำให้ความน่าเชื่อถือของ บริษัทประกันวินาศภัยในสายตาผู้ประสบภัยจังหวัดนครปฐมดูไม่ดี

เมื่อผู้ประสบภัยไม่ได้รับการบริการที่ดีจากบริษัทประกันภัย ก็จะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น มาขึ้นเรื่องเพื่อขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นที่สำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจังหวัดนครปฐม

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535³ มาตรา 20 บัญญัติว่า เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้ประสบภัยจากรถที่บริษัทได้รับประกันภัยไว้ให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยเมื่อได้รับคำร้องจากผู้ประสบภัย ความเสียหายที่จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้นการร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นและการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มาตรา 23 บัญญัติว่า ในกรณีดังต่อไปนี้ให้จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยจากเงินกองทุน

บริษัทไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามมาตรา 20 ให้แก่ผู้ประสบภัย หรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน

ในกรณีที่บริษัทประกันภัยไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น หรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน ให้ผู้ประสบภัยแจ้งต่อสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจังหวัดนครปฐม พร้อมเตรียมเอกสารข้อเท็จจริงประกอบ ดังนี้

1. ชื่อบริษัทประกันภัย และหมายเลขกรมธรรม์ประกันภัย
2. จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้นที่ประสงค์ได้รับ
3. วันที่ไปยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัย
4. ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
5. สำเนาบัตรประจำตัว หรือสำเนาใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือหลักฐานอื่นใดที่ทางราชการเป็นผู้ออกให้ที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ที่มีชื่อในหลักฐานนั้นเป็นผู้ประสบภัย แล้วแต่กรณี ในกรณีผู้ประสบภัยได้รับบาดเจ็บ
6. สำเนาบันทึกประจำวันในคดีของพนักงานสอบสวน

³ กรมการประกันภัย, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535, 2548

ในกรณีผู้ประสบภัยถึงแก่ความตาย ให้ทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยยื่นเอกสารตามข้างต้น พร้อมด้วยหลักฐานที่แสดงการเป็นทายาทโดยธรรม หากผู้ประสบภัยไม่สามารถร้องขอได้ ให้โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่รักษาผู้ประสบภัย ญาติ ผู้มีส่วนได้เสียของผู้ประสบภัย หรือทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยแล้วแต่กรณีร้องขอแทนได้

เอกสารดังเบิกที่เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม จะลงทะเบียนในสมุดคำร้องขอขึ้นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น และออกหนังสือแจ้งบริษัทให้ดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยภายใน 7 วัน นับตั้งแต่หนังสือถึงบริษัท ถ้าครบภายใน 7 วันแล้ว บริษัทยังไม่จ่ายเงินแก่ผู้ประสบภัย สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม จะดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นดังกล่าวแทนบริษัทคู่กรณี จากเงินกองทุนทดแทนให้แก่ผู้ประสบภัย และมีหนังสือเรียกเงินคืนดังกล่าวพร้อมเงินเพิ่มอีก 20 เปอร์เซ็นต์เป็นค่าปรับกับบริษัท โทษฐานที่จ่ายค่าเสียหายล่าช้า แต่บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่เมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมแล้วจะรีบดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยทันที เพราะถ้ามีการจ่ายค่าเสียหายก่อนสำนักงานประกันภัยจังหวัดจ่ายแทน บริษัทก็พ้นผิดไปต้องโดนโทษตามที่กฎหมายกำหนด จากประสบการณ์การทำงานของผู้ทำการศึกษา โดยใช้สมุดบันทึกขอขึ้นรับค่าเสียหายเบื้องต้นและหนังสือแจ้งเตือนบริษัทประกันภัยให้จ่ายค่าเสียหาย โดยในส่วนของจังหวัดนครปฐม บริษัทประกันวินาศภัยจะมีเกณฑ์การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นในระดับต่างๆ ปรากฏตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

รายชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเกณฑ์การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นในระดับต่าง ๆ

บริษัทประกันภัยที่จ่าย ค่าเสียหายเบื้องต้นระดับดี	บริษัทประกันภัยที่จ่าย ค่าเสียหายเบื้องต้นระดับกลาง	บริษัทประกันภัยที่จ่าย ค่าเสียหายเบื้องต้นระดับแย่
1. บ.กลางคุ้มครองผู้ประสบภัย	1. บ.กมลประกันภัย	1. บ.คูเนียประกันภัย
2. บ.ทิพยประกันภัย	2. บ.นาวิกิจประกันภัย	2. บ.ลิเบอร์ตี้ประกันภัย
3. บ.เทเวศประกันภัย	3. บ.นำสินประกันภัย	3. บ.ชนสินประกันภัย
4. บ.สินมั่นคงประกันภัย	4. บ.ประกันภัยศรีเมือง	4. บ.ไทยเศรษฐกิจประกันภัย
5. บ.วิริยะประกันภัย	5. บ.ไทยพาณิชย์สามัคคี	5. บ.สัมพันธ์ประกันภัย
	6. บ.สยามชีวิตประกันภัย	6. บ.ประกันคุ้มภัย
	7. บ.สงเสริมประกันภัย	
	8. บ.เอ็มเอสไอจี ประกันภัย	
	9. บ.แอลเอ็มจี ประกันภัย	
	10. บ.ไทยพัฒนาประกันภัย	
	11. บ.ไทยศรีประกันภัย	
รวม : 5	รวม : 11	รวม : 6

ที่มา : ฝ่ายกองทุนทดแทนฯ สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม

จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษาพบว่า ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นประจำ เพราะบริษัทประกันภัยบางบริษัทที่มีปัญหามักจะประวิงการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้ล่าช้าที่สุด คือยังจ่ายช้าได้ยังเป็นผลดีแก่บริษัท ทำให้ประชาชนที่ตั้งเบิกค่าเสียหายได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก เมื่อถึงเวลานัดจ่ายตามใบรับแจ้งเหตุก็จะอ้างเหตุผลว่า เช็คส่งจ่ายเงินยังไม่มา, หรือ เอกสารบางอย่างของผู้ประสบภัยไม่ครบ ส่งผลทำให้ระยะเวลาการจ่ายเลื่อนออกไปอีก ซึ่งกว่าประชาชนจะนำเรื่องดังกล่าวมาตั้งเบิกค่าเสียหายที่สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมก็หลังเกิดเหตุออกไปประมาณ 1-2 เดือน ทั้งที่การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นบริษัทจะต้องจ่ายภายใน 7 วัน

นับตั้งแต่วันเกิดเหตุ แสดงให้เห็นว่าบริษัทประกันภัยบางแห่งจะไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และนำช่องว่างของระยะเวลาในการที่ผู้ประสบภัยนำเรื่องไปยื่นตั้งเบิกกับกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยมาใช้ในการประวิงการจ่ายเพราะเมื่อมีหนังสือแจ้งจากสำนักงานประกันภัยก็ถึงจะจ่ายเงินให้แก่ผู้ประสบภัย บางครั้งระบบการจ่ายเงินของบริษัทบางแห่งจะจ่ายได้เมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ก็จ่ายเมื่อถูกเตือน และถ้าบริษัทจ่ายตามหนังสือแล้วก็ถือว่าบริษัทปฏิบัติตามคำสั่งไม่ฝ่าฝืน อย่างมากบริษัทที่กระทำผิดก็อาจจะโดนเตือน แต่พอสักพักก็กลับไปสู่ระบบอย่างเดิม ส่งผลทำให้มาตรฐานและประสิทธิภาพการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐมขาดความน่าเชื่อถือจากประชาชน ซึ่งสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมต้องรีบแก้ปัญหาการจ่ายค่าเสียหายล่าช้าโดยด่วน และพัฒนาประสิทธิภาพการชดเชยค่าเสียหายให้แก่บริษัทประกันภัยในพื้นที่ เพื่อเรียกความน่าเชื่อถือจากประชาชนในจังหวัดกลับคืนมาโดยด่วน