

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กรณีศึกษา บริษัทประกันวินาศภัยจังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม จำนวน 22 คน ด้วยคำถามปลายเปิด เรื่องการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ว่าพนักงานสำรวจอุบัติเหตุมีความคิดเห็นอย่างไรกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่บังคับ และนำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลจากสมมุติฐานที่ได้กำหนด โดยนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพการเงินกับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น เพื่อศึกษาถึงฐานะทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยมีผลหรือไม่อย่างไรในการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย

2. แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถของฝ่ายสินไหม ประกอบด้วยพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ และพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ

3. การได้รับการฝึกอบรมของพนักงานและแนวทางการนำไปใช้ เพื่อศึกษาถึงเรื่องการฝึกอบรมของบริษัทประกันวินาศภัยและการนำไปปฏิบัติในการทำงาน

4. การได้รับความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัย เพื่อศึกษาถึงการเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยที่บังคับใช้แก่ประชาชนจังหวัดนครปฐม และการให้คำแนะนำของบริษัทประกันภัย

ทั้งนี้ การอภิปรายผลการศึกษา ได้นำคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ประสบภัยที่ไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัย จำนวน 15 ราย มาวิเคราะห์ประกอบเพื่อทำให้ทราบว่าผู้ประสบภัยเกิดความคิดเห็นรู้สึกอย่างไรบ้างต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

ความสัมพันธ์ทางสภาพการเงินกับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กฎหมายกำหนดให้เจ้าของรถทุกคนต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัย โดยประกันภัยไว้กับบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย¹ ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันวินาศภัยเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้ประสบภัย มีจำนวนเงินเอาประกันตามที่กำหนดในกฎกระทรวงโดยบริษัทต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของเบี้ยประกันภัยสุทธิที่ได้รับทั้งหมดสำหรับปีปฏิทินที่ล่วงแล้ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่าสามสิบล้านบาทตามที่กฎหมายกำหนดโดยวัตถุประสงค์ของการประกันภัยภาคบังคับคือ การให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประสบภัย ดังนั้นอัตราเบี้ยประกันภัยจึงไม่ยึดหลักในการหากำไร โดยหลักการแล้วเบี้ยประกันภัยที่แท้จริงต้องเท่ากับจำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้น บวกด้วยค่าใช้จ่ายของบริษัทและอัตราส่วนในการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของเบี้ยประกันภัยในแต่ละปี โดยจะขึ้นอยู่กับค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้น รวมถึงค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนและค่าใช้จ่ายในการบริหารงานแต่จะไม่มีการบวกกำไรเข้าไปในเบี้ยประกันภัยในกรรมธรรม์ที่ขายให้แก่ลูกค้า

บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยหากพิจารณาแล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่² กลุ่มแรกเป็นกลุ่มเจ้าตลาดประกันภัยเป็นบริษัทขนาดใหญ่มีเงินทุนหมุนเวียนมากมีความมั่นคงพอที่จะจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัย บริษัทประกันภัยที่เป็นกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่จัดได้ว่าเป็นเจ้าตลาดประกันภัยที่มีการลงทุนสูง และมียอดขายประกันภัยสูงการจัดสรรเงินสมทบเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับค่าเสียหายก็จะสูงไปด้วย กลุ่มนี้ไม่ค่อยมีปัญหาทางการเงิน ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มขนาดกลางหาเบี้ยประกันภัยได้เพียงพอกับค่าเสียหายที่ต้องจ่ายซึ่งอาจจะไม่เหลือกำไรแต่ก็ถือว่าไม่เดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย ส่วนกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มบริษัทขนาดเล็กซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากหลายบริษัท จะหาเบี้ยประกันภัยได้น้อยทำให้เงินทุนหมุนเวียนน้อยตามไปด้วย การใช้เงินเพื่อลงทุนสำหรับพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการดำเนินการก็ไม่สามารถทำได้เท่ากับบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสูง

¹<http://www.oic.or.th>.

² เกษม มานะสาคร, “ปัญหาการดำเนินงานของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2547), น.96

กลุ่มสุดท้ายจะมีปัญหาทางการเงินในการจ่ายค่าเสียหายมากกว่ากลุ่มที่ 1 และ 2 ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่ทำประกันภัยกับบริษัทเหล่านี้จะไม่ทราบถึงปัญหาเนื่องจากจะมีการทำบัญชีปิดบังทรัพย์สินที่แท้จริง แม้ว่ากรมการประกันภัย³ จะให้บริษัทประกันภัยที่จดทะเบียนตามกฎหมายหุ้นส่วนและบริษัทในการประกอบกิจการประกันภัยแสดงรายการสินทรัพย์และหนี้สินแก่กรมการประกันภัยทุกปี แต่ก็ยังมีบางบริษัทที่ไม่ยอมแสดงรายการดังกล่าวแก่กรมการประกันภัย ทำให้กรมการประกันภัยไม่ทราบถึงสถานะความคล่องตัวของบริษัทที่ไม่ยอมแสดงรายการเหล่านั้น กรมการประกันภัยจะมีหนังสือไปตักเตือนเรื่องการแสดงรายการสินทรัพย์และหนี้สิน แต่บริษัทที่มีปัญหาทางการเงินเหล่านี้มักจะนิ่งเฉยและทำการผัดผ่อนไปตลอด กรมการประกันภัยมีอำนาจเพียงแต่ควบคุมการทำงานของบริษัทประกันภัยตามกฎหมายเท่านั้น แต่ไม่สามารถเข้าไปแทรกแซงการดำเนินการเรื่องการเงินของบริษัทประกันภัยได้ และถ้าปล่อยทิ้งไว้นานเมื่อบริษัทประกันภัยถูกศาลสั่งพิพากษาให้ล้มละลาย ก็จะทำให้ผู้ประสพภัยที่เป็นเจ้าหนี้ต่างๆ ตามคำพิพากษาได้รับความเดือนร้อน ซึ่งในส่วนนี้ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของกรมการประกันภัยในการดูแลควบคุมฐานะการเงินของบริษัทประกันภัย เพราะเรามีแค่อำนาจดูแลและควบคุมแต่ไม่มีสิทธิเข้าไปก้าวก่ายในเรื่องการดำเนินกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย

ผู้ศึกษาได้รับคำตอบจากการสัมภาษณ์ว่า บริษัทที่มีเบี้ยรับประกันภัยสูงจะได้รับการจัดสรรด้านงบประมาณในการบริหารงานมาก ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสาขานครปฐมทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสพภัย แต่บริษัทที่มีขนาดเล็กที่ได้อำนาจจัดสรรงบน้อยทำให้การดำเนินงานค่อนข้างมีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกษม มานะสาร⁴ พบว่า เมื่อเป็นบริษัทขนาดเล็ก ยอดขายประกันภัยก็น้อยไปด้วย การส่งเงินสมทบก็น้อยตามไปด้วย กลุ่มนี้จะมีปัญหาทางการเงินในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ประกันภัยภาคบังคับ เป็นเหตุให้บริษัทค่อนข้างจะดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นล่าช้า ซึ่งผู้ทำการศึกษาก็เข้าไปปัญหาในจุดนี้ เนื่องจากบริษัทแต่ละบริษัทจะมีฐานะทางการเงินไม่เท่ากัน บริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงก็จะได้รับการไว้วางใจและมั่นใจจากประชาชนในพื้นที่ว่าจะสามารถคุ้มครองความเสียหายให้แก่ตนเองได้อย่างเต็มที่

³ <http://www.oic.or.th>.

⁴เกษม มานะสาร, "ปัญหาการดำเนินงานของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสพภัยจากจรด จำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสพภัยจากจรด พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3)," น. 96

ส่วนบริษัทที่มีขนาดเล็กก็จะถูกบริษัทประกันภัยที่มีขนาดใหญ่แย่งลูกค้า ทำให้บริษัทประกันภัยที่มีขนาดเล็กต้องทำการลดเบี้ยประกันภัยให้เหลือน้อยเพื่อเป็นแรงจูงใจประชาชนมาซื้อความคุ้มครอง จากประสบการณ์ทำงานของ ผู้ทำการศึกษาพบว่า การลดเบี้ยประกันภัยยิ่งมากก็จะทำให้บริษัทขนาดเล็กมีผลกำไรที่น้อยทำให้ยอดเบี้ยที่ได้รับสำหรับนำส่งบริษัทใหญ่ก็จะน้อยตามไปด้วย ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ฐานะทางการเงิน(ยอดจำหน่าย พ.ร.บ.) ของบริษัทมีผลต่อการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

ความคิดเห็น	คน/ความถี่
1.การจ่ายค่าเสียหายฯ เกี่ยวกับยอดจำหน่าย พ.ร.บ.	6
2.การจ่ายค่าเสียหายฯ ไม่เกี่ยวกับยอดจำหน่าย พ.ร.บ	12
3. การจ่ายค่าเสียหาย ฯ ไม่ทราบรายละเอียด เพราะบริษัทใหญ่เป็นคนดำเนินการ	4

บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์ปรากฏว่า จากการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่สังกัดบริษัทขนาดใหญ่จะตอบว่า ฐานะทางการเงินของบริษัทไม่น่าจะส่งผลอย่างไรต่อการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น เพราะเงินที่ได้จากการขายเบี้ยประกันภัยก็ส่วนหนึ่ง การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นก็ส่วนหนึ่งเนื่องจากบริษัทจะแบ่งส่วนเงินสำหรับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นต่างหากอยู่แล้วซึ่งไม่น่าจะส่งผลต่อการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้า แต่สำหรับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่สังกัดบริษัทที่มีขนาดเล็กจะมีคำตอบที่ต่างจากประเด็นแรกว่า ฐานะทางการเงินมีส่วนสำคัญในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างมากเพราะการขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ในต่างจังหวัด บริษัทประกันภัยขนาดเล็กจะให้โบรกเกอร์หรือตัวแทนเป็นผู้จำหน่าย เมื่อขายได้จึงจะส่งเงินมาที่บริษัทช่วงระยะเวลาส่งเงินต้องใช้เวลา ตรงนี้จึงเกิดความล่าช้าและเมื่อได้รับเงินจากตัวแทนบริษัทล่าช้าก็เป็นเหตุให้กระทบระบบการหมุนเวียนเงินในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัท เมื่อพิจารณาจากคำตอบที่ได้รับทั้ง 2 แบบ ปรากฏว่าบริษัทที่มีขนาดใหญ่ฐานะทางการเงินมันคงจะไม่ค่อยมีปัญหาสำหรับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น แต่บริษัทที่มีขนาดเล็กหรือบางบริษัทประกันภัยที่ไม่มีคุณภาพอาจทำให้สถานการณ์การเงินของบริษัทบางแห่งไม่มั่นคงพอที่จะจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่

ผู้ประสบภัยได้ ขนาดบริษัทที่มีความแตกต่างกันยังส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของบริษัทประกันภัยไม่ดีขึ้นไปด้วย ทั้งนี้เพราะบริษัทที่มีฐานะการเงินไม่มั่นคงหรือบริษัทขนาดเล็กจะไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพราะไม่สามารถส่งจ่ายเงินให้ผู้ประสบภัยได้ทันทีตามกฎหมายกำหนด

เมื่อพิจารณาจากคำตอบที่ได้รับทั้ง 2 แบบ หากวิเคราะห์ให้ดีปรากฏว่าโดยธรรมชาติของสายงานพนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะไม่ปฏิบัติงานทางการเงิน แต่จะปฏิบัติงานทางด้านกฎหมายหรือระเบียบกฎหมายทางด้านการจราจรเสียมากกว่าและบางครั้งการตอบคำถามของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุอาจให้คำตอบที่ไม่ชัดเจนมากนักเพราะต้องรักษาชื่อเสียงให้กับบริษัทตนเอง การเปิดเผยว่าบริษัทของตนเองมีฐานะทางการเงินที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เสียเปรียบทางการแข่งขันกับบริษัทประกันภัยคู่แข่งและเป็นการลดความน่าเชื่อถือของตนเองในสายตาประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลลัพธ์ที่ได้รับมาจึงขัดแย้งกับความเป็นจริงกับสถานการณ์ในจังหวัดนครปฐม อีกประเด็นหนึ่งก็คือบริษัทส่วนใหญ่จะสนใจแต่การขายเบี้ยประกันภัยมากกว่าการจ่ายค่าเสียหายให้แก่ประชาชนเพราะการที่บริษัทสามารถขายเบี้ยประกันภัยได้มากเท่ากับเป็นการยืนยันถึงฐานะการเงินที่มั่นคงโดยมักจะมองข้ามถึงรายจ่ายของบริษัทว่ามีเท่าไร สามารถจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นได้ตรงตามเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ บริษัทส่วนมากจะไม่รวมความเสียหายดังกล่าวเข้ามาในผลประกอบการของบริษัทแต่จะดูแลยอดขายเบี้ยประกันภัยว่ามีมากแค่ไหนเสียมากกว่าโดยจะอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาดของบริษัทมากกว่าความรับผิดชอบของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ทำให้ผลของคำตอบของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่าฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัยมีผลต่อการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

วิธีการแก้ปัญหาในเรื่องการเงินของบริษัทเป็นเรื่องที่ยากมาก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นการแข่งขันในภาคธุรกิจในการให้บริการประชาชน การที่ภาครัฐจะเข้าไปควบคุมหรือก้าวเข้าไปในธุรกิจทางการเงินของภาคเอกชนเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ซึ่งบางครั้งเมื่อมีปัญหาทางการเงินที่เกิดขึ้นกับบริษัทประกันภัยกว่าภาครัฐจะทราบบางครั้งก็สายไปที่จะแก้ไขได้ทันทีซึ่งผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างแท้จริงก็คือ ผู้ประสบภัย โดยเฉพาะสำนักงานประกันภัยต่างจังหวัดไม่มีอำนาจดำเนินการใดๆ ได้เลยในการควบคุมปัญหาในพื้นที่ เนื่องจากต้องรอคำสั่งปฏิบัติจากส่วนกลางเท่านั้น ด้วยเหตุนี้สิ่งที่ทำได้ในเบื้องต้นภาครัฐควรจะใช้อัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสียหายที่เกิดขึ้นเพราะต้องคำนึงว่าภาครัฐสามารถบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องรับประกันภัยรถทุกคันและห้ามบริษัทปฏิเสธการรับประกันภัย ดังนั้นอัตราเบี้ยประกันภัยต้องเหมาะสมกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

สมชาย หาญเลิศฤทธิ์ พบว่า การกำหนดวงเงินเอาประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 จึงต้องกำหนดให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และไม่สร้างภาระให้แก่ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง และจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพคำครองชีพในแต่ละช่วงเวลา

แนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย

แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุและพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุจะมีวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากอำนาจที่ได้รับจากบริษัทให้กระทำการตามกฎหมายประกันภัยไม่เท่ากัน พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทประกันภัยสามารถดำเนินการได้เต็มที่ตามอำนาจที่กำหนดให้ปฏิบัติ แต่พนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ เป็นเพียงผู้รับจ้างตามสัญญา กับบริษัทประกันภัยที่เป็นผู้ว่าจ้างจึงไม่สามารถปฏิบัติงานบางอย่างได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการดำเนินงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุในเรื่องการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

การปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

ความคิดเห็น	คน/ความถี่
1.ปฏิบัติตามแนวกำหนดของบริษัทในเรื่องการจ่ายค่าเสียหาย	3
2.ปฏิบัติตามประสบการณ์ในการทำงานตามกฎหมาย และเอกสารที่ขึ้นในการขอรับค่าเสียหาย	19
3. ไม่มีแนวปฏิบัติในการทำงานสำหรับการจ่ายค่าเสียหาย	-

⁵ สมชาย หาญเลิศฤทธิ์, "การจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่ไม่เป็นธรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : ศึกษากรณีมีความเสียหายเกิดแก่ผู้ประสบภัย แต่ไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย." (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2541), น.114

จากการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุปรากฏว่าพนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ แนวทางการทำงานอาศัยภาคสนามเป็นบรรทัดฐานที่ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สำหรับการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นของผู้ประสบภัยในพื้นที่ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะยึดเอกสารที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัดเป็นเกณฑ์ในการจ่ายเงิน ถ้าเอกสารแสดงสิทธิของประชาชนครบก็จะดำเนินการจ่าย แต่ถ้าเอกสารไม่ครบก็ไม่จ่ายซึ่งบางครั้งกฎหมายเองก็ให้สิทธิในการอนุโลมได้ถ้าขาดเอกสารบางตัว เช่น ถ้ามีบัตรประชาชนแต่ขาดทะเบียนบ้านก็สามารถตั้งเบิกค่าเสียหายได้เพราะบัตรประชาชนเป็นเอกสารสิทธิของราชการที่แสดงสิทธิของผู้ประสบภัยว่ามีตัวตนที่แท้จริง หรือผลคดีทางตำรวจที่บางครั้งยังไม่ได้ระบุหรือชี้ว่าใครเป็นฝ่ายผิดเบื้องต้นก็ดำเนินการตั้งเบิกได้โดยไม่ต้องรอผลคดีสิ้นสุด พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่ถูกสัมภาษณ์จะตอบเหมือนกันว่าจะเน้นเอกสารในการตั้งเบิกค่าเสียหายเป็นสำคัญเพราะสามารถแสดงสิทธิของผู้ประสบภัยได้ว่ามีสิทธิได้รับเงินค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรชน อ่อนโอภาส⁶ ซึ่งพบว่าความจริงแล้วไม่ว่ากรณีใดหลักฐานที่ใช้ในการยื่นร้องขอค่าเสียหายเบื้องต้นมีมากกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ ตามแต่บริษัทประกันภัยจะเรียกร้องต่อผู้ประสบภัย นอกจากนั้นการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นต้องภายใน 7 วันตามที่กฎหมายกำหนด บริษัทบางแห่งที่มีขนาดเล็กหรือไม่สามารถส่งจ่ายเองได้ต้องส่งให้บริษัทใหญ่เป็นผู้อนุมัติในการจ่ายเงิน ทำให้พบปัญหาในการต้องจ่ายภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาการจ่ายจะเกิน 7 วัน ขั้นต่ำสุดที่ผู้ประสบภัยจะได้รับเงินคือ 15 วัน ถือว่าเป็นระยะเวลาการทำงานที่นานเกินไปซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานของบริษัทในพื้นที่จังหวัดนครปฐม และบางบริษัทที่มีปัญหาทางการเงินหรือมียอดการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นค้างเยอะ ก็จะมีระยะเวลาการจ่ายค่าเสียหายที่นานเนื่องจากบริษัทประกันภัยจะทำการประวิงให้ล่าช้า เพื่อรักษาสถานภาพทางการเงินของบริษัทประกันภัยเอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประสบภัยอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ประสบภัยกลุ่มที่มีรายได้น้อยที่ต้องรับความเดือดร้อนในการจ่ายเงินที่ล่าช้าของบริษัท

⁶ อรชน อ่อนโอภาส, “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ประสบภัยจากจรด ต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), น.141

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรช อ่อนโอภาส⁷ พบว่า กลุ่มผู้มีรายได้น้อยเกิดอุบัติเหตุมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้สูงอาจเป็นเพราะผู้มีรายได้น้อยเป็นผู้ใช้ถนนจำนวนมาก การดำเนินงานที่ล่าช้าของบริษัทประกันภัย ผู้ทำการศึกษาเห็นว่า คำตอบที่ได้รับจากพนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะเน้นเอกสารในการยื่นตั้งเบิกเป็นหลักกว่าต้องครบถ้วน โดยเฉลี่ยถึงระยะเวลาที่ต้องจ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้เห็นว่าพนักงานสำรวจอุบัติเหตุยังไม่เข้าใจถึงหลักการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่แท้จริง นั่นก็คือ การบริการผู้ประสบภัยให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว

ในส่วนการทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ได้รับคำตอบจากการสัมภาษณ์ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุเท่านั้น คำตอบที่ได้รับจะตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า การทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุจะไปถึงสถานที่เกิดเหตุได้รวดเร็วกว่าพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัท เนื่องจากไม่จำเป็นต้องประจำสำนักงานสามารถเดินทางได้ตลอดเวลา จึงทำให้เวลามีอุบัติเหตุเกิดขึ้นและได้รับการประสานจากบริษัทประกันภัยผู้ว่าจ้าง พนักงาน SURVEY อุบัติเหตุจะเดินทางไปถึงที่เกิดเหตุได้ทันที แต่ปัญหาที่สำคัญของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุก็คือไม่มีความรู้ที่เพียงพอในการปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดเนื่องจากไม่ได้รับการอบรมจากบริษัทประกันภัย โดยตรงและไม่สามารถตัดสินใจแทนบริษัทได้เหมือนพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทที่ได้รับมอบอำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่ทำให้บางครั้งพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุไม่สามารถแนะนำข้อมูลที่ถูกต้องการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประสบภัย เนื่องจากหน้าที่ของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุเพียงแคไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุและทำบันทึกความเสียหายที่เกิดขึ้นเพื่อส่งเข้าบริษัทประกันภัยที่ตนเองรับจ้างก็ถือว่าเป็นการเสร็จสิ้นหน้าที่ของตนเองไม่เหมือนกับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทจะต้องดำเนินเรื่องจนกว่าผู้ประสบภัยจะได้รับเงินทำให้การทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุขาดความรอบคอบและไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประสบภัยที่จะได้รับบริการจากบริษัทที่จ้างตนเอง จากคำตอบที่ได้รับ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่เห็นว่า ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่อยากจะจ้างพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุมาปฏิบัติงาน เนื่องจากทำงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนัก ปรากฏตามตารางที่ 4.3

⁷ เรื่องเดียวกัน, น.139

ตารางที่ 4.3

การปฏิบัติงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
พ.ศ.2535

ความคิดเห็น	คน/ความถี่
1. ไม่มีแนวปฏิบัติที่แน่นอนในการจ่ายค่าเสียหาย	17
2. ไม่ทราบแนวทางปฏิบัติในการจ่ายค่าเสียหาย	5
3. ปฏิบัติตามประสบการณ์การทำงานในการจ่ายค่าเสียหาย	-

บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์ปรากฏว่า พนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะเน้นเอกสารการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นของผู้ประสบภัยเป็นหลักตามที่กฎหมายกำหนด คือ ถ้าเอกสารไม่ครบก็จะไม่ดำเนินการจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัย เพราะกฎหมายเปิดช่องว่างว่า การยื่นเบิกค่าเสียหายกับบริษัทที่รับประกันภัย เอกสารที่ยื่นหลักฐานต้องครบถ้วน ทำให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุยึดถือความครบถ้วนของเอกสารเป็นหลักปฏิบัติอยู่ประจำ นอกจากนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะอิงประสบการณ์ในการทำงานทางภาคสนาม ซึ่งการปฏิบัติตามภาคสนามขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุแต่ละคน ยังมีประสบการณ์มากการแก้สถานการณ์และให้คำแนะนำแก่ประชาชนทางด้านกฎหมายก็จะดี ถ้าประสบการณ์น้อยจะทำให้การแก้สถานการณ์หรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวนิดา แซ่ก๊วย⁸ พบว่า พนักงานสำรวจอุบัติเหตุไม่มีความพร้อมด้านกฎหมายและประสบการณ์ที่จะแนะนำผู้ขับขี่รถประกันให้มีความมั่นใจในบริการของพนักงาน เพราะพนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะเน้นทางด้านปฏิบัติมากกว่าทางด้านทฤษฎี

⁸ วนิดา แซ่ก๊วย, “ประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายอุบัติเหตุ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548) น.74

การทำงานทางภาคสนามจะสามารถเห็นภาพของปัญหาได้ชัดเจนกว่าทำให้บางครั้งการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเกิดการผิดพลาดไม่ทราบถึงรายละเอียดปลีกย่อยที่ข้อกฎหมายสามารถอนุโลมให้ได้ กรณีตัวอย่างเช่น คนเดินเท้าตามท้องถนนถูกรถยนต์ที่มีประกันภัยชนทำให้ได้รับบาดเจ็บ ผู้ประสบภัยรายดังกล่าวมีสิทธิในการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัยได้เต็มจำนวนโดยไม่ต้องรอผลคดีสิ้นสุดว่าใครถูกผิด แต่บริษัทเห็นจะต้องรอผลคดีสิ้นสุดเสียก่อนว่าใครเป็นฝ่ายผิดจึงจะจ่ายถ้าไม่มีเอกสารแสดงสิทธิที่แน่นอนก็จะไม่จ่าย ซึ่งการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแม้ว่าคนเดินเท้าจะเป็นฝ่ายผิดบริษัทประกันภัยก็ต้องจ่ายเพื่อบรรเทาทุกข์เบื้องต้นเสียก่อนแล้วค่อยไปไล่เบี้ย เรียกคืนเมื่อผลคดีสิ้นสุดออกมา การทำงานที่อิงประสบการณ์มากเกินไปโดยไม่มีการลดหย่อนในข้อปฏิบัติเป็นสาเหตุที่สำคัญอีกประการที่ทำให้การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นล่าช้า

การกำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน บริษัทบางแห่งที่มีขนาดเล็กจะมีปัญหาในเรื่องระยะเวลาการจ่ายเงินให้ตรงตามกำหนดของกฎหมาย อาจมาจากสาเหตุของขั้นตอนการยื่นเรื่องค่าเสียหายเบื้องต้นเข้าสำนักงานใหญ่ที่ล่าช้าเกินไป เพราะหลายบริษัทไม่มีแนวทางที่คำนึงถึงระยะเวลาการยื่นเรื่องตั้งเบิกค่าเสียหายของสาขาต่างจังหวัด และบางบริษัทที่มีขนาดเล็กยังไม่นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุยังคงใช้ระบบทำงานด้วยเอกสารแบบเก่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบริษัทที่มีระยะเวลาการทำงานที่ล่าช้า ผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การทำงานที่ไม่มีพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยยังยึดติดกับค่านิยมการปฏิบัติงานที่ใช้ประสบการณ์เป็นตัวกำหนดวิธีทางการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่งผลต่อมาตรฐานการบริการผู้ประสบภัยในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

ในส่วนการทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ได้รับคำตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่อยากจัดจ้างพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุมาทำแทนเพราะพนักงานเหล่านี้ไม่ค่อยมีความรู้ที่เพียงพอในการดำเนินการให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ และไม่ติดตามบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง คือทำงานเสร็จในหน้าที่ของตนเองเสร็จก็จบ แม้ว่าพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุจะมีการทำงานที่รวดเร็วแต่ประสิทธิภาพที่ได้มักมีความบกพร่องในหน้าที่ที่ปฏิบัติ เช่น การรวบรวมเอกสารไม่ครบถ้วน, การให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้ประสบภัยในการดำเนินการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น, การบริการที่ไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อบริษัทประกันภัยที่จ้างการทำงานที่ขาดความรอบคอบและคำนึงถึงหลักการบริการ เป็นเพราะพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมจากบริษัทอย่างจริงจังในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ จะไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนักเนื่องจากไม่มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจน แต่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่ต่างยอมรับว่า บางครั้งการปฏิบัติงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ บริษัทก็ไม่สามารถก้าวภายในการบังคับการทำงาน of พนักงานเหล่านี้ได้

เนื่องจากพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุปฏิบัติตามสัญญาที่จ้างไว้เท่านั้น ไม่มีความผูกพันเหมือนเป็นพนักงานประจำของบริษัทประกันภัย ทำให้การทำงานของพนักงาน SURVEY อุบัติเหตุ ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนักในการปฏิบัติตามกฎหมายประกันภัย

การได้รับการฝึกอบรมของพนักงานและแนวทางการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์ปรากฏว่าการให้ความรู้ทางด้านการอบรมพนักงานจะได้รับการอบรมทุกคนก่อนที่จะต้องออกไปปฏิบัติงานจริง แต่บริษัทส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญน้อยมากในเรื่องการอบรม จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ว่า การอบรมในเรื่องการเตรียมความพร้อมในข้อกฎหมายประกันภัยจะน้อยมาก คือ มีการอบรมเพียงปีละ 1 ครั้ง บางบริษัทอาจอบรมแค่ครั้งเดียวก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริงหลังจากนั้นจะไม่มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง บางครั้งถ้ามีการออกกฎระเบียบใหม่ๆ บริษัทก็จะเรียกพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเข้ามาอบรม ปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

การอบรมของบริษัทเรื่องกฎหมายประกันภัยแก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ

ความคิดเห็น	คน/ความถี่
1.บริษัทต้นสังกัดจัดอบรม ปีละ 1 ครั้ง	11
2. บริษัทต้นสังกัดอบรมเพียงครั้งเดียวจบ	8
3. บริษัทต้นสังกัดจัดอบรมปีละ 2 ครั้ง	3

ระยะเวลาในการอบรมครั้งแรกมีระยะเวลาประมาณ 3 เดือน เนื้อหาในการอบรมจะเป็นความรู้เบื้องต้นในข้อกฎหมายประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 และหลักการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเพื่อให้พนักงานได้รับทราบกฎระเบียบข้อบังคับเหล่านั้นเพื่อได้นำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริง เนื้อหาการอบรมส่วนใหญ่จะไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ มากนัก เพราะความรู้ส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานเสียส่วนใหญ่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จริงในสถานการณ์ต่างๆ การสะสมประสบการณ์ในการทำงานจริงจะช่วยให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุมีความแม่นยำในการทำงาน แต่บางครั้งการปฏิบัติงานที่ขาดการอบรมความรู้ย่อมอาจทำให้การอธิบายหรือแก้ไขปัญหแก่ผู้ประสบภัยในข้อกฎหมายเกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากข้อกฎหมายในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันทำให้บางครั้งข้อมูลใหม่ๆ บางตัวพนักงานสำรวจอุบัติเหตุอาจไม่รู้โดยเฉพาะพนักงานที่ประจำอยู่สาขาต่างจังหวัดจะไม่ค่อยสนใจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายเพราะบางบริษัทไม่มีฝ่ายกฎหมายประจำสาขาต่างจังหวัดในการให้ความรู้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ซึ่งกว่าสำนักงานใหญ่จะเรียกพนักงานต่างจังหวัดเข้ามาอบรมก็เป็นระยะเวลาที่นานกว่าจะได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ จากประสบการณ์การทำงานของผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การที่บริษัทใหญ่ไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องการจัดอบรมให้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่ประจำสาขาต่างจังหวัด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุต่างจังหวัดไม่ดีพอเท่าพนักงานสำรวจอุบัติเหตุในกรุงเทพฯ

บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์ปรากฏว่า บริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่งจะให้ความสำคัญน้อยมากในเรื่องของการอบรมความรู้ให้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุต่างจังหวัด โดยหลายบริษัทมองว่าความรู้ที่เกิดขึ้นจากการอบรมเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติงานที่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุได้รับมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเล็กน้อย แต่ประสบการณ์ในภาคสนามต่างหากที่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานที่แท้จริงของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ บริษัทประกันวินาศภัยบางแห่งไม่ค่อยจัดสรรงบประมาณทางด้านการอบรมให้แก่พนักงานเหล่านี้มากนัก เพราะสำนักงานใหญ่จะมีฝ่ายกฎหมายที่คอยให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาให้เมื่อมีเหตุที่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุไม่สามารถแก้ปัญหาได้เอง ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่เห็นว่ามีฝ่ายกฎหมายประจำบริษัทอยู่แล้วจึงลดในส่วนของงบประมาณทางด้านการอบรมออกไป เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัท โดยเฉพาะบริษัทประกันภัยที่มีขนาดเล็กจะไม่ค่อยมีเงินในการจัดสรรงบประมาณต่างๆ แก่บริษัทมากนัก จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุมากนัก ทำให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่ขาดความชัดเจนที่ถูกต้องในข้อกฎหมายที่บังคับให้ปฏิบัติ โดยเฉพาะพนักงานสำรวจอุบัติเหตุใหม่ๆ ที่ขาดประสบการณ์อาจทำให้การปฏิบัติงานส่งผลต่อความผิดพลาดได้ง่าย

จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะเกิดจากประสบการณ์ทางภาคสนามเสียส่วนใหญ่ โดยละเอียดถึงความสำคัญในเรื่องของการอบรมเพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็นมากนักในการปฏิบัติงาน แต่แท้ที่จริงแล้วการอบรมถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่จะทำใหารู้ว่า

พนักงานขาดความรู้ในเรื่องใด และควรปรับปรุงอะไรเพิ่ม เพราะการอบรมจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และส่งผลต่อการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ การจัดให้มีการอบรมความรู้บ่อยๆ ก็เพื่อให้บริษัทประกันภัยได้ทราบและรู้ถึงข้อบกพร่องของพนักงานตนเอง และนำข้อผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขอยู่เป็นประจำ ผลลัพธ์ที่ได้จะทำให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุมีประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ประสบภัยดีขึ้น

การได้รับความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัย

สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลในการเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยไปยังบริษัทประกันวินาศภัยและประชาชนผู้ประสบภัยจากรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม แต่ปรากฏว่าผลคำตอบที่ได้รับจากพนักงานสำรวจอุบัติเหตุพบว่า การเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยที่บังคับใช้ยังไม่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอแก่บริษัทประกันวินาศภัย และความรู้ดังกล่าวยังไม่เผยแพร่อย่างทั่วถึงแก่ผู้ประสบภัย ปรากฏตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

ความคิดเห็น	คน/ความถี่
1. ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการ สามารถรับรู้และเข้าใจ พรบ.อย่างทั่วถึง	6
2. ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการ รับรู้และเข้าใจ พรบ. ได้น้อย และไม่ทั่วถึง	5
3. ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการ รับรู้และเข้าใจ พรบ. บ้าง พอประมาณ (ปานกลาง)	11

จากการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุปรากฏว่า ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้สิทธิส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการยื่นขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นต่อบริษัทประกันภัย เนื่องจากขาดความรู้ในเนื้อหาสาระของกฎหมายประกันภัยและไม่ทราบวิธีการดำเนินการตั้งเบิกค่าเสียหายอย่างถูกต้อง ความเข้าใจส่วนใหญ่ในสิทธิของผู้ประสบภัยจะเกิดจากประสบการณ์ที่ตนเองได้เจอมาหรือจากการบอกเล่าของผู้ประสบภัยรายอื่นมากกว่าการได้รับการเผยแพร่ความรู้จากสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรชร อ่อนโอภาส⁹ พบว่า ผู้ป่วยที่เคยประสบภัยจากรถมาก่อนไม่เคยได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย ผู้เสียหายต้องชำระเองเป็นส่วนใหญ่และผู้ที่เคยได้รับการชดใช้ค่าเสียหายจากคู่กรณีมากที่สุด รองลงมาได้รับจากบริษัทประกันภัย แสดงว่ามีผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถครั้งหนึ่งต้องรับภาระเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลและค่าเสียหายอื่นๆ อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุจากรถ ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายฉบับนี้โดยส่วนมาก แต่ไม่ทราบรายละเอียดครอบคลุมเกี่ยวกับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เนื่องจากประชาชนบางส่วนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ถ้าไม่ได้ใช้รถยนต์เป็นประจำจะไม่สนใจในเรื่องความคุ้มครองทางด้านประกันภัย โดยที่จะให้ความสำคัญกับการต่อทะเบียนรถยนต์มากกว่าซื้อกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของ วรากรณ์ ยี่รงค์¹⁰ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ถ้าไม่เกิดกับตัวเองจะไม่สนใจเลยหรือถ้ามีก็น้อยมากจริงๆ ประชาชนส่วนใหญ่คิดแค่ว่า กฎหมายบังคับให้ทำก็ทำโดยไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร ส่วนใหญ่ยังคิดว่ากฎหมายประกันภัยเป็นเรื่องไกลตัวสำหรับพวกเขา เนื่องจากทำไปเพื่อใช้ในการต่อทะเบียนรถยนต์ที่ขนส่งเท่านั้น แต่เมื่อเกิดเหตุและพวกเขาต้องใช้สิทธิจาก พ.ร.บ.ฉบับนี้เมื่อนั้นเขาจึงจะให้ความสนใจกับกฎหมายนี้ ซึ่งบางครั้งมันอาจจะหายไปเลยก็ได้

⁹ อรชร อ่อนโอภาส, “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ประสบภัยจากรถ ต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535,” น.140

¹⁰ สัมภาษณ์ วรากรณ์ ยี่รงค์, หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม, 21 มิถุนายน 2550

จากประสบการณ์ของผู้ทำการศึกษาในการออกหน่วยศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลสงกรานต์ปี 2550 ระหว่างวันที่ 11-17 เมษายน 2550 ในการออกหน่วยครั้งนี้ได้มีบริษัทประกันวินาศภัยร่วมโครงการด้วย การปฏิบัติงานของผู้ทำการศึกษาได้ทำการสำรวจรถยนต์และพบว่าหลายคันไม่ได้จัดให้มีการทำประกันภัยรถยนต์ตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ทำการศึกษาจึงได้แนะนำให้เจ้าของรถยนต์คันที่ไม่ได้จัดทำประกันภัยให้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทที่ออกร่วมโครงการด้วย แต่เจ้าของรถยนต์คันดังกล่าวกลับปฏิเสธที่จะทำเพราะเห็นว่าไม่สำคัญและยินดีที่จะยอมเสียค่าปรับโทษฐานไม่จัดทำประกันภัยรถยนต์กับทางตำรวจเสียมากกว่า เป็นการแสดงให้เห็นว่าประชาชนบางส่วนในจังหวัดนครปฐมไม่ตระหนักถึงความสำคัญในความคุ้มครองทางด้านประกันภัยสะท้อนให้เห็นว่าการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องการทำประกันภัยยังไม่ครอบคลุมจังหวัดอย่างเต็มที่

บริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่จะพบปัญหาในการให้คำแนะนำแก่ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการว่า บางครั้งไม่มีพนักงานที่มีความรู้ที่เพียงพอในการให้คำแนะนำเรื่องการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมลฤดี จินดาอนันต์ยศ¹¹ พบว่าผู้ใช้สิทธิที่เบิกจากกองทุนทดแทนฯ จะมีความรู้ ความเข้าใจมากกว่าผู้ใช้สิทธิที่เบิกจากบริษัทประกันภัย เพราะส่วนใหญ่พนักงานที่มีความรู้เรื่องกฎหมายประกันภัยก็คือ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัท บางครั้งพนักงานสำรวจอุบัติเหตุต้องไปตรวจเหตุนอกสถานที่ทำให้ไม่มีใครที่สามารถให้ความรู้ที่แน่นอนกับผู้ประสบภัยที่มาติดต่อประสานงานได้ นอกจากนั้นบางบริษัทก็ไม่มีงบประมาณในการเตรียมความพร้อมพนักงานสาขาต่างจังหวัดในการให้คำแนะนำแก่ผู้ประสบภัย เพราะเห็นว่าเป็นหน้าที่ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมในการให้คำแนะนำในเรื่องดังกล่าวแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การที่บริษัทประกันวินาศภัยไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำแก่ผู้ประสบภัยที่เข้ามาติดต่อประสานงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายไม่มีคุณภาพ เพราะถ้ายังมัวแต่หวังพึ่งสำนักงานประกันภัยอย่างเดียว การให้บริการแนะนำประชาชนของบริษัทคงไม่เกิดการพัฒนาองค์ความรู้มากไปกว่านี้

¹¹มลฤดี จินดาอนันต์ยศ, “การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : กรณีศึกษา เฉพาะกรณีโรงพยาบาลสมุทรสาคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น.120

บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์ปรากฏว่า ความรู้ทางการประกันภัยจะกระจุกตัวอยู่แต่ในกลุ่มย่อย ๆ เท่านั้น คือ 1) ผู้ใช้รถยนต์ในการเดินทางเป็นประจำ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายประกันภัย เช่น ตำรวจ, โรงพยาบาล และบริษัทประกันภัย ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยเป็นอันดับแรก ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานสำรวจอุบัติเหตุทั้งหมดต้องการให้สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างบริษัทประกันภัยและประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครปฐมในเรื่องความรู้ วิธีดำเนินการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น ถ้าประชาชนในพื้นที่ที่มีพื้นฐานที่ดีก็จะทำให้การประสานงานระหว่างบริษัทประกันภัยและผู้ประสบภัยสะดวกและง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเห็นว่า สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมจะต้องเน้นมาตรการเชิงรุกด้วยการเพิ่มงบประมาณด้านการเผยแพร่ความรู้ทางด้านประกันภัยและเข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมฤดี จินดาอนันต์ชัย¹² พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในภาพรวมมีทัศนะเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่การพัฒนาด้านบริการ, การส่งเสริมความเข้าใจ และการประสานงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนะขั้นตอนการรวบรวมเอกสาร และแนวทางการพัฒนาระบบการจัดบริการในด้านการพัฒนาด้านบริการและการประสานงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนะต่อขั้นตอนการใช้สิทธิโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวทางการพัฒนาด้านการบริการ และการส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการทำประกันภัย จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การที่จะทำให้ความรู้ประกันภัยแพร่หลายไปยังพื้นที่ทุกแห่งในจังหวัดนครปฐม สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมและบริษัทประกันภัยควรจะประสานความร่วมมืออย่างจริงจังในการช่วยกันประสานเผยแพร่ความรู้ด้านประกันภัย เพื่อให้เวลาเกิดเหตุผู้ประสบภัยจะได้ใช้สิทธิในการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นกับบริษัทประกันภัยได้อย่างถูกต้อง

¹² เรื่องเดียวกัน, น(2)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัย ในจังหวัดนครปฐม เป็นการรวบรวมข้อมูลในปัญหาที่เกิดขึ้น ทำการศึกษาค้นคว้า และหาข้อสรุป ในปัญหาที่บริษัทประกันภัยกำลังเผชิญอยู่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางหรือนำมาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน ผลการศึกษาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้ง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ปัญหาและมูลเหตุ (ปัจจัย) ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

1. การรวบรวมเอกสารตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น ส่วนใหญ่พบว่าผู้ประสบภัยที่เข้ามา ตั้งเบิกจะนำเอกสารมาขึ้นตั้งเบิกไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของมฤดี จินดาอนันต์ยศ¹³ พบว่า ผู้ใช้สิทธิเห็นว่าเอกสารในการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นมากเกินไป ความจำเป็น และการรวบรวมเอกสารทำให้รู้สึกยุ่งยาก รวมทั้งทำให้ผู้ใช้สิทธิรู้สึกเสียเวลาในการ ติดตามเอกสารต่างๆ เนื่องจากการตั้งเบิกค่าเสียหายจะต้องมีเอกสารที่ยืนยันแน่นอนเกี่ยวกับตัว ผู้ประสบภัย ผลคดีของตำรวจมีรายละเอียดแห่งการเกิดเหตุไม่ครบถ้วน หรือรายละเอียดแห่งคดีไม่สามารถยืนยันการรับผิดชอบของบริษัทที่รับประกันภัย หลักฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับรถยนต์คันที่เกิดเหตุ ไม่ปรากฏสำเนากรมธรรม์บริษัทประกันภัยที่รับคุ้มครอง เอกสารดังกล่าวข้างต้นต้องใช้ระยะเวลา ในการติดต่อกับหลายหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไป โดยเฉพาะหากกรณี ผู้ประสบภัย ผู้ขับจี้รถยนต์และเจ้าของรถยนต์เกิดเหตุไม่ใช่บุคคลคนเดียวกัน เอกสารแต่ละฉบับ จะต้องถูกต้องมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในการตรวจสอบซึ่งตรงนี้เป็นหน้าที่ของผู้ประสบภัยที่ จะต้องนำมาขึ้น หากเอกสารไม่เป็นเหตุเป็นผลเกี่ยวเนื่องกันหรือมีไม่ครบจำนวนบริษัทจะไม่ ดำเนินการจ่ายค่าเสียหายให้กับผู้ประสบภัยเพราะจำนวนเงินที่จ่ายได้กฎหมายกำหนดว่าต้องมี เอกสารแสดงสิทธิของตนเองในกรณีการเกิดเหตุจากรถยนต์มาแสดงอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นหลัก ปฏิบัติที่บริษัทประกันภัยยึดถือในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

¹³ เรื่องเดียวกัน, น.122

ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบเป็นประจำสำหรับการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นครั้งแรกของประชาชนคือมีการเตรียมเอกสารหรือรายละเอียดไม่ครบ บริษัทก็ไม่สามารถดำเนินการจ่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของวรากรณ์ ยี่รงค์¹⁴ พบว่า พนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะเก็บเอกสารแบบทยอยเข้ามาเรื่อย ๆ ตรวจดูแล้วก็ตรวจซ้ำอีกรอบให้ผู้ประสพภัยที่เดือดร้อนเกิดความไม่พอใจในการรับบริการจากบริษัทประกันภัย ทำให้เกิดปัญหาได้เถียงเป็นประจำ

2. จากบทสัมภาษณ์ผู้ประสพภัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับกฎหมายประกันภัยในเรื่องการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น กรณีเกิดอุบัติเหตุแล้วตนเองมีหน้าที่ต้องปฏิบัติอย่างไร และมีความรู้ความเข้าใจที่ผิด ๆ เกี่ยวกับจำนวนค่าเสียหายที่ตนเองควรจะได้รับตามความเป็นจริง โดยส่วนใหญ่คิดว่าจะได้รับตามเต็มจำนวนยอดเงินในกรมธรรม์และจะได้รับเงินทันทีซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมลฤดี จินดาอนันต์ยศ¹⁵ พบว่า ผู้ใช้สิทธิยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดวงเงินคุ้มครองที่จะได้รับจาก พ.ร.บ.ฉบับนี้ ประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นก็คือผู้ใช้สิทธิไม่ทราบวงเงินคุ้มครองระหว่างผู้ขับขี่และผู้โดยสารที่จะได้รับความคุ้มครองไม่เท่ากัน ความเป็นจริงแล้วการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ถ้าเป็นค่ารักษาพยาบาลจะมียอดวงเงินตั้งเบิกไม่เกินจำนวน 15,000 บาท ค่าปลงศพจำนวน 35,000 บาท การมีความรู้ความเข้าใจที่ผิดจึงทำให้เกิดปัญหาในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น การสัมภาษณ์ผู้ประสพภัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดว่าตนเองซื้อประกันภัยจากบริษัทจะได้รับความคุ้มครองทันทีตามยอดวงเงินสูงสุดที่กรมธรรม์กำหนดไว้ เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นตนก็สมควรได้รับตามจำนวนเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ตามกรมธรรม์ แต่ที่จริงแล้ว ยอดเงินครั้งแรกที่ผู้ประสพภัยจะได้รับคือ จำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้นคือ ค่ารักษาพยาบาลไม่เกินจำนวน 15,000 บาท หรือค่าปลงศพจำนวน 35,000 บาท ที่มีการระบุไว้ในหน้าตารางกรมธรรม์ทุกฉบับแต่ผู้ประสพภัยส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจในส่วนนี้อย่างแท้จริง

¹⁴สัมภาษณ์ วรากรณ์ ยี่รงค์, หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม, 21 มิถุนายน 2550

¹⁵มลฤดี จินดาอนันต์ยศ, “การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสพภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ พ.ศ.2535 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสมุทรสาคร,” น.121

3. บริษัทที่มีสาขาอยู่ต่างจังหวัด บางบริษัทไม่มีอำนาจสั่งจ่ายเงินค่าเสียหายเบื้องต้นเอง ได้มีเพียงหน้าที่ในการเตรียมเอกสารและยื่นให้สำนักงานใหญ่ กระบวนการดำเนินงานต้องรอให้บริษัทใหญ่เป็นผู้อนุมัติและสั่งจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของวรากรณ์ ยี่รงค์¹⁶ พบว่า อำนาจการตัดสินใจทุกอย่างจะอยู่ที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น บางครั้งผู้มีอำนาจอนุมัติก็ไม่ยอมเซ็นเช็คจ่าย ผู้ประสบภัย คิดว่าจ่ายช้าหน่อยคงไม่เป็นไร ประกอบกับการรวบรวมเอกสารจนครบถูกต้อง ทำให้ระยะเวลาการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเกิดความเนิ่นนาน ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ผู้ประสบภัยอย่างมาก ซึ่งจากบทสัมภาษณ์ผู้ประสบภัย พบว่า ยอดเงินในการตั้งเบิกก็ไม่สูงมากแต่ทำไมถึงจ่ายช้า ทั้งที่เอกสารก็ครบทุกอย่าง พอไปทวงถามก็ได้รับคำตอบจากบริษัทว่า เรื่องอยู่ในระหว่างตรวจสอบ กรรมการผู้จัดการยังไม่เซ็นค้อนุมัติ ถือเป็นปัญหาสำคัญสำหรับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น นอกจากนั้น การปฏิบัติงานของบางบริษัทยังไม่ค่อยนิยมนำระบบสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานสำรวจอุบัติเหตุส่วนใหญ่ไม่ชำนาญในเรื่องระบบงานสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ที่ลงข้อมูลทางคอมพิวเตอร์จะเป็นพนักงานธุรการที่มีความรู้ไม่เพียงพอในรายละเอียดของเอกสารที่จะต้องส่งเข้าสำนักงานใหญ่ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งเอกสารเข้าบริษัทใหญ่เพื่อทำการตั้งเบิกค่าเสียหาย

ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการในการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น จากบทสัมภาษณ์ผู้ประสบภัยได้รับคำตอบว่า ความพึงพอใจจะเกิดจาก

1. บริษัทประกันภัยดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยอย่างรวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เมื่อได้รับการชดใช้ค่าเสียหายที่รวดเร็วก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก เพราะผู้ประสบภัยที่เข้ามาตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจะเป็นบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุและต้องการได้รับเงินชดเชยความเสียหาย การที่บริษัทสามารถดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คือไม่เกิน 7 วัน ถือว่าบริษัทดำเนินงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักการปฏิบัติแล้วบริษัทสามารถดำเนินการจ่ายตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดได้ ถ้าเอกสารสำหรับการตั้งเบิกครบถ้วนและบริษัทประกันภัยรีบดำเนินการอย่างเร่งด่วนให้กับผู้ประสบภัย

¹⁶ สัมภาษณ์ วรากรณ์ ยี่รงค์, หัวหน้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม, 21 มิถุนายน 2550

2. การบริการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติในการตั้งเบิกค่าเสียหาย เบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย ประกอบด้วย เอกสารที่สำคัญในการตั้งเบิก จำนวนเงินที่ได้รับชดเชยความเสียหาย ระยะเวลาในการตั้งเบิกค่าเสียหาย เป็นปัญหาที่ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่จะไม่ค่อยเข้าใจในเรื่องดังกล่าว บริษัทประกันภัยจะต้องเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของตนเอง ในเรื่องการบริการให้ความรู้ในเรื่องการประกันภัย การที่ผู้ประสบภัยได้รับการบริการคำแนะนำ ที่ถูกต้องก็จะทำให้การดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเกิดความรวดเร็ว การที่ผู้ประสบภัย มีความรู้ในขั้นตอนการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นจะทำให้มีความพร้อม ทำให้การดำเนินงานของ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุรวดเร็วไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมลฤดี จินดาอนันต์ยศ¹⁷ พบว่า บริษัทประกันภัยควรให้ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. และมาตรวจสอบผู้ประสบภัยด้วยตนเอง ภาครัฐ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะใช้สื่อโทรทัศน์และผู้นำชุมชน ซึ่งจะส่งผลดีต่อ ผู้ประสบภัยในการได้รับการชดเชยค่าเสียหาย แต่บริษัทส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีงบประมาณในการ ส่งเสริมความรู้ด้านประกันภัยให้แก่ผู้ประสบภัยมากนัก ซึ่งเป็นปัญหาที่บริษัทประกันภัยจะต้อง ประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมในเรื่องการเผยแพร่ความรู้ด้าน ประกันภัยแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครปฐมเพื่อทำให้การดำเนินงานของบริษัทประกันภัยเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น

¹⁷มลฤดี จินดาอนันต์ยศ, “การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากกราดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสมุทรสาคร,” น.132

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประสบภัยในการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น

การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์การประกันภัย คือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการบริการของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุที่จะมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การด้วยการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ผู้ประสบภัยอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้ประสบภัยที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด นั่นก็คือ การให้บริการที่ครบถ้วน รวดเร็ว และถูกต้อง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (อุบัติเหตุ) เพื่อให้ผู้ประสบภัยเกิดความมั่นใจในตัวบริษัทประกันภัย และรู้สึกปลอดภัยในสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

การเพิ่มประสิทธิผล ด้วยการนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันภัย จังหวัดนครปฐมปี 2548-2551 เรื่องการลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ซึ่งบริษัทประกันภัยจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการลดระยะเวลาการจ่ายต้องอยู่ภายใน 7 วัน ถ้าระบุว่าบริษัทเป็นฝ่ายผิดต้องดำเนินการจ่ายค่าเสียหายได้เลยโดยไม่ต้องรอผลคดีสิ้นสุด เป็นต้น หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นถ้าบริษัทสามารถปฏิบัติได้อย่างแม่นยำและเป็นประจำ ก็ถือว่าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพได้ดีขึ้น ซึ่งการลดระยะขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงของบริษัทประกันภัยจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประสบภัยอย่างสูงสุด

การที่จะทำให้การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเกิดความรวดเร็วตามกรอบการลดระยะเวลาที่สำคัญคือ บริษัทประกันภัยจะต้องนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุทั้งที่ทำงานและนอกสถานที่ เช่น การมีระบบสัญญาณติดตามตัวพนักงานสำรวจอุบัติเหตุตลอดเวลาเพื่อให้ทราบว่าพนักงานคนอยู่ที่ใด เมื่อเวลาเกิดเหตุจะได้ประสานพนักงานให้ไป ณ จุดเกิดเหตุได้อย่างทันท่วงที หรือแม้กระทั่งการส่งไฟล์เอกสารไปทางระบบอินเทอร์เน็ตแทนการส่งเอกสารฉบับจริงเพื่อเป็นการลดระยะขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วขึ้น การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย จะทำให้ขั้นตอนการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัยเกิดความรวดเร็วในการให้บริการผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่

นอกจากนั้น สำนักงานใหญ่ควรมอบอำนาจให้ผู้จัดการสาขาต่างจังหวัดมีอำนาจในการสั่งอนุมัติจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ในส่วนค่ารักษาพยาบาลจำนวนไม่เกินจำนวน 15,000 บาท ค่าปลงศพ จำนวน 35,000 บาท การที่สาขาสามารถสั่งจ่ายเองได้จะทำให้การชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัยเกิดความรวดเร็ว เนื่องจากการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นกฎหมายกำหนดไว้ว่า บริษัทจะผิดหรือถูกก็ต้องจ่ายค่าเสียหายเพื่อบรรเทาทุกข์ให้แก่ผู้ประสบภัย การมอบอำนาจให้สาขา

สามารถส่งจ่ายเงินค่าเสียหายเองได้เป็นการลดระยะขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้การดำเนินงานของบริษัทเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม

1. กลยุทธ์การชดเชยค่าเสียหาย (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักอันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ บทบาทของการกำกับดูแล ควบคุมการดำเนินงานและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประสบภัยในด้านการประกันภัย เป็นหน้าที่หลักของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมโดยใช้กฎหมายประกันภัยประกอบด้วย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หมวดประกันภัย และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เป็นตัวควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยต่อผู้ประสบภัย โดยเฉพาะเรื่องปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้าที่ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญ อันดับแรกของจังหวัดนครปฐม เนื่องจากอัตราการเกิดอุบัติเหตุทางด้านการรถยนต์ของจังหวัดอยู่ในระดับที่สูงอย่างมาก ประกอบกับอัตราการขยายตัวทางด้านธุรกิจประกันภัยที่เติบโตอย่างมาก ทำให้มีอัตราการรับประกันภัยที่สูงตามไปด้วย แม้ว่าอัตราการรับประกันภัยรถยนต์จะสูงขึ้นแต่การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ซึ่งกฎหมายกำหนดให้บริษัทส่งจ่ายเงินแก่ผู้ประสบภัยได้เลยโดยไม่ต้องรอผลพิสูจน์ความถูกผิดกลับมีอัตราการจ่ายที่ช้าซึ่งสวนทางกับขอยอดเบี้ยประกันภัยของบริษัท ทำให้ลดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการประกันภัยในสายตาผู้ประสบภัยอย่างมาก ถ้าสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมยังไม่สามารถใช้บทบาทหน้าที่ตามกฎหมายในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้ ก็จะทำให้เกิดการสะสมของปัญหาการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ขึ้นเรื่อยๆ จนท้ายที่สุดบทบาทหน้าที่ของสำนักงานประกันภัยก็จะถูกลดความน่าเชื่อถือในสายตาผู้ประสบภัยจากรยนต์ในจังหวัด ด้วยสาเหตุข้างต้น สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมจึงควรต้องใช้บทบาทหน้าที่ของตนเองในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันภัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทประกันภัยในจังหวัดนครปฐม

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการอันต้องเน้นให้ระบบการบริการผู้ประสบภัยเป็นเรื่องเรียบง่าย รู้สึกสบายใจเมื่อมาใช้บริการ มูลเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นไม่ติดมากนัก ก็เนื่องมาจากการเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยที่ไม่ครอบคลุมผู้ประสบภัยในจังหวัดได้อย่างสมบูรณ์ ยังมีอีกเป็นจำนวนมากที่ขาดความรู้ความเข้าใจในดวงบทกฎหมาย ทำให้เวลาเกิดอุบัติเหตุผู้ประสบภัยส่วนใหญ่จะไม่ทราบถึงสิทธิและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องหลังจากเกิดเหตุ หรือไม่ทราบในข้อมูลที่ไม่ถูกต้องนำไปสู่การไม่ได้รับการคุ้มครองที่ถูกต้องของบริษัทประกันภัย สำนักงานประกันภัยจะต้องรีบแก้ไขปัญหาการไม่รู้

ประกันภัยในพื้นที่จังหวัดนครปฐมอย่างเร่งด่วน ประสานความร่วมมือกับจังหวัดในการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้สู่ท้องถิ่นอย่างจริงจังในเรื่องความรู้การประกันภัย เพื่อที่เวลาเกิดเหตุผู้ประสบภัยจะได้มีข้อมูลที่ถูกต้องและปฏิบัติตนในการรับสิทธิคุ้มครองจากบริษัทประกันภัยได้ทันที จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษา พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เป็นกฎหมายที่คุ้มครองประชาชนทุกกลุ่มในระดับกว้างแต่มีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อปลีกย่อยซึ่งเป็นเนื้อหาทางกฎหมายต้องอาศัยการตีความจึงทำให้เกิดความยากลำบากต่อผู้ใช้สิทธิให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนได้ อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากแหล่งข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้สิทธิส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาด้วยตนเอง ได้แก่ การอ่านกรมธรรม์ประกันภัย การรับข้อมูลจากผู้ที่เคยประสบเหตุจากรถมาก่อนซึ่งเป็นความรู้ที่ผิดไม่ถูกต้องครบถ้วน โดยผู้ใช้สิทธิส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐน้อยมากเนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและจริงจัง

3 ข้าราชการ (Staff) ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับต้องได้รับสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะกับบริษัทประกันวินาศภัยควรที่จะต้องมีการลดช่องว่างและสร้างความสัมพันธ์ในเรื่องการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เนื่องจากทั้ง 2 ฝ่ายต่างก็มีทัศนคติเรื่องการทำงานที่ขัดแย้งกันอยู่ สำนักงานประกันภัยจังหวัดจะปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด นอกจากนั้นก็ยังมีติดกับวัฒนธรรมการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ส่วนบริษัทประกันภัยก็จะดำเนินการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองอย่างเต็มที่ การไม่ปรับตัวเข้าหากันทั้ง 2 ฝ่ายทำให้การประสานงานระหว่างกันไม่ดีเท่าที่ควร บทบาทที่ดำเนินอยู่จึงเป็นการจับผิดในการปฏิบัติงานเสียมากกว่า นอกจากนั้นความรู้ทางด้านประกันภัยแบบใหม่ สำนักงานประกันภัยจังหวัดจะต้องประสานการอบรมความรู้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุเพื่อให้พนักงานเหล่านั้นมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเห็นได้ว่าบางบริษัทจะไม่มีการพัฒนาความรู้แบบใหม่ ๆ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สำนักงานประกันภัยจะต้องป้อนข้อมูลใหม่ให้แก่บริษัทประกันภัย และควรที่จะมีการอบรมให้บริษัทประกันภัยอยู่เป็นประจำ เพื่อจะทำให้ได้รับรู้การดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่องเพราะถ้าเกิดปัญหาจะได้แก้ไขได้ทันที่