

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เป็นกฎหมายที่ช่วยบรรเทาทุกข์เบื้องต้นให้กับผู้ประสบภัยจากรถให้ได้รับการชดเชยความเสียหายให้กับผู้บริสุทธิ์ที่ประสบเคราะห์กรรมในอุบัติเหตุจากรถยนต์ให้ได้รับการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรมจากบริษัทประกันภัย เป็นการลดความเสียหายให้แก่ประชาชนที่ประสบภัยได้อย่างมาก ซึ่งบทบาทด้านนี้เป็นหน้าที่ของกรมการประกันภัยโดยในส่วนของจังหวัดนครปฐม สำนักงานประกันภัยจังหวัดมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบบริษัทในการปฏิบัติตามกฎหมายประกันภัย ถ้ามีปัญหาในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเกิดขึ้นสำนักงานประกันภัยจะต้องรีบแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร่งด่วนเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับสังคมในเรื่องการประกันภัย

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม พบปัญหาและปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา 3 ประการคือ

ประการแรก คือ บริษัทประกันภัยจะไม่ดำเนินการใดๆ ถ้าผู้ประสบภัยนำเอกสารสิทธิในการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นมายื่น ไม่ครบถ้วน

ประการที่สอง คือ บริษัทประกันภัยให้บริการแนะนำ และวิธีปฏิบัติในเรื่องการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยอย่างไม่ครบถ้วน นอกจากนั้นบริษัทประกันภัยมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน บางบริษัทไม่มีอำนาจสั่งจ่ายเงินค่าเสียหายเบื้องต้นเองได้ทันที ต้องส่งเรื่องเข้าสำนักงานใหญ่ ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการชดเชยเงินค่าเสียหายล่าช้า

ประการสุดท้าย ผู้ประสบภัยจากรถส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับกฎหมายประกันภัยในเรื่องการตั้งเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น โดยไม่เข้าใจว่าแนวทางการปฏิบัติหลังเกิดอุบัติเหตุ และมีความรู้ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับจำนวนค่าเสียหายที่จะได้รับว่าต้องได้รับตามเต็มจำนวนยอดเงินในกรมธรรม์และได้รับเงินทันที

การจะสร้างความพึงพอใจของผู้ประสพภัยที่เข้ามารับเงินชดเชยค่าเสียหายกับบริษัทประกันภัยที่รับคุ้มครอง เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากเพราะผู้ประสพภัยส่วนใหญ่ยังไม่รู้สึกประทับใจในการให้คำแนะนำของพนักงานในเรื่องการยื่นเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น กรณีประสพอุบัติเหตุจากรถยนต์ว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองความเสียหาย ดังนั้น บริษัทประกันภัยควรเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประสพภัย ด้วยการส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์การประกันภัย คือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ด้วยการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ประสพภัยในเรื่องการตั้งเบิกค่าเสียหาย ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากลง และชดเชยค่าเสียหายให้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรม การเพิ่มประสิทธิผล ด้วยการนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ปี 2548-2551 ในเรื่อง การลดกรอบระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น เป็นแนวปฏิบัติของบริษัทประกัน

นอกจากนี้ สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม ควรเน้นบทบาทที่พึงปฏิบัติในการดูแลบริษัทประกันวินาศภัยให้ดำเนินจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นตามกฎหมายเป็นไปตามกลยุทธการชดเชยค่าเสียหาย (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ด้วยบทบาทของการดูแลควบคุมการดำเนินงานและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้ประสพภัยในด้านการประกันภัยซึ่งต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หมวดประกันภัย และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ พ.ศ.2535 อย่างเคร่งครัด ด้านระบบงาน (System) ด้วยการเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัยให้แก่ผู้ประสพภัยในพื้นที่ โดยเฉพาะในประเด็นสิทธิและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องหลังจากเกิดเหตุ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานต้องมีการลดช่องว่างและสร้างความสัมพันธ์ในเรื่องการทำงานร่วมกันกับบริษัทประกันวินาศภัยให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรเป็นตัวกลางในการเชื่อมความร่วมมือดังกล่าวระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยทุกแห่งในพื้นที่ ด้วยการจัดอบรมความรู้เรื่องการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้กับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุโดยประสานความร่วมมือกับบริษัทที่มีสาขาในจังหวัดนครปฐมจัดส่งพนักงานเข้าอบรมเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละบริษัท และกำหนดกติกาในการปฏิบัติงานระหว่างบริษัทในพื้นที่เพื่อให้ผู้ประสพภัยได้รับการบริการที่รวดเร็ว จัดทำรูปแบบของการทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ระเบียบและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็นทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดการอบรม 3 เดือนต่อครั้ง เพื่อให้การอบรมเกิดความต่อเนื่องกับการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการที่สำนักงานประกันภัยเป็นผู้จัดอบรมเองจะได้ให้ความรู้ที่ถูกต้องในการ

นำไปปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ นอกจากนั้นเมื่อมีความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นสำนักงานประกันภัยจะได้ถ่ายทอดความรู้ตัวใหม่ผ่านพนักงานสำรวจอุบัติเหตุได้อย่างทันทีเพื่อทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุเป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องตามกฎหมาย การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักงานประกันภัยจังหวัดควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น สำหรับเป็นแนวทางการแก้ไขด้านปฏิบัติงานการบริการของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ในกรณีมีปัญหาแล้วไม่ทราบจะแก้ปัญหอย่างไร โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันจะสามารถลดปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่เข้าใจระหว่างผู้ประสบภัยกับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้องและตรงกัน

2. ด้านการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้กับผู้ประสบภัยจากรถยนต์ เป็นหัวใจสำคัญที่บริษัทประกันวินาศภัยจะขาดไม่ได้ ซึ่งบริษัททุกแห่งจะต้องมีมาตรฐานเดียวกันในการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นสิ่งที่บริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่งยังขาดอยู่ การบริการที่รวดเร็วจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประสบภัยที่มารับค่าเสียหายเบื้องต้น โดยที่บริษัทประกันวินาศภัยควรนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเชื่อมโยงการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุกับบริษัทเพื่อลดขั้นตอนการทำงานลง เช่น เมื่อพนักงานสำรวจอุบัติเหตุออกไปตรวจสอบที่เกิดเหตุเรียบร้อยแล้วก็ดำเนินการป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงสายเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่โดยส่งผ่านข้อมูลตั้งเบิกค่าเสียหายไปที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลของผู้ประสบภัยส่งผ่านถึงสำนักงานใหญ่และตรวจสอบได้ทันที เป็นการลดระยะเวลาในการส่งเอกสารจากต่างจังหวัดไปสำนักงานใหญ่ และเมื่อสำนักงานใหญ่ตรวจสอบข้อมูลถูกต้องครบถ้วนแล้วก็ดำเนินการส่งข้อมูลให้สาขาของตนเองแจ้งผู้ประสบภัยมารับเงินได้ทันที ระยะเวลาที่ดำเนินการด้วยระบบสารสนเทศนี้จะลดระยะเวลาอย่างมากจากประมาณ 7 วัน เป็น 1 วัน ก็สามารถอนุมัติดำเนินการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นได้ทันที สิ่งที่ต้องคำนึงเป็นอันดับต่อมา นั่นก็คือ การดำเนินการครบถ้วน และเป็นธรรมชาติของบริษัทประกันภัย เนื่องจากผู้ประสบภัยที่เข้ามาติดต่องานส่วนใหญ่มีความเดือดร้อนและต้องการใช้เงินเพื่อบรรเทาทุกข์เบื้องต้นจากการเกิดเหตุ การได้รับการชดเชยค่าเสียหายอย่างทันทีที่เกิดเหตุ ให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องครบถ้วน เมื่อบริษัทผิดก็ไม่ปฏิเสธการจ่ายและรีบดำเนินการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ ผู้ประสบภัยได้รับการชดเชยค่าเสียหายอย่างเป็นธรรมตามกฎหมาย การบริการดังกล่าวนี้จะสร้างความรู้สึกเป็นมิตรที่ดีให้แก่บริษัทประกันภัยในสายตาประชาชนผู้เสียหาย

แต่การจะทำให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุรู้สึกผูกพันในการทำงานตามหน้าที่ของตน จะต้องทำให้พนักงานเหล่านี้รู้สึกว่าตนเองมีอาชีพที่มั่นคงด้วยการบรรจุให้เป็นวิชาชีพ ซึ่งจะต้องมีการสอบวัดความรู้ในเรื่องการประกันภัย และมีการขึ้นทะเบียนวิชาชีพจากกรมการประกันภัย ซึ่งเมื่อพนักงานเหล่านี้เปลี่ยนบริษัทใหม่ บริษัทใหม่ก็จะสามารถตรวจสอบประวัติการทำงานของพนักงานเหล่านี้ได้ทันทีว่ามีประสบการณ์ในการทำงานแค่ไหน มีความรู้ที่เพียงพอแล้วหรือยังในการให้บริการผู้ประสบภัยที่เข้ามาติดต่องานอย่างถูกต้อง ถือเป็นการรับรองความสามารถของพนักงานเหล่านี้ว่ามีคุณภาพเชื่อถือได้ ซึ่งเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่ามีอาชีพตนเองมีความมั่นคงแล้ว พนักงานเหล่านี้ก็จะปฏิบัติงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

3. การดำเนินการให้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เผยแพร่อย่างทั่วถึง สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรมีการวางแผนนโยบายในระดับจังหวัดระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายฉบับนี้ โดยจัดทำแผนระดับจังหวัดเพื่อกำหนดแนวทางการประสานงานการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถร่วมกันเพื่อให้กฎหมายฉบับนี้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างจริงจังและต่อเนื่องอย่างครบวงจร เช่น การประสานงานกับเครือข่ายวิทยุกระจายเสียงตามสถานีวิทยุชุมชนประจำตำบลในการเผยแพร่ความรู้กฎหมายประกันภัยตามเสียงเพื่อให้ชาวบ้านได้รับรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเบื้องต้นที่ถูกต้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือโครงการอบรมอาสาสมัครประกันภัยเพื่อแต่งตั้งประชาชนในท้องถิ่นเป็นแกนนำในการให้ความรู้เรื่องการประกันภัยเบื้องต้นกับประชาชนด้วยตนเอง เป็นต้น สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐมควรประสานความร่วมมือกับทางจังหวัดให้ออกเป็นโครงการประจำจังหวัดเพื่อทำให้คนในจังหวัดนครปฐมตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย นอกจากนั้นควรมีมาตรการส่งเสริมให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของรถเข้าร่วมทำประกันภัยเพื่อสร้างให้เกิดหลักประกันคุ้มครองกับประชาชนทั่วไปที่ได้รับอุบัติเหตุ การสร้างเครือข่ายในการให้บริการระดับจังหวัดเป็นอย่างรูปธรรมของสำนักงานประกันภัยจังหวัดในการประสานความร่วมมือระหว่างสถานีตำรวจ, บริษัทประกันภัย และโรงพยาบาล เพื่อให้เครือข่ายการทำงานมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

การเผยแพร่ความรู้กฎหมายสู่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงภาคราชการจะต้องดึงบริษัทประกันวินาศภัยให้เข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการต่างๆ ของรัฐอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บริษัทเห็นความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้และนำมาเป็นหัวใจของการทำงาน เนื่องจากการทำงานของบริษัทประกันภัยจะมุ่งเน้นผลกำไรเป็นหลัก โดยละเลยให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้ประสบภัยที่จะได้รับจากการบริการหลังเกิดเหตุของบริษัท นอกจากนั้นประชาชนก็จะเกิดความคุ้นเคยและตระหนักถึงความสำคัญว่าเรื่องการประกันภัยเป็นเรื่องใกล้ตัวจะละเลยมิได้ เพราะเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากรถยนต์ประชาชนเหล่านี้จะสามารถแก้ปัญหาและดำเนินการประสานงานกับ

บริษัทประกันวินาศภัยได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะทำให้ปัญหาเรื่องการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นล่าช้าหมดลงไปได้

ปัญหาสำหรับการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นที่ล่าช้าของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดนครปฐม จากประสบการณ์ทำงานของผู้ทำการศึกษาเห็นว่า การจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะต้องแก้ที่สาเหตุ นั่นก็คือ การที่ทั้ง 3 ฝ่าย คือ สำนักงานประกันภัยจังหวัดนครปฐม, บริษัทประกันวินาศภัย และผู้ประสบภัยจากรถยนต์ ประสานร่วมมือกันสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ถ้าทั้ง 3 ฝ่ายมีแนวคิดในการดำเนินการที่ตรงกันก็จะทำให้การจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นไปด้วยความครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นในจังหวัดนครปฐม

นอกจากนี้ บริษัทประกันวินาศภัยจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเสียใหม่ ด้วยการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง และเสริมสร้างความรู้ในเรื่องการประกันภัยให้แก่พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ การดำเนินงานของสาขาและบริษัทใหญ่จะต้องทำงานด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพในงานของเรา บริษัทใหญ่บางแห่งควรมอบอำนาจให้ผู้จัดการสาขาในการอนุมัติสั่งจ่ายเงินค่าเสียหายเบื้องต้นได้เอง เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และพร้อมที่จะบริการผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่