

บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญงานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์

คุณพรเพ็ญ ดีกุล

ผู้บริหารทีม ระบบงานสินไหมทดแทนยานยนต์

คุณวริต อันประเสริฐพร

ผู้ช่วยผู้จัดการ ระบบงานสินไหมทดแทนยานยนต์

คุณวรวิมล สายสุวรรณ

ผู้บริหารทีม ส่วนงานเรียกร้อง

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1. ลักษณะงานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์

- งานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์ ในส่วนของการรับแจ้งอุบัติเหตุ ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทำหน้าที่มอบหมายงานให้กับพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ถ้าข้อมูลพื้นที่ที่ได้รับแจ้งมาค้นหาไม่เจอในระบบข้อมูล และเป็นสถานที่ที่ไม่รู้จัก พนักงานรับแจ้งจะต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะมอบหมายงานต่อไปได้
- พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทมีอยู่ 3 กลุ่มคือ พนักงานของบริษัท พนักงานอาสาสมัครเวลาว่าง และ Outsourcing และมีลักษณะการออกสำรวจ 2 แบบคือ แบบนัดหมายล่วงหน้า และแบบลงพื้นที่เกิดเหตุทันที
- ในการจัดสรรพนักงานให้ออกสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทฯ นั้นจะพิจารณาพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้นก่อนเป็นอันดับแรก หากมีจำนวนไม่เพียงพอก็จะพิจารณาพนักงานอาสา (พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัทฯ ที่อาสาทำงานนอกช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน) จากนั้นจึงจะพิจารณาบริษัท Outsource

- ในปัจจุบันทางฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ ทำการจัดสรรพนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุ และพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ โดยจัดตารางการทำงานในแต่ละช่วงเวลา คือ 06.30 – 15.00 น., 08.00 – 16.30 น., 10.00 – 18.30 น., 14.30 – 23.00 น. และ 22.30 – 07.00 น. โดยใช้สถิติการแจ้งเคลมในอดีตเป็นตัวกำหนด สัดส่วนพนักงานรับแจ้งและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ซึ่งจำนวนพนักงานสำรวจอุบัติเหตุในแต่ละพื้นที่ (zone) จะต้องมีการจัดสรรแปรเปลี่ยนไปตามปริมาณงานที่เกิดขึ้น ซึ่งหากวิเคราะห์จากข้อมูลในอดีต แล้วพบว่าในระยะเวลาใดมีปริมาณลูกค้าแจ้งอุบัติเหตุมากก็จะมีการจัดสรรพนักงานให้มีปริมาณมากขึ้น

2. แนวทางและวิธีที่ใช้ในการจัดสรรพนักงานรับแจ้ง และสำรวจอุบัติเหตุ

ในการจัดสรรพนักงานรับแจ้งและสำรวจอุบัติเหตุในปัจจุบันมีแนวทางและวิธีการดังต่อไปนี้

- ช่วงเวลาการทำงานของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ แบ่งออกเป็น 5 ช่วงเวลา (5 กะ) ได้แก่

ช่วง	06.30 – 15.00 น.
	08.00 – 16.30 น.
	10.00 – 18.30 น.
	14.30 – 23.00 น.
	22.30 – 07.00 น.
- พนักงานอาสา คือพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัท ที่อาสาทำงานในช่วงวันหยุดของตนเอง ซึ่งพนักงานอาสาจะต้องแจ้งความประสงค์ในการขอทำงานล่วงหน้า 1 วัน และห้ามจัดพนักงานอาสาในช่วงคาบเกี่ยวกับช่วงเวลางานปกติของพนักงานที่ขออาสา
- การจัดตารางการทำงานของพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ

พนักงานในระดับผู้เชี่ยวชาญ จะได้วันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน ซึ่งจะมีการระบุวันหยุดที่แน่นอนตลอดทั้งเดือน และสำหรับวันหยุดในเดือนถัดไปจะเป็นวันที่ถัดจากวันหยุดเดือนก่อนหน้า และในการทำงานนั้นจะต้องวนไปอยู่ในทุก ๆ กะ ของแต่ละเดือน เช่น ในสัปดาห์ที่ 1 ของเดือน มกราคม 2549 นาย ก ทำงานในกะที่ 1

และได้หยุดในวันจันทร์และอังคาร ต่อไปในสัปดาห์ที่ 2 นาย ก จะต้องไปทำงานในกะที่ 2 เมื่อถึงสัปดาห์ที่ 1 ของเดือนกุมภาพันธ์ 2549 นาย ก จะต้องไปทำงานในกะที่ 5 และเปลี่ยนวันหยุดจากเดิมวันจันทร์และอังคาร เป็นวันพุธและพฤหัสบดี เป็นต้น

- การจัดตารางการทำงานในแต่ละเดือนของพนักงานรับจ้างและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัท

พนักงานรับจ้างและพนักงานสำรวจอุบัติเหตุจะมีวันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน และมีการระบุวันหยุดที่แน่นอนตลอดทั้งเดือน สำหรับวันหยุดในเดือนถัดไปจะเป็นวันที่ถัดจากวันหยุดเดือนก่อนหน้า โดยจะใช้กับพนักงานภายในพื้นที่ (zone) เดียวกัน เวลาการทำงานเป็นกะของแต่ละคน จะระบุกะที่แน่นอนตลอดทั้งเดือนนั้น สำหรับกะทำงานในเดือนถัดไปจะเป็นกะทำงานที่ถัดจากเดือนก่อนหน้า โดยจะใช้กับพนักงานภายในพื้นที่ (zone) เดียวกัน เช่น ในเดือน มกราคม 2549 นาย ข ทำงานในกะที่ 1 และได้หยุดในวันจันทร์และอังคาร ต่อไปในเดือนกุมภาพันธ์ 2549 นาย ข จะต้องไปทำงานในกะที่ 2 และเปลี่ยนวันหยุดจากเดิมวันจันทร์และอังคาร เป็นวันพุธและพฤหัสบดี เป็นต้น

- เปลี่ยนใจในการเลือกพนักงานสำรวจอุบัติเหตุออกไปปฏิบัติงาน จะพิจารณาพนักงานบริษัท ก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงพิจารณาพนักงาน Outsource
- ในการจ่ายงานให้พนักงานออกสำรวจที่มีนัดล่วงหน้าอยู่แล้ว จะต้องไม่เรียกใช้ก่อนถึงเวลานัด 1 ชั่วโมง เช่น พนักงานสำรวจ สมชาย มีนัดเวลา 9.00 น แสดงว่าช่วงเวลาตั้งแต่ 8.00 – 9.00 น. จะต้องไม่ถูกเรียกออกไปสำรวจอุบัติเหตุ
- พนักงานสำรวจอุบัติเหตุของบริษัท ต้องส่งเอกสารการสำรวจอุบัติเหตุเข้าบริษัท ภายใน 24 ชั่วโมง สำหรับบริษัท outsource ต้องส่งเอกสารการสำรวจอุบัติเหตุเข้าบริษัท ภายใน 3 วัน

2. ปัญหา และอุปสรรคหลักๆ ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาการจ่ายงานให้พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ ซึ่งในปัจจุบันทางบริษัทฯ ได้มีการจัดตารางการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานรับจ้างอุบัติเหตุ พนักงานสำรวจอุบัติเหตุ หรือพนักงานอาสา ก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามทางฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ ก็จะต้องคอยจัดการและปรับตารางใหม่อยู่เรื่อยๆ ซึ่งทางบริษัทฯ พบว่าในบางช่วงเวลามีจำนวนพนักงาน

มากเกินไป และบางช่วงเวลามีจำนวนพนักงานน้อยเกินไป ก่อให้เกิดปัญหาคนไม่พอดีกับงาน

- ปัญหาอีกประการหนึ่ง ก็คือในเรื่องของการสื่อสาร ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างพนักงานรับแจ้ง และพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ
- บริษัท Outsource ที่ทางบริษัทฯ ได้ว่าจ้างมาสำรวจอุบัติเหตุให้ นั้น ในบางครั้งทางบริษัท Outsource เองก็ประสบปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน เช่นเดียวกัน ซึ่งทางบริษัทเราก็ไม่สามารถควบคุมได้ นอกจากนี้ทางบริษัทเราจะต้องทำประเมินบริษัท outsource เหล่านั้น เพื่อให้ทางบริษัท outsource นำปัญหาที่เกิดขึ้นไปทำการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. แนวโน้มของการให้บริการงานด้านสินไหมทดแทนยานยนต์

ปัจจุบันในตลาดประกันวินาศภัย มีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิธีการใดก็ตาม แต่วิธีการที่จะทำให้ลูกค้าอยู่กับเรา ทำให้ลูกค้าเกิด Royalty นั้น ส่วนหนึ่งก็คือการให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการให้บริการ แล้วงานทางด้านสินไหมทดแทนก็จะเป็นตัวบอกได้ว่า ลูกค้าสามารถไว้วางใจทำประกันภัยกับเราหรือไม่ บริษัทมีบริการทางด้านงานสินไหมทดแทนเป็นอย่างไร และไม่ว่าจะเป็นบริษัทใดก็ตาม ย่อมให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกทั้งนั้น ทำให้ เกิดการทำเคลมผ่านทางโทรศัพท์ หรือที่เรียกว่า TELECLAIM ขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม 2549 สำหรับลูกค้าที่ต้องการแจ้งอุบัติเหตุรถยนต์ ในกรณีที่ไม่มีความรู้ หรือไม่อยู่ในที่เกิดเหตุขณะนั้น เช่นการเฉี่ยวต้นไม้ ชนรั้วบ้าน ฯลฯ โดยไม่จำเป็นต้องรอบริการจากพนักงานสำรวจอุบัติเหตุ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย รองรับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น

วิธีการทำ TELECLAIM

- เมื่อลูกค้าโทรเข้ามาแจ้งอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่รับแจ้งอุบัติเหตุ จะดำเนินการบันทึกรายละเอียดของการเกิดอุบัติเหตุขึ้น
- จากนั้นเจ้าหน้าที่รับแจ้งอุบัติเหตุจะส่งใบรับแจ้งอุบัติเหตุ และใบรายการความเสียหายเบื้องต้น ทางโทรสาร หรือทาง E-Mail ให้กับลูกค้าทันที
- หลังจากนั้นลูกค้าสามารถนำเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งนำสำเนาใบอนุญาตขับขี่ พร้อมลงนามรับรองเอกสาร เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการนำรถเข้าคู่ที่ประสงค์ใช้บริการซ่อมรถได้ที่

ในการทำเคลมผ่านทางโทรศัพท์ (TELECLAIM) จะไม่มีพนักงานสำรวจอุบัติเหตุออกไปให้บริการ เนื่องจากเรามีความไว้วางใจลูกค้ามากขึ้น และการที่ไม่มีพนักงานสำรวจอุบัติเหตุออกไปสำรวจให้ จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายอย่างหนึ่งของบริษัทฯ ด้วย แต่ทางบริษัทฯ จะต้องมีการจัดสรรพนักงานในการรับแจ้งอุบัติเหตุให้มากขึ้น เพื่อรองรับการรับแจ้งเคลมผ่านทางโทรศัพท์ (TELECLAIM) ซึ่งในปัจจุบันนี้พบว่าได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้น

