**การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย**

**DEVELOPMENT OF COMPENSATION PAYMENT MANAGEMENT MODEL OF INSURANCE COMPANY GROUPS IN LINE WITH THE POLICY OF THE OFFICE OF INSURANCE COMMISSION**

**นางสาวปัญม์ณิสาธ์ องค์ปรัชญากุล**

**การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย**

**นางสาวปัญม์ณิสาธ์ องค์ปรัชญากุล**

**Development of Compensation Payment Management Model of Insurance Company Groups in Line with the Policy of the Office of Insurance Commission**

**Miss Pannisa Ongprachayakul**

**ชื่อดุษฎีนิพนธ์** :การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของ กลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

**ผู้วิจัย** : นางสาวปัญม์ณิสาธ์ องค์ปรัชญากุล

**ปริญญา** : ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

**คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์**

: ศ. ดร.บุญทัน ดอกไธสง, B.A. (Political Science), M.A. (Political

Development), Ph.D. (Leadership and Human Behavior with

Specialization in Urban Development)

: รศ. ดร.สุรพล สุยะพรหม, พธ.บ. (สังคมวิทยา), M.A. (Politics), Ph.D.

(Political Science), ปร.ด. (สื่อสารการเมือง)

**วันสำเร็จการศึกษา** : ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

**บทคัดย่อ**

ดุษฎีนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ ๑. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และ ๓. เพื่อนำเสนอการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสานวิธี การดำเนินการแบ่งเป็น ๒ ระยะ ระยะที่ ๑ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในรูปของการตรวจความตรงของรูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยที่พัฒนาขึ้น โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๕๐ คน ให้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ระยะที่ ๒ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๘ รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ จำนวน ๑๐ คน เพื่อยืนยันรูปแบบหลังจากการสังเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผลการศึกษาการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า ค่า p-value มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ ๐.๐๕๑ ค่าไค-สแควร์ (****) เท่ากับ ๑๔๔.๒๐ ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ ๑๑๘ ค่าสัดส่วนไค-สแควร์ (****/df) เท่ากับ ๑.๒๒ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ ๐.๙๔ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ ๐.๙๐ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ ๑.๐๐ ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ ๐.๐๔๑ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ ๐.๐๓๑ มีขนาดตัวอย่างวิกฤติ (CN) เท่ากับ ๒๒๒.๙๔ แสดงให้เห็นว่าค่าสถิติความสอดคล้องของรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

๒. ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง ๐.๔๓-๐.๗๘ โดยตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงสูงสุดคือ พากเพียรทำ เท่ากับ ๐.๗๘ รองลงมาคือ การตรวจสอบ และกับระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนรวดเร็ว เท่ากับ ๐.๗๕ เท่ากัน ส่วนตัวแปรที่มีค่าต่ำสุดคือ การปรับปรุง เท่ากับ ๐.๔๓ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในพบว่ามีค่าเท่ากับ ๐.๗๒ แสดงว่าตัวแปรในรูปแบบคือ การบริหารจัดการ และการกำกับและส่งเสริม สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ ได้ร้อยละ ๗๒ และยังพบว่าสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในมีค่าเท่ากับ ๐.๗๕ แสดงว่าตัวแปรในรูปแบบคือประกอบด้วย การบริหารจัดการ การกำกับและส่งเสริม และการปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ได้ร้อยละ ๗๕

๓. การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า ด้านการบริหารจัดการ กลุ่มบริษัทประกันภัยได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยการวางแผนและการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนการตรวจสอบและการปรับปรุงอยู่ในระดับปานกลางควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้านการกำกับและส่งเสริม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรนำมาพัฒนาการกำกับและส่งเสริมการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย โดยมีมาตรฐานและพี่เลี้ยงอยู่ในระดับมาก ส่วนมืออาชีพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ระบบชุมชน กระจายอำนาจ และปรับเปลี่ยนเร็วอยู่ในระดับปานกลางควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ร่วมกับการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุง และหลักอิทธิบาท ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ (พอใจ) วิริยะ (พากเพียรทำ) จิตตะ (ตั้งใจทำ) วิมังสา (เข้าใจทำ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Dissertation Title** | :Development of Compensation Payment Management Model of Insurance Company Groups in Line with the Policy of the Office of Insurance Commission |
| **Researcher** | : Miss Pannisa Ongprachayakul |
| **Degree** | :Doctor of Philosophy (Public Administration) |
| **Dissertation Supervisory Committee** | |

: Prof. Dr.Boonton Dockthaisong, B.A. (Political Science), M.A. (Political Development), Ph.D. (Leadership and Human Behavior with Specialization in Urban Development)

: Assoc. Prof. Dr.Surapon Suyaprom, B.A. (Sociology), M.A. (Politics), Ph.D. (Political Science), Ph.D. (Political Communication)

**Date of Graduation** : October 19, 2020

**Abstract**

Objectives of this research were 1. To study of Compensation Payment Management of Insurance Company Groups in line with the policy of the Office of Insurance Commission, 2. To study causal relations factors of compensation Payment management of Insurance Company Groups in line with the policy of the Office of Insurance Commission and 3. To propose the development of compensation payment management Model of Insurance Company Groups in line with the policy of the Office of Insurance Commission. Methodology was the mixed methods with two steps: Step 1 the quantitative research was conducted by survey method to study the validity of the compensation payment management developed model of Insurance Company Groups by collecting data from 450 samples and analyzed data with descriptive statistics. Step 2, the qualitative research, data were collected from 18 key informants by in-depth-interview and from 10 participants in focus group discussion to confirm the model after data were analyzed.

The findings were as follows:

1. The stady of compensation payment management of Insurance Company Groups in line with the Office of Insurance Commission was found that

P-value was statistically significant at the level of 0.051, Chi-Square (****) = 144.20, Degree of freedom (df) = 118, Chi-Square/df (****/df) = 1.22, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.94, AGFI = 0.90, CFI = 1.00, SRMR = 0.041, RMSEA = 0.031, and CN = 222.94. The result showed that the coherence statistics of the developed model was conformed to the empirical data.

2. Causal relations factors of compensation payment management of Insurance Company Groups in line with the Office of Insurance Commission were found that the observed variable validity was between 0.43 - 0.78. The variable with the highest validity was effort to perform, equal to 0.78, followed by checking and data connection for fast claim payment were equal to 0.75 equally. The variable with the lowest value was the improvement, equal to 0.54. Adjusted R2 of structured equation of internal latent variable was 0.72 indicating that the variables in the model: management, control and promotion were able to explain the variability of performance according to Idbhipada 4 at 72 percent and also found that structured equation of internal latent variables value was at 0.75 indicating that variables in the model, management, control, promotion and performance according to Iddhipada 4 were able to explain the variability of efficiency of the compensation Payment Management of Insurance Company Groups at 75 percent.

3. The development of a model for the compensation payment management of Insurance Company Groups in line with the policy of the Office of Insurance Commission consisted of the management, the insurance companies use the clear compensation claim payment system. Planning and Operation level many. Checking and Improvement level middle ought to inprove give up efficiency. Control and promotion, the Office of Insurance Commission ought to the compensation payment management of Insurance Company Groups. Standard and Mentor level many. Professionalism, Achievement, Improvement, Community system, Empowerment and Fast adaptation level middle ought to inprove give up efficiency cooperate Public Administration and Buddhist principle of Iddhipada 4 consists of Chanda, Viraya, Chitta and Vimamsa.

****

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งการศึกษาจะเป็นประโยชน์ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการกำกับและส่งเสริมการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย บริษัทประกันภัย และจะช่วยให้นักวิจัย นักวิชาการ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงลึก และเพื่อส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยต่อไป คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ดังนั้นใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุดและครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยแบ่งออกเป็น ๖ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ตอนที่ ๔ เป็นคำถามเกี่ยวกับการกำกับและส่งเสริม

ตอนที่ ๕ เป็นคำถามเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

ตอนที่ ๖ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

………………………………………….

นางสาวปัญม์ณิสาธ์ องค์ปรัชญากุล

**ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย 🗸 ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

ชาย หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๐ – ๔๐ ปี

๔๑ – ๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี

ปริญญาโท ปริญญาเอก

๔. สถานภาพสมรส

โสด สมรส

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

๕. อาชีพ

รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน

ค้าขาย อื่น ๆ (ระบุ)...........................

๖. สถานะของท่าน

ฝ่ายผู้เอาประกันภัย ฝ่ายคู่กรณี

๗. ท่านติดต่อใช้สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับ (ระบุชื่อบริษัทประกันภัย)

บริษัท.......................................................................................................................

**ตอนที่ ๒** **แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๑. หน่วยงานรับแจ้งเหตุและการติดต่อการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน** | |  |  |  |  |  |
| ๑. | บริษัทประกันภัยขอข้อมูลการรับแจ้งเหตุได้ครบถ้วนสมบูรณ์ |  |  |  |  |  |
| ๒. | พนักงานบริษัทประกันภัยออกหลักฐานแจ้งความเสียหายที่มีเลขที่รับแจ้งและประเมินค่าเสียหายเบื้องต้นให้ครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๓. | บริษัทประกันภัยแจ้งสิทธิการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ใช้ประกอบได้ครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๔. | บริษัทประกันภัยแจ้งระยะเวลาการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนภายในกำหนดเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย |  |  |  |  |  |
| ๕. | บริษัทประกันภัยแจ้งช่องทางการติดตามการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **๒. ระบบตรวจสอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน** | |  |  |  |  |  |
| ๖. | บริษัทประกันภัยมีระบบตรวจสอบความเสียหายในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ถูกต้องเชื่อถือได้ |  |  |  |  |  |
| ๗. | บริษัทประกันภัยมีการประเมินความเสียหายโดยการตีมูลค่าที่ถูกต้องเชื่อถือได้ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **รูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๘. | บริษัทประกันภัยแจ้งสิทธิการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัยได้ละเอียดครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๙. | บริษัทประกันภัยเจรจาทำความเข้าใจการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องยอมรับได้ |  |  |  |  |  |
| ๑๐. | บริษัทประกันภัยแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้งการเรียกร้องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ชัดเจนและรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| **๓. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเรียกร้องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน** | |  |  |  |  |  |
| ๑๑. | บริษัทประกันภัยมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนระหว่างหน่วยงานภายในต่าง ๆ ที่รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๑๒. | บริษัทประกันภัยแจ้งผลการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนภายในเวลาที่กำหนดไว้ |  |  |  |  |  |
| ๑๓. | บริษัทประกันภัยชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนเหมาะสมตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย |  |  |  |  |  |
| ๑๔. | บริษัทประกันภัยชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนภายในเวลาที่นัดหมายไว้ |  |  |  |  |  |
| ๑๕. | เมื่อมีการสอบถามการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยสามารถตอบได้อย่างชัดเจนรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| **๔. ระบบงานสนับสนุนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** | |  |  |  |  |  |
| ๑๖. | บริษัทประกันภัยมีระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลก์ ในการให้บริการติดต่อเรียกร้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๑๗. | บริษัทประกันภัยแจ้งช่องทางการติดต่อเรียกร้องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลก์ เพื่อความรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๑๘. | ท่านสามารถใช้ระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อกับบริษัทประกันภัยในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ง่าย รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๑๙. | บริษัทประกันภัยแจ้งผลการพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ |  |  |  |  |  |
| ๒๐. | ท่านเห็นว่าระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทประกันภัยใช้บริการประสานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๓** **แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การบริหารจัดการ** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๒๑. | บริษัทประกันภัยมีแผนงานการจัดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ชัดเจน เช่น ระบบการรับแจ้งเหตุ จัดเก็บข้อมูลความเสียหายที่เกิดขึ้นครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๒๒. | บริษัทประกันภัยกำหนดขั้นตอนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เห็นได้ชัดเจน เช่น มีขั้นตอนการพิจารณา การอนุมัติ กำหนดวันที่นัดจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| ๒๓. | บริษัทประกันภัยกำหนดวิธีการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เห็นชัดเจน เช่น จ่ายค่าสินไหมทดแทนแบบโอนเข้าบัญชี หรือจ่ายเป็นเช็ค เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| ๒๔. | แผนงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัยมีความเหมาะสมในปัจจุบัน และพร้อมพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ได้ |  |  |  |  |  |
| **๒. การปฏิบัติ** | |  |  |  |  |  |
| ๒๕. | บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามแผนงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ครบถ้วน เช่น การรับแจ้งเหตุขอเก็บข้อมูลครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๒๖. | บริษัทประกันภัยปฏิบัติการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| ๒๗. | บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามขั้นตอนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น แจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือ กรณีปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เข้าใจ ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| ๒๘. | เมื่อมีความผิดพลาดบกพร่องเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยทำการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การบริหารจัดการ** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๓. การตรวจสอบ** | |  |  |  |  |  |
| ๒๙. | บริษัทประกันภัยมีระบบตรวจสอบภายหลังการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจในการบริการงานสินไหมของบริษัท |  |  |  |  |  |
| ๓๐. | ท่านได้เห็นว่าระบบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัยมีมาตรฐานชัดเจน ตรวจสอบได้ เช่น จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเสียหาย เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัย |  |  |  |  |  |
| ๓๑. | เมื่อท่านมีข้อสงสัยในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน บริษัทประกันภัยได้ชี้แจงและแสดงเหตุผลการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ทันที |  |  |  |  |  |
| ๓๒. | บริษัทประกันภัยอธิบายข้อมูลผลตรวจสอบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ท่านเกิดข้อสงสัยให้ได้เข้าใจชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **๔. การปรับปรุง** | |  |  |  |  |  |
| ๓๓. | ท่านได้ร่วมเสนอความคิดเห็นการปรับปรุงพัฒนาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัย เช่น ได้ให้คะแนน แนะนำเพิ่มเติม ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการบริการของบริษัท |  |  |  |  |  |
| ๓๔. | ท่านได้เห็นบริษัทประกันภัยพัฒนาระบบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ดียิ่งขึ้น เช่น ให้บริการรับแจ้งเหตุครั้งหลัง รวดเร็ว ครบถ้วน ดีกว่าครั้งก่อน |  |  |  |  |  |
| ๓๕. | บริษัทประกันภัยมีการปรับปรุงพัฒนาแผนงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น ส่งแบบสำรวจความคิดเห็นการบริการงานสินไหม ก่อนต่อประกันภัยปีต่อไป |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๔** **แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับและส่งเสริม**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การกำกับและส่งเสริม** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๓๖. | ท่านได้เห็นบริษัทประกันภัยปรับปรุงพัฒนาระบบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ชัดเจน เช่น เห็นสื่อโฆษณาแนะนำให้ใช้การแจ้งอุบัติเหตุที่รวดเร็ว ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลก์ |  |  |  |  |  |
| **๑. มืออาชีพ** | |  |  |  |  |  |
| ๓๗. | สำนักงาน คปภ. มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและแนะนำประชาชนให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| ๓๘. | ท่านเห็นว่า สำนักงาน คปภ. ดูแลกำกับให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม เช่น กำหนดอัตราค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถขั้นต่ำให้บริษัทประกันภัยนำไปใช้เป็นหลักเกณฑ์เดียวกัน |  |  |  |  |  |
| ๓๙. | ท่านเชื่อถือสำนักงาน คปภ. ในการกำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| **๒. มีมาตรฐาน** | |  |  |  |  |  |
| ๔๐. | สำนักงาน คปภ. จัดทำแผนพัฒนาธุรกิจประกันภัย ฉบับที่ ๓ ในการพัฒนายกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| ๔๑. | ท่านเชื่อมั่นในสำนักงาน คปภ. ที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัยให้จัดการระบบงานชดใช้ค่าสินไหมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยการออกกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตาม |  |  |  |  |  |
| **ข้อที่** | **การกำกับและส่งเสริม** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๔๒. | ท่านเห็นว่าสำนักงาน คปภ. ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัยอย่างเป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| **๓. มุ่งผลสัมฤทธิ์** | |  |  |  |  |  |
| ๔๓. | สำนักงาน คปภ. บูรณาการร่วมกับทุกฝ่ายภายในองค์กรประสาน ช่วยเหลือ ดูแลสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัยที่เป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| ๔๔. | หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงาน คปภ. ช่วยเหลือ ประสานการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามสัญญากับบริษัทประกันภัยให้ได้รับความเป็นธรรม |  |  |  |  |  |
| ๔๕. | ท่านได้รับการช่วยเหลือจากสำนักงาน คปภ. ในการกำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัยได้ชัดเจน |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การกำกับและส่งเสริม** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๔. พี่เลี้ยง** | |  |  |  |  |  |
| ๔๖. | สำนักงาน คปภ. ดูแลช่วยเหลือประสานให้ท่านได้รับความเป็นธรรมในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น ประสานบริษัทประกันภัยให้พิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัย |  |  |  |  |  |
| ๔๗. | สำนักงาน คปภ. ดูแลช่วยเหลือท่านในการประสานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทประกันภัยอย่างต่อเนื่องเป็นกันเอง |  |  |  |  |  |
| ๔๘. | ท่านคิดว่า สำนักงาน คปภ. ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับความคุ้มครองตามเงื่อนไขสัญญาประกันภัยได้ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **๕. ระบบชุมชน** | |  |  |  |  |  |
| ๔๙. | ท่านได้ทราบว่า สำนักงาน คปภ. สนับสนุนให้มีระบบชุมชนประชาสัมพันธ์ ดูแล ช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านสินไหมทดแทน เช่น โครงอาสาสมัครประกันภัย |  |  |  |  |  |
| ๕๐. | ท่านได้ทราบว่า สำนักงาน คปภ. มีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน ดูแลช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านสินไหมทดแทน เช่น โครงการปีใหม่เดินทางปลอดภัย |  |  |  |  |  |
| ๕๑. | ท่านได้เข้าร่วมโครงการระบบชุมชนต่าง ๆ ของสำนักงาน คปภ. และบริษัทประกันภัยเป็นประจำ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การกำกับและส่งเสริม** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๖. กระจายอำนาจ** | |  |  |  |  |  |
| ๕๒. | ท่านได้ทราบว่า สำนักงาน คปภ. มีกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีข้อพิพาทกับบริษัทประกันภัยหลายช่องทาง เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัย กระบวนการอนุญาโตตุลาการ |  |  |  |  |  |
| ๕๓. | ท่านได้ทราบว่า สำนักงาน คปภ. มีสำนักงานรับเรื่องร้องเรียน ช่วยเหลือด้านประกันภัย ทั้งส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) และภูมิภาค (ทุกจังหวัด) เพื่อบริการช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความสะดวก |  |  |  |  |  |
| ๕๔. | ท่านได้ทราบว่า สำนักงาน คปภ. มีหลายช่องทางอำนวยความสะดวกให้ประชาชนติดต่อ แจ้งเรื่องร้องเรียน ขอปรึกษาความคุ้มครองในสัญญาประกันภัย เช่น โทรศัพท์สายด่วน 1186 เว็บไซต์ [www.oic.or.th](http://www.oic.or.th) |  |  |  |  |  |
| **๗. ปรับเปลี่ยนเร็ว** | |  |  |  |  |  |
| ๕๕. | สำนักงาน คปภ. จัดทีมงานช่วยเหลือประชาชนที่เกิดเหตุใหญ่หรือเป็นกลุ่มในแต่ละครั้งให้ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม รวดเร็ว เช่น ช่วยประสานตรวจสอบความคุ้มครองสัญญาประกันภัยเหตุรถทัวร์นักท่องเที่ยวพลิกคว่ำ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **การกำกับและส่งเสริม** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| ๕๖. | สำนักงาน คปภ. มีช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสินไหมทดแทนที่ทันยุคสมัย รวดเร็ว เช่น เปิดเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เผยแพร่ข่าวสาร คปภ. เปิด Chat Bot@OICConnect ค้นหาคำตอบส่งกลับอัตโนมัติ |  |  |  |  |  |
| ๕๗. | ท่านได้เห็นพัฒนาการปรับเปลี่ยนระบบงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของ สำนักงาน คปภ. และบริษัทประกันภัย เช่น เข้าร่วมใช้แอบพลิเคชั่น  Me-Claim เป็นต้น |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๕** **แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **อิทธิบาท ๔** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๑. ฉันทะ : พอใจทำ** | |  |  |  |  |  |
| ๕๘. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการรับแจ้งเหตุอย่างเป็นมิตร |  |  |  |  |  |
| ๕๙. | พนักงานบริษัทประกันภัยกระตือรือร้นช่วยเหลือท่านระหว่างการเกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๖๐. | พนักงานบริษัทประกันภัยแนะนำสิทธิการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นอย่างเป็นมิตร |  |  |  |  |  |
| ๖๑. | ท่านพอใจในการบริการของพนักงานบริษัทประกันภัยในการรับแจ้งเหตุและการแนะนำช่วยเหลือในขณะเกิดเหตุ |  |  |  |  |  |
| **๒. วิริยะ : พากเพียรทำ** | |  |  |  |  |  |
| ๖๒. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความพยายามดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๖๓. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความพยายามเจรจาทำความเข้าใจสิทธิการได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างชัดเจนครบถ้วน |  |  |  |  |  |
| ๖๔. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความพยายามติดต่อทำการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนได้ภายในกำหนดเวลา |  |  |  |  |  |
| ๖๕. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความพยายามในการบริการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างดียิ่ง |  |  |  |  |  |
| **๓. จิตตะ : ตั้งใจทำ** | |  |  |  |  |  |
| ๖๖. | พนักงานบริษัทประกันภัยสนใจตรวจสอบปัญหาความผิดพลาดในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน |  |  |  |  |  |
| ๖๗. | พนักงานบริษัทประกันภัยตั้งใจดำเนินการแก้ไขปัญหาความผิดพลาดในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ครบถ้วน |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อที่** | **อิทธิบาท ๔** | **ระดับความคิดเห็น** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **๔. วิมังสา : เข้าใจทำ** | |  |  |  |  |  |
| ๖๘. | พนักงานบริษัทประกันภัยแจ้งผลการแก้ไขปัญหาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างชัดเจน รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๖๙. | พนักงานบริษัทประกันภัยบริการแก้ไขปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วยความตั้งใจ |  |  |  |  |  |
| ๗๐. | พนักงานบริษัทประกันภัยเตรียมพร้อมให้บริการงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตลอดเวลา |  |  |  |  |  |
| ๗๑. | พนักงานบริษัทประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจในงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างดี |  |  |  |  |  |
| ๗๒. | พนักงานบริษัทประกันภัยสามารถแก้ไขปัญหาความผิดพลาดจากการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| ๗๓. | ท่านเห็นว่า พนักงานบริษัทประกันภัยสามารถจัดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ที่สำนักงาน คปภ. กำหนดไว้ครบถ้วน |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๖** ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

๑. หน่วยงานรับแจ้งเหตุและการติดต่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนครบสมบูรณ์

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

๒. ระบบการตรวจสอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนถูกต้อง................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

๓. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนรวดเร็ว

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

๔. ระบบงานสนับสนุนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

**"ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี"**