

การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน  
ของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการ  
กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย\*

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

ปัญญมณีสาร์ องค์กรปรัชญากุล, บุญทัน ดอกไธสง, สุรพล สุยะพรหม  
Pannisa Ongprachayakul, Boonton Dockthaisong, Surapon Suyaprom  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
Mahachulalongkomrajavidyalaya University  
Corresponding Author E-mail: pantip2ong@gmail.com

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการ ปัจจัยความสัมพันธ์  
เชิงสาเหตุและนำเสนอการพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน  
ของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ  
ประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจาก  
กลุ่มตัวอย่าง 450 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และการวิจัย  
เชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 รูปหรือคน สนทนากลุ่มเฉพาะ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน วิเคราะห์เนื้อหาด้วยวิธีการพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบ  
ประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัว คือ การบริหารจัดการ และการกำกับและส่งเสริม  
ตัวแปรแฝงภายใน 2 ตัว คือ การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และหลักอภี  
บาท 4 2. โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ 144.20 องศา  
อิสระ 118 ความน่าจะเป็น 0.051 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง 0.94 ค่ารากกำลังสองของ  
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.041 พบว่าการบริหารจัดการมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล  
การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. การพัฒนาารูปแบบต้องมีปัจจัยการบริหารจัดการเป็นพื้นฐาน  
ปัจจัยการกำกับและส่งเสริมเป็นการดูแลสนับสนุน และบูรณาการหลักอภีบาท 4 เพื่อ  
พัฒนาระบบงานและบุคลากร

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ; การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน; นโยบาย

\* Received August 5, 2020; Revised October 3, 2020; Accepted October 22, 2020

## Abstract

The objectives of this research article were to study the compensation payment management model of insurance company groups, to study factors affecting the development of compensation payment management model of insurance company groups and to propose the development of compensation payment management model of insurance company groups in line with the policy of the office of insurance commission applying mixed method: the quantitative research collected data from 450 samples with questionnaires and analyzed data with descriptive statistics. The qualitative research, data were collected by in-depth-interviewing from 18 key informants 10 participants focus group discussion to confirm the model and analyzed data by descriptive interpretation. Findings were found that: 1. Model comprise exogenous latent variable two variable be management and control and support endogenous latent variable two variable be compensation payment management and integration four iddhipada<sup>2</sup>. The model was consistent with the empirical data with the qui-square value at 144.20, degree of freedom at 118, probability at 0.051, goodness of fit index was at 0.94, and root mean square error of approximation was at 0.041. Management have influence to efficiency of the compensation payment management model of insurance company groups with the statistical significance value at 0.01 respectively. Control and support no have influence to compensation payment management model of insurance company groups but to influence four iddhipada with the statistical significance value at 0.01 have equal 50% 3. The developed model consisted of two external latent variables, management, control and support and two internal latent variable: compensation payment management model of insurance company groups and four iddhipada.

**Keywords:** Management; Compensation payment management; Policy

## บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้นำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles and Methodology (ICPs)) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2555) ICP 19: พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business) มากำหนดเป็นนโยบายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยด้านการจัดการสินไหม จัดทำเป็นแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย ข้อ 3. ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของระบบประกันภัย เพื่อให้ระบบประกันภัยมีการดำเนินการและให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและประชาชนมีความเชื่อมั่น โดยดำเนินการยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านประกันภัยที่เป็นธรรมมีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน พัฒนามาตรฐานของระบบงานและบุคลากรในการจัดการสินไหมและเรื่องร้องเรียน ผลักดันให้ภาคธุรกิจมีการนำระบบไปใช้อย่างสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2559) โดยนำแผนพัฒนามาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยการออกประกาศ 3 ฉบับ เกี่ยวกับการบังคับให้บริษัทประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย คือ ฉบับที่ 1 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2559) ฉบับที่ 2 ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2560) และ ฉบับที่ 3 คือ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนกิจกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การขอรับความเห็นชอบการใช้บริการบุคคลภายนอก และการรับรองระบบสารสนเทศ พ.ศ.2560 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2560)

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยยังมีความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งรูปแบบด้านกระบวนการบริหารจัดการและการยอมรับจากบุคลากรให้นำไปปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดปัญหาข้อพิพาทการเจรจาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหลายประการ เช่น การจ่ายค่าเสียหายไม่ได้ตามที่

เรียกร้อง อันนำไปสู่การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นจำนวนมากกว่าเก้าพันเรื่องในปี พ.ศ.2562 ซึ่งการนำนโยบายสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมาบังคับใช้ให้กลุ่มบริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตามในปัจจุบัน กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังไม่อาจทราบได้ว่ากลุ่มบริษัทประกันภัยจะเต็มใจมีความพร้อมที่จะนำแนวคิดนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างจริงจังหรือไม่

จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจการพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีการบริหารด้านรัฐประศาสนศาสตร์ คือ ทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ตามแนวคิดของคริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) และทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ตามแนวคิดของออสบอร์น (David Osborne) และเกบเลอร์ (Ted Gaebler) (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) แนวคิดทฤษฎีการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของ วอล์ทเทอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) รวมถึงนำหลักพุทธธรรม อิทธิบาท 4 (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2551) มาร่วมบูรณาการพัฒนารูปแบบมาตรฐานการบริหารจัดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีจริยธรรม บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพและนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์นำมาสนทนากลุ่มเฉพาะ

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ หลังจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ใหม่ทดแทนกับบริษัทประกันภัยผ่านสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย บริษัทสำรวจภัย และอยู่ช่อมรถ รวมจำนวนทั้งสิ้น 16,500 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการพิจารณาจากความเหมาะสมของจำนวนค่าพารามิเตอร์ที่ทำการประมาณค่าภายใต้โมเดลตามสมมติฐานในกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของนักวิจัยด้านโมเดล การวิเคราะห์ลิสนเรล (Lindeman et al, 1980) และ (Weiss, 1972) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ตอนที่ 2 การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ตอนที่ 3 การบริหารจัดการ ตอนที่ 4 การกำกับและส่งเสริม ตอนที่ 5 หลักธรรม อิทธิบาท 4 และตอนที่ 6 แสดงความคิดเห็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค, 2537)

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการเรียกรถแท็กซี่ใหม่ทดแทนกับบริษัทประกันภัยผ่านสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย บริษัทสำรวจภัย และอยู่ช่อมรถ จำนวน 450 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) (สุภางค์ จันทวานิช, 2549) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานบริษัทประกันภัย, ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์, นักวิชาการด้านพุทธศาสนา จำนวน 18 รูปหรือคน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 การบริหารจัดการการชดใช้ค่า

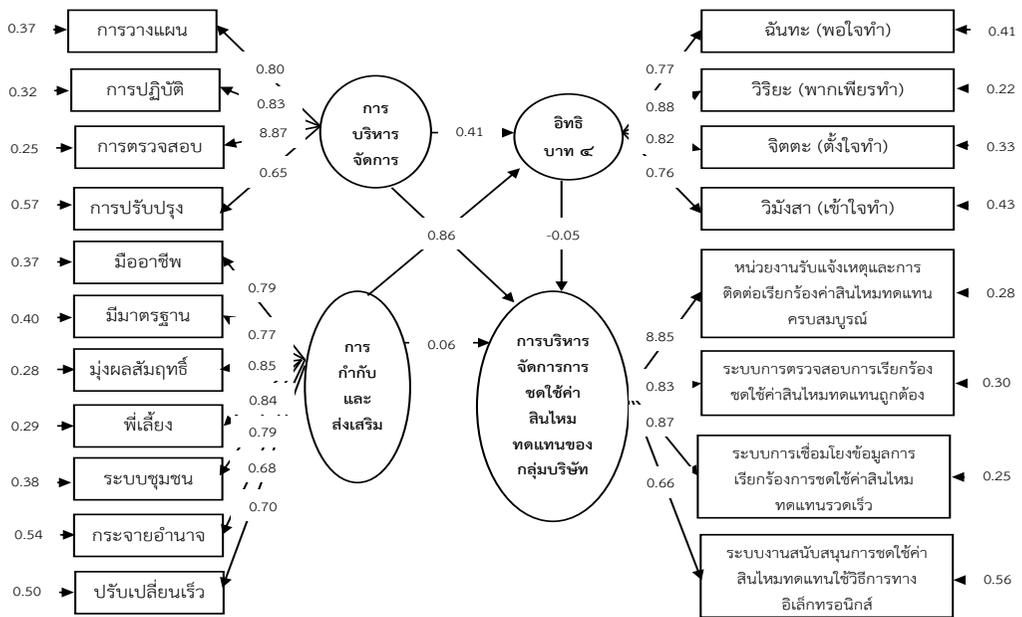
สินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ตอนที่ 3 การบริหารจัดการ ตอนที่ 4 การกำกับ และส่งเสริม ตอนที่ 5 หลักธรรม อธิบาท 4

การเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริษัทประกันภัย, ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์, นักวิชาการด้านพุทธศาสนา จำนวน 18 รูปหรือคน และการสนทนาเฉพาะกลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในภาคธุรกิจประกันภัย บริษัทประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการรัฐประศาสนศาสตร์ และจากผู้เชี่ยวชาญด้าน พุทธศาสนา จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณานำเนื้อหาให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1 (เชิงปริมาณ) พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี เป็นอันดับแรก ด้านระดับการศึกษาอันดับแรกจบการศึกษาปริญญาตรี ด้านสถานภาพสมรสมีจำนวนใกล้เคียงกันโดยอันดับแรกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะโสด ด้านอาชีพ พบว่า อันดับแรกมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ด้านสถานะฝ่ายการเรียกร้องค่าสินไหม พบว่า อันดับแรกเป็นฝ่ายผู้เอาประกันภัย ด้านบริษัทประกันภัยที่ติดต่อใช้สิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน พบว่า อันดับแรกคือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รองลงมาคือ บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ
2. รูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังแผนภาพที่ 1



Chi-Square=144.20, df=118, P-value=0.05091, RMSEA=0.031

ภาพที่ 1 โมเดลการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย  
ที่มา: ปญญณิสาร์ องค์กรปรัชญาคุณ (2563)

จากภาพที่ 1 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า p-value มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.051 ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 144.20 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 118 ค่าสัดส่วนไค-สแควร์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.22 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.041 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.031 มีขนาดตัวอย่างวิกฤติ (CN) เท่ากับ 222.94

3. ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.72 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลคือ การบริหารจัดการ และการกำกับและส่งเสริม สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท 4 ได้ร้อยละ 72 และยังพบว่าสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในมีค่าเท่ากับ 0.75 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลประกอบด้วย การบริหารจัดการ การกำกับและส่งเสริม และการปฏิบัติตาม

หลักอิทธิบาท 4 สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผล การบริหารจัดการ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ได้ร้อยละ 75

ผลการวิเคราะห์ระยะที่ 2 (เชิงคุณภาพ) พบว่า

การนำหลักธรรมอิทธิบาท 4 เข้ามาบูรณาการกับศาสตร์ทางด้านตะวันตก โดยในโมเดลประกอบด้วย 4 ตัวแปรแฝง ได้แก่ การบริหารจัดการ การกำกับและส่งเสริม หลักอิทธิบาท 4 และการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย เมื่อทำการวิเคราะห์อิทธิพล พบว่า การบริหารจัดการมีอิทธิพลตรงต่อการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย ดังนั้นการที่จะพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้น ต้องนำการบริหารจัดการจากการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดเป็นแผนงานพัฒนาการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้านต่าง ๆ ตามค่าอิทธิพลที่ได้จากการวิจัย นอกจากนี้ก็นำหลักธรรมอิทธิบาท 4 ที่ได้รับการยืนยันจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเฉพาะเข้าไปกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกของกลุ่มบริษัทประกันภัย และเมื่อทำการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม พบว่า การกำกับและส่งเสริมส่งผลต่ออิทธิบาท 4 ดังนั้นการที่จะกำกับและส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้น ต้องนำหลักอิทธิบาท 4 จากการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดเป็นแผนงานการกำกับและส่งเสริมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้กลุ่มบริษัทประกันภัยบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยค้นพบว่า สาเหตุที่ส่งผลให้กลุ่มบริษัทประกันภัยบริหารจัดการสินไหมทดแทนเป็นไปตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกิดจากปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการกำกับและส่งเสริม ด้านการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และอิทธิบาท 4 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 4 ข้องข้างต้นส่งผลให้กลุ่มบริษัทประกันภัยมีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีและเป็นไปตามนโยบาย รวมถึงส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจ มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรชัย สีสะไบ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโมเดลประสิทธิผลพุทธวิถีการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร” จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

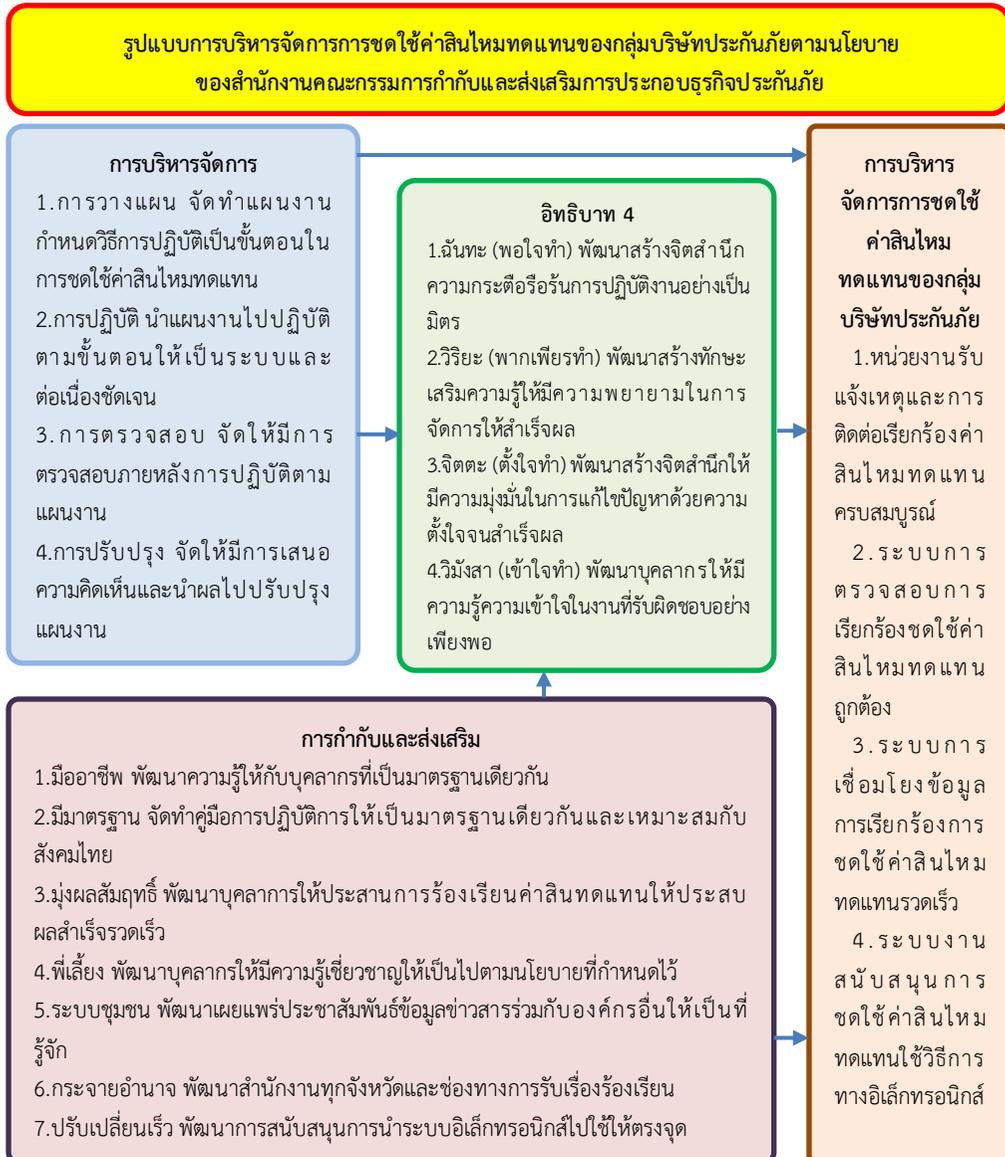
ได้แก่ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์ และใช้หลักอิทธิบาท 4 เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ประกอบด้วยมีใจรัก (ฉันทะ) พากเพียรทำ (วิริยะ) ติดตามตรวจสอบ (จิตตะ) รอบคอบแก้ไข (วิมังสา) เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลพุทธวิธีการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีเปรม นนทสิทธิ์ (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนคุณภาพของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศไทย” จากผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมองค์กรการรับเอาและประยุกต์ใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพ การจัดสรรทรัพยากร และการสนับสนุนด้านกายภาพและการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนคุณภาพ นอกจากนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริงในภาคธุรกิจ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการนำเอาการบัญชีต้นทุนคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชิต ปุริมาต (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” จากผลการวิจัยพบว่า หลักอิทธิบาท 4 ทำให้จิตใจมีความสมดุลมั่นคง มีความเชื่อมั่นในงาน มีความเพียรพยายาม มีสติระลึกรู้ได้ มีความตั้งมั่นไม่หวั่นไหวแม้เกิดปัญหาอุปสรรค

### องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยได้้องค์ความรู้ดังนี้

1. การบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยสามารถประเมินได้จาก 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) หน่วยงานรับแจ้งเหตุและการติดต่อเรียกชดใช้ค่าสินไหมทดแทนครบสมบูรณ์ 2) ระบบการตรวจสอบการเรียกชดใช้ค่าสินไหมทดแทนถูกต้อง 3) ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการเรียกชดใช้ค่าสินไหมทดแทนรวดเร็ว 4) ระบบงานสนับสนุนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หากการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย มีปัจจัยทั้ง 4 ข้อนี้ สามารถบ่งบอกได้ว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ต้องนำปัจจัยการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุง มาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการของกลุ่มบริษัทประกันภัย และนำปัจจัยการกำกับและส่งเสริมประกอบด้วย มืออาชีพ มีมาตรฐาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ พี่เลี้ยง ระบบชุมชน กระจายอำนาจปรับเปลี่ยนเร็ว มาใช้ในการกระบวนการกำกับและส่งเสริมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการดูแลสนับสนุนการบริหารจัดการการ

ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย และนำหลักธรรมอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย ฉันทะ (พอใจทำ) วิริยะ (พากเพียรทำ) จิตตะ (ตั้งใจทำ) วิมังสา (เข้าใจทำ) มาร่วมบูรณาการพัฒนากุศลกรของกรมบริษัทประกันภัยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย  
ที่มา: ปญฺญณิสํสํ อังคปริชญากุล (2563)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการบริหารจัดการ บริษัทประกันภัยนำหลักการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุง มาใช้พัฒนากระบวนการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินทดแทนต่อไป และพัฒนาบริการงานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นสร้างความประทับใจเหนือความคาดหมาย
2. ด้านการกำกับและส่งเสริม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนำหลักทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีอาชีพ มีมาตรฐาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ ปลอดภัย ระบบชุมชน กระจายอำนาจ ปรับเปลี่ยนเร็ว มาใช้ในกระบวนการกำกับและส่งเสริมในการดูแลสนับสนุนการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย
3. ด้านหลักอิทธิบาท 4 มาร่วมบูรณาการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มบริษัทประกันภัยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
4. บริษัทประกันภัยควรพัฒนานำระบบทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ครบถ้วนสมบูรณ์
5. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรพัฒนาการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพโดยนำหลักการการจัดการภาครัฐแนวใหม่และหลักอิทธิบาท 4 บูรณาการกำกับและส่งเสริมการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เชิงสาเหตุเพื่อนำมาสร้างตัวชี้วัดให้ครอบคลุมการกำกับและส่งเสริม นำมาศึกษาความสัมพันธ์จะได้ตัวแปรและองค์ประกอบที่ชัดเจนมากขึ้น
2. ควรนำหลักธรรม อิทธิบาท 4 ไปศึกษากับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพราะจากการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบว่าตัวแปรอิทธิบาท 4 มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต เนื่องจากอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมการบริหารจัดการที่นำมาบูรณาการพัฒนาระบบงานและบุคลากรได้ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีเปรม นนทสิริรักษ์. (2554). ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนคุณภาพของ บริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศไทย. *สุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 22(67), 1-16.
- ปัญญาณิสาร์ องค์กรปรัชญากุล. (2563). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัท ประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย* (ดุชนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ดุชนิพนธ์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: บริษัท สหธรรมมิก จำกัด.
- พิชิต ปุริมาต. (2557). *สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ*. อุบลราชธานี: พิมพ์ลักษณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2555). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต หลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- \_\_\_\_\_. (2559). *แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2559-2563)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- \_\_\_\_\_. (2559). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- \_\_\_\_\_. (2559). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการชดใช้ เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญา*

- ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย.
- สุภัทรชัย สีสะไบ. (2562). *การพัฒนาโมเดลประสิทธิภาพผลพทุทธิวิธีการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). แนวทางการศึกษากรอบแนวคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารมหาวิทยาลัยรั้วรอยเอ็ด*, 10(1), 26-29.
- Lindeman, R.H. et al. (1980). *Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis*. Scott Foresman: Glenview. IL.
- Weiss, R. (1972). *The Provision of Social Relationship*. In Z. Rubin (Ed). *Doing Unto others* Englewood Cliff. N. J : Prentice-Hall.