

การวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดเชยค่าสินไหมทดแทน สู่การปฏิบัติ

Analysis of Implementation of the Compensation Management Policy

ปัญญนิสาร องค์กรปรัชญากุล¹ และกริต เพ็มตันจิตต์²

Pannisa Ongprachayakul and Grit Permtanjit

Received: August 15, 2019

Revised: January 24, 2020

Accepted: January 27, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดเชยค่าสินไหมทดแทนสู่การปฏิบัติ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพจากข้อมูลเอกสาร และวิเคราะห์ด้วยวิธีการจำแนกข้อมูลและวิเคราะห์เนื้อหาการศึกษาวิเคราะห์ในเชิงนโยบายศาสตร์และการบริหารจัดการ

ผลการวิจัย พบว่า

1. นโยบายการบริหารจัดการการชดเชยค่าสินไหมทดแทนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่ออกเป็นประกาศให้บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตามนี้เป็นนโยบายสาธารณะประเภทระเบียบกฎเกณฑ์ (Regulative Policy) กำหนดบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตาม
2. กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดเชยค่าสินไหมทดแทนไปสู่กลุ่มบริษัทประกันภัยให้ปฏิบัติตามนั้น ควรพัฒนาการบริหารจัดการให้มีหลักเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน

¹ สำนักงานปัญญนิสาร ทุนความ; Pannisa Council

² มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย; Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author, e-mail: pantip2ong@gmail.com, Tel. 089-8717191

3. ควรนำหลักธรรม อิทธิบาท 4 เข้ามาเสริมการพัฒนาจริยธรรมการบริหารจัดการให้
เพิ่มพูนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : นโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน, บริษัทประกันภัย,
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

Abstract

This study has the following objectives to Analysis of Implementation of the Compensation Management Policy. This study Qualitative from documentary and analyse method relate document.

The study in policy science and management found that;

1. the Compensation Management Policy of the Office of Insurance Commission as issued in the form of a notification for insurance companies to comply with is a regulative policy that prescribes insurance companies' observance.

2. The implementation of the compensation management policy as conducted to insurance companies should develop the management to have criteria of efficiency measurement as a clear-cut standard

3. That applies the Dharma principle of Four Foundations improve the management ethics for Accomplishment for better completion.

Keywords: compensation management policy, insurance companies,
Office of Insurance Commission

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นองค์กร
ภาครัฐที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และ
เป็นหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก สมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัย
นานาชาติ (IAIS) และได้นำมาตราฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles
and Methodology (ICPs)) ทั้ง 26 ICPs มาใช้เป็นหลักการมาตรฐานในการกำกับดูแลธุรกิจ
ประกันภัยของประเทศไทย ส่วนในด้านการชดใช้เงินหรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้น ได้นำ

มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles and Methodology (ICPs)) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย, 2562) ICP 19: พฤติกรรมการค้าเงินธุรกิจ (Conduct of Business) มากำหนดเป็นนโยบายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยด้านการจัดการสินไหม นำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3, 2562) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย ข้อ 3. ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของระบบประกันภัย เพื่อให้ระบบประกันภัยมีการดำเนินการ และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและประชาชนมีความเชื่อมั่น โดยดำเนินการดังข้อ 3.2 ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านประกันภัยที่เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน และได้นำนโยบายดังกล่าวมาทำการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมโดยการออกประกาศเกี่ยวกับการบังคับบริษัทประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย คือ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559

ตามที่กล่าวมานั้นจึงสนใจศึกษา วิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนสู่การปฏิบัติ เพื่อจะได้ทราบประการแรกว่า การจัดทำนโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นจะเป็นนโยบายสาธารณะประเภทที่เหมาะสมสอดคล้องทำให้บริหารจัดการจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ประการที่สอง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะมีกระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปกำกับและส่งเสริมให้กลุ่มบริษัทประกันภัยปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายอย่างไร

แนวคิดที่มานโยบายการกำกับดูแลการจัดการสินไหมทดแทนมาใช้บริหารจัดการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นองค์กรภาครัฐภายใต้กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจทางการเงินประเภทหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (IAIS) ที่มีสมาชิกทั่วโลกกว่า 190 แห่ง ใน 140 ประเทศ และได้นำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles and

Methodology (ICPs)) ทั้ง 26 ICPs มาใช้เป็นหลักการมาตรฐานในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของประเทศไทย เพื่อให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดี เกิดความยุติธรรม (Fair) ปลอดภัย (Safe) และมั่นคง (Stable) ในภาคธุรกิจประกันภัย อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย (Policyholders) ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiaries) และผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claimants)

ด้านการชดใช้เงินหรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้นำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles and Methodology (ICPs)) ICP 19: พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business) หน่วยงานที่กำกับดูแลกำหนดพฤติกรรมการดำเนินธุรกิจประกันภัยเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับความเป็นธรรม ทั้งก่อนการทำสัญญาจนกระทั่งได้ปฏิบัติตามข้อผูกพันทุกข้อภายใต้สัญญา เริ่มตั้งแต่ 19.9.1 หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยมีการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่โปร่งใส จนถึง 19.9.11 หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจกระตุ้นบริษัทประกันภัยเพื่อให้มั่นใจว่ามีการบังคับใช้นโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดตั้ง Claims Redress Committee เพื่อทำหน้าที่ภายในบริษัทประกันภัย เพื่อส่งเสริมการตัดสินใจที่เป็นธรรม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้นำ ICP 19: พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business) มากำหนดเป็นนโยบายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยด้านการจัดการสินไหมโดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย ข้อ 3. ยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของระบบประกันภัย เพื่อให้ระบบประกันภัยมีการดำเนินการ และให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและประชาชนมีความเชื่อมั่น โดยดำเนินการดังข้อ 3.2 ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหม และการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านประกันภัยที่เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกัน 3.2.1 พัฒนามาตรฐานของระบบงานและบุคลากรในการจัดการสินไหมและเรื่องร้องเรียน 3.2.2 ผลักดันให้ภาคธุรกิจมีการนำระบบไปใช้อย่างสมบูรณ์ ผ่านการออกแนวปฏิบัติหรือประกาศฯ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาให้บริษัทเตรียมการและทดสอบระบบอย่างค่อยเป็นค่อยไป สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้นำนโยบายตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 ด้านการกำกับดูแลการจัดการสินไหม มาบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมโดยการออกประกาศเกี่ยวกับการบังคับบริษัทประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย คือ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562) ข้อ 6 บริษัทต้องจัดให้มีระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม โดยมีลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) มีหน่วยงานรับแจ้งเหตุหรือช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัย แล้วแต่กรณี

(2) มีระบบสอบถามความถูกต้องของข้อมูลการรับประกันภัยและข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้อง การชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่ชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบได้

(3) มีระบบการบันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุและออกเลขรับแจ้งการเรียกร้องการชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่เชื่อมโยงข้อมูลการบันทึกรายการกับข้อมูลประมาณการค่าสินไหมทดแทนและข้อมูลการอนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย รวมถึงมีระบบการบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าวทุกครั้ง

(4) มีระบบงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนระบบงานจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ข้อมูลจากการรับประกันภัยเชื่อมโยงกับระบบงานการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบบการรับและจ่ายเงินของบริษัท

(5) มีระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำให้เชื่อมั่นว่า ข้อมูลที่รับแจ้งและข้อมูลเกี่ยวกับการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยต่าง ๆ ที่สาขาดำเนินการนั้นถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วน

กฎหมายฉบับดังกล่าวได้นำมาบริหารจัดการให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลกลุ่มบริษัทประกันภัย และบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องยอมรับปฏิบัติตามโดยไม่สามารถโต้แย้งได้

หลักการวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสาธารณะ

นโยบายตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 ด้านการกำกับดูแลการจัดการสินไหมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่นำมาบริหารจัดการด้วยการออก ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของ บริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2559 จากการศึกษาตามหลักการนโยบายสาธารณะจะเป็นประเภท นโยบายที่ใช้ระเบียบกฎเกณฑ์ (Regulative Policy) (ธนวัฒน์ พิมลจินดา, 2560) เน้นเฉพาะเรื่อง และเกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เช่น นโยบายด้านการค้า นโยบายด้านการรักษา ความปลอดภัย นโยบายด้านการจัดบริการขนส่ง หรือนโยบายด้านการควบคุมอาวุธปืน เป็นต้น เป็น นโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนทุกคนหรือกลุ่มคนส่วนมากต้องปฏิบัติตามหรืองดเว้นการ กระทำในกิจกรรมบางอย่าง นโยบายในลักษณะนี้มักจะปรากฏอยู่ในรูปแบบของกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายผังเมือง กฎหมายป่าไม้ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น นโยบายเกี่ยวกับการจัด ระเบียบ กฎเกณฑ์จะมีความหมายรวมถึง ระเบียบ คำสั่ง หรือประกาศซึ่งเป็นกิจกรรมของฝ่าย บริหารแสดงออกถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อสร้างประโยชน์สุขให้ประชาชน การที่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนำนโยบายมาบริหาร จัดการโดยใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือ ออกประกาศบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตามนั่นเอง เมื่อศึกษาต่อไปเกี่ยวกับกระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนสู่การ ปฏิบัติของกลุ่มบริษัทประกันภัยนั้น ผู้ศึกษาได้นำหลักการ กระบวนการนโยบาย (Policy process) ตามแนวทาง 5E (Five-E approaches) (ฤกษ์ เพิ่มทันจิตต์, 2562) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness)
- 2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness)
- 3) ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม (Ethical considerations)
- 4) การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives)
- 5) การสร้างคำแนะนำเพื่อการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก
(Establishment of recommendations for positive change)

มาใช้เป็นแนวทางศึกษา พบว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย เพียงแต่ออกประกาศฉบับดังกล่าวให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตาม แต่ไม่มีการ กำหนดการดำเนินการเป็นขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการไว้อย่างชัดเจน และไม่มี รูปแบบการตรวจสอบวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นมาตรฐาน อันจะทำให้บริษัทประกันภัย ไม่ค่อยให้ความร่วมมือปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ส่งผลกระทบบั ทำให้บริษัทประกันภัยไม่ได้ปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าวเท่าที่ควร สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงยังไม่สามารถให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายการ บริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้

ศึกษากระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการไปใช้ตามหลักธรรม อิทธิบาท 4

จากการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนสู่การปฏิบัติของกลุ่มบริษัทประกันภัย ตามหลักการ กระบวนการนโยบาย (Policy process) ตามแนวทาง 5E (Five-E approaches) ยังปรากฏด้วยว่า ในข้อพิจารณาด้านจริยธรรมนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยยังไม่ได้ให้ความสนใจพัฒนาด้านจริยธรรม จึงทำให้เกิดปัญหาในกลุ่มบริษัทประกันภัยไม่ค่อยให้ความร่วมมือปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ศึกษาหลักธรรมขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้ามีหลักธรรมที่เหมาะสมนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาลงกลุ่มบริษัทประกันภัยยอมรับปฏิบัติตามนโยบายนี้ คือ หลักธรรม อิทธิบาท 4 ตามที่พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2556) ได้อธิบายอิทธิบาท 4 ว่าเป็นคุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้น อยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป วิริยะ (ความเพียร) คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้น ด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง จิตตะ (ความคิด) คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝืนไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป และวิมังสา (ความไตร่ตรอง) หรือ ทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์แก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยสามารถนำหลักธรรม อิทธิบาท 4 คุณธรรมนำไปสู่ความสำเร็จ มาพัฒนากลุ่มบริษัทประกันภัยได้ทุกด้านอันประกอบด้วย ได้แก่

1) ฉันทะ มีใจรักที่จะทำ (พอใจทำ) คือ การวางแผน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจัดทำแผนพัฒนางานที่มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดร่วมกับกลุ่มบริษัทประกันภัย เพื่อให้กลุ่มบริษัทประกันภัยเปิดใจยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย

2) วิริยะ ทำด้วยความเพียร (พากเพียรทำ) คือ การปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยดำเนินการกำกับและส่งเสริมให้กลุ่มบริษัทประกันภัยปฏิบัติตามแผนงานที่จัดทำร่วมกัน

3) วิมังสา แก้ไขปรับปรุง (ตั้งใจทำ) คือ การแก้ไขปรับปรุง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ร่วมกับกลุ่มบริษัทประกันภัยทำการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาส่วนที่ยังบกพร่องไม่ถูกต้อง

4) จิตตะ เอาใจใส่ไม่ทอดทิ้ง (เข้าใจทำ) คือ การตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทำการตรวจสอบการปฏิบัติของกลุ่มบริษัทประกันภัย และร่วมกันพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์

ผลการศึกษาและวิเคราะห์

ในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามกรอบสภาพแวดล้อมทางนโยบาย ได้แก่ กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดเช้ค่าสินไหมทดแทนสู่การปฏิบัติ พบว่า

1) นโยบายการบริหารจัดการการชดเช้ค่าสินไหมทดแทนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่ออกเป็นประกาศให้บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตามนี้ เป็นนโยบายสาธารณะที่ใช้ระเบียบกฎเกณฑ์ (Regulative Policy) เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนทุกคนหรือกลุ่มคนต้องปฏิบัติตามหรืองดเว้นการกระทำบางอย่าง นโยบายในลักษณะนี้มักจะปรากฏอยู่ในรูปแบบของกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารที่แสดงออกถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนำนโยบายมาบริหารจัดการโดยใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือ ออกประกาศบังคับให้บริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตาม กำหนดบังคับให้กลุ่มบริษัทประกันภัยต้องปฏิบัติตามโดยไม่สามารถโต้แย้งได้

2) กระบวนการนำนโยบายการบริหารจัดการการชดเช้ค่าสินไหมทดแทนไปสู่กลุ่มบริษัทประกันภัยให้ปฏิบัติตาม นั้นเมื่อได้นำหลักการกระบวนการนโยบาย (Policy process) ตามแนวทาง 5E (Five-E approaches) มาใช้เป็นแนวทางศึกษาพบว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรพัฒนาการบริหารจัดการให้มีหลักเกณฑ์กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดร่วมกับกลุ่มบริษัทประกันภัย จัดทำรูปแบบการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน

3) การพัฒนาจริยธรรมการบริหารจัดการที่นำหลักธรรม อิทธิบาท 4 ฉันทะ (พอใจทำ) วิริยะ (พากเพียรทำ) วิมังสา (ตั้งใจทำ) จิตตะ (เข้าใจทำ) เข้ามาเสริมเพิ่มพูนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2562). *เอกสารการสอนนโยบายสาธารณะ*. พระนครศรีอยุธยา: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช. (อวดสำเนา).
- ธนวัฒน์ พิมลจินดา. (2560). *เอกสารการสอนนโยบายสาธารณะ*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัท ประกันวินาศภัย พ.ศ.2559. (2559, 8 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 133 ตอนพิเศษ 59 ง, หน้า 34-38
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2556). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระพุทธรูปศาสนาของ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2562). *มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย*. เข้าถึงได้จาก <https://www.oic.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2562). *แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2559-2563)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.or.th>

