



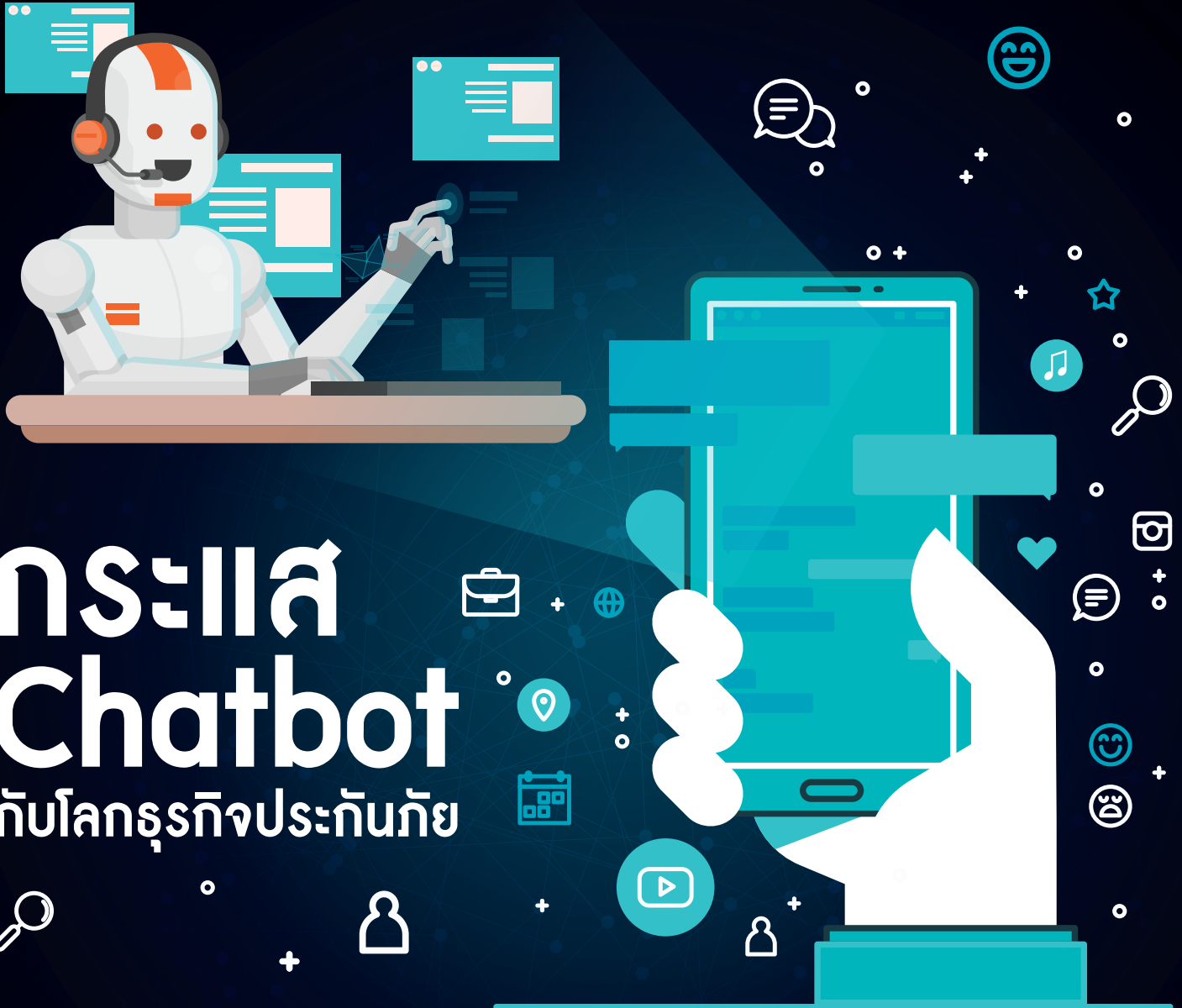
วารสาร

ประกันภัย

1
3
8

ปีที่ 33 ฉบับที่ 138 เดือนมกราคม - มีนาคม 2561

ISSN 0859-9548



กระแส Chatbot กับโลกธุรกิจประกันภัย

- ★ กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อ “คนพิการ” ประกันภัยที่ไม่ควรมองข้าม
- ★ COSO ERM 2017 - กรอบการบริหารความเสี่ยงใหม่ ไฉไลกว่าเดิม
- ★ ความสำคัญของ Data Analytics และการประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัย
(ตอนจบ: บทบาทของ Data Analytics และการนำไปใช้กับธุรกิจประกันภัย)

GreenPrint Reduce CO₂ Emission 15.08%
เครื่องหมายรับรอง “งานพิมพ์สีเขียวรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม”





บก.แกลง	3
เรื่องเด่น	4
กระแส Chatbot กับโลกธุรกิจประกันภัย	4
รอบรู้ประกันภัย	9
กรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตเพื่อ “คนพิการ” ประกันภัยที่ไม่ควรมองข้าม	9
Risk Intelligence	12
COSO ERM 2017 - กรอบการบริหารความเสี่ยงใหม่ ใหญ่โตกว่าเดิม	12
ระเบียบภาพ	17
วิชาการ IPRB	25
ความสำคัญของ Data Analytics และการประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัย (ตอนจบ: บทบาทของ Data Analytics และการนำไปใช้กับธุรกิจประกันภัย)	25
มุนนักคณิตศาสตร์ประกันภัย	29
การประกันภัยรายย่อย (ไมโครอินชัวรันส์) ตอน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วย	29
รอบรู้ประกันภัย	30
ข่าวบริษัทประกันภัย	30
ประกาศ	31
ฎีกาย่อและย่อคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ	33
สรรหามาเล่า	36
แนะนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาธุรกิจประกันภัย	36
รายนามบริษัทสมาชิก	37



 บก.แกลง

สวัสดีปีใหม่ 2561 ครับ ผู้อ่านวารสารประกันภัยทุกท่าน

วารสารประกันภัยฉบับนี้เป็นฉบับต้อนรับไตรมาสแรกของปี 2561 ซึ่งเป็นปีที่เราคงจะได้เห็นเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของพวกเรามากขึ้น ๆ จากที่เริ่มเห็นการทยอยปิดตัวของสื่อสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิมหลายต่อหลายเล่ม การเติบโตของการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตลอดจนการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และหุ่นยนต์เพื่อเข้ามาทดแทนการใช้แรงงานคนจริง ๆ !!!

ในยุคนี้และยุคต่อไปข้างหน้า อาจไม่ใช่เรื่องแปลกที่เราจะคุยกับ “คอมพิวเตอร์” มากกว่าคุยกับ “คน” เพราะทุกวันนี้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “Chatbot” ซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้สื่อสารผ่านการสนทนากับคนนั้นได้รับการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย บางทีเจ้าหน้าที่ Call Center หรือ Admin หลาย ๆ แห่งที่เราคุยด้วยทุกวันนี้ (โดยเฉพาะที่คุยผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนมือถือ) อาจจะไม่ใช่ว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็น “คน” แล้วก็เป็นได้ วารสารประกันภัยฉบับนี้ เราได้นำบทความเรื่อง “กระแส Chatbot กับโลกธุรกิจประกันภัย” จาก สำนักวิจัยและสถิติ บมจ. ไทยรับประกันภัยต่อ และ บมจ. ไทยรับประกันชีวิต มาแนะนำเสนอเพื่อให้ทุกท่านได้ตามติดโลกยุคดิจิทัลกันอย่างทันทั่วทั้งที่ครับ

นอกจากนี้ เรายังมีบทความเรื่อง “กรรมธรรมประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อ “คนพิการ” ประกันภัยที่ไม่ควรมองข้าม” และ “ความสำคัญของ Data Analytics และการประยุกต์ใช้ในธุรกิจประกันภัย (ตอนจบ: บทบาทของ Data Analytics และการนำไปใช้กับธุรกิจประกันภัย)” จาก สำนักงานอัตรာเบี้ยประกันวินาศภัย (IPRB) รวมทั้งคอลัมน์ประจำอื่น ๆ ในฉบับ เรายังมีเรื่องราวที่เต็มไปด้วยเนื้อหาสาระที่น่าสนใจมาแนะนำเสนอเหมือนเช่นเคย โดยเฉพาะคอลัมน์ Risk Intelligence ของ ดร. ปิยวดี โขวิฑูรกิจ ฉบับนี้ เป็นเรื่องของ “COSO ERM 2017 กรอบการบริหารความเสี่ยงใหม่ ไฉไลกว่าเดิม” ซึ่งท่านที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรควรติดตามเป็นอย่างยิ่งครับ



กิตติ์ อนันต์ศิริประภา
บรรณาธิการ

รายชื่อผู้จัดทำวารสารประกันภัย ปี 2561

เจ้าของ

สมาคมประกันวินาศภัยไทย

บรรณาธิการ

นายกีเดช อนันต์ศิริประภา

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร. จุฑาทอง จารุมิลินท

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

นายสาโรจน์ เกษมสุขโชติกุล

กองบรรณาธิการ

นางสาวกัลยา จุกหอม

นางสาววัลย์ลิกา บุรินทร์ทอง

นางสาวศุภิสรา พิขุนทด

นางสาวศิริพร บุญยรัตน์มงคล

นางสาวปริยาพรรณ ศรีชาย

นางสาวนวลปรางค์ เขตสินชัย

นางสาวทัดดาว สุระแสง

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

สมาคมประกันวินาศภัยไทย

223 ซอยร่วมฤดี ถนนวิบูลย์ แขวงลุมพินี

เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์: 0 2256 6032-8

โทรสาร: 0 2256 6039

www.tgia.org

E-mail: general@tgia.org

รูปเล่ม

บริษัท พรินท์ ซิตี จำกัด

29/45-46 ถนนพระราม 1 แขวงรองเมือง

เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์: 0 2215 9988

โทรสาร: 0 2215 5599

วารสารประกันภัย จัดพิมพ์เผยแพร่ราย 3 เดือน เสนอบทความและข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันวินาศภัย บทความและความคิดเห็นที่ลงตีพิมพ์ในวารสารประกันภัยฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งทางสมาคมประกันวินาศภัยไทยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป



กระแส Chatbot กับโลกธุรกิจประจักษ์กัน



โดย สำนักวิจัยและสถิติ

บมจ. ไทยรับประกันภัยต่อ และ บมจ. ไทยรับประกันชีวิต

ในปัจจุบันผู้บริโภคได้มีการใช้บริการด้านข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลเช่น Smart phone และ Tablet รวมถึงค่าบริการอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลมีราคาถูกลงเป็นอย่างมาก พร้อมกันนั้น พฤติกรรมผู้บริโภคเองที่ต้องการความรวดเร็วในการจับจ่ายใช้สอยโดยที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านของเวลาในการซื้อหาสินค้าและบริการ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เร่งให้ธุรกิจต้องปรับตัวให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างทันทางที่ เพื่อให้ตนเองอยู่รอดในกระแสทุกอย่างดิจิทัล (All Things Digital) ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

เทคโนโลยีหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้ธุรกิจปรับตัวในทิศทางดังกล่าวคือ Chatbot ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีนี้ได้พัฒนาเป็นอย่างมาก และได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายวงการ โดยเฉพาะธุรกิจการเงินและประกันภัย บทความนี้จึงขอแนะนำเทคโนโลยีนี้เพื่อให้ผู้อ่านได้พอเห็นภาพว่า Chatbot คืออะไร มีรูปแบบเป็นอย่างไร และมีบทบาทความสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยอย่างไรบ้าง โดยผู้เขียนคาดว่า ในอนาคตข้างหน้าจะได้เห็นเทคโนโลยีนี้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในธุรกิจประกันภัยไทย และทำให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นที่ประทับใจและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1. Chatbot คืออะไร?

Chatbot คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองบทสนทนาของมนุษย์ที่สามารถสื่อสารผ่านข้อความหรือเสียงได้แบบ real-time โดยใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) หรือปัญญาประดิษฐ์ในการโต้ตอบกับคู่สนทนา ซึ่งตัวโปรแกรมนี้อาจถูกฝังตัวอยู่บน Server ของ Website หรือ Application หรือ โปรแกรม Chat ต่าง ๆ โดยในปัจจุบัน Chatbot นั้นมีอยู่สองรูปแบบด้วยกันคือ



● Rule-Based Bot (หรือ Script Bot)

เป็น Bot ที่ทำงานและให้ผลลัพธ์ตามที่ถูกกำหนดในกฎและ Keyword ที่วางไว้ หากผู้ใช้งานพิมพ์ผิดไปแม้แต่ตัวอักษรเดียว หรือถามไม่ตรงกับ Script/ Keyword ที่กำหนดไว้ Bot จะไม่สามารถตอบคำถาม หรืออาจให้คำตอบที่ผิดพลาดได้

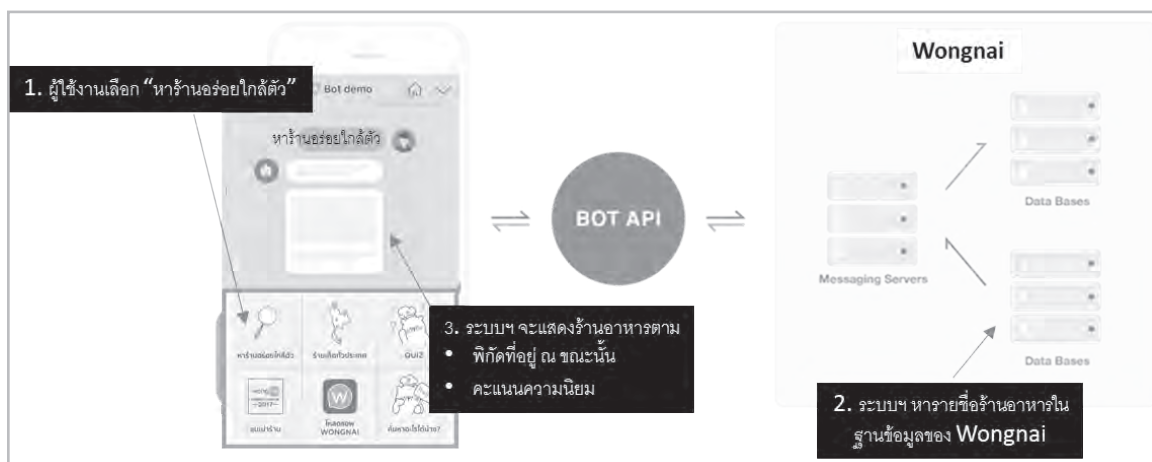
● AI-Based Bot (หรือ Intelligent Bot)

ถูกพัฒนาด้วย Natural Language Processing (NLP) ซึ่งตัว Bot จะมีการเรียนรู้คำพูดหรือสิ่งที่เขียน โดยใช้ Machine Learning หรือ AI ทำให้การแสดงผลมีความยืดหยุ่นมากกว่า Rule-Based Bot ส่งผลให้ AI Bot ได้รับความสนใจหรือความนิยมจากผู้ใช้เป็นอย่างมาก ตัวอย่างของ Chatbot ประเภทนี้ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Google Assistant, Siri หรือ Alexa เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่าง Chatbot ทั้งสองรูปแบบได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงยกตัวอย่างของ Chatbot ทั้งสองประเภทให้ได้ทราบกัน โดยเริ่มจาก Rule-Based Bot ที่หลายท่านคงพอที่จะคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีซึ่งก็คือ Wongnai¹ Official Line Account

หลักการทำงานของ Wongnai: เมื่อผู้บริโภคทำการเพิ่มบัญชีการใช้งาน Line ของ Wongnai แล้ว ทางระบบ Chat จะแสดงกล่องเมนูให้เราเลือก กรณีที่เราเลือก “ร้านอาหารอร่อยใกล้ตัว” ระบบจะขอให้ผู้ใช้งานเปิดระบบ GPS ในการหาพิกัดที่อยู่ ณ ขณะนั้นของผู้ใช้งาน และระบบจะแสดงผลร้านอาหารในพื้นที่นั้น ๆ โดยเรียงตามคะแนนความนิยมที่ทาง Wongnai ได้เก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลดังรูปที่แสดงด้านล่าง (รูปภาพที่ 1)

รูปภาพที่ 1: หลักการทำงานค้นหาร้านอาหารของ Wongnai



AI-Based Chatbot: ส่วนหนึ่งของ AI-Based Chatbot ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้จาก Smartphone ทั้ง Google Assistant ของระบบปฏิบัติการ Android หรือ Siri ของระบบปฏิบัติการ iOS หรือจากลำโพงอัจฉริยะยี่ห้อ Echo ที่ติดตั้งระบบผู้ช่วยคือ Alexa ของ Amazon โดย AI-Based จะมีความแตกต่างจาก Rule-Based Chatbot เนื่องจากสิ่งที่ผู้ใช้งานพิมพ์หรือสนทนากับ Bot ดังกล่าวนั้นไม่ได้ถูกกำหนดในรูปแบบที่ตายตัวจากผู้ให้บริการ อาทิ กล่องเมนูให้เลือกดังเช่นใน Rule-Based Bot แต่จะเป็นลักษณะการพิมพ์หรือใช้คำพูดที่เราใช้กันโดยทั่วไปเข้าไปใน Bot ซึ่งตัวระบบมีความสามารถในการแยกแยะคำพูด และทำนายว่าผู้ใช้งานมีความตั้งใจ (Intent) ที่จะทำอะไร และดึงข้อมูลบริบทที่เกี่ยวข้องออกมาจากบทสนทนา และส่งคำสั่งเข้าสู่ระบบของ Bot ได้ทันที ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้พูดว่า “Post the last 3 pictures I took on Facebook” ดังที่แสดงในรูปภาพที่ 2 ทาง Bot จะทราบว่า ผู้ใช้งานต้องการลงรูปที่ถ่าย 3 รูปล่าสุดใน Facebook ซึ่งจากการแยกแยะคำพูดออกมาเป็นดังนี้

¹ Wongnai (วังไน) เป็นเว็บไซต์และแอปพลิเคชันในเรื่องร้านอาหาร ร้านเสริมสวยและสปา ให้บริการค้นหา และรีวิวร้านอาหาร ความงาม สปา บิวตี้ ผ่านช่องทางดิจิทัลหลากหลายช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ Wongnai.com แอปพลิเคชันมือถือ ทั้งบนระบบ iOS, Android และล่าสุดบน Line Official โดย Wongnai ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาร้านอาหารทั่วประเทศไทยตามสถานที่และประเภทได้ในทุกเวลาที่ต้องการ



เรื่องเด่น

ความตั้งใจ (Intent) = การแชร์	เรียงลำดับระเบียบผลลัพธ์โดย (order_by) = จากมากไปน้อย	
ข้อจำกัด (limit) = 3 รูป	สื่อ (media) = รูปภาพ	Social_media = Facebook

และ Bot จะดำเนินการลง (Post) รูปใน Facebook แทนที่โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องลงรูปด้วยตัวเอง

รูปภาพที่ 2 : ตัวอย่างของ AI-Based Chatbot:



‘หัวใจหลักของทั้งสอง Chatbot ก็คือ ผู้ให้บริการ Chatbot จะต้องมียุทธศาสตร์ในปริมาณมากพอที่จะสอนให้เครื่อง (Machine) ได้เรียนรู้บทสนทนาในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงผู้ให้บริการ Chatbot จะต้องออกแบบคำถามที่มีความชัดเจน โดยที่ไม่ทำให้ผู้ใช้งานสับสน ก็จะทำให้ Chatbot ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ’

2. ทำความรู้จักกับ Chatbot Platform

หลังจากที่รู้จัก Chatbot เป็นที่เรียบร้อยแล้ว สิ่งที่ต้องทราบต่อไปก็คือ Platform ซึ่ง Platform ก็คือเครื่องมือสำเร็จรูปที่ผู้พัฒนาระบบ Chatbot ได้สร้างไว้เพื่อให้ผู้ที่มีความต้องการที่จะสร้าง Chatbot เข้าไปเลือกใช้ โดย Platform มีทั้งแบบสำเร็จรูป และแบบชุดคำสั่งที่ให้นำไปพัฒนาต่อเอง โดย Platform สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. ผู้ให้บริการทั่วไป

ผู้ให้บริการกลุ่มนี้มีพร้อมทุกอย่าง ทั้ง Hardware เงินทุน เทคโนโลยี และฐานลูกค้า เหลือเพียงอย่างเดียวก็คือ ช่องทางที่เปิดให้นักพัฒนาอิสระเข้ามาต่อยอดระบบนั่นเอง ผู้เล่นเกมกลุ่มนี้มีแต่เจ้าใหญ่ อาทิ Siri (Apple), Google Assistant (Google), Alexa (Amazon) และ Cortana (Microsoft) เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการระบบส่งข้อความ

ผู้ให้บริการกลุ่มนี้มั่นใจได้ว่ามีผู้ใช้งานมากที่สุด โดยผู้ให้บริการกลุ่มนี้เองได้ทำช่องทางไว้รองรับนักพัฒนา (Developer) ให้เข้าไปสร้างระบบเชื่อมต่อ โดยผู้ให้บริการกลุ่มนี้ได้แก่ iMessage (Apple), Messenger (Facebook), Line และ WeChat (Tencent)

3. ผู้ให้บริการด้านการวิเคราะห์โครงสร้างภาษา และปัญญาประดิษฐ์

ผู้ให้บริการกลุ่มนี้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาด้านภาษาที่ทำให้ Bot เข้าใจภาษาทั่วไปที่เราใช้พูดและเขียนกันอยู่ในชีวิตประจำวัน โดย Bot ที่ผู้ให้บริการกลุ่มนี้พัฒนาอยู่นั้น สามารถรองรับได้หลายภาษา อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันภาษาไทยยังอยู่ในช่วงพัฒนาอยู่เนื่องจากมีความซับซ้อนทางด้านภาษา โดยผู้ให้บริการได้แก่ Cloud Platform Speech (Google), Watson Conversation (IBM) และ Cognitive Services (Microsoft)

4. ผู้พัฒนาระบบ Chatbot

กลุ่มสุดท้ายนี้เป็นผู้พัฒนาระบบ Chatbot ซึ่งมีทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบที่ต้องนำไปพัฒนาต่อ โดยมีผู้ให้บริการได้แก่ Wit.ai (Facebook), Api.ai (Google), Bot Framework (Microsoft) เป็นต้น

3. Case study การนำ Chatbot มาใช้ในธุรกิจประกันภัย

บางท่านอาจจะสงสัยว่า ทำไมต้องนำ Chatbot เข้ามาใช้ในธุรกิจประกันภัยด้วย คำตอบก็คือธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องพึ่งพา “คน” ในแทบทุกกระบวนการ ส่วนที่ใช้คนค่อนข้างมากคงหนีไม่พ้นเรื่องการสอบถามข้อมูล (Enquiry) ผ่านทาง Call center ทั้งในเรื่อง การสอบถามข้อมูลทั่วไป หรือเวลาเกิดเคลมขึ้น โดยปกติแล้ว รูปแบบของการถามตอบผ่านช่องทาง Call center นั้นมีลักษณะที่ค่อนข้างชัดเจน และมีแบบแผน ทำให้สามารถนำระบบ Chatbot มาช่วยเสริมการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีอีกช่องทางหนึ่ง โดย Chatbot ที่ถูกนำมาใช้ในธุรกิจประกันภัยมีดังนี้

ตารางที่ 1: ตัวอย่างการนำ Chatbot มาใช้ในธุรกิจประกันภัย

เทคโนโลยี	ชื่อเทคโนโลยี	ใช้งานโดย	จุดเด่น
Rule-Based Chatbot	Sara Chatbot	AIA Malaysia	✓ สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ภายในเวลาเพียง 3 วินาที ✓ มีคลังข้อมูลคำถามที่ถูกถามบ่อยเก็บไว้ในระบบมากถึง 700 คำถาม ✓ มีแบบฟอร์มให้ Download มากถึง 140 ฟอร์ม
	AXA Facebook Chat bot	AXA ประกันภัย (ประเทศไทย)	✓ ซื้อประกันภัยการเดินทางออนไลน์ ซึ่งระบบสามารถพิจารณาและออกกรมธรรม์อัตโนมัติผ่านทาง Facebook Messenger
AI-Based Chatbot	Alexa ²	GEICO Ins. Liberty Mutual Ins. Allstate Ins	เป็นผู้ช่วยอัจฉริยะสำหรับผู้ถือกรมธรรม์อยู่กับบริษัทประกันภัย โดย Chatbot จะทำงานด้วยการสั่งงานด้วยเสียงผ่านอุปกรณ์ Alexa ซึ่งคำถามเบื้องต้นมีดังนี้ ✓ Alexa, ask Insurance Advisor what does liability mean? ✓ Alexa, tell Insurance Advisor I have an insurance question. ✓ Alexa, tell Insurance Advisor to start my risk quiz.

4. ประโยชน์ของ Chatbot

ปัจจุบันมีบริษัทประกันภัยหลายรายเริ่มหันมาใช้บริการ Chatbot มากขึ้น ซึ่งสิ่งที่ Chatbot ทำได้ดีกว่า Call center หรือ FAQ ทั่วไปก็คือ

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

- ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลและได้รับคำตอบทันทีตลอด 24 ชั่วโมง เพราะ Chatbot ทำงานอยู่ตลอดเวลา ยกตัวอย่างเช่น การเช็ควงเงินบัตรเครดิตหรือเช็คเบี้ยประกันภัยที่ลูกค้าต้องชำระ โดยลูกค้าเพียงแค่ป้อนข้อมูลเข้าระบบ และหลังจากนั้น ลูกค้าจะได้รับคำตอบจาก Chatbot ทันที
- ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายในการใช้งาน โดยไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อ Call center และต่อหมายเลขภายในให้ยุ่งยาก

² Alexa เป็นผู้ช่วย Digital พัฒนาโดย Amazon โดยการทำงานร่วมกับลำโพง Amazon Echo ในระยะแรก และมีการนำไปใช้ใน Brand อื่นอีกมากมาย อาทิ LG, GE, Ford เป็นต้น Alexa เป็น Voice Control System หรือระบบซอฟต์แวร์ควบคุมด้วยเสียงที่มีความพิเศษที่สามารถพัฒนาทักษะความสามารถในการโต้ตอบเรื่องอะไรก็ได้ลงไปในตัว Alexa ซึ่งในปัจจุบันมีมากกว่า 5,000 Skills แล้ว



2. ลดต้นทุนให้แก่บริษัทประกันภัย เนื่องจากบริษัทไม่ต้องพัฒนา Chatbot ทั้งหมดเอง โดยในปัจจุบัน มี Platform จำนวนมากที่พร้อมใช้งานให้เลือกมากมาย อาทิ Facebook Messenger หรือ Line ซึ่งทำให้บริษัทไม่มีความจำเป็นในการสร้างทีมงานเพื่อสร้างและดูแลรักษาระบบทั้งหมดเอง

5. ข้อจำกัดของการใช้ Chatbot

ถึงแม้ว่า Chatbot จะถูกพัฒนาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้วก็ตาม แต่ Chatbot เองก็ยังมีข้อจำกัดให้เห็นอยู่ โดยข้อจำกัดที่เห็นได้อย่างเด่นชัดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้งานของลูกค้า (User Experience) ก็คือ เรื่องของการไม่เข้าใจคำถามของลูกค้า เนื่องจากผู้ใช้งานอาจพิมพ์คำถามหรือข้อความอะไรก็ได้เข้าสู่ระบบ ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่ได้ติกรอบไว้ หรือ Chatbot ยังเรียนรู้ไม่มากพอ จะส่งผลให้ Chatbot ไม่เข้าใจคำถามและไม่สามารถตอบคำถามได้ สำหรับอุปสรรคอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อีกมีดังนี้

1. ข้อจำกัดในเรื่องของภาษาไทย เนื่องจากการเรียนรู้ภาษาไทยของ Chatbot ในปัจจุบันยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งในเรื่องการสะกดคำผิด³ การเว้นวรรคประโยคที่อาจทำให้ความหมายเปลี่ยน ผู้ให้บริการอาจต้องสอนเครื่องให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างราบรื่น
2. ผู้ให้บริการ Chatbot Platform บางราย อาทิ Facebook Messenger บังคับให้ผู้ใช้งานต้องใช้เข้าบัญชีส่วนตัวก่อนที่จะเริ่มใช้งาน ส่งผลให้ผู้ใช้งานบางคนไม่สะดวกหรือไม่ต้องการใช้ Chatbot ผ่านบัญชีส่วนตัว จึงทำให้ไม่สามารถใช้งาน Chatbot ดังกล่าวได้
3. ธุรกิจต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลาที่ใช้ใช้งาน Chatbot ซึ่งอาจเป็นปัญหาเล็กน้อย อาทิ สัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดระหว่างที่ใช้ใช้งาน Chatbot ซึ่งอาจจะสร้างความรำคาญให้แก่ลูกค้าได้
4. ผู้ใช้งานบางคนยังมีความต้องการที่จะสนทนากับ "คน" มากกว่า Bot อาจเนื่องด้วยภาษาที่ดูไม่ค่อยราบรื่น หรือมีประเด็นเรื่องอารมณ์และความรู้สึก (Emotional) เข้ามาเกี่ยวข้อง

6. บทสรุป

คำถามที่ทุกท่านอาจตั้งหน้าตั้งตารอก่อนจะจบบทความนี้นั่นก็คือในปัจจุบัน Chatbot สามารถทำงานแทนที่มนุษย์ได้แล้วหรือยัง คำตอบก็คือ ณ ปัจจุบัน Chatbot ยัง "ไม่" สามารถทดแทนแรงงานมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยสิ่งที่มนุษย์ยังคงเหนือกว่า Bot ก็คือทักษะการแก้ปัญหา (Problem-solving) ทั้งปัญหาระยะสั้น (ปัญหาที่เกิดเฉพาะหน้าที่ต้องเน้นความสามารถ ไหวพริบและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา) และปัญหาระยะยาว (ปัญหาที่ต้องอาศัยรูปแบบ แบบแผน และแนวทางการแก้ปัญหายั่งยืน) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ Bot อาจยังทำไม่ได้ หรือทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การนำ Chatbot มาใช้ในปัจจุบันก็ยังมีผลดีต่อทั้งธุรกิจและลูกค้า ซึ่งส่งผลในเรื่องของการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมทั้งยังลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจลงได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Jiraphatchandej, Teerasej (2017). Chatbot: สรุปทุกเทคโนโลยี และเครื่องมือสำคัญในปี 2017. Available from: <http://bots.in.th/chatbot-technology-overview-2017/>.
- Line (2017). Messaging API. Available from: <https://developers.line.me/en/docs/messaging-api/overview/>.
- Medium.com (2017). Rule based bots vs AI bots. Available from: <https://medium.com/botsupply/rule-based-bots-vs-ai-bots-b60cdb786ffa>.



³ คำที่มีกพิมพ์ผิด เช่น "โอกาส" "โอกาศ" "อนุญาติ" "อนุญาติ" "สังเกตุ" "สังเกต" "รสชาด" "รสชาติ" "ผูกพันธ์" "ผูกพัน" "อุตสาห์" "อุตสาห์" "ลายเซ็นต์" "ลายเซ็น" "อีเมลล์" "อีเมล" "เครื่องสำอากค์" "เครื่องสำอาก" "เวปไซด์" "เว็บไซด์" "ผัดกระเพา" "ผัดกะเพรา" เป็นต้น



กรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ เพื่อ “คนพิการ” ประกันภัยที่ไม่ควรมองข้าม

โดย ธมลธร ศักดิ์ดีชุมพล
สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย



ปัจจุบันการประกันภัยเข้ามามีบทบาทและความสำคัญหลาย ๆ ด้าน ทั้งต่อผู้ประกอบการในการให้ความคุ้มครอง เป็นหลักประกันและความมั่นคงต่อชีวิต ทรัพย์สินของตนเองรวมถึงครอบครัว และยังมี ความสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระของสังคมในกรณีเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่สร้างความเสียหายเดือดร้อน ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการชดเชยเยียวยาในรูปของสินไหมทดแทน อีกทั้งยังเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจอีกด้วย

ในยุค Thailand 4.0 การไม่เท่าเทียมของสังคมหรือความเหลื่อมล้ำของชนชั้นเริ่มลดน้อยลง เห็นได้จากการที่ประชาชนทุกชนชั้นสามารถเข้าถึงการประกันภัยได้ง่ายและหลากหลายช่องทาง ส่วนบริษัทประกันภัยเองได้พยายามออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบต่าง ๆ เพื่อรองรับบุคคลเฉพาะกลุ่มให้เหมาะสม ตอบโจทย์และตรงกับผู้ใช้ เช่นกัน โดยเน้นที่ราคาอย่างเอยาว มีความคุ้มครองแบบสมเหตุสมผล จัดเป็นกรรมธรรม์สำหรับรายย่อย(ไมโครอินซัวรันส์) หรือแม้กระทั่งกรรมธรรม์รายย่อยแบบเฉพาะกลุ่มคนพิการที่มาจากความร่วมมือของ

3 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) สมาคมประกันวินาศภัยไทย และสมาคมประกันชีวิต ซึ่งมีบริษัทประกันภัยที่เข้าร่วมโครงการนี้จำนวน 30 บริษัท โดยแบ่งเป็นบริษัทประกันชีวิต 5 บริษัทและบริษัทประกันภัย 25 บริษัท เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ในรัชกาลที่ 9 เนื่องในโอกาสสมทวงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 12 สิงหาคม พ.ศ. 2559 เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมา จัดโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อผู้พิการด้วยการประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมคนพิการ 3 กลุ่มคือ กลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และกลุ่มคนพิการทางการมองเห็น ได้มีโอกาสเข้าถึงระบบประกันภัยและใช้เป็นเครื่องมือเพื่อบริหารความเสี่ยงที่ตนเองและครอบครัวต้องรับมือได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตต่อไปอีกด้วย



ที่มา: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สิ้นสุด ณ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2560



จากรายงานข้อมูลสถานการณ์คนพิการในประเทศไทย แหล่งข้อมูลจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2560) พบว่า กลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายมีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 48.99) อันดับสองคือกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย (ร้อยละ 18.48) อันดับสามคือกลุ่มคนพิการทางการมองเห็น (ร้อยละ 10.42) ซึ่งกลุ่มคนพิการทั้ง 3 กลุ่มมีจำนวน 1,400,205 คน ซึ่งเกินร้อยละ 80 ของจำนวนคนพิการประเภทต่าง ๆ ทั้งประเทศรวม 1,681,006 คน ถือว่าเป็นจำนวนไม่น้อยที่กลุ่มคนพิการมีโอกาสเข้าถึงการประกันภัยในโครงการนี้

จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” ของคนพิการ โดยผู้เขียนซึ่งคาดหวังว่า ผลการศึกษานี้จะมีประโยชน์กับบริษัทประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์ และพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและเข้าถึงกลุ่มคนพิการได้มากขึ้น งานวิจัยศึกษาโดยใช้การแจกแบบสอบถามกับกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายเพียงกลุ่มเดียวซึ่งถือเป็นจำนวนเกือบร้อยละ 50 ของกลุ่มคนพิการทั้งประเทศ อายุระหว่าง 20 – 60 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงของวัยทำงานเป็นส่วนใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ในส่วนของข้อมูลและผลสำรวจต่าง ๆ ได้จากการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหวสากล และสมาคม

ส่งเสริมอาชีพคนพิการ ไม่เพียงแต่เฉพาะบุคคลที่อยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่รวมถึงจังหวัดอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งผู้เขียนต้องขอขอบคุณทั้ง 3 หน่วยงานที่อนุญาตให้เข้าไปสำรวจและเก็บข้อมูลเพื่อนำมาทำงานวิจัยนี้

จากงานวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ การศึกษา อาชีพ ความพิการ) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4 P) ปัจจัยด้านพฤติกรรม การดำเนินชีวิต (ระดับความปลอดภัยในการดำรงชีวิต) และทัศนคติต่อ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” ซึ่งแยกผลการศึกษาดังกล่าวตามหัวข้อปัจจัยดังนี้

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติจากงานวิจัยพบว่า เพศชายตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการร้อยละ 70.4 เพศหญิงร้อยละ 52.7 สอดคล้องกับข้อมูลจากสื่อต่างๆ ของปี 2560 ประเทศไทยครองแชมป์เสียชีวิตบนท้องถนนมากที่สุดในโลก ซึ่งอัตราการเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุของเพศชายมากกว่าเพศหญิงในทุก ๆ ปี ตั้งแต่ปี 2555 ถึง 2559 ประกอบกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของเพศชายที่มีความเสี่ยงมากกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เพศชายตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการมากกว่าเพศหญิง



ที่มา: หน่วยเฝ้าระวังและสะท้อนสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน (<http://trso.thairoads.org/statistic/national/N-SPI-B>)



เรื่องของระดับการศึกษาพบว่า ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุมากที่สุดร้อยละ 68.3 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรีร้อยละ 63.3 ช่วงอายุมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจนถึงปริญญาตรีคือ 15-24 ปี จัดเป็นกลุ่มเสี่ยงในเรื่องของการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งอาจมีผลมาจากสภาวะการเริ่มต้นเข้าสู่วัยรุ่นนั่นเอง เรื่องของกลุ่มอาชีพพบว่ากลุ่มอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุมากที่สุดร้อยละ 67.0 รองลงมาเป็นกลุ่มอาชีพที่รวมกลุ่มทำอาชีพในชุมชนร้อยละ 65.3 โดยส่วนตัวผู้เขียนมีความเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัวและรวมกลุ่มทำอาชีพเห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น และต้องการซื้อประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อเป็นหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว ต่างจากกลุ่มอาชีพลูกจ้างภาครัฐและเอกชนซึ่งมีสวัสดิการจากองค์กรรองรับในเรื่องค่าใช้จ่ายและค่ารักษาพยาบาลอยู่แล้ว เรื่องของความพิการก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มคนพิการภายหลังและคนพิการแต่กำเนิดยังคงต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการเกินร้อยละ 50.0 หรือคิดเป็นร้อยละ 68.3 ของกลุ่มคนพิการภายหลัง และร้อยละ 53.2 ของกลุ่มคนพิการแต่กำเนิดซึ่งเป็นตัวเลขที่ไม่น้อยเลยทีเดียว

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 4P เป็นปัจจัยที่ชี้ให้เห็นว่าเรื่องของผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือไม่ ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติ พบว่าส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการถึงร้อยละ 84.35

ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิต (ระดับความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน) เป็นข้อความเกี่ยวกับการช่วยเหลือตัวเอง การป้องกันในการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ความใส่ใจและระมัดระวังในการโดยสารยานพาหนะ รวมถึงที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย เอื้ออำนวยในการดำเนินชีวิต ตลอดจนความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ บ่อยครั้งหรือไม่ ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนพิการสามารถช่วยเหลือตนเองและให้ความใส่ใจในเรื่องของความปลอดภัยต่อการดำเนินชีวิตถึงร้อยละ 81.6 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงมาก

ทัศนคติต่อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อ

คนพิการ เป็นข้อความที่วัดทัศนคติในแง่บวกเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อคนพิการ ผลการศึกษาพบว่าความแจ่มแจ้งรายละเอียด ความคุ้มครอง ผลประโยชน์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายคิดเป็นร้อยละ 81.4 ราคาหรือเบี้ยประกันภัย 300 บาท/ปี มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความคุ้มครองที่ได้รับร้อยละ 85.2 การกระจายข่าวสารเกี่ยวกับ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ ร้อยละ 68.0 สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัย/ตัวแทนมีความสะดวกและง่ายในการติดต่อสอบถามร้อยละ 72.0 ความสามารถในการชำระเบี้ยร้อยละ 85.2 รวมถึงความคุ้มครองหรือผลประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการตรงกับความต้องการร้อยละ 83.2 โดยรวมแล้วกลุ่มคนพิการที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีมากต่อตัวกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพราะมีความคุ้มครองที่คุ้มค่า ตรงกับความต้องการและราคาประหยัด แต่ทัศนคติในด้านการกระจายข่าวสารโฆษณา หรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” ต่ำสุดเมื่อเทียบกับทัศนคติต่อตัวกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ อาจสืบเนื่องมาจากการกระจายข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง อ้างอิงได้จากจำนวนแบบสอบถาม 300 ฉบับ เคยทราบหรือได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับ “กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ” เพียงร้อยละ 20.0 เท่านั้น

เมื่อสอบถามบริษัทประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตบางแห่งเกี่ยวกับจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการที่จำหน่ายไปแล้วนั้น ทราบว่ามีจำนวนน้อยมากแต่มีการต่ออายุเกือบทุกกรมธรรม์ โดยความเห็นส่วนตัวผู้เขียนคิดว่า หากคนพิการทราบข่าวสารเกี่ยวกับการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ ด้วยความพร้อมรวมถึงมีทัศนคติที่ดีต่อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ จะส่งผลให้จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้าถึงระบบประกันภัยและใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยงในการดำเนินชีวิตได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ แต่มุมมองของความเสี่ยงที่บริษัทประกันภัยและประกันชีวิตต้องรับไว้นั้น ตามความเห็นส่วนตัวและอ้างอิงจากผลการศึกษา เห็นได้ชัดว่าคนพิการสามารถช่วยเหลือตนเอง มีรายได้ ระมัดระวังรวมถึงมีจิตใต้สำนึกในการใช้ชีวิตด้วยความปลอดภัยและไม่ประมาท โดยรวมแล้วความเสี่ยงไม่แตกต่างจากคนปกติมากนัก อีกทั้งคนพิการยังคงต้องการปัจจัยพื้นฐาน ความเสมอภาคทางสังคมรวมถึงหลักประกันและความมั่นคงในการดำเนินชีวิตเฉกเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป



ที่มา: ธมธรร คัดดีชุมพล (2559). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการ”.

แหล่งที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม: สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหวสากล และสมาคมส่งเสริมอาชีพคนพิการ



กรอบการบริหารความเสี่ยงใหม่ ใจโลกว่าเดิม

โดย ดร. ปิยวดี โชวิฑูรกิจ

คณะกรรมการพัฒนารัฐกิจและวิชาการประกันภัย

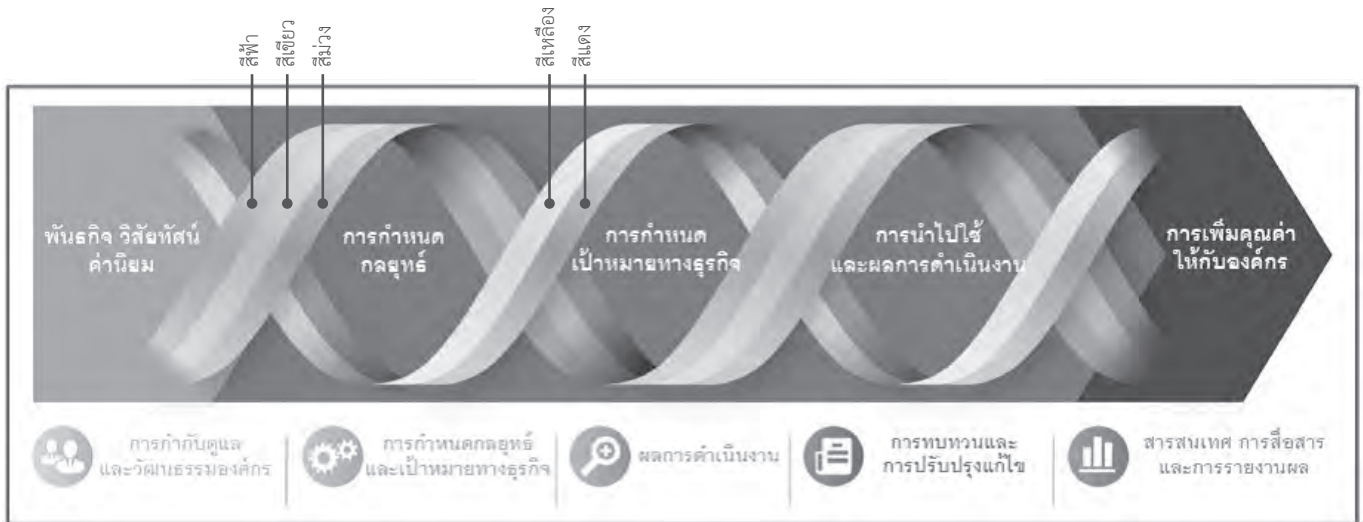


สวัสดีค่ะผู้อ่านทุกท่าน ด้อนรับปีใหม่ 2561 กับบทความอัปเดตเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยงที่ถูกนำมาใช้อ้างอิงกันอย่างแพร่หลายทั่วโลกที่ชื่อ COSO ERM กันนะคะ

เมื่อเดือนกันยายนปีที่แล้ว กรอบ COSO ERM เวอร์ชันใหม่ได้ถูกนำเสนอต่อสาธารณชน โดยได้มีการปรับแก้ไขจากเวอร์ชันเดิมปี 2547 (2004 Enterprise Risk Management – Integrated Framework) เพื่อให้กรอบแนวคิดและเนื้อหาสาระนั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะการทำธุรกิจในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เนื่องมาจากเหตุผลที่ว่า ตลอดระยะเวลา 13 ปีนับตั้งแต่กรอบ COSO ERM 2004 ได้ออกมานั้น ความซับซ้อนของความเสี่ยงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความเสี่ยงอุบัติใหม่เกิดขึ้นมาจากหลายเหตุปัจจัย และคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัทต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น

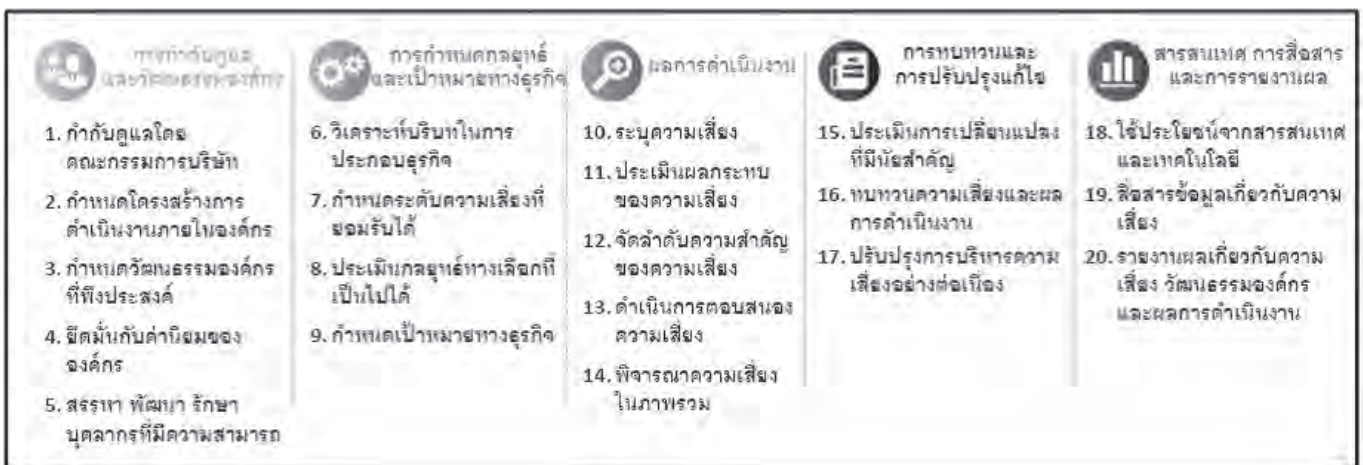
ด้วยเหตุนี้ กรอบ COSO ERM 2017 จึงได้ถูกปรับปรุงแก้ไขยกเครื่องใหม่ เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น และช่วยสามารถบริหารความเสี่ยงขององค์กรในปัจจุบันซึ่งอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Volatility) มีความไม่แน่นอนของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น (Uncertainty) มีความซับซ้อนของปัจจัยแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม (Complexity) และมีความคลุมเครือยากต่อการคาดเดาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น (Ambiguity) หรือที่เรียกว่า VUCA World นั่นเองค่ะ

กรอบ COSO ERM ฉบับใหม่ถูกปรับจากรูปลูกเต๋า (Cube) กลายมาเป็นรูปเกลียว (Helix) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบหลักออกเป็น 5 องค์ประกอบหรือ 5 เส้นเกลียวที่มีความสัมพันธ์กัน โดยเส้นเกลียวทั้ง 5 นี้ครอบคลุมตั้งแต่การกำกับดูแลไปจนถึงการติดตามผลการบริหารความเสี่ยง ดังรูปค่ะ



จากรูปนี้จะเห็นได้ว่า เส้นเกลียวสีฟ้า (การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ) เส้นเกลียวสีเขียว (ผลการดำเนินงาน) และเส้นเกลียวสีม่วง (การทบทวนและการปรับปรุงแก้ไข) ถือเป็นกระบวนการทั่วไปที่เกิดขึ้นในองค์กร ในขณะที่เส้นเกลียวสีเหลือง (การกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กร) และเส้นเกลียวสีแดง (สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงานผล) แสดงถึงองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรค่ะ

เรามาดูหลักการในการบริหารความเสี่ยง 20 ข้อซึ่งเป็นองค์ประกอบของ 5 เส้นเกลียวกันนะคะ ว่ามีอะไรบ้าง



► การกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กร (Governance and Culture)

การกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กรถือเป็นพื้นฐานของอีก 4 องค์ประกอบหรือ 4 เส้นเกลียวที่เหลือ การกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลถือเป็นการกำหนดกรอบการดำเนินงานในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเพื่อให้เกิดการบริหารความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน และเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นแนวคิดและหลักการของการบริหารความเสี่ยงเมื่อต้องมีการวิเคราะห์และตัดสินใจ

หลักการ 5 ข้อเกี่ยวกับการกำกับดูแลและวัฒนธรรมองค์กร มีดังนี้ค่ะ

1. **กำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริษัท** – คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่ในการกำกับดูแลกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลและสนับสนุนผู้บริหารขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่กำหนดไว้



2. **กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานภายในองค์กร** – องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถบรรลุกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจได้ โดยการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานนั้นจะต้องพิจารณาจากกลยุทธ์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ลักษณะการประกอบธุรกิจ ขนาดขององค์กร แหล่งที่ตั้ง ผลิตภัณฑ์/บริการ ช่องทางการจำหน่าย อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายงานการบังคับบัญชาและการรายงาน รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
3. **กำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์** – องค์กรมีการกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพื่อนำไปสู่วัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร ในที่สุดโดยผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว และให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจและการดำเนินการที่มีมาตรฐานที่ดี ผู้บริหารระดับกลางต้องเป็นผู้เชื่อมประสานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและนำกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจมาแปลงเป็นแผนการดำเนินงานที่สอดคล้อง รวมทั้งมีการควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามแผนและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
4. **ยึดมั่นกับค่านิยมขององค์กร** – องค์กรยึดมั่นต่อค่านิยมขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ และสร้างให้บุคลากรมีความตระหนักถึงความเสี่ยงในการทำงานของตน มีการนำความเสี่ยงและผลตอบแทนที่จะได้รับไปประกอบการตัดสินใจเป็นกิจวัตร
5. **สรรหา พัฒนา รักษา บุคลากรที่มีความสามารถ** – องค์กรยึดมั่นในการสร้างบุคลากรที่มีขีดความสามารถที่จะนำพาให้องค์กรสามารถบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจได้ และมีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งหลัก

► การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ (Strategy and Objective-Setting)

การบริหารความเสี่ยงจะถูกบูรณาการเข้าไปกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยถูกผนวกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ การทำความเข้าใจสภาวะแวดล้อมในการประกอบธุรกิจจะช่วยให้องค์กรสามารถระบุปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรและความเสี่ยงที่จะตามมา องค์กรจึงต้องมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ควบคู่ไปกับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเป็นเครื่องมือที่ช่วยนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้มาแปรเป็นกรอบในการดำเนินงาน การกำหนดแผนการดำเนินงาน การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร และการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

หลักการ 4 ข้อเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ มีดังนี้ค่ะ

6. **วิเคราะห์การประกอบธุรกิจ** – องค์กรควรต้องพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากบริบทในการประกอบธุรกิจต่อภาพความเสี่ยงรวมของบริษัท (Risk Profile) โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายนอกองค์กร (สังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การเมือง และกฎหมาย) และปัจจัยภายในองค์กร (เงินกองทุน สินทรัพย์ บุคลากร กระบวนการ ระบบงาน ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี)
7. **กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้** – องค์กรมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ซึ่งจะช่วยสามารถสร้างคุณค่า รักษาคุณค่า และก่อให้เกิดการตระหนักในคุณค่าขององค์กรที่มีได้โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในระดับองค์กร และระดับย่อย
8. **ประเมินทางเลือกที่เป็นไปได้** – องค์กรมีการประเมินกลยุทธ์ทางเลือกต่าง ๆ รวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเลือกใช้แต่ละกลยุทธ์ต่อภาพความเสี่ยงรวม
9. **กำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ** – องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์ของบริษัทในทุกระดับ โดยเป้าหมายทางธุรกิจที่จะกำหนดนั้นครอบคลุมด้านการเงิน ลูกค้า การดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี และนวัตกรรม



► ผลการดำเนินงาน (Performance)

องค์กรจะต้องมีการระบุและประเมินความเสี่ยงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการบรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ ในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเหล่านี้ควรพิจารณาจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นจึงเลือกมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด กระบวนการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรเห็นภาพความเสี่ยงรวมของความเสี่ยงที่องค์กรมีอยู่สำหรับการดำเนินการเพื่อให้บรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร

หลักการ 5 ข้อเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน มีดังนี้ค่ะ

10. **ระบุความเสี่ยง** – องค์กรมีการระบุความเสี่ยงซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการเพื่อให้บรรลุกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ นอกเหนือจากความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจในปัจจุบันแล้ว ยังควรต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงอุบัติใหม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีใหม่ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การใช้ชีวิต และพฤติกรรมของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ประกอบด้วย
11. **ประเมินผลกระทบของความเสี่ยง** – องค์กรมีการประเมินผลกระทบของความเสี่ยงที่ได้รับไว้ โดยประเมินผลกระทบต่อเป้าหมายทางธุรกิจแต่ละเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป้าหมายรวมระดับองค์กร และพิจารณาความน่าจะเป็นในการเกิดความเสี่ยงที่ได้รับไว้ ควบคู่กัน
12. **จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง** – องค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง เพื่อจะได้ใช้ประกอบการเลือกมาตรการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมกับแต่ละความเสี่ยงและสถานะแวดล้อม
13. **ดำเนินการตอบสนองความเสี่ยง** – องค์กรระบุมาตรการตอบสนองความเสี่ยงและพิจารณาคัดเลือกมาตรการที่เหมาะสม ในการพิจารณาตัดสินใจมาตรการตอบสนองความเสี่ยงนั้น องค์กรควรคำนึงบริบทในการประกอบธุรกิจ ต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความรุนแรงของความเสี่ยง ประกอบการตัดสินใจ
14. **ประเมินความเสี่ยงในภาพรวม** – องค์กรมีการจัดทำภาพความเสี่ยงรวมของบริษัทและประเมินสถานะความเสี่ยงและภาพความเสี่ยงรวมในปัจจุบัน โดยควรมีการพิจารณาในภาพรวมของกลยุทธ์ ภาพรวมของเป้าหมายทางธุรกิจระดับองค์กร เป้าหมายทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

► การทบทวนและการปรับปรุงแก้ไข (Review & Revision)

การทบทวนความสามารถในการบริหารความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่ได้ทำไป รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กรเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงที่มีในปัจจุบัน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขที่ควรดำเนินการเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้ในระยะยาว ทั้งในกรณีปกติและกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

หลักการ 3 ข้อเกี่ยวกับการทบทวนและการปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้ค่ะ

15. **ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ** – องค์กรมีการระบุการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่อาจจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
16. **ทบทวนความเสี่ยงและผลการดำเนินงาน** – องค์กรทบทวนผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งวิเคราะห์ความเสี่ยงที่องค์กรมีอยู่เทียบกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงความถูกต้องในการประเมินมูลค่าความเสี่ยงขององค์กร
17. **ทบทวนปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง** – องค์กรทบทวนการบริหารความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในอนาคต รวมถึงพิจารณาเทคโนโลยีใหม่ที่อาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารความเสี่ยง การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และสถานะ



แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การทบทวนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ การพิจารณาความเสี่ยงอุบัติใหม่ประกอบการบริหารความเสี่ยงในอนาคต ประสิทธิภาพของการสื่อสาร และการเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงกับองค์กรอื่น ๆ

► ข้อมูล การสื่อสาร และการรายงานผล (Information, Communication, & Reporting)

การสื่อสารเพื่อให้ได้รับข้อมูลและสื่อสารข้อมูลที่มีอยู่ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เป็นกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและทำซ้ำจนเป็นกิจวัตร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับทั้งจากภายในภายนอกไปใช้ประกอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรควรต้องมีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่

หลักการ 3 ข้อเกี่ยวกับข้อมูล การสื่อสาร และการรายงานผล มีดังนี้ค่ะ

18. นำข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง – องค์กรควรใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลเชิงลึก รวมถึงมีการเก็บรวบรวมสารสนเทศสำคัญที่เกี่ยวข้อง อาทิ สภาพรวมของตลาด อัตราการเจริญเติบโต ผลประกอบการโดยรวม ข้อมูลการประกอบธุรกิจของคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ หรือแนวโน้มการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงในอนาคต
19. พัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง – องค์กรควรมีการใช้ช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในองค์กร และสื่อสารข้อมูลที่สำคัญไปยังผู้เกี่ยวข้อง อาทิ ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร กลยุทธ์และเป้าหมายในการประกอบธุรกิจ ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงในงานต่าง ๆ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรในองค์กร
20. รายงานผลเกี่ยวกับความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กร และผลการดำเนินงานไปยังผู้บริหารและพนักงานในทุกหน่วยงาน – องค์กรควรต้องมีการรายงานผลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงในงานของตนและนำการบริหารความเสี่ยงไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน รวมถึงมีการสื่อสารผลการดำเนินงานและผลการบริหารความเสี่ยงไปยังบุคลากรทุกระดับรวมถึงองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง



จะเห็นได้ว่ากรอบ COSO ERM 2017 ที่ได้กล่าวมานั้น เน้นถึงการนำการบริหารความเสี่ยงมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ ถึงแม้การบริหารความเสี่ยงจะไม่สามารถป้องกันเหตุการณ์อันไม่คาดคิดซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งหมดก็ตาม แต่การบริหารความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเตรียมองค์กรให้มีความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์เหล่านี้ และช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพค่ะ

พบกับฉบับหน้าจะค่ะ สวัสดีค่ะ





ประชุมชี้แจง เรื่อง “Risk Register Guideline สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย”

ชมรมบริหารและจัดการความเสี่ยงของบริษัท จัดประชุมชี้แจง เรื่อง “Risk Register Guideline สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย” เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



ประชุมชี้แจง เรื่อง “การประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment: ORSA)”

ชมรมบริหารและจัดการความเสี่ยงของบริษัท จัดประชุมชี้แจง เรื่อง “การประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment: ORSA)” เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



โครงการ “ปฏิทินหมายจับ THE MOST WANTED 2018 BY คปจร.น.”

ศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ (ศปจร.น.) กองบัญชาการตำรวจนครบาล และสมาคมประกันวินาศภัยไทย ลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการมอบเงินรางวัลนำจับให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสผู้ต้องหาตามโครงการ “ปฏิทินหมายจับ THE MOST WANTED 2018 BY คปจร.น.” เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2561 ณ กองบัญชาการตำรวจนครบาล



สัมมนา เรื่อง “การปฏิบัติตามสัญญาและบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยรถยนต์ ในยุค InsurTech”

ชมรมสินไหมยานยนต์ จัดสัมมนา เรื่อง “การปฏิบัติตามสัญญาและบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยรถยนต์ ในยุค InsurTech” เมื่อวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2561 ณ โรงแรม เดอะ เวิร์นน่า แอท ทับลาน จังหวัดปราจีนบุรี



มอบกระเช้าข้าวหอมมะลิ

นายวาสิต ลำข้า ประธานคณะกรรมการประกันภัย ยานยนต์ พร้อมด้วยคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ นำ กระเช้าข้าวหอมมะลิเพื่อสวัสดิ์ปีใหม่ แต่พลตำรวจตรีไมตรี ฉิมเฉิด ผู้บังคับการ กองบังคับการปราบปราม พันตำรวจเอก ชาติกร สวัสดิ์ รองผู้บังคับการ กองบังคับการปราบปราม และ พันตำรวจเอกธงชัย อยู่เกษ ผู้กำกับการ 1 กองบังคับการ ปราบปราม พร้อมทั้งหารือแนวทางการร่วมมือระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ (ตำรวจกองปราบปราม) กับภาคธุรกิจ ประกันภัยรถยนต์ เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2561 ณ กองบังคับการปราบปราม กรุงเทพมหานคร



ประชุมหารือเกี่ยวกับร่างประกาศ คปก. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.

คณะกรรมการการบัญชี-การเงิน และการลงทุน จัดประชุมหารือ บริษัทสมาชิกเกี่ยวกับร่างประกาศ คปก. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการเปิดเผยข้อมูลของ บริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



มอบเงินรางวัลโครงการ “ปฏิทินหมายจับ THE MOST WANTED 2018 BY ศปจ.บ.น.” ครั้งที่ 1

นายวาสิต ลำข้า ประธานคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ มอบ เงินรางวัลโครงการ “ปฏิทินหมายจับ The Most Wanted 2018 by ศปจ.บ.น.” ครั้งที่ 1 ให้กับผู้แจ้งเบาะแสผู้ต้องหาตามโครงการดังกล่าว เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



สัมมนา เรื่อง “นวัตกรรมยานยนต์ในอนาคตกับธุรกิจรับประกันภัยรถยนต์ในประเทศไทย”

ชมรมพิจารณารับประกันภัยยานยนต์ จัดสัมมนา เรื่อง “นวัตกรรมยานยนต์ในอนาคตกับธุรกิจรับประกันภัยรถยนต์ในประเทศไทย” เมื่อวันที่ 9-10 มีนาคม 2561 ณ โรงแรม เดอะ เวิร์น แอท ทับลาน จังหวัดปราจีนบุรี



พิธีมอบประกาศนียบัตร โครงการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่พิจารณารับประกันภัยรถยนต์ รุ่นที่ 2

นายจิรพันธ์ อัสวชนกุล นายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย เป็นประธานในพิธีมอบประกาศนียบัตร โครงการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่พิจารณารับประกันภัยรถยนต์ รุ่นที่ 2 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย จัดโดยชมรมพิจารณารับประกันภัยยานยนต์



พิธีมอบรางวัลโครงการรางวัลผู้สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ดีเด่น ประจำปี 2560 (Best Surveyor Award 2017)

คณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ จัดพิธีมอบรางวัลโครงการรางวัลผู้สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ดีเด่น ประจำปี 2560 (Best Surveyor Award 2017) เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด



โครงการเดิน-วิ่ง การกุศล 50 ปี สมาคม ประกันวินาศภัยไทย

คณะกรรมการประกันภัยอุบัติเหตุและ
สุขภาพ จัดโครงการ เดิน-วิ่ง การกุศล 50 ปี
สมาคมประกันวินาศภัยไทย ซึ่งถ้วยรางวัลชนะเลิศ
ประทานจากพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้า
โสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ และร่วมบริจาค
สมทบทุน สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ภายใต้
ชื่อกิจกรรม “Healthy & Happy Run 2018”
เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2561 ณ สวนลุมพินี



ระเบียงภาพ



สัมมนาเรื่อง “ประเด็นปัญหาและแนวทางพิจารณาข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ในชั้นอนุญาโตตุลาการและศาล”

ชมรมนักกฎหมายประกันภัยยานยนต์ จัดสัมมนา เรื่อง “ประเด็นปัญหาและแนวทางพิจารณาข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ในชั้นอนุญาโตตุลาการและศาล” เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค



มอบกระเช้าข้าวหอมมะลิ

นายวาสิต ลำข้า ประธานคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ พร้อมด้วยคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ นำกระเช้าข้าวหอมมะลิเพื่อสวัสดีปีใหม่ แด่พลตำรวจโทชาญเทพ เสสะเวช ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล และพลตำรวจตรีภาณุรัตน์ หลักบุญ รองผู้บัญชาการตำรวจนครบาล พร้อมทั้งหารือแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (ตำรวจนครบาล) กับภาคธุรกิจประกันภัยรถยนต์ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2561 ณ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร



อบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

คณะกรรมการการบัญชี-การเงิน และการลงทุน จัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2561 (รอบแรก) ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



ประชุมชี้แจงตามบันทึกความร่วมมือเพื่อใช้ระบบการประกันภัยแก้ไขปัญหาราจรอง โครงการ “รถชนแล้ว ถ่ายรูปไว้ แยกได้ ไม่ต้องรอ”

คณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ จัดประชุมชี้แจงตามบันทึกความร่วมมือเพื่อใช้ระบบการประกันภัยแก้ไขปัญหาราจรอง โครงการ “รถชนแล้ว ถ่ายรูปไว้ แยกได้ ไม่ต้องรอ” เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561 ณ โรงแรมบางกอกกษา



ระเบียนภาพ



ประชุมชี้แจง เรื่อง “บทบาทผู้ลงทุนสถาบันกับการสร้างธรรมาภิบาลการลงทุน”

คณะกรรมการการบัญชี-การเงิน และการลงทุน จัดประชุมชี้แจง เรื่อง “บทบาทผู้ลงทุนสถาบันกับการสร้างธรรมาภิบาลการลงทุน” เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2561 ณ สมาคมประกันวินาศภัยไทย



สัมมนา เรื่อง Financial Model 1

ชมรมนักบัญชีประกันภัย จัดสัมมนา เรื่อง Financial Model 1 เมื่อวันที่ 22-23 มีนาคม 2561 ณ MSC Hall Ramada Plaza Bangkok Menam Riverside



ความสำคัญของ Data Analytics และการประยุกต์ใช้ ในธุรกิจประกันภัย

(ตอนจบ: บทบาทของ Data Analytics และการนำไปใช้กับธุรกิจประกันภัย)



โดย ชุตีกร แต่โสภางษ์
สำนักงานอตราเบี้ยประกันวินาศภัย

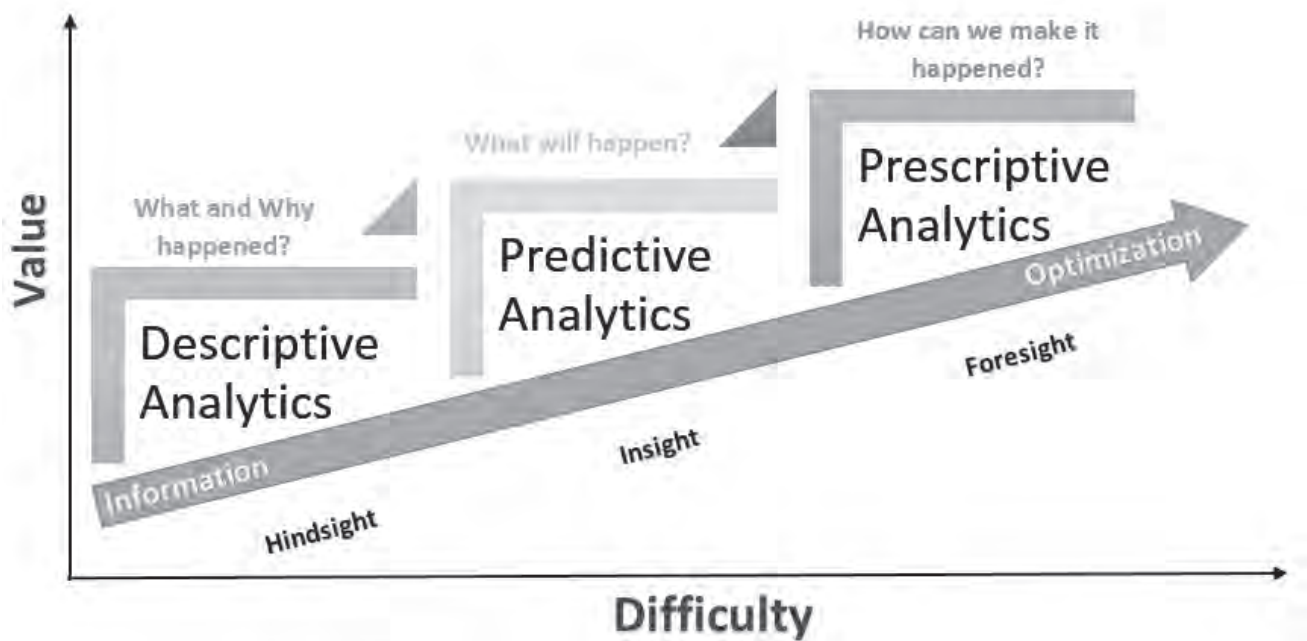
ในฉบับที่แล้วเราได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎหมาย และข้อบังคับ ที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยพบกับความท้าทายใหม่ ๆ ในฉบับนี้เราจะได้กล่าวถึงบทบาทของ Data Analytics และการนำไปใช้ในธุรกิจประกันภัยต่อไป...

บทบาทของ Data Analytics

ปัจจุบันบริษัทประกันภัยได้ให้ความสนใจในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกโดยใช้เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้บริษัทขยายการเติบโตของธุรกิจและช่วยตรวจสอบต้นทุนไปพร้อมกัน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมาช่วยในธุรกิจนี้ ถูกคาดการณ์ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจอย่างเต็มตัวในปี 2020 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. **Descriptive Analytics** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหา หลังจากที่เกิดเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้ว โดยสามารถใช้ข้อมูลที่มีความซับซ้อนและมีหลายตัวแปรได้ ตัวอย่างเช่น dashboard แสดงประวัติข้อมูลสินไหมทดแทน เป็นต้น
2. **Predictive Analytics** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะการพยากรณ์หาสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้ข้อมูลจากในอดีตเข้าร่วมกับโมเดลทางคณิตศาสตร์ หรือเทคนิค data mining โดยสามารถใช้ข้อมูลที่เป็นโครงสร้าง (Structured Data) และไม่เป็นโครงสร้าง (Unstructured Data) จากหลายแหล่งที่มา เช่น Geospatial Analytics (การวิเคราะห์ข้อมูลด้านภูมิสารสนเทศ) คือ นำข้อมูลภูมิศาสตร์มาวิเคราะห์จนเป็นข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น
3. **Prescriptive Analytics** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถให้คำแนะนำหรือหาหนทางที่ดีที่สุด รวมถึงจำลองผลที่ตามมาในแต่ละสถานการณ์ เป็นการผสมผสานการใช้วิธีการแบบ Predictive Analytics และกฎธุรกิจ (Business Rules) หรือพูดง่าย ๆ ว่า Prescriptive Analytics เป็นการพยายามบอกว่าจะเกิดอะไรขึ้น เมื่อไร และทำไม ของสถานการณ์ปัจจุบัน และพยายามบอกถึงสถานการณ์ในอนาคตด้วย เช่น โมเดลภัยพิบัติร้ายแรง (Catastrophe modeling) โมเดลสินไหมทดแทนที่มีความผิดปกติ (Outlier claims modeling) การวิเคราะห์ข้อมูลสังคมทางออนไลน์ (Social Network Analytics) การเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรม (Behavior profiling) เป็นต้น

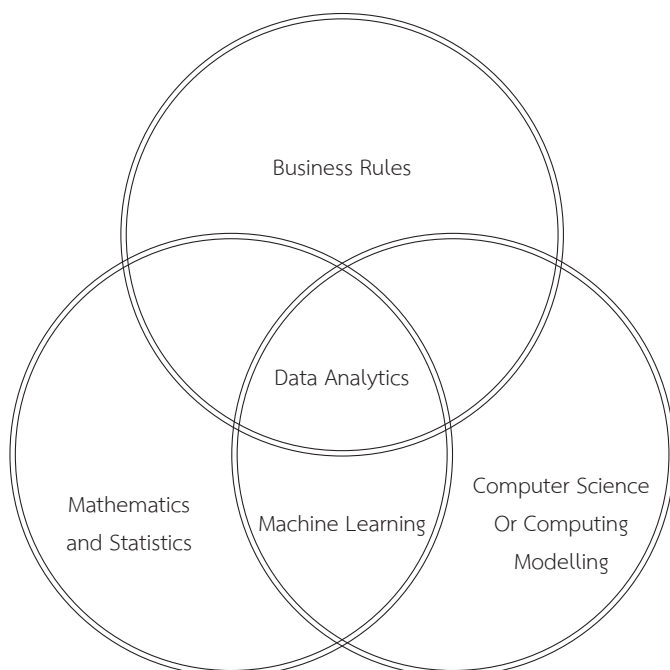
รูปที่ 2 Data Analytics [Gartner]



แหล่งข้อมูล: <http://www.miprofs.com/big-data-descriptive-to-predictive/>

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกทั้งสามระดับนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยสนับสนุนและปรับปรุงการตัดสินใจ เป็นการผสมผสานคณิตศาสตร์และสถิติ วิทยาศาสตร์ กฎธุรกิจ (Business Rules) Machine Learning เทคนิคโมเดลการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ (Computational Modeling) และต้องการข้อมูลประวัติการดำเนินงานและรายการทางการเงิน ทั้งที่เป็นข้อมูลสาธารณะและด้านสังคม เพื่อนำมาวิเคราะห์จากการสังเกตและศึกษาแนวโน้มของผลกระทบในอนาคตที่เกิดจากการตัดสินใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติในแต่ละวิธีที่นำเสนอก่อนทำการตัดสินใจจริง สิ่งนี้ช่วยปรับปรุงการตัดสินใจ ทำให้การปฏิบัติจริงมีความรอบคอบมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในอนาคตที่ดีที่สุด

รูปที่ 3 ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ Data Analytics



การนำ Data Analytics ไปใช้กับธุรกิจประกันภัย

ความท้าทายส่วนใหญ่ที่บริษัทประกันภัยต้องเผชิญในการประยุกต์การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกกับธุรกิจประกันภัย นั้นคือเรื่องความซับซ้อนของธุรกิจ เรื่องการสร้างความไว้วางใจจากการรับประกันภัย เรื่องการแข่งขันโดยการตัดราคา เรื่องการเปลี่ยนแนวคิดการดำเนินธุรกิจจากการพยายามลดความเสี่ยงเป็นการพยายามลดความรุนแรงของความเสี่ยง เรื่องปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล เรื่องการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับธุรกิจ และจำนวนการฉ้อฉลในประกันภัยที่เพิ่มขึ้นทุกวัน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกช่วยให้ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัยและฝ่ายรับประกันภัยพิจารณาถึงความเสี่ยงได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังมียกหลายส่วนงานที่สามารถใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้งานเกิดประสิทธิผลสูงสุด เช่น กลยุทธ์ทางการตลาด กระบวนการสินไหมทดแทน และการกำหนดราคา เป็นต้น การใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจะแสดงให้เห็นถึงตัวชี้ประสิทธิภาพการทำงาน (Key Performance Indicators : KPI) ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบการเงินและการดำเนินงาน Data Analytics สามารถนำไปใช้ได้ในส่วนงาน ดังนี้

Actuarial และ Underwriting Analytics: ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัยจำเป็นต้องรู้เรื่องความน่าจะเป็นและขอบเขตของความเสียหาย ฝ่ายรับประกันภัยต้องทราบการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ตั้งราคาได้เหมาะสมตามความเสี่ยงนั้น โดยปกติบริษัทประกันภัยจะพิจารณาตัดสินใจด้วยข้อมูลเพียงสองสามตัวแปรบนพื้นฐานข้อมูลในอดีต เพื่อทำความเข้าใจความเสี่ยงและการกำหนดราคา แต่ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงแต่สามารถวิเคราะห์ได้หลายตัวแปร ยังสามารถผสมผสานข้อมูลความเสี่ยงและจำลองสถานการณ์ในอนาคต เพื่อหาหนทางที่ดีที่สุด เช่น การจำลองโมเดลภัยพิบัติให้ตรงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยสร้างหลากหลายสถานการณ์จากข้อมูล geographic และข้อมูลที่มาจากการประเมินความเป็นไปได้ของค่าเสียหายจากภัยพิบัตินั้น ๆ เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกทำให้ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัยและฝ่ายรับประกันภัยสามารถตั้งราคาได้ตรงตามความเสี่ยงยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการตั้งเงินสำรอง การประเมินความเหมาะสมในการเอาประกันภัยต่อ ยิ่งไปกว่านั้นสามารถระบุความเสี่ยงใดเป็นความเสี่ยงหลัก ที่มีผลต่อ loss ratios จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก สามารถเพิ่มความเร็วและความแม่นยำในการตัดสินใจ และสามารถนำไปปรับปรุงกฎข้อบังคับ หรือกฎหมาย และความพึงพอใจของลูกค้า

Claim Analytics: กระบวนการสินไหมทดแทนนั้นใช้ทรัพยากรมาก ทั้งเวลาและแรงงาน เนื่องจากมีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทำให้ใช้เวลานานและอาจเลยกำหนดการปิดรายการสินไหมทดแทน ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น claim analytics สามารถลดขั้นตอนในกระบวนการสินไหมทดแทน รวมทั้งลดเวลาการตัดสินใจและความผิดพลาดใด ๆ ในการตัดสินใจนั้น ๆ และหาผลลัพธ์ที่สามารถเห็นแนวโน้มของต้นทุนความเสียหายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถนำไปปรับปรุงกฎข้อบังคับ หรือกฎหมายและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ตัวอย่างประโยชน์ที่ได้จาก claim analytics เช่น บริษัทประกันภัยในอังกฤษสามารถประหยัดเงินไปประมาณ 2 ล้านปอนด์ (ประมาณ 88.5 ล้านบาท) ต่อปี สำหรับค่าสินไหมของประกันภัยรถยนต์ บริษัทประกันภัยอันดับต้น ๆ ของโลกสามารถประหยัดเงินประมาณ 3 ล้านดอลลาร์ (ประมาณ 108 ล้านบาท) ต่อปี จากการใช้ predictive model บริษัทประกันภัยในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ สามารถลดความเสี่ยงการลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ลดเหลือน้อยกว่าร้อยละ 1 และบริษัทประกันภัยรถยนต์พบว่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นมีการใช้ระบบ FNOL (First Notice of Loss) ซึ่งเป็นระบบที่แจ้งข้อมูลให้แก่บริษัทประกันภัยทราบถึงความเสียหายและการสูญหายของรถยนต์ โดยเพิ่มจากร้อยละ 4 เป็นร้อยละ 25 ทำให้บริษัทประกันภัยได้รับข้อมูลสินไหมครบถ้วนและรวดเร็ว จึงสามารถดำเนินการพิจารณาสินไหมทดแทนได้เร็วขึ้น สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และลดค่าใช้จ่ายในการจัดการสินไหม เป็นต้น

Fraud Analytics: ตามข้อมูล National Insurance Crime Bureau (NICB) ประมาณการร้อยละ 10 ของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของประกันภัยเป็นการฉ้อฉล ในปี 2012 ประกันภัยในสหรัฐอเมริกาพบว่าการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่เป็นการฉ้อฉลเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27 ซึ่งเป็นข้อกังขาของบริษัทประกันภัยในส่วนสินไหมทดแทนว่าทำไมจึงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะประกันวินาศภัยและประกันสุขภาพ การฉ้อฉลในอุตสาหกรรมประกันภัยสามารถเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนในการดำเนินการและกับผู้เกี่ยวข้องใด ๆ ก็ได้ เช่น ลูกค้า ผู้เสียหาย หรือ บุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เป็นต้น การฉ้อฉลที่พบเห็นโดยทั่วไป คือ การฉ้อฉลจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ผู้เอาประกันภัยนำเสนอไม่ตรงความเป็นจริง และเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง การฉ้อฉลที่เลวร้ายขึ้นไปอีกคือ การทำเป็นขบวนการหรือเป็นองค์กร ประกอบกับมีอินเทอร์เน็ต ยิ่งทำให้จำนวนการฉ้อฉลอย่างมืออาชีพเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเก็บค่าเบี้ยประกันภัยไว้เอง ไม่นำส่งบริษัทประกันภัย การคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้าเกินจริง และการยกยอกทรัพยากรภายในบริษัท

เดิมทีบริษัทประกันภัยไม่ได้มีเครื่องมือในการตรวจสอบการฉ้อฉล จึงใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบ ทำให้ต้องใช้เวลา และบางครั้งผลที่ได้กลับไม่พบความผิดปกติ แต่ในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า บริษัทประกันภัยทั่วโลกเริ่มนำ predictive และ prescriptive analytics มาใช้ระบุสินไหมทดแทนที่เป็นการฉ้อฉล และระบุลูกค้าที่มีความเสี่ยงที่จะมีการฉ้อฉล เพื่อหลีกเลี่ยงการรับประกันภัย วิธีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์การฉ้อฉล ยกตัวอย่างเช่น text mining (วิเคราะห์จากข้อความ) social network analytics (วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใน social network) และ geospatial (การวิเคราะห์เชิงพื้นที่) เป็นต้น มาใช้ตรวจสอบการฉ้อฉล ลดเวลาการตรวจสอบ พร้อมผลลัพธ์ที่แม่นยำขึ้น สามารถช่วยป้องกันการฉ้อฉล และยังช่วยในการลดต้นทุนค่าสินไหม ทำให้ผลกำไรเพิ่มขึ้น

fraud analytics เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถจัดการการฉ้อฉลออกไปได้ทั้งหมด แต่อย่างน้อยก็เป็นเครื่องมือที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่บริษัทประกันภัย เพื่อที่จะต่อต้านการฉ้อฉล โดยเตือนและตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อตรวจสอบพบสินไหมน่าสงสัย นี่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับโลกที่เป็นดิจิทัล ไม่ใช่เพียงธุรกิจที่ต้องรวดเร็ว แต่ต้องเป็นธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีเป็นด้วย ตัวอย่างผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ fraud analytics เช่น สามารถตรวจจับการฉ้อฉลเพิ่มจากร้อยละ 3.5 เป็นร้อยละ 8 ช่วยลดเวลาในการสืบสวนรายการสินไหมถึงร้อยละ 95 เพิ่มจำนวนเงินสินไหมรับคืน เป็นเงินถึง 12 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ประมาณ 433 ล้านบาท) ภายในเวลา 6 เดือน ช่วยจัดลำดับความสำคัญของรายการสินไหม ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพแก่บริษัทประกันภัย เช่น เมื่อเกิดภัยพิบัติจะนำรายการสินไหมที่มีความเกี่ยวข้องมาดำเนินการก่อน เป็นต้น

Customer Retention: การรักษาลูกค้าให้ยังคงต่ออายุกรมธรรม์ นับเป็นเรื่องสำคัญและสร้างความกังวลใจให้แก่บริษัทประกันภัย ประโยชน์จากการต่ออายุกรมธรรม์ของลูกค้าเดิมก็คือ ค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าการหาลูกค้ารายใหม่ Predictive Analytics ถูกใช้สำหรับจัดกลุ่มตามข้อมูลลูกค้าที่บริษัทมี โดยใช้สถิติประชากรศาสตร์ ข้อมูลการดำเนินการและข้อมูลความเสี่ยง เมื่อลูกค้ามีการหยุดจ่ายเบี้ยประกัน จะมีทั้งโฆษณา

กิจกรรมทางการตลาด และช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เพื่อรักษาลูกค้าที่สร้างผลกำไรให้แก่บริษัทไว้ การผสมผสาน predictive และ prescriptive analytics สามารถช่วยส่งเสริมกลยุทธ์การขายสินค้าที่เกี่ยวข้อง (cross selling) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการรักษาลูกค้าที่สำคัญและสร้างมูลค่าให้แก่บริษัท ความท้าทายของบริษัทประกันภัย คือต้องระบุระดับประโยชน์หรือกำไรที่ได้รับ เพื่อสร้างกลยุทธ์ได้ถูกต้องตามเป้าหมาย และนำไปปรับใช้กับลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ

Risk Management: มีหลายบริษัทประกันภัยเปลี่ยนจากการพยายามลดความเสี่ยง (risk absorption) มาเป็นการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk mitigation) เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่สร้างความเสียหายอย่างรุนแรงของเหตุการณ์อันคาดไม่ถึง แบบที่เรียกว่า ‘black swan’ แก่บริษัทของพวกเขา บริษัทประกันภัยจึงทำพวกโมเดลการลดความรุนแรงของความเสี่ยง มากกว่าการวินิจฉัยความเสี่ยง เช่น กรณีมหันตภัยที่รุนแรง อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาเพิ่มเติมก็คือ การระบุ การวัดผล และการลดความรุนแรงของความเสี่ยงที่วัดได้ยาก เช่น ชื่อเสียง กฎข้อบังคับ วิกฤตทางการเงิน เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจึงนับได้ว่าเป็นผู้ช่วยที่มีประสิทธิภาพ ที่จะช่วยให้บริษัทประกันภัยสามารถคาดคะเนถึงความเสี่ยงที่ยังคลุมเครือเหล่านี้ และช่วยติดตามตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย ช่วยสร้างผลกำไรที่เพิ่มขึ้น นับว่าเป็นการจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวม

Usage Based Insurance: มีบริษัทประกันภัยเริ่มนำแนวคิดอย่าง usage base insurance (UBI) มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน ซึ่ง UBI นับเป็นประกันภัยทางรถยนต์แบบหนึ่ง ซึ่งบริษัทประกันภัยจะตั้งราคาเบี้ยประกันภัยตามระยะทางขับที่ เวลาที่ใช้ในการขับที่ พฤติกรรมการขับที่ และจุดหมายปลายทาง นับเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ณ ระดับลูกค้า ซึ่งเกิดขึ้นจริงได้ก็เพราะมีเทคโนโลยี เช่น Big Data การรับ-ส่งข้อมูลด้วยสัญญาณไร้สาย (GPS) และการประมวลผลแบบ Cloud ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างแก่ผู้แข่งขันในธุรกิจประกันภัย และยังเปลี่ยนโฉมหน้าการดำเนินธุรกิจให้แตกต่างไปจากเดิม

Insurance Credit Score: ในเริ่มแรกแนวคิดการใช้ credit score ดูค่อนข้างลำบากสำหรับสถาบันการเงิน เนื่องจากการประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้า โดยใช้การคำนวณทางคณิตศาสตร์ที่ซับซ้อนบนข้อมูลจำนวนมาก และมีขอบเขตกว้าง แต่ในปัจจุบันสำหรับผู้ให้ credit score ก่อน กลับเป็นผู้ได้เปรียบในการแข่งขัน

สำหรับอุตสาหกรรมประกันภัย การใช้ credit score ก็มีคุณสมบัติเช่นกัน โดยเฉพาะในกระบวนการรับประกันภัยแบบรายย่อย แต่การสร้าง credit score นั้นมีความยากและซับซ้อน และยังต้องใช้ข้อมูลหลายระดับชั้น เพื่อให้สามารถสร้างโมเดลที่สมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกยังสามารถนำมาปรับใช้ในการหาความเสี่ยงได้ ดังนั้น ใครก็ตามที่สามารถนำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมาปรับใช้ได้ก่อน ก็ย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

unsup

แต่เดิมธุรกิจประกันภัยเป็นแบบ “ผู้ที่เหมาะสมเท่านั้น จึงจะอยู่รอด” แต่ตอนนี้คงต้องเปลี่ยนเป็น “ผู้ที่รู้จักนำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมาใช้ จึงจะเป็นผู้ที่อยู่รอด” การลงทุนในบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก จากที่เพียงแค่นำมาปรับใช้แก่ธุรกิจ แต่วันนี้รวมถึงในอนาคตกลับเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกสำหรับบริษัทประกันภัย จะได้รับประโยชน์ในด้านตรวจสอบและป้องกันการฉ้อฉล และช่วยสร้างโมเดลการรับประกันภัย ทำให้ได้รับประโยชน์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และจำเป็นต้องนำไปบูรณาการร่วมกับระบบข้อมูลสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล/หนังสืออ้างอิง

- IIB Bulletin Quarter publication of the Insurance Information Bureau of India, Mr. Dhrub IIB, Hyderabad. “Prescriptive Analytics in Insurance”, quarter 4, 2015 vol. 2 issue 4
- Everest Group Research, Eric Simonson and Anupam Jain. “Analytics in Insurance”. [ออนไลน์] พฤศจิกายน 2557 เข้าจาก <http://www.genpact.com/docs/default-source/resource-/analytics-in-insurance> (วันที่ค้นหาข้อมูล: ธันวาคม 2559)
- Insurance Information Institute, “Insurance Fraud”. [ออนไลน์] สิงหาคม 2559 เข้าจาก <http://www.iii.org/issue-update/insurance-fraud> (วันที่ค้นหาข้อมูล: มกราคม 2560)
- National States Geographic Information Council, “The Continuum of Natural Disasters Project”. [ออนไลน์] เข้าจาก <https://www.nsgic.org/natural-disasters> (วันที่ค้นหาข้อมูล: มกราคม 2560)





การประกันภัยรายย่อย (ไมโครอินชัวร์نس)

ตอน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วย



โดย พิชญ์ เจียรเมณี (ทอมมี่)
นายกสมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยแห่งประเทศไทย /
กรรมการผู้จัดการ บริษัท แอคซิวเรียล บิสซิเนส โซลูชัน จำกัด

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยเป็นอะไรที่อยู่คู่กับการทำประกันภัยมาตั้งแต่แรก ถึงแม้ว่าสิ่งที่จำเป็นต้องได้ของธุรกิจประกันภัยจะมีแค่กระดาษกับปากกา แต่กว่าจะออกมาเป็นกรมธรรม์ประกันภัยได้แน่นอนว่าต้องมีอะไรมากกว่านั้น โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายที่ต้องทำเพื่อออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณารับประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัยเป็นรูปเล่ม หรืออากรแสตมป์ เป็นต้น ทั้งนี้ทั้งนั้น ค่าใช้จ่ายในการบริหารกรมธรรม์นั้นก็ไม่น้อยเช่นกัน เพราะว่าค่าใช้จ่ายในการประเมินค่าสินไหมทดแทน ออกจดหมายเพื่อติดต่อลูกค้า การบริหารการประกันภัยต่อ การบริหารความเสี่ยงของบริษัท หรือแม้กระทั่งรายงานทางคณิตศาสตร์ประกันภัยก็ล้วนแล้วแต่มีค่าใช้จ่ายแฝงอยู่ทั้งสิ้น

การที่ประกันภัยรายย่อยถูกออกแบบมาให้มีเบี้ยประกันภัยที่ถูกลง จะมีผลทำให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยสูงมาก ยกตัวอย่างเช่น สมมติว่า แบบประกันภัยทั่วไปมีเบี้ยประกันภัยเฉลี่ย 10,000 บาทในแต่ละฉบับ บริษัทประกันภัยมีค่าใช้จ่าย 1,000 บาทในการออกกรมธรรม์ประกันภัยมาแต่ละฉบับ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยในการออกกรมธรรม์เท่ากับ 10%

ในกรณีนี้ ถ้าบริษัทออกแบบให้เบี้ยประกันภัยมีค่าเท่ากับ 5,000 บาทในแต่ละฉบับ แต่บริษัทประกันภัยยังคงมีค่าใช้จ่าย 1,000 บาทในการออกกรมธรรม์ประกันภัยมาแต่ละฉบับ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยในการออกกรมธรรม์เท่ากับ 20% ไปแล้ว

นั่นก็หมายความว่า ถ้าบริษัทประกันภัยมีค่าใช้จ่าย 1,000 บาทในการออกกรมธรรม์ประกันภัยมาแต่ละฉบับ เบี้ยประกันภัยที่จะต้องเก็บนั้นควรมีอย่างน้อย 1,000 บาทเพื่อเอาไปจ่ายค่าใช้จ่ายต่อ

หน่วยเข้าไปแล้ว และนี่ยังไม่รวมค่าต้นทุนของประกันภัย ค่าสินไหมทดแทน หรือค่าใช้จ่ายของช่องทางการจัดจำหน่าย

ดังนั้น เพื่อให้การประกันภัยรายย่อยเกิดขึ้นมาได้ สิ่งที่นักคณิตศาสตร์ประกันภัยจะต้องทำก็คือ

- 1) ตัดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออกไป ซึ่งนั่นก็ส่งผลทำให้ลักษณะบางแบบของการทำประกันภัยถูกจำกัดเป็นเงาตามตัว และสิ่งที่จะตัดออกไปก่อนเพื่อนก็คือ ค่าใช้จ่ายในการพิจารณารับประกันภัย ซึ่งนั่นก็หมายความว่า บริษัทจะไม่สามารถขายประกันชีวิตหรือประกันสุขภาพได้ เพราะจะทำให้รับความเสี่ยงเข้ามามากเกินไปและทำให้ราคาเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีกเป็นเท่าตัว
- 2) ออกแบบเพื่อให้ปริมาณยอดขายมีมากขึ้น จนทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลง ยกตัวอย่างเช่น ในการออกแบบประกันภัยหนึ่งตัว จะต้องวางระบบโดยใช้ค่าใช้จ่ายถึง 1 ล้านบาท ถ้าบริษัทขายได้ 10,000 กรมธรรม์ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยก็จะเป็น 100 บาทต่อกรมธรรม์ แต่ถ้าบริษัทสามารถขายได้ถึง 1 ล้านกรมธรรม์ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยก็จะกลายเป็น 1 บาทต่อกรมธรรม์เท่านั้น (ในภาษาของนักบริหารจะเรียกว่ามี Economies of Scale)

แบบประกันภัยที่เน้นปริมาณยอดขายนั้นจึงจะต้องถูกออกแบบให้เข้าใจง่ายและตัดขั้นตอนที่ซับซ้อนออกไปเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าใช้จ่ายต่อหน่วยที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

การประกันภัยรายย่อย หรือไมโครอินชัวร์นสนี้จะสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นกับยอดขายที่มีมากพอที่จะทำให้ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยให้น้อยที่สุดได้นั่นเอง



วิธีประกันภัย ร่วมส่งเสริมอาชีพผู้พิการ สนับสนุนการจัดตั้ง “ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการอาเซียน”

พระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ประทานโล่ผู้สนับสนุนการจัดกิจกรรม “ป็นไปไม่ทิ้งกัน สานต่องานที่พ่อทำ (No One Left Behind)” แก่ บริษัท วิธีะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมี นายสุทน ปัญญา ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการ สันไหมทดแทน แมริม เป็นผู้แทนบริษัทฯ เข้ารับประทานโล่ฯ ทั้งนี้ มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ จัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้น โดยเชิญชวนประชาชน ร่วมปั่นจักรยานกับผู้พิการทางสายตา จากกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อระดมทุนในการสร้าง “ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการอาเซียน” เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ผู้พิการได้มีอาชีพที่ยั่งยืนและมีโอกาสแสดงศักยภาพ ณ ศูนย์ฝึกอาชีพคนพิการอาเซียน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

เทเวศประกันภัย มอบเงินสนับสนุนให้กับสำนักงานเขตพระนครและสน.นางเลิ้ง

นายสรเสริญ วงศ์ชะอุ่ม ประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน พร้อมด้วยคณะกรรมการ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ส่งมอบเงินสนับสนุนให้แก่สำนักงานเขตพระนคร และสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยมีนางสาวรุจิรา อารินทร์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพระนคร และ พ.ต.ท. ธนเดช ทีนาคะ รองผกก.ป. สน.นางเลิ้ง เป็นผู้รับมอบ ณ อาคารเทเวศประกันภัย

ทิพยประกันภัยพัฒนาเยาวชน สืบสานการเรียนรู้ศาสตร์พระราชา

ทิพยประกันภัย จัดโครงการ “ทิพยพัฒนาเยาวชนสืบสานการเรียนรู้ศาสตร์พระราชา” นำเด็กนักเรียนกว่า 4,000 คน เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อปลูกฝังความรู้ ให้มีความเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เกษตรทฤษฎีใหม่ เรียนรู้ศาสตร์พระราชา ในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ในหลวงรัชกาลที่ 9 ที่พระองค์ได้ทรงพระราชทานโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับพสกนิกรชาวไทย ณ หมู่บ้านอนุรักษ์ควายไทย จ.สุพรรณบุรี

70 ปี BKI มอบอุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ sw.vonแก่น

กรุงเทพประกันภัย โดย ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มอบอุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจให้แก่โรงพยาบาลขอนแก่น เพื่อใช้รักษาและช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยมี พญ.นาตยา มิลล์ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายการแพทย์โรงพยาบาลขอนแก่น เป็นผู้รับมอบ ณ โรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

นำสินประกันภัย ร่วมงานวันคล้ายวันสถาปนา 115 ปี กรมการขนส่งทางเรือ

นำสินประกันภัย ร่วมงานวันคล้ายวันสถาปนา 115 ปี กรมการขนส่งทางเรือ ประจำปี 2561 โดย คุณวิจิต เจริญชัยพงศ์ กรรมการผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ เป็นตัวแทนผู้มอบเงินในกองทุนสวัสดิการกรมขนส่งทางเรือ จำนวน 100,000 บาท ณ กรมการขนส่งทางเรือ

“คิง ไร กรุ๊ป” เข้าซื้อกิจการ “คิวบีอี ประกันภัย” ประเทศไทย

บริษัท คิง ไร กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของคิง ไร กรุ๊ป เครือธุรกิจชั้นนำจากฮ่องกงที่มีความเชี่ยวชาญอันหลากหลายรวมทั้งด้านธุรกิจการเงิน เข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ร้อยละ 98.24 ของบริษัท คิว บี อี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยคิวบีอี จะเสร็จสิ้นการเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท คิง ไร ประกันภัย จำกัด (มหาชน)” ตามกฎเกณฑ์ประมาณวันที่ 21 มิถุนายน 2561 และให้คำมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์ในปัจจุบัน วางแผนเพิ่มพูนศักยภาพ สร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่



ประกาศ

วารสารฉบับนี้ได้รับรวบรวม คำสั่ง ประกาศที่สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานวิสามัญ ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2561 นำเสนอให้อ่านได้รับทราบ ดังนี้

ประกาศนายทะเบียน

ประกาศนายทะเบียนมี 1 ฉบับ ดังนี้

ประกาศนายทะเบียน ลงวันที่ 28 มีนาคม 2561 เรื่อง กำหนดแบบและข้อความค่าธรรมเนียมประกันภัยที่สามารถเสนอขายได้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือพนักงานของบริษัทในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) และ กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2561

เพื่อกำหนดแบบและข้อความค่าธรรมเนียมประกันภัยที่สามารถเสนอขายได้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือพนักงานของบริษัทในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) และกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม อันเป็นการส่งเสริมการจำหน่ายและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงพัฒนาช่องทางการจำหน่ายให้ประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น นายทะเบียนออกประกาศไว้ โดยมีคำสั่งดังนี้

ให้ยกเลิก ประกาศนายทะเบียน เรื่องกำหนดแบบและข้อความค่าธรรมเนียมประกันภัยที่สามารถเสนอขายได้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือ พนักงานของบริษัทในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) และ กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559 รวมถึงฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2559 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2560 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2560

ให้แบบและข้อความค่าธรรมเนียมประกันภัย ดังต่อไปนี้ สามารถเสนอขายได้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือพนักงานของบริษัทในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย 200 สำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) และกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1. กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแบบประหยัดสำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์)
2. กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเพื่อคนพิการสำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์)
3. กรมธรรม์ประกันภัย 100 (ไมโครอินชัวร์นซ์)
4. กรมธรรม์ประกันภัย 222 (ไมโครอินชัวร์นซ์)
5. กรมธรรม์ประกันภัยกลุ่มสงเคราะห์ (ประกันภัย 10 บาท) (ไมโครอินชัวร์นซ์)

รายละเอียดประกาศนายทะเบียน ท่านสามารถ Download ได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (www.oic.or.th)

คำสั่งนายทะเบียน

คำสั่งนายทะเบียน มี 2 ฉบับ ดังนี้

1. คำสั่งนายทะเบียน ที่ 20/2561 ลงวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความค่าธรรมเนียมประกันภัย 222 (ไมโครอินชัวร์นซ์) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย



เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการประกันภัยเพื่อบริหารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุได้สะดวก เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อระบบการประกันภัยและประเทศโดยรวม นายทะเบียนจึงออกคำสั่งไว้ ดังนี้

ให้ยกเลิก คำสั่งนายทะเบียน ดังนี้

- (1) คำสั่งนายทะเบียนที่ 5/2560 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุสงกรานต์สุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2560
- (2) คำสั่งนายทะเบียนที่ 51/2560 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุวันประกันภัยสุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2560
- (3) คำสั่งนายทะเบียนที่ 93/2560 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุปีใหม่สุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2560

คำสั่งให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัย 222 (ไมโครอินชัวร์نس) และให้ใช้อัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับกรมธรรม์ประกันภัย 222 (ไมโครอินชัวร์نس) ที่แนบท้ายคำสั่งนี้ โดยคำสั่งให้ใช้สำหรับการทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป และรวมถึงกรณีผู้เอาประกันภัยทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย 222 (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุปีใหม่สุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุสงกรานต์สุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุวันประกันภัยสุขใจ พลัส (ไมโครอินชัวร์نس) ภายใน 30 วัน นับจากวันสิ้นสุดความคุ้มครอง

รายละเอียดคำสั่งนายทะเบียน ท่านสามารถ Download ได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (www.oic.or.th)

2. คำสั่งนายทะเบียน ที่ 22/2561 ลงวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัย 100 (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย

เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากระบบการประกันภัยเพื่อบริหารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุได้สะดวก เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อระบบการประกันภัยและประเทศโดยรวม นายทะเบียนจึงออกคำสั่งไว้ ดังนี้

ให้ยกเลิก คำสั่งนายทะเบียน ดังนี้

- (1) คำสั่งนายทะเบียนที่ 66/2559 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลสุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559
- (2) คำสั่งนายทะเบียนที่ 7/2560 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลสงกรานต์สุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2560
- (3) คำสั่งนายทะเบียนที่ 55/2560 เรื่อง ให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุวันประกันภัยสุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) และอัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2560

คำสั่งให้ใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัย 100 (ไมโครอินชัวร์نس) และให้ใช้อัตราเบี้ยประกันภัย สำหรับกรมธรรม์ประกันภัย 100 (ไมโครอินชัวร์نس) ที่แนบท้ายคำสั่งนี้ โดยคำสั่งให้ใช้สำหรับการทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป และรวมถึงกรณีผู้เอาประกันภัยทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย 100 (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลสุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุเทศกาลสงกรานต์สุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุวันประกันภัยสุขใจ (ไมโครอินชัวร์نس) ภายใน 30 วัน นับจากวันสิ้นสุดความคุ้มครอง

รายละเอียดคำสั่งนายทะเบียน ท่านสามารถ Download ได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (www.oic.or.th)





คำพิพากษาศาลฎีกาที่

3724/2555

โจทก์

บริษัท อ.ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

จำเลย

บริษัท เฮเบอ ซิปปิง จำกัด หรือ บริษัท เฮเบอ ชันไค่ ซิปปิง จำกัด

ป.พ.พ. มาตรา 880 วรรคหนึ่ง

พ.ร.บ.การรับขนของทางทะเล พ.ศ.2534 มาตรา 39 วรรคหนึ่ง

ฎีกาย่อ

การที่โจทก์รับประกันภัยสินค้าจากผู้เอาประกันภัยโดยกำหนดทุนประกันภัยไว้สูงกว่าราคาสินค้าโดยรวมเอาค่าขนส่งและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพิ่มเข้าไปอีกร้อยละ 10 รวมเป็นร้อยละ 110 ของราคาสินค้านั้น แม้จะเป็นการชอบด้วยหลักการรับประกันภัยทางทะเลซึ่งมีผลให้การคิดค่าสินไหมทดแทนที่ต้องชำระแก่ผู้เอาประกันภัยจะคิดจากจำนวนเงินทุนประกันภัยที่โจทก์รับประกันภัยไว้ แต่กรณีดังกล่าวเป็นการรับประกันภัยและการคิดค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายแก่ผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยระหว่างโจทก์กับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น จำเลยมิใช่คู่สัญญาจึงไม่มีความผูกพันหรือความรับผิดชอบต่อโจทก์ตามสัญญาประกันภัยดังกล่าว จำเลยเป็นเพียงผู้ขนส่งตามสัญญาขนส่งสินค้าตามฟ้องเท่านั้น ซึ่งหากสินค้าที่ขนส่งเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการขนส่งที่สินค้าอยู่ในความดูแลของจำเลยแล้ว จำเลยก็ต้องรับผิดชอบคู่สัญญาขนส่งหรือผู้รับตราส่งหรือผู้ที่มีสิทธิรับสินค้าตามใบตราส่ง อันเป็นความรับผิดชอบตามสัญญาขนส่งต่างหาก คดีนี้โจทก์กล่าวอ้างถึงเหตุที่จำเลยต้องรับผิดชอบต่อบริษัท ก. ผู้ซื้อสินค้าและรับสินค้าจากจำเลยผู้ขนส่งเพราะความประมาทเลินเล่อของจำเลยที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่สินค้าที่ขนส่ง และบริษัท ก. ได้เอาประกันภัยสินค้าไว้กับโจทก์ และโจทก์ได้ชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่บริษัท ก. ผู้เอาประกันภัยนั้นไป โจทก์จึงรับช่วงสิทธิของบริษัท ก. มาฟ้องเรียกร้องให้จำเลยรับผิดชอบคู่สัญญาขนส่ง โดยจำเลยในฐานะผู้ขนส่งต้องรับผิดชอบเพื่อความเสียหายอันเป็นผลจากการที่ของหรือสินค้าที่จำเลยได้รับมอบจากผู้ส่งของเสียหายตาม พ.ร.บ.การรับขนของทางทะเล พ.ศ.2534 มาตรา 39 วรรคหนึ่ง และเมื่อเป็นกรณีที่ถือว่าสินค้าตามฟ้องเสียหายโดยสิ้นเชิงทั้งหมดตามที่โจทก์กล่าวอ้าง โดยสินค้าทั้งหมดมีราคาซีเอฟอาร์โดยผู้ขายได้คิดค่าขนส่งมายังท่าเรือกรุงเทพมหานครรวมเข้าเป็นราคาดังกล่าวไว้แล้ว ย่อมถือได้ว่าความเสียหายของสินค้ามีจำนวนมากที่สุดเพียงเท่านั้น เมื่อหักราคาขายซากสินค้า จึงคงเหลือค่าเสียหายของสินค้าที่แท้จริง ที่โจทก์มีสิทธิเรียกร้องให้จำเลยรับผิดชอบได้

โจทก์ฟ้องขอให้บังคับจำเลยชำระเงินจำนวน 5,244,708.56 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงิน 5,242,554.09 บาท นับแต่วันฟ้องเป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้นแก่โจทก์

จำเลยให้การขอให้ยกฟ้อง

ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางพิพากษาให้จำเลยชำระเงิน 1,164,974.50 บาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงินดังกล่าว นับแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2547 เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จแก่โจทก์ และให้จำเลยใช้ค่าฤชาธรรมเนียมแทนโจทก์เท่าจำนวนทุนทรัพย์ที่โจทก์ชนะคดี โดยกำหนดค่าทนายความ 20,000 บาท

โจทก์อุทธรณ์ต่อศาลฎีกา

ศาลฎีกาแผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศวินิจฉัยว่า มีปัญหาที่ต้องวินิจฉัยตามอุทธรณ์ของโจทก์ว่า จำเลยจะต้องใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์เป็นจำนวนเงินเท่าใด โดยโจทก์อุทธรณ์ว่า โจทก์ชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยทางทะเลซึ่งสามารถรับประกันภัยโดยกำหนดทุนประกันภัยจากราคาสินค้ารวมกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมเป็นร้อยละ 110 ของราคาสินค้า ซึ่งโจทก์รับประกันภัยในคดีนี้ตามวิธีการดังกล่าว ดังนั้น ในการคิดค่าเสียหายจะนำจำนวนเงินตามจำนวนทุนประกันภัยมาลบด้วยราคาที่มีผู้เสนอซื้อซากสินค้าสูงสุด และหักออกด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเองในอัตราร้อยละ 1 คิดเป็นเงิน 503,965.19 บาท จึงเป็นค่าเสียหายจำนวน 5,242,554.09 บาท เพื่อชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยชอบด้วยกฎหมายและเป็นคุณแก่จำเลยแล้ว เพราะความเสียหายที่แท้จริงที่คิดโดยการทำความสะอาดเอาสินมออกจากสินค้าจะต้องใช้จ่ายเป็นเงินสูงถึง 6,626,296 บาท มากกว่าจำนวนเงินที่โจทก์คิดค่าสินไหมทดแทนและชดเชยแก่ผู้เอา



ฎีกาย่อยและย่อคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ

ประกันภัย จำเลยจึงต้องชดใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์เป็นเงิน 5,242,554.09 บาท ตามฟ้อง เห็นว่า การที่โจทก์รับประกันภัยสินค้าจากผู้เอาประกันภัย โดยกำหนดทุนประกันภัยไว้สูงกว่าราคาสินค้าโดยรวมเอาค่าขนส่ง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพิ่มเข้าไปอีกร้อยละ 10 รวมเป็นร้อยละ 110 ของราคาสินค้านั้น แม้จะเป็นการชอบด้วยหลักการรับประกันภัยทางทะเล ซึ่งมีผลให้การคิดค่าสินไหมทดแทนที่ต้องชำระแก่ผู้เอาประกันภัยจะคิดจากจำนวนเงินทุนประกันภัยที่โจทก์รับประกันภัยไว้ ตามวิธีการที่โจทก์คิดคำนวณไว้ตามฟ้องดังที่โจทก์อุทธรณ์มาอีกตาม แต่กรณีดังกล่าวเป็นกรณีการรับประกันภัยและการคิดค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายแก่ผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยระหว่างโจทก์กับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น โดยจำเลยมิใช่คู่สัญญานี้จึงไม่ได้มีความผูกพันหรือความรับผิดชอบต่อโจทก์ตามสัญญาประกันภัยดังกล่าวแต่อย่างใด หากแต่จำเลยเป็นผู้ขนส่งตามสัญญาขนส่งสินค้าตามฟ้องเท่านั้น ซึ่งหากสินค้าที่ขนส่งเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการขนส่งที่สินค้าอยู่ในความดูแลของจำเลยแล้ว จำเลยก็ต้องรับผิดชอบต่อคู่สัญญาขนส่งหรือผู้รับตราส่งหรือผู้ที่มีสิทธิรับสินค้าตามใบตราส่งอันเป็นความรับผิดชอบตามสัญญาขนส่งต่างหาก

และคดีนี้โจทก์ก็กล่าวอ้างถึงเหตุที่จำเลยต้องรับผิดชอบต่อบริษัทกรุงเทพเหล็กกล้า จำกัด ผู้ซื้อสินค้าและรับสินค้าจากจำเลยผู้ขนส่ง เพราะความประมาทเลินเล่อของจำเลยที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่สินค้าที่ขนส่ง ซึ่งเป็นความรับผิดชอบตามสัญญาขนส่งเพียงแต่โจทก์มีสิทธิเรียกร้องจากจำเลยได้เพราะบริษัทผู้ซื้อที่มีสิทธิรับสินค้านั้นได้เอาประกันภัยสินค้าไว้กับโจทก์ และโจทก์ได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่บริษัทผู้เอาประกันภัยนั้นไป จึงรับช่วงสิทธิของบริษัทดังกล่าวนี้มาฟ้อง

เรียกร้องเอาจากจำเลย ดังนี้สิทธิที่โจทก์รับช่วงสิทธิมาดังกล่าวก็ย่อมเป็นสิทธิเรียกร้องให้จำเลยรับผิดชอบตามสัญญาขนส่งตามที่บริษัทกรุงเทพเหล็กกล้า จำกัด มีต่อจำเลย โดยจำเลยในฐานะผู้ขนส่งต้องรับผิดชอบเพื่อความเสียหายอันเป็นผลจากการที่ของหรือสินค้าที่จำเลยได้รับมอบจากผู้ส่งของเสียหาย ตามพระราชบัญญัติการรับขนส่งของทางทะเล พ.ศ. 2534 มาตรา 39 วรรคหนึ่ง และเมื่อเป็นกรณีที่ถือว่าสินค้าตามฟ้องเสียหายโดยสิ้นเชิงทั้งหมดตามที่โจทก์กล่าวอ้าง โดยสินค้าทั้งหมดมีราคาซีเอฟอาร์โดยผู้ขายได้คิดค่าขนส่งมาอย่างท่าเรือกรุงเทพรวมเข้าเป็นราคาดังกล่าวไว้แล้ว ตามรายละเอียดในใบกำกับสินค้าทั้งสามฉบับรวมเป็นเงิน 1,103,443.51 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ 45,814,974.50 บาท ย่อมถือได้ว่าความเสียหายของสินค้ามีจำนวนมากที่สุดเพียงจำนวนเงินดังกล่าวนี้เท่านั้น แต่เมื่อมีการขายซากสินค้าได้ 44,650,000 บาท จึงคงเหลือค่าเสียหายของสินค้าที่แท้จริงเพียง 1,164,974.50 บาท โจทก์จึงมีสิทธิเรียกร้องให้จำเลยรับผิดชอบได้เป็นเงินจำนวนดังกล่าวตามสิทธิเรียกร้องที่โจทก์ได้รับช่วงสิทธิมาจากบริษัท กรุงเทพเหล็กกล้า จำกัด ดังกล่าวที่ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางพิพากษาให้จำเลยชำระค่าเสียหายแก่โจทก์จำนวน 1,164,974.50 บาท พร้อมดอกเบี้ยนั้น ศาลฎีกาแผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศเห็นพ้องด้วย อุทธรณ์ของโจทก์ฟังไม่ขึ้น

พิพากษายืน ค่าฤชาธรรมเนียมในชั้นนี้ให้เป็นพับ

(อัยพันธ์ ประพุทธินิติสาร - อร่าม เสนามนตรี - ปริญญา ตีผลดง)

ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง -

นายทวีชัย เจริญบัณฑิต





ย่อคำชี้ขาด

ข้อพิพาทหมายเลขแดงที่
เรื่อง
ประเด็นข้อพิพาทมีว่า

1450/2560

ประกันภัยรถยนต์

1. เหตุเกิดครั้งนี้เกิดจากความประมาทของผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีฝ่ายเดียวหรือเกิดจากความประมาทของทั้งสองฝ่ายและไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันหรือไม่
2. ค่าเสียหายมีเพียงใด

ข้อเท็จจริงในข้อพิพาทนี้มีว่า ผู้เสนอข้อพิพาทเป็นผู้รับประกันภัยรถยนต์คันหมายเลขทะเบียนขท-7714 ชลบุรี คู่กรณีเป็นผู้รับประกันภัยค่าจุนรถยนต์คันหมายเลขทะเบียน ผข-6205 ชลบุรี เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2556 เวลา 23.20 นาฬิกา ขณะที่ผู้ขับรถคันที่ผู้เสนอข้อพิพาทรับประกันภัย ขับรถมาตามถนนสุขุมวิทมุ่งหน้าเข้าตัวเมืองชลบุรี จนถึงบริเวณแยกบางแสนพบรถคันที่คู่กรณีรับประกันภัยขับมาตามถนนสุขุมวิทในทิศทางตรงข้ามกับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาท เมื่อถึงที่เกิดเหตุได้เลี้ยวขวาเข้าถนนอ่างศิลาตัดหน้ารถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทอย่างกะทันหันด้วยความประมาท เป็นเหตุให้เกิดการเฉี่ยวชนกันได้รับความเสียหายทั้งสองฝ่ายหลังเกิดเหตุพนักงานสอบสวน ได้ทำการสอบสวนแล้วลงความเห็นว่าเป็นเหตุจากความประมาทของผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีเพียงฝ่ายเดียว ผู้เสนอข้อพิพาทรับช่วงสิทธิมาเรียกค่าเสียหายจำนวน 153,532 บาท

คู่กรณียื่นคำคัดค้านว่าเหตุเกิดจากความประมาทของผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทด้วยและไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน

อนุญาโตตุลาการวินิจฉัยว่า พิเคราะห์แล้วข้อเท็จจริงที่รับหรือไม่โต้แย้งกัน ฟังได้ว่า มีการฟ้องคดีอาญาผู้ขับทั้งสองฝ่ายต่อศาลแขวงชลบุรีตามคำฟ้องของพนักงานอัยการและศาลมีคำพิพากษาแล้ว เช่นนี้การจะชี้ขาดข้อพิพาทจำต้องถือข้อเท็จจริงตามที่ปรากฏในคำพิพากษาศาลอาญา ครั้นตามสำเนาคำฟ้องปรากฏว่ามีการฟ้องผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทเป็นจำเลยที่ 1 ผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีเป็นจำเลยที่ 2 ผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีรับสารภาพศาลฟังว่าผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีผิดตามพ.ร.บ.จราจรทางบกมาตรา 43 (4) คงปรับ 500 บาท ศาลให้แยกฟ้องผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทเป็นคดีใหม่เมื่อมีการฟ้องผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทเป็นคดีใหม่ผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทได้รับสารภาพศาลฟังว่าผิดตามพ.ร.บ.จราจรมาตรา 43 (4), 157 คงปรับ 500 บาท

เช่นนี้จึงรับฟังได้ว่าผู้ขับรถแต่ละฝ่ายต่างประมาท ปัญหาต่อไปมีว่าผู้ขับรถฝ่ายใดประมาทมากกว่ากัน การที่ศาลฟังข้อเท็จจริงในส่วนคดีอาญารวบรวมแต่ละฝ่ายต่างประมาท โดยขับมาตามถนนสุขุมวิทในลักษณะสวนทางกันเมื่อถึงสามแยกซึ่งมีลักษณะเป็นทางร่วมทางแยกต่างไม่ลดความเร็ว และศาลยังฟังข้อเท็จจริงว่าการขับของแต่ละฝ่ายถึงบริเวณแยกที่เกิดเหตุในเวลาใกล้เคียงกันเมื่อผู้ขับรถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทเป็นฝ่ายขับตรงผ่านสามแยกมุ่งหน้าตัวเมืองชลบุรีแต่รถฝ่ายคู่กรณีขับเลี้ยวขวาไปตามถนนลงหาดบางแสนเมื่อข้อเท็จจริงในส่วนคดีอาญาไม่กล่าวถึงว่าสามแยกที่เกิดเหตุมีการเปิดสัญญาณไฟจราจรไว้หรือไม่ เช่นนี้ต้องเชื่อตามข้อเท็จจริงในคดีอาญาที่ไม่กล่าวไว้กล่าวคือไม่มีสัญญาณไฟจราจรและไม่มีฝ่ายใดขับตามสัญญาณไฟจราจรยังข้อเท็จจริงในคดีอาญาฟังว่ารถแต่ละฝ่ายถึงบริเวณสามแยกใกล้เคียงกันโดยไม่มีข้อชี้ชัดว่าฝ่ายใดขับถึงก่อนแต่เมื่อพ.ร.บ.จราจรทางบกมาตรา 52 (2) (จ) บัญญัติไว้ว่าเมื่อรถอยู่ในทางร่วมทางแยกผู้ขับขี่ต้องให้รถที่สวนทางมาในทางเดินรถทางเดียวกันผ่านทางร่วมทางแยกไปก่อนเมื่อเห็นว่าปลอดภัยจึงให้เลี้ยวขวาไปได้ เมื่อรถฝ่ายคู่กรณีเป็นฝ่ายขับเลี้ยวขวาไปทางบางแสนผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีต้องหยุดให้รถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทขับผ่านสามแยกไปก่อนแล้วจึงเลี้ยวขวาไปตามถนนทางลงบางแสน การที่ผู้เสนอข้อพิพาทขับชนรถฝ่ายคู่กรณีที่หยุดให้รถฝ่ายผู้เสนอข้อพิพาทที่ขับมาทางตรงผ่านมาก่อนผู้ขับรถฝ่ายคู่กรณีจึงเป็นฝ่ายประมาทมากกว่าจึงให้รับผิดชอบในความเสียหายครั้งนี้ 2 ใน 3 ของค่าเสียหาย

อนุญาโตตุลาการชี้ขาดให้คู่กรณีรับผิดชอบ 2 ใน 3 ของค่าเสียหายเป็นเงิน 100,697 บาทแก่ผู้เสนอข้อพิพาทพร้อมดอกเบี้ย





แนะนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาธุรกิจประกันภัย



โดย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ร่วมมือกับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนาเพื่อเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 โดยนอกจากการพัฒนาเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีให้ก้าวหน้าแล้ว ยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ดังนั้น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการพัฒนา กำลังคนให้สอดคล้องกับโครงสร้างอุตสาหกรรมหลายรูปแบบ โดยอาศัยคุณวุฒิวิชาชีพซึ่งเป็นเครื่องมือวัดความรู้ และทักษะของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องมีการกำหนดกรอบและหลักเกณฑ์คุณวุฒิวิชาชีพระดับต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของแรงงานไทย ส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพมีความเข้มแข็ง สามารถกำหนดมาตรฐานอาชีพขึ้นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนากำลังคนได้ตรงตามความต้องการ พัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะสาขาธุรกิจประกันภัยที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะสูง และเป็นกลุ่มแรงงานที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ธุรกิจประกันภัยเป็นอุตสาหกรรมที่อาศัยบุคลากรหลากหลายทักษะ เช่น นายหน้าประกันภัย ผู้พิจารณารับประกันภัย ผู้พิจารณาสินไหม และผู้สำรวจภัย เป็นต้น โดยบุคลากรเหล่านี้ช่วยขับเคลื่อนกลุ่มธุรกิจประกันภัยให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การสร้างมาตรฐานสมรรถนะที่จะเป็นเครื่องมือพัฒนากำลังคนของธุรกิจประกันภัยนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในกลุ่มธุรกิจประกันภัย เพื่อให้เกิดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของธุรกิจ และนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอีกด้วย เป้าหมายสำคัญของการมีมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพสาขาอาชีพธุรกิจประกันภัยนั้น เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยใช้บุคลากรในธุรกิจประกันภัยเป็นศูนย์กลาง

การพัฒนามาตรฐาน โดยอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐ สมาคม และเอกชน ในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและแนวทางการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐาน ซึ่งจะมีการออกประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการรับรองสมรรถนะของบุคคลมีลักษณะเปิดกว้างกับคนทุกเพศ ทุกวัย โดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษา นอกจากนี้ ยังสนับสนุนผู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในวิชาชีพให้มีความพร้อมต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอีกด้วย

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันภัย ในการสร้างกรอบการกำหนดมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับสาขาวิชาชีพประกันภัยนั้นได้มีการเปิดตัวโครงการฯ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำโครงการฯ เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2560 และได้รับรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจประกันภัยต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาบุคลากรและการขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัย

ผู้สนใจโครงการสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.cpiq.org หรือติดต่อยัง อ.ดร.ณัฐกรณ์ ผิวชื่น คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขต) ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 094 691 9782 อีเมล admin@cpiq.org หรือ ติดต่อ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) 123 ชั้น 17 อาคารชั้นทาวเวอร์ บี.อี.วี.ทาวเวอร์ 123 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0 2617 7970 เว็บไซต์ www.tpqi.go.th





รายชื่อบริษัทสมาชิก สมาคมประกันวินาศภัยไทย

1 บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2285 8888 โทรสาร: 0 2610 2100 URL: www.bangkokinsurance.com E-mail: comm1@bangkokinsurance.com	11 บริษัท ชับบสามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2555 9100 โทรสาร: 0 2955 0205 URL: www.chubb.com/th E-mail: CorporateAffairs.TH@Chubb.com	21 บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2253 4141, 0 2253 4343, 0 2253 4646 โทรสาร: 0 2253 0550, 0 2253 0606 URL: www.thaipat.co.th E-mail: contact@thaipat.co.th
2 บริษัท กรุงเทพประกันภัยสุขภาพ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2769 7788 โทรสาร: 0 2769 7798 URL: www.bhi.co.th E-mail: info@bhi.co.th	12 บริษัท ไซนาอินชัวร์نس (ไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2259 3718-19, 0 2261 3680-9 โทรสาร: 0 2259 1402, 0 2261 3690 URL: www.chinains.co.th E-mail: cics@loginfo.co.th	22 บริษัท ไทยไพล์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2246 9635-54 โทรสาร: 0 2246 9660-1 URL: www.thaipai boon.com E-mail: communicate@thaipai boon.com generaladmin@thaipai boon.com
3 บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2624 1111 โทรสาร: 0 2624 1234 URL: www.kpi.co.th E-mail: admin@kpi.co.th	13 บริษัท วมโประประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2119 3000 โทรสาร: 0 2636 2340-1 URL: www.sompo.co.th E-mail: info@sompo.co.th	23 บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2660 6111, 0 2666 8088 โทรสาร: 0 2660 6100, 0 2666 8080 URL: www.thaire.co.th E-mail: mailbox@thaire.co.th
4 บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โทรศัพท์: 0 2100 9191 โทรสาร: 0 2643 0293-4 URL: www.rvp.co.th	14 บริษัท ชิกน้าประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2651 5995 โทรสาร: 0 2650 9600, 0 2650 9720 URL: www.cigna.com E-mail: executiveth@cigna.com	24 บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2878 7111, 0 2860 8001 โทรสาร: 0 2439 4840 URL: www.thaisri.com E-mail: info@thaisri.com
5 บริษัท ลิง วั ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2624 1000 โทรสาร: 0 2238 0836 URL: www.qbe.com E-mail: udomluckl@qbe.co.th	15 บริษัท โตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2686 8888 โทรสาร: 0 2686 8601-2 URL: www.tokiomarine.co.th E-mail: info@tokiomarine.co.th	25 บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2630 9055, 0 2630 9111 สายด่วน 1352 โทรสาร: 0 2237 4621, 0 2237 4624 URL: www.tsi.co.th E-mail: webmaster@tsi.co.th
6 บริษัท เคเอสเค ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2022 1111 โทรสาร: 0 2022 1122-3 URL: www.kskinsurance.co.th	16 บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2239 2200 โทรสาร: 0 2239 2049 URL: www.dhipaya.co.th E-mail: nongluxi@dhipaya.co.th	26 บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2308 9300 โทรสาร: 0 2308 9333 URL: www.thanachartinsurance.co.th E-mail: mail.insure@thanachart.co.th
7 บริษัท จรณประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2276 1024 โทรสาร: 0 2275 4919 URL: www.charaninsurance.com E-mail: charanins@charaninsurance.co.th	17 บริษัท ทูนประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2769 9888 สายด่วน 1183 โทรสาร: 0 2769 9801-3 URL: www.tuneinsurance.co.th E-mail: info@tuneinsurance.com	27 บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2664 7777 โทรสาร: 0 2636 7999 URL: www.navakij.co.th E-mail: marketing@navakij.co.th
8 บริษัท เจเนอราลี่ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2685 3828 โทรสาร: 0 2685 3830 URL: www.generali.co.th E-mail: info@generalithailand.com	18 บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2670 4444 สายด่วน 1291 โทรสาร: 0 2629 1080 URL: www.deves.co.th E-mail: callcenter@deves.co.th	28 บริษัท นามสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2911 4567, 0 2911 4488 โทรสาร: 0 2911 4477 URL: www.namsengins.co.th E-mail: email@namsengins.co.th
9 บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2290 0555 โทรสาร: 0 2246 2357 URL: www.jpinsurance.co.th, www.jpinsurance.net E-mail: info@jpinsurance.co.th	19 บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2613 0100 โทรสาร: 0 2652 2873 URL: www.thaiins.com E-mail: tic@thaiins.com	29 บริษัท นิวอินเดียแอสซัวร์นซ์ จำกัด (สาขาประเทศไทย) โทรศัพท์: 0 2245 9988 โทรสาร: 0 2248 7109 URL: www.newindia.co.in E-mail: newindia@loxinfo.co.th secretary@newindia-bkk.com
10 บริษัท เจ้าพระยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2648 6666 โทรสาร: 0 2261-9960, 0 2261 9962, 0 2661 3774 URL: www.cpyins.com E-mail: webmaster@cpyins.com	20 บริษัท ไทยประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2202 9200 โทรสาร: 0 2642 3130 URL: www.thaihealth.co.th E-mail: info@thaihealth.co.th	30 บริษัท นิวสมเพอร์ อินชัวร์นซ์ โทรศัพท์: 0 2649 1000 โทรสาร: 0 2649 1500 URL: www.aig.com



รายนามบริษัทสมาชิก

31 บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2238 4111, 0 2233 6920 โทรสาร: 0 2237 1856, 0 2236 7861 URL: www.bui.co.th E-mail: bui@bui.co.th	41 บริษัท ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2657 2555 โทรสาร: 0 2657 2500 URL: www.sagi.co.th E-mail: info@sagi.co.th	51 บริษัท เอช ไอเอ็นเอ โอเวอร์ซีส์ อินชัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย โทรศัพท์: 0 2611 4040 โทรสาร: 0 2611 4310 URL: www.chubb.com/th E-mail: customerservice.th@chubb.com
32 บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2257 8000 โทรสาร: 0 2253 3701, 0 2253 4222 URL: www.safety.co.th E-mail: marketing@safety.co.th	42 บริษัท สยามซิตีประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2202 9500 โทรสาร: 0 2202 9555 URL: www.siamcityinsurance.com E-mail: siam.web@siamcityins.com	52 บริษัท เอ็ทน่าประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2677 0000 โทรสาร: 0 2230 6500 URL: www.aetna.co.th
33 บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2695 0800 โทรสาร: 0 2695 0808 URL: www.thaivivat.co.th	43 บริษัท สหนิรภัยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2236 0049, 0 2236 1290, 0 2236 1231 โทรสาร: 0 2236 1300 URL: www.union-insurance.com E-mail: info@union-insurance.com	53 บริษัท เอฟพีจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2231 2640 โทรสาร: 0 2231 2653-4 URL: www.fpgins.com
34 บริษัท แปซิฟิก ครอสส์ ประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2401 9189 โทรสาร: 0 2401 9187 URL: www.pacificcrosshealth.com E-mail: contactus@th.pacificcrosshealth.com	44 บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2687 7777 โทรสาร: 0 2687 7700 URL: www.upp.co.th E-mail: bkk_ram@upp.co.th uppinsbkk@hotmail.com	54 บริษัท เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2825 8888 โทรสาร: 0 2318 8550 URL: www.msig-thai.com
35 บริษัท พุทธธรรมประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2585 9009 โทรสาร: 0 2911 0991-4 URL: www.phutthatham.com E-mail: pt@phutthatham.com	45 บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2792 5555, 0 2023 7522 สายด่วน 1729 โทรสาร: 0 2541 5170 URL: www.asset.co.th E-mail: praic@asset.co.th	55 บริษัท เอร่าวันประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2224 0056 โทรสาร: 0 2221 1390 URL: www.erawanins.com E-mail: eichotline@erawanins.com
36 บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2676 9888 โทรสาร: 0 2676 9898 URL: www.falconinsurance.co.th E-mail: fccustomerservice@falconinsurance.co.th	46 บริษัท ลินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2378 7000 โทรสาร: 0 2377 3322 URL: www.smk.co.th E-mail: hr@smk.co.th	56 บริษัท เอไอจี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2649 1000 โทรสาร: 0 2658 0640 URL: www.aig.com
37 บริษัท มิตซูบิชิ ฟูมิโดโม อินชัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย โทรศัพท์: 0 2679 6165 โทรสาร: 0 2679 6209-14 URL: www.ms-ins.co.th E-mail: wanna@ms-ins.co.th, info@ms-ins.co.th	47 บริษัท อลิอันซ์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2638 9000 Call Center 0 2638 9333 โทรสาร: 0 2638 9030 URL: www.allianz.co.th E-mail: contact@allianz.co.th	57 บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประกันวินาศภัย) สาขาประเทศไทย โทรศัพท์: 0 2783 4888 Call Center 0 2783 4884 โทรสาร: 0 2783 4889 URL: www.aianonlife.co.th E-mail: thsc-nlc.os@aia.com
38 บริษัท มิตเร่ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2640 7777 โทรสาร: 0 2640 7799 URL: www.mittare.com E-mail: contactcenter@mittare.com	48 บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2631 1311 โทรสาร: 0 2237 7409 URL: www.seic.co.th E-mail: contact@segroun.co.th	58 บริษัท แอ็กซ่าประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2118 8000 โทรสาร: 0 2285 6383 URL: www.axa.co.th E-mail: axathai@axa.co.th
39 บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2665 4000, 0 2290 3333 โทรสาร: 0 2665 4166, 0 2274 9511, 0 2276 2033 URL: www.muangthaiinsurance.com E-mail: ccc@muangthaiinsurance.com	49 บริษัท อินทราประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2247 9261, 0 2247 6570 โทรสาร: 0 2247 9260 URL: www.indara.co.th E-mail: contact@indara.co.th	59 บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2661 6000 โทรสาร: 0 2665 2728 URL: www.lmginsurance.co.th
40 บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2129 8888 โทรสาร: 0 2641 3580 URL: www.viriyah.co.th E-mail: info@viriyah.co.th	50 บริษัท เอเชียประกันภัย 1950 จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2869 3399 โทรสาร: 0 2250 5277 URL: www.asiainsurance.co.th	60 บริษัท โอไอโอ กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์: 0 2620 8000 โทรสาร: 0 2677 3979 URL: www.aioibkkins.co.th E-mail: Pr@aioibkkins.co.th

หมายเหตุ: บริษัท คิวบีอี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท คิง ไว ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
 บริษัท ฟินิกซ์ ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เจพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เปลี่ยน URL และ E-mail
 บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) แก้ไข เบอร์โทรศัพท์ และเบอร์โทรสาร



การแข่งขันตอบปัญหาประกันภัย รอบชิงแชมป์ประเทศไทย โครงการอัจฉริยะเยาวชนประกันภัย ครั้งที่ 9 วันที่ 15-17 มีนาคม 2561 ณ โรงแรม สวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพฯ



คณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและวิชาการประกันภัย จัดการแข่งขันตอบปัญหาประกันภัย โดยคัดเลือกนักเรียนจากทั่วประเทศผ่านการสอบข้อเขียนและมีคะแนนสูงสุด 5 อันดับ มาแข่งขันในรอบชิงแชมป์ประเทศไทย “โครงการอัจฉริยะเยาวชนประกันภัย ครั้งที่ 9” เพื่อค้นหานักเรียนที่เป็นสุดยอดอัจฉริยะเยาวชนประกันภัย ในการแข่งขันรอบชิงแชมป์ประเทศไทย ซึ่งรางวัลทุนการศึกษาสูงสุด 100,000 บาท พร้อมรับโล่ประทานจาก พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ จัดขึ้นวันที่ 15-17 มีนาคม 2561 ณ โรงแรม สวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพฯ โดยมีผลการแข่งขัน ดังนี้



รางวัลชนะเลิศ

ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 100,000 บาท พร้อมโล่ประทานจากพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ ได้แก่ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) จังหวัดนครปฐม

1. นางสาวกัญญาวิรุฬห์ เวชพันธ์
2. นางสาวพลอยชมพู รื่นเรใจ



รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1

ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 50,000 บาท พร้อมโล่จากนายกสมาคมประกันวินาศภัยไทย ได้แก่ โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี

1. นายไตรภพ เพชรเทพ
2. นายศุภกร ทองคำ



รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2

ได้รับทุนการศึกษา จำนวน 30,000 บาท พร้อมโล่จากประธานคณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและวิชาการประกันภัย ได้แก่ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพฯ

1. นายพลิน ฉันทชัยวัฒน์
2. นางสาวธนัสสร ศรีรัตนภิญโญ



รางวัลพิเศษ (คะแนนเป็นลำดับที่ 4)

ได้รับทุนการศึกษาสนับสนุนโดย สถาบันประกันภัยไทย จำนวน 5,000 บาท ได้แก่ โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง

1. นายนิติภูมิ นันทสุวรรณ
2. นางสาวชมดาว ทิพย์ศรีจันทร์



รางวัลพิเศษ (คะแนนเป็นลำดับที่ 5)

ได้รับทุนการศึกษาสนับสนุนโดย สถาบันประกันภัยไทย จำนวน 5,000 บาท ได้แก่ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพฯ

1. นายยศพงศ์ อธิพิชญรัตน์
2. นายปกรณวิทย์ รัตติ์





สมาคมประกันวินาศภัยไทย
Thai General Insurance Association

โครงการ

พัฒนาผู้บริหาร ธุรกิจประกันวินาศภัย

Insurance Management Development Program

รุ่นที่

24

มาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของผู้บริหารกว่า 1,000 คน ที่ผ่านการอบรม
เพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้บริหารมืออาชีพในยุคดิจิทัล 4.0



● พิธีเปิด

3 กันยายน 2561 เวลา 17.00 น.

● การอบรม

3 กันยายน 2561 ถึง 25 พฤศจิกายน 2561
วันจันทร์และวันพุธ เวลา 17.00 น. – 20.30 น.
วันเสาร์ เวลา 09.00 น. – 16.00 น.
ณ ห้องประชุม 221 สมาคมประกันวินาศภัยไทย

● Teamwork & Leadership Development

15-16 กันยายน 2561
ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์
จังหวัดนนทบุรี

● การจัดทำและนำเสนอแผนธุรกิจรายกลุ่ม

23-25 พฤศจิกายน 2561
ณ โรงแรมเคป ดารา รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี

● เนื้อหาหลักสูตร

Module 1 – Macroeconomic Analysis and Insurance Industry Overview (15 ชั่วโมง)

Module 2 – Laws, Regulations, and Good Corporate Governance (18 ชั่วโมง)

Module 3 – Strategic Management (30 ชั่วโมง)

Module 4 – Insurance Technical Knowledge (15 ชั่วโมง)

Module 5 – Finance and Investment Management (18 ชั่วโมง)

Module 6 – Marketing Management (12 ชั่วโมง)

Module 7 – Human Capital Management (21 ชั่วโมง)

Module 8 – Digital Innovation (15 ชั่วโมง)

● ค่าธรรมเนียมการอบรม

บริษัทสมาชิก สมาคมประกันวินาศภัยไทย

60,000 บาท/คน

บริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันวินาศภัยไทย

65,000 บาท/คน

(ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

รับสมัครตั้งแต่วันนี้ ถึง 15 สิงหาคม 2561

สนใจสมัครหรือสอบถามเพิ่มเติม โทร 0 2256 6032-8 ต่อ 612-615 หรือ www.tgia.org