

## โครงการรางวัลผู้สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ดีเด่น ประจำปี 2558 Best Surveyor Award 2015 (BSA)

### หลักการและเหตุผล

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นให้สำเร็จและได้รับความพึงพอใจเป็นสำคัญ หากพิจารณาในเรื่องของหลักการบริหารงาน 4M แล้วจะเห็นว่าหัวใจสำคัญในงานบริการนั้น คือ คน (Man power) คนที่ต้องมีความรู้และคุณสมบัติของพนักงานบริการที่ดี เช่น ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีจิตวิทยาในการบริการ ต้องมีหลักในการพูดจา ต้องมีหลักในการครองตน และต้องมีคุณธรรมหรือจรรยาบรรณ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นธุรกิจประเภทให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร เช่น กำหนดให้ตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย และตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิตนั้นจะต้องมีใบอนุญาตถูกต้อง และการที่จะมีใบอนุญาตนั้น ตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ทุกคนจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรขอรับ หรือต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ของบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนกลางประกันภัยนั้นเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในงานระบบประกันภัย และงานบริการซึ่งให้ความสำคัญไปที่บุคคลเป็นหลัก สำหรับประกันวินาศภัยโดยเฉพาะการประกันภัยรถยนต์นั้นเป็นการประกันภัยที่มีการร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการของพนักงานเคลมมากเป็นอันดับต้น พนักงานเคลม หรือพนักงานสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ จึงเป็นที่ว่าคนกลางที่สำคัญอีกบุคคลหนึ่งที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในงานบริการอย่างดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความประทับใจให้กับลูกค้าหรือประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งบริษัทประกันภัยต้องใส่ใจเรื่องของการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในแต่ละองค์กรอย่างแท้จริง

สมาคมประกันวินาศภัยไทย โดยคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ ได้เห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้จึงได้มีการจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันภัยรถยนต์ขึ้น โดยเฉพาะพนักงานด้านการสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ของบริษัทสมาชิกของสมาคมประกันวินาศภัยไทย และพนักงานของบริษัทสำรวจภัย (Survey Company) ซึ่งเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการให้บริการรับสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ให้กับธุรกิจประกันภัยอีกจำนวนหนึ่ง โดยการจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่องมาจำนวนหลายรุ่นเพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ได้มีการพัฒนา และปรับปรุงเรื่องของการให้บริการต่อลูกค้า และประชาชนของพนักงานสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ คณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ จึงได้จัดทำโครงการรางวัลผู้สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ดีเด่น ประจำปี 2558 (Best Surveyor Award 2015 (BSA)) ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ และรายละเอียดดังนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับการให้บริการในด้านการจัดการสินไหมทดแทนในธุรกิจประกันภัย
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจประกันภัยให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ
3. เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพการสำรวจอุบัติเหตุ ด้านการประกันภัยรถยนต์
4. เพื่อส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจประกันภัย
5. เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อประชาชนทั่วไปในระบบประกันภัย

## เป้าหมาย

มีพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุจากบริษัทประกันภัย และบริษัทสำรวจภัยผ่านเกณฑ์การพิจารณาไม่น้อยกว่า 15 คนต่อปี

## ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

### 1. กำหนดหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติของผู้สำรวจภัย

- ต้องเป็นพนักงานสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ ที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี
- ต้องเป็นพนักงาน ตำแหน่ง พนักงานสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ เท่านั้น
- ต้องเป็นพนักงานที่ได้รับการนำเสนอจากบริษัทประกันภัย หรือบริษัทสำรวจภัยต้นสังกัด
- ต้องเป็นพนักงานที่ไม่มีประวัติการกระทำทุจริตหรือใช้ความรุนแรงจากองค์กรหนึ่งองค์กรใด
- บริษัทประกันภัย และบริษัทสำรวจภัย สามารถเสนอรายชื่อพนักงานได้ ไม่เกินบริษัทละ 5 คน

### 2. คณะกรรมการพิจารณา

คณะกรรมการพิจารณาจำนวน 13 ท่าน โดยมีประธานคณะกรรมการประกันภัยยานยนต์ เป็นประธานในการพิจารณา ซึ่งคณะกรรมการฯ จะประกอบด้วย

- |  |            |
|--|------------|
| - ผู้แทนจากสำนักงาน คปภ.   | จำนวน 2 คน |
| - ผู้แทนจากชมรมผู้สำรวจภัย   | จำนวน 1 คน |
| - ผู้แทนจากสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย                                  | จำนวน 1 คน |
| - ผู้แทนจากสมาคมนายหน้าประกันภัย                                   | จำนวน 1 คน |
| - ผู้แทนจากสมาคมสหมิตรการซ่อมรถยนต์แห่งประเทศไทย                   | จำนวน 1 คน |
| - ผู้แทนจากสมาคมประกันวินาศภัยไทย                                  | จำนวน 5 คน |
| - ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและการพัฒนาบุคลากร | จำนวน 2 คน |

### 3. วิธีการพิจารณาคัดเลือก

กำหนดให้คณะกรรมการพิจารณาทำการคัดเลือก และแต่งตั้งประธาน รองประธาน และเลขานุการ ให้มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

#### 3.1 ดำเนินการประกาศรับสมัครพนักงานสำรวจภัย และกำหนดวันที่ส่งผลงาน

- ทั้งนี้ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร และจะต้องกรอกใบสมัครตามแบบที่คณะกรรมการฯ กำหนดพร้อมแนบหลักฐานประกอบการสมัครตามที่ระบุ (ถ้ามี)

3.2 กำหนดวันที่พิจารณาผลงานในรอบแรก และวันที่กำหนดให้ผู้ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผลงาน เข้านำเสนอต่อคณะกรรมการเต็มคณะอีกครั้ง

#### 3.3 กำหนดให้มีแบบประเมินผลการนำเสนอผลงานที่ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

##### (1) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

- ด้านการตรวจสอบอุบัติเหตุ การสืบค้นข้อเท็จจริงและเอกสารประกอบ
- ความรู้ในงานด้านสินไหมทดแทนตลอดจนความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยต่างๆ
- ความรู้ด้านกฎหมายจราจรหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อตกลงต่างๆ

##### (2) ด้านบุคลิกภาพ และการนำเสนอผลงาน

- บุคลิกภาพและการแต่งกาย
- การนำเสนอผลงาน
- การพูดแสดงความคิดเห็น และวิสัยทัศน์

- (3) ด้านงานบริการ และจรรยาบรรณผู้สำรวจอุบัติเหตุ
  - ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการทำงาน
  - ความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ
- (5) ผลงานเด่นที่ผ่านมา และหลักฐานการอบรม (ถ้ามี)

#### 4. รางวัลและกำหนดการมอบรางวัล

##### รางวัล จำนวน 15 รางวัลแบ่งออกเป็น

- (1) รางวัลชนะเลิศ (โล่+ประกาศเกียรติคุณ+เงินรางวัล 10,000 บาท)
- (2) รางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1 (ประกาศเกียรติคุณ+เงินรางวัล 8,000 บาท)
- (3) รางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 2 (ประกาศเกียรติคุณ+เงินรางวัล 5,000 บาท)
- (4) รางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 3 (ประกาศเกียรติคุณ+เงินรางวัล 3,000 บาท)
- (5) รางวัลชมเชย และชมเชยพิเศษ 11 รางวัล (ประกาศเกียรติคุณ)

ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ จะเผยแพร่เกียรติคุณให้กับบุคคล และบริษัทที่ได้รับรางวัล ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น

- (1) วารสาร และเว็บไซต์ของสมาคมประกันวินาศภัยไทย
- (2) วารสาร และเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ
- (3) อื่นๆ

##### กำหนดการมอบรางวัล

การมอบรางวัลสำหรับผู้ที่ได้รับรางวัลกำหนดพิธีมอบในวัน.....มีนาคม พ.ศ. 2559

##### หลักเกณฑ์ทั่วไป

1. ผู้สมัครที่ผ่านการตัดสินจะได้รับรางวัลตามที่คณะกรรมการฯ กำหนดและประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป แต่ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ มีสิทธิเด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลงรางวัลใดๆ ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือขอความยินยอมจากผู้ได้รับรางวัลก่อน
2. ภาษีค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายผู้ได้รับรางวัลจะต้องรับผิดชอบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และ/หรือภาษีอื่นใด ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) อันเกิดจากรางวัลทั้งหมดที่ได้รับ
3. ผู้ที่ได้รับรางวัลในปีนี้ ไม่มีสิทธิสมัครเข้าแข่งขันได้อีกในปีถัดๆ ไป

##### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุในธุรกิจประกันภัยจะมีการพัฒนาตนเอง และมีคุณภาพมากขึ้น
2. บริษัทสำรวจภัยมีการปรับตัวและพัฒนาการบริหารงานบุคคลดีขึ้น
3. สามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานสำรวจภัยได้ในระดับหนึ่ง
4. สามารถใช้เป็นโครงการต้นแบบเพื่อขับเคลื่อนในปีต่อไป

\*\*\*\*\*