

### **บทที่ 3**

## **รัฐบาลและการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย**

1. วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย
2. บทบาทของรัฐในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย
  - 2.1 แนวทางในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย
  - 2.2 บทบาทของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย
3. แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย ฉบับที่ 1  
พ.ศ. 2537 - 2544
  - 3.1 แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันวินาศภัย
  - 3.2 แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

## 1. วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย

การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสวัสดิภาพให้แก่สังคม ด้วยภาวะความเสี่ยงภัยในการดำรงชีพของประชาชนและการประกอบกิจการของธุรกิจมีสูงขึ้นเป็นลำดับตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่เดียวกันข้อจำกัดด้านเวลาเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญมากสำหรับการจัดการความเสี่ยงภัยของประชาชนและธุรกิจ ดังนั้นจึงควรต้องหาวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ การโอนความเสี่ยงภัยไปให้กับบริษัทประกันภัยที่มีคุณภาพนั้นเป็นวิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ เพราะประชาชนและธุรกิจจะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนและธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก และเป็นปัญหาต่อสังคม หากแต่ต้องให้ออกาสแก่ประชาชนและธุรกิจได้ทำความเข้าใจในหลักการและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำประกันภัยอย่างชัดเจน

2) เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยให้เป็นที่ยอมรับของสังคม เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และความเสียหายทางการเงินของประชาชนหม่มาก ภาพพจน์ของธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากโดยเฉพาะในเรื่องความมั่นคงของธุรกิจเพื่อเป็นหลักประกันแก่ลูกค้าเกี่ยวกับความสามารถในการชดเชยประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้นรัฐจึงควรต้องสนับสนุนโครงการต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงสถานภาพที่แท้จริงและภาพพจน์ที่ถูกต้องของบริษัทประกันภัยทั้งหลาย เช่น ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสังคม และสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสเลือกใช้บริการจากบริษัทที่ตนพึงพอใจ และเมื่อประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์เต็มจำนวนตามที่ตกลงกันไว้ก็จะส่งผลให้เกิดความเชื่อถือและศรัทธาในระบบการประกันภัยว่ามีประโยชน์ต่อการดำรงชีพหรือการประกอบธุรกิจและพร้อมที่จะชำระค่าเบี้ยประกันภัยด้วยความเข้าใจและเต็มใจ

3) เพื่อขยายบทบาทและความสำคัญของธุรกิจประกันภัย เนื่องจากธุรกิจประกันภัยจัดเป็นธุรกิจการค้าบริการประเภทหนึ่งซึ่งลักษณะการขายสินค้าบริการนั้นต้องอาศัยคุณภาพของบุคลากรด้านงานขาย (ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย) เพื่อให้การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้งรูปแบบของสินค้าก็ต้องหลากหลายเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นรัฐจึงควรต้องจัดโครงการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านประกันภัยและเปิดโอกาสให้บริษัทประกันภัยได้ขยายตลาดด้วยรูปแบบการประกันภัยที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น รวมทั้งรัฐควรจะได้มีการพิจารณานำระบบการประกันภัยมาปรับใช้ในระบบราชการเพื่อเป็นการชี้้นำให้ประชาชนและธุรกิจภาคเอกชนเห็นความสำคัญและยอมรับในบทบาทของธุรกิจประกันภัยที่พึงมีต่อการจัดการความเสี่ยงภัย

4) เพื่อการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจประกันภัย เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชน และเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของรัฐในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่รัฐจะต้องให้โอกาสบริษัทประกันภัยได้พัฒนาธุรกิจให้มีความเข้มแข็งขึ้นและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการลงทุนในระดับที่เหมาะสม ด้วยการลดวิธีการควบคุมดูแลที่ไม่จำเป็นลงและควรได้มีการปรับปรุงข้อกฎหมายให้ยืดหยุ่นเพื่อความคล่องตัวในการประกอบการทั้งในเรื่องของการลงทุนและการขยายตลาด รวมทั้งต้องมีการสนับสนุนให้ธุรกิจมีต้นทุนการประกอบการที่ต่ำลงและมีการเพิ่มขนาดของธุรกิจให้ใหญ่ขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจมีศักยภาพในการประกอบการสูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นสถาบันทางการเงินที่มีคุณค่าต่อระบบเศรษฐกิจและประเทศชาติในที่สุด

## 2. บทบาทของรัฐในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย

จากวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยดังกล่าวข้างต้นจะพิจารณาได้ว่าผู้ที่น่าจะมีบทบาทในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยได้อย่างเหมาะสมที่สุดคือหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะเป็นหน่วยงานที่มีโอกาสประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการประกันภัยและยังมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลธุรกิจประกันภัยซึ่งสามารถอาศัยข้อกฎหมาย

เป็นเครื่องมือดำเนินการในภาคปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการขอความร่วมมือ และประสานประโยชน์เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในภาพรวมตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 แนวทางในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย

เพื่อให้การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพควร ต้องมีการดำเนินการไปพร้อม ๆ กันในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนี้

1) **กรมการประกันภัย** เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ดูแลความ เรียบร้อยของอุตสาหกรรมประกันภัยจะต้องพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวสูง ขึ้นและควรต้องลดบทบาทในการควบคุมให้น้อยลง ส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัย มีกฎ กติกาที่ใช้ควบคุมดูแลตนเอง (Self Regulation) มากขึ้น โดยในด้านของกฎหมายที่รัฐ ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลธุรกิจประกันภัยนั้นควรที่จะพัฒนาให้เปิดกว้างเพื่อให้ มีสินค้าประกันภัย (กรมธรรม์ประกันภัย) ใหม่ ๆ เกิดเพิ่มขึ้น ส่วนกฎเกณฑ์กติกาต่าง ๆ ควรต้องพัฒนาให้เป็นแบบอัตโนมัติ (Automatic) ซึ่งเมื่อมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่รัฐ กำหนดก็สามารถดำเนินการต่อโดยไม่ต้องมีการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ภาครัฐอีก ทำให้ เกิดความสะดวกรวดเร็วและส่งผลให้การดำเนินธุรกิจภาคเอกชนมีคุณภาพดีขึ้น

2) **บริษัทประกันภัย** ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น บริษัทประกันภัยที่จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีความได้เปรียบใน ด้านต้นทุนซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

2.1) **บุคลากรที่มีคุณภาพ** จากการที่ธุรกิจประกันภัยมีการ ขยายตัวอย่างรวดเร็วจะส่งผลให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ จึงต้องเร่งพัฒนา บุคลากรด้านประกันภัยให้มีความรู้ ความชำนาญ และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในจำนวนที่ เพียงพอต่อความต้องการของตลาดทั้งที่เป็นพนักงานในส่วนของการพิจารณารับประกัน ภัย พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคสนาม พนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานคอมพิวเตอร์ และ พนักงานในระดับผู้บริหาร โดยเฉพาะพนักงานในส่วนที่เป็นตัวแทนประกันภัยต้องได้รับ การพัฒนาให้มีจิตสำนึกของการให้บริการและมีจรรยาบรรณเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภค

2.2) **ขนาดของธุรกิจ** ขนาดของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในปัจจุบันมีขนาดเล็กเกินไปทำให้เป็นจุดด้อยในการแข่งขัน ดังนั้นรัฐจึงควรต้องหาแนวทางพัฒนาและกำหนดให้ธุรกิจประกันภัยมีขนาดขั้นต่ำที่ใหญ่กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันซึ่งจะทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of scale) ส่งผลให้บริษัทประกันภัยมีต้นทุนในการดำเนินการต่ำซึ่งมีผลต่อการกำหนดระดับราคาที่จะแข่งขันได้และยังสามารถได้รับกำไรในระดับที่จะสามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้อย่างมั่นคง

3. **ประชาชนผู้บริโภค** ปัจจุบันประชาชนไทยส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการประกันภัย โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตมักจะถูกมองว่าเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างจะเอาเปรียบผู้บริโภคและไม่มี ความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตเท่าใดนัก ดังนั้นการเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนได้เข้าใจถึงคุณค่าและประโยชน์ของการประกันภัยจะเป็นแนวทางสำคัญในการสร้าง Insurance Consciousness (ความรู้สึกตระหนักถึงความจำเป็นของการทำประกันภัย) ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนทั่วไปจนต้องทำการศึกษาอย่างจริงจังเกี่ยวกับหลักการประกันภัยและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากข้อตกลงที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละแบบ เพื่อประโยชน์ในการเลือกซื้อประกันภัยให้สอดคล้องกับความต้องการของตนให้มากที่สุดด้วยระดับราคาเบี้ยประกันภัยที่สามารถชำระได้ด้วยความเต็มใจโดยไม่เดือดร้อน

2.2 **บทบาทของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย**  
กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ดูแลอุตสาหกรรมประกันภัยให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ควรได้มีบทบาทในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งและสอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมดังนี้

### 1) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ด้านการประกันภัย

- (1) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประกันภัยประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยสื่อและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เช่น
  - จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบแผ่นพับ

- จัดทำสารคดีสั้นเผยแพร่ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
- จัดทำแถบวีดิทัศน์เผยแพร่แก่หน่วยงานที่สนใจ
- จัดนิทรรศการ

(2) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการประกันภัยที่เป็นกิจกรรม หรือ ข้อมูลสถิติที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัย

(3) จัดการอบรมและสัมมนาให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อการรับทราบแนวนโยบายในการส่งเสริมพัฒนา ธุรกิจประกันภัยของภาครัฐ ส่งผลให้เกิดการประสานประโยชน์ในการผลักดันกิจกรรม ด้านการประกันภัยให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

(4) รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ ข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ

(5) จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา แนะนำแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยและประชาชนทั่วไป

(6) ประสานงานกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อ การพิจารณาบรรจุความรู้ด้านการประกันภัยในหลักสูตรการศึกษาแต่ละระดับตามความ เหมาะสม

## 2) การเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อขยายบทบาทของธุรกิจประกันภัย

- (1) รณรงค์ให้มีการนำระบบการประกันภัยมาช่วยในการจัดการ ความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการจัดการความเสี่ยงภัยในภาครัฐ เช่น
- การนำระบบการประกันสุขภาพ (Health Insurance) มาปรับใช้ ในการบริหารเงินค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการและลูกจ้างประจำ
  - การนำระบบการประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำหรือเงินรายปี (Annuity Insurance) มาปรับใช้ในการบริหารเงินค่าบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ

(2) ผลักดันให้สถานบริการสาธารณะต่าง ๆ ต้องทำประกันภัย  
ความรับผิดต่อสาธารณะ (Public Liability Insurance)

(3) ส่งเสริมให้มีการขยายแบบและประเภทของการประกันภัย  
เพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้หลากหลายและครอบคลุมขึ้น

(4) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านประกันภัยเช่น  
ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ผู้สำรวจค่าเสียหายทางการประกันภัย เป็นต้น เพื่อ  
ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในด้านการให้บริการโดยคำนึงถึงหน้าที่  
ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณเป็นสำคัญ

(5) ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ประกันภัยระหว่างประเทศเพื่อ  
กำหนดแนวทางการร่วมมือการประกันภัยและการขยายตลาดในกลุ่มประเทศต่าง ๆ ทั้งนี้  
เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจประกันภัยและประเทศชาติทั้งในด้านความร่วมมือทาง  
วิชาการและการช่วยเหลือจากต่างประเทศ

### 3) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ

(1) พิจารณาแก้ไขกฎหมายประกันภัย ประกาศ และกฎระเบียบ  
ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้มีความทันสมัยและคล่องตัวขึ้น  
เพื่อความสะดวกต่อการปรับตัวของธุรกิจภายใต้ภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูง

(2) พิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้  
ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้มีความยืดหยุ่นขึ้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการประกอบ  
ธุรกิจภาคเอกชนให้สอดคล้องกับนโยบายการเปิดเสรีการค้าและบริการ ภาวะเศรษฐกิจ  
และสังคม รวมทั้งวิทยาการเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ยกเลิกกฎระเบียบที่ไม่จำเป็นอันจะส่ง  
ผลให้มีการควบคุมน้อยลง เปิดโอกาสให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันเองโดยกลไกตลาด

(3) พิจารณาปรับปรุงนโยบายในการอนุมัติกรมธรรม์ประกันภัย  
ให้มีความรวดเร็วและเปิดกว้างมากขึ้น ควรเน้นการควบคุมดูแลในเรื่องเนื้อหาของกรมธรรม์  
ประกันภัยมากกว่ารูปแบบ ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยให้  
มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

(4) พิจารณาปรับเปลี่ยนระบบการส่งรายงานทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยให้ทางราชการ โดยให้ส่งเฉพาะเอกสารที่จำเป็น ลดความซ้ำซ้อนให้เหลือน้อยที่สุด เช่น ปรับปรุงงบแสดงฐานะการเงินชด้อยซึ่งบริษัทจะต้องประกาศในหนังสือพิมพ์กับบุคคลซึ่งบริษัทต้องส่งกรมทะเบียนการค้าให้เป็นรูปแบบเดียวกัน และการส่งรายงานในรูปของแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อการลดภาระในด้านเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ผู้ประกอบการ

(5) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตเปิดสาขาของบริษัทประกันภัยให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยในการขยายตลาดโดยการเปิดสาขาใหม่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น

#### 4) ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมการประกันภัย

(1) ปรับปรุงคุณภาพบุคลากรของกรมการประกันภัยโดยการจัดอบรม สัมมนา ดูงาน และศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรกรมฯ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการประกันภัยและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

(2) ปรับปรุงประสิทธิภาพด้านเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย เพื่อขจัดปัญหาในเรื่องความล่าช้าและคุณภาพของงาน

(3) ปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลงและสร้างระบบงานที่มีหลักเกณฑ์และกติกาที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ลง ส่งผลให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายทั้งต่อหน่วยงานภาครัฐและผู้มาติดต่อราชการ

### 3. แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2537-2544

กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการประกันภัยที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานชั้นชุดหนึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยทั้งภาครัฐ



และเอกชน เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณากำหนดแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจ ประกันภัย” เพื่อพิจารณากำหนดแผนงานและแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการพัฒนา ธุรกิจประกันภัยภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและเจริญเติบโตทัดเทียมอารยประเทศ พร้อมทั้งจะแข่งขันได้ในกรณีที่มีการเปิดตลาดประกันภัยเสรี โดยมีเป้าหมายหลักในการส่งเสริมพัฒนาที่สำคัญดังนี้

1) เพื่อสร้างประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อประกันภัยที่มีคุณค่า สอดคล้องกับความต้องการของตน

2) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและพร้อมที่จะแข่งขันได้ในภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

3) เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีลักษณะการประกอบกิจการที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้บริโภค

คณะกรรมการฯ ได้แยกพิจารณาแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย ตามลักษณะการประกอบการเป็น 2 แผนดังนี้

### 3.1 แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันวินาศภัย<sup>1</sup>

การพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันวินาศภัยได้กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมพัฒนาไว้ 4 ข้อ และมีเป้าหมาย กลยุทธ์ และมาตรการ ดังนี้

1) พัฒนาทักษะของธุรกิจให้สอดคล้องและสนับสนุนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(1) เสริมสร้างความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

(2) เสริมสร้างสวัสดิการและสวัสดิภาพของชีวิตและทรัพย์สิน

ของประชาชน

#### เป้าหมาย

กำหนดให้มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงต่อธุรกิจในปี 2539 เท่ากับ 2% ของ GDP หรือเท่ากับเบี้ยประกันภัยรับรวม 80,678 ล้านบาท และเท่ากับ 3.7 % ของ GDP หรือเท่ากับเบี้ยประกันภัยรับรวม 219,175 ล้านบาท ในปี 2544

### กลยุทธ์

(1) ให้ประชาชนเข้าใจประโยชน์และความสำคัญของการประกันภัย  
ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม

(2) พัฒนาการธรรมใหม่ ๆ

(3) เพิ่มและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการและ  
ความจำเป็น

(4) ลดการควบคุมราคา เพิ่มความยืดหยุ่นเพื่อจูงใจให้มีการแข่งขัน  
ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมให้เกิดเสรีภาพในการเลือกซื้อประกันภัย

(5) ส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวในการแข่งขันอย่างเป็นธรรมต่อผู้  
บริโภค และผู้ประกอบการ

### มาตรการ

(1) บรรจุบทบาทของการประกันภัยในหลักสูตรการศึกษาของ  
ประเทศ

(2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาทความสำคัญของการประกันภัยที่  
มีต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม

(3) รณรงค์ให้รัฐบาลบริหารการเสี่ยงภัยทรัพย์สินและสวัสดิภาพ  
ของข้าราชการด้วยระบบประกันภัย

(4) ออกกฎหมายบังคับให้สถานบริการสาธารณะต่าง ๆ มีประกัน  
ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

(5) สนับสนุนให้มีการก่อตั้งสำนักงานกลางในการกำหนดอัตราเบี้ย  
ประกันภัยของการประกันภัยทุกแขนงเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

2) สร้างภาพพจน์ของธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของสังคม

(1) สร้างทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีแก่ประชาชน

(2) สร้างศรัทธาและความเชื่อถือ ให้ประชาชนมีความเชื่อถือ

ธุรกิจนี้

## เป้าหมาย

เงินมาตรฐาน (1) ทำให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชนที่ดัดเทียมสถาบันการ

อาชีพประกันภัย (2) พัฒนารูรกิจให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความดึงดูดบุคลากรเข้าสู่

## กลยุทธ์

(1) กำหนดให้มีการบริการก่อนและหลังการขายที่มีมาตรฐานสากล

(2) เพิ่มบทบาทของรูรกิจประกันภัยต่อสังคม

## มาตรการ

ง่ายในประชาชนทุกระดับ (1) ปรับปรุงเงื่อนไขกรมธรรม์ให้มีความชัดเจนสามารถอ่านเข้าใจ

มากยิ่งขึ้น (2) ปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงภัย

และสุจริต (3) ควบคุมให้ตัวแทนนายหน้าขายประกันภัยด้วยความโปร่งใส

ทุกแขนงโดยเฉพาะการประกันภัยรถยนต์ให้มีคุณภาพเข้ามาตรฐาน

(5) ร่วมรณรงค์กิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์

3) **เร่งพัฒนาการประกอบการของรูรกิจให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างชาติได้ในอนาคต**

## เป้าหมาย

น้อยกว่า 20 % (1) กำหนดให้บริษัทมีเงินกองทุนต่อเบี้ยประกันภัยรับสุทธิไม่

(2) ลดต้นทุนในการประกอบการ

### กลยุทธ์

- (1) กำหนดให้บริษัทเพิ่มทุนตามหลักเกณฑ์เงินกองทุน/เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ หรือลดเบี้ยประกันภัยรับจนกว่าจะเข้าหลักเกณฑ์
- (2) ให้บริษัทนำเทคโนโลยีและจัดหาช่องทางจัดจำหน่ายใหม่ ๆ ที่สามารถลดต้นทุน เช่น คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ นำมาลดต้นทุน

### มาตรการ

- (1) ส่งเสริมการดำเนินงานบริหารงานการจัดการภายในองค์กรอย่างมีระบบ
- (2) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบ Information Technology (IT) สำหรับธุรกิจประกันภัยเพื่อใช้ร่วมกัน
- (3) ส่งเสริมให้มีการนำระบบสื่อสารสมัยใหม่ (Net Work) มาปรับปรุงด้านการบริการ

### 4.) **เร่งพัฒนาคุณภาพและปริมาณของบุคลากรให้สอดคล้องกับ ความเจริญเติบโตของธุรกิจ**

#### เป้าหมาย

- (1) ให้บุคลากรในธุรกิจขยายตัวไม่ต่ำกว่า 25% ต่อปี
- (2) เสริมสร้างคุณภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพในการให้บริการ

#### กลยุทธ์

- (1) สร้างบุคลากรคุณภาพในทุกแขนงและทุกส่วนของธุรกิจ
- (2) พัฒนาและเพิ่มความเชี่ยวชาญตลอดจนทักษะความชำนาญให้แก่พนักงานและตัวแทนนายหน้า

#### มาตรการ

- (1) ให้อุปกรณ์การศึกษาและจัดอบรมภายในบริษัท ส่งพนักงานไปอบรมวิชาชีพเฉพาะในต่างประเทศ
- (2) ผลักดันใหม่มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนพัฒนานักศึกษาเพื่อรองรับธุรกิจประกันภัย

(3) ส่งเสริมและเพิ่มบทบาทของสถาบันประกันภัยไทย ทั้งใน ด้านเงินทุน ขนาด และคณาจารย์ต่างประเทศ เพื่อให้สถาบันฯ สามารถดำเนินงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 3.2 แผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต<sup>2</sup>

ในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตได้กำหนดกรอบวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมพัฒนาไว้ 5 ข้อ และมีเป้าหมาย กลยุทธ์ และมาตรการดังนี้

#### 1) การพัฒนาด้านการประกันภัย

การพัฒนาด้านการประกันภัย มีวัตถุประสงค์แยกย่อยเป็น 2 ข้อ

คือ

- (1) เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชน
- (2) เสริมสร้างสวัสดิการด้านการประกันภัยแก่ลูกจ้างเอกชน

#### เป้าหมาย

- (1) เพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้เอาประกันภัยต่อประชากร เป็น 11% ในปี 2539 และเป็น 21% ในปี 2544
- (2) เพิ่มสัดส่วนจำนวนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) เป็น 1.4% ในปี 2539 และเป็น 2.6% ในปี 2544
- (3) เพิ่มสัดส่วนจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อรายได้ประชาชาติเป็น 34% ในปี 2539 และเป็น 74% ในปี 2544

#### กลยุทธ์

- (1) สร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันชีวิต
- (2) บรรจุหลักสูตรประกันชีวิตเข้าในระบบการศึกษาทุกระดับ
- (3) เสริมสร้างให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นในการทำประกัน

ชีวิต (หรือให้มี Insurance Consciousness)

#### มาตรการ

- (1) เสริมสร้างความรู้ด้านการประกันชีวิตให้แก่ประชาชนในชุมชน

เมืองและท้องถิ่น :-

เพื่อให้มาตรการนี้สอดคล้องกับเป้าหมายในเชิงปริมาณ และคาดว่าภายในระยะเวลาปี 2539 ระดับรายได้ของประชาชนไทยในชนบทอาจยังไม่พัฒนาถึงระดับที่กำลังซื้อมีมากพอ ดังนั้น ในระยะแรกเพื่อให้เกิดผลประโยชน์จริงจึงควรมุ่งเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อกลุ่มประชากรเป้าหมายในชุมชนเมืองโดยเฉพาะในระดับผู้มีรายได้ปานกลางก่อนแล้วจึงขยายไปสู่ระดับท้องถิ่น ตำบล หมู่บ้าน ตามความเหมาะสม

(2) นำเสนอเนื้อหาต้านการประกันชีวิตเข้าในหลักสูตรการศึกษาระดับประถม มัธยม ปวช. ปวส. ปริญญาตรีและโท

(3) ส่งเสริมให้มีการจัดนิทรรศการ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุ และเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ ผ่านทางสมาคมประกันชีวิตไทย และกรมการประกันภัย

(4) ส่งเสริมให้บริษัทประกันชีวิตสามารถขายประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident : PA) และการประกันสุขภาพ (Health Insurance) ให้อยู่ในรูปของกรมธรรม์หลักได้ :-

*ประการแรก* เพื่อความสะดวกและประโยชน์ของผู้บริโภค เนื่องจากความคุ้มครองในลักษณะของการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและการประกันสุขภาพจัดเป็นการประกันภัยที่เกี่ยวกับสภาพของบุคคลเช่นเดียวกับการประกันชีวิต การที่จะให้ผู้บริโภคต้องแยกความคุ้มครองออกเป็นคนละประเภทอาจจะเกิดความสับสน โอกาสที่ประชาชนจะซื้อความคุ้มครองก็อาจจะลดลง การที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในการใช้บริการของการประกันภัยก็จะยุ่งยากมากขึ้น

*ประการที่ 2* เป็นแนวโน้มวิวัฒนาการที่เกิดขึ้นในหลายประเทศที่มีกฎหมายประกันภัยคล้ายคลึงกับประเทศไทย เช่น ประเทศญี่ปุ่น ที่กฎหมายได้อนุญาตให้มี “third area” หรือ “gray area” ที่อนุญาตให้ทั้งบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัยสามารถขายความคุ้มครองในส่วนนั้น ๆ ได้ด้วย จึงน่าจะพิจารณานุญาตให้ทำได้

## 2) การพัฒนาบทบาทในด้านการเป็นสถาบันการออม

การพัฒนาบทบาทในด้านการเป็นสถาบันการออมของสถาบันประกันชีวิตมีวัตถุประสงค์แยกย่อยเป็น 2 ข้อ คือ

(1) ส่งเสริมการออมระยะยาวของประชาชนให้ประชาชนหันมาใช้รูปแบบการออมโดยการประกันชีวิตเพิ่มสูงขึ้น

(2) พัฒนารูปแบบการออมใหม่ๆ ในการประกันชีวิตให้มากขึ้น  
เป้าหมาย

เพิ่มสัดส่วนการออมของธุรกิจประกันชีวิตเมื่อเทียบกับจำนวนเงินออมรวมทั้งประเทศของสถาบันการเงินให้มีสัดส่วนที่สูงขึ้นกว่าเดิม

กลยุทธ์

(1) สร้างแบบประกันชีวิตที่เอื้อต่อการออมระยะยาว

(2) ปรับปรุงสิทธิประโยชน์การลดหย่อนภาษีของผู้ทำ

ประกันชีวิตให้สูงขึ้น

(3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการเลือกทำ

ประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความต้องการหรือค่าทางเศรษฐกิจที่แท้จริง

มาตรการ

(1) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาแบบประกันชีวิตที่เน้นการออมต่าง ๆ เช่น Pension, Annuity, Unit-Linked หรือ Universal Life เป็นต้น

(2) ปรับปรุงสิทธิประโยชน์การลดหย่อนภาษีเงินได้ให้สูงขึ้น  
เพื่อจูงใจให้มีการทำประกันชีวิตมากขึ้น

(3) ผลักดันให้มีกฎหมายการเก็บภาษีมรดกเพื่อเพิ่มความจำเป็นและแรงจูงใจในการทำประกันชีวิต

### 3) การพัฒนาด้านประสิทธิภาพของธุรกิจ

เสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพของบริษัทประกันชีวิตในประเทศให้พร้อมที่จะแข่งขันในการเปิดเสรีธุรกิจบริการ

เป้าหมาย

(1) เพิ่มเงินกองทุนขั้นต่ำของบริษัทประกันชีวิตเป็นไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท และต้องไม่ต่ำกว่า 4% ของเงินสำรองประกันชีวิตในปี 2539

(2) เพิ่มอัตราความคงอยู่ (13th Month Persistency Rate) ของกรมธรรม์เป็น 60% สำหรับประเภทอุตสาหกรรม และ 75% สำหรับประเภทสามัญ ในปี 2539

#### กลยุทธ์

- (1) เร่งเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้สำหรับงานสำนักงาน และงาน การขาย
- (2) พัฒนาและเพิ่มความเชี่ยวชาญตลอดจนทักษะในการทำงาน ให้แก่บุคลากร
- (3) เพิ่มสิ่งจูงใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพ
- (4) ปรับปรุงหรือผ่อนคลายการใช้กฎหมายในการควบคุมเป็น ให้ธุรกิจมีการควบคุมตนเอง (Self Regulation) มากขึ้น
- (5) ให้บริษัทประกันชีวิตนำระบบคอมพิวเตอร์ และระบบ สำนักงานอัตโนมัติมาใช้อย่างครบถ้วน

(6) ให้บริษัทเพิ่มทุนให้สูงขึ้น

#### มาตรการ

- (1) จัดทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทและเอกด้านการ ประกันภัยให้แก่นักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัย
- (2) ส่งเสริมให้มีการบรรจุสาขาวิชาการประกันภัยในหลักสูตร ระดับปริญญาตรีและโท
- (3) ส่งเสริมและเพิ่มบทบาทของสถาบันประกันภัยไทย ทั้งใน ด้านเงินทุน ขนาด และคณาจารย์ต่างประเทศ เพื่อให้สถาบันฯ สามารถดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- (4) จัดตั้งสถาบันพัฒนาตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ดูแลคุณภาพและ สร้างมาตรฐานตัวแทนฯ
- (5) ใ้มหาวิทยาลัยเข้าร่วมในการพิจารณาแผนพัฒนา บุคลากรของทั้งภาครวมของธุรกิจ
- (6) ให้บริษัทประกันชีวิตเพิ่มทุนภายในระยะเวลาที่กำหนด



4) การพัฒนาด้านการให้บริการทางการเงินและการลงทุน  
พัฒนาโครงสร้างการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตให้สามารถให้บริการทางการเงินและการลงทุนแก่ประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

#### เป้าหมาย

ให้บริษัทประกันชีวิตเพิ่มสัดส่วนการให้สินเชื่อเคหะสินเชื่อเพื่อธุรกิจการลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐาน และการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ต่อสินทรัพย์ลงทุนให้สูงขึ้น

#### กลยุทธ์

(1) ส่งเสริมให้มีระบบการให้กู้ยืมโดยมีการประกันอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาว

(2) ส่งเสริมให้มีการวางแผนการลงทุนให้สอดคล้องควบคู่ไปกับแผนการเงินรวมของธนาคารแห่งประเทศไทยและตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 และฉบับที่ 8

(3) ส่งเสริมให้มีการจัดแผนบริหารเงินทุนให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจการเงิน

(4) สร้างความเชื่อถือในรูปของความเป็นสถาบันการเงินให้เทียบเท่ากับธนาคารพาณิชย์

#### มาตรการ

(1) ส่งเสริมให้บริษัทเจาะตลาดลูกค้ารายย่อยด้วยการรับรองอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาวที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยในธุรกิจ

(2) ปรับปรุงประกาศกระทรวงว่าด้วยการลงทุนให้สอดคล้องกับนโยบายการเปิดเสรีทางการเงิน

(3) ส่งเสริมให้บริษัทประกันชีวิตเข้าเป็นผู้จัดการกองทุนรวมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

(4) เพิ่มบทบาทของสมาคมประกันชีวิตไทยในด้านการเป็นสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินให้มากขึ้น

(5) ให้ความร่วมมือกับกระทรวงการคลังเพื่อพัฒนาและสร้าง  
สถานภาพการเป็นสถาบันการเงินของบริษัทประกันชีวิตให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5) การพัฒนาความเชื่อถือและภาพพจน์ที่ดีแก่ประชาชน

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิตอย่าง  
ถูกต้อง

(2) สร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ถูกต้องแก่ประชาชน  
เป้าหมาย

ให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันชีวิต ทั้งในแง่  
ความมั่นคงและความซื่อสัตย์สุจริตให้เท่าเทียมกับสถาบันการเงินมาตรฐานอื่น ๆ

กลยุทธ์

(1) ปลุกฝังความรักร่วมใจด้านการประกันชีวิตให้แก่เยาวชน

(2) สร้างภาพลักษณ์การเป็นธุรกิจที่สามารถช่วยพัฒนาประเทศ  
และสร้างความมั่นคงความผาสุกให้แก่ประชาชน

มาตรการ

(1) จัดกิจกรรมส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการประกัน  
ชีวิต

(2) เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการช่วย  
เหลือสังคม การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้เห็นคุณ  
ประโยชน์ของการประกันชีวิต

(3) สมาคมประกันชีวิตไทยจะต้องมีบทบาทในฐานะที่เป็นสื่อ  
กลางในการให้ข้อคิดเห็นด้านการประกันชีวิตแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(4) เผยแพร่ความรู้ด้านการประกันชีวิตสู่ระบบการศึกษานอก  
โรงเรียน

จากแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยดังกล่าว หากรัฐและเอกชนร่วม  
มือกันช่วยผลักดันให้มีการปฏิบัติตามแผนฯ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด  
จะส่งผลให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยเจริญก้าวหน้าด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือ  
และศรัทธาของประชาชน ทำให้สามารถแข่งขันได้หากมีการเปิดเสรีประกันภัย



## คำถามท้ายบท

1. จงอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย
2. ท่านคิดว่าแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยควรมีลักษณะเป็นเช่นใด อธิบาย
3. กรมการประกันภัยมีบทบาทอย่างไรในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย อธิบาย
4. ท่านคิดว่าเนื้อหาสาระของแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันวินาศภัยในแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2537 - 2544 เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร อธิบายโดยให้เหตุผลประกอบอย่างชัดเจน
5. ท่านคิดว่าบทบาทของรัฐที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ในแผนพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2537 - 2544 เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร อธิบายโดยให้เหตุผลประกอบอย่างชัดเจน

\*\*\*\*\*

## เชิงอรรถ

<sup>1</sup> พจนีย์ ธนวานิช, “แนวทางพัฒนาธุรกิจประกันภัยในยุคโลกาภิวัตน์,” วารสารการประกันภัย, 20 ฉ.79 (2538), 21 - 23.

<sup>2</sup> พจนีย์ ธนวานิช, “แนวทางพัฒนาธุรกิจประกันภัยในยุคโลกาภิวัตน์,” 18 - 21.