

**กองประกันภัย : ศึกษาเฉพาะหน่วยงาน  
ควบคุมตัวแทนนายหน้าและสายงานผู้ตรวจสอบกิจการประกันภัย**

**วิทยานิพนธ์**

**เสนอต่อ**

**คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

**เพื่อเป็นส่วนประกอบการศึกษา**

**สำหรับปริญญา**

**พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**


**ทางรัฐประศาสนศาสตร์**

**โดย**


**บรรยงค์ ไตจินดา กศ.บ.,พ.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)**

คองประกัณฑ์: ศึกษาเฉพาะหน่วยงานควบคุมตัวแทนนายหน้าและสายงาน  
ผู้ตรวจสอบกิจการประกัณฑ์

อนุมัติ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์มัลลี เวชชาชีวะ)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ชูเกียรติ ปรีะมุลผล)

## คำนำ

ภาวะของกิจการประกันภัยในประเทศไทยขาดความมั่นคงและไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร เป็นปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ การบริหารและการเมือง จำเป็นต้องมีการส่งเสริมควบคุมโดยรัฐอย่างใกล้ชิด ซึ่งการกระทำของรัฐดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ เป็นปัญหาทำให้ผู้เขียนสนใจศึกษาเรื่องนี้ จึงได้ตกลงใจทำการวิเคราะห์งานของส่วนราชการที่ทำหน้าที่ส่งเสริมควบคุมกิจการประกันภัยโดยตรงคือ กองประกันภัย สำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจ ว่ามีการบริหารงานที่สะดวกและมีการดำเนินงานที่ราบรื่นในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์สำคัญขององค์การหรือไม่เพียงใด เพื่อจะได้เสนอแก้ไขปรับปรุงงานด้วยการวิเคราะห์งานหลักของกองประกันภัย ได้แก่สายงานผู้ตรวจสอบกิจการประกันภัย และหน่วยงานตัวแทนนายหน้าประกันภัย การศึกษาและวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้เทคนิคหรือเครื่องมือวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการจัดการและวิธีปฏิบัติงานในองค์การ ประกอบกับหลักรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นแนวทางสำคัญ

อนึ่ง วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลงแล้วไปโดยความกรุณาของคณะอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์มัลลี เวชชาชีวะ อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ นรินทีนคุณากร และอาจารย์ชูเกียรติ ประมุขผล ท่านเหล่านี้ได้ให้คำแนะนำตรวจแก้วิทยานิพนธ์อยู่ตลอดมา เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาวิชาการ ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านดังกล่าวไว้ ณ ที่นี้ด้วย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณประสิทธิ์ คำรังษย์ คุณจรัสศรีสุพรรณ โคช่วยแนะนำและแจกแจงข้อมูล รวมทั้งความร่วมมือและความเป็นมิตรที่ผู้เขียนได้รับจากบรรดาข้าราชการกองประกันภัยทุกท่านขณะที่ผู้เขียนใช้เวลาศึกษาและปฏิบัติงานในส่วนราชการนั้น มีส่วนช่วยให้ได้ข้อมูลมาประกอบเป็นวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ขึ้น ผู้เขียนขอจารึกพระคุณของท่านเหล่านี้ไว้ในความทรงจำตลอดกาล ผู้เขียนเชื่อว่าประโยชน์ที่จะได้จากการศึกษาเรื่องนี้จะเป็นการนำทางหรือเป็นตัวอย่างให้ส่วนราชการอื่น ๆ หันมาสนใจวิเคราะห์ปรับปรุงงานและปฏิบัติงานโดยใช้หลักวิชาอันเป็นวิทยาศาสตร์และมีเหตุผลยิ่งขึ้น

บรรยงก์ โทจินคา

ตุลาคม 2515

## Thesis Abstract

### Work Analysis Insurance Agents and Brokers Controlling Section and the Insurance Auditors Section — Insurance Division

Insurance business has been known in Thailand since the reign of King Rama IV. During this period many insurance firms, local and foreign, carried on their businesses with the Thais. In these times, insurance was not a thriving business, many were not interested in it or did not fully understand what insurance meant, nor did the government attempt to promote or interpret to the people its value to them. They did not have any supervision, control or any specific law on insurance. It was only in the year 1928 did the government realize the necessity of controlling this big business which was steadily growing. The Insurance Division was established but still it was inadequate to exercise full control over the firms. Personnel was not enough, technical knowledge was lacking and most of all, no law was adopted to protect the people against malpractice in some of the companies. The Assurance Law and the Peril Insurance L.w of 1967 were finally promulgated after years of careful and tedious preparation. The government has come to realize the importance of insurance on the socio-economic life of people. It also has an important bearing on politics locally and abroad.

Thus the Insurance Division was given the task of enforcing the laws, supervising the companies and helping them, at the same time, on how to improve their businesses. How the Insurance Division carried out this big responsibility effectively aroused the interest of the author and prompted him to write this thesis, gaining his knowledge first hand by staying with the division for five whole months, actively participating in all phases of its work. Most of the data collected are results of field research.

The Insurance Division is composed of several units. The two most important units are: the Insurance Agents and Brokers Controlling Section and the Insurance Auditors Section.

The result of the author's analysis showed the many obstacles and problems the sections have to face in carrying out their objectives, both administratively and technically. However, this thesis will concentrate only on administrative problems of the above two sections. The problems that can be seen is the unbalanced distribution of work and working hours. A head of a unit would work an average of 35 to 40 hours a week because his subordinates could not carry out his orders effectively, or else they were not fully prepared to do this kind of work, etc. Work-flow is very slow because of its cumbersome procedure, most of which is trivial and unnecessary. There is no responsibility, consequently, someone not only assume certain responsibilities in his particular assignment but also assume the others' responsibilities. This results in backlog and duplication of work.

Office layout also threatens to add to the complexity of the work. There is no definite working station and work has to flow back and forth. Disorganization of the table arrangement due to limited work area, too many people gathering unnecessarily in one place, or trying to use an office machine at the same time, etc.

With the above problems, the author has carefully presented some concrete suggestions to improve the efficiency of the division. They are:

(A) Work distribution -- A clear job description as well as a division of work must be made so that each must understand his work more definitely, starting from the clerk to the highest in authority in the division.

(B) Workflow -- The study of both sections, the Insurance Agents and Brokers Controlling Section and the Insurance Auditors Section prompt the writer to suggest the elimination of the unnecessary steps, thus, shortening the workflow of them.

(C) Office layout -- Emphasis on office-setting of working stations for personnels, i.e., to put the right person in the right place with correlation, continuity and clear communication so that work progresses smoothly and efficiently with minimum errors. The author proves that, especially, the Insurance Agents and Brokers Section should be replanned to serve the above purposes.

It is learnt that, although, the division will be streamlined by those criterions, it is also visible lacking of personnels so that the following recommendations are possibly added up. (1) up-grading from division to department status, (2) pre-service and in-service training program and (3) simplification of some memorandums and forms.