



กวก/291
31 สค 61
9.204.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส28811 สวค.
รับที่ : ๘11961/61
วันที่ : 31 ส.ค. 61 เวลา : 9:03

ที่ กค ๑๐๐๘/๑๗๗

กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนากิจที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
๓. รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนากิจที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน
ปี ๒๕๖๐ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ด้วยกระทรวงการคลังขอเสนอเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนากิจที่สำคัญ (รายงานฯ) รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑) ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) กำกับการบริหารราชการกระทรวงการคลังได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

สืบเนื่องจากสำนักงาน คปภ. มีหน้าที่ต้องจัดทำรายงานฯ รอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบเป็นประจำทุกปี โดยรายงานฯ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐ สำนักงาน คปภ. ได้จัดทำและได้รายงานเสนอให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทราบเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป ในการประชุม คปภ. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๑

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๒๐ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดให้สำนักงาน คปภ. มีหน้าที่จัดทำรายงานประจำปีแสดงผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของ คปภ. และสำนักงาน คปภ. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๓. สาระสำคัญ

กระทรวงการคลังขอเสนอรายงานฯ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐ ของสำนักงาน คปภ. (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓) เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ รายงานภาพรวมธุรกิจประกันภัยของไทย รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐

๓.๑.๑ ธุรกิจประกันภัยไทยในช่วงเดือนมกราคม - ธันวาคม ปี ๒๕๖๐ มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้นจำนวน ๘๑๘,๖๙๐ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๕.๒๗ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี ๒๕๕๙ (๗๗๗,๗๑๗ ล้านบาท) แบ่งเป็นเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิตจำนวน ๖๐๐,๒๕๖ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๕.๖๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี ๒๕๕๙ (๕๖๗,๙๗๔ ล้านบาท) และเบี้ยประกันวินาศภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัยจำนวน ๒๑๘,๔๓๔ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๔.๑๔ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี ๒๕๕๙ (๒๐๙,๗๔๓ ล้านบาท)

/๓.๑.๒ แนวโน้ม ...

๓.๑.๒ แนวโน้มของธุรกิจประกันภัยไทย ปี ๒๕๖๑ สำนักงาน คปภ. คาดการณ์ว่า ณ สิ้นปี ๒๕๖๑ จะมีเบี้ยประกันภัยรวบรวมทั้งปีจำนวน ๘๖๗,๕๘๒ ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ ร้อยละ ๕.๙๗ แยกเป็นเบี้ยประกันชีวิตจำนวน ๖๓๗,๘๗๗ ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ ร้อยละ ๖.๒๗ และเบี้ยประกันวินาศภัยจำนวน ๒๒๙,๗๐๕ ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ ร้อยละ ๕.๑๖

๓.๒ รายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญตามนโยบายรัฐบาลของสำนักงาน คปภ. และนโยบายที่กำหนดโดย คปภ. ภายใต้แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓) ใน ๔ ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

๓.๒.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย

สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคง แข็งแรงทางการเงิน ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพและเป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญ และมีปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ ดังนี้

๑) เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ โดยสำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงแข็งแรงทางการเงินและมีขีดความสามารถในการรับประกันภัย เพื่อรองรับความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ได้แก่ การทดสอบผลกระทบเชิงปริมาณของการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง ระยะที่ ๒ ครั้งที่ ๒ (RBC 2 QIS 2) การศึกษาแนวทางการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment : ORSA) และการวางกรอบการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) ซึ่งในปี ๒๕๖๐ มีโครงการที่ คปภ. ได้พิจารณาคัดเลือกเพื่อให้เข้าดำเนินการทดสอบจำนวนทั้งสิ้น ๕ โครงการ โดยเป็นโครงการเกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์จำนวน ๔ โครงการ และโครงการเกี่ยวกับประกันสุขภาพจำนวน ๑ โครงการ

๒) ยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัย เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีระบบการบริหารจัดการที่ดีและให้บริการที่มีคุณภาพ รวมถึงกรรมการผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทประกันภัยมีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ การศึกษาและพัฒนาแนวทางการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) และการจัดทำร่างคู่มือการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจสอบบริษัทประกันภัย การผลักดันการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ ๙ เรื่อง เครื่องมือทางการเงินสำหรับธุรกิจประกันภัย และการดำเนินการปรับมาตรฐานราคากลางของรายการและจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทประกันภัยหรือกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถ

๓) ยกระดับพฤติกรรมทางตลาดของระบบประกันภัย เพื่อให้ระบบประกันภัยมีการดำเนินการและให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมและประชาชนมีความเชื่อมั่น ได้แก่ การกำกับตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย และการยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการสินไหมทดแทน

๔) ปัญหา/อุปสรรคการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ได้แก่ การขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ เช่น นักเศรษฐศาสตร์ นักวิเคราะห์ทางธุรกิจและเศรษฐกิจ เป็นต้น สำหรับการประเมินวิเคราะห์ภาวะและปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญ ความผันผวนของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยไทย และปัญหาตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยที่มีจำนวนมากจนทำให้การกำกับดูแลอาจยังไม่ทั่วถึง ซึ่งหากตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยกระทำผิดหรือผิดจรรยาบรรณจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยและทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในระบบประกันภัย

๓.๒.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้และการเข้าถึงการประกันภัย

สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีความรู้และเข้าใจสิทธิ สามารถเข้าถึงการประกันภัย และเลือกใช้บริการประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญและมีปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ ดังนี้

๑) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัยและใช้บริการประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหาร ความเสี่ยงให้กับชีวิตและทรัพย์สินผ่านการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชน โดยการพัฒนาเครื่องมือ รูปแบบ วิธีการ และสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้ด้านการประกันภัยที่เหมาะสม กับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ การจัดอบรมความรู้ด้านการประกันภัยกับสถาบันการศึกษาและนักเรียน นักศึกษา เครือข่ายประชาชน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

๒) ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเสี่ยง โดยดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อให้ความหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับ ประชาชนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ได้แก่ การประกันภัย สำหรับรายย่อย (Micro Insurance) สำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับผู้โดยสารแพ และกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อการใช้เรือกลเดินทะเลเฉพาะเขตที่ใช้ในกิจการพิเศษ ประเภทเจ็ตสกีเพื่อเช่า

๓) ขยายช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน โดยได้ดำเนินการ ออกประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิต โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การชดเชยเงินและค่าสินไหม ทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔) ปัญหา/อุปสรรคการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ได้แก่ สภาวะ เศรษฐกิจที่ผันผวนส่งผลกระทบต่อรายได้ของครัวเรือนและการตัดสินใจซื้อประกันภัยของประชาชนผู้มีรายได้น้อย ผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีความซับซ้อนและหลากหลายรูปแบบทำให้เป็นข้อจำกัดหนึ่งในการสร้างความเข้าใจให้กับ ประชาชน รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลหากสื่อสารไม่ครบถ้วนอาจทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนได้

๓.๒.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน

สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อให้บริษัทประกันภัยมีขีดความสามารถ ในการแข่งขันพร้อมรับสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นพลวัตสูง ผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญและมีปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินการ ดังนี้

๑) เสริมสร้างการแข่งขันผ่านการผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยผ่อนคลายกรอบการกำกับราคาและผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้มีความยืดหยุ่นและอิงกลไกตลาดมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ประกันภัย และธุรกิจประกันภัย มีความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้ตามความเสี่ยงและความเชี่ยวชาญของตนเอง ได้แก่ การวางกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัย และการปรับปรุง ตารางมรณะไทยจากปี ๒๕๕๑ เป็นปี ๒๕๖๐ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการประหยัดค่าเบี้ยประกันชีวิต ได้สูงสุดถึงร้อยละ ๓๕

๒) พัฒนาการกำกับและกระบวนการให้ความเห็นชอบ/อนุมัติผลิตภัณฑ์ ประกันภัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยและลดอุปสรรคและความล่าช้าในการให้ ความเห็นชอบและอนุมัติผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการขอรับความเห็นชอบ อัตราเบี้ยประกันภัย แบบและข้อความของกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อรองรับปริมาณการขอรับความเห็นชอบ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มากขึ้น

๓) ส่งเสริมการเชื่อมโยงตลาดประกันภัยในภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยไทยมีบทบาทต่อการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสามารถพร้อมรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นศูนย์กลางการประกันภัยที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียน โดยได้มีการดำเนินการได้แก่ ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) เพื่อสร้างความร่วมมือและพัฒนากำกับดูแลธุรกิจประกันภัยร่วมกับกระทรวงเศรษฐกิจและการเงิน ประเทศกัมพูชา ธนาคารกลางแห่งประเทศมาเลเซีย (Bank Negara Malaysia : BNM) และ Autoriti Monetari Brunei Darussalam (AMBD) ประเทศบรูไน

๔) ปัญหา/อุปสรรคการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัยมีความแตกต่างของขนาดค่อนข้างมาก การผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยจึงต้องดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความพร้อมของบริษัทประกันภัย รวมทั้งกฎหมายในแต่ละประเทศมีความแตกต่างและมีระดับการพัฒนาที่ไม่เท่ากัน จึงควรต้องมีการพิจารณาประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เป็นการซ้ำซ้อนการเข้าถึงตลาดประกันภัยในประเทศอื่น

๓.๒.๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย
สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการเพื่อให้ระบบประกันภัยมีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจประกันภัย ผ่านกลยุทธ์ที่สำคัญและมีปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ ดังนี้

๑) พัฒนาและยกระดับบุคลากรประกันภัยให้เป็นมืออาชีพ เพื่อให้ระบบประกันภัยมีบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอในการขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัย ได้แก่ การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการประกันภัย และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตแบบออนไลน์

๒) เสริมสร้างศักยภาพการวิจัยและสารสนเทศ เพื่อให้ระบบประกันภัยมีฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัยและการเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถรองรับการดำเนินงานของหน่วยงานกำกับบริษัทประกันภัย หน่วยงานเครือข่าย และประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ จัดทำโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันภัย (Insurance Bureau System) และพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการประกันภัยต่อของบริษัทประกันวินาศภัย

๓) ผลักดันให้การประกันภัยเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ภาครัฐสนับสนุนและใช้การประกันภัยเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง ได้แก่ โครงการประกันภัยข้าวนาปี การส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการประกันภัยกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ บริษัท ขนส่ง จำกัด สมาคมธนาคารไทย และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยและการคุ้มครองสำหรับการประกันภัยรถโดยสารสาธารณะ

๔) เสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานกำกับ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานกำกับให้มีความพร้อมรองรับความท้าทายในอนาคต ได้แก่ การปรับปรุงร่างกฎหมายแม่บทว่าด้วยการประกันภัย เพื่อแก้ไขปัญหอันเกิดจากการบังคับใช้กฎหมายในปัจจุบัน ปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับหน่วยงานกำกับสถาบันการเงินอื่น การจัดสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติการประกันภัยทางทะเล พ.ศ. และการเตรียมความพร้อมเข้าร่วมโครงการประเมินภาคการเงิน (Financial Sector Assessment Program : FSAP)

๕) ปัญหา/อุปสรรคการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ได้แก่ ข้อมูลด้านการประกันภัยมีความซับซ้อน ประกอบกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบริษัทมีความหลายหลายและแตกต่างกันจึงต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจและระดมความเห็นในการจัดทำโครงสร้างฐานข้อมูลและต้องอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อให้ระบบมีข้อบกพร่องน้อยที่สุด

๓.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำนักงาน คปภ. รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐

การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการและแผนการดำเนินงานในปี ๒๕๖๐ ของสำนักงาน คปภ. ซึ่งประกอบด้วย ๑๒ ตัวชี้วัด มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักรวมอยู่ที่ ๔.๓๒ จากคะแนนเต็ม ๕

๓.๔ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงาน คปภ. รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐

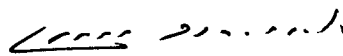
สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการจัดจ้างบริษัท อินฟอรมะชั่น โพรไวเดอร์ แอนด์ คอลล์เซ็นเตอร์ จำกัด ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประกันภัยกับสำนักงาน คปภ. ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยในปี ๒๕๖๐ ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒,๐๖๓ ราย ประเมินผลความพึงพอใจ ๓ ด้าน คือ ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ผลการประเมินภาพรวมของ สำนักงาน คปภ. ปี ๒๕๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ อยู่ในระดับคะแนน ๔.๖๐ จากคะแนนเต็ม ๕ (สำนักงาน คปภ. รัชดาภิเษก ระดับคะแนน ๔.๕๘ และสำนักงาน คปภ. ส่วนภูมิภาค ระดับคะแนน ๔.๖๒)

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

กระทรวงการคลังเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบรายงานฯ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๐ ของสำนักงาน คปภ. ตามข้อ ๓. ข้างต้น ซึ่งเป็นการดำเนินการตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

สำนักนโยบายระบบการคุ้มครองผลประโยชน์ทางการเงิน

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ ต่อ ๓๖๙๖

โทรสาร ๐ ๒๖๑๘ ๓๓๖๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ k.rianglam@gmail.com