



กวค. ....195.....19 ส.ค. 2567 เวลา 13.45 น.  
วันที่ 19 สิงหาคม  
เวลา 14.13

กระทรวงการคลัง

ถนนพระรามที่ ๖

กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

ที่ กค ๑๐๐๗/ ๑๐๕๑๙

๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐  
๒. รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน (มกราคม - ธันวาคม) ปี ๒๕๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ด้วยกระทรวงการคลังขอเสนอเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) โดยเรื่องนี้เข้าข่ายจะต้องนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๒๐ (๑๐) ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

**๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี**

มาตรา ๒๐ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) ได้กำหนดให้สำนักงาน คปภ. มีหน้าที่จัดทำรายงานประจำปี แสดงผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และสำนักงาน คปภ. เสนอต่อคณะกรรมการรัฐมนตรี โดยมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

**๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง**

ไม่มี

**๓. สารสำคัญและข้อเท็จจริง**

รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖ ของสำนักงาน คปภ. มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

**๓.๑ ภาพรวมธุรกิจประกันภัยของไทย รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖**

ธุรกิจประกันภัยของไทย รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖ ขยายตัวร้อยละ ๓.๗๐ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้น ๙๑๘,๐๖๗ ล้านบาท ประกอบด้วยเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจากธุรกิจประกันชีวิต ๖๓๓,๒๐๒ ล้านบาท เติบโตร้อยละ ๓.๖๒ และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงจากธุรกิจประกันวินาศภัย ๒๘๔,๘๖๖ ล้านบาท เติบโตร้อยละ ๓.๘๘ ทั้งนี้ สำนักงาน คปภ. คาดการณ์ว่าในปี ๒๕๖๗ ธุรกิจประกันภัยจะมีอัตราการเติบโตร้อยละ ๑.๑๖ ถึง ๓.๑๖ คิดเป็นมูลค่าเบี้ยประกันภัยประมาณ ๙๑๙,๗๖๔ - ๙๕๖,๒๑๕ ล้านบาท

**๓.๒ การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน คปภ. ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๖) และตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้**

๓.๒.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปรับเปลี่ยน ปรับเปลี่ยนและเพิ่มมิติการกำกับดูแลธุรกิจ ประกันภัยให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง พร้อมรับมือความเสี่ยงใหม่ และสอดคล้องกติกาสากล โดยดำเนินการ ผ่านกลยุทธ์ ๕ ประการ ดังนี้

(๑) ปรับเปลี่ยนกรอบการกำกับดูแลให้มีลักษณะเป็น Principle Based และตั้งอยู่บนหลักความสมเหตุสมผลกับระดับความเสี่ยง (Proportionality) เพื่อให้เกณฑ์การกำกับดูแล มีความยืดหยุ่น กำกับเท่าที่จำเป็น สอดคล้องกติกาสากล และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยปรับปรุงกฎหมาย แม้บทว่าด้วยการประกันภัย อาทิ การปรับปรุงการกำกับดูแลเกี่ยวกับฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัย การกำหนดมาตรการลดภาระของกองทุนประกันชีวิตและกองทุนประกันวินาศภัยผ่านมาตรการจัดหาบริษัทอื่นเพื่อรับ โอนหนี้สินและภาระผูกพันตามสัญญา ก่อนปิดกิจการและการเพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งปัจจุบันสำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการในลักษณะขอความร่วมมือกับบริษัทประกันภัยอยู่แล้ว การเตรียมความพร้อมสำหรับการบังคับใช้ มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ ๑๗ เรื่อง สัญญาประกันภัย (IFRS17) ปรับปรุงหลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุน ตามระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย รวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงานและประเมินความเสี่ยงของธุรกิจประกันภัย

(๒) พัฒนาเครื่องมือและเพิ่มมิติการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้เท่าทัน พร้อมป้องกัน และประเมินความเสี่ยงใหม่ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยทำการทดสอบสถานะของบริษัทภายใต้สถานการณ์ เศรษฐกิจมหภาคจำลอง (Stress Test) พัฒนาแนวทางการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อยกระดับการติดตามความเสี่ยงของบริษัท ประกันภัย ศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนการประกอบธุรกิจประกันภัยของประเทศไทย พัฒนาแนวทางการตรวจสอบ การคำนวณอัตราส่วนความเพียงพอของเงินกองทุน รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลและสถิติการประเมินวินาศภัย (ระยะ ๒)

(๓) สร้างกลไกและเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการฉ้อฉล ประกันภัย ซึ่งได้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัยให้สาธารณชนทราบ และส่งเสริมให้ความรู้ ด้านการประกันภัยแก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม (SME) เชิงรุก

(๔) ส่งเสริมงานวิจัยและยกระดับองค์ความรู้ด้านการประกันภัย เพื่อพัฒนา ธุรกิจประกันภัยให้มีความสามารถในการแข่งขัน โดยให้ทุนสนับสนุนการวิจัยหรือนวัตกรรม จัดสัมมนาวิชาการ ด้านการประกันภัย รวมถึงจัดอบรมหลักสูตรวิทยาการประกันภัยระดับสูง (วปส.) รุ่นที่ ๑๑

(๕) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้กำกับดูแลทั้งในและต่างประเทศ อย่างบูรณาการเพื่อดูแลเสถียรภาพระบบประกันภัยและสนับสนุนการเชื่อมโยงตลาดประกันภัย โดยสนับสนุน การมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศผ่านการเข้าร่วมเป็นหนึ่งในสมาชิก ของ Supervisory College และการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับพัฒนาการของธุรกิจ ประกันภัยร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยต่างประเทศ

**ปัญหา/อุปสรรค**

(๑) การปรับปรุงกฎเกณฑ์และการกำกับดูแลที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ประกันภัย เช่น มาตรฐานทางการบัญชีใหม่ (IFRS 17) อาจกระทบโดยตรงต่อแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท ประกันภัยที่จะเปลี่ยนแปลงไป โดยมีความซับซ้อน และหลายขั้นตอนมากขึ้น ส่งผลต่อต้นทุนค่าใช้จ่าย การดำเนินงานที่สูงขึ้นเช่นกัน

(๒) การปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแล รวมถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในกรยกระดับการกำกับดูแล เพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ในการป้องกันความเสี่ยงที่มีอยู่เดิมรวมถึงความเสี่ยงอุบัติใหม่ ต้องมีการศึกษาและจัดทำข้อมูลที่มีความซับซ้อน ต้องเป็นข้อมูลที่มีความเท่าทันต่อสถานการณ์มากขึ้นโดยคำนึงถึง

สภาวะตลาดและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มในอนาคต ซึ่งมีข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ และมีต้นทุนทางการเงินและระยะเวลา

๓.๒.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เชื่อมัน สร้างความเชื่อมั่นและปลูกฝังค่านิยมด้านการประกันภัย ด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและกลไกที่เป็นธรรม โดยดำเนินการผ่านกลยุทธ์ ๔ ประการ ดังนี้

(๑) เร่งสร้างความตระหนักถึงความรู้และความสำคัญด้านการประกันภัย ให้กลุ่มเป้าหมายด้วยการผสมผสานเครื่องมือและช่องทางที่หลากหลาย ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมสู่วัยทำงานด้วยการประกันภัย ปรับปรุงและต่อยอดโครงการ คปก. เพื่อชุมชน โครงการ คปก. เพื่อคนพิการ รวมถึงรณรงค์เชิงรุกในพื้นที่นำร่อง เพื่อส่งเสริมการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ (ประกันภัย พ.ร.บ.) อย่างยั่งยืน

(๒) ผลักดันให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือหรือแพลตฟอร์ม เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น รวมถึงมีเครื่องมือในการวางแผนทางการเงินและการประกันภัย โดยจัดประกวดนวัตกรรมบอร์ดเกมด้านการประกันภัย (OIC Board Game Innovation) จัดการประกวดนวัตกรรมเทคโนโลยีด้านการประกันภัย (OIC InsurTech Award 2023) และกิจกรรม CIT InsurTech Roadshow

(๓) ยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านการประกันภัยและพฤติกรรมทางตลาดของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยออกหลักเกณฑ์การชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันภัย รวมถึงปรับปรุงข้อสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

(๔) เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยของสำนักงาน คปก. โดยจัดทำระบบ E-Arbitration เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ จัดทำแอปพลิเคชันติดตามขั้นตอนกระบวนการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น และกระบวนการติดตามไล่เบี้ยเรียกคืน และปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการให้บริการสายด่วน คปก.

#### ปัญหา/อุปสรรค

(๑) สำนักงาน คปก. ได้ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัยให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และผลสำรวจอัตราความรู้ความเข้าใจด้านประกันภัยของประชาชนอยู่ในระดับดีมาโดยตลอด แต่การไม่เห็นความสำคัญของการทำประกันภัย อาจเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครองที่เพียงพอ การได้รับข้อมูลหรือบริการที่ไม่เหมาะสมของคนกลางประกันภัยและบริษัทประกันภัย หรือยังไม่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างครอบคลุม

(๒) การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนกระบวนการการเสนอขาย การออกใบอนุญาต การกำกับดูแลด้านการเรียกร้องค่าสินไหม รวมทั้งการยกระดับพฤติกรรมทางการตลาด อาจมีกระบวนการดำเนินการที่ซับซ้อน และอาศัยระยะเวลาในการพัฒนา

๓.๒.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ก้าวล้ำ สนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยปรับตัวให้ทันกับความก้าวล้ำของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ภายใต้ระบบนิเวศที่เหมาะสมและการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น โดยดำเนินการผ่านกลยุทธ์ ๕ ประการ ดังนี้

(๑) เร่งผลักดันและสร้างระบบนิเวศด้านกฎเกณฑ์และโครงสร้างพื้นฐาน (Digital Ecosystem) ที่เหมาะสมให้ธุรกิจประกันภัยปรับตัวเป็นดิจิทัล นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนปรับกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยดำเนินโครงการ Insurance Regulatory Sandbox ศึกษารูปแบบการให้บริการร่วมสำหรับธุรกิจประกันภัยไทย เพื่อทราบข้อเสนอแนะการพัฒนาารูปแบบการให้บริการร่วม (Shared services model)

ที่เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจประกันภัยไทย รวมถึงจัดทำหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนกิจกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การขอรับความเห็นชอบการใช้บริการบุคคลภายนอก และการรับรองระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจประกันภัย

(๒) พัฒนาหลักเกณฑ์และแนวทางเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เล่นรูปแบบใหม่รองรับ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพัฒนาหลักเกณฑ์กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๓) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการประกันภัย โดยขยายบทบาทศูนย์ส่งเสริมเทคโนโลยีด้านการประกันภัย (Center of InsurTech, Thailand : CIT) ในการให้ คำแนะนำแก่บริษัทประกันภัยและ Startups และจัดงาน Thailand InsurTech Fair 2023 พัฒนาระบบตอบคำถาม อัตโนมัติ (Chatbot) พร้อมทั้งเชื่อมโยงการทำงานเข้ากับแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้งานทั้งสิ้นจำนวน ๖๑๐,๐๐๐ ราย

(๔) สร้างกลไกความร่วมมือและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากทรด พ.ศ. ๒๕๓๕ พัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันภัย (Insurance Bureau System: IBS) พัฒนาระบบการให้บริการ “MyCoverage” เพื่อประมวลผลภาพรวมความคุ้มครองจากการประกันภัย เพื่อช่วยประชาชนวางแผนด้านการประกันภัย เฉพาะบุคคล

(๕) ยกระดับความสามารถของธุรกิจประกันภัยในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจัดทำกรอบการประเมินระดับความพร้อม ด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์สำหรับบริษัทประกันภัย รวมถึงตรวจสอบการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยเตรียมความพร้อม ต่อการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ปัญหา/อุปสรรค

(๑) สำนักงาน คปภ. ต้องประเมินสถานการณ์และผลกระทบของบริษัทประกันภัย อย่างต่อเนื่องและรอบคอบ เพื่อให้การกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยเฉพาะการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการให้ ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความเสี่ยงสูง มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับสถานการณ์ เป็นตามหลักการธรรมาภิบาลในการพิจารณา กลั่นกรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ประกันภัย และป้องกันความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย ความมั่นคงของบริษัทประกันภัยและอุตสาหกรรมประกันภัย

(๒) ข้อมูลด้านการประกันภัยมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงหลายภาคส่วน จึงใช้เวลาในการทำความเข้าใจและระดมความเห็นในการจัดทำโครงสร้างฐานข้อมูล รวมทั้งสร้างความเข้าใจ กับผู้พัฒนาระบบและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อให้ระบบ มีความสมบูรณ์มากที่สุด

๓.๒.๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนา ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและความสามารถในการ รับความเสี่ยงภัยที่สอดคล้องกับภูมิทัศน์ความเสี่ยง (Risk Landscape) ของเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยดำเนินการผ่านกลยุทธ์ ๔ ประการ ดังนี้

(๑) สร้างสภาพแวดล้อม (Ecosystem) ที่เอื้อให้บริษัทมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกันภัยใหม่ ๆ ที่รองรับความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถ นำเสนอผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดได้รวดเร็วขึ้น โดยจัดทำโครงการ Smart Sandbox เพื่อดึงดูดภาคธุรกิจให้สมัคร เข้าร่วมโครงการ Insurance Regulatory Sandbox และ Product Innovation and Tailor-Made Sandbox

เพิ่มมากขึ้น จัดทำพิกัดอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่สะท้อนความเสี่ยงของรถยนต์ไฟฟ้าอย่างแท้จริง โครงการตรวจประเมินคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทประกันภัย และศึกษาพัฒนาเกณฑ์การคำนวณเงินสำรองทางภาษีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย

(๒) ต่อยอดและขยายผลการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน เช่น การประกันภัยสำหรับรายย่อย (ไมโครอินชัวร์นซ์) การประกันภัยพืชผล โดยดำเนินการควบคู่กับการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ และผลักดันกฎหมายแม่บทที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับรายย่อย รวมถึงการผลักดันกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยทางทะเล

(๓) ผลักดันการประกันสุขภาพภาคเอกชน (Private Health Insurance) ให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการประกันสุขภาพมากขึ้น ในราคาที่เหมาะสม โดยพัฒนากฎหมายประกันภัยสุขภาพเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุ จัดทำกำหนดกรอบแนวทางการกำกับดูแลอุตสาหกรรมประกันภัยสุขภาพระยะยาว และร่วมมือกับสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เพื่อขับเคลื่อนระบบประกันภัยควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล

(๔) ส่งเสริมให้การประกันภัยมีบทบาทสำคัญในการบริหารความเสี่ยงภาครัฐ เช่น การจัดทำโครงการประกันภัยข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ปีการผลิต ๒๕๖๖

#### ปัญหา/อุปสรรค

(๑) สำนักงาน คปภ. ต้องประเมินสถานการณ์และผลกระทบของบริษัทประกันภัยอย่างต่อเนื่องและรอบคอบ เพื่อให้การกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่สะท้อนความเสี่ยงเฉพาะราย หรือผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับสถานการณ์เป็นตามหลักการธรรมาภิบาลในการพิจารณา กลั่นกรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ประกันภัย และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย ความมั่นคงของบริษัทประกันภัย และอุตสาหกรรมประกันภัย

(๒) ผู้บริโภคมีความต้องการความคุ้มครองเฉพาะรายและเฉพาะความเสี่ยงมากขึ้น บริษัทประกันภัยจึงต้องเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ตอบสนองความต้องการ ทั้งในเรื่องความคุ้มครองและราคาที่เหมาะสม โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่ขยายตัวมากในช่วงที่ผ่านมา

๓.๒.๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ บุคลากรมีศักยภาพสูง กระบวนการทำงานมีความคล่องตัว และขับเคลื่อนด้วยฐานข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยดำเนินการผ่านกลยุทธ์ ๕ ประการ ดังนี้

(๑) พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและสมรรถนะให้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามกรอบการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน คปภ. หลักสูตรด้านการกำกับดูแลของผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย และหลักสูตรการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย

(๒) วางโครงสร้างและรูปแบบการทำงานใหม่ รวมถึงปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานร่วมกัน โดยพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเป็น Smart OIC (Business Process Improvement) จัดตั้งคณะทำงานสถาปัตยกรรมองค์กรและบริหารจัดการโครงการ (EA & PMC Working Team) รวมทั้งพัฒนารูปแบบการทำงานและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรใหม่ให้กับพนักงาน

(๓) ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ สอดรับกับทิศทางและยุทธศาสตร์องค์กร โดยปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากร กระบวนการและระบบงาน ทรัพยากรบุคคล มีการออกแบบและจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมนำไปจัดทำเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล (HR Dashboard) รวมถึงพัฒนาและนำ Viva app มาใช้ในการสื่อสารกับพนักงาน

(๔) ปรับกระบวนการทำงานและระบบงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานและใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการตัดสินใจ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความคล่องตัวสูง โดยพัฒนาแพลตฟอร์มในด้านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และจัดทำข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อนำไปเชื่อมโยงภายในหน่วยงาน พัฒนาแพลตฟอร์มระบบการให้บริการการออกใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าประกันภัย/ผู้ประเมินวินาศภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Licensing) แบบครบวงจร และปรับปรุงระบบรับสมัครสอบเพื่อรองรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย

(๕) สร้างกลไกการมีส่วนร่วม เปิดรับมุมมองจากทุกภาคส่วน และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับสาธารณชนและภายในองค์กร โดยเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้รับผลการประเมินด้วยคะแนน ๙๗.๘๓ และจัดประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย เพื่อเป็นเวทีสื่อสารทิศทางและนโยบายในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยไทย

ปัญหา/อุปสรรค สภาพแวดล้อมของภาคการเงินเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้สำนักงาน คปภ. ต้องเร่งปรับตัว ทั้งศักยภาพของพนักงาน วัฒนธรรม และกระบวนการทำงาน ที่ต้องมีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถประสานเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสายงาน และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน

**๓.๓ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงาน คปภ. รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖**

๓.๓.๑ จากการประเมินคะแนนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด สำนักงาน คปภ. ได้รับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ ๔.๗๗๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน

๓.๓.๒ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงาน คปภ. จากกลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุดที่ร้อยละ ๙๓.๘๐

#### **๔. ประโยชน์และผลกระทบ**

เพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินการของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖

#### **๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้**

ไม่มี

#### **๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

ไม่มี

#### **๗. ข้อกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง**

ไม่มี

**๘. ข้อเสนอของกระทรวงการคลัง**

กระทรวงการคลังเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบรายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนาการที่สำคัญ รอบ ๑๒ เดือน (มกราคม - ธันวาคม) ปี ๒๕๖๖ ของสำนักงานคปภ. ตามนัยข้อ ๓ ข้างต้น ซึ่งเป็นการดำเนินการตามบทบัญญัติมาตรา ๒๐ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิชัย ชุมทวนิช)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

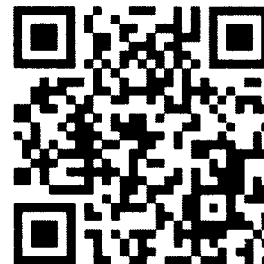
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

กองนโยบายระบบการคุ้มครองผลประโยชน์ทางการเงิน

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๐ ต่อ ๓๖๙๕ (เมลี่)

โทรสาร ๐ ๒๖๑๘ ๓๓๖๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mewaleet@fpo.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย