

ผลการสำรวจความคิดเห็นฯ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๖๑ สรุปได้ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประกันภัยกับสำนักงาน คปภ.

๑. ความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงาน คปภ.

สำรวจจากผู้รับบริการด้านการประกันภัยของ สำนักงาน คปภ. ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค จำนวน ๒,๐๐๐ ราย จากกระบวนการทั้งสิ้น ๔ กระบวนการ ได้แก่

- ๑) การให้บริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตตัวแทน-นายหน้าประกันภัย (บุคคลธรรมดา)
- ๒) การให้บริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย (นิติบุคคล)
- ๓) การขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น
- ๔) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย
 - ๔.๑) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย โดยเจ้าหน้าที่
 - ๔.๒) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย โดยผู้ไกล่เกลี่ย (ศูนย์ไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทด้านประกันภัย)

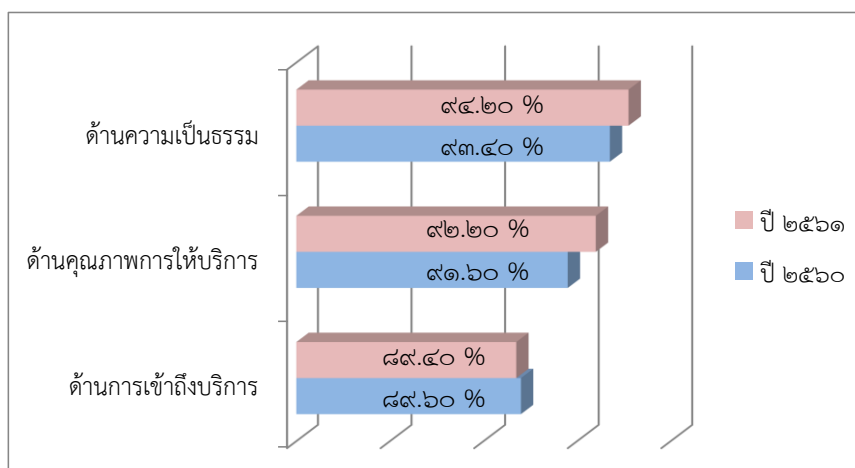
- ๔.๓) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

โดยผลการสำรวจรอบ ๑๒ เดือนของปี ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คือ อยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๒๐ เพิ่มขึ้นจากผลการประเมินรอบ ๑๒ เดือน ของปี ๒๕๖๐ ซึ่งมีค่าคะแนนอยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๐๐ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๒๒

สำหรับประเด็นวัดความพึงพอใจโดยรวม ประกอบด้วย ประเด็นหลัก ๓ ด้าน คือ ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ จากการสำรวจพบว่า รอบ ๑๒ เดือนของปี ๒๕๖๑ ได้ผลดังนี้ (แผนภาพที่ ๑.๒)

- **ด้านความเป็นธรรม** คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และการให้คำชี้แจง/แนะนำและแก้ปัญหา **อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๙๔.๒๐**
- **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สถานที่(สิ่งอำนวยความสะดวก) และการบริการที่ได้รับ **อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๙๒.๒๐**
- **ด้านการเข้าถึงการให้บริการ** ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อรับบริการ **อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๘๙.๔๐**

แผนภาพที่ ๑.๑ การประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านเปรียบเทียบกับปีก่อน

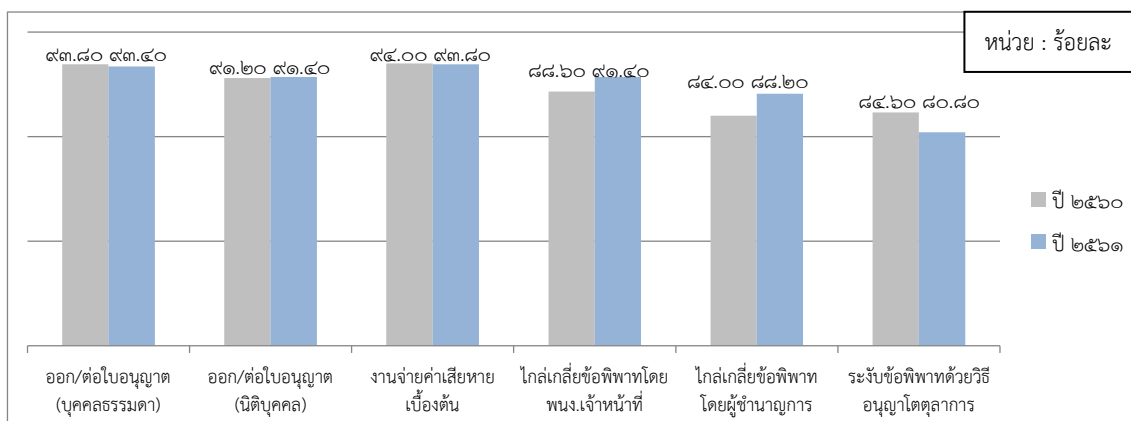


๒. ความพึงพอใจโดยรวมต่องานที่รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงาน คปภ. โดยรวม จำแนกตามประเภทของงานที่รับบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใกล้เคียงกับปีก่อนต่องานที่รับบริการ ดังนี้

- ๑) งานบริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตตัวแทน-นายหน้าประกันภัย (บุคคลธรรมดา) อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๒) งานบริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย (นิติบุคคล) อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๓) งานจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ ๙๓.๘๐
- ๔) งานใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย อยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้
 - งานใกล้เคียงข้อพิพาทฯ โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ ๙๑.๔๐
 - งานใกล้เคียงข้อพิพาทฯ โดยผู้ไกล่เกลี่ย (ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ) อยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๒๐
 - งานใกล้เคียงข้อพิพาทฯ ด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ อยู่ที่ร้อยละ ๘๐.๘๐

แผนภาพที่ ๑.๒ การประเมินความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของงานเปรียบเทียบกับปีก่อน



กระบวนการ	ภาพรวม			สำนักงาน คปภ. (รัชดาภิเษก)	สำนักงาน คปภ. ส่วนภูมิภาค
	ปี ๖๐	ปี ๖๑	เปลี่ยนแปลง		
๑.งานให้บริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้า (บุคคลธรรมดา)	๙๓.๘๐	๙๓.๔๐	↓	๙๕.๐๐	๙๑.๘๐
๒.งานให้บริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตนายหน้า (นิติบุคคล)	๙๑.๒๐	๙๑.๔๐	↑	๙๑.๔๐	-
๓.งานจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัย	๙๔.๐๐	๙๓.๘๐	↓	๙๓.๖๐	๙๓.๘๐
๔.งานใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย					
๔.๑) งานใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยพนักงานเจ้าหน้าที่	๘๘.๖๐	๙๑.๔๐	↑	๙๐.๐๐	๙๓.๐๐
๔.๒) งานใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยผู้ไกล่เกลี่ย (ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย)	๘๔.๐๐	๘๘.๒๐	↑	๘๘.๒๐	-
๔.๓) งานใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ	๘๔.๖๐	๘๐.๘๐	↓	๗๖.๐๐	๙๔.๘๐
ภาพรวม	๙๒.๐๐	๙๒.๒๐	↑	๙๑.๘๐	๙๒.๖๐

หมายเหตุ : ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for windows) และสำหรับกระบวนการให้บริการออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตนายหน้า (นิติบุคคล) หัวข้อที่ ๒ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ หัวข้อที่ ๔.๒ มีการปฏิบัติงานเฉพาะที่สำนักงาน คปภ. (รัชดาภิเษก) เท่านั้น