



ที่ กว.บ. 2675/2565

30 ธันวาคม 2565

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565

เรียน ผู้จัดการกองทุนประกันวินาศภัย

### Executive Summary

ส่วนงานสื่อสารองค์กรกองทุนประกันวินาศภัยได้ทำเอกสารสรุปผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มตัวแทน - นายหน้าประกันวินาศภัย 2.ประชาชน 3.สำนักงาน คปภ.ภูมิภาค เพื่อรายงานให้ผู้จัดการกองทุนประกันวินาศภัยเพื่อโปรดทราบและนำผลสรุปผลดังกล่าวรายงานต่อกรมบัญชีกลางต่อไป

ตามที่ กองทุนประกันวินาศภัยได้ดำเนินการตามตัวชี้วัด ด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ 1.กลุ่มตัวแทน - นายหน้าประกันวินาศภัย 2.ประชาชน 3.สำนักงาน คปภ.ภูมิภาค โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของกองทุนประกันวินาศภัย นั้น

ส่วนงานสื่อสารองค์กรขอสรุปผลความพึงพอใจ จำนวน 3 กลุ่ม ประจำปี 2565 ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวแทน - นายหน้าประกันวินาศภัย และอาสาสมัครประกันวินาศภัย ซึ่งกองทุนประกันวินาศภัยได้ดำเนินการเข้าร่วมบรรยายความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันวินาศภัย กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภูมิภาค ประจำปี 2565 มีผู้เข้าร่วมฟังการบรรยาย จำนวน 258 คน มีภาพรวมความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.05 (เอกสารแนบ 1)

กลุ่มที่ 2 ประชาชนทั่วไป กองทุนประกันวินาศภัยได้ดำเนินการออกบูธ จัดนิทรรศการในงานต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันวินาศภัย มีผู้เข้าร่วมในงานจำนวน 947 คน มีภาพรวมความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.75 (เอกสารแนบ 2)

กลุ่มที่ 3 สำนักงาน คปภ. ภูมิภาค ภาค 1-9 กองทุนประกันวินาศภัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากการรับข้อมูลข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์เพื่อรับข้อเสนอแนะ และนำมาพัฒนาช่องทางให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป ซึ่งมีภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.74 (เอกสารแนบ 3)

ทั้งนี้ ส่วนงานประชาสัมพันธ์จึงขอนำเรียนต่อผู้จัดการกองทุนประกันวินาศภัยเพื่อทราบผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานใกล้ชิดที่ได้ดำเนินการสำรวจ ในปี 2565 และจะดำเนินการนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาในปี 2566 ต่อไป

/จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารายงานผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียประจำปี 2565 ด้วย  
จักขอบคุณยิ่ง

๑๑

(นางสาวพิชยาพร ด่านทวีศิลป์)  
เจ้าหน้าที่ 2 ช่วยปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้า  
งานสื่อสารองค์กร

บันทึกความเห็นของผู้จัดการกองทุนประกันวินาศภัย

เห็นชอบ

ลงชื่อ

๒๒๒

(นายชนะพล มหาวงษ์)

ผู้จัดการกองทุนประกันวินาศภัย

30/12/65 -

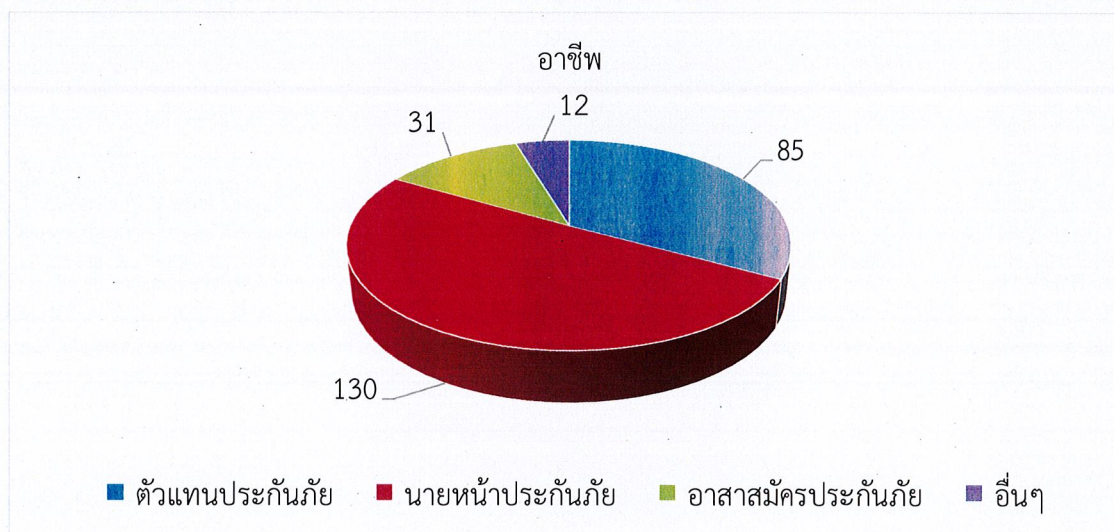


## ผลการดำเนินงานบรรยายความรู้กองทุนประกันวินาศภัยประจำปี 2565

| หน่วยงานที่เข้าร่วม                        | 1.อาชีพ         |                  |                    |           | 2.เพศ     |            | 3.อายุ    |           |             | 4.วุฒิการศึกษา |            |               |
|--|-----------------|------------------|--------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|----------------|------------|---------------|
|  | ตัวแทนประกันภัย | นายหน้าประกันภัย | อาสาสมัครประกันภัย | อื่นๆ     | ชาย       | หญิง       | 20-30 ปี  | 31-41 ปี  | 41 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า ป.ตรี  | ป.ตรี      | สูงกว่า ป.ตรี |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดเชียงใหม่             | 9               | 13               | 5                  | 3         | 11        | 19         | 5         | 11        | 14          | 4              | 19         | 7             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดนครราชสีมา            | 4               | 16               | 0                  | 4         | 7         | 17         | 1         | 6         | 17          | 3              | 20         | 1             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดอุบลราชธานี           | 15              | 10               | 2                  | 1         | 10        | 18         | 5         | 7         | 16          | 7              | 17         | 4             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดนครปฐม                | 3               | 7                | 1                  | 0         | 5         | 6          | 1         | 9         | 1           | 0              | 9          | 2             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดสงขลา                 | 14              | 31               | 3                  | 2         | 20        | 30         | 6         | 9         | 35          | 5              | 42         | 3             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดนครสวรรค์             | 9               | 17               | 3                  | 2         | 14        | 17         | 3         | 7         | 21          | 8              | 20         | 3             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดสุราษฎร์              | 9               | 13               | 2                  | 0         | 10        | 14         | 1         | 5         | 18          | 1              | 18         | 5             |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดขอนแก่น               | 17              | 14               | 10                 | 0         | 15        | 26         | 15        | 15        | 11          | 1              | 27         | 13            |
| สำนักงาน คปภ. จังหวัดนครราชสีมา ครั้งที่ 2 | 5               | 9                | 5                  | 0         | 6         | 13         | 3         | 10        | 6           | 4              | 13         | 2             |
| <b>รวม</b>                                 | <b>85</b>       | <b>130</b>       | <b>31</b>          | <b>12</b> | <b>98</b> | <b>160</b> | <b>40</b> | <b>79</b> | <b>139</b>  | <b>33</b>      | <b>185</b> | <b>40</b>     |

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

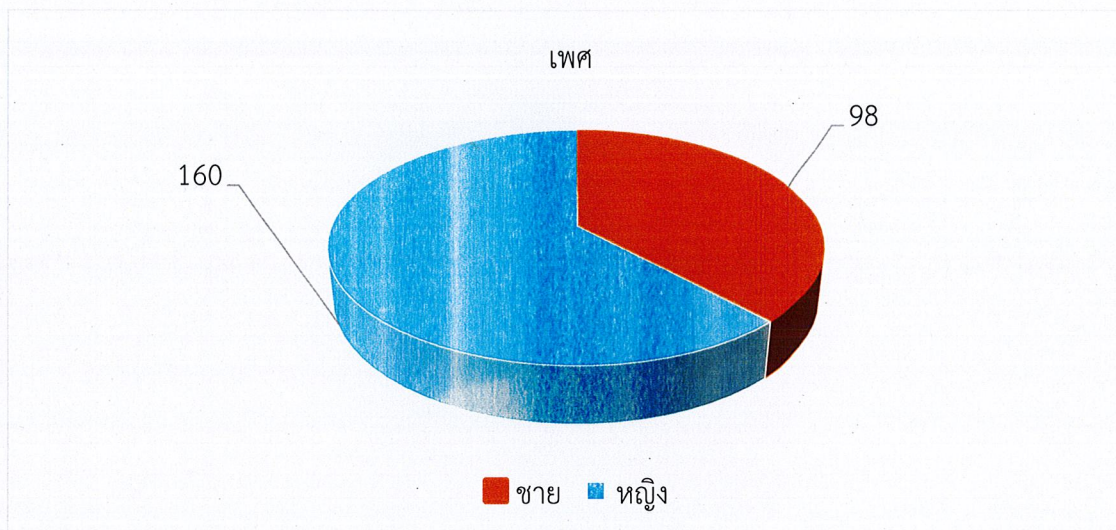
#### 1. สถานะผู้รับฟังการบรรยาย



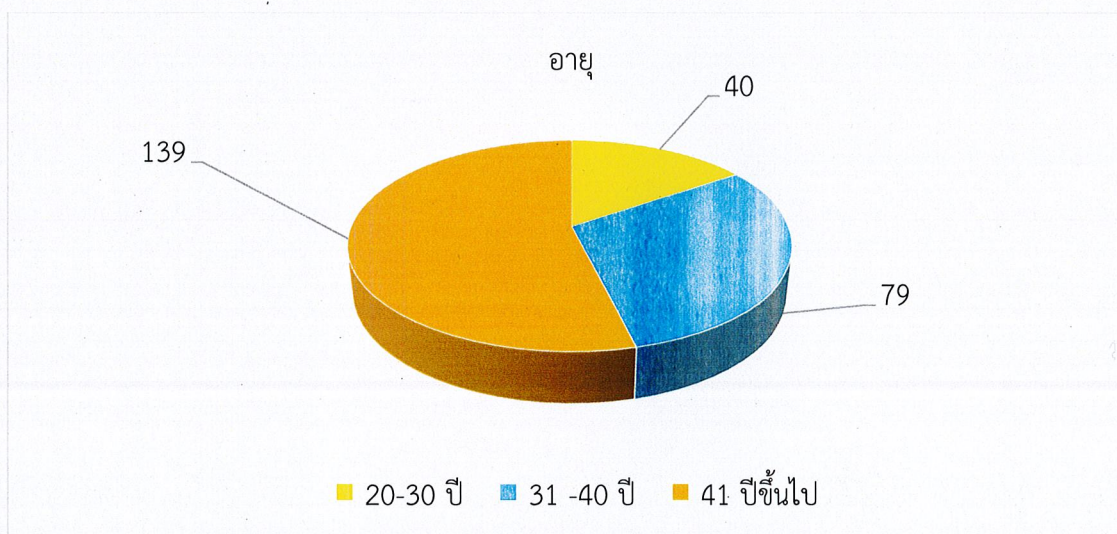
สถานะผู้ฟังการบรรยายโครงการประชาสัมพันธ์และบรรยายความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันวินาศภัย ในหลักสูตรการขอต่ออายุใบอนุญาตสำหรับตัวแทนนายหน้าประกันภัย และอาสาสมัครประกันภัย ร่วมกับสำนักงาน คปภ.ภูมิภาค ประจำปี 2565 มีจำนวนผู้รับฟัง แบ่งออกเป็น กลุ่มตัวแทน - นายหน้าประกันวินาศภัย จำนวน 130 คน , ตัวแทนประกันภัย จำนวน 85 คน , อาสาสมัครประกันภัย จำนวน 31 คน และอื่นๆ จำนวน 12 คน ตามลำดับ



2. เพศ แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 160 คน และเพศชาย จำนวน 98 คน ตามลำดับ

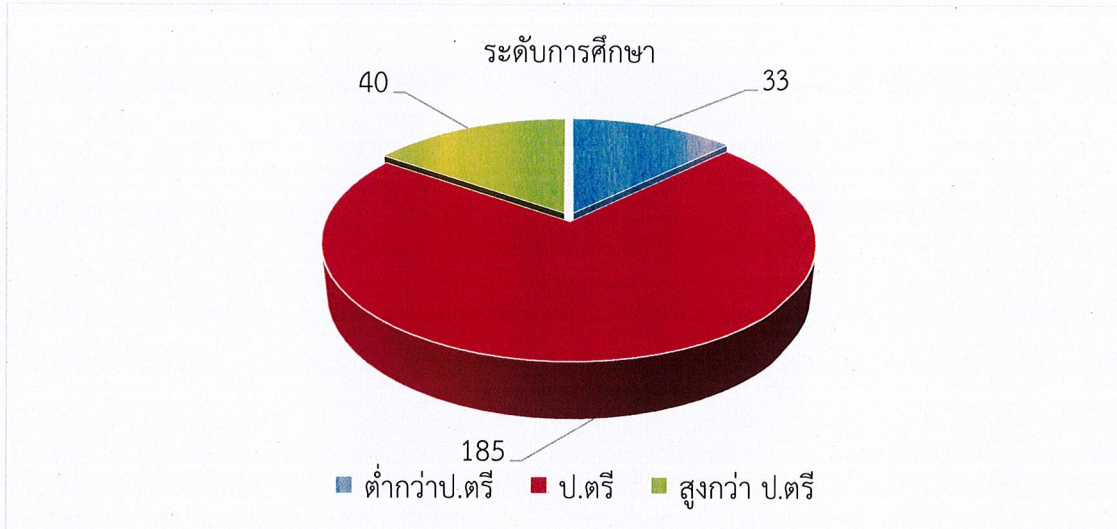


3. อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 79 คน และอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 40 คน ตามลำดับ

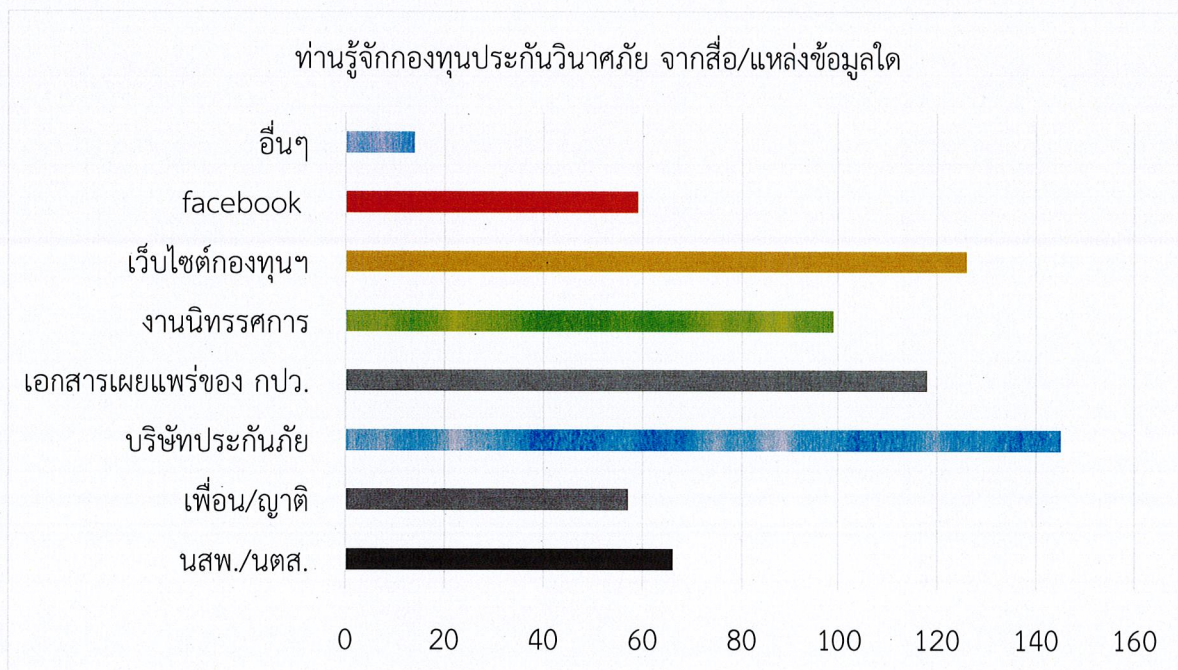




4. ระดับการศึกษา พบว่าวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน ตามลำดับ



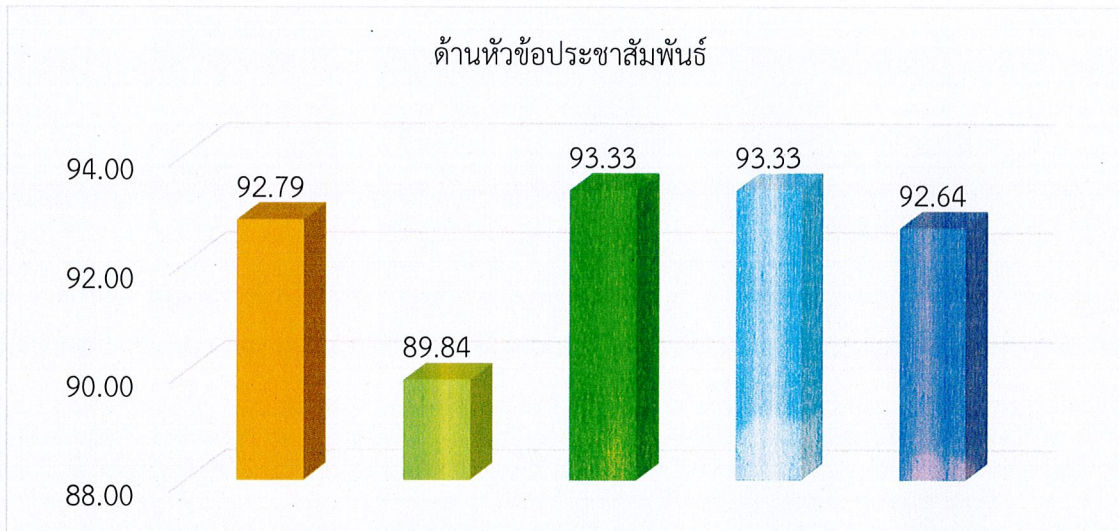
5. ท่านรู้จักกองทุนประกันวินาศภัย จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) พบว่าสื่อ/แหล่งข้อมูลของ บริษัทประกันภัย จำนวน 145 คน, เว็บไซต์กองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 126 คน, เอกสารเผยแพร่ของ กองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 118 คน, งานนิทรรศการต่างๆ ที่กองทุนประกันวินาศภัยเข้าร่วม จำนวน 99 คน, หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร จำนวน 66 คน, Facebook จำนวน 59 คน, เพื่อน /ญาติ / บุคคลที่รู้จักแนะนำ จำนวน 57 คน และอื่นๆ จำนวน 14 คน ตามลำดับ





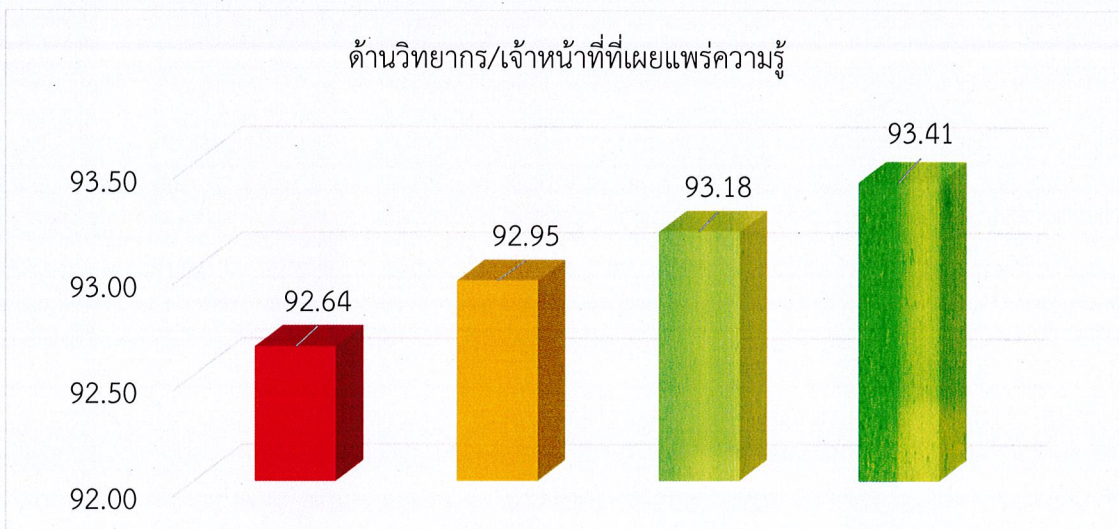
## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารจากกองทุนประกันวินาศภัย

### ด้านหัวข้อประชาสัมพันธ์



1. การรับรู้ บทบาท ภารกิจ ของกองทุนประกันวินาศภัยรวมถึงความรู้ด้านการประกันวินาศภัย **หลัง** รับฟังการบรรยายการรับรู้ , ท่านคิดว่ากองทุนประกันวินาศภัยจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น การทำประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 93.33
2. ท่านคิดว่าเนื้อหาที่บรรยาย/ข้อมูลที่ได้รับมีความเหมาะสม เข้าใจได้ง่าย และเป็นประโยชน์ ได้ร้อยละ 92.79
3. ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่หรือถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 92.64
4. การรับรู้ บทบาท ภารกิจ ของกองทุนประกันวินาศภัยรวมถึงความรู้ด้านการประกันวินาศภัย **ก่อน** รับฟังการบรรยายการรับรู้ ได้ร้อยละ 89.84

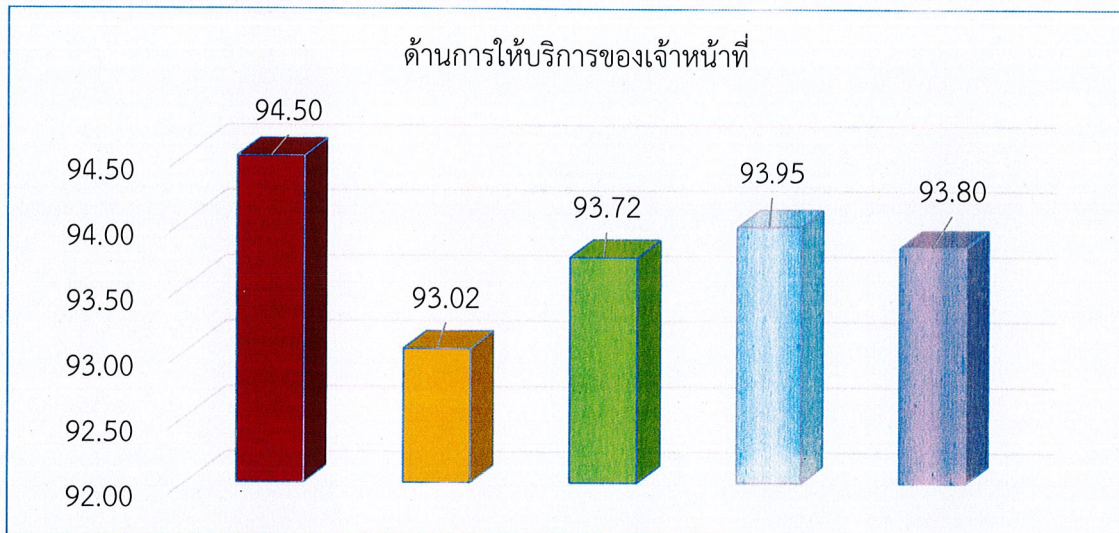
### ด้านวิทยากร/เจ้าหน้าที่ที่เผยแพร่ความรู้



1. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น ได้ร้อยละ 93.41
2. ความสามารถในการอธิบายสิทธิประโยชน์ในการเอาประกันภัยจากกองทุนฯ ได้อย่างชัดเจน ได้ร้อยละ 93.18
3. การถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน และสื่อสารเข้าใจง่าย ได้ร้อยละ 92.95
4. ความพร้อมในการบรรยาย/การเผยแพร่ความรู้ ได้ร้อยละ 92.64

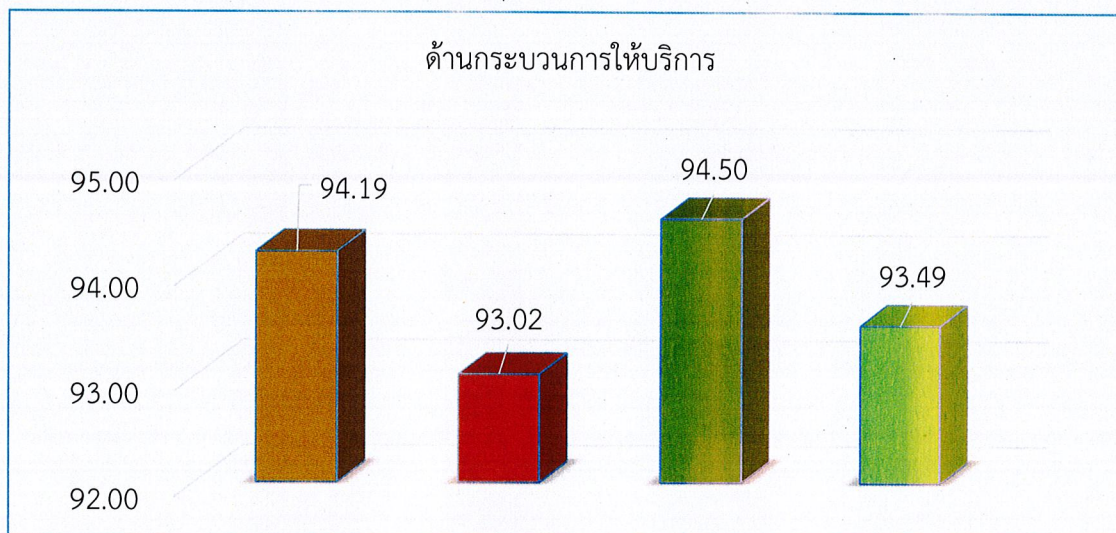


## ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ได้ร้อยละ 94.50
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 93.95
3. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้ชัดเจนครบถ้วน ได้ร้อยละ 93.80
4. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ได้ร้อยละ 93.72
5. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ได้ร้อยละ 93.02

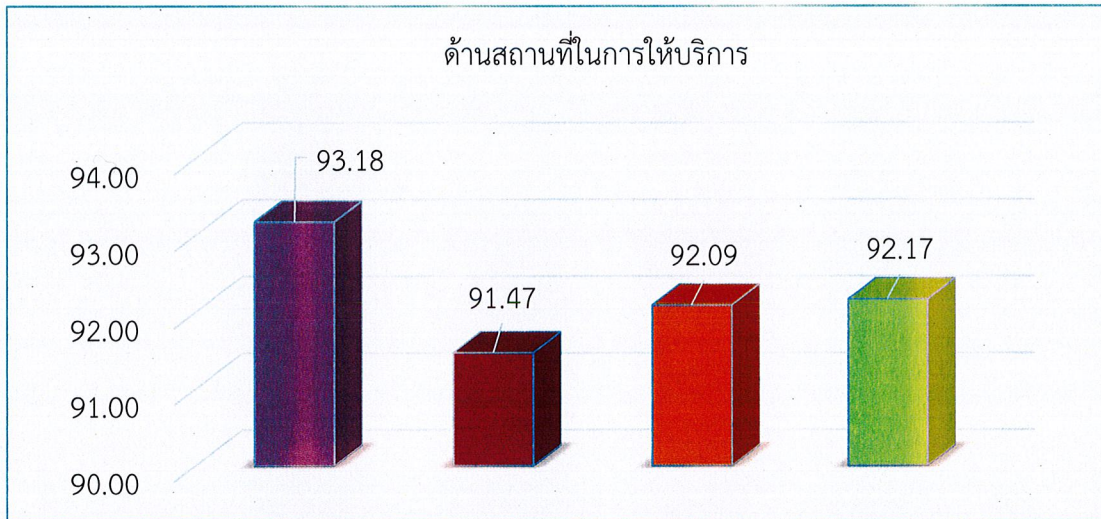
## ด้านกระบวนการให้บริการ



1. เอกสารเผยแพร่ความรู้มีความน่าสนใจและมีข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ และชัดเจน ได้ร้อยละ 94.50
2. ความเหมาะสมของเวลาในการบรรยาย ได้ร้อยละ 94.19
3. มีช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล ได้ร้อยละ 93.49
4. ความชัดเจนของลำดับขั้นตอนและความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการชัดเจน ได้ร้อยละ 93.02



## ด้านสถานที่ในการให้บริการ



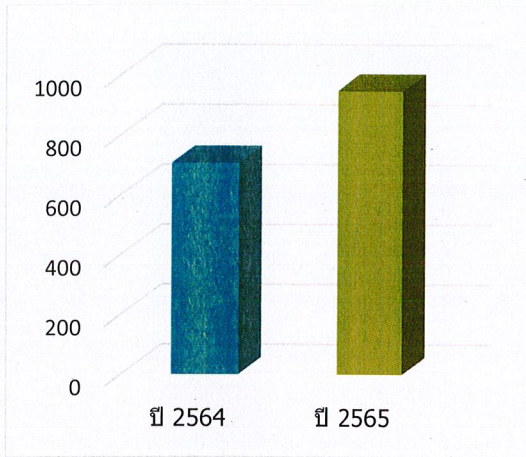
1. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวกและเหมาะสม ได้ร้อยละ 93.18
2. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น โปรเจคเตอร์ ไมโครโฟน ฯลฯ ได้ร้อยละ 92.17
3. สถานที่ให้บริการจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ เพื่อใช้ในการทำความสะอาดหลังจากการสัมผัส ได้ร้อยละ 92.09
4. สถานที่ให้บริการให้มีการเว้นระยะห่าง ไม่น้อยกว่า 1 เมตร ได้ร้อยละ 91.47

### ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2565

จากการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565 ในหลักสูตรการขออายุใบอนุญาตสำหรับตัวแทน/นายหน้าประกันภัย และอาสาสมัครประกันภัยร่วมกับสำนักงาน คปภ. ภูมิภาค ประจำปี 2565 มีภาพรวมความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.05

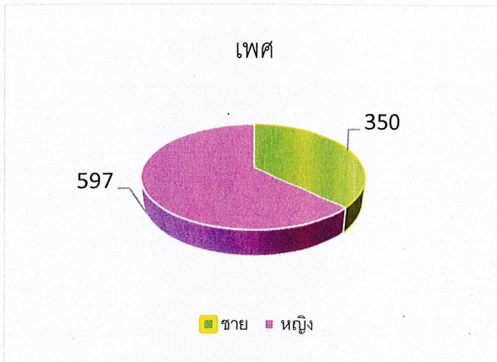


ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อกองทุนประกันวินาศภัยในการรับรู้ข้อมูล  
ข่าวสารต่างๆ ของกองทุนประกันวินาศภัยในปี พ.ศ. 2565



ปี พ.ศ. 2565

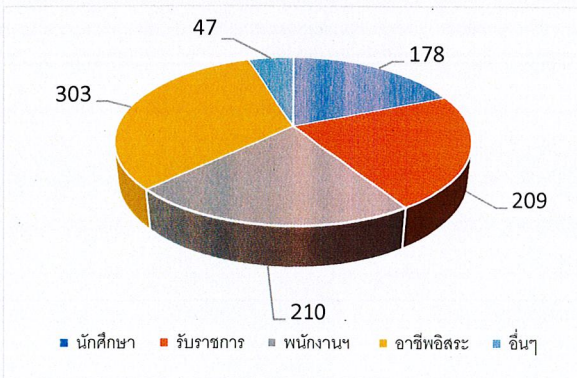
1. จำนวนผู้กรอกแบบสอบถาม



อัตราส่วนเฉลี่ยผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 947 ราย แบ่งเป็น หญิง จำนวน 597 รายและชาย จำนวน 350 ราย

ปี พ.ศ. 2565

3. อาชีพของผู้กรอกแบบสอบถาม

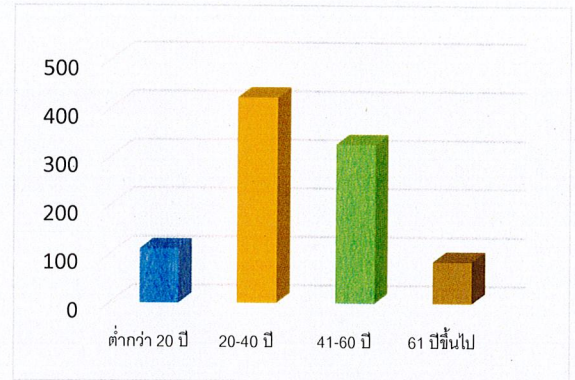


อัตราส่วนการเฉลี่ยอาชีพของผู้กรอกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น อาชีพอิสระ จำนวน 303 ราย พนักงานฯ จำนวน 210 ราย รับราชการ จำนวน 209 ราย นักศึกษา จำนวน 178 ราย และ อื่นๆ จำนวน 47 ราย ตามลำดับ

- 1.จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามในปี พ.ศ.2565 มีจำนวน 947 ราย
- 2.จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามในปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 706 ราย โดยมีอัตราส่วนจำนวนผู้กรอกแบบสำรวจ พ.ศ.2564 มากกว่า พ.ศ.2565 จำนวน 241

ปี พ.ศ. 2565

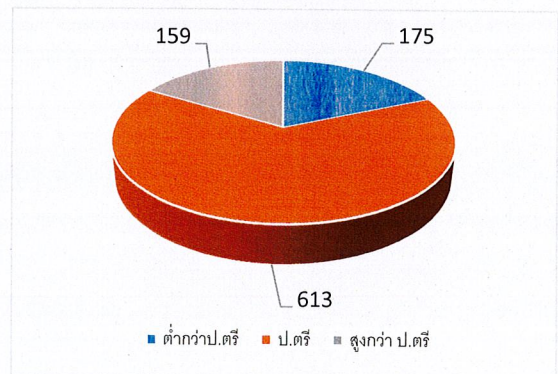
2. จำนวนอายุผู้กรอกแบบสอบถาม



อัตราส่วนเฉลี่ยอายุผู้กรอกแบบสอบถามอยู่ที่ อายุ 20-40 ปี จำนวน 423 ราย อายุ 41-60 ปีจำนวน 327 ราย อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 111 ราย และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 86 ราย ตามลำดับ

ปี พ.ศ. 2565

4. ระดับการศึกษาของผู้กรอกแบบสอบถาม

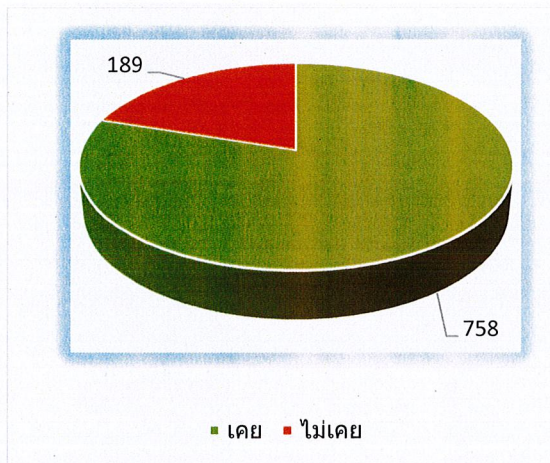


อัตราส่วนการเฉลี่ยระดับการศึกษาของผู้กรอกแบบสอบถาม มีจำนวนการศึกษา ป.ตรี จำนวน 613 ราย ต่ำกว่า ป.ตรี จำนวน 175 ราย และสูงกว่า ป.ตรี จำนวน 159 ราย ตามลำดับ



ปี พ.ศ. 2565

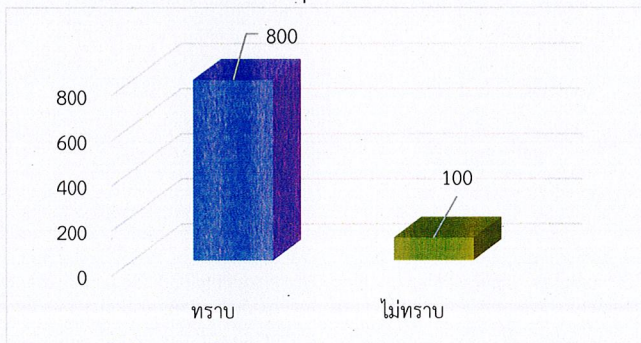
### 5. ท่านเคยทำประกันภัยหรือไม่



อัตราส่วนการเฉลี่ยการทำประกันภัย มีจำนวนผู้ที่เคยทำประกันภัย จำนวน 758 ราย และผู้ที่ไม่เคยทำประกันภัย จำนวน 189 ราย

ปี พ.ศ. 2565

### 7. ท่านทราบหรือไม่ว่ากองทุนประกันวินาศภัยมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในระบบธุรกิจประกันวินาศภัย



อัตราส่วนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทหน้าที่ภารกิจของกองทุนประกันวินาศภัย มีจำนวนผู้ที่ทราบ จำนวน 800 ราย และผู้ที่ไม่ทราบ จำนวน 100 ราย

### ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2565

จากการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามโครงการประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565 ในภาคประชาชนทั่วไป มีภาพรวมความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.75

ปี พ.ศ. 2565

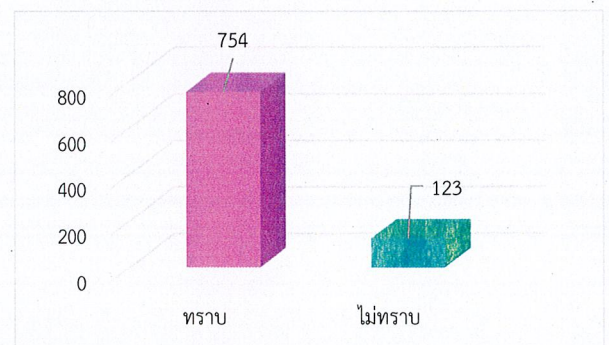
### 6. ท่านรู้จักกองทุนประกันวินาศภัย จากสื่อ/แหล่งข้อมูลใด



อัตราส่วนการเฉลี่ยการรับรู้กองทุนประกันวินาศภัยจากสื่อและแหล่งข้อมูล เว็บไซต์กองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 453 ราย งานนิทรรศการต่างๆที่กองทุนประกันวินาศภัยเข้าร่วม จำนวน 410 ราย บริษัทประกันภัย จำนวน 347 ราย Facebook จำนวน 329 ราย เอกสารเผยแพร่ของกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 327 ราย เพื่อน/ญาติ/บุคคลที่รู้จักแนะนำ จำนวน 273 ราย หนังสือพิมพ์/นิตยสาร จำนวน 242 ราย และ อื่นๆ จำนวน 8 ราย ตามลำดับ

ปี พ.ศ. 2565

### 8. ท่านทราบหรือไม่ว่าถ้าบริษัทประกันวินาศภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาตท่านจะได้รับความคุ้มครองจากกองทุนหรือไม่

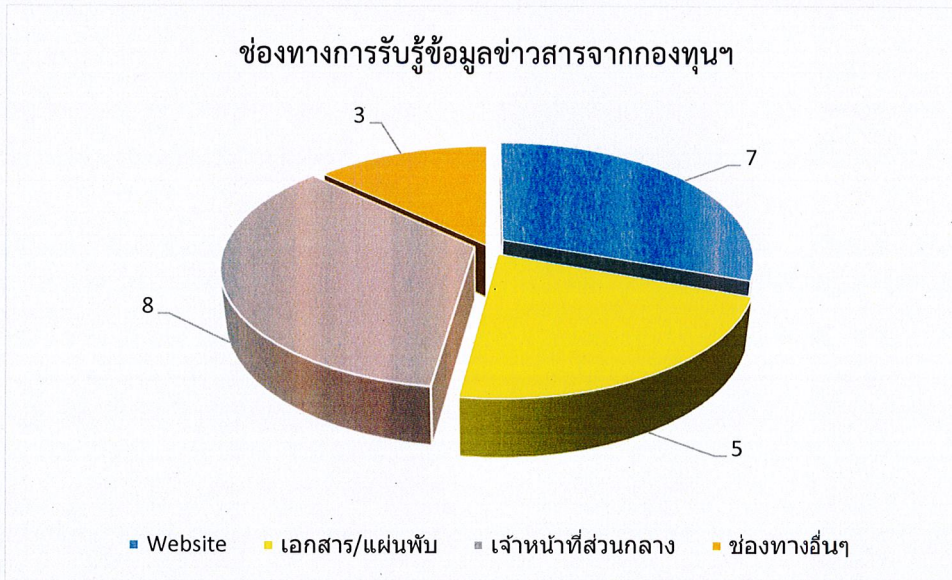


รับรู้สิทธิประโยชน์ต่อกองทุนประกันวินาศภัยหากบริษัทประกันวินาศภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาต มีจำนวน 754 ราย ตอบว่าได้สิทธิประโยชน์ และ จำนวน 123 ราย ตอบว่าไม่ได้สิทธิประโยชน์



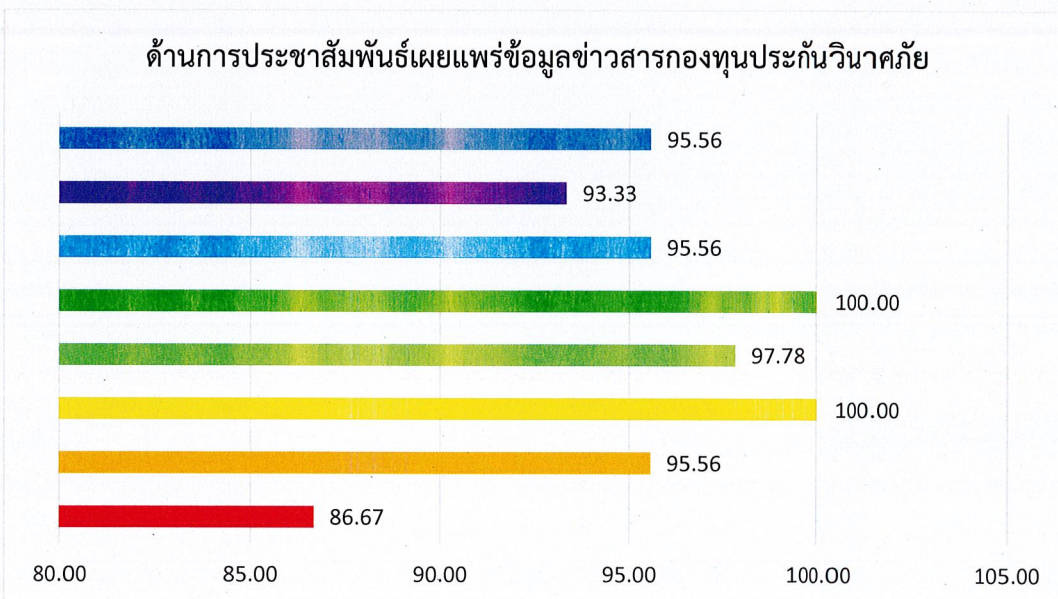
ผลสำรวจความพึงพอใจ สำนักงาน คปภ. ภาค 1-9 ที่มีต่อกองทุนประกันวินาศภัย  
ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกองทุนประกันวินาศภัยในปี 2565

1. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากกองทุนฯ



จากผลสำรวจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากกองทุนประกันวินาศภัยพบว่า สำนักงาน คปภ. ภูมิภาค จำนวน 9 ภาค ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกองทุนเป็นอันดับที่ 1 เว็บไซต์กองทุนประกันวินาศภัย อันดับที่ 2 และเอกสาร/แผ่นพับเป็นอันดับที่ 3

2. ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกองทุนประกันวินาศภัย

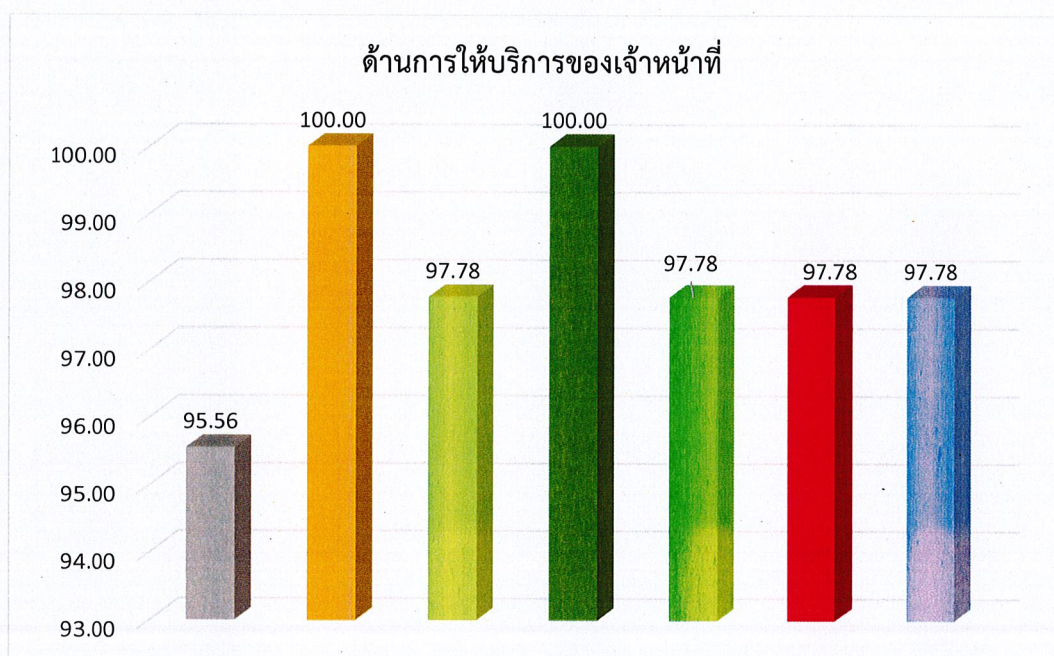




จากการประเมินความพึงพอใจ สำนักงาน คปภ. 1-9 ด้านประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกองทุนประกันวินาศภัย

1. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ประกาศ ทางเว็บไซต์ /รูปแบบของการนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ ทันสมัย ได้ร้อยละ 100
2. ข้อมูลกองทุนฯ เป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ร้อยละ 97.78
3. เอกสารเผยแพร่ของกองทุนประกันวินาศภัยมีข้อมูลที่เหมาะสม / การได้รับข้อมูลข่าวสารกองทุนฯ มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ / ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย ได้ร้อยละ 95.56
4. ปริมาณของเอกสาร/เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีปริมาณเพียงพอ ได้ร้อยละ 93.33
5. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกองทุนฯ ได้ร้อยละ 86.67

### 3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



จากการประเมินความพึงพอใจ สำนักงาน คปภ. 1-9 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. ความสามารถในการอธิบายข้อมูลที่สอบถาม / ความสุภาพ กิริยามารยาท ในการตอบข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ได้ร้อยละ 100
2. การตอบคำถามมีความเข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น / ความรู้ ความสามารถในการตอบคำถามและให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ / ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความรวดเร็วในการประสานงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ / การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้ดี ได้ร้อยละ 97.78
3. การถ่ายทอดข้อมูลเรื่องกองทุนฯ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ได้ร้อยละ 95.56

### ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2565

จากการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามโครงการประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565 ของ สำนักงาน คปภ. ภาค 1-9 มีภาพรวมความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.74