

2564



สำนักงานประกันสังคม

บทสรุปผู้บริหาร  
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม  
ปี 2564



โดย สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา  
แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## คณะนักวิจัย

- ผศ.ดร. อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ  
[anan@econ.tu.ac.th](mailto:anan@econ.tu.ac.th)
- ชวดล เมธาสุรารักษ์  
[mathrsuraruk@hotmail.com](mailto:mathrsuraruk@hotmail.com)
- นางราตรี ประสมทรัพย์  
[p\\_ratree8@hotmail.com](mailto:p_ratree8@hotmail.com)
- นางกิริติชล ประทุม  
[imdjk242@gmail.com](mailto:imdjk242@gmail.com)



## บทคัดย่อ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564 เกิดจากการสัมภาษณ์ข้อมูลผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม จำนวนรวมทั้งสิ้น 25,765 ตัวอย่าง พบว่า (1) ปี 2564 สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ ร้อยละ 85.17 (หมายถึง พึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก รวมกันเท่ากับร้อยละ 85.17) จำแนกตามกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 85.02 และกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 90.23 (2) ประเด็นที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด คือ คุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 90.60) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 90.26) (3) ประเด็นที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการน้อยที่สุด คือ ช่องทางสื่อสาร (ร้อยละ 63.06) (4) ด้านการบริการ พบว่า มีผู้ประสบปัญหาจากการรับบริการ ร้อยละ 7.29 ที่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ โดยงานบริการที่พบปัญหามิด้ังนี้ อันดับ 1 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 3.60 อันดับ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 2.23 อันดับ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 2.10 อันดับ 4 กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ร้อยละ 1.72 และอันดับ 5 คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 1.40 (5) ด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับ “ผูกพันมาก” คิดเป็นร้อยละ 82.85

การรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิเข้ารับบริการ ณ สถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทน มีความพึงพอใจบริการในภาพรวม ร้อยละ 74.63 จำแนกตามกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 74.31 และกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 83.33

สำหรับผู้รับบริการ ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน พบว่า ลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงาน มีความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานในภาพรวม ร้อยละ 95.84 โดยเฉพาะการฟื้นฟูด้านจิตใจและสังคม ได้รับความพึงพอใจในบริการสูงสุด ร้อยละ 97.16

จุดแข็งของสำนักงานประกันสังคมมี 2 รายการ ได้แก่ (1) คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 90.60) และ (2) บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 90.26) โดยสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดีในระดับ “พึงพอใจมากที่สุดและพึงพอใจมาก” รวมกันมากกว่าร้อยละ 90 ของผู้มาติดต่อทั้งหมด

จุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมมี 2 รายการ ตามผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ได้แก่ (1) จุดอ่อนด้านข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจเพียงร้อยละ 86.81 (ไม่สูง) แต่ปัจจัยข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ มีค่าความยืดหยุ่นสูง (0.299) หมายความว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ 0.299% เมื่อสำนักงานประกันสังคมปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นกว่าเดิม 1% จะส่งผลให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.299% (2) จุดอ่อนด้านช่องทางสื่อสาร เพราะผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจเพียงร้อยละ 63.06 (ต่ำมาก) แต่ปัจจัยช่องทางสื่อสาร มีค่าความยืดหยุ่นสูง (0.199) หมายความว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางสื่อสาร 0.199% เพราะหากผลลัพธ์ของการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ดีขึ้นกว่าเดิม 1% จะส่งผลให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมเพิ่มขึ้นจากเดิม 0.199%

ข้อเสนอแนะของการวิจัย ให้สำนักงานประกันสังคมหาแนวทางปรับปรุงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ทั้งด้านช่องทางและรูปแบบของการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ของการสื่อสารตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เมื่อผู้รับบริการต้องการโทรติดต่อหน่วยบริการ จะพบปัญหาสายไม่เพียงพอ ปัญหาสายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสายและรวมถึง Call Center 1506 ที่มีผลสำรวจผลลัพธ์การสื่อสารผ่าน Call Center 1506 มีความพึงพอใจเพียงร้อยละ 56.94 เท่านั้น สำนักงานประกันสังคมจึงควรพิจารณาแก้ปัญหาสายไม่เพียงพอ ปัญหาที่ผู้รับบริการติดต่อหน่วยบริการไม่ได้ ปัญหาการบริการผ่าน Call Center 1506 และปรับวิธีการสื่อสารเชิงรุกมากขึ้น การสร้างการรับรู้ของประชาชน เช่น การทำคลิปสั้น หนังสั้น มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ถูกต้องและถูกเวลาตามสถานการณ์ต่างๆ เผยแพร่ผ่านสื่อ Online รวมถึงการแก้ปัญหาข้อมูลข่าวสารเชิงลบ ข่าวดราม่า ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม

## ABSTRACT

The Social Security Office Satisfaction Survey Report 2021 is conducted based on interviews of Social Security Office service users/customers with a total number of 25,765 samples. It was found that (1) in 2021, the Social Security Office received an overall satisfaction score from service users at 85.17% (meaning the most satisfied and very satisfied combined in total equal to 85.17%). When classified, 85.02% belonged to the Social Security Fund and 90.23% belonged to the Worker's Compensation Fund. (2) The issues that most satisfied the service users were the quality of service (90.60%) and the service provided by staff (90.26%) (3) The issue that created the least satisfaction for service users was information channels (63.06%). (4) Service-wise, it was found that 7.29% of the service users expressed their dissatisfaction. The services that encountered problems, ranking in order, were No.1 facilities at 3.60%, No.2 service provided by the staff at 2.23%, No.3 information and public relations at 2.10%, No.4 service process and procedures at 1.72%, and lastly No.5 the quality of service at 1.40%. (5) Regarding the feeling of service users towards the Social Security Office, it was found that the service users felt accustomed to the Social Security Office at a high level or at 82.85%.

Regarding medical treatment, it was found that the insured persons, who exercised their right to receive services at hospitals that are contractual parties to the Social Security Fund and at medical facilities within the agreement of the Worker's Compensation Fund, were satisfied with the services at the overall percentage of 74.63%, which 74.31% belonged to Social Security Fund and 83.33% to the Compensation Fund.

As for service users of the Industrial Rehabilitation Centre, it was found that employees who suffered or experienced work-related accidents were satisfied with the service at the overall percentage of 95.84, especially the rehabilitation in areas of mental and social matters, receiving the highest satisfaction level at the percentage of 97.16.

The strengths of the Social Security Office are classified into 2 points which are (1) the quality of service (90.60%) and (2) the services of the Social Security Office provided by the staff

(90.26%) which creates satisfaction to service users or visitors at a high level or to be precise, at a level of “most satisfied and very satisfied”, which when combined, more than 90 percent of all visitors.

Regarding weakness, there are two weak points of the Social Security Office, according to the results of the analysis of factors and risks of satisfaction, which are (1) weakness in information/public relations which service users showed satisfaction with only 86.81% (not high). However, the information/public relations factor has high flexibility (0.299) meaning that the service users think highly of the information/public relations factor of 0.299% therefore when the Social Security Office improves the provision of information/public relations by 1%, it will affect the service users and increase the overall satisfaction of the Social Security Office, from 0.299%. (2) weakness of the communication channels because service users showed satisfaction toward communication channels at only 63.06% (very low), but the communication channel factor has high flexibility (0.199) meaning that the service users think highly of this 0.199% communication channel factor because if the results of communication through various channels improved 1%, it will affect the service users and increase the overall satisfaction of the Social Security Office, from 0.199%.

Research Recommendations: The Social Security Office should find ways to improve communication with service users both in terms of channels and forms of communication. Also, improving public relations when promoting information to meet the needs of the service users, for example, when the customers or service users wish to call the office, often encounter problems with insufficient lines, busy line problems, or no response including problems from the call center 1506, with survey results showed satisfaction percentage of only 56.94%. The Social Security Office should consider finding a solution for insufficient lines, for hardship in reaching the service unit via call center 1506 and adapting to a more proactive communication method. Also, the office should create public awareness such as making short video clips or short films with easy-to-understand and correct content at the right time in various situations which can be broadcasted or promoted through online media, including solving problems of negative and fake news that affect the image of the Social Security Office.

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	2
2 หน่วยบริการที่มีผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุดและได้รับโล่รางวัลจำนวน 19 หน่วยบริการ ปี 2564	3
3 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	5
4 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	5
5 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการด้านการแพทย์ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	6
6 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	7
7 ผลสำรวจความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน	7
8 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน	9
9 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนในสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	9
10 ผลสำรวจการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	10
11 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	11
12 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	11
13 ผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านคุณธรรมและความโปร่งใส กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	12
14 ผลสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	12
15 ผลสำรวจความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีต่อสำนักงานประกันสังคม	13
16 ผลสำรวจความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีต่อกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	14
17 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคม	14
18 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ	17

## สารบัญ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง	2
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามแหล่งที่มาของผลคะแนน	2
ตารางที่ 3	ร้อยละความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	3
ตารางที่ 4	คะแนนความพึงพอใจบริการทางการแพทย์ในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	6
ตารางที่ 5	ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์การสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมใน 7 ช่องทางสื่อสาร กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	8
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระเงินประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมและผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจบริการของหน่วยบริการอื่น	9
ตารางที่ 7	ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ในกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	10
ตารางที่ 8	ร้อยละตัวอย่างผู้รับบริการที่พบปัญหาในงานบริการ 5 ด้าน	11
ตารางที่ 9	ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ จำแนกตามกองทุน	13
ตารางที่ 10	ความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีต่อสำนักงานประกันสังคม 5 ประเด็น	13
ตารางที่ 11	ร้อยละความคาดหวังในภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีต่อกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	14
ตารางที่ 12	การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านบริการของสำนักงานประกันสังคม	15
ภาพ		
ภาพที่ 1	ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	5
ภาพที่ 2	ร้อยละความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในภาพรวม	7
ภาพที่ 3	ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม	7
ภาพที่ 4	ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์การสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมใน 7 ช่องทางสื่อสาร กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	8
ภาพที่ 5	ภาพรวมความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	9
ภาพที่ 6	ร้อยละตัวอย่างที่พบปัญหาในงานบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	11
ภาพที่ 7	ร้อยละความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานในภาพรวม	12
ภาพที่ 8	ร้อยละความเชื่อมั่นด้านคุณธรรมและความโปร่งใส จำแนกตามกองทุน	12

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง โดยมีหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นเป็นพันธมิตรร่วมให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญการพัฒนาองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม อันน่าจะส่งผลถึงความเชื่อมั่นในหลักประกันความมั่นคงของชีวิตที่จะได้รับ เกิดความผูกพันและความประทับใจต่อสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคม และในการรายงานการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ตามตัวชี้วัดด้านสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 และเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

**ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564 เท่ากับ 25,765 ตัวอย่าง** จำแนกเป็น 5 กลุ่มได้แก่ 1. ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (15,877 ตัวอย่าง) 2. ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน (150 ตัวอย่าง) 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (1,827 ตัวอย่าง) 4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (60 ตัวอย่าง) และ 5. ผู้รับบริการทางการแพทย์ ณ สถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทน (7,851 ตัวอย่าง) นำเสนอในตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง

ประเภทตัวอย่างสำรวจ	ขนาดตัวอย่างสำรวจได้จริง
ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม	15,877
ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	150
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	1,827
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	60
ผู้รับบริการทางการแพทย์ ณ สถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคม และสถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทน	7,851
รวมตัวอย่าง	25,765

### 1 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

ปี 2564 สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการระดับ 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ 85.17 จำแนกตามแหล่งที่มาของผลคะแนนดังนี้ (ตารางที่ 2)

1. บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.01	คะแนน ร้อยละ (76.17)
2. บริการ ณ หน่วยบริการ	4.21	คะแนน ร้อยละ (88.63)
2.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	คะแนน ร้อยละ (90.26)
2.2 กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.22	คะแนน ร้อยละ (89.26)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	คะแนน ร้อยละ (86.20)
2.4 ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์	4.16	คะแนน ร้อยละ (86.81)
2.5 คุณภาพของการให้บริการ	4.24	คะแนน ร้อยละ (90.60)
3. ช่องทางสื่อสาร	3.68	คะแนน ร้อยละ (63.06)
4. หน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม	4.25	คะแนน ร้อยละ (88.12)

### ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามแหล่งที่มาของผลคะแนน

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	4.14	85.17	32.75	52.43	12.19	1.73	0.91
แหล่งที่มา 4 ด้าน							
1. บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.01	76.17	28.38	47.78	20.25	3.58	0.00
2. บริการ ณ หน่วยบริการ	4.21	88.63	33.79	54.83	9.86	1.22	0.29

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	90.26	34.83	55.42	8.77	0.69	0.28
- กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.22	89.26	34.63	54.64	9.55	0.96	0.23
- สิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	86.20	33.11	53.09	11.49	1.95	0.36
- ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์	4.16	86.81	31.72	55.09	11.02	1.79	0.38
- คุณภาพของการให้บริการ	4.24	90.60	34.67	55.93	8.50	0.69	0.21
3. ช่องทางสื่อสาร	3.68	63.06	25.36	37.70	24.15	5.53	7.26
4. หน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม	4.25	88.12	38.13	49.99	10.74	0.82	0.32

ปี 2564 รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจ “สูงสุด” จากผู้รับบริการ ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 90.60) ที่ประกอบด้วยรายการสำรวจ 5 รายการย่อย ได้แก่ 1. การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ร้อยละ 90.96) 2. การให้บริการมีความโปร่งใส (ร้อยละ 90.88) 3. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ (ร้อยละ 90.79) 4. มีความเสมอภาคของการให้บริการ (ร้อยละ 90.69) และ 5. การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม (ร้อยละ 89.70)

รายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจ “น้อยสุด” จากผู้รับบริการ ได้แก่ ช่องทางสื่อสาร (ร้อยละ 63.06) ที่ประกอบด้วยรายการสำรวจ 7 รายการย่อย ได้แก่ 1. ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 (ร้อยละ 56.94) 2. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ วิทยุ YouTube Facebook Line (ร้อยละ 59.39) 3. เครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40 (ร้อยละ 60.35) 4. Facebook ของสำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 61.53) 5. Mobile Application (SSO CONNECT) (ร้อยละ 62.53) 6. เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 65.09) และ 7. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 73.01)

## 2 หน่วยบริการที่มีผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุดและได้รับโล่รางวัล จำนวน 19 หน่วยบริการ ปี 2564

2.1 หน่วยบริการที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด 3 ลำดับแรก (ลำดับที่ 1, 2, 3) แยกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) จำนวน 9 หน่วยบริการ ดังนี้

### สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก

- |             |   |                    |
|-------------|---|--------------------|
| (1) ลำดับ 1 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร               | คะแนน 4.63 (98.87) |
| (2) ลำดับ 2 | สำนักงานประกันสังคมสาขาชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี | คะแนน 4.34 (97.32) |
| (3) ลำดับ 3 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาฬสินธุ์           | คะแนน 4.57 (97.21) |

สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง

- |             |                                    |                    |
|-------------|------------------------------------|--------------------|
| (4) ลำดับ 1 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม   | คะแนน 4.31 (97.79) |
| (5) ลำดับ 2 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี | คะแนน 4.28 (94.32) |
| (6) ลำดับ 3 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี  | คะแนน 4.23 (93.41) |

สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่

- |             |                                      |                    |
|-------------|--------------------------------------|--------------------|
| (7) ลำดับ 1 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา | คะแนน 4.12 (89.15) |
| (8) ลำดับ 2 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่  | คะแนน 4.17 (88.86) |
| (9) ลำดับ 3 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี    | คะแนน 4.06 (87.97) |

**2.2 ชมเชย คือ ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด 3 ลำดับ (ลำดับที่ 4, 5 ,6) แยกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) จำนวน 9 หน่วยบริการ ดังนี้**

สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก

- |             |   |                    |
|-------------|---|--------------------|
| (1) ลำดับ 4 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาญจนบุรี         | คะแนน 4.47 (97.14) |
| (2) ลำดับ 5 | สำนักงานประกันสังคมสุพรรณบุรี               | คะแนน 4.51 (96.71) |
| (3) ลำดับ 6 | สำนักงานประกันสังคมสาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี | คะแนน 4.58 (96.69) |

สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง

- |             |                                   |                    |
|-------------|-----------------------------------|--------------------|
| (4) ลำดับ 4 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน   | คะแนน 4.27 (93.01) |
| (5) ลำดับ 5 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น | คะแนน 4.21 (91.20) |
| (6) ลำดับ 6 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี  | คะแนน 4.30 (90.91) |

สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่

- |             |  |                    |
|-------------|--|--------------------|
| (7) ลำดับ 4 | สำนักงานประกันสังคมสาขาบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ | คะแนน 4.17 (87.05) |
| (8) ลำดับ 5 | สำนักงานประกันสังคมสาขาปลวกแดง จังหวัดระยอง      | คะแนน 4.12 (85.36) |
| (9) ลำดับ 6 | สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ            | คะแนน 4.10 (84.28) |

**2.3 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานที่มีผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด จำนวน 1 หน่วยบริการ คือ**

- |         |  |                    |
|---------|--|--------------------|
| ลำดับ 1 | ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ภาค 5 (สงขลา) | คะแนน 4.77 (99.42) |
|---------|--|--------------------|

### 3 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผลสำรวจพบว่า ผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน ให้คะแนนความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวม ร้อยละ 90.23 สูงกว่า ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 85.02 นำเสนอตามภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน



### 4 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน ให้ความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ ร้อยละ 92.65 สูงกว่า ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 88.49 ทั้งนี้พบว่า จุดอ่อนภายในของสำนักงานประกันสังคม ที่ชัดเจนที่สุดสำหรับผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม คือ ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 86.64 และ สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายการ	รวม	กองทุน	
		กองทุนประกันสังคม	กองทุนเงินทดแทน
ความพึงพอใจภาพรวม การให้บริการ ณ หน่วยบริการ	88.63	88.49	92.65
ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.26	90.16	93.07
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	89.56	89.44	93.31
ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	90.16	90.06	92.91
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	89.65	89.54	93.11
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	90.09	90.01	92.52
ความสุภาพของการแต่งกาย	91.81	91.76	93.50
ภาพรวมกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	89.26	89.15	92.72
การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	90.62	90.51	93.90
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	89.57	89.47	92.52
การให้บริการมีความรวดเร็ว	88.28	88.14	92.72
มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	88.20	88.06	92.32
การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	89.64	89.56	92.13

รายการ	รวม	กองทุน	
		กองทุนประกันสังคม	กองทุนเงินทดแทน
<b>ภาพรวมสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>86.20</b>	<b>86.00</b>	<b>92.20</b>
อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย	88.52	88.37	93.31
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/การแพร่ระบาดของโรค	88.41	88.26	93.11
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้หนังรถ น้ำดื่ม	84.61	84.37	91.73
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	87.00	86.83	92.13
มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	82.43	82.16	90.75
<b>ภาพรวมข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์</b>	<b>86.81</b>	<b>86.64</b>	<b>92.13</b>
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	86.41	86.20	92.91
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	86.82	86.64	92.32
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	87.77	87.63	92.13
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	86.60	86.44	91.54
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร	86.44	86.26	91.73
<b>ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการ</b>	<b>90.60</b>	<b>90.52</b>	<b>93.11</b>
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	90.69	90.62	92.91
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	90.96	90.88	93.31
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	89.70	89.61	92.52
การให้บริการมีความโปร่งใส	90.88	90.80	93.31
ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	90.79	90.70	93.50

## 5 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการด้านการแพทย์ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

- กองทุนประกันสังคม มีความพึงพอใจบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 74.31
- กองทุนเงินทดแทน มีความพึงพอใจบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 83.33

### ตารางที่ 4 คะแนนความพึงพอใจบริการทางการแพทย์ในภาพรวม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>74.63</b>	<b>30.72</b>	<b>43.91</b>	<b>22.57</b>	<b>2.35</b>	<b>0.45</b>
กองทุนประกันสังคม	4.01	74.31	30.10	44.21	22.84	2.40	0.45
กองทุนเงินทดแทน	4.29	83.33	47.83	35.51	15.22	1.09	0.36

## 6 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผลสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ร้อยละ 76.17 ทั้งนี้ เมื่อจำแนกตามกองทุน พบว่า ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม มีความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 76.21 มากกว่า ผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน (มีความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 72.16) ภาพที่ 2

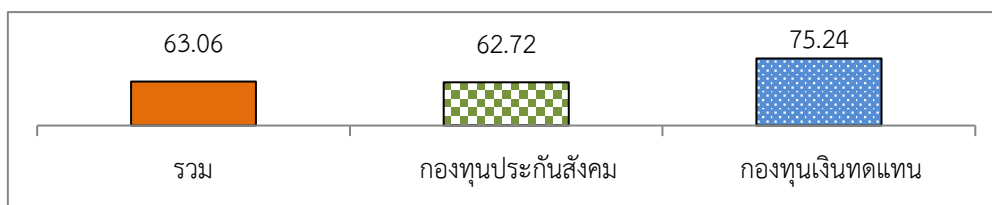
ภาพที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในภาพรวม



## 7 ผลสำรวจความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

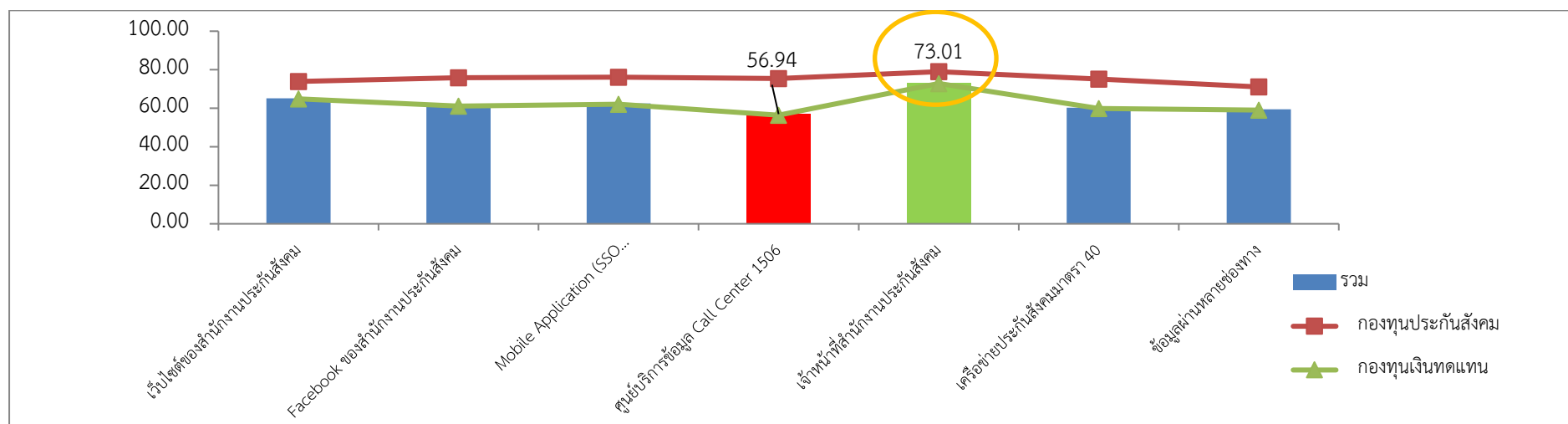
ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม พึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 62.72 และผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน พึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมค่อนข้างต่ำเช่นกัน ร้อยละ 75.24 นำเสนอตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม



เมื่อจำแนกตามรายการ พบว่า ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน มีความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารสูงสุดในช่องทางเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 73.01 และมีความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารน้อยสุดในช่องทางศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 ร้อยละ 56.94 ภาพที่ 4 และตารางที่ 5 ช่องทางศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากเป็นระบบสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ แต่เจ้าหน้าที่ Call Center 1506 ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในผลลัพธ์ของการสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด

ภาพที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์การสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมใน 7 ช่องทางสื่อสาร กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน



ตารางที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจผลลัพธ์การสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมใน 7 ช่องทางสื่อสาร กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายการ	ผลลัพธ์ของการสื่อสารในภาพรวม	เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	Mobile Application (SSO CONNECT)	ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	เครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40	การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ YouTube Facebook Line
รวม	63.06	65.09	61.53	62.53	56.94	73.01	60.35	59.39
กองทุนประกันสังคม	75.24	73.90	75.86	76.14	75.37	78.98	75.10	71.06
กองทุนเงินทดแทน	62.72	64.85	61.12	62.14	56.40	72.86	59.91	59.07

## 8 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ข้อมูลจากผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการชำระเงินประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม มีสัดส่วนร้อยละ 38.37 และจำนวนนี้แสดงออกถึงความพึงพอใจบริการที่ได้รับ อยู่ที่ร้อยละ 88.12 จำแนกเป็นกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 88.05 และกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 90.80 (ตารางที่ 6)

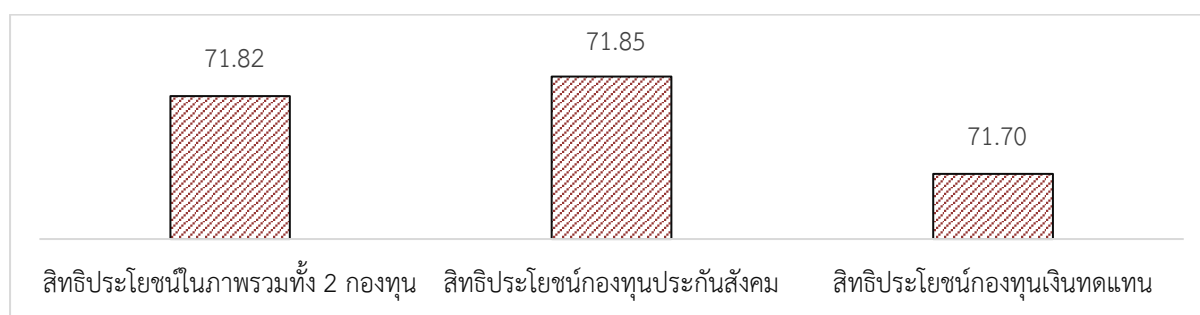
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระเงินประกันสังคมผ่านหน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคมและผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจบริการของหน่วยบริการอื่น

รายการ	จำนวนตัวอย่าง			ร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการ	ความพึงพอใจ	
	เคย	ไม่เคย	รวม		คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>รวม</b>	<b>6,092</b>	<b>9,785</b>	<b>15,877</b>	<b>38.37</b>	<b>4.25</b>	<b>88.12</b>
กองทุน						
กองทุนประกันสังคม	5,929	9,440	15,369	38.58	4.25	88.05
กองทุนเงินทดแทน	163	345	508	32.09	4.26	90.80

## 9 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนในสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ในภาพรวม ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์ที่ตนเองได้รับ ร้อยละ 71.82 เมื่อจำแนกตามประเภทกองทุน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ร้อยละ 71.85 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 71.70 (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 5 ภาพรวมความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน



## 10 ผลสำรวจการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน พบว่า กองทุนประกันสังคม มีการรับรู้ในสิทธิประโยชน์ด้านการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย มากที่สุด ร้อยละ 79.61 รองลงมาคือ การรับรู้สิทธิประโยชน์ด้านชราภาพ ร้อยละ 77.44 และสิทธิประโยชน์ด้านเสียชีวิต ร้อยละ 77.14 ตามลำดับ

กองทุนเงินทดแทน พบว่า รับรู้สิทธิประโยชน์ “ไม่มาก” ในทุกสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน สังเกตได้จากค่าร้อยละที่ไม่เกิน 38.00 เช่น การประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน) รับรู้ร้อยละ 37.21 การเสียชีวิต/สูญหาย ร้อยละ 36.51 และทุพพลภาพ ร้อยละ 36.39 ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรหาแนวทางเพิ่มการรับรู้ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองในรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมตามช่วงอายุ (Generation) ของผู้ประกันตน แต่ละกลุ่ม (ตารางที่ 7)

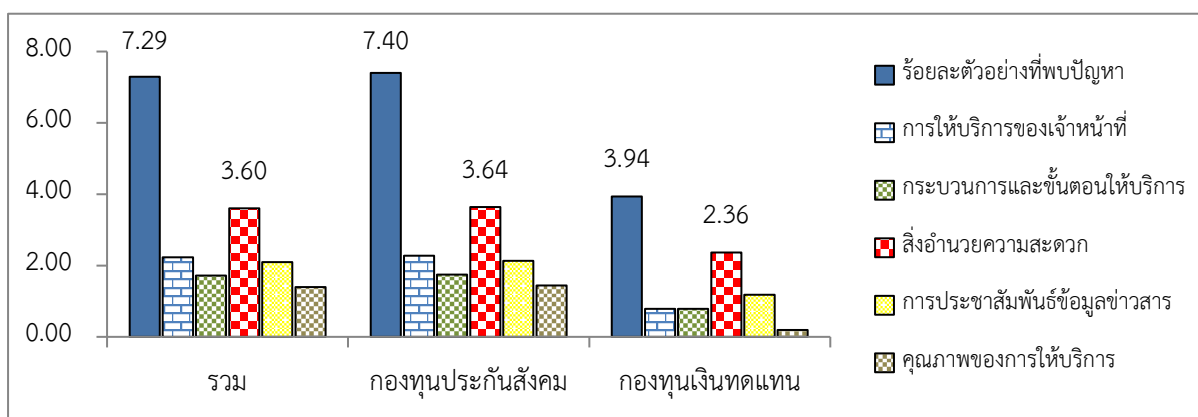
### ตารางที่ 7 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ในกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

การรับรู้สิทธิประโยชน์	รวม	กองทุนประกันสังคม	กองทุนเงินทดแทน
<b>สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม</b>			
ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	79.61	79.61	
บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการผ่านสถานพยาบาล/คลินิกในความตกลงโดยไม่ต้องสำรองจ่าย	53.90	53.90	
บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก	53.56	53.56	
เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วยและค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้าโรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	35.18	35.18	
คลอดบุตร	52.52	52.52	
ทุพพลภาพ	76.34	76.34	
เสียชีวิต	77.14	77.14	
เงินสงเคราะห์บุตร	77.12	77.12	
ชราภาพ	77.44	77.44	
ว่างงาน	35.26	35.26	
<b>สิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน</b>		(เฉพาะมาตรา 33)	ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน
ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	37.21	35.30	95.08
ทุพพลภาพ	36.39	34.48	94.29
สูญเสียวัยวะ/สูญเสียมรรณภาพของอวัยวะ	36.37	34.47	93.90
เสียชีวิต/สูญหาย	36.51	34.62	93.90

## 11 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 7.40 พบปัญหาในงานบริการ (รวม 5 ด้าน) มากกว่าผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 3.94 โดยเฉพาะปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม พบปัญหาร้อยละ 3.64) มากที่สุด นำเสนอตามภาพที่ 6 และตารางที่ 8

ภาพที่ 6 ร้อยละตัวอย่างที่พบปัญหาในงานบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน



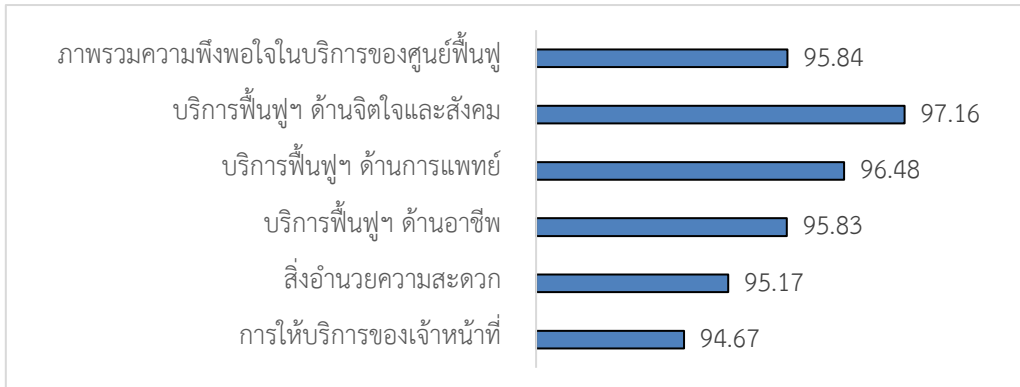
ตารางที่ 8 ร้อยละตัวอย่างผู้รับบริการที่พบปัญหาในงานบริการ 5 ด้าน

รายการ	ร้อยละตัวอย่างที่พบปัญหา	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	คุณภาพของการให้บริการ
รวม	7.29	2.23	1.72	3.60	2.10	1.40
กองทุนประกันสังคม	7.40	2.28	1.75	3.64	2.13	1.44
กองทุนเงินทดแทน	3.94	0.79	0.79	2.36	1.18	0.20

## 12 ผลสำรวจความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ผลสำรวจพบว่า ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ ร้อยละ 95.84 โดยบริการฟื้นฟูด้านจิตใจและสังคมได้รับความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 97.16 รองลงมา คือ บริการฟื้นฟูด้านการแพทย์ ร้อยละ 96.48 และบริการฟื้นฟูด้านอาชีพ ร้อยละ 95.83 (ภาพที่ 7)

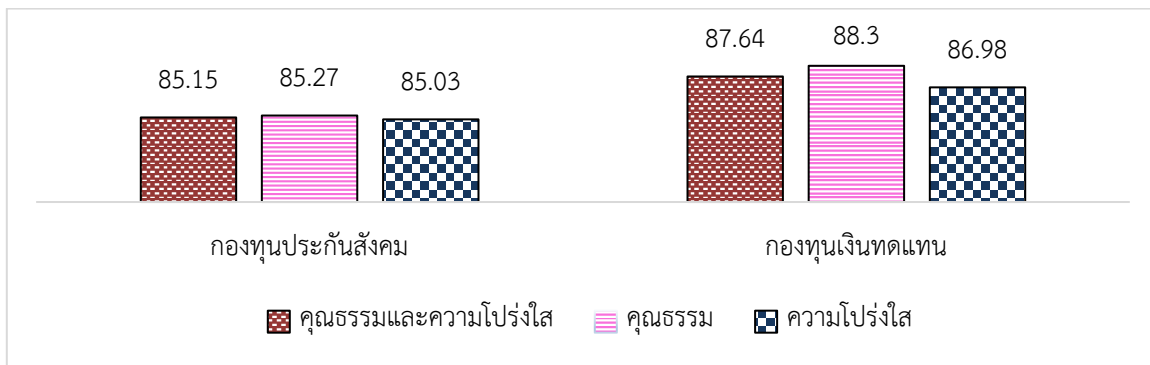
ภาพที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานในภาพรวม



### 13 ผลสำรวจความเชื่อมั่นด้านคุณธรรมและความโปร่งใส กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวมด้านคุณธรรมและความโปร่งใส พบว่า กองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 87.64 ได้รับความเชื่อมั่น มากกว่า กองทุนประกันสังคม ร้อยละ 85.15 (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ร้อยละความเชื่อมั่นด้านคุณธรรมและความโปร่งใส จำแนกตามกองทุน



### 14 ผลสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม “มาก” โดยมีค่าร้อยละ 82.85 และเมื่อจำแนกตามประเภทความผูกพัน พบว่า ผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม มีความผูกพันทางกาย กับสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ร้อยละ 83.78 ผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน มีความผูกพันทางกาย กับสำนักงานประกันสังคมมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 86.02 (ความผูกพันทางกาย ได้แก่ 1. ในระยะสั้นนี้ แม้ท่านมีสิทธิออก

จากการเป็นผู้ประกันตนแต่ท่านยังต้องการเป็นผู้ประกันตนต่อไป และ 2. ในระยะยาวท่านต้องการเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมตลอดไป) (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ จำแนกตามกองทุน

รายการ	รวม	กองทุนประกันสังคม	กองทุนเงินทดแทน
<b>ความผูกพันที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม</b>	<b>82.85</b>	<b>82.77</b>	<b>84.93</b>
ความผูกพันทางกาย	83.87	83.78	86.02
ความผูกพันทางวาจา	81.38	81.26	84.04
ความผูกพันทางใจ	83.31	83.25	84.73

## 15 ผลสำรวจความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีต่อสำนักงานประกันสังคม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ครอบคลุมกลุ่มบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกกลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจความคาดหวังใน 5 ประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในแสดงความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ 1. ความคาดหวังต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ร้อยละ 83.54) 2. ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในอาชีพ (ร้อยละ 76.70) และ 3. ความคาดหวังต่อผู้บังคับบัญชาและระบบคุณธรรมของหน่วยงาน (ร้อยละ 76.17) (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีต่อสำนักงานประกันสังคม 5 ประเด็น

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>ภาพรวมทุกประเด็น</b>	<b>4.04</b>	<b>76.79</b>
ความคาดหวังต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร	4.01	73.47
ความคาดหวังต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (คาดหวังอันดับ 1)	4.14	83.54
ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในอาชีพ (คาดหวังอันดับ 2)	4.03	76.70
ความคาดหวังต่อผู้บังคับบัญชาและระบบคุณธรรมของหน่วยงาน (คาดหวังอันดับ 3)	4.03	76.17
ความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการของหน่วยงาน	3.99	74.08

## 16 ผลสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ครอบคลุมกลุ่ม 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน 2. นายจ้างของผู้ประกันตน 3. สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมหรือสถานพยาบาลในความตกลงกองทุนเงินทดแทน 4. ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม 5. หน่วยบริการภาคเอกชนในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม 6. หน่วยงานภาครัฐ และ 7. สื่อมวลชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีความคาดหวังต่อกองทุนประกันสังคม ร้อยละ 69.23 และกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 56.25 ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังที่ไม่สูงมาก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ร้อยละความคาดหวังในภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีต่อกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายการ	ความคาดหวังในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก						
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความคาดหวัง 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวม	4.00	72.08	36.25	35.83	20.83	5.42	1.67
กองทุนประกันสังคม	3.97	69.23	38.46	30.77	22.60	5.29	2.88
กองทุนเงินทดแทน	4.06	56.25	50.00	6.25	43.75	0.00	0.00

## 17 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคม

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (ได้ผลลัพธ์เป็นค่าความยืดหยุ่น) เมื่อนำมาเทียบกับผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจในบริการตามค่าร้อยละ ช่วยสะท้อนปัจจัยเสี่ยงด้านบริการของสำนักงานประกันสังคม นำเสนอตามตารางที่ 12 พบว่า

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม เพราะมีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 90.26 (ระดับสูง) และปัจจัยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าความยืดหยุ่นสูงเช่นกัน (0.617) หมายความว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (หากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าเดิม 1% จะส่งผลให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.617%) ดังนั้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม

- สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นเรื่องที่ยังไม่มีความสำคัญให้ต้องเร่งแก้ไข เพราะผลคะแนนความพึงพอใจไม่สูง (86.20) และค่าความยืดหยุ่นน้อย (0.034)

**หมายเหตุ :** คุณภาพของการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 90.60 จึงนับเป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคมเช่นกัน แต่คุณภาพของการให้บริการ ไม่ผ่านการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง จึงไม่กล่าวถึงในที่นี้

### ปัจจัยสะท้อนความเสี่ยง มี 2 รายการ ได้แก่

- ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม เพราะมีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 86.81 (ไม่สูง) แต่ปัจจัยข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ มีค่าความยืดหยุ่นสูง (0.299) หมายความว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ หากการให้ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นกว่าเดิม 1% จะส่งผลให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.299% ดังนั้น ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม เป็นความเสี่ยงที่สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งปรับปรุง
- ช่องทางสื่อสาร เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม เพราะมีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 63.06 (น้อยมาก) แต่ปัจจัยช่องทางสื่อสาร มีค่าความยืดหยุ่นสูง (0.199) หมายความว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับช่องทางสื่อสาร หากช่องทางสื่อสาร (ผลลัพธ์ของการสื่อสาร) ดีขึ้นกว่าเดิม 1% จะส่งผลให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม เพิ่มขึ้นจากเดิม 0.199% ดังนั้น ผลลัพธ์ในช่องทางสื่อสาร เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม เป็นความเสี่ยงที่สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งปรับปรุง

### ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านบริการของสำนักงานประกันสังคม

ผลวิเคราะห์	ค่าความยืดหยุ่น	ร้อยละ	ความหมายของความสัมพันธ์
1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.617 (มาก)	90.26	ค่าความยืดหยุ่นมาก (0.617) และผลคะแนนความพึงพอใจสูง (90.26) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม

ผลวิเคราะห์	ค่าความ ยืดหยุ่น	ร้อยละ	ความหมายของความสัมพันธ์
2 ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์	0.299 (มาก)	86.81	ค่าความยืดหยุ่นมาก (0.299) และผลคะแนนความพึงพอใจไม่สูง (86.81) ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม ต้องเร่งแก้ไข * ปัจจัยเสี่ยง
3 ช่องทางสื่อสาร	0.199 (มาก)	66.53	ค่าความยืดหยุ่นมาก (0.199) และผลคะแนนความพึงพอใจไม่สูง (66.53) ช่องทางสื่อสาร เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม ต้องเร่งแก้ไข * ปัจจัยเสี่ยง
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.034 (น้อย)	86.20	ค่าความยืดหยุ่นน้อย (0.034) และผลคะแนนความพึงพอใจไม่สูง (86.20) สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นเรื่องที่ยังไม่มีความสำคัญให้ต้องเร่งแก้ไข

### สอดคล้องกับผลสรุปข้อมูลความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารที่ได้บ่งชี้ว่า

**เรื่องที่ 1** เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมของผู้รับบริการในหลายมิติ เช่น ประเภทกองทุน ประเภทผู้ประกันตน ประเภทการรับบริการ ตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม ตามภาค และตามช่วงอายุของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการทุกคุณลักษณะพึงพอใจผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมค่อนข้างน้อยในทุกกรณี **ดังนั้นจึงชี้ชัดว่าการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม นับเป็นจุดอ่อนภายในของสำนักงานประกันสังคม**

**เรื่องที่ 2** ช่องทางที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจน้อยสุด คือ ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 (ร้อยละ 56.94) และช่องทางที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 73.01) ซึ่งกรณีช่องทางศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากเป็นระบบสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ แต่เจ้าหน้าที่ Call Center 1506 ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในผลลัพธ์ของการสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้ โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด

ปัญหาเบื้องต้นของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม คือ การโทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมผ่านเบอร์โทรสำนักงาน ติดต่อยาก คู่สายไม่ว่าง ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ การถูกตัดสายทิ้ง และกรณีสื่อสารผ่านโปรแกรมสนทนา Line Facebook ของหน่วยบริการ พบปัญหาการตอบข้อคำถามล่าช้า

และไม่ตอบคำถาม เป็นปัญหาใหญ่ของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และกรณีผู้รับบริการติดต่อสอบถามผ่าน Call Center 1506 ผลลัพธ์ที่ได้ก็ไม่สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้มากเท่าที่ควร (ร้อยละ 56.94 ตามผลสำรวจ)

แนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยี การทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบ Online การพัฒนาฐานข้อมูล BigData การพัฒนาแพลตฟอร์ม Application ของสำนักงานประกันสังคม คือประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคมในอนาคต รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทุกหน่วยบริการ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้รับจ้าง (Out Source) ต้องได้รับการอบรม มีความรู้รอบด้าน สามารถเข้าถึงข้อมูลประกันสังคมระดับบุคคลของผู้รับบริการได้ และสำนักงานประกันสังคมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยบริการ การยกระดับบริการผ่าน Call Center 1506 ให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อคำถามเชิงลึกของผู้รับบริการได้ทุกกรณี เป็นแนวทางแก้ปัญหาสำคัญ

## 18 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ

18.1 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการ หรือมาตรการในการพัฒนาแก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุกของสำนักงานประกันสังคม

### การเพิ่มอุปกรณ์สื่อสารให้เพียงพอ

1. ให้หน่วยบริการใช้โทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ โดยเลือกใช้บริการเป็นระบบเติมเงินแทนบริการระบบรายเดือน โดยเบอร์ใหม่นี้ มีไว้เพื่อรับสายเข้าเท่านั้น จึงไม่ต้องเสียค่าบริการรายเดือน หน่วยบริการลงทุนซื้อเครื่องใหม่ในราคาที่เหมาะสมและลงทะเบียนเป็นระบบเติมเงิน
2. เพิ่มจำนวนโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานจริง
3. ข้อดีของการใช้โทรศัพท์มือถือแทนการเพิ่มคู่สาย คือ โทรศัพท์มือถือจะบันทึกเบอร์โทรเข้าทุกสายไว้ ทำให้รู้ว่ามีเบอร์ใดโทรเข้ามาติดต่อสำนักงานประกันสังคมบ้าง และหากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมต้องการทำงานเชิงรุก ก็สามารถเลือกที่จะโทรกลับไปยังหมายเลขดังกล่าวได้เช่นกัน
4. นอกจากนี้ เบอร์โทรดังกล่าว เมื่อลงโปรแกรม Line การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมผ่าน Line Call ก็ทำได้เช่นกัน
5. การเผยแพร่เบอร์โทรสำนักงาน (มือถือ) ใน Facebook ของแต่ละหน่วยบริการและในเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องทำ
6. ข้อเสนอแนะตามข้อ 1 ถึง 5 นักวิจัยเห็นว่า ควรดำเนินการให้เหมือนกันทั้ง 137 หน่วยบริการ
7. การแก้ปัญหาสื่อสารผ่าน Call Center 1506 นับว่าจำเป็นเช่นกัน เพราะศูนย์ข้อมูล Call Center 1506

เป็นด่านแรกที่จะช่วยลดภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการได้มาก หากเจ้าหน้าที่ Call Center 1506 สามารถตอบสนองข้อมูลในสิ่งที่ผู้ประกันตนต้องการจะทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การรับรู้ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละวัน

สำนักงานประกันสังคมจัดทำกล่องวัดความพึงพอใจ 5 ระดับความรู้สึกรู้สึกขึ้นมาใช้เองได้ ด้วยกล่องกระดาษ หรือ กล่องพลาสติกมาดัดแปลงเป็นช่องรับเหรียญ 5 ช่อง แนวคิดคือ จัดทำเหรียญพลาสติกขึ้นมาให้มีสีที่แตกต่าง กันตามจำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ เช่น 3 เคาน์เตอร์ ก็มีเหรียญ 3 สีตัวแทนของแต่ละเคาน์เตอร์ เพื่อใช้ แยกแยะจำนวนเหรียญที่ถูกหยอดลงในช่องของกล่องวัดความพึงพอใจ 5 ระดับว่าเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ท่านใด ตามสีตัวแทน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามแต่ละช่องพึงพอใจมากน้อยอย่างไร ทั้งนี้ เมื่อผู้รับบริการ ใช้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ก็มอบเหรียญตามสีตัวแทนตนเอง และบอกให้ผู้รับบริการนำมา หย่อนลงกล่องก่อนกลับ

### การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้ประกันตน

หากผู้ประกันตน สามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ เข้าถึงข้อมูลการรับบริการด้านประกันสังคมของตนเอง ได้อย่างละเอียดครบถ้วนทั้งก่อนและหลังใช้สิทธิ จะช่วยลดช่องว่างความไม่พึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อ สำนักงานประกันสังคม อันเนื่องจากการไม่รู้สิทธิของตนเองตามกฎหมายที่มีอยู่

**ในอนาคต คาดหวังให้** ระบบฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจะสามารถเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่นๆ และของโรงพยาบาลทั้งระบบ ให้ทุกหน่วยงานสามารถมาใช้ข้อมูลร่วมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้รับบริการ จากทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน รวมถึงการเชื่อมโยงกับธุรกรรมของเอกชนที่จำเป็น เช่น ธนาคาร เมื่อมีการใช้บริการหรือติดต่อธุรกรรมหน่วยงานใดก็ตาม ข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากทำให้เกิดขึ้นได้จริงจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานและเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้รับบริการเป็น อย่างมาก เพราะสามารถช่วยลดขั้นตอน กระบวนการและการดำเนินงานของแต่ละส่วนราชการลงได้ ช่วยลด ความซ้ำซ้อนของงาน ส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ลดการเข้าไม่ถึงข้อมูลที่แท้จริงภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ

### การสร้างการรับรู้

1. การสร้างการรับรู้ เป็นพื้นฐานสำคัญที่สำนักงานประกันสังคมต้องผลิตสื่อ เพื่อทำการสื่อสารให้ผู้ประกันตน ทั้งระบบ รับรู้ เข้าใจ ในรูปแบบของสื่อที่หลากหลายและหลายช่องทาง ให้เหมาะสมกับบุคคลตาม Generation ตามกลุ่มอาชีพต่างๆ

2. สำนักงานประกันสังคม ควรทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ประกันตน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย รูปแบบการรับรู้ ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มคนเหล่านี้ สิ่งที่เราสนใจ นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการผลิตสื่อ
3. สำนักงานประกันสังคม จัดทำมีสื่ออาชีพด้านการผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์ ช่องทาง รูปแบบคอนเทนต์ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยอิงกับข้อมูลผลวิจัยในข้อ 2
4. สำนักงานประกันสังคม จัดให้มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของข้อ 3 เช่น จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการถูกตัดสิทธิของผู้ยื่นขอรับสิทธิ และจำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และตามมาตรา 40 ที่ยังคงจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง และการสู่วัดความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกันตนที่มีต่อสิทธิประโยชน์ของตนเอง เป็นต้น

#### กระบวนการสร้างความผูกพันในระยะยาว

1. หน่วยบริการ เป็นด่านหน้าที่มีโอกาสพบเจอกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งนอกจากการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ การดูแลสถานที่ให้สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อ เป็นต้นแล้ว สิ่งที่หน่วยบริการต้องให้ความสำคัญ ซึ่งถือเป็นรายละเอียดในงานบริการ คือ การบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียม การรับฟังปัญหาและคอยช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถที่หน่วยบริการจะทำได้ หรือกล่าวได้ว่าการให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ ใส่ใจในรายละเอียดของงานบริการ เป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดความผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมในระยะยาวได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. สำนักงานประกันสังคม หาแนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกันตนในประเด็น คุณธรรมของการบริการ โดยเฉพาะหัวข้อ สำนักงานประกันสังคมจะดูแลและรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอย่างดียิ่ง เป็นรูปแบบการสื่อสารหนึ่งที่ทำควบคู่ไปกับวิธีการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ประกันตน รับรู้ เข้าใจ และเชื่อมั่นในสิทธิประโยชน์ของตนเองอย่างเต็มที่ จนผู้ประกันตนเกิดความผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมเป็นผลลัพธ์ที่คาดหวังได้

18.2 ข้อคิดเห็นร่วมกันในที่ประชุมเชิงปฏิบัติการ ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564 ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference ระบบ ZOOM)

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทุกท่านที่ได้นำมาถ่ายทอดในที่ประชุม ล้วนเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์จริงในหน้าที่การทำงาน จึงถือเป็นข้อคิดเห็นที่ทรงคุณค่า เป็นข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพที่มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการอย่างชัดเจน **จึงเห็นควรอย่างยิ่งที่ คณะผู้บริหารของสำนักงานประกันสังคม จะนำข้อคิดเห็นเหล่านี้มากลั่นกรองกำหนดเป็นนโยบาย นำไปสู่การปฏิบัติต่อไป เช่น**

- **กำหนดนโยบาย การบริการพื้นฐานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม**

1. ให้ทุกหน่วยบริการ มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดตลอดเวลา โดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และรวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่านในสำนักงาน ต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเป็นเอกลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมในทิศทางเดียวกันทุกวัน หน่วยบริการในแต่ละภูมิภาคจัดชุดประจำภาคให้เจ้าหน้าที่ใส่อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2. ให้ทุกหน่วยบริการ ปฏิบัติงานบริการให้เจ้าหน้าที่ทุกท่าน การสร้างเอกลักษณ์ของงานบริการ เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการ กล่าวคำทักทายผู้มาติดต่อด้วยคำว่า สวัสดิยกมือไหว้ ยิ้ม สบตาทุกครั้งกับผู้มารับบริการทุกครั้งและทุกคน

- **กำหนดนโยบายด้านอาคาร/สถานที่**

1. ปรับปรุงอาคารสำนักงานของทุกหน่วยบริการให้มีรูปแบบ สีสรร สัญลักษณ์ โลโก้ ที่สื่อถึงการเป็นสำนักงานประกันสังคมอย่างชัดเจน ทั้ง 137 หน่วยบริการ

2. ให้ทุกหน่วยบริการ พิจารณาปรับปรุงภูมิทัศน์ของสำนักงานให้ดูสะอาด ร่มรื่น สบายตา โดยการเพิ่มมุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการ กาแฟ น้ำดื่ม การจัดอาคารสถานที่ให้สะอาด และหากหน่วยบริการใด มีพื้นที่ภายนอกอาคาร ก็ให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกต้นไม้ สร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น เป็นจุดสัมผัสแรกกับผู้มารับบริการจะรับรู้ได้ ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยบริการ (การเพิ่มพื้นที่พักผ่อนให้ผู้มาติดต่อขณะรอรับบริการที่แสดงถึงความใส่ใจของสำนักงานประกันสังคม เช่น ห้องให้คุณแม่ลูกอ่อนให้นมบุตร อุปกรณ์พื้นฐานทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย เป็นต้น)

● **พิจารณาปรับการประชาสัมพันธ์สื่อสารเชิงรุกกับผู้ประกันตน**

1. สำนักงานประกันสังคม พิจารณาปรับวิธีการสื่อสารเชิงรุกมากขึ้น การสร้างการรับรู้ของประชาชน เช่น การทำคลิปสั้น หนังสั้น มีเนื้อหาเข้าใจง่าย ถูกต้องและถูกเวลาตามสถานการณ์ต่างๆ เผยแพร่ผ่านสื่อ Online

2. สำนักงานประกันสังคม พิจารณาทำช่อง YouTube ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเสนอข้อมูล สร้างเนื้อหาของรายการที่มีความน่าสนใจ เช่น ยกกรณี ปัญหาที่ผู้ประกันตนประสบ และสำนักงานประกันสังคม แก้ปัญหาต่างๆ ทำให้ผู้ประกันตนเกิดความหวัง ความประทับใจ เป็นที่พึงยามผู้ประกันตนเผชิญปัญหาและนำมาประชาสัมพันธ์ผลลัพธ์ที่สำนักงานประกันสังคมทำสำเร็จให้ประชาชนรับทราบ

3. สำนักงานประกันสังคม พิจารณาจัดตั้งทีมงานตรวจสอบ จับประเด็นปัญหาของข้อมูลข่าวสารที่เป็นเชิงลบ ข่าวดลอม แล้วนำมาแก้ปัญหา