



# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม  
ปี 2563



**KSR Advisory**  
Solutions for your business



---

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม  
ปี 2563

---

โดย



บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด

KSR ADVISORY CO., LTD.  
[ksradvisory@gmail.com Tel. 02 191 9058]



## บทคัดย่อ

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น 2) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม 3) เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม 4) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 22,800 ราย จำแนกเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมรวมทั้งหมด 22,120 ราย สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ รวม 120 ราย บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม รวม 400 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เป็นหน่วยพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม (ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อ) รวม 160 ราย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้รวมทั้งสิ้น 26,430 ราย ซึ่งสำรวจได้เกินเป้าหมายร้อยละ 16 โดยมีผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 (Top2Box ร้อยละ 88.49) ส่วนภาพรวมความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 33.36 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พอใจทั้งหมด อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 29.58 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พอใจทั้งหมด และอันดับ 3 คือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 25.50 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พอใจทั้งหมด
- 2) ภาพรวมความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม และหน่วยงานอื่น คะแนนเฉลี่ยด้านความผูกพันอยู่ที่ 4.17 (Top2boxes ร้อยละ 87.01) คะแนนเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่นอยู่ที่ 4.23 (Top2boxes ร้อยละ 89.25)
- 3) เมื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการ ความล่าช้าในการให้บริการและการติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ยังขาดความครบถ้วนและชัดเจน และในบางพื้นที่เจ้าหน้าที่ขาดการให้บริการอย่างเต็มที่/เต็มใจในการให้บริการ ช่องทางในการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสาร ยังไม่เพียงพอ ขาดการปรับปรุงเว็บไซต์ และ Application ในการให้ข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์

ส่วนบริการด้านการแพทย์ มีปัจจัยเสี่ยง คือ ความครอบคลุมของโรงพยาบาลในระบบประกันสังคม ทำให้ผู้รับบริการยังมีความเห็นว่าทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ยังต่ำกว่าการให้บริการด้านอื่นๆ ในภาพรวม

- 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก ได้แก่ การสร้างการรับรู้/ประชาสัมพันธ์ ต้องแยกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุกมากขึ้น สร้างกลไกการรับรู้ผ่านเครือข่าย ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ๆ ที่เข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้ง่ายขึ้น เช่น การใช้ Mobile Application การใช้ Line Official ทั้งนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขจัดปัญหาด้านการเข้าถึงบริการและให้ทันกับการตอบโจทย์สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ควรมีการวิเคราะห์พฤติกรรมของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบ e-Self ที่สามารถเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกันตน นายจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงบริการผ่านทางออนไลน์ และทันเหตุการณ์จริง (Real Time) มากขึ้น ส่วนบริการทางการแพทย์ควรมีการศึกษาความสามารถในการรองรับผู้ประกันตนของแต่ละสถานพยาบาลเชิงลึกมากขึ้น

## Abstract

The main objectives of this 2020 (2563 BC) quality satisfaction survey of the Social Security Office services are as follows:

- 1) To survey satisfaction, or dissatisfaction, of service recipients and stakeholders towards the Social Security Office and other service units.
- 2) To survey the public commitment and stakeholders level of trust towards the Social Security Office services.
- 3) To discuss the results of satisfaction, dissatisfaction, commitment, and trust, evaluating relevant factors and risks involved in the quality of services and productivity development of the Social Security Office.
- 4) To propose developmental plan and guideline management in order to develop, improve, and proactively resolve issues in the work processes. The suggestions can be used to form strategic plans or projects for managing and strengthening relationships the Social Security Office has with key stakeholders.

The 2020 Social Security Office quality satisfaction survey targeted an audience of 22,800 total nationwide. 22,120 of these were identified as stakeholders of whom are Social Security Office service recipients. 120 personnel from healthcare and other financial services. 400 personnel from the Social Security Office itself, and 160 external stakeholders affiliated with other service units of the Social Security Office, such as government agencies, private sector, and the media. The overall submission totaled at 26,430 surveyed samples, surpassing the target by 16%, the results of the survey are as follows:

1. Overall satisfaction of the service recipients and stakeholders towards the Social Security Office and other service units - the score average at 4.20 (Top2Box 88.49%). Meanwhile, three most frequent issues responsible for overall dissatisfaction of the service recipients and stakeholders towards the Social Security Office are;
  - 1) Service process or procedure, 33.36% of total dissatisfied respondents.
  - 2) Public relations, 29.58% of total dissatisfied respondents.
  - 3) Staff service, 25.50% of total dissatisfied respondents.
2. Overall public commitment and stakeholders level of trust towards the Social Security Office and other service units - the score average at 4.17 (Top2boxes 87.01%), while the mean score on the level of trust was 4.23 (Top2boxes 89.25%).

3. When analysing the satisfaction score, dissatisfaction, commitment, and trust scores, for relevant factors and risks involved in the quality of services and productivity development of the Social Security Office. It was concluded the crucial elements affecting the service recipients were communications on recipient benefits are not comprehensive across all boards, delay in services and inefficient liaison, incomplete and unclear instructions from the staff, and in some cases, lack of service mind. Limited contact and information channels, and inactive website and application that fails to provide information in a timely manner. In regards to healthcare services, the risk factors include healthcare service coverage in the social security system affecting the delay in the provision of healthcare services and its quality in the dissatisfied respondents. As a result, the satisfaction score of healthcare services is significantly lower than others.

Suggestions for developing, improving, and proactively resolving issues in the service processes include creating awareness and better public relations, differentiating target recipients in order to refine and response to their distinctive needs, updating mechanisms for public relations to better reach new generation of service recipients such through mobile application or Line Official as the improvement of information technology systematics is essential to provide superior access channels and response time to different demands. In addition, relevant personnel should be provided with uniform knowledge on social security. Analysing Big Data is highly recommended in the interest of an e-Self system that could provide online and Real Time access channels to service recipients, employers, and all other stakeholders. With regards to healthcare services, more in-depth study on the ability to support service recipients should be conducted on each provider.

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทคัดย่อ</b>	
<b>Abstract</b>	
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1-1</b>
1.1 ความเป็นมา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-2
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-2
1.5 แผนการดำเนินงานโดยจำแนกตามกิจกรรม ระยะเวลาการดำเนินงาน 7 เดือน	1-5
1.6 โครงสร้างรายงาน	1-9
1.7 นิยามศัพท์	1-10
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>2-1</b>
2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.2 ระเบียบวิธีการวิจัย และแนวทางการวิจัย	2-10
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจหน่วยบริการย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2560-2562)</b>	<b>3-1</b>
3.1 ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ	3-1
3.2 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกรายภาค	3-4
3.3 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาด	3-13
3.4 สรุปข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจหน่วยบริการในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา	3-14
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563</b>	<b>4-1</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไป	4-1
4.2 ภาพรวมความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	4-25
4.3 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกรายภาค	4-67
4.4 ความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาด	4-76
4.5 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-88
4.6 ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม	4-102
4.7 การวิเคราะห์ปัจจัยและการประเมินความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม	4-115

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5 ผลการสำรวจความคิดเห็นและการประชุมรายย่อย</b>	<b>5-1</b>
5.1 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563	5-1
5.2 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ	5-13
<b>บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>6-1</b>
6.1 สรุปผลการสำรวจ	6-2
6.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	6-12
<b>ภาคผนวก 1</b> การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายภาค/พื้นที่/สาขา	ผ-1
<b>ภาคผนวก 2</b> แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ	ผ-7
<b>ภาคผนวก 3</b> แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	ผ-15
<b>ภาคผนวก 4</b> แบบสอบถามชุดที่ 3.1 สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ	ผ-21
แบบสอบถามชุดที่ 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	ผ-26
<b>ภาคผนวก 5</b> แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม	ผ-32
<b>ภาคผนวก 6</b> ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหาร/คณะกรรมการ	ผ-37
<b>ภาคผนวก 7</b> ประเด็นคำถามสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงานของ สำนักงานประกันสังคม	ผ-38
<b>ภาคผนวก 8</b> สรุปการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมปี 2563	ผ-39
<b>ภาคผนวก 9</b> กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ภายใต้ “โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563”	ผ-51
<b>ภาคผนวก 10</b> ปัญหาอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ผ-53
<b>ภาคผนวก 11</b> รายชื่อสถานพยาบาลและหน่วยบริการพันธมิตรที่เก็บข้อมูล	ผ-55
<b>ภาคผนวก 12</b> ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม เชิงปฏิบัติการ	ผ-59

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1-1	เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	1-3
ตารางที่ 1-2	แผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม	1-5
ตารางที่ 1-3	แผนการสำรวจข้อมูลจำแนกรายภาค	1-6
ตารางที่ 2-1	การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ	2-11
ตารางที่ 2-2	จำนวนตัวอย่างที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	2-13
ตารางที่ 2-3	จำนวนตัวอย่างที่หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม	2-13
ตารางที่ 2-4	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายภาคและกลุ่มเป้าหมาย ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	2-14
ตารางที่ 2-5	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายกลุ่มเป้าหมายของหน่วยบริการอื่น (พันธมิตร/เครือข่าย)	2-15
ตารางที่ 3-1	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง	3-5
ตารางที่ 4-1	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายในระดับภาค/พื้นที่	4-3
ตารางที่ 4-2	เพศ อายุ และระดับการศึกษา จำแนกตามรายภาค	4-5
ตารางที่ 4-3	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกประเภทผู้รับบริการในระดับภาค	4-6
ตารางที่ 4-4	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล	4-7
ตารางที่ 4-5	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการในแต่ละหน่วยบริการ (137 หน่วย)	4-9
ตารางที่ 4-6	การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-12
ตารางที่ 4-7	การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทหน่วยบริการ	4-13
ตารางที่ 4-8	ช่องทางในการรับ/จ่ายเงินที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและหน่วยบริการ	4-14
ตารางที่ 4-9	ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและหน่วยบริการ	4-15
ตารางที่ 4-10	เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้รับบริการ จำแนกตามศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกรายภาค	4-16
ตารางที่ 4-11	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล	4-17
ตารางที่ 4-12	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานในระดับจังหวัด	4-18
ตารางที่ 4-13	จำนวนปีที่ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-19
ตารางที่ 4-14	สถานะของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-19
ตารางที่ 4-15	การรับบริการฟื้นฟูของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-19
ตารางที่ 4-16	การพักอาศัยของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-20

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4-17	การได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	4-20
ตารางที่ 4-18	ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามระดับภาค	4-21
ตารางที่ 4-19	ประเภทหน่วยงาน จำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน	4-22
ตารางที่ 4-20	ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามระดับภาค	4-23
ตารางที่ 4-21	ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน	4-23
ตารางที่ 4-22	เพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา จำแนกตามระดับภาค	4-24
ตารางที่ 4-23	ตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจ และรายกองทุน	4-27
ตารางที่ 4-24	ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและ กองทุนเงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคม	4-32
ตารางที่ 4-25	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม	4-35
ตารางที่ 4-26	อันดับบริการจำแนกตามประเภทหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ	4-38
ตารางที่ 4-27	คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม	4-39
ตารางที่ 4-28	ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและ กองทุนเงินทดแทน ของโรงพยาบาล	4-42
ตารางที่ 4-29	ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)	4-44
ตารางที่ 4-30	อันดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ 3 อันดับแรก ที่สำรวจ ณ โรงพยาบาล	4-46
ตารางที่ 4-31	คะแนนความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)	4-48
ตารางที่ 4-32	ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของผู้รับบริการของศูนย์ฟื้นฟู	4-50
ตารางที่ 4-33	ระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการเข้ารับการฟื้นฟู	4-52
ตารางที่ 4-34	คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นต่อศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	4-54
ตารางที่ 4-35	ระดับความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุน เงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริกา รสำนักงานประกันสังคม	4-56
ตารางที่ 4-36	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบ ตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม	4-59
ตารางที่ 4-37	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกรายภาค	4-66
ตารางที่ 4-38	ความผูกพันของผู้รับบริการใน 5 ระดับ จำแนกรายภาค	4-75
ตารางที่ 4-39	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการใน 5 ระดับ จำแนกรายภาค	4-75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4-40	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกตามขนาด	4-77
ตารางที่ 4-41	คะแนนความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด	4-87
ตารางที่ 4-42	จำนวนสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน	4-88
ตารางที่ 4-43	การเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	4-89
ตารางที่ 4-44	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการ ทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม	4-89
ตารางที่ 4-45	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการ ทางการเงิน) ต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้าน	4-90
ตารางที่ 4-46	ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของ สำนักงานประกันสังคม	4-92
ตารางที่ 4-47	ความไม่พึงพอใจของผู้ไม่เคยรับบริการของ สำนักงานประกันสังคม	4-92
ตารางที่ 4-48	ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน)	4-93
ตารางที่ 4-49	ประเภทหน่วยงาน	4-94
ตารางที่ 4-50	การเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจาก สำนักงานประกันสังคม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)	4-95
ตารางที่ 4-51	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม	4-96
ตารางที่ 4-52	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้าน	4-97
ตารางที่ 4-53	ความไม่พึงพอใจของผู้เคยใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม	4-99
ตารางที่ 4-54	ความไม่พึงพอใจของผู้ไม่เคยใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม	4-100
ตารางที่ 4-55	ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)	4-101
ตารางที่ 4-56	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อ สำนักงานประกันสังคมในภาพรวม	4-102

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4-57	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน	4-103
ตารางที่ 4-58	ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร	4-106
ตารางที่ 4-59	ความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม	4-109
ตารางที่ 4-60	ความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร	4-110
ตารางที่ 4-61	สรุปปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในอนาคต	4-118
ตารางที่ 5-1	ความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาคและ ระดับการศึกษา	5-21
ตารางที่ 6-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ	6-2
ตารางที่ 6-2	อันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของสถานพยาบาล และ หน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ	6-4
ตารางที่ 6-3	อันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	6-5
ตารางที่ 6-4	ผลการสำรวจตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563	6-8
ตารางที่ 6-5	ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563	6-10
ตารางที่ 6-6	ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563	6-10

## สารบัญญรูปภาพ

	หน้า	
รูปภาพที่ 2-1	การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน	2-6
รูปภาพที่ 2-2	การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านรายงาทางการเงิน	2-7
รูปภาพที่ 2-3	การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	2-7
รูปภาพที่ 2-4	ตารางระดับความเสี่ยง (Risk Map)	2-8
รูปภาพที่ 2-5	รูปแบบกรอบแนวคิดการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ	2-9
รูปภาพที่ 2-6	กรอบการวิจัยเชิงสำรวจ	2-10
รูปภาพที่ 2-7	แนวคิดแบบจำลอง (Conceptual Model) ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจ	2-16
รูปภาพที่ 3-1	ผลสำรวจปี 2560 – 2562	3-2
รูปภาพที่ 3-2	สัดส่วนหน่วยบริการของแต่ละภาคที่มีแนวโน้มการบริการ ดีขึ้น และไม่ดีขึ้น เฉลี่ยในรอบ 3 ปี สํารวจ	3-12
รูปภาพที่ 3-3	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม แยกตามขนาดในรอบ 3 ปี สํารวจ	3-13
รูปภาพที่ 4-1	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาค/พื้นที่	4-2
รูปภาพที่ 4-2	เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง	4-4
รูปภาพที่ 4-3	ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	4-5
รูปภาพที่ 4-4	เส้นคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกรายภาค	4-73
รูปภาพที่ 4-5	ความผูกพันของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม จำแนกรายภาคปี 2562 และ ปี 2563	4-74
รูปภาพที่ 4-6	ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด ปี 2562-2563	4-76
รูปภาพที่ 4-7	ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด	4-82
รูปภาพที่ 4-8	ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ (L)	4-83
รูปภาพที่ 4-9	ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง (M)	4-84
รูปภาพที่ 4-10	ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก (S)	4-85
รูปภาพที่ 5-1	ประเด็นนำเสนอเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น 4 ด้าน	5-13
รูปภาพที่ 6-1	กลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563	6-1
รูปภาพที่ 6-2	สรุปผลคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม	6-7



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มุ่งให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงาน โดยมีหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญา หรือบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทำหน้าที่ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) คือ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน” สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือ การปรับปรุงหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น ตลอดจนกระบวนการงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามแผนปฏิบัติราชการข้างต้น นอกจากนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ตามตัวชี้วัดด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น
- 1.2.2 เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม
- 1.2.3 เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม
- 1.2.4 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 มีดังนี้

#### 1.3.1 ผลต่อสำนักงานประกันสังคม

- (1) สำนักงานประกันสังคมมีแนวทางปรับปรุงการให้บริการรายกองทุน และรายหน่วยบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น
- (2) สำนักงานประกันสังคมมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายกองทุน และรายหน่วยบริการ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
- (3) สำนักงานประกันสังคมสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 1.3.2 ผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) นายจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิ ได้รับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น
- (2) ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองจากระบบประกันสังคม และมีความมั่นคงในชีวิต
- (3) ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และเสมอภาค

### 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1.4.1 สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 โดยสำรวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง และพันธมิตรร่วมให้บริการ เช่น สถานพยาบาล ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการทั่วไป การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน การบริการด้านการแพทย์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
- 1.4.2 สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประเด็นสำรวจครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม
- 1.4.3 สำรวจความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม อย่างน้อยประกอบด้วย ระดับความผูกพัน และความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุ/เพศ/ประเภทผู้ใช้บริการ/กองทุน/หน่วยบริการ
- 1.4.4 สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับการพัฒนาประกันสังคม

1.4.5 จัดทำกระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

- (1) กำหนดกรอบแนวคิดและวิธีการสำรวจ
- (2) สร้างเครื่องมือการสำรวจ ใช้แบบสอบถามรวมทั้งการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น ตาม Likert Scale โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ตารางที่ 1-1: เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ระดับการวัดผล		เกณฑ์การแปลผล	
1	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อยที่สุด	1.00-1.80	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อยที่สุด
2	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อย	1.81-2.60	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น น้อย
3	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น ปานกลาง	2.61-3.40	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น ปานกลาง
4	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มาก	3.41-4.20	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มาก
5	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มากที่สุด	4.21-5.00	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ผูกพัน/เชื่อมั่น มากที่สุด

ในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 ใช้กรอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2563 ที่กำหนดให้ใช้ผลคะแนน Top2Boxes เป็นตัวชี้วัดผลการสำรวจความพึงพอใจ โดยนิยามของ Top2Boxes คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับ 4 (ระดับมาก) และความพึงพอใจระดับ 5 (ระดับมากที่สุด) เทียบกับร้อยละของจำนวนผู้รับบริการที่มีการสำรวจทั้งหมด

- (3) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมผู้รับบริการ หน่วยบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ผลต้องทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย เป็นต้น และสามารถใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลได้ จำนวนต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ อย่างน้อยต้องเป็นตามหลักการ Yamane การสุ่มตัวอย่างมีการกำหนดวิธีการที่ชัดเจน เช่น การสุ่มอย่างเป็นระบบ หรือการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามสัดส่วน เป็นต้น รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด จำแนกตามประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ หน่วยบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรวมกันต้องไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจในปี 2562 (ต้องไม่น้อยกว่า 22,600 ตัวอย่าง)

1.4.6 แบบสอบถามการสำรวจต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนนำไปทำการสำรวจ

- 1.4.7 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติ และจัดทำรายงาน โดยการแปลผล จำแนกรายกองทุน รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่น รายภาค และ จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ (ใหญ่ กลาง เล็ก<sup>1</sup> และเรียงลำดับ)
- 1.4.8 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม
- 1.4.9 ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปี 2560-2562
- 1.4.10 วิเคราะห์และรายงานผล โดยจำแนกตามเกณฑ์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมินผลต่างๆ ได้แก่ แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) และกรอบหลักเกณฑ์ การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2563
- 1.4.11 จัดทำลำดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม
- 1.4.12 จัดทำข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการ ทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการในการบริหารความสัมพันธ์และ เสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม
- 1.4.13 ต้องนำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนวคิดการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการปรับปรุงการ ให้บริการในภาพรวมต่อผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ตามวัน เวลา ที่สำนักงานประกันสังคม กำหนด
- 1.4.14 ต้องนำเสนอวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ต้องให้หน่วยงานบริการลงนามรับทราบด้วย
- 1.4.15 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจและประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดเห็น ในการพัฒนาบริการแบบมีอาชีพ อย่างน้อย 1 ครั้ง (จำนวน 1 วัน) ผู้เข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่า 250 คน (เป็นผู้แทนจากหน่วยบริการและหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงานประกันสังคม)
- 1.4.16 จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มีผล สำรวจความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) ไม่น้อยกว่า 9 รางวัล (ขนาดละ 3 รางวัล)

<sup>1</sup> นิยามขนาดของหน่วยบริการ: ขนาดเล็ก คือ มีผู้ประกันตนไม่เกิน 100,000 ราย ขนาดกลาง คือ มีผู้ประกันตน 100,000-200,000 ราย และขนาดใหญ่ คือ มีผู้ประกันตน ตั้งแต่ 200,001 รายขึ้นไป

## 1.5 แผนการดำเนินงานโดยจำแนกตามกิจกรรม ระยะเวลาการดำเนินงาน 7 เดือน ดังนี้

ตารางที่ 1-2: แผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม

แผนงานจำแนกตามกิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7
1. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำกรอบแนวคิด วิธีการสำรวจ แนวทางและแผนการสำรวจข้อมูล							
2. ร่างแบบสอบถามรวมทั้งประเด็นการสัมภาษณ์							
<b>ส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)</b>	/						
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นของสำนักงานประกันสังคม							
4. สำรวจข้อมูลตามวิธีการสำรวจในทุกกลุ่มเป้าหมาย							
5. วิเคราะห์ข้อมูล แปรผล และประมวลผลข้อมูล							
6. วิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม							
7. ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี 2560-2562							
8. วิเคราะห์และรายงานผลตามเกณฑ์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมินผลต่างๆ ได้แก่ แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 -2565) และกรอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปี 2563							
9. จัดลำดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม							
<b>ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)</b>					/		
10. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจและประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาบริการ							
11. จัดทำข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก							
12. จัดทำบทสรุปผู้บริหาร และบทคัดย่อภาษาไทยและอังกฤษ							
<b>ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)</b>							/



ตารางที่ 1-3: แผนการสำรวจข้อมูลจำแนกรายภาค

การดำเนินงาน / กิจกรรม	เริ่ม	15 วัน	30 วัน	45 วัน	60 วัน	75 วัน	90 วัน	105 วัน	120 วัน	150 วัน
	1 มิ.ย. 63	15 มิ.ย. 63	30 มิ.ย. 63	15 กค. 63	31 กค. 63	15 สค. 63	31 สค. 63	15 กย. 63	30 กย. 63	31 ตค. 63
ร่างแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง										
ปรับปรุงร่างแบบสอบถามตามข้อเสนอของผู้บริหาร ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการฯ										
เสนอร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว พร้อมแผนการลงพื้นที่สำรวจ ต่อคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ										
ส่งงานงวดที่ 1 ภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง			★ (29 มิ.ย.63)							
ประสานหน่วยงานในพื้นที่เป้าหมาย ณ หน่วยบริการของ สปส. ตามวันและเวลาที่กำหนด										
นำแบบสอบถามที่ สปส. อนุมัติแล้ว ดำเนินการสำรวจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในพื้นที่เป้าหมาย รายภาค										
<b>กทม.</b>										
- เขตพื้นที่ 1-12 (10-31 สค.63)						✓	✓			
- สถานพยาบาล (10—31 สค. 63)						✓	✓			
- สัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากรระดับ ปฏิบัติงานของ สปส. รวม 30 ราย (1 กค.-15 กย.63)								✓		
<b>ปริมณฑล</b>										
- สมุทรปราการ สาขาพระประแดง สาขาบางเสาธง สาขาบางพลี (10-14 สค.63)						✓				
- นนทบุรี สาขาบางบัวทอง (10-12 สค.63)						✓				
- ปทุมธานี สาขาคลองหลวง ศูนย์พื้นที่ปทุมธานี (10-12 สค. 63)						✓	✓			
- นครปฐม สาขาสามพราน (13-14 สค.63)										



การดำเนินงาน / กิจกรรม	เริ่ม	15 วัน	30 วัน	45 วัน	60 วัน	75 วัน	90 วัน	105 วัน	120 วัน	150 วัน
	1 มิ.ย. 63	15 มิ.ย. 63	30 มิ.ย. 63	15 กค. 63	31 กค. 63	15 สค. 63	31 สค. 63	15 กย. 63	30 กย. 63	31 ตค. 63
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สมุทรสาคร สาขากระทู้แบน (17 – 20 สค. 63)</li> <li>- สำรวจเพิ่มเติม (กรณีที่ได้เป้าหมายยังไม่ครบถ้วน)</li> </ul>						✓		✓		
<b>ภาคกลาง</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- อัญญา สาขาอุทัย อ่างทอง ลพบุรี สาขาชัยบาดาล สิงห์บุรี ชัยนาท สระบุรี สาขาหนองแค (10-14 สค.63)</li> <li>- ชลบุรี สาขาศรีราชา ระยอง สาขาปลวกแดง จันทบุรี ศูนย์ฟื้นฟูระยอง สาขาซอยดาว ตราด (17-31 กค. 63)</li> <li>- ฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง สาขาพนมสารคาม ปราจีนบุรี สาขาศรีมหาโพธิ นครนายก สระแก้ว สาขาอรัญประเทศ (10-14 สค.63)</li> <li>- ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง กาญจนบุรี สาขาท่ามะกา สุพรรณบุรี สาขาสามชุก (17-31 สค.63)</li> <li>- สมุทรสงคราม เพชรบุรี สาขาชะอำ ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน (17 -31 สค.63)</li> <li>- สำรวจเพิ่มเติม (กรณีที่ได้เป้าหมายยังไม่ครบถ้วน)</li> </ul>						✓ ✓ ✓	✓	✓		
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นครราชสีมา สาขาปากช่อง สาขาโนนสูง บุรีรัมย์ สาขานางรอง สุรินทร์ สาขาศรีขรภูมิ ศรีสะเกษ (10-14 สค.63)</li> <li>- อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม ยโสธร ชัยภูมิ อำนาจเจริญ บึงกาฬ หนองบัวลำภู (17-31 สค.63)</li> <li>- ขอนแก่น สาขาชุมแพ ศูนย์ฟื้นฟูขอนแก่น สาขาบ้านไผ่ อุดรธานี สาขาภูผากว๊านปี เลย์ หนองคาย (17-31 สค. 63)</li> <li>- มหาสารคาม ร้อยเอ็ด สาขาโพธิ์ทอง กาฬสินธุ์ นครพนม มุกดาหาร สกลนคร สาขาสว่างแดนดิน (17-31 สค.63)</li> <li>- สำรวจเพิ่มเติม (กรณีที่ได้เป้าหมายยังไม่ครบถ้วน)</li> </ul>						✓	✓ ✓ ✓	✓		



การดำเนินงาน / กิจกรรม	เริ่ม	15 วัน	30 วัน	45 วัน	60 วัน	75 วัน	90 วัน	105 วัน	120 วัน	150 วัน
	1 มิ.ย. 63	15 มิ.ย. 63	30 มิ.ย. 63	15 กค. 63	31 กค. 63	15 สค. 63	31 สค. 63	15 กย. 63	30 กย. 63	31 ตค. 63
<b>ภาคเหนือ</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เชียงใหม่ ศูนย์ฟื้นฟูฯ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน กำแพงเพชร (6-14 สค.63)</li> <li>- สาขาฝาง สาขาตาคลี อุทัยธานี สาขาบัว แพร่ (6-14 สค.63)</li> <li>- นครสวรรค์ พิจิตร สาขาแม่สอด ตาก น่าน สาขาลอง (17-31 สค.63)</li> <li>- เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก สุโขทัย สาขาเถิน เชียงราย ลำปาง (17-31 สค.63)</li> <li>- สาขาวังทอง พิษณุโลก พะเยา สาขาบ้านไธสง (17-31 กค.63)</li> <li>- อุดรดิตถ์ ลำพูน (17-31 สค.63)</li> <li>- <b>สำรวจเพิ่มเติม (กรณีที่ได้เป้าหมายยังไม่ครบถ้วน)</b></li> </ul>						✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓	✓		
<b>ภาคใต้</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรัง สาขาห้วยยอด นครศรีธรรมราช สาขาสิชล สาขาทุ่งสง สาขาสมุย (6-14 สค. 63)</li> <li>- กระบี่ สาขาคลองท่อม พังงา ภูเก็ต สาขากระบู้ (17-31 สค.63)</li> <li>- สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร (6-14 สค.63)</li> <li>- พัทลุง สงขลา สตูล (6-14 สค.63)</li> <li>- ยะลา นราธิวาส ปัตตานี (17-31 สค.63) โทรศัพท์สอบถาม</li> <li>- <b>สำรวจเพิ่มเติม (กรณีที่ได้เป้าหมายยังไม่ครบถ้วน)</b></li> </ul>						✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓		
ลงรหัสและตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม										
ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ										
ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (ผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล) ภายใน 5 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง										★ (29 ตค.63)

หมายเหตุ: แผนการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ปรับเปลี่ยนวันได้ตามความเหมาะสมและความพร้อมของหน่วยบริการในพื้นที่นั้นๆ

## 1.6 โครงสร้างรายงาน

รายงานประกอบด้วย 6 บท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**บทที่ 1 บทนำ** เนื้อหาประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขต การดำเนินงาน และแผนการดำเนินงาน

**บทที่ 2 แนวคิดและกรอบแนวทางการวิจัย** เนื้อหาประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบวิธีการวิจัยและแนวทางการวิจัยที่ประกอบด้วยหัวข้อย่อย ได้แก่ กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงสำรวจ วิธีการสำรวจ การสุ่มตัวอย่างและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง/จำนวนตัวอย่าง แนวทางการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการ ดำเนินการสำรวจ วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ

**บทที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจหน่วยบริการย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2560-2562)** เนื้อหาประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2560-2562) และข้อสังเกตที่ได้จากผลการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในบทสุดท้าย

**บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563** เนื้อหาประกอบด้วย ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของทุกกลุ่มที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของสำนักงานประกันสังคม และวิเคราะห์ผลในภาพรวม รายกองทุน รายหน่วย บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงการวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม

**บทที่ 5 ผลการสำรวจความคิดเห็นและการประชุมกลุ่มย่อย** เนื้อหาประกอบด้วย ผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาบริการของสำนักงาน ประกันสังคมเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด

**บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ** เนื้อหาประกอบด้วย การสรุปผลการสำรวจและผลการวิเคราะห์จาก บทที่ 3-5 และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักงานประกันสังคมให้ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเป็นประโยชน์ในการให้บริการสาธารณะที่เป็นคนกลุ่มใหญ่ ของประเทศต่อไป

## 1.7 นิยามศัพท์

- 1) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น โดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ 3 กลุ่ม ได้แก่ แรงงานทั่วไป แรงงานที่มีความต้องการเฉพาะและผู้สูงอายุ
- 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของสำนักงานประกันสังคมที่ครอบคลุมกลุ่มสำคัญตามหลักการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis Approach) ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ดังนี้
  - 2.1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสำนักงานประกันสังคม
  - 2.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ คณะกรรมการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยบริการ
  - 2.3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และสาธารณชน
- 3) หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด สำนักงานประกันสังคมสาขา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค
- 4) หน่วยบริการอื่น หมายถึง หน่วยงานอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงพยาบาลเครือข่ายและพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม
- 5) การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง การให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการทั่วไป การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน การบริการด้านการแพทย์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.1) การให้บริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการ ของหน่วยบริการนั้นๆ
  - 5.2) การให้ข้อมูล หมายถึง การสร้างการรับรู้งานประกันสังคม (อาทิ ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทั่วไป ข้อมูลการลงทุน) และการเข้าถึงของผู้ประกันตนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาทิ ช่องทางการสื่อสาร คุณภาพของข้อมูล)
  - 5.3) บริการด้านการเงิน หมายถึง บริการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม ผ่านหน่วยบริการต่างๆ และระบบสนับสนุนการทำงาน (อาทิ จำนวนช่องทาง หรือวิธีการให้บริการที่เพียงพอ)
  - 5.4) การบริการด้านการแพทย์ หมายถึง คุณภาพการให้บริการและดูแลรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลในความตกลง ความเพียงพอเหมาะสมของจำนวนสถานพยาบาลในความตกลงที่ให้บริการแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน หลักเกณฑ์และอัตราค่าบริการทางการแพทย์ มีความคุ้มค่าเหมาะสมกับงานบริการทางการแพทย์ที่สถานพยาบาลให้บริการแก่ผู้ประกันตน
  - 5.5) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น เช่น เว็บไซต์ application และระบบอื่นๆ เป็นต้น
- 6) การคำนวณ Top2Boxes = ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด [(คะแนน 4+5)/ผู้รับบริการที่มีการสำรวจทั้งหมด (คะแนน 5+4+3+2+1)] X 100

- 7) ผู้ประกันตนมาตรา 33 หมายถึงบุคคลที่เป็นลูกจ้างสถานประกอบการ
- 8) ผู้ประกันตนมาตรา 39 หมายถึงบุคคลที่เคยเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มาก่อน และสิ้นสุดลงเนื่องจากสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และประกันตนเองต่อโดยสมัครใจ
- 9) ผู้ประกันตนมาตรา 40 หมายถึงบุคคลที่มีใช้ลูกจ้างสถานประกอบการตามมาตรา 33 และไม่เคยสมัครผู้ประกันตนมาตรา 39 (อาชีพอิสระและแรงงานนอกระบบ) และสมัครใจเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม
- 10) สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก หมายถึง สำนักงานที่มีผู้ประกันตนไม่เกิน 100,000 ราย
- 11) สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง หมายถึง สำนักงานที่มีผู้ประกันตนระหว่าง 100,000-200,000 ราย
- 12) สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ หมายถึง สำนักงานประกันสังคมที่มีผู้ประกันตนตั้งแต่ 200,000 รายขึ้นไป



## บทที่ 2

### แนวคิดและกรอบแนวทางการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไว้จำนวนหลายชิ้นงาน และเพื่อไม่ให้เป็นการซ้ำซ้อนกับหลายๆ แนวคิดที่ได้มีการศึกษาไว้แล้ว ในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จึงได้มีการรวบรวม/สังเคราะห์และสรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยสังเขป ดังนี้

- 1) โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม ปี 2559 (บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด, 2559) สรุปแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการไว้ว่า โดยทั่วไปความพึงพอใจเป็นทัศนคติ พฤติกรรมของบุคคล 2 ฝ่ายที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยที่ฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้รับบริการที่มุ่งหวังว่าจะต้องได้รับบริการจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี และเมื่อความมุ่งหวังได้รับการตอบสนองที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจตามมา ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ที่ให้บริการที่มีความรอบรู้ในขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดการให้บริการต่างๆ จากองค์กรไปถึงผู้ที่มารับบริการได้อย่างประทับใจจนเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้นๆ
- 2) โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม ปี 2560 (Affinity Solution, 2560) สรุปแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการว่าได้รับการตอบสนองจากการใช้บริการมาก/น้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่หากได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์ มิลเลท ซึ่งกล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่เป็นหลักการ 5 ประการ ได้แก่
  - (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
  - (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา
  - (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location)

- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก
  - (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3) โครงการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม ปี 2561 และปี 2562 (ศูนย์วิจัยและพัฒนา เศรษฐกิจชุมชน, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2561, 2562) สรุปแนวคิดทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในประเด็นสำคัญ คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดทางอ้อม โดยการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หากสิ่งที่ได้รับจริงเป็นไปตาม ความคาดหวังก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หรือ ผันแปรตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้การประเมิน ความพึงพอใจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการตามแนวคิดของ Jeff Sauro มี 8 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์จากข้อมูลที่มีอยู่ (Existing Data) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจการ สัมภาษณ์ลูกค้า/ผู้ให้บริการ หรือ เก็บข้อมูลจากฝ่ายบริการลูกค้า การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder Interviews) การพิจารณาจากแผนผังขั้นตอนการทำงาน (Process Mapping) แผนผัง เส้นทางการเดินของผู้บริโภค (Customer Journey Mapping) การวิจัยตามติดลูกค้า (Follow me home research) สัมภาษณ์ลูกค้า (Customer Interviews) สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า (Voice of the Customer Surveys) และวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Analysis)
- 4) นอกจากนี้ในทางธุรกิจ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจมักจะเกี่ยวกับทฤษฎี ด้านการตลาด เพราะในเชิงการตลาดแล้ว ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจะมีผลอย่างมากต่อการ บริโภคอุปโภคสินค้าและบริการหรือพฤติกรรมของผู้บริโภค และส่งผลกระทบต่อการตลาดตัดสินใจซื้อ หรือไม่ซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจนั้นๆ อย่างไรก็ตามในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ในการ ประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของภาครัฐจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการ วัดผลการดำเนินงานในองค์กร/หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการได้รับทราบถึงการรับรู้ (Perception) ของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานนั้นๆ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถที่จะพัฒนา/ปรับปรุง การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ผลิตภัณฑ์/บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือผู้ให้บริการที่ได้รับความนิยม คือ แนวคิดส่วนประสม การตลาด (Marketing Mix) ของ Kotler & Armstrong (2004, 2005, 2008) ซึ่งนักการเงินและการตลาด สามารถบูรณาการหลักแนวคิดส่วนประสมการตลาดเพื่อเป็นเครื่องมือในการสำรวจความต้องการของลูกค้า หรือ ในที่นี้คือผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถควบคุมวิธีดำเนินงานแบบผสมผสานในการออกแบบเครื่องมือที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างสอดคล้องสัมพันธ์กัน แม้ว่าแนวคิดด้านส่วนประสม การตลาดของ Kotler จะเป็นที่นิยมในวงการด้านการวิจัยการตลาด แต่ในงานสำรวจความพึงพอใจด้านบริการ

สาธารณะก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะที่จะเป็นประโยชน์และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ทั้งนี้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมและผสมผสานให้กิจการหรือในที่นี้คือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือผู้รับบริการได้ ส่วนประสมการตลาด โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ “4 Ps” อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ซึ่งเป็นสิ่งที่กิจการ หรือผู้ให้บริการใช้ประกอบกันเพื่อให้มีอิทธิพลในการโน้มน้าวความต้องการสินค้าหรือบริการของกิจการนั้นๆ

## 2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่ได้มีการศึกษาและให้ความหมายไว้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีเป็นจำนวนมากหลายชิ้นงาน สำหรับแนวคิด/ทฤษฎีที่สะท้อนจากความหมายความผูกพันต่อองค์กรที่ได้มีการอ้างอิงในงานวิชาการส่วนใหญ่ สรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 3 แนวคิดหลัก คือ

- 1) แนวคิดด้านทัศนคติ มองความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้
- 2) แนวคิดด้านพฤติกรรม มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี Side Bet ของ Becker ที่สรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่มีการเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักกว่าการลาออกจากองค์กรกับการทำงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร ผลได้ผลเสียอะไรมากกว่ากัน กรณีที่ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอย่างต่อเนื่องมีมากกว่าก็จะเกิดพฤติกรรมการผูกพันต่อองค์กร
- 3) แนวความคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะถือว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรนั้น

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจไว้ ได้แก่ Steers (1977) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กรในภาพรวม และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงผลการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรทฤษฎีต่างๆ

ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจใช้ เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือ พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรมี เสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิก ในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง การทำ ความเข้าใจในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ช่วยทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติของบุคคลมากขึ้น ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนการสร้าง ความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และส่งผล ถึงการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพเป็น ตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานใน องค์กรทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลาย ท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ หรือปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) คล้ายคลึงกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง ซึ่งไม่มีตัวแบบจำลองที่สามารถชี้วัด หรือตัดสินว่าตัวแปรใดที่มี อิทธิพลต่อกระบวนการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุม ทั้งนี้ Sheldon (1971) เห็นว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น Steers (1977) ได้เสนอ แบบจำลอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedent of Commitment) ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) นอกจากนี้แบบจำลองนี้ยังได้เสนอถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่กำหนดการยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นต้น ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น

สำหรับความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีงานวิชาการหลายชิ้นงานที่กล่าวไว้ โดยความหมาย เหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- Mowday (1981) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความ จงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะ อุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น
- Mowday, Steers & Porter (1982) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพัน ต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

- Northcraft & Neale (1990) ให้ความหมายความผูกพันว่า หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง แน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบโดยทั่วไป 3 ประการ คือ มีความศรัทธา และเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายาม ที่มีอยู่เพื่อองค์กร และมีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันของสมาชิก องค์กร มิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบทบาทและวิถีปฏิบัติ ของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย
- Buchanan (1979) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาท ของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็น ของตนเช่นกัน การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

### 2.1.3 แนวคิดการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง

ในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง แนวคิดดั้งเดิมที่กิจการต่าง ๆ นิยมนำไปใช้คือ การวิเคราะห์ ความเสี่ยงในเชิงคุณภาพตามมาตรฐาน ผ่านแนวคิดโอกาสจะเกิดผลกระทบ (Probability-Impact Approach) ด้วยการคำนวณผลกระทบของแต่ละประเด็นความเสี่ยงต่อต้นทุนหรือมูลค่าความเสียหาย และทำการเรียงลำดับ ความเสี่ยงจากระดับสูงสุดสู่ระดับต่ำกว่าตามลำดับ ด้วยวิธีการดังกล่าว ความเสี่ยงของการดำเนินงานก็จะมี การจัดลำดับด้วยการประเมิน 2 มิติ คือ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Probability) และระดับความรุนแรงของ ผลกระทบ (Impact) ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและต้นทุนในการดำเนินงาน และนำไปใช้ในการตัดสินใจบริหาร จัดการความเสี่ยงตามแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยงดังกล่าว โดยกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินความเสี่ยง ตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานและลักษณะของผลที่เกิดจากการดำเนินงาน สำหรับเทคนิคในการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

## 1) ด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (O)

### รูปภาพที่ 2-1: การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

#### โอกาสที่จะเกิด

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	ความถี่ที่เกิดขึ้น (เฉลี่ย)
5	สูงมาก	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง
4	สูง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ
3	ปานกลาง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง
2	น้อย	อาจมีโอกาสดังกล่าวครั้ง
1	น้อยมาก	มีโอกาสดังกล่าวในกรณีพิเศษ

#### ผลกระทบ

ระดับ	ผลกระทบ	ความเสียหาย
5	สูงมาก	มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%
4	สูง	มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ 70%
3	ปานกลาง	มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ 50%
2	น้อย	มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ 30%
1	น้อยมาก	มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ ต่ำกว่า 10%

## 2) ด้านรายงานทางการเงิน (F)

รูปแบบของการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านการเงินหรือต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนงาน แต่ละปัจจัยที่อาจจะเกิดความเสี่ยงจากการกำหนดกรอบเวลาที่แตกต่างจากจำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานจริง หรือการเตรียมความพร้อมที่อาจจะมากกว่าที่คาดหมายไว้ หรือแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งจะเห็นได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแยกย่อยออกเป็นรายการทางการเงินที่จัดลำดับโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนี้

รูปภาพที่ 2-2: การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านรายงานทางการเงิน

**โอกาสที่จะเกิด**

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	ความถี่ที่เกิดขึ้น (เฉลี่ย)
5	สูงมาก	1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า
4	สูง	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง
3	ปานกลาง	1 ปีต่อครั้ง
2	น้อย	2-3 ปีต่อครั้ง
1	น้อยมาก	5 ปีต่อครั้ง

**ผลกระทบ**

ระดับ	ผลกระทบ	ความเสียหาย
5	สูงมาก	มากกว่า 10 ล้านบาท
4	สูง	5 แสนบาท - 10 ล้านบาท
3	ปานกลาง	1 แสนบาท - 5 แสนบาท
2	น้อย	1 หมื่นบาท - 10 แสนบาท
1	น้อยมาก	น้อยกว่า 1 หมื่นบาท

3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (C)

รูปภาพที่ 2-3: การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

**โอกาสที่จะเกิด**

ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	ความถี่ที่เกิดขึ้น (เฉลี่ย)
5	สูงมาก	1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า
4	สูง	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง
3	ปานกลาง	1 ปีต่อครั้ง
2	น้อย	2-3 ปีต่อครั้ง
1	น้อยมาก	5 ปีต่อครั้ง

**ผลกระทบ**

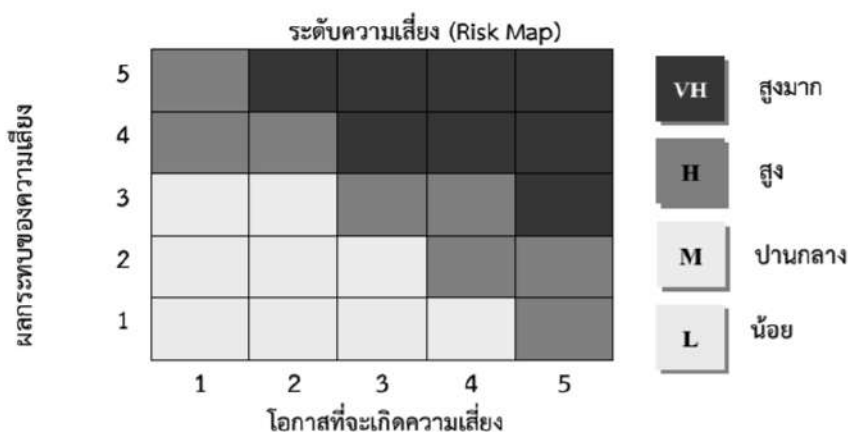
ระดับ	ผลกระทบ	ความเสียหาย
5	สูงมาก	จำนวนผู้ร้องเรียน 5 รายขึ้นไป (ต่อเดือน)
4	สูง	จำนวนผู้ร้องเรียน 4 ราย
3	ปานกลาง	จำนวนผู้ร้องเรียน 3 ราย
2	น้อย	จำนวนผู้ร้องเรียน 2 ราย
1	น้อยมาก	จำนวนผู้ร้องเรียน 1 ราย หรือไม่มี

#### 4) ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ง

เป็นการนำความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงแต่ละปัจจัยที่ระบุไว้มาประเมินโอกาสจะเกิดความเสี่ยงต่าง ๆ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้นๆ มาประเมินหาระดับความรุนแรงหรือมูลค่าความเสียหายจากความเสี่ง เพื่อให้เห็นถึงระดับของความเสี่งที่แตกต่างกัน ทำให้สามารถกำหนดการควบคุมความเสี่งได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจาก

- 4.1) โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- 4.2) ผลกระทบของความเสี่ง มีผลต่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ระดับความรุนแรง หรือมีความเสียหายเพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- 4.3) วิเคราะห์ระดับความเสี่ง เมื่อพิจารณาโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ และความรุนแรงของผลกระทบแล้วให้นำผลที่ได้มาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิด และผลกระทบของความเสี่ง ต่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ว่าก่อให้เกิดระดับของความเสี่งในระดับใด โดยวิเคราะห์ได้จากตารางระดับความเสี่ง (Risk Map)

รูปภาพที่ 2-4: ตารางระดับความเสี่ง (Risk Map)



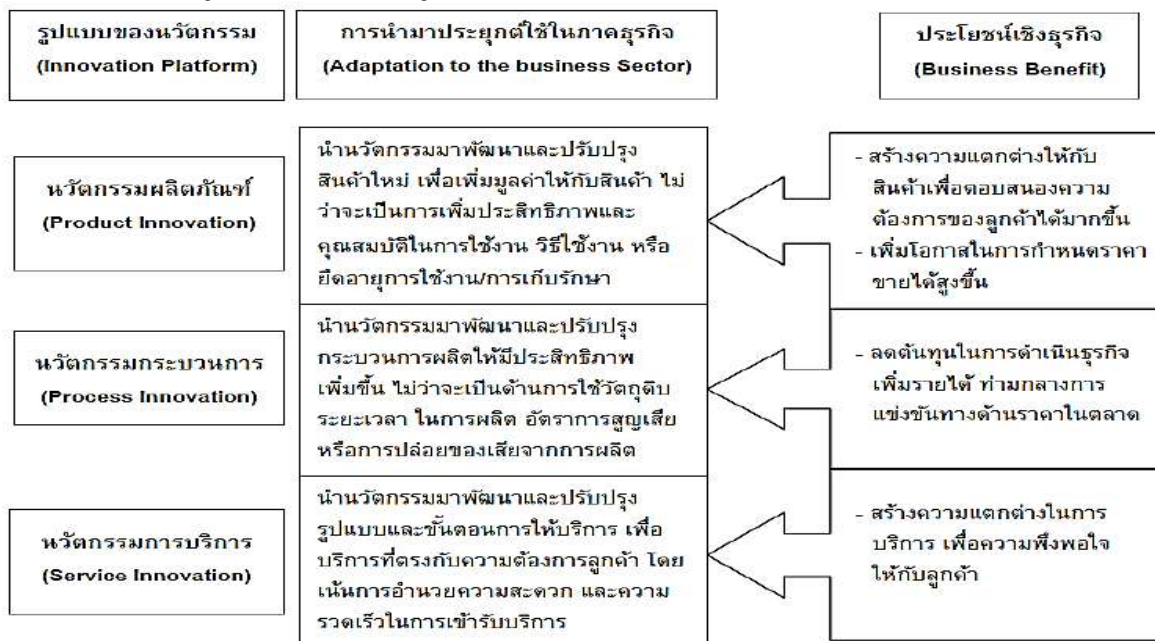
- 4.4) จัดลำดับความเสี่ง เมื่อได้ค่าระดับความเสี่งแล้วนำมาจัดลำดับความรุนแรงของความเสี่งที่มีผลกระทบต่อ แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อพิจารณากำหนดกิจกรรมการควบคุมภายในแต่ละสาเหตุของความเสี่งที่สำคัญให้เหมาะสมโดยจัดเรียงลำดับจากระดับสูงมาก สูง ปานกลาง น้อย และเลือกความเสี่งที่มีระดับสูงมากและสูงมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ง

## 2.1.4 แนวคิดการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ

การก้าวทันต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีส่วนสำคัญ ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้น หรือเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New business model) ทำให้ธุรกิจที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมถึงกันได้หมด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งถือเป็น “นวัตกรรม (Innovation)” และจำเป็นต้องให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือและบริหารจัดการด้านข้อมูลด้วยเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทาง และ Real time ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมด้านดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการให้บริการลูกค้า ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า และสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ โดยนวัตกรรมด้านดิจิทัลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของระบบเศรษฐกิจตลอดช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา และทำให้องค์กรต่างๆ เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนากลยุทธ์ของบริษัทเพื่อให้สามารถรักษาตำแหน่งทางการตลาดไว้ โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้เมื่อพิจารณาลักษณะของนวัตกรรมการให้บริการที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการโดยเฉพาะนวัตกรรมบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการในภาคธุรกิจเพื่อจะได้บริการตรงกับความต้องการลูกค้าโดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับก็คือ การเกิดความแตกต่างในการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า สามารถวางกรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานไปสู่การสร้างนวัตกรรมประเภทต่างๆ ได้

รูปภาพที่ 2-5: รูปแบบกรอบแนวคิดการสร้างนวัตกรรมการให้บริการ



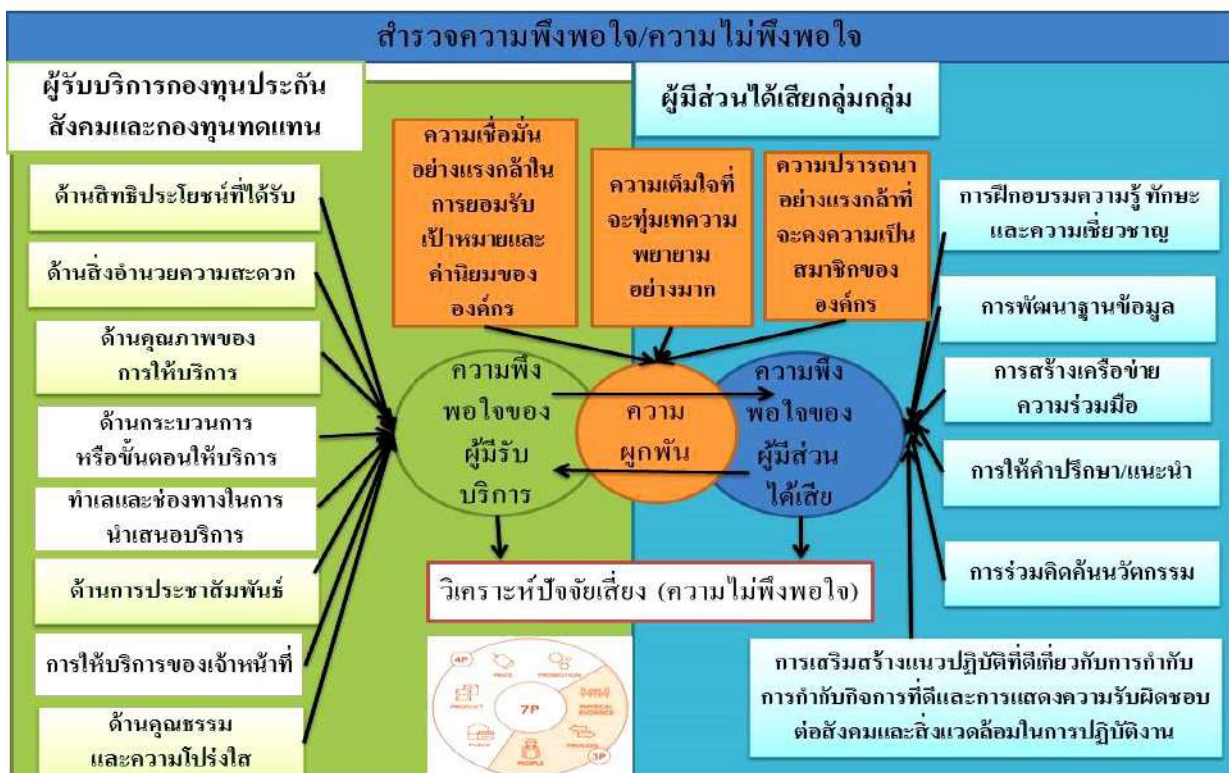
ที่มา : บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด บูรณาการแนวคิดจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2559)

## 2.2 ระเบียบวิธีการวิจัย และแนวทางการวิจัย

### 2.2.1 กรอบการวิจัยเชิงสำรวจ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ทีมที่ปรึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดเชิงการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้ใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาดของ Kotler & Armstrong (2004, 2005, 2008) ซึ่งนักการเงินและการตลาดสามารถบูรณาการหลักแนวคิดส่วนประสมการตลาดเพื่อเป็นเครื่องมือในการสำรวจความต้องการของลูกค้า หรือในที่นี้คือผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถควบคุมวิธีดำเนินงานแบบผสมผสานในการออกแบบเครื่องมือที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างสอดคล้องสัมพันธ์กัน ส่วนด้านแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรประยุกต์จากแนวคิดของ Allen and Meyer ในรูปแบบ 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ตามรูปภาพที่ 2-6 ดังนี้

รูปภาพที่ 2-6: กรอบการวิจัยเชิงสำรวจ



ที่มา : บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด (2562)

## 2.2.2 วิธีการสำรวจ

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบปัญหาการสำรวจข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยกำหนดวิธีดำเนินการสำรวจข้อมูลแบบผสมผสาน (Mixed Methods Survey Design) ระหว่างการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และสำรวจเชิงคุณภาพ (Quality Survey) เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่รัดกุม ครบถ้วนสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ชัดเจน โดยใช้จุดแข็งของงานสำรวจเชิงปริมาณจากข้อมูลเชิงสถิติที่รวบรวมและแปลผลมาจากแบบสอบถาม และสนับสนุนด้วยข้อมูลการพรรณนา/อธิบายเชิงคุณภาพ (Descriptive approach)

ตารางที่ 2-1: การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ QR code สุ่มตัวอย่าง ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคม ทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง และพันธมิตรร่วมให้บริการ (ตามรายละเอียดในหมายเหตุ) ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการทั่วไป การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน การบริการด้านการแพทย์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ใน ส่วนงานต่าง ๆ จำนวน 30 ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1. ระดับผู้บริหาร จำนวน 5 ราย 2. ระดับหัวหน้างาน จำนวน 10 ราย 3. ระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 ราย 3.1 ลูกจ้าง จำนวน 4 ราย 3.2 พนักงานราชการ จำนวน 5 ราย 3.3 ข้าราชการสำนักงานประกันสังคม จำนวน 6 ราย

ที่มา : บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด (2562)

หมายเหตุ: ความหมายของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น ได้แก่

- หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง
  - (1) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จำนวน 12 พื้นที่
  - (2) สำนักงานประกันสังคมจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด
  - (3) สำนักงานประกันสังคมสาขา จำนวน 49 สาขา
  - (4) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค จำนวน 5 ภาค
- หน่วยบริการอื่น หมายถึง
  - (1) สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนประกันสังคม ประจำปี 2563
  - (2) สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน ประจำปี 2563
  - (3) ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 14 แห่ง
  - (4) บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
  - (5) บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
  - (6) บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนท์ สโตร์ จำกัด
  - (7) บริษัท เอกชัย ดีสทรีบิวชั่น ซิสเทม จำกัด
  - (8) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
  - (9) บริษัท ฟอर्थ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

## 2.2.3 การสุ่มตัวอย่างและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง/จำนวนตัวอย่าง

### 1) การสุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

#### - ประชากร

ผู้ที่เคยใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง
- (2) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33
- (3) ผู้ประกันตนตามมาตรา 39
- (4) ผู้ประกันตนตามมาตรา 40
- (5) ผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้มอบฉันทะจากผู้ประกันตน
- (6) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ และ

ผู้ที่เคยใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง
- (2) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33
- (3) ผู้รับมอบอำนาจ หรือผู้มอบฉันทะจากผู้ประกันตน
- (4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ

#### - บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) ข้าราชการ
- (2) พนักงานราชการ
- (3) พนักงานประกันสังคม
- (4) ลูกจ้าง (ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว)

### 2) วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการงานกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มารับบริการในหน่วยบริการ จำนวนทั้งสิ้น 142 หน่วยบริการ ประกอบด้วย สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ 12 พื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานประกันสังคมสาขา 49 สาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค จำนวน 5 ภาค โดยในแต่ละหน่วยบริการจะมีสัดส่วนการเก็บข้อมูล คือ นายจ้าง : กองทุนประกันสังคม : กองทุนเงินทดแทน ในสัดส่วน 30 : 100 : 30 รวมทั้งสิ้น 160 ราย ต่อหน่วยบริการ ซึ่งการกำหนดสำหรับกลุ่มผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน และนายจ้าง กำหนดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 30 ราย เพื่อให้สามารถทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มทางสถิติ ส่วนผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคาดเคลื่อนที่ 10% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเท่ากับ 100 ราย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 22,800 ราย ประกอบด้วย

- (1) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างนายจ้าง เท่ากับ 3,200 ราย จำนวนกลุ่มตัวอย่างกองทุนประกันสังคม เท่ากับ 10,700 ราย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างกองทุนเงินทดแทน เท่ากับ 3,200 ราย รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 17,100 ราย (รายละเอียดตามตารางที่ 2-2)

ตารางที่ 2-2: จำนวนตัวอย่างที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่าง	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องสำรวจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่ต้องสำรวจในโครงการ
นายจ้าง	30	3,200
กองทุนประกันสังคม	100	10,700
กองทุนเงินทดแทน	30	3,200
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>160</b>	<b>17,100</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

- (2) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่หน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง และพันธมิตรร่วมให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 5,700 ราย (รายละเอียดตามตารางที่ 2-3)

ตารางที่ 2-3: จำนวนตัวอย่างที่หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม

หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม	จำนวนหน่วยบริการ (แห่ง/เครือข่าย/สาขา)	จำนวนหน่วยบริการ (แห่ง/เครือข่าย/สาขา) ที่ถูกเลือก
1) สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนประกันสังคม - เครือข่ายสถานพยาบาล (คลินิก)	237 3,639	15 223
2) สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน	1,116	68
3) ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม (14 แห่ง)	8,662	530
4) บริษัท ไปรษณีย์ไทย	1,267	77
5) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส	11,000	673
6) บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนต์ สโตร์ จำกัด	1,659	101
7) บริษัทเอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด	2,582	158
8) บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	1,034	63
9) บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	62,000	3,792
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>93,196</b>	<b>5,700</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

## 2.2.4 แนวทางการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อการให้บริการ จะใช้วิธีผสมผสานทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลูกจ้างผู้ประกันตน 2) นายจ้าง 3) สถานพยาบาล 4) บุคคลทั่วไป 5) ตัวแทนเครือข่ายผู้ร่วมให้บริการ คือ ธนาคาร 6) หน่วยงานกำกับดูแล (ตัวแทนจากหน่วยราชการ คือ ผู้บริหารระดับต่างๆ และเจ้าหน้าที่)

โดยเก็บข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ตามภูมิภาคการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ทั้ง 5 ภูมิภาค ประกอบด้วย 1) ภาคเหนือ 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ภาคกลางและภาคตะวันออก 4) ภาคใต้ และ 5) กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามอย่างมีโครงสร้างในการสำรวจ 5 กลุ่มแรก และสัมภาษณ์รายบุคคลแบบพบตัว (Face-to-face Interview) จากแบบสอบถามที่กำหนดประเด็นคำถามเชิงคุณภาพสำหรับหน่วยงานกำกับดูแล (ตัวแทนจากหน่วยราชการ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ)

ทั้งนี้การเก็บข้อมูล 5 ภูมิภาค มีแนวทางจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายและจำนวนตัวอย่างที่สุ่มแบบโควต้ารายภาค ดังนี้ (รายละเอียดแต่ละภาคอยู่ในภาคผนวก 1)

**ตารางที่ 2-4: จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายภาคและกลุ่มเป้าหมาย ณ หน่วยบริการ  
ของสำนักงานประกันสังคม**

ภาค พื้นที่	หน่วยบริการ จำนวนหน่วย	สปส. และ สาขา		กองทุนเงิน ทดแทน	รวมจำนวน ตัวอย่าง
		นายจ้าง	สปส.		
กรุงเทพมหานคร	12	295	1,210	655	2,160
ปริมณฑล	13	285	1,210	765	2,260
ภาคกลาง	36	625	3,040	610	4,275
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	31	500	2,540	135	3,175
ภาคเหนือ	27	440	2,220	130	2,790
ภาคใต้	23	365	1,880	215	2,460
<b>รวมทุกภูมิภาค</b>	<b>142</b>	<b>2,510</b>	<b>12,100</b>	<b>2,510</b>	<b>17,100</b>

หมายเหตุ จำนวนตัวอย่างสามารถใช้จำนวนของทุกกลุ่มเป้าหมายรวมกันได้

ตารางที่ 2-5: จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายกลุ่มเป้าหมายของหน่วยบริการอื่น (พันธมิตร/เครือข่าย)

ภาคพื้นที่	สถานพยาบาล	ผู้ใช้บริการ สถานพยาบาล	พันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	บุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม	รวมจำนวน ตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	24	1200	55	80	1,379
ปริมณฑล	5	250	25	80	360
ภาคกลาง	20	1000	25	60	1,105
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	20	1000	25	60	1,105
ภาคเหนือ	17	850	25	60	952
ภาคใต้	14	700	25	60	799
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>5000</b>	<b>200</b>	<b>400</b>	<b>5,700</b>

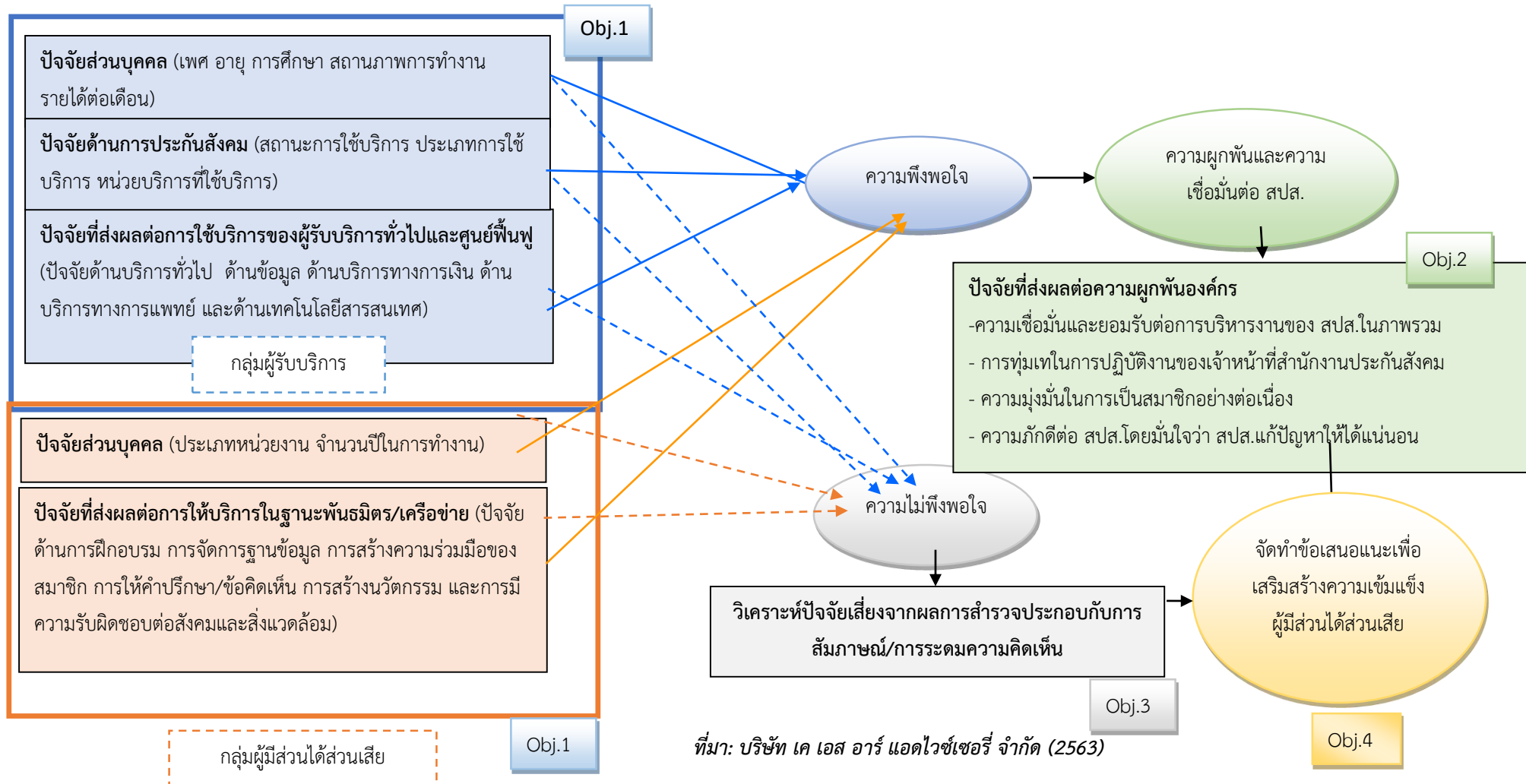
หมายเหตุ จำนวนตัวอย่างสามารถใช้จำนวนของทุกกลุ่มเป้าหมายรวมกันได้

สำหรับการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูล มีแผนจะประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับสำนักงานประกันสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูลของบริษัทฯ ดำเนินงานสำรวจข้อมูล ณ หน่วยบริการ รวมถึงการประสานกับหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม โดยจัดทำ QR code เพื่อให้หน่วยงานบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคมเป็นแหล่งในการกระจายแบบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการตามโควตาที่กำหนดในลักษณะแม่ข่ายกับลูกข่ายแต่ละหน่วย ซึ่งการตอบโดยใช้ระบบ QR code จะ link มาสู่ website ของบริษัท และบริษัทสามารถจะดึงข้อมูลมาประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ โดยจะมีการควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดในหัวข้อ 2.2.6 ต่อไป

## 2.2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจ

ในการออกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจได้นำกรอบการวิจัยเชิงสำรวจในรูปภาพที่ 2-6 ที่ได้พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของโครงการที่ผลสำรวจต้องการตอบโจทย์สำคัญในประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความผูกพันของผู้รับบริการรวมถึงความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม ตามขอบเขตการดำเนินงานที่การสำรวจข้อมูลจะต้องครอบคลุมปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการทั่วไป การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน การบริการด้านการแพทย์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วนของกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยข้อคำถามในแบบสอบถามจะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่จะสามารถตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อของโครงการได้ การออกแบบสอบถามในที่นี้จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดหรือแบบจำลอง (Model) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ เพื่อนำไปสู่การออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

รูปภาพที่ 2-7: แนวคิดแบบจำลอง (Conceptual Model) ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจ



จากแนวคิดแบบจำลองตามรูปภาพที่ 2-7 ที่มีการศึกษาได้ออกแบบสอบถามเพื่อการสำรวจข้อมูลให้ครอบคลุมทุกประเด็นตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน โดยได้จัดทำแบบสอบถามเป็น 3 ชุดตามกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการทั่วไป (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 2)

โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันสังคม** ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน สถานะการใช้บริการประเภทบริการที่ใช้ หน่วยงานที่ใช้บริการ หน่วยงานในการใช้บริการรับจ่ายเงินประกันสังคม และการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน** มีข้อความความพึงพอใจในการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) และสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)

**ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มีข้อความที่ครอบคลุมบริการรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านการให้ข้อมูล ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 5 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม** มีข้อความที่ครอบคลุมประเด็นการยอมรับและความเชื่อมั่นที่จะนำไปสู่ความผูกพันขององค์กร ได้แก่ การยอมรับและเชื่อมั่นต่อนโยบายของ สปส. การยอมรับและเชื่อมั่นต่อผู้บริหารของ สปส. การยอมรับและเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของ สปส. ความมั่นใจว่า สปส. เป็นองค์กรที่เป็นประโยชน์และพึงพิงได้ตลอดไป ความเชื่อมั่นว่า สปส. จะเจริญเติบโตอย่างมั่นคง การรับรู้คุณค่าและประโยชน์ในการเป็นสมาชิกของ สปส. ความเชื่อมั่นว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ให้สมาชิกได้อย่างยั่งยืน ความรู้สึกมั่นคงและจงรักภักดีในการเป็นสมาชิกของ สปส. และการแนะนำ/บอกต่อให้คนสำคัญของครอบครัวเป็นสมาชิกของ สปส.

**ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม** ที่หันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

**แบบสอบถามชุดที่ 2** แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 3)

โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันตนและการใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู** ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน สถานะการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ศูนย์ฟื้นฟู ประเภทการรับบริการฟื้นฟู การพักอาศัยภายใน/ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู การใช้บริการผ่านเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล และการรับทราบข้อมูลการเข้ารับบริการฟื้นฟู

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู** มีข้อความที่ครอบคลุมบริการรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู ด้านคุณภาพกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และให้จัดอันดับระดับปัญหาและความไม่พึงพอใจต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟู 3 อันดับแรก พร้อมระบุปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน รวมถึงมีข้อความในการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตก่อนเข้ารับบริการฟื้นฟู และหลังการเข้ารับบริการฟื้นฟู

**ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟู** มีข้อความที่ครอบคลุมประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู และประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู

**ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของศูนย์ฟื้นฟู** ที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

**แบบสอบถามชุดที่ 3** แบบสอบถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 3.1 สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ และ 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 4)

**3.1 สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ** โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ ประเภทหน่วยงานของผู้ตอบ ข้อมูลผู้ตอบ (เช่น ชื่อ ที่อยู่ จำนวนปีในการทำงาน เป็นต้น)

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการร่วมมือและเป็นพันธมิตรกับสำนักงานประกันสังคม** ความพึงพอใจมีข้อความที่ครอบคลุมบริการรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูล และด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และให้จัดอันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก พร้อมระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน

**ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานประกันสังคม** มีข้อความที่ครอบคลุมประเด็นด้านความผูกพัน ต่อ สปส. และประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อ สปส.

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม** เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

### 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ ประเภทหน่วยงานของผู้ตอบ ข้อมูลผู้ตอบ (เช่น ชื่อ ตำแหน่ง ที่อยู่ จำนวนปีในการทำงาน เป็นต้น)

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม** ความพึงพอใจมีข้อความที่ครอบคลุมบริการรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก การให้คำปรึกษาแนะนำ และการสัมมนา/ฝึกอบรม และให้จัดอันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก พร้อมระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน

**ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม** มีข้อคำถามที่ครอบคลุมประเด็นด้านความผูกพัน ต่อ สปส. และประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อ สปส.

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม** เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

**แบบสอบถามชุดที่ 4** แบบสอบถามสำหรับบุคลากร ของสำนักงานประกันสังคม (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 5)

โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ได้แก่ ชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งงาน เพศ ประเภทบุคลากร อายุตัว อายุงาน ระดับการศึกษา

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม** มีข้อคำถามที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม และให้จัดอันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก พร้อมระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน

**ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร** มีข้อคำถามที่ครอบคลุมประเด็น ความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การบริหารงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความพร้อมในการอุทิศแรงกายแรงใจและความภูมิใจในการทำงานในองค์กร

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ** เป็นคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

นอกจากนี้ ได้มีการจัดทำประเด็นคำถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสิ้น 30 ราย โดยได้จัดทำประเด็นคำถามเป็น 2 ระดับ คือ ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ

- ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหาร/คณะกรรมการ (รายละเอียดในภาคผนวก 6)
- ประเด็นคำถามสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม (รายละเอียดในภาคผนวก 7)

## 2.2.6 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล

**การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล**

### 1) การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จะใช้ QR Code เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล และช่วยควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยการจัดกลุ่มข้อมูลและตรวจหาข้อมูลที่ผิดปกติ เพื่อทำการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง และป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ด้วยการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความทันต่อเวลา

และความสอดคล้องกันของข้อมูล เพื่อให้มั่นใจถึงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Validity and Reliability) และการตรวจสอบวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ถูกต้องตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งจะนำไปสู่การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ และน่าเชื่อถือ

## 2) การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จะวัดในประเด็นดังต่อไปนี้

1. วัดระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 ใน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการทั่วไป การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน การบริการด้านการแพทย์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน
2. วัดระดับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม ใน 3 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูล การบริการด้านการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. วัดระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามอายุ/เพศ/ประเภทผู้ใช้บริการ/กองทุน/หน่วยบริการ
4. วิเคราะห์ผล และหาเหตุผลความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ จุดแข็ง จุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม พร้อมให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม
5. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทาง และลำดับความเร่งด่วนในการพัฒนาปรับปรุงนโยบาย และกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับความต้องการและคาดหวังต่อการบริการ จะทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการคำนวณตามหลัก Kano model จะทำให้ทราบว่าคุณลักษณะใดของผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะอนุมานได้ว่าคุณลักษณะนั้นเป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยแบ่งประเภทสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้ 4 ประเภท ดังนี้

- Must be คือ ปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ลูกค้ายังคงเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการ
- Delighter คือ ปัจจัยที่มีแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเป็นพิเศษ (ปลื้มปิติ)
- Performance คือ เมื่อปัจจัยนี้เพิ่ม ความพึงพอใจโดยรวมจะเพิ่มขึ้น
- Indifferent คือ ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม มีหรือไม่มีก็ได้

โดยการวิเคราะห์ผลสำรวจในเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอด้วย ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย (Simple Average) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เป็นการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้การวิเคราะห์แบบเนื้อหาสาระสำคัญของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Content Analysis)

## 2.2.7 การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลูกจ้างผู้ประกันตน 2) นายจ้าง 3) สถานพยาบาล 4) บุคคลทั่วไป 5) ตัวแทนเครือข่ายผู้ร่วมให้บริการ คือ ธนาคาร 6) หน่วยงานกำกับดูแล (ตัวแทนจากหน่วยราชการ คือ ผู้บริหารระดับต่างๆ และเจ้าหน้าที่) และจะนำเสนอผลการสำรวจในเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ครอบคลุมสาระสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ จุดแข็งจุดอ่อนด้านการบริการ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับการนำเสนอผลการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการนำเสนอผลการสำรวจในเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) มาใช้วิเคราะห์เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาพัฒนาการบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหลัก 7P's (ได้แก่ Product People Place Price Process Promotion และ Physical) เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมสามารถนำไปกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรในการยกระดับการให้บริการสู่สากล เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มควบคู่กับการสร้างการรับรู้ และเข้าใจในคุณค่าของการประกันสังคม บนรากฐานของความเป็นธรรมและสมเหตุสมผลที่ทุกภาคส่วนร่วมเป็นเจ้าของ



## บทที่ 3

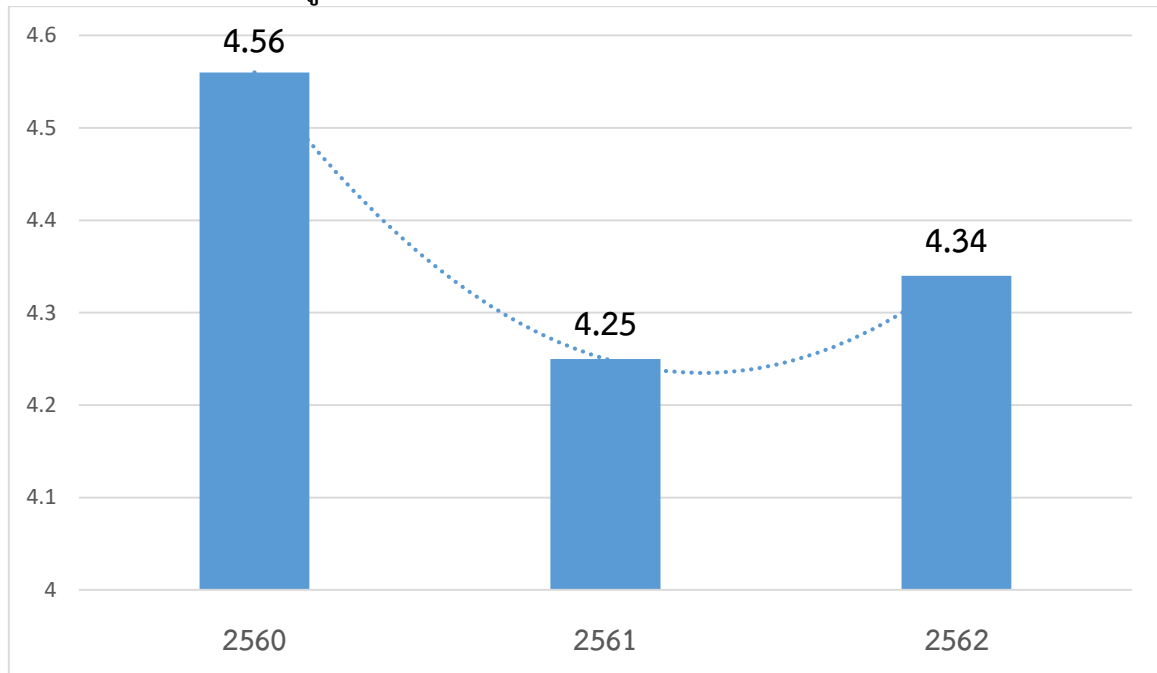
### การวิเคราะห์ความพึงพอใจหน่วยบริการย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2560-2562)

#### 3.1 ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ

จากผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (2560-2562) พบว่า คะแนนความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานประกันสังคมในปี 2562 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 แต่มีข้อสังเกตว่าในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา คะแนนความพึงพอใจในปี 2560 สูงที่สุดที่ระดับ 4.56 เป็นผลจากการสำรวจข้อมูลในปี 2560 ใช้วิธีการคำนวณผลคะแนนความพึงพอใจแตกต่างจากวิธีการสำรวจข้อมูลในปี 2561-2562 โดยในปี 2560 ใช้วิธีการออกแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมโดยมีหัวข้อคำถามเดียวคือ “ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับใด” และให้ผู้ใช้บริการเลือกคำตอบ 5 ระดับ ได้แก่ “5 พึงพอใจมากที่สุด” “4 พึงพอใจมาก” “3 พึงพอใจ” “2 ไม่พึงพอใจมาก” และ “1 ไม่พึงพอใจมากที่สุด”

ขณะที่ในการสำรวจปี 2561-2562 ได้ใช้วิธีการสำรวจโดยการออกแบบข้อคำถามที่มีรายละเอียดของปัจจัยย่อยในแต่ละหัวข้อของการใช้บริการที่สามารถวัดผลคะแนนความพึงพอใจในรายละเอียดและคำนวณผลจากปัจจัยย่อยต่างๆ รวมเป็นภาพรวม ทำให้ผลการสำรวจในภาพรวมอาจจะสะท้อนภาพได้ในระดับที่ต่างกัน ดังนั้น ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจในภาพรวมย้อนหลัง 3 ปี จึงมีข้อจำกัดในการเปรียบเทียบด้วยคะแนนโดยตรง แต่สามารถเปรียบเทียบได้ในระดับของการแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดช่วงคะแนนเท่านั้น ซึ่งหากพิจารณาจากเกณฑ์คะแนนว่าอยู่ที่ระดับ 4.21-5.00 ถือว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ซึ่งทั้ง 3 ปีที่ผ่านมา คะแนนความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในช่วง 4.21-5.00 ทั้ง 3 ปี คือ ปี 2560 คะแนนรวมเท่ากับ 4.56 ปี 2561 คะแนนรวมเท่ากับ 4.25 และ ปี 2562 เท่ากับ 4.34 (รูปภาพที่ 3-1)

รูปภาพที่ 3-1: ผลสำรวจปี 2560 – 2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2560-2562

**การสำรวจ ปี 2561** สำนักงานประกันสังคมได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการเท่ากับ 4.25 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 อยู่ในเกณฑ์คะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุด (อยู่ในช่วง 4.21-5.00) ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมโดยคำนวณจากผลรวมของบริการย่อยต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจำนวน 8 ด้าน 43 รายการ (ที่รวมถึงความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม) ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประกอบด้วย 1) การยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ 2) ความสุภาพพูดจาดีมีมนุษยสัมพันธ์ดี 3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 4) การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม 5) ความสุภาพของการแต่งกาย
2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ** ประกอบด้วย 1) การให้บริการตามลำดับคิว 2) ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ 4) การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ 5) ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ
3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย 1) ความสะอาดของสถานที่ 2) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม 4) ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ 5) การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์

4. **ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก 2) เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน 3) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 4) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย 5) มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร
5. **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ประกอบด้วย 1) มีความเสมอภาคของการให้บริการ 2) การให้บริการถูกต้องครบถ้วน 3) การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม 4) การให้บริการมีความโปร่งใส 5) ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ
6. **ด้านการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (www.sso.go.th)** ประกอบด้วย 1) การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment 3) การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt 4) ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลผ่านระบบ SSO Connect 5) การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่)
7. **ด้านคุณธรรมความโปร่งใส** ประกอบด้วย 1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม) 2) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม) 3) ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม) 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (หลักคุณธรรม) 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส) 6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า) 7) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ)
8. **ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสาร** ผ่านช่องทางต่อไปนี้ 1) เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม 2) Facebook ของสำนักงานประกันสังคม 3) Mobile Application 4) ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 5) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และ 6) ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม  
ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม} = \frac{\sum \text{คะแนนความพึงพอใจทุกบริการย่อย (43 รายการ)}}{\sum \text{จำนวนคำตอบทุกรายการย่อย}}$$

การสำรวจ ปี 2562 สำนักงานประกันสังคมได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ เท่ากับ 4.34 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 อยู่ในเกณฑ์คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (อยู่ในช่วง 4.21-5.00) ผู้วิจัย ใช้วิธีคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม โดยคำนวณจากผลรวมของบริการย่อย ต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน 26 รายการ ได้แก่

1. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ประกอบด้วย 1) การยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ 2) ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 4) การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม 5) ความสุภาพของการแต่งกาย
2. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ** ประกอบด้วย 1) การให้บริการตามลำดับคิว 2) ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ 4) การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการ 5) ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ 6) วันและเวลาเปิดให้บริการ
3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย 1) ความสะอาดของสถานที่ 2) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม 4) ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับ 5) การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์
4. **ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร** ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก 2) เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน 3) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ 4) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย 5) มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร
5. **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ประกอบด้วย 1) มีความเสมอภาคของการให้บริการ 2) การให้บริการถูกต้องครบถ้วน 3) การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม 4) การให้บริการมีความโปร่งใส และ 5) ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ

### 3.2 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกรายภาค

การนำเสนอผลเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจย้อนหลัง 3 ปีในบทนี้ ใช้เทคนิควัดอัตราการเปลี่ยนแปลง (Growth Rate) ของความพึงพอใจในรอบ 3 ปี ที่ผู้รับบริการของแต่ละหน่วยบริการตอบแบบสำรวจ โดยอัตราการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สามารถบอกทิศทางผลคะแนนในภาพรวมของการให้บริการ รอบ 3 ปีที่ผ่านมาว่า หน่วยบริการนั้นๆ ให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการในทิศทาง “ดีขึ้น” เมื่อเทียบกับในปีที่ผ่านมา (เครื่องหมาย +) หรือทิศทาง “ไม่ดีขึ้น” เมื่อเทียบกับ ปีที่ผ่านมา (เครื่องหมาย -) พบว่า สำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ มีหน่วยบริการ จำนวน 42 หน่วยที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจรอบ 3 ปี เป็นไปในทิศทางที่ “ดีขึ้น” ได้แก่

- **กรุงเทพมหานคร รวม 5 หน่วยบริการ** คือ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 1 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 และสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10
- **ปริมณฑล รวม 4 หน่วยบริการ** คือ สำนักงานประกันสังคมสมุทรปราการ สำนักงานประกันสังคมสมุทรปราการ-สาขาบางเสาธง สำนักงานประกันสังคมสมุทรสาคร และสำนักงานประกันสังคมสมุทรสาคร-สาขากระทุ่มแบน

- **ภาคกลางรวม 4 หน่วยบริการ คือ** สำนักงานประกันสังคมชลบุรี สำนักงานประกันสังคม ฉะเชิงเทรา- สาขาพนมสารคาม สำนักงานประกันสังคม-สาขาชะอำ และสำนักงานประกันสังคม-ประจวบคีรีขันธ์
- **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวม 3 หน่วยบริการ คือ** สำนักงานประกันสังคมสกลนคร สำนักงานประกันสังคมศรีสะเกษ และสำนักงานประกันสังคมอุบลราชธานี
- **ภาคเหนือรวม 1 หน่วยบริการ คือ** สำนักงานประกันสังคมพิษณุโลก
- **ภาคใต้รวม 8 หน่วยบริการ คือ** สำนักงานประกันสังคมสตูล สำนักงานประกันสังคมปัตตานี สำนักงานประกันสังคมตรัง สำนักงานประกันสังคมตรัง-สาขาห้วยยอด สำนักงานประกันสังคม สงขลา-สาขาหาดใหญ่ สำนักงานประกันสังคมภูเก็ต-สาขากระทุ้ง สำนักงานประกันสังคมสุราษฎร์ธานี และสำนักงานประกันสังคมนครศรีธรรมราช-สาขาสิชล

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
<b>กรุงเทพมหานคร</b>	<b>4.22</b>	<b>84.40</b>	<b>4.23</b>	<b>84.60</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>	<b>0.90</b>
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	3.98	79.60	4.29	85.80	4.39	87.80	5.06
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	4.41	88.20	4.24	84.80	4.32	86.40	-1.02
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	4.42	88.40	4.24	84.80	4.24	84.80	-2.08
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	4.39	87.80	4.35	87.00	4.31	86.20	-0.95
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	3.98	79.60	4.15	83.00	4.21	84.20	2.82
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	4.54	90.80	4.16	83.20	4.28	85.60	-2.69
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	3.69	73.80	4.20	84.00	4.34	86.80	8.52
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	4.16	83.20	4.29	85.80	4.31	86.20	1.80
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	4.47	89.40	4.16	83.20	4.31	86.20	-1.73
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	3.84	76.80	4.15	83.00	4.26	85.20	5.40
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 11	4.34	86.80	4.20	84.00	4.31	86.20	-0.34
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 12	4.45	89.00	4.27	85.40	4.30	86.00	-1.63

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
<b>ปริมณฑล</b>	<b>4.51</b>	<b>90.20</b>	<b>4.23</b>	<b>84.60</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>	<b>-2.23</b>
สมุทรปราการ	4.20	84.00	4.19	83.80	4.37	87.40	2.01
สมุทรปราการ - สาขาพระประแดง	4.29	85.80	4.12	82.40	4.27	85.40	-0.16
สมุทรปราการ - สาขาบางเสาธง	4.19	83.80	4.29	85.80	4.30	86.00	1.32
สมุทรปราการ - สาขาบางพลี	4.33	86.60	4.13	82.60	4.28	85.60	-0.51
นนทบุรี	4.73	94.60	4.26	85.20	4.33	86.60	-4.18
นนทบุรี - สาขาบางบัวทอง	4.74	94.80	4.13	82.60	4.33	86.60	-4.03
ปทุมธานี	4.65	93.00	4.26	85.20	4.32	86.40	-3.48
ปทุมธานี - สาขาคลองหลวง	4.60	92.00	4.23	84.60	4.30	86.00	-3.16
นครปฐม	4.78	95.60	4.25	85.00	4.23	84.60	-5.84
นครปฐม - สาขาสามพราน	4.78	95.60	4.31	86.20	4.28	85.60	-5.30
สมุทรสาคร	4.25	85.00	4.30	86.00	4.27	85.40	0.27
สมุทรสาคร - สาขากระทุ่มแบน	4.36	87.20	4.38	87.60	4.36	87.20	0.04
<b>ภาคกลาง</b>	<b>4.72</b>	<b>94.40</b>	<b>4.24</b>	<b>84.80</b>	<b>4.37</b>	<b>87.40</b>	<b>-3.60</b>
พระนครศรีอยุธยา	4.74	94.80	4.23	84.60	4.31	86.20	-4.41
พระนครศรีอยุธยา - สาขาอุทัย	4.76	95.20	4.24	84.80	4.43	88.60	-3.19
อ่างทอง	4.92	98.40	4.20	84.00	4.33	86.60	-5.81
ลพบุรี	4.76	95.20	4.20	84.00	4.39	87.80	-3.66
ลพบุรี - สาขาชัยบาดาล	4.70	94.00	4.22	84.40	4.28	85.60	-4.45
สิงห์บุรี	4.76	95.20	4.15	83.00	4.39	87.80	-3.56
ชัยนาท	4.92	98.40	4.41	88.20	4.32	86.40	-6.19
สระบุรี	4.85	97.00	4.25	85.00	4.26	85.20	-6.11
สระบุรี - สาขาหนองแค	4.87	97.40	4.22	84.40	4.42	88.40	-4.35
ชลบุรี	4.38	87.60	4.14	82.80	4.38	87.60	0.20
ชลบุรี - สาขาศรีราชา	4.44	88.80	4.23	84.60	4.27	85.40	-1.92
ระยอง	4.72	94.40	4.22	84.40	4.36	87.20	-3.68

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
ระยอง - สาขาปลวกแดง	4.41	88.20	4.29	85.80	4.31	86.20	-1.19
จันทบุรี	4.57	91.40	4.18	83.60	4.35	87.00	-2.29
จันทบุรี - สาขาซอยดาว	4.80	96.00	4.42	88.40	4.46	89.20	-3.48
ตราด	4.86	97.20	4.15	83.00	4.41	88.20	-4.16
ฉะเชิงเทรา	4.93	98.60	4.21	84.20	4.31	86.20	-6.18
ฉะเชิงเทรา - สาขาบางปะกง	4.50	90.00	4.21	84.20	4.42	88.40	-0.70
ฉะเชิงเทรา - สาขาพนมสารคาม	4.37	87.40	4.32	86.40	4.45	89.00	0.98
ปราจีนบุรี	4.90	98.00	4.15	83.00	4.38	87.60	-4.93
ปราจีนบุรี - สาขาศรีมหาโพธิ์	4.88	97.60	4.26	85.20	4.46	89.20	-4.05
นครนายก	4.95	99.00	4.45	89.00	4.42	88.40	-5.44
สระแก้ว	4.92	98.40	4.27	85.40	4.26	85.20	-6.76
สระแก้ว - สาขาอรัญประเทศ	4.92	98.40	4.19	83.80	4.28	85.60	-6.36
ราชบุรี	4.71	94.20	4.61	92.20	4.39	87.80	-3.46
ราชบุรี - สาขาบ้านโป่ง	4.80	96.00	4.59	91.80	4.44	88.80	-3.81
กาญจนบุรี	4.92	98.40	4.31	86.20	4.31	86.20	-6.15
กาญจนบุรี - สาขาท่ามะกา	4.81	96.20	4.35	87.00	4.41	88.20	-4.05
สุพรรณบุรี	4.86	97.20	4.30	86.00	4.33	86.60	-5.37
สุพรรณบุรี - สาขาสามชุก	4.85	97.00	4.23	84.60	4.26	85.20	-6.10
สมุทรสงคราม	4.73	94.60	4.11	82.20	4.38	87.60	-3.26
เพชรบุรี	4.59	91.80	4.17	83.40	4.40	88.00	-1.80
เพชรบุรี - สาขาชะอำ	4.21	84.20	4.14	82.80	4.46	89.20	2.97
ประจวบคีรีขันธ์	4.23	84.60	4.16	83.20	4.51	90.20	3.40
ประจวบคีรีขันธ์ - สาขาหัวหิน	4.54	90.80	4.09	81.80	4.43	88.60	-0.79

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ  
ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการ เปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>	<b>4.63</b>	<b>92.60</b>	<b>4.30</b>	<b>86.00</b>	<b>4.32</b>	<b>86.40</b>	<b>-0.03</b>
นครราชสีมา	4.81	96.20	4.13	82.60	4.30	86.00	-0.05
นครราชสีมา - สาขาปากช่อง	4.60	92.00	4.23	84.60	4.35	87.00	-0.03
นครราชสีมา - สาขาโนนสูง	4.51	90.20	4.16	83.20	4.38	87.60	-0.01
บุรีรัมย์	4.61	92.20	4.46	89.20	4.26	85.20	-0.04
บุรีรัมย์ - สาขานางรอง	4.43	88.60	4.35	87.00	4.17	83.40	-0.03
สุรินทร์	4.69	93.80	4.20	84.00	4.25	85.00	-0.05
สุรินทร์ - สาขาศรีขรภูมิ	4.74	94.80	4.13	82.60	4.41	88.20	-0.03
ศรีสะเกษ	4.23	84.60	4.17	83.40	4.26	85.20	0.00
อุบลราชธานี	4.00	80.00	4.10	82.00	4.24	84.80	0.03
อุบลราชธานี - สาขาเดชอุดม	4.71	94.20	4.43	88.60	4.24	84.80	-0.05
ยโสธร	4.73	94.60	4.40	88.00	4.44	88.80	-0.03
ชัยภูมิ	4.97	99.40	4.28	85.60	4.37	87.40	-0.06
อำนาจเจริญ	4.52	90.40	4.20	84.00	4.21	84.20	-0.03
บึงกาฬ	4.82	96.40	4.16	83.20	4.43	88.60	-0.04
หนองบัวลำภู	4.98	99.60	4.25	85.00	4.34	86.80	-0.06
ขอนแก่น	4.57	91.40	4.19	83.80	4.26	85.20	-0.03
ขอนแก่น - สาขาชุมแพ	4.88	97.60	4.46	89.20	4.28	85.60	-0.06
ขอนแก่น - สาขาบ้านไผ่	4.79	95.80	4.64	92.80	4.39	87.80	-0.04
อุดรธานี	4.50	90.00	4.45	89.00	4.42	88.40	-0.01
อุดรธานี - สาขากุมภวาปี	4.38	87.60	4.50	90.00	4.29	85.80	-0.01
เลย	4.89	97.80	4.56	91.20	4.27	85.40	-0.07
หนองคาย	4.48	89.60	4.26	85.20	4.39	87.80	-0.01
มหาสารคาม	4.93	98.60	4.36	87.20	4.38	87.60	-0.06
ร้อยเอ็ด	4.93	98.60	4.24	84.80	4.28	85.60	-0.07
ร้อยเอ็ด - สาขาโพนทอง	4.85	97.00	4.25	85.00	4.18	83.60	-0.07
กาฬสินธุ์	4.86	97.20	4.26	85.20	4.33	86.60	-0.05
นครพนม	4.61	92.20	4.28	85.60	4.29	85.80	-0.03
มุกดาหาร	4.80	96.00	4.19	83.80	4.30	86.00	-0.05
สกลนคร	4.26	85.20	4.50	90.00	4.46	89.20	0.02
สกลนคร - สาขาสว่างแดนดิน	4.73	94.60	4.37	87.40	4.40	88.00	-0.03

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
<b>ภาคเหนือ</b>	<b>4.67</b>	<b>93.40</b>	<b>4.25</b>	<b>85.00</b>	<b>4.33</b>	<b>86.60</b>	<b>-0.04</b>
เชียงใหม่	4.39	87.80	4.16	83.20	4.30	86.00	-0.01
เชียงใหม่ - สาขาฝาง	4.43	88.60	4.28	85.60	4.43	88.60	0.00
ลำพูน	4.66	93.20	4.17	83.40	4.41	88.20	-0.02
ลำพูน - สาขาบ้านโฮ้ง	4.78	95.60	4.21	84.20	4.31	86.20	-0.05
ลำปาง	4.67	93.40	4.15	83.00	4.25	85.00	-0.04
ลำปาง - สาขาเถิน	4.88	97.60	4.14	82.80	4.28	85.60	-0.06
อุตรดิตถ์	4.77	95.40	4.36	87.20	4.45	89.00	-0.03
แพร่	4.81	96.20	4.27	85.40	4.38	87.60	-0.04
แพร่ - สาขาลอง	4.71	94.20	4.28	85.60	4.39	87.80	-0.03
น่าน	4.93	98.60	4.17	83.40	4.29	85.80	-0.06
น่าน - สาขาปัว	4.38	87.60	4.17	83.40	4.18	83.60	-0.02
พะเยา	4.82	96.40	4.25	85.00	4.34	86.80	-0.05
เชียงราย	4.72	94.40	4.17	83.40	4.28	85.60	-0.05
แม่ฮ่องสอน	4.84	96.80	4.25	85.00	4.21	84.20	-0.07
นครสวรรค์	4.67	93.40	4.50	90.00	4.40	88.00	-0.03
นครสวรรค์ - สาขาตากถ้ำ	4.70	94.00	4.49	89.80	4.35	87.00	-0.04
อุทัยธานี	4.80	96.00	4.25	85.00	4.30	86.00	-0.05
กำแพงเพชร	4.74	94.80	4.64	92.80	4.39	87.80	-0.04
ตาก	4.72	94.40	4.17	83.40	4.25	85.00	-0.05
ตาก - สาขาแม่สอด	4.72	94.40	4.22	84.40	4.26	85.20	-0.05
สุโขทัย	4.80	96.00	4.13	82.60	4.32	86.40	-0.05
พิษณุโลก	3.97	79.40	4.41	88.20	4.33	86.60	0.05
พิษณุโลก - สาขาวังทอง	4.45	89.00	4.50	90.00	4.42	88.40	0.00
พิจิตร	4.69	93.80	4.13	82.60	4.28	85.60	-0.04
เพชรบูรณ์	4.78	95.60	4.16	83.20	4.39	87.80	-0.04
เพชรบูรณ์ - สาขาหล่มสัก	4.81	96.20	4.14	82.80	4.27	85.40	-0.05

ตารางที่ 3-1: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2561-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

รายการ	2560		2561		2562		อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562)*
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
<b>ภาคใต้</b>	<b>4.51</b>	<b>90.20</b>	<b>4.22</b>	<b>84.40</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>	<b>-0.01</b>
นครศรีธรรมราช	4.45	89.00	4.47	89.40	4.41	88.20	0.00
นครศรีธรรมราช - สาขาทุ่งสง	4.72	94.40	4.18	83.60	4.28	85.60	-0.05
นครศรีธรรมราช - สาขาสิชล	4.45	89.00	4.18	83.60	4.53	90.60	0.01
กระบี่	4.47	89.40	4.20	84.00	4.26	85.20	-0.02
กระบี่ - สาขาคลองท่อม	4.61	92.20	4.34	86.80	4.33	86.60	-0.03
พังงา	4.58	91.60	4.18	83.60	4.33	86.60	-0.03
ภูเก็ต	4.59	91.80	4.06	81.20	4.42	88.40	-0.01
ภูเก็ต-สาขากระทุ้ง	4.41	88.20	4.24	84.80	4.42	88.40	0.00
สุราษฎร์ธานี	4.39	87.80	4.31	86.20	4.39	87.80	0.00
สุราษฎร์ธานี - สาขาเกาะสมุย	4.47	89.40	4.29	85.80	4.29	85.80	-0.02
ระนอง	4.83	96.60	4.18	83.60	4.28	85.60	-0.06
ชุมพร	4.52	90.40	4.14	82.80	4.43	88.60	-0.01
สงขลา	4.73	94.60	4.26	85.20	4.44	88.80	-0.03
สงขลา - สาขาหาดใหญ่	4.47	89.40	4.33	86.60	4.58	91.60	0.01
สงขลา - สาขาสะเดา	4.76	95.20	4.10	82.00	4.29	85.80	-0.05
สตูล	4.18	83.60	4.18	83.60	4.54	90.80	0.04
ตรัง	4.24	84.80	4.17	83.40	4.25	85.00	0.00
ตรัง - สาขาห้วยยอด	4.24	84.80	4.25	85.00	4.32	86.40	0.01
พัทลุง	4.61	92.20	4.07	81.40	4.32	86.40	-0.03
ปัตตานี	4.19	83.80	4.09	81.80	4.36	87.20	0.02
ยะลา	4.66	93.20	4.13	82.60	4.39	87.80	-0.03
นราธิวาส	4.95	99.00	4.39	87.80	4.56	91.20	-0.04

\*หมายเหตุ: อัตราการเปลี่ยนแปลง (2560-2562) คำนวณจากค่าเฉลี่ยร้อยละของค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้น/ลดลงของปี 2562 เทียบกับปี 2561 และปี 2561 เทียบกับปี 2560 โดยมีสูตร คือ

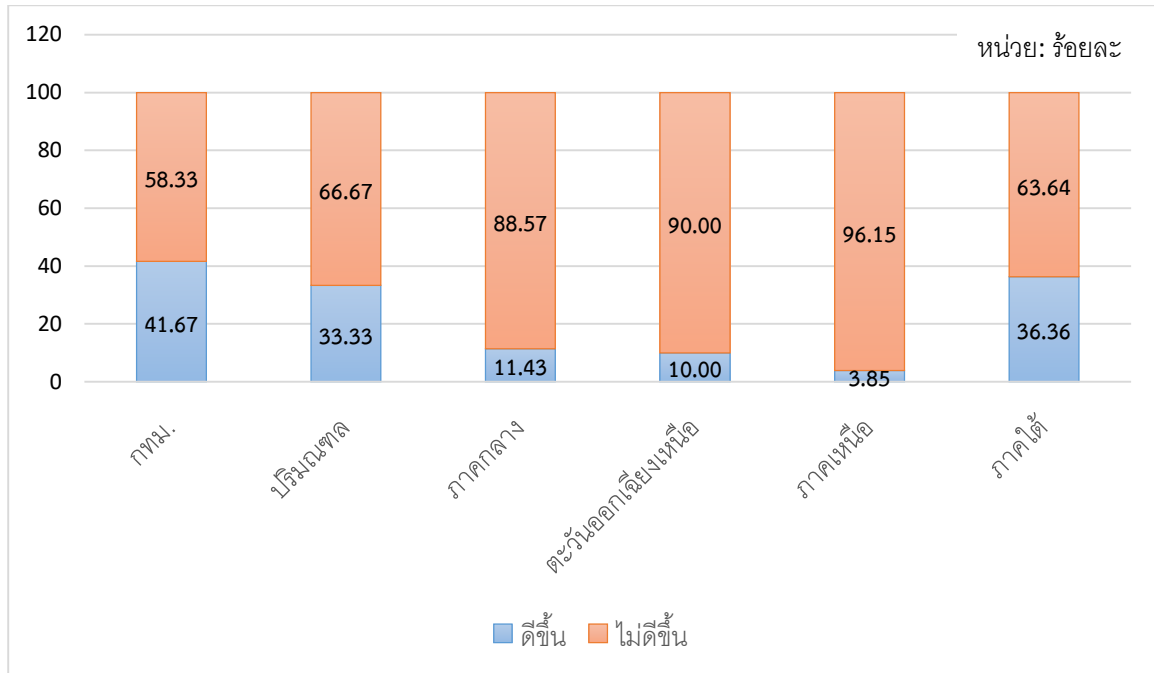
อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)

$$= \sum \frac{[(\text{ค่าคะแนนปีปัจจุบัน} - \text{ค่าคะแนนปีก่อนหน้า}) / \text{ค่าคะแนนปีก่อนหน้า}] \times 100}{\text{จำนวนปีที่เปลี่ยนแปลง}}$$

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ เมื่อนำผลคะแนนสำรวจรอบ 3 ปี (2560-2562) มาวัดเป็นค่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเพื่อดูทิศทาง การเปลี่ยนแปลง "ดีขึ้น (+)" "ไม่ดีขึ้น (-)" และคิดเป็นสัดส่วนตามจำนวนหน่วยบริการแยกตามภาคต่างๆ พบว่า

- **พื้นที่กรุงเทพมหานคร** หน่วยบริการรวม 12 หน่วย พบว่า มี 5 หน่วยบริการที่มีทิศทางดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.67 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 7 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 58.33 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่
- **พื้นที่ปริมณฑล** หน่วยบริการรวม 12 หน่วย พบว่า มี 4 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.33 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 8 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.67 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่
- **พื้นที่ภาคกลาง** หน่วยบริการรวม 35 หน่วย พบว่า 4 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.43 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 31 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 88.57 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่
- **พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** หน่วยบริการรวม 30 หน่วย พบว่ามี 3 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.00 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 27 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 90.00 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่
- **พื้นที่ภาคเหนือ** หน่วยบริการรวม 26 หน่วยพบว่ามี 1 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.85 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 25 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 96.15 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่
- **ภาคใต้** หน่วยบริการรวม 22 หน่วย พบว่า มี 8 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 36.36 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่ และ 14 หน่วยบริการที่มีทิศทางบริการไม่ดีขึ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.64 ของหน่วยบริการทั้งหมดในพื้นที่

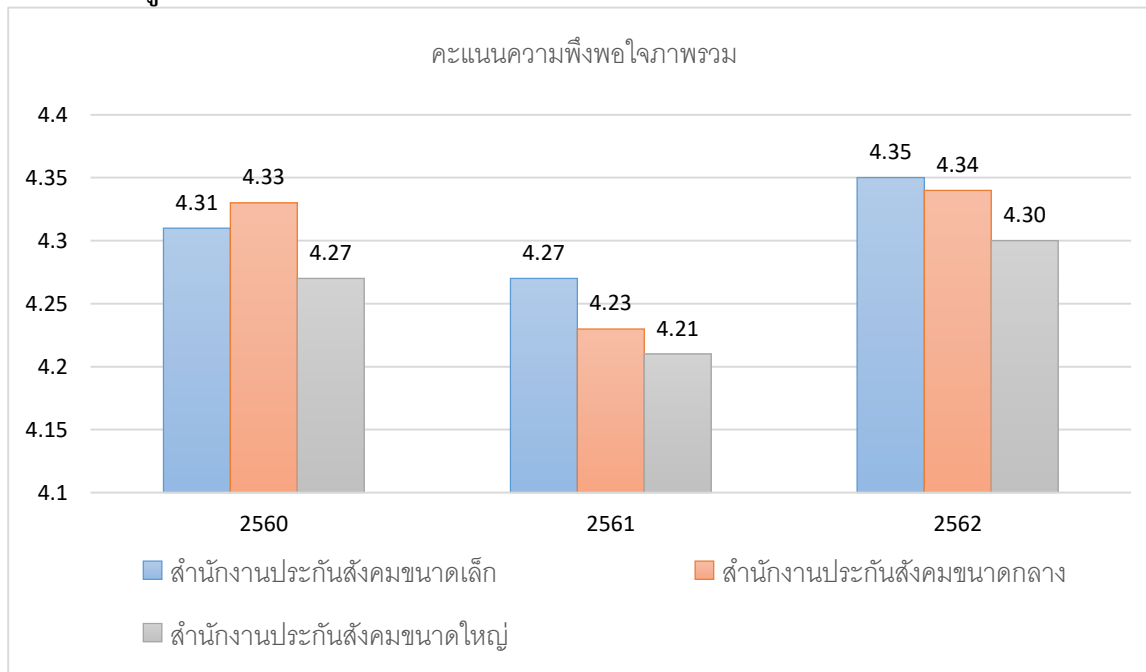
รูปภาพที่ 3-2: สัดส่วนหน่วยบริการของแต่ละภาคที่มีแนวโน้มการบริการ ดีขึ้น และไม่ดีขึ้นเฉลี่ยในรอบ 3 ปี สํารวจ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2560-2562  
ประมวลผลโดย บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด (2563)

### 3.3 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาด

รูปภาพที่ 3-3: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม แยกตามขนาดในรอบ 3 ปี สํารวจ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2560-2562  
ประมวลผลโดย บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์ จำกัด (2563)

จากรูปภาพที่ 3-3 สรุปผลการประเมินจำแนกผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมตามขนาดขององค์กรพบว่า ในช่วงปี 2560-2562 สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุดทั้ง 2 ปี การสำรวจ ถัดมาคือสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและขนาดใหญ่ตามลำดับจึงกล่าวได้ว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและใหญ่

### 3.4 สรุปข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจหน่วยบริการในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมทั้งประเทศในปี 2560-2562 พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ในช่วง 4.21-5.00 ทั้ง 3 ปี คือ ปี 2560 คะแนนรวมเท่ากับ 4.56 ปี 2561 คะแนนรวมเท่ากับ 4.25 และ ปี 2562 เท่ากับ 4.34 ผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละปี มีดังนี้

**หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่**

- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.52 ต่อปี
- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.40 ต่อปี
- สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.06 ต่อปี

**ในขณะที่หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง 3 อันดับ ได้แก่**

- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้วมีอัตราการลดลงร้อยละ 6.76 ต่อปี
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว-สาขาอรัญประเทศมีอัตราการลดลงร้อยละ 6.36 ต่อปี
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยนาทอัตราการลดลงร้อยละ 6.19 ต่อปี

#### 3.4.1 สรุปข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2560

ผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมให้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.56) มากกว่าผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมให้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ “ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ” มากที่สุด โดยให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว ขณะที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดใน “ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ” ในเรื่องสิทธิประโยชน์ทันตกรรม สำหรับการผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตร ให้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด “ด้านสิทธิประโยชน์” โดยให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) มากกว่า ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนเงินทดแทน) ในขณะที่ไม่พึงพอใจ มากที่สุดในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

สำหรับความคิดเห็นของนายจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ได้แตกต่างกันระหว่างงานกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน โดยเห็นว่าเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ/รอคิวไม่นาน เป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการงานประกันสังคมต้องการมากที่สุด โดยกลุ่มนายจ้าง ให้ข้อเสนอแนะว่า ขั้นตอนการให้บริการต้องมีความรวดเร็ว และให้บริการแบบ one stop service ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาในการรอคิวไม่นาน ในขณะที่กลุ่มผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง และกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแยกช่อง

ทางการให้บริการให้เป็นสัดส่วน และพนักงานสามารถให้ข้อมูล แนะนำการใช้บริการได้อย่างเป็นมืออาชีพ และมีการแจ้งขั้นตอนการใช้เอกสารต่างๆ ผ่าน SMS

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียดังกล่าวความพึงพอใจการบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตร คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านจริยธรรม คุณธรรม และธรรมาภิบาล ในส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียดังกล่าวความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่ประกาศไว้ และเจ้าหน้าที่มีการชี้แจงอธิบายขั้นตอนและเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

### 3.4.2 สรุปข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2561

ผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมให้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 ผู้รับบริการพึงพอใจการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด 4.63 คะแนน แต่ความพึงพอใจการรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ น้อยที่สุด 3.99 คะแนนเป็นที่น่าสังเกตว่าการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ในระดับ"สูงอย่างเด่นชัด" เมื่อเทียบกับบริการด้านอื่นๆ สะท้อนว่าผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ต้องการเดินทางมายังสำนักงานประกันสังคม

ขณะที่การรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด 3.99 คะแนน (ต่ำกว่า 4.00 คะแนน) สะท้อนว่า สำนักงานประกันสังคม ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องช่องทางสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งหมายถึง ช่องทางต่อไปนี้ ได้แก่

- เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (3.93 คะแนน)
- Facebook ของสำนักงานประกันสังคม (3.97 คะแนน)
- Mobile Application (3.95 คะแนน)
- ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 (3.96 คะแนน)

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า ช่องทางสื่อสารเหล่านี้เป็นการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่สะท้อนพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ต้องการความทันสมัยของการติดต่อและรับข่าวสารที่มากขึ้น ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการในภาพลักษณ์ที่เน้นความทันสมัย ความรวดเร็ว ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคำตอบให้กับผู้รับบริการได้ทุกเรื่องและรวดเร็ว (ระบบการสื่อสารที่ไม่ผ่านเจ้าหน้าที่) และรวมถึงการสื่อสารผ่านเจ้าหน้าที่ทางไกล ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 ก็ควรได้รับการพัฒนาในเรื่องความรวดเร็ว ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคำตอบให้กับผู้รับบริการได้ทุกเรื่องและรวดเร็วเช่นกัน

สำหรับความพึงพอใจในบริการและความเชื่อมั่นในคุณธรรม/ความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความผูกพันของผู้รับบริการพบว่า คะแนนความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมไม่ได้แปรผันโดยตรงกับระดับความรู้สึกผูกพันของผู้ประกันตน โดยลักษณะของเส้นคะแนนความพึงพอใจในบริการทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร 5) คุณภาพของการให้บริการ 6) การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 7) ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส 8) ช่องทางติดต่อสื่อสาร มีผลคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ใกล้เคียงกันทั้ง 3 เส้น สะท้อนว่าการที่ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม จะรู้สึกพึงพอใจในบริการระดับมากน้อยเพียงใด เป็นผลโดยตรงจากคุณภาพงานบริการ โดยความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมไม่นับช่วยทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมต้องมุ่งเน้นงานบริการที่มีคุณภาพเพียงประการเดียวถึงจะมีผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ

สำหรับประเด็นความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม ในมุมมองของผู้รับบริการทั้งหมด 7 รายการ ได้แก่ 1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม) 2) การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม) 3) การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม) 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (หลักคุณธรรม) 5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส) 6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า) และ 7) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ) มีอิทธิพลต่อผู้ประกันตนที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับผูกพันมาก ดังนั้นเชื่อว่าการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานทั้ง 7 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสจะช่วยเพิ่มโอกาสให้สำนักงานประกันสังคมสามารถขยายฐานผู้ประกันตนที่มีความรู้สึก "ผูกพันมาก" ให้เพิ่มจำนวนขึ้นนอกจากนี้ความสำคัญการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเช่นกัน

### 3.4.3 สรุปข้อสังเกตจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2562

ผู้รับบริการงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมให้คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 คะแนน เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 2.03 โดยกลุ่มผู้รับบริการ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมให้คะแนนการบริการมากกว่า 4.00 คะแนน ในทุกด้าน หมายความว่าในแต่ละด้านของการให้บริการสำนักงานประกันสังคมยังคงสามารถรักษามาตรฐานงานบริการไว้ในระดับดีและมีการพัฒนาการให้บริการดีขึ้น และเมื่อจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ หรือตามขนาดของสำนักงาน

ประกันสังคมให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจในปี 2561 โดยสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและใหญ่ อย่างไรก็ตามยังคงมีจุดอ่อนในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารซึ่งพบว่าเป็นจุดอ่อนในปี 2561 เช่นกัน ในขณะที่จุดแข็งคือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยม สำนักงานประกันสังคมควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการในด้านอื่นๆ เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

**กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน**มีความพึงพอใจรวมต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับมาก โดยประเด็นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือการให้คำปรึกษา/ การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การตรวจติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการอบรมเพิ่มเติม พัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

**กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** พบว่า บริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ยังไม่ดีพอ ผู้ประกันตนเองยังรู้สึกถึงความแตกต่างในงานบริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม ประกอบกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์การรักษาพยาบาล อยู่ที่ 3.82 คะแนน ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ไม่ได้้นำคะแนนความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลมาคำนวณ หากนำคะแนนความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลที่นับเป็นส่วนหนึ่งของบริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

ดังนั้น งานบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล จึงถือเป็นจุดอ่อนในงานบริการประกันสังคมอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลยังมีจุดอ่อนที่ใช้วิธีสุ่มสอบถามผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ณ สถานที่สำรวจต่างๆ อาทิ ในสำนักงานประกันสังคม ในสถานที่ทำงานของผู้ประกันตน โดยไม่ได้เข้าไปสำรวจความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ณ หน่วยบริการทางการแพทย์ อย่างเป็นระบบตามหลักสถิติ ดังนั้น จึงควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประกันสังคมผ่านเครือข่ายทางการแพทย์/การรักษาพยาบาล ตามสถานพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศอย่างมีระบบและอ้างอิงทางหลักสถิติได้

สรุปข้อสังเกตผลการสำรวจความพึงพอใจหน่วยบริการในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพฯให้ความพึงพอใจหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมเพิ่มขึ้นมากที่สุด ขณะที่ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ภาคเหนือให้ความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม พบว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและขนาดใหญ่ จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่สังเกตเบื้องต้น **ขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและพื้นที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม**อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้เช่นกัน ดังนั้น จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจนำมาศึกษาปัจจัยขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม และปัจจัยพื้นที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมและมีปัจจัยความพึงพอใจใดบ้างที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมแต่ละขนาดเพื่อที่ว่าให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาการให้บริการในหน่วยบริการตามลักษณะของขนาดและพื้นที่ให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ประกันตนที่จะส่งผลให้แนวโน้ม ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการขององค์กรได้รับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

## บทที่ 4

# ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563

### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

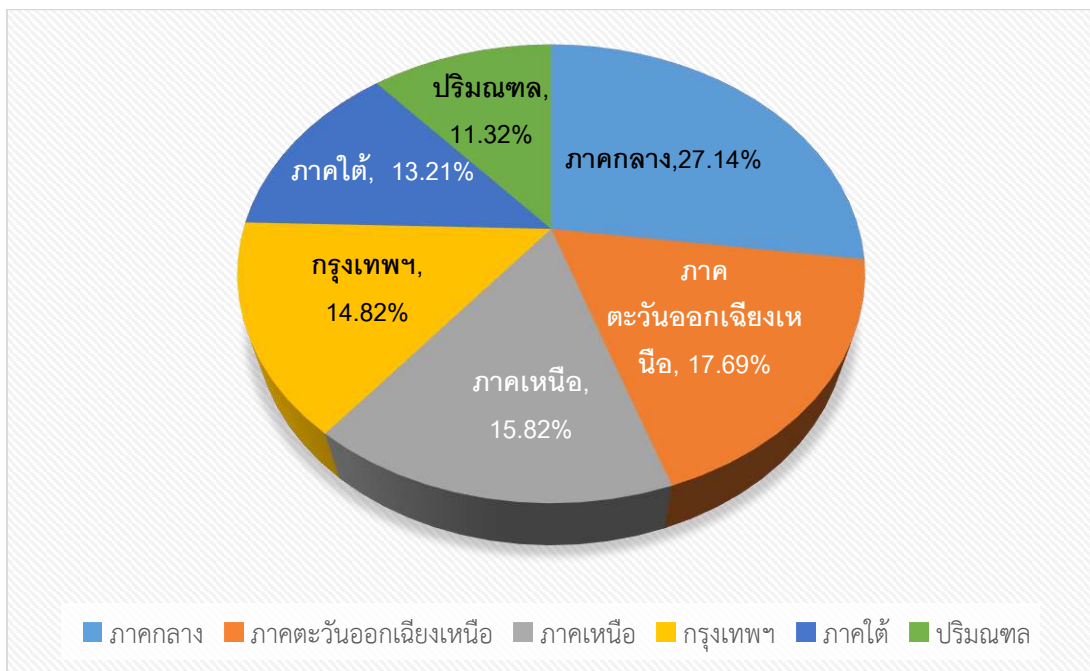
ข้อมูลทั่วไปที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563 ประกอบด้วย ข้อมูลภาพรวมของจำนวนตัวอย่างที่มีการสำรวจทั้งหมดทั่วประเทศ และจำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายรายภาค/พื้นที่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามรายภาค ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการจำแนกตามรายภาค และรายหน่วยบริการ ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบหมายจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 ผู้ประกันตนมาตรา 40 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ/ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน รวมถึงข้อมูลการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ และช่องทางในการรับ/จ่ายเงินที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและหน่วยบริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1.1 ภาพรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้

จากภาพรวมการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 22,800 ตัวอย่าง จำแนกตามรายภาค/พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 3,519 ตัวอย่าง ปริมณฑล จำนวนรวม 2,620 ตัวอย่าง ภาคกลาง จำนวนรวม 5,380 ตัวอย่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนรวม 4,280 ตัวอย่าง ภาคเหนือ จำนวนรวม 3,742 ตัวอย่าง และภาคใต้ จำนวนรวม 3,259 ตัวอย่าง (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก 1) ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้มีทั้งสิ้น 26,430 ตัวอย่าง ซึ่งเกินเป้าหมายที่กำหนดทุกภาค/พื้นที่ โดยภาพรวมจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้เกินเป้าหมายที่กำหนดทั้งหมดจำนวน 3,630 ราย (เกินเป้าหมายร้อยละ 15.92) ซึ่งจำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายในระดับภาค/พื้นที่ มีรายละเอียด ดังนี้

จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ อยู่ในภาคกลางมากที่สุด จำนวน 7,173 ราย (ร้อยละ 27.14) รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4,676 ราย (ร้อยละ 17.69) ภาคเหนือ จำนวน 4,181 ราย (ร้อยละ 15.82) กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,916 ราย (ร้อยละ 14.82) ภาคใต้ จำนวน 3,493 ราย (ร้อยละ 13.21) และปริมณฑล จำนวน 2,991 ราย (ร้อยละ 11.32) ตามลำดับ (รูปภาพที่ 4-1)

รูปภาพที่ 4-1: สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาค/พื้นที่



ทั้งนี้ เมื่อจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ตามกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และสถานพยาบาล เป็นกลุ่มตัวอย่างหลักในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 24,199 ราย (ร้อยละ 91.56) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 148 ราย (ร้อยละ 0.56) หน่วยพันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 150 ราย (ร้อยละ 0.57) และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจ รวมทั้งสิ้น 1,933 ราย (ร้อยละ 7.31) โดยกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจได้รวมทุกกลุ่ม มีจำนวน 26,430 ราย (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายในระดับภาค/พื้นที่

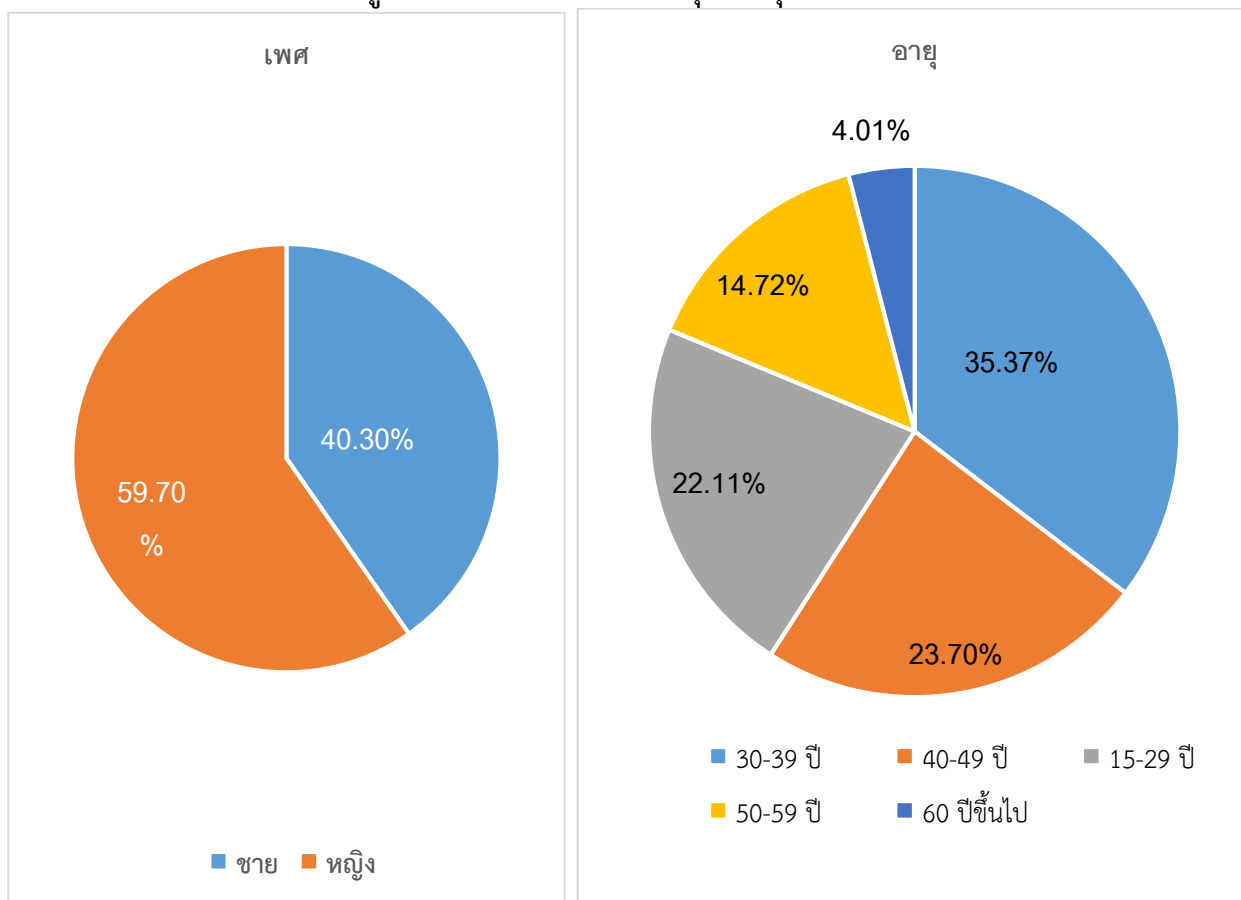
ภาค/พื้นที่	หน่วยบริการ (สปส. สาขา โรงพยาบาล และศูนย์ฟื้นฟู สมรรถภาพ- คนงาน)	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วย บริการทาง การเงินอื่นๆ)	หน่วย พันธมิตร/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอื่น	บุคลากร สปส.	รวมทุก กลุ่ม	สัดส่วน: ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	3,481	43	14	378	3,916	14.82
ปริมณฑล	2,601	18	12	360	2,991	11.32
ภาคกลาง	6,666	27	101	379	7,173	27.14
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4,436	25	5	210	4,676	17.69
ภาคเหนือ	3,799	21	8	353	4,181	15.82
ภาคใต้	3,216	14	10	253	3,493	13.21
รวม	24,199	148	150	1,933	26,430	100.00
สัดส่วน: ร้อยละ	91.56	0.56	0.57	7.31	100.00	

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลได้เกินเป้าหมายทุกกลุ่ม ยกเว้นหน่วยพันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย โดยหน่วยบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมและสาขารวมถึงโรงพยาบาล และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เป้าหมายรวม 22,120 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง 24,199 ตัวอย่าง (เกินเป้าหมายร้อยละ 9.40) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) เป้าหมายรวม 120 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง 148 ตัวอย่าง (เกินเป้าหมายร้อยละ 23.33) พันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เป้าหมายรวม 160 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง 150 ตัวอย่าง (ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 6.25) และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เป้าหมายรวม 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง 1,933 ตัวอย่าง (เกินเป้าหมายมากถึงร้อยละ 300 หรือคิดเป็น 4.8 เท่า) ทั้งนี้ในส่วนของการสำรวจผู้ประกันตน ณ หน่วยบริการ ทั้งที่สำนักงานประกันสังคมและสาขา และโรงพยาบาล เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริงเกินเป้าหมายค่อนข้างมาก ขณะที่บุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีการตอบแบบสำรวจเกินเป้าหมายมาก ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพรวมทั้งหมดเกินเป้าหมายมากกว่า 3 พันตัวอย่าง

#### 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับภาค

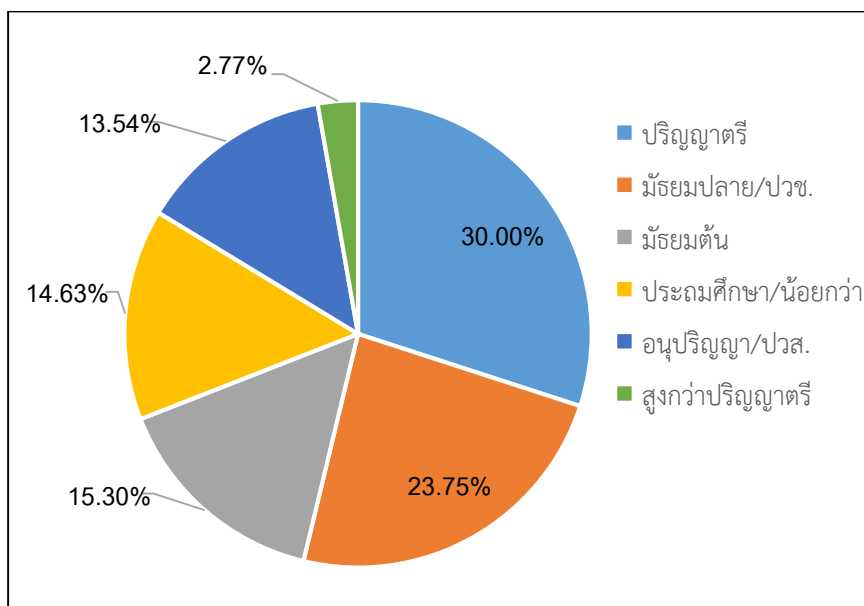
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวมที่สำรวจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.70) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 40.30) โดยมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 35.37) มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 23.70) อายุ 15-29 ปี (ร้อยละ 22.11) อายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 14.72) และอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.01) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 4-2: เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ มีระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 23.75) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 15.30) ประถมศึกษา/น้อยกว่า (ร้อยละ 14.63) อนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 13.54) และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.77) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 4-3: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



ตารางที่ 4-2: เพศ อายุ และระดับการศึกษา จำแนกตามรายภาค

ข้อมูลทั่วไป	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม	
							จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>								
ชาย	1,614	921	2,790	1,681	1,581	1,116	9,703	40.30
หญิง	1,867	1,661	3,856	2,734	2,197	2,079	14,394	59.70
<b>อายุ</b>								
15-29 ปี	643	493	1,332	1,347	769	769	5,353	22.11
30-39 ปี	1,399	782	2,543	1,476	1,221	1,101	8,522	35.37
40-49 ปี	773	697	1,674	872	946	748	5,710	23.70
50-59 ปี	481	491	847	621	648	458	3,546	14.72
60 ปีขึ้นไป	185	119	250	99	194	119	966	4.01
<b>ระดับการศึกษา</b>								
ประถมศึกษา/หรือน้อยกว่า	364	389	976	769	600	428	3,526	14.63
มัธยมศึกษาตอนต้น	385	484	1,087	805	493	433	3,687	15.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	516	576	1,934	1,252	772	674	5,724	23.75
อนุปริญญา/ปวส.	357	281	1,071	606	524	424	3,263	13.54
ปริญญาตรี	1,715	762	1,393	916	1,276	1,167	7,229	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	144	90	185	67	113	69	668	2.77

จากตารางที่ 4.2 พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายทุกภาค และอายุของผู้ตอบแบบสำรวจในทุกภาคส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี โดยมีข้อสังเกตว่าในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจของกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคใต้ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ขณะที่ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด

**ตารางที่ 4-3: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกประเภทผู้รับบริการในระดับภาค**

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ จาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงิน ทดแทน)	รวมทุกกลุ่ม	
								จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพ มหานคร	190	2,116	835	121	24	15	180	3,481	14.45
ปริมณฑล	235	1,142	936	113	42	41	73	2,582	10.72
ภาคกลาง	365	2,889	1,975	923	235	123	136	6,646	27.58
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	140	2,400	919	641	114	66	135	4,415	18.32
ภาคเหนือ	463	1,723	712	678	26	21	155	3,778	15.68
ภาคใต้	169	2,075	540	342	14	15	40	3,195	13.26
รวม	1,562	12,345	5,917	2,818	455	281	719	24,097	100.00
สัดส่วน (%)	6.48	51.23	24.55	11.69	1.89	1.17	2.98	100.00	

เมื่อจำแนกประเภทผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เขตปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มากที่สุดในทุกภาค โดยรวมคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 51.23 รองลงมาคือ ผู้ประกันตนมาตรา 39 ร้อยละ 24.55 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 11.69 ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 12.52 เป็นนายจ้างและผู้รับมอบจากนายจ้าง ร้อยละ 6.48 ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 2.98 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาทผู้มีสิทธิ ร้อยละ 1.89 และผู้รับมอบจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง ร้อยละ 1.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล

คุณลักษณะ กลุ่มตัวอย่าง	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
<b>เพศ</b>	<b>1,562</b>	<b>12,345</b>	<b>5,917</b>	<b>2,818</b>	<b>455</b>	<b>281</b>	<b>719</b>	<b>24,097</b>
ชาย	663	5,229	2,373	918	113	63	344	9,703
สัดส่วน (ร้อยละ)	42.45	42.36	40.10	32.58	24.84	22.42	47.84	40.27
หญิง	899	7,116	3,544	1,900	342	218	375	14,394
สัดส่วน (ร้อยละ)	57.55	57.64	59.90	67.42	75.16	77.58	52.16	59.73
<b>ช่วงอายุ</b>	<b>1,562</b>	<b>12,345</b>	<b>5,917</b>	<b>2,818</b>	<b>455</b>	<b>301</b>	<b>719</b>	<b>24,097</b>
15-29 ปี	261	2,951	1,042	536	230	167	166	5,353
สัดส่วน (ร้อยละ)	16.71	23.90	17.61	19.02	50.55	55.48	23.09	22.21
30-39 ปี	455	4,850	2,137	635	93	68	304	8,522
สัดส่วน (ร้อยละ)	29.13	39.29	36.12	22.53	20.44	22.59	42.28	35.37
40-49 ปี	528	2,893	1,518	509	68	44	150	5,710
สัดส่วน (ร้อยละ)	33.80	23.43	25.65	18.06	14.95	14.62	20.86	23.70
50-59 ปี	254	1,326	889	926	50	19	82	3,546
สัดส่วน (ร้อยละ)	16.26	10.74	15.02	32.86	10.99	6.31	11.40	14.72
60 ปีขึ้นไป	64	325	331	212	14	3	17	966
สัดส่วน (ร้อยละ)	4.10	2.63	5.59	7.52	3.08	1.00	2.36	4.01

เมื่อจำแนกประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทุกประเภทเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชายมากที่สุด (ร้อยละ 77.58) รองลงมาเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ (ร้อยละ 75.16) และผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 67.42) ตามลำดับ

ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 33.80) ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 39.29) ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 36.12) ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.86) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีอายุระหว่าง 15 - 29 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 50.55) ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีอายุระหว่าง 15 - 29 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 55.48) และลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.28)

ตารางที่ 4-4 จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล (ต่อ)

คุณลักษณะ กลุ่มตัวอย่าง	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
ระดับการศึกษา	1,562	12,345	5,917	2,818	455	301	719	24,097
ประถมศึกษา/ หรือน้อยกว่า	177	1,609	847	697	86	21	89	3,526
สัดส่วน (ร้อยละ)	11.33	13.03	14.31	24.73	18.90	7.47	12.38	14.63
มัธยมศึกษาตอนต้น	168	1,975	962	417	33	29	103	3,687
สัดส่วน (ร้อยละ)	10.76	16.00	16.26	14.80	7.25	10.32	14.33	15.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	263	3,047	1,588	538	225	39	174	5,874
สัดส่วน (ร้อยละ)	16.84	24.68	26.84	19.09	49.45	13.88	24.20	24.38
อนุปริญญา/ปวส.	176	1,229	867	659	41	25	116	3,113
สัดส่วน (ร้อยละ)	11.27	9.96	14.65	23.39	9.01	8.90	16.13	12.92
ปริญญาตรี	649	4,174	1,531	478	61	115	221	7,229
สัดส่วน (ร้อยละ)	41.55	33.81	25.87	16.96	13.41	40.93	30.74	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	129	311	122	29	9	52	16	668
สัดส่วน (ร้อยละ)	8.26	2.52	2.06	1.03	1.98	18.51	2.23	2.77

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 41.55) รองลงมา คือ ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง (ร้อยละ 40.93) ผู้ประกันตนมาตรา 33 (ร้อยละ 33.81) และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน (ร้อยละ 30.74) ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มากที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ (ร้อยละ 49.45) รองลงมา คือ ผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 26.84) ตามลำดับ และผู้ประกันตนมาตรา 40 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือน้อยกว่า มากที่สุด (ร้อยละ 24.73)

ตารางที่ 4-5: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการในแต่ละหน่วยบริการ<sup>1</sup>  
(137 หน่วย)

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน /ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
กรุงเทพมหานคร	190	2,116	835	121	24	15	180	3,481
สัดส่วน (ร้อยละ)	5.46	60.79	23.99	3.48	0.69	0.43	5.17	100.00
ปริมณฑล	235	1,142	936	113	42	41	73	2,582
สัดส่วน (ร้อยละ)	9.10	44.23	36.25	4.38	1.63	1.59	2.83	100.00
นครปฐม	41	152	108	13	7	11	3	335
นนทบุรี	48	130	160	19	3	3	11	374
ปทุมธานี	39	214	217	31	7	3	10	521
สมุทรปราการ	73	416	292	36	20	18	22	877
สมุทรสาคร	34	230	159	14	5	6	27	475
ภาคกลาง	486	2,610	1,910	1,054	234	116	236	6,646
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.31	39.27	28.74	15.86	3.52	1.75	3.55	100.00
กาญจนบุรี	33	176	87	61	-	6	15	378
จันทบุรี	37	104	56	40	5	-	5	247
ฉะเชิงเทรา	24	146	113	54	15	8	15	375
ชลบุรี	34	137	125	73	45	10	9	433
ชัยนาท	-	106	85	15	9	6	3	224
ตราด	16	104	68	46	9	-	9	252
นครนายก	6	131	60	47	-	9	-	253
ประจวบคีรีขันธ์	30	113	145	76	25	9	-	398
ปราจีนบุรี	16	187	117	58	15	9	6	408
พระนครศรีอยุธยา	18	119	134	60	30	18	75	454
เพชรบุรี	60	135	106	112	15	17	9	454
ระยอง	-	136	78	9	-	6	-	229
ราชบุรี	42	121	141	84	22	12	6	428
ลพบุรี	45	153	103	86	18	-	18	423
สมุทรสงคราม	9	150	106	18	-	-	3	286
สระแก้ว	12	154	75	50	11	-	9	311
สระบุรี	36	132	103	54	3	6	30	364
สิงห์บุรี	39	97	34	22	6	-	6	204

<sup>1</sup> ในทางปฏิบัติมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามการกระจายประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลของทีมสำรวจ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง บางจังหวัดไม่มีกลุ่มตัวอย่างบางประเภท เช่น นายจ้าง ลูกจ้างเงินกองทุนทดแทน เข้ามาใช้บริการ ณ เวลานั้นๆ ด้วยข้อจำกัดของระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพรวมเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งทำให้บางจังหวัดประเภทกลุ่มตัวอย่างบางหน่วยบริการมากกว่าเป้าหมาย ขณะที่บางหน่วยบริการขาดหายไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากทุกประเภทของกลุ่มตัวอย่างใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน จึงไม่มีผลกระทบต่อการวิเคราะห์ผลในภาพรวม โดยเฉพาะเป้าหมายหลักของกลุ่มตัวอย่างในงานสำรวจนี้ คือ ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4-5: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการในแต่ละหน่วยบริการ (137 หน่วย) (ต่อ)

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน /ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
สุพรรณบุรี	26	112	98	22	3	-	15	276
อ่างทอง	3	97	76	67	3	-	3	249
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>	<b>140</b>	<b>2,400</b>	<b>919</b>	<b>641</b>	<b>114</b>	<b>66</b>	<b>135</b>	<b>4,415</b>
<b>สัดส่วน (ร้อยละ)</b>	<b>3.17</b>	<b>54.36</b>	<b>20.82</b>	<b>14.52</b>	<b>2.58</b>	<b>1.49</b>	<b>3.06</b>	<b>100.00</b>
กาฬสินธุ์	-	97	32	16	2	7	4	158
ขอนแก่น	12	209	105	36	7	13	15	397
ชัยภูมิ	6	97	23	18	-	-	7	151
นครพนม	3	60	63	36	-	-	-	162
นครราชสีมา	13	295	126	20	7	7	18	486
บึงกาฬ	2	70	38	33	1	1	-	145
บุรีรัมย์	12	122	68	31	9	2	16	260
มหาสารคาม	4	96	30	16	1	1	7	155
มุกดาหาร	3	55	32	50	4	1	-	145
ยโสธร	3	93	13	23	15	-	-	147
ร้อยเอ็ด	28	144	33	19	7	11	4	246
เลย	2	128	16	3	-	-	1	150
ศรีสะเกษ	10	58	25	13	24	7	13	150
สกลนคร	13	142	45	26	5	4	9	244
สุรินทร์	5	106	75	47	2	5	5	245
หนองคาย	5	114	17	6	2	-	1	145
หนองบัวลำภู	5	144	57	71	7	4	4	292
อำนาจเจริญ	1	39	9	79	3	-	1	132
อุดรธานี	10	228	45	62	13	3	30	391
อุบลราชธานี	3	103	67	36	5	-	-	214
<b>ภาคเหนือ</b>	<b>463</b>	<b>1,723</b>	<b>712</b>	<b>678</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>155</b>	<b>3,778</b>
<b>สัดส่วน (ร้อยละ)</b>	<b>12.26</b>	<b>45.61</b>	<b>18.85</b>	<b>17.95</b>	<b>0.69</b>	<b>0.56</b>	<b>4.10</b>	<b>100.00</b>
กำแพงเพชร	27	88	33	30	3	2	4	187
เชียงใหม่	25	99	34	24	1	1	4	188
เชียงใหม่	54	176	75	29	1	2	50	387
ตาก	35	94	97	17	2	-	8	253
นครสวรรค์	47	96	50	44	4	3	15	259
น่าน	31	170	24	25	2	2	-	254

ตารางที่ 4-5: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการในแต่ละหน่วยบริการ (137 หน่วย) (ต่อ)

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน /ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
พะเยา	7	66	18	44	-	-	1	136
พิจิตร	15	80	27	38	-	-	6	166
พิษณุโลก	44	93	49	45	-	3	13	247
เพชรบูรณ์	3	129	40	69	1	2	8	252
แพร่	41	124	24	86	-	-	5	280
แม่ฮ่องสอน	16	114	15	10	-	4	4	163
ลำปาง	46	105	38	62	5	-	3	259
ลำพูน	42	115	90	30	2	2	16	297
สุโขทัย	19	76	39	11	-	-	2	147
อุตรดิตถ์	11	38	33	70	5	-	15	172
อุทัยธานี	-	60	26	44	-	-	1	131
<b>ภาคใต้</b>	<b>169</b>	<b>2,075</b>	<b>540</b>	<b>342</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>3,195</b>
<b>สัดส่วน (ร้อยละ)</b>	<b>5.29</b>	<b>64.95</b>	<b>16.90</b>	<b>10.70</b>	<b>0.44</b>	<b>0.47</b>	<b>1.25</b>	<b>100.00</b>
กระบี่	11	175	53	18	-	-	-	257
ชุมพร	10	70	47	22	-	3	7	159
ตรัง	6	199	37	17	4	1	-	264
นครศรีธรรมราช	30	147	74	111	6	3	4	375
นราธิวาส	7	133	9	1	-	1	-	151
ปัตตานี	18	97	29	4	-	-	2	150
พังงา	9	106	33	11	-	-	1	160
พัทลุง	1	88	33	33	-	-	1	156
ภูเก็ต	21	224	46	7	1	-	-	299
ยะลา	2	123	19	4	-	-	1	149
ระนอง	16	105	13	13	-	-	2	149
สงขลา	14	348	53	23	-	2	16	456
สตูล	2	87	25	35	-	1	1	151
สุราษฎร์ธานี	22	173	69	43	3	4	5	319

จากตารางที่ 4-5 จะเห็นได้ว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ในสัดส่วนมากที่สุดทุกภาค และเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้างน้อยที่สุดเกือบทุกภาค (ยกเว้นภาคใต้) โดยภาคใต้มีผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-6: การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

การขอรับบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	รวมทุกกลุ่ม
งานการเงินและบัญชี	525	1,979	866	603	43	44	68	4,128
สัดส่วน (ร้อยละ)	33.61	16.03	14.64	21.40	9.45	15.66	9.46	17.13
งานตรวจสอบและ ติดตามหนี้/งานเงิน สมทบ	220	1,020	707	369	33	31	42	2,422
สัดส่วน (ร้อยละ)	14.08	8.26	11.95	13.09	7.25	11.03	5.84	10.05
งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	121	2,072	987	263	122	36	273	3,814
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.75	16.78	16.68	9.33	26.81	12.81	37.97	15.83
งานทะเบียนและ ประสานการแพทย์	263	3,066	860	574	133	72	123	5,091
สัดส่วน (ร้อยละ)	16.84	24.84	14.53	20.37	29.23	25.62	17.11	21.13
งานขอรับเงินประโยชน์ ทดแทน (กองทุน ประกันสังคม)	433	4,208	2,497	1,009	124	98	213	8,642
สัดส่วน (ร้อยละ)	27.72	34.09	42.20	35.81	27.25	34.88	29.62	35.86
<b>รวมบริการทุกประเภท</b>	<b>1,562</b>	<b>12,345</b>	<b>5,917</b>	<b>2,818</b>	<b>455</b>	<b>281</b>	<b>719</b>	<b>24,097</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมของทุกกลุ่ม งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) มีผู้ขอรับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 35.86) รองลงมา คือ งานทะเบียนและประสานการแพทย์ (ร้อยละ 21.13) งานการเงินและบัญชี (ร้อยละ 17.13) งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) (ร้อยละ 15.83) ส่วนงานตรวจสอบและติดตามหนี้/งานเงินสมทบ มีผู้ขอรับบริการน้อยที่สุด (ร้อยละ 10.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7: การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทหน่วยบริการ

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน /ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่	141	1,398	509	76	19	10	151	2,304
สัดส่วน (ร้อยละ)	6.12	60.68	22.09	3.30	0.82	0.43	6.55	100.00
สำนักงานประกันสังคม จังหวัด	921	5,322	3,462	1,451	297	152	453	12,058
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.64	44.14	28.71	12.03	2.46	1.26	3.76	100.00
สำนักงานประกันสังคม จังหวัด (สาขา)	474	3,125	1,143	835	75	73	160	5,885
สัดส่วน (ร้อยละ)	8.05	53.10	19.42	14.19	1.27	1.24	2.72	100.00
โรงพยาบาล	167	3,898	1,312	532	83	56	106	6,154
สัดส่วน (ร้อยละ)	2.71	63.34	21.32	8.64	1.35	0.91	1.72	100.00
<b>รวมทุกหน่วยบริการ</b>	<b>1,703</b>	<b>13,743</b>	<b>6,426</b>	<b>2,894</b>	<b>474</b>	<b>291</b>	<b>870</b>	<b>26,401</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	6.45	52.05	24.34	10.96	1.80	1.10	3.30	100.00

หมายเหตุ \* ผู้ตอบแบบสำรวจตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

การขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มากที่สุด (ร้อยละ 60.68) รองลงมาคือ ผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 22.09) ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน (ร้อยละ 6.55) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 6.12) และผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 3.30) ตามลำดับ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (สาขา) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มากที่สุด (ร้อยละ 53.10) ผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 19.42) ผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 14.19) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 8.05) และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน (ร้อยละ 2.72) ตามลำดับ

โรงพยาบาล มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มากที่สุด (ร้อยละ 63.34) ผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 21.32) ผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 8.64) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 2.71) และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน (ร้อยละ 1.72) ตามลำดับ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างทุกหน่วยบริการ เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 ผู้ประกันตนมาตรา 40 นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8: ช่องทางในการรับ/จ่ายเงินที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและหน่วยบริการ

ช่องทาง	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ผู้มี สิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	รวมทุก กลุ่ม
สำนักงานประกันสังคม พื้นที่/จังหวัด/สาขา	641	5,744	2,190	1,280	245	131	405	10,636
สัดส่วน (ร้อยละ)	41.04	46.53	37.01	45.42	53.85	46.62	56.33	44.14
ธนาคาร	721	6,006	2,075	875	163	124	265	10,229
สัดส่วน (ร้อยละ)	46.16	48.65	35.07	31.05	35.82	44.13	36.86	42.45
ไปรษณีย์ไทย	33	117	103	62	15	6	9	345
สัดส่วน (ร้อยละ)	2.11	0.95	1.74	2.20	3.30	2.14	1.25	1.43
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	131	342	1,456	470	27	15	29	2,470
สัดส่วน (ร้อยละ)	8.39	2.77	24.61	16.68	5.93	5.34	4.03	10.25
ห้างเทสโก้โลตัส	11	40	21	33	-	1	6	112
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.70	0.32	0.35	1.17	0.00	0.36	0.83	0.46
Big C	16	50	43	80	4	2	2	197
สัดส่วน (ร้อยละ)	1.02	0.41	0.73	2.84	0.88	0.71	0.28	0.82
ห้างเซ็นทรัล	9	37	18	10	-	2	3	79
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.58	0.30	0.30	0.35	0.00	0.71	0.42	0.33
ตู้บุญเติม	-	9	11	8	1	-	-	29
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	0.07	0.19	0.28	0.22	-	-	0.12
รวมทุกช่องทาง	1,562	12,345	5,917	2,818	455	281	719	24,097
สัดส่วน (ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

ช่องทางในการรับ/จ่ายเงิน ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่รับบริการผ่านช่องทางรับ/จ่ายเงินผ่านธนาคารมากที่สุด ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 (ร้อยละ 48.65) และนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 46.16) ส่วนผู้รับบริการใช้ช่องทางรับ/จ่ายผ่านสำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัด/สาขามากที่สุด ได้แก่ ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) (ร้อยละ 56.33) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ (ร้อยละ 53.85) ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง (ร้อยละ 46.62) ผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 45.42) และผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 37.01) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-9: ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและหน่วยบริการ<sup>2</sup>**

แหล่งข้อมูล	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจจาก นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุน เงิน ทดแทน)	รวมทุก กลุ่ม
เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	387	3,564	1,581	894	124	108	189	<b>6,847</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	24.78	28.87	26.72	31.72	27.25	38.43	26.29	28.41
Facebook สำนักงานประกันสังคม	148	1,453	687	337	45	28	112	<b>2,810</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	9.48	11.77	11.61	11.96	9.89	9.96	15.58	11.66
จดหมายข่าวต่างๆ ของสำนักงาน ประกันสังคม	203	1,305	934	311	53	28	46	<b>2,880</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	13.00	10.57	15.79	11.04	11.65	9.96	6.40	11.95
โทรสอบถาม	-	14	2	-	-	-	-	<b>16</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	0.11	0.03	-	-	-	-	0.07
บริษัท/ที่ทำงาน	10	453	36	7	1	4	25	<b>536</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.64	3.67	0.61	0.25	0.22	1.42	3.48	2.22
เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ	63	828	232	170	37	14	35	<b>1,379</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	4.03	6.71	3.92	6.03	8.13	4.98	4.87	5.72
เว็บไซต์ค้นหา	85	616	173	39	8	13	47	<b>981</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	5.44	4.99	2.92	1.38	1.76	4.63	6.54	4.07
สังคมออนไลน์	33	220	558	10	3	4	35	<b>863</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	2.11	1.78	9.43	0.35	0.66	1.42	4.87	3.58
สื่อพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	245	1,580	657	302	33	36	59	<b>2,912</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	15.69	12.80	11.10	10.72	7.25	12.81	8.21	12.08
สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	194	856	756	523	109	27	56	<b>2,521</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	12.42	6.93	12.78	18.56	23.96	9.61	7.79	10.46
สำนักงานประกันสังคม	2	31	27	12	3	-	1	<b>76</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.13	0.25	0.46	0.43	0.66	0.00	0.14	0.32
Call Center	-	10	7	-	-	-	-	<b>17</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	0.08	0.12	-	-	-	-	0.07
Mobile Application	3	52	24	4	11	6	9	<b>109</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.19	0.42	0.41	0.14	2.42	2.14	1.25	0.45
ไม่ทราบข่าวสาร	189	1,363	243	209	28	13	105	<b>2,150</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	12.10	11.04	4.11	7.42	6.15	4.63	14.60	8.92
<b>รวมทุกช่องทาง</b>	<b>1,562</b>	<b>12,345</b>	<b>5,917</b>	<b>2,818</b>	<b>455</b>	<b>281</b>	<b>719</b>	<b>24,097</b>
<b>สัดส่วน (ร้อยละ)</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

<sup>2</sup> ข้อสังเกตที่มีผู้ตอบ Call Center น้อย ทั้งๆที่ข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ มีผู้ใช้บริการ Call Center ในการหาข้อมูลมาก เนื่องจากว่าในแบบสำรวจไม่ได้มีการกำหนดหัวข้อ Call Center เป็นหัวข้อให้เลือกตอบ ด้วยเหตุผลที่ว่าวัตถุประสงค์ของข้อคำถามเรื่องการเข้าถึงแหล่งข้อมูลหมายถึงแหล่งข้อมูลผ่านทางสำนักงานจัดหาให้ เช่น Website Facebook จดหมายข่าว เป็นต้น ส่วนการโทรสอบถาม หรือ ใช้ Call Center เป็นกรณีที่ต้องกรหาข้อมูลแล้วไม่สามารถหาข้อมูลได้ตามแหล่งข้อมูลที่สำนักงานจัดหาไว้ให้ อย่างไรก็ตามได้มีการกำหนดแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นตัวเลือกนอกเหนือจากที่กำหนด และให้ระบุ ประเภทแหล่งข้อมูลอื่นๆ ซึ่งก็มีผู้ตอบ Call Center และการโทรศัพท์สอบถามบ้างในจำนวนที่ไม่มากนัก

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม พบว่า ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับรู้จากเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมมากที่สุด (ร้อยละ 28.41) รองลงมาคือ สื่อพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 12.08) และจดหมายข่าวต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 11.95) ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ในสัดส่วนมากที่สุด ได้แก่ ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง (ร้อยละ 38.43) ผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 31.72) ผู้ประกันตนมาตรา 33 (ร้อยละ 28.87) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ (ร้อยละ 27.25) ผู้ประกันตนมาตรา 39 (ร้อยละ 26.72) ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) (ร้อยละ 26.29) และนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง (ร้อยละ 24.78) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ตารางที่ 4-10: เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกรายภาค

ข้อมูลทั่วไป	ขอนแก่น	เชียงใหม่	ปทุมธานี	ระยอง	สงขลา	รวม	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>เพศ</b>	21	21	19	20	21	102	100.00
ชาย	15	17	14	16	13	75	73.53
หญิง	6	4	5	4	8	27	26.47
<b>อายุ</b>	21	21	19	20	21	102	100.00
15-29 ปี	4	5	4	3	5	21	20.59
30-39 ปี	8	4	4	5	5	26	25.49
40-49 ปี	6	5	6	3	5	25	24.51
50-59 ปี	3	5	4	5	4	21	20.59
60 ปีขึ้นไป	-	2	1	4	2	9	8.82
<b>ระดับการศึกษา</b>	21	21	19	20	21	102	100.00
ประถมศึกษา/หรือน้อยกว่า	6	8	7	7	4	32	31.37
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	5	5	5	2	20	19.61
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	7	3	4	6	26	25.49
อนุปริญญา/ปวส.	5	1	3	2	3	14	13.73
ปริญญาตรี	1	-	1	1	6	9	8.82
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	1	-	1	0.98

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน พบว่า เพศชายจะมีจำนวนสูงกว่าเพศหญิงในทุกภาค โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.53 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.47 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.49 และมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือน้อยกว่ามากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.37

ตารางที่ 4-11: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล

คุณลักษณะ กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม
รวมทุกกลุ่ม	27	19	56	102
ชาย	22	14	39	75
สัดส่วน (ร้อยละ)	81.48	73.68	69.64	73.53
หญิง	5	5	17	27
สัดส่วน (ร้อยละ)	18.52	26.32	30.36	26.47
ช่วงอายุ	28	19	55	102
15-29 ปี	8	4	9	21
สัดส่วน (ร้อยละ)	28.57	21.05	16.36	20.59
30-30 ปี	7	2	17	26
สัดส่วน (ร้อยละ)	25.00	10.53	30.91	25.49
40-49 ปี	6	7	12	25
สัดส่วน (ร้อยละ)	21.43	36.84	21.82	24.51
50-59 ปี	5	5	11	21
สัดส่วน (ร้อยละ)	17.86	26.32	20.00	20.59
60 ปีขึ้นไป	2	1	6	9
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.14	5.26	10.91	8.82
ระดับการศึกษา	28	19	55	102
ประถมศึกษา/หรือน้อยกว่า	10	7	15	32
สัดส่วน (ร้อยละ)	35.71	36.84	27.27	31.37
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	3	10	20
สัดส่วน (ร้อยละ)	25.00	15.79	18.18	19.61
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	5	16	26
สัดส่วน (ร้อยละ)	17.86	26.32	29.09	25.49
อนุปริญญา/ปวส.	4	3	7	14
สัดส่วน (ร้อยละ)	14.29	15.79	12.73	13.73
ปริญญาตรี	2	1	6	9
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.14	5.26	10.91	8.82
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	1	1
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	-	1.82	0.98
สถานภาพการทำงาน	28	19	55	102
ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน)	11	4	6	21
สัดส่วน (ร้อยละ)	39.29	21.05	10.91	20.59
ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)	12	3	14	29
สัดส่วน (ร้อยละ)	42.86	15.79	25.45	28.43
พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ	1	2	4	7
สัดส่วน (ร้อยละ)	3.57	10.53	7.27	6.86
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	-	5	23	28
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	26.32	41.82	27.45

ตารางที่ 4-11: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล (ต่อ)

คุณลักษณะ กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม
สถานภาพการทำงาน	28	19	55	102
รับจ้างทั่วไป	4	2	2	8
สัดส่วน (ร้อยละ)	14.29	10.53	3.64	7.84
ว่างงาน (กำลังหางาน)	-	3	6	9
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	15.79	10.91	8.82
ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน)	11	4	6	21
สัดส่วน (ร้อยละ)	39.29	21.05	10.91	20.59
ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)	12	3	14	29
สัดส่วน (ร้อยละ)	42.86	15.79	25.45	28.43
พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ	1	2	4	7
สัดส่วน (ร้อยละ)	3.57	10.53	7.27	6.86
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	-	5	23	28
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	26.32	41.82	27.45
รับจ้างทั่วไป	4	2	2	8
สัดส่วน (ร้อยละ)	14.29	10.53	3.64	7.84
ว่างงาน (กำลังหางาน)	-	3	6	9
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	15.79	10.91	8.82

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้รับบริการและคุณลักษณะบุคคล พบว่า ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ทุพพลภาพ จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 30 -39 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า โดยเป็นลูกจ้าง (ค่าจ้างรายเดือน) มากที่สุด รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ

ตารางที่ 4-12: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน  
ในระดับจังหวัด

หน่วยบริการ	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม
ขอนแก่น	-	4	17	21
เชียงใหม่	6	6	9	21
ปทุมธานี	11	8	*	19
ระยอง	5	-	15	20
สงขลา	6	1	14	21
รวม	28	19	55	102
สัดส่วน (ร้อยละ)	27.45	18.63	53.92	100.00

\*หมายเหตุ: ผู้ให้สัมภาษณ์ของจังหวัดปทุมธานีเป็นผู้ทุพพลภาพทั้ง 19 ราย โดยเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 11 ราย และมาตรา 39 จำนวน 8 ราย

ตารางที่ 4-13: จำนวนปีที่ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

จำนวนปี	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม	สัดส่วน (ร้อยละ)
น้อยกว่า 5 ปี	27	19	52	98	96.08
5 - 10 ปี	1	-	3	4	3.92

ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ทุพพลภาพ รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยมีผู้รับบริการ 5 ปีขึ้นไปเพียง 4 ราย จากจำนวนที่สำรวจทั้งหมด 102 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.92

ตารางที่ 4-14: สถานะของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม
ลูกจ้างที่ประสบอันตรายจาก การทำงาน	21	8	15	44
สัดส่วน (ร้อยละ)	75.00	42.11	27.27	43.14
ผู้ประกันตนทุพพลภาพ	7	11	40	58
สัดส่วน (ร้อยละ)	25.00	57.89	72.73	56.86
รวม	28	19	55	102
สัดส่วน (ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00

สถานะของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้ประกันตน ทุพพลภาพ ร้อยละ 56.86 และเป็นลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงาน ร้อยละ 43.14 โดยผู้ประกันตนมาตรา 33 เป็นลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงานมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 75.00 ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ทุพพลภาพ เป็นผู้ประกันตนทุพพลภาพมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 57.89 และร้อยละ 72.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15: การรับบริการฟื้นฟูของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน  
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

การรับบริการ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม	สัดส่วน (ร้อยละ)
การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์	15	12	9	36	25.35
การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ	14	10	9	33	23.24
การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจ	13	12	8	33	23.24
การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสังคม	17	14	9	40	28.17
รวม	59	48	35	142	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

การรับบริการฟื้นฟูของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน พบว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสังคม มีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 28.17) รองลงมา คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ (ร้อยละ 25.35) และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจมีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 23.24) ตามลำดับ โดยผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ส่วนใหญ่รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสังคม ส่วนผู้ทุพพลภาพรับบริการการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ ด้านอาชีพ และด้านสังคม

ตารางที่ 4-16: การพักอาศัยของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

การพักอาศัย	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม	สัดส่วน (ร้อยละ)
ภายในศูนย์ฟื้นฟู	24	17	50	91	89.22
ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู	4	2	5	11	10.78
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>102</b>	<b>100.00</b>

จากการสำรวจผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในศูนย์ฟื้นฟู หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.22 ซึ่งผู้รับบริการทุกประเภท ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ทุพพลภาพอยู่ในศูนย์ฟื้นฟูมากกว่าภายนอกศูนย์ฟื้นฟูทั้งหมด

ตารางที่ 4-17: การได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

แหล่งข้อมูล	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ทุพพลภาพ	รวมทุกกลุ่ม
เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	2	1	4	7
สัดส่วน (ร้อยละ)	7.41	6.25	10.00	8.43
Facebook สำนักงานประกันสังคม	-	2	2	4
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	12.50	5.00	4.82
เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ	7	3	9	19
สัดส่วน (ร้อยละ)	25.93	18.75	22.50	22.89
จดหมายข่าวต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม	13	7	18	38
สัดส่วน (ร้อยละ)	48.15	43.75	45.00	45.78
เจ้าหน้าที่ศูนย์	-	-	6	6
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	-	15.00	7.23
นายจ้าง	5	3	1	9
สัดส่วน (ร้อยละ)	18.52	18.75	2.50	10.84
<b>รวม</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>83</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00

การรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ทุพพลภาพ ได้รับข่าวสารจากจดหมายข่าวต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด (ร้อยละ 45.78) และได้รับข้อมูลข่าวสารจาก Facebook สำนักงานประกันสังคม น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.82)

#### 4.1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### 1) สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ

ตารางที่ 4-18: ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามระดับภาค

ประเภท หน่วยงาน	กรุงเทพ มหานคร	ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม	สัดส่วน (ร้อยละ)
โรงพยาบาล ประกันสังคม	29	7	20	24	21	12	113	76.35
คลินิกประกันสังคม	2	-	3	1	-	-	6	4.05
โรงพยาบาลกองทุน เงินทดแทน	-	-	2	-	-	1	3	2.03
ธนาคาร	6	-	2	-	-	1	9	6.08
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4	-	-	-	-	-	4	2.70
ห้างเทสโก้โลตัส	1	-	-	-	-	-	1	0.68
Big C	1	11	-	-	-	-	12	8.11
รวม	43	18	27	25	21	14	148	100.00
สัดส่วน (ร้อยละ)	29.05	12.16	18.24	16.89	14.19	9.46	100.00	

ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นเจ้าหน้าที่/ผู้บริหารสถานพยาบาลมากที่สุด (ร้อยละ 76.35) โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นโรงพยาบาลประกันสังคมอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และปริมณฑล ตามลำดับ ขณะที่หน่วยบริการทางการเงิน ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นพนักงาน Big C มากที่สุด (ร้อยละ 8.11) รองลงมาเป็นธนาคาร (ร้อยละ 6.08) เคาน์เตอร์เซอร์วิส (ร้อยละ 2.70) และเทสโก้โลตัส (ร้อยละ 0.68) ตามลำดับ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำบันทึกข้อตกลงในการให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจำนวนที่สำรวจได้ในกลุ่มเป้าหมายนี้เกินจำนวนเป้าหมายที่กำหนดทั้งสถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน

ทั้งนี้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สถานพยาบาล ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลจากรายชื่อสถานพยาบาลประกันสังคม ปี 2563 จังหวัดละ 1 แห่ง รวม 76 แห่ง และโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครอีก 24 แห่ง รวมทั้งสิ้น 100 แห่ง โดยมีทั้งโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน แต่ในทางปฏิบัติการติดต่อประสานงานเพื่อเข้าเก็บข้อมูลในบางโรงพยาบาลมีข้อจำกัดเรื่องกฎระเบียบในการให้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น บางโรงพยาบาลกำหนดให้นักวิจัยต้องมีการกรอกข้อมูลการทำวิจัยตามแบบฟอร์มในการเข้าเก็บข้อมูลของโรงพยาบาล และต้องมีการนำเสนอให้คณะกรรมการวิจัยของโรงพยาบาลพิจารณาอนุญาตซึ่งต้องใช้เวลา บางโรงพยาบาลก็มีกระบวนการที่ต้องผ่านการอนุญาตให้เข้าพื้นที่หลายขั้นตอน รวมถึงบางแห่งมีการปฏิเสธให้เข้าไปเก็บข้อมูลเนื่องจากเข้มงวดเรื่องมาตรการป้องกันโควิด-19 ด้วยข้อจำกัดด้านระยะเวลาที่นักวิจัยต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามเป้าหมายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทีมนักวิจัยจึงเลือกโรงพยาบาลที่ยินดีให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมเก็บข้อมูล ณ โรงพยาบาล นั้นๆ ให้ได้ครบตามจำนวนเป้าหมายในภาพรวม (รายชื่อโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในภาคผนวก 11) สำหรับคลินิกประกันสังคม และโรงพยาบาลกองทุนเงินทดแทนเป็นหน่วยบริการที่อยู่ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพันธมิตรที่ได้ให้ข้อมูลมาทางออนไลน์ซึ่งเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลมาได้เกินจากเป้าหมายที่กำหนด

ตารางที่ 4-19: ประเภทหน่วยงาน จำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
โรงพยาบาลประกันสังคม	29	24	14	13	12	14	7	113
คลินิกประกันสังคม	2	1	3	-	-	-	-	6
โรงพยาบาลกองทุนเงินทดแทน	1	1	1	-	-	-	-	3
ธนาคาร	5	3	-	-	-	-	1	9
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4	-	-	-	-	-	-	4
ห้างเทสโก้โลตัส	1	-	-	-	-	-	-	1
Big C	4	2	2	3	-	1	-	12
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>148</b>
สัดส่วน (ร้อยละ)	31.08	20.95	13.51	10.81	8.11	10.14	5.41	100.00

เมื่อจำแนกจำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมา คือ ทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 20.95 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.97

## 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ตารางที่ 4-20: ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามระดับภาค

ประเภทหน่วยงาน	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม	สัดส่วน (ร้อยละ)
หน่วยงานภาครัฐ	4	10	39	5	8	9	75	50.00
หน่วยงานภาคเอกชน	-	1	61	-	-	1	63	42.00
สื่อมวลชน	10	1	1	-	-	-	12	8.00
รวม	14	12	101	5	8	10	150	100.00
สัดส่วน (ร้อยละ)	9.33	8.00	67.33	3.33	5.33	6.67	100.00	

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนทั้งสิ้นที่ตอบแบบสำรวจ 150 ตัวอย่าง ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐมากที่สุด 75 ตัวอย่าง (ร้อยละ 50.00) หน่วยงานภาคเอกชน 63 ตัวอย่าง (ร้อยละ 42.00) และ สื่อมวลชนอีก 12 ตัวอย่าง (ร้อยละ 8.00)

สำหรับประเภทหน่วยงานจำแนกตามระดับภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในภาคกลางมากที่สุด (ร้อยละ 67.33) รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 9.33) ปริมณฑล (ร้อยละ 8.00) ภาคใต้ (ร้อยละ 6.67) ภาคเหนือ (ร้อยละ 5.33) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นสื่อมวลชน ปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคกลาง ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาคเอกชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 4-21: ประเภทหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 - 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม
หน่วยงานภาครัฐ	43	16	8	4	1	2	1	75
หน่วยงานภาคเอกชน	47	9	6	1	-	-	-	63
สื่อมวลชน	5	4	1	1	-	1	-	12
รวม	95	29	15	6	1	3	1	150
สัดส่วน (ร้อยละ)	63.33	19.33	10.00	4.00	0.67	2.00	0.67	100.00

เมื่อจำแนกจำนวนปีที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และสื่อมวลชน น้อยกว่า 5 ปี เป็นส่วนใหญ่มาก คิดเป็นร้อยละ 63.33 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำงาน 5 ปี ขึ้นไป รวมทั้งสิ้นร้อยละ 36.67

#### 4.1.5 บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 4-22: เพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา จำแนกตามระดับภาค

ข้อมูลทั่วไป	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	รวม
<b>เพศ</b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>379</b>	<b>210</b>	<b>353</b>	<b>253</b>	<b>1,933</b>
ชาย	51	60	86	42	78	46	363
สัดส่วน (ร้อยละ)	13.49	16.67	22.69	20.00	22.10	18.18	18.78
หญิง	327	300	293	168	275	207	1,570
สัดส่วน (ร้อยละ)	86.51	83.33	77.31	80.00	77.90	81.82	81.22
<b>ประเภทบุคลากร</b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>379</b>	<b>210</b>	<b>353</b>	<b>253</b>	<b>1,933</b>
ข้าราชการ	147	107	124	62	109	91	640
สัดส่วน (ร้อยละ)	38.89	29.72	32.72	29.52	30.88	35.97	33.11
พนักงานราชการ	14	14	14	12	17	6	77
สัดส่วน (ร้อยละ)	3.70	3.89	3.69	5.71	4.82	2.37	3.98
พนักงานประกันสังคม	206	226	228	130	219	147	1,156
สัดส่วน (ร้อยละ)	54.50	62.78	60.16	61.90	62.04	58.10	59.80
ลูกจ้าง	11	13	13	6	8	6	60
สัดส่วน (ร้อยละ)	2.91	3.61	3.43	2.86	2.27	2.37	3.11
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>379</b>	<b>210</b>	<b>353</b>	<b>253</b>	<b>1,933</b>
ม.6/ปวช.	14	37	24	5	13	9	102
สัดส่วน (ร้อยละ)	3.70	10.28	6.33	2.38	3.68	3.56	5.28
อนุปริญญา/ปวส.	12	23	11	19	41	45	151
สัดส่วน (ร้อยละ)	3.17	6.39	2.90	9.05	11.61	17.79	7.81
ปริญญาตรี	255	259	277	165	261	149	1,366
สัดส่วน (ร้อยละ)	67.46	71.94	73.09	78.57	73.94	58.89	70.67
ปริญญาโท	97	41	66	20	37	50	311
สัดส่วน (ร้อยละ)	25.66	11.39	17.41	9.52	10.48	19.76	16.09
ปริญญาเอก	-	-	1	1	1	-	3
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	-	0.26	0.48	0.28	-	0.16

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ในทุกภาคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.22) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 18.78) โดยเป็นพนักงานประกันสังคมในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 59.80) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 70.67)

## 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ในส่วนของผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในที่นี่ (ตารางที่ 4-23) จะมีการแบ่งผลการสำรวจเป็น 5 ส่วนหลัก คือ ส่วนแรกเป็นการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ภาพรวมทั่วประเทศ ซึ่งเป็นผลการสำรวจผู้รับบริการที่ทำการสำรวจทุกหน่วยบริการทั้งการสำรวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และโรงพยาบาล รวมถึงศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และจำแนกรายกองทุน (หัวข้อ 4.2.1) ส่วนที่สองเป็นผลสำรวจผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม (หัวข้อ 4.2.2) ส่วนที่สามเป็นผลสำรวจผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาล (หัวข้อ 4.2.3) ส่วนที่สี่เป็นผลสำรวจผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน (หัวข้อ 4.2.4) และส่วนที่ห้าเป็นผลสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม เช่น กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 33, 39, 40 เป็นต้น (หัวข้อ 4.2.5)

### 4.2.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นภาพรวม

#### 1) สรุปผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศที่เป็นผู้ตอบแบบสำรวจชุดที่ 1 ซึ่งเป็นชุดผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม 137 แห่ง (ไม่รวมศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 5 แห่ง จำนวน 102 ราย) จำนวน 19,097 ราย และผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม 100 แห่ง จำนวน 5,000 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 24,097 ราย (คิดเป็นร้อยละ 91.17) ของกลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด) โดยในนี้มีประเด็นการสำรวจรวมทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ และด้านบริการทั่วไปที่ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ พบว่า คะแนน Top2Boxes หรือผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากของแต่ละด้านเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปน้อย ดังนี้

- ด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ ระดับคะแนน 4.44 (ร้อยละ 93.90)
- ด้านบริการทางการเงิน ระดับคะแนน 4.32 (ร้อยละ 92.64)
- ด้านบริการทั่วไป ระดับคะแนน 4.23 (ร้อยละ 89.42) ประกอบด้วย
  - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับคะแนน 4.30 (ร้อยละ 89.59)
  - สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนน 4.23 (ร้อยละ 89.49)
  - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับคะแนน 4.22 (ร้อยละ 89.16)
- ด้านบริการทางการแพทย์ ระดับคะแนน 4.15 (ร้อยละ 85.16)
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับคะแนน 4.11 (ร้อยละ 84.60)
- ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ ระดับคะแนน 3.95 (ร้อยละ 83.43)

ทั้งนี้ เมื่อรวมคะแนนเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน และประเด็นการรับรู้สิทธิประโยชน์ คะแนนภาพรวมทั้งประเทศอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 (ร้อยละ 88.49) และเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในตารางที่ 1-1 ในบทที่ 1 จะเห็นได้ว่าในภาพรวมของประเด็นการสำรวจทุกด้านคะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด โดยด้านบริการทางการเงิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนน 4.21-5.00) ขณะที่ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมาก (คะแนน 3.41-4.20)

โดยบริการที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมของทุกด้าน ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทั่วไปที่ประกอบด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ขณะที่บริการที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมของทุกด้าน ได้แก่ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ (ตารางที่ 4-23)

เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจจำแนกรายกองทุน พบว่า คะแนนความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการกองทุนประกันสังคมซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยของประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน รวมประเด็นการรับรู้สิทธิประโยชน์สูงกว่ากองทุนเงินทดแทนเล็กน้อย โดยคะแนนกองทุนประกันสังคมมีระดับคะแนน 4.21 (ร้อยละ 88.58) ซึ่งคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนประกันสังคมด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์มีคะแนนสูงสุดที่ระดับ 4.45 (ร้อยละ 93.94) รองลงมาเป็นด้านบริการทางการเงินมีคะแนนระดับ 4.39 (ร้อยละ 92.47) คะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเท่ากันที่ระดับ 4.25 (ร้อยละ 89.72) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนน 4.22 (ร้อยละ 89.09) ด้านบริการทางการแพทย์ คะแนน 4.03 (ร้อยละ 85.08) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 4.01 (ร้อยละ 84.90) และด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ มีคะแนน 3.99 (ร้อยละ 83.60) ซึ่งเป็นคะแนนระดับต่ำที่สุดในประเด็นการสำรวจทั้ง 5 ด้าน

สำหรับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทนที่มีคะแนนเฉลี่ยของประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน รวมประเด็นการรับรู้สิทธิประโยชน์ต่ำกว่ากองทุนประกันสังคม มีระดับคะแนน 4.18 (ร้อยละ 88.12) พบว่าการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนได้คะแนนมากที่สุดและใกล้เคียงกับกองทุนประกันสังคม คะแนนอยู่ที่ 4.44 (ร้อยละ 93.73) รองลงมาเป็นบริการด้านการเงินมีคะแนน 4.42 (ร้อยละ 93.31) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนน 4.24 (ร้อยละ 89.43) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คะแนน 4.22 (ร้อยละ 89.09) ด้านบริการทางการแพทย์ คะแนน 4.05 (ร้อยละ 85.50) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 4.00 (ร้อยละ 84.41) และด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.92 (ร้อยละ 82.76) ซึ่งเป็นคะแนนระดับต่ำที่สุดในประเด็นการสำรวจทั้ง 5 ด้าน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทั้ง 2 กองทุน พบว่าคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 กองทุนใกล้เคียงกันค่อนข้างมาก โดยด้านบริการทางการเงินทั้ง 2 กองทุน มีคะแนนมากที่สุดใน 5 ด้าน ขณะที่ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ทั้ง 2 กองทุน มีคะแนนน้อยที่สุดใน 5 ด้าน ทั้งนี้ คะแนนความพึงพอใจของกองทุนประกันสังคมที่สูงกว่าของกองทุนเงินทดแทน ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองทุนประกันสังคม ส่วนคะแนนความพึงพอใจของกองทุนเงินทดแทนที่สูงกว่าของกองทุนประกันสังคม ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านบริการของเจ้าหน้าที่ของกองทุนเงินทดแทน (ตารางที่ 4-23)

ตารางที่ 4-23: ตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจ และรายกองทุน

ประเด็นการสำรวจ	ภาพรวมทั่วประเทศ* (Top2boxes)		กองทุนประกันสังคม** (Top2boxes)		กองทุนเงินทดแทน*** (Top2boxes)	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.20	88.49	4.21	88.58	4.18	88.12
1. ด้านบริการทางการเงิน	4.32	92.64	4.39	92.47	4.42	93.31
2. ด้านบริการทางการแพทย์	4.15	85.16	4.03	85.08	4.05	85.50
3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	84.60	4.01	84.90	4.00	84.41
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์	3.95	83.43	3.99	83.60	3.92	82.76
5. ด้านบริการทั่วไป	4.23	89.42	4.24	89.51	4.22	89.04
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	89.49	4.25	89.72	4.20	88.59
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.22	89.16	4.22	89.09	4.24	89.43
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	89.59	4.25	89.72	4.22	89.09
6. การรับรู้สิทธิประโยชน์	4.44	93.90	4.45	93.94	4.44	93.73

หมายเหตุ: \* การคำนวณค่าคะแนน Top2boxes ภาพรวมทั้งประเทศ คำนวณจากคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจชุดที่ 1 ทั้งหมด ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และ ณ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม โดยคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจในประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน และรวมถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์

\*\* การคำนวณค่าคะแนน Top2boxes กองทุนประกันสังคม คำนวณจากคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจชุดที่ 1 ทุกประเภท (ยกเว้นลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน) ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และ ณ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม โดยคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจในประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน และรวมถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์

\*\*\* การคำนวณค่าคะแนน Top2boxes กองทุนเงินทดแทน คำนวณจากคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจชุดที่ 1 เฉพาะลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และ ณ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม โดยคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจในประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน และรวมถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์

สำหรับการแปลงค่าระดับคะแนน (Scale) ที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ระดับ 1 - 5 คะแนน จะใช้  
แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วง (Best, 1977) ดังนี้

ระดับคะแนน	ร้อยละ
4.21 - 5.00	84.20 - 100.00
3.41 - 4.20	68.20 - 84.00
2.61 - 3.40	52.20 - 68.00
1.81 - 2.60	36.20 - 52.00
1.00 - 1.80	20.00 - 36.00

ทั้งนี้ หากพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม โดยไม่รวมบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นปัจจัย  
ภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับบริการของสำนักงานประกันสังคมโดยตรง พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจ (ไม่รวมบริการ  
ทางการแพทย์) มีคะแนนความพึงพอใจ 4.23 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.25 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่รวมบริการทาง  
การแพทย์ ที่มีคะแนนความพึงพอใจ 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.49 และเมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน กรณีไม่รวมบริการทางการแพทย์ พบว่ากองทุนประกันสังคม มี  
คะแนน 4.24 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.37 และกองทุนเงินทดแทน มีคะแนน 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.79

จากตารางที่ 4-23 สรุปได้ว่า หากพิจารณาเฉพาะผลการสำรวจความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์  
ของสำนักงานและเครือข่าย ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนน 4.15 (ร้อยละ 85.16) ซึ่งถือว่า  
ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจในการรับบริการที่รวมบริการทุกด้าน ซึ่งให้เห็นว่าผู้รับบริการยังคงมีทัศนคติ  
ในการรับบริการทางการแพทย์เรื่องเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมในระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าการรับบริการ  
ด้านอื่นๆ ในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม และมีข้อสังเกตว่า หากพิจารณาเฉพาะสถานพยาบาล กองทุน  
เงินทดแทนเฉพาะบริการทางการแพทย์ คะแนนอยู่ที่ 4.05 (ร้อยละ 85.50) ต่ำกว่าผลการสำรวจความพึงพอใจ  
สำนักงานและเครือข่ายกองทุนเงินทดแทนที่ไม่รวมบริการทางการแพทย์ที่อยู่ 4.27 (ร้อยละ 90.07) ซึ่งหาก  
พิจารณาในประเด็นการให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับบริการด้านการแพทย์ ส่วนใหญ่จะให้คะแนน  
ความพึงพอใจในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก  
และคุณภาพการดูแลรักษาพยาบาลในระดับปานกลาง ซึ่งส่งผลให้คะแนนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
ค่อนข้างต่ำ

## 2) สรุปผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวม

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 โดยมีประเด็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจจัดอันดับความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจทุกกลุ่มเป้าหมายมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 รวมทั้งสิ้นจำนวน 6,469 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.48 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด โดยประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

- (1) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจรวม 273 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.48 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด
- (2) บุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับสำนักงานประกันสังคม (เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น) มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจรวม 6,152 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.27 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นบุคลากรที่มีความใกล้ชิดกับสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด
- (3) บุคลากรภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน) มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจรวม 44 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.33 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นบุคลากรภายนอกทั้งหมด

ทั้งนี้ หากพิจารณาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจในภาพรวม 3 อันดับแรก ได้แก่

- (1) การประชาสัมพันธ์/รับรู้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 36.39 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
- (2) การให้บริการ/ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 34.73 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด
- (3) กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.88 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

## 3) สรุปผลสำรวจความผูกพันภาพรวม

จากการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวม พบว่าความผูกพันต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่คำนวณจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนนความผูกพันภาพรวม 4.17 คะแนน (ร้อยละ 87.01) ประกอบด้วย

- (1) ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความผูกพัน 4.16 คะแนน (ร้อยละ 86.80)
- (2) ผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาล มีระดับความผูกพัน 4.22 คะแนน (ร้อยละ 88.05)
- (3) ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีระดับความผูกพัน 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.47)

- (4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) มีระดับความผูกพัน 4.19 คะแนน (ร้อยละ 89.57)
- (5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) มีระดับความผูกพัน 3.75 คะแนน (ร้อยละ 80.17)
- (6) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความผูกพัน 3.93 คะแนน (ร้อยละ 83.03)

#### 4) สรุปผลสำรวจความเชื่อมั่นภาพรวม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวม พบว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่คำนวณจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนนความเชื่อมั่นภาพรวม 4.23 คะแนน (ร้อยละ 89.25) ประกอบด้วย

- (1) ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความเชื่อมั่น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 88.61)
- (2) ผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาล มีระดับความเชื่อมั่น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 90.52)
- (3) ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีระดับความเชื่อมั่น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.28)
- (4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) มีระดับความเชื่อมั่น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 85.72)
- (5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) มีระดับความเชื่อมั่น 3.88 คะแนน (ร้อยละ 82.95)
- (6) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความผูกพัน 3.93 คะแนน (ร้อยละ 83.03)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในส่วนของผู้บุคคลที่มีความใกล้ชิดกับสำนักงานประกันสังคม เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร โดยคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนคะแนนความเชื่อมั่นของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจในกลุ่มเป้าหมายนี้ (รายการที่ 1-4) พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 4.26 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.39

#### 4.2.2 ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

ในส่วนนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีการสำรวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม รวม 137 หน่วยบริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 19,097 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้<sup>3</sup>

##### 1) ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ (สำรวจ ณ หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคม)

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม พบว่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) โดยเป็นคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 45.25 และระดับมากที่สุดร้อยละ 41.57 และเมื่อพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทน 9 กรณี พบว่าการรับรู้ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม คือ กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย คะแนน 4.27 (ร้อยละ 85.40) และกรณีคลอดบุตร คะแนน 4.16 (ร้อยละ 83.20) กรณีสงเคราะห์บุตร คะแนน 4.13 (ร้อยละ 82.60)

ส่วนการรับรู้ที่ได้รับคะแนนน้อยกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ได้แก่ กรณีเงินทดแทนการขาดรายได้ คะแนน 4.11 (ร้อยละ 82.20) บริการทันตกรรมประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก คะแนน 4.11 (ร้อยละ 82.20) กรณีทุพพลภาพ คะแนน 4.09 (ร้อยละ 81.80) กรณีว่างงาน คะแนน 4.08 (ร้อยละ 81.60) กรณีเสียชีวิต คะแนน 4.07 (ร้อยละ 81.40) และกรณีชราภาพ คะแนน 4.05 (ร้อยละ 81.00) ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพได้คะแนนน้อยที่สุด ขณะที่ปัจจุบันมีผู้สูงอายุมากขึ้น และประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประเด็นสิทธิประโยชน์ด้านชราภาพจึงเป็นประเด็นสำคัญที่สำนักงานประกันสังคม ควรเร่งให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้ประกันตนในการใช้สิทธิประโยชน์ที่คาดว่าจะมีแนวโน้มมากขึ้นในอนาคต

ส่วนความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนเงินทดแทน พบว่า คะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนน 4.12 (ร้อยละ 82.40) โดยเป็นคะแนนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 36.47 และระดับมากที่สุดร้อยละ 47.02 เมื่อพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทน 4 กรณี พบว่าการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน) มีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนน 4.20 (ร้อยละ 84.00) สูงกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ส่วนการรับรู้ที่มีคะแนนน้อยกว่าคะแนนภาพรวม ได้แก่ กรณีสูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ เท่ากับคะแนนกรณีทุพพลภาพ คะแนน 4.10 (ร้อยละ 82.00) และกรณีเสียชีวิต/สูญหาย คะแนน 4.08 (ร้อยละ 81.60) ซึ่งการรับรู้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม ควรจะเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สำนักงานประกันสังคมต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

<sup>3</sup> ผลการสำรวจข้อมูลในส่วนนี้จะนำมาวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนน เนื่องจากจะมีผลต่อการวิเคราะห์รายละเอียดในบริการแต่ละด้านในเชิงลึกได้มากกว่าภาพรวมที่เป็นคะแนน Top2Boxes

ตารางที่ 4-24: ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคม

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจภาพรวม*		TOP 2 Box**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ภาพรวมการรับรู้สิทธิทั้ง 2 กองทุน		4.12	82.40	4.44	93.90	40.86	44.30	10.45	2.16	2.25
1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)		4.12	82.40	4.45	93.94	45.25	41.57	9.67	1.53	1.98
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)		4.27	85.40	4.53	95.58	45.25	41.57	9.67	1.53	1.98
1.2 บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)		4.11	82.20	4.42	93.26	34.71	48.50	12.42	1.94	2.43
1.3 ทูพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)		4.09	81.80	4.44	93.90	35.49	46.16	13.46	2.11	2.77
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)		4.16	83.20	4.46	94.10	38.15	46.51	10.75	2.12	2.46
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)		4.13	82.60	4.45	93.94	36.80	46.74	11.31	2.67	2.49
1.6 ขราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)		4.05	81.00	4.43	93.47	34.12	45.75	14.35	2.81	2.97
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)		4.07	81.40	4.44	93.90	35.06	45.68	13.51	2.87	2.89
1.8 ว่างาน (มาตรา 33)		4.08	81.60	4.45	93.94	35.47	45.06	13.96	2.92	2.60
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และ ค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้า โรงพยาบาล ตามบัตรประกันสังคม		4.11	82.20	4.45	93.94	36.36	46.07	12.37	2.93	2.27

ตารางที่ 4-24: ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจภาพรวม*		TOP 2 Box**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)</b>	<b>1</b>	<b>4.12</b>	<b>82.40</b>	<b>4.44</b>	<b>93.73</b>	<b>36.47</b>	<b>47.02</b>	<b>11.23</b>	<b>2.78</b>	<b>2.51</b>
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษา พยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	1	4.20	84.00	4.50	94.95	41.69	43.11	10.79	2.52	1.89
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย	3	4.08	81.60	4.40	92.84	33.04	50.49	10.89	3.01	2.58
2.3 ทูพพลภาพ	2	4.10	82.00	4.43	93.47	35.31	47.61	11.48	2.81	2.79
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	2	4.10	82.00	4.44	93.68	35.84	46.86	11.76	2.77	2.77

หมายเหตุ \* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

ความพึงพอใจการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทุกระดับคะแนนเท่ากับ 4.12 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 และมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทุกระดับคะแนนเท่ากับ 4.12 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยภาพรวมการรับรู้สิทธิประโยชน์ทั้ง 2 กองทุนมีคะแนนระดับมาก 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) โดยมีผู้ตอบระดับมากที่สุดร้อยละ 40.86 และมากร้อยละ 44.30

## 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม)

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่สำรวจ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ใน 5 ด้านหลัก พบว่า คะแนนความพึงพอใจของบริการทั้ง 5 ด้าน ของผู้ตอบแบบสำรวจเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) มีระดับคะแนนเฉลี่ยทุกระดับค่าคะแนนสูงที่สุดที่ 4.09 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการทั่วไป คะแนน 4.07 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.40 ด้านการให้บริการทางการแพทย์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับคะแนนเท่ากันที่ 3.93 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.60 และด้านที่มีระดับคะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.80 รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4-25

ตารางที่ 4-25: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ					
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
ภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน		3.95	78.60	4.15	87.56	31.94	41.09	19.69	4.60	2.69	
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน(ผ่านธนาคาร)		1	4.09	81.80	4.32	91.15	34.91	43.60	17.74	2.78	0.97
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ		1	4.13	82.60	4.32	91.15	36.94	43.63	15.98	2.27	1.17
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ		2	4.09	81.80	4.31	90.94	35.40	43.64	17.01	2.93	1.02
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		2	4.09	81.80	4.29	90.52	34.99	43.91	17.30	2.81	0.99
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง		3	4.08	81.60	4.31	90.94	33.87	44.15	18.52	2.62	0.84
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ		3	4.08	81.60	4.33	91.36	34.99	42.68	18.64	2.81	0.89
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		4	4.05	81.00	4.36	91.99	33.29	43.60	18.99	3.21	0.91
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์		3	3.93	78.60	4.15	87.56	27.19	45.95	21.00	4.39	1.47
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก		2	3.93	78.60	4.15	87.56	27.52	46.26	20.10	4.33	1.79
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล		3	3.92	78.40	4.16	87.77	26.15	45.99	22.61	4.05	1.20
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม		2	3.93	78.60	4.14	87.35	26.03	46.97	21.80	4.10	1.10
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย		1	4.04	80.80	4.20	88.62	32.21	45.60	17.50	3.74	0.96
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม		4	3.83	76.60	4.08	86.09	24.04	44.93	22.99	5.75	2.28
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		3	3.93	78.60	4.11	86.72	35.75	34.41	20.31	6.13	3.41
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		1	4.05	81.00	4.22	89.04	38.75	36.40	18.11	4.15	2.59
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment		2	3.98	79.60	4.10	86.51	37.51	34.43	19.97	4.82	3.28
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt		4	3.82	76.40	4.04	85.24	32.77	32.08	23.15	8.27	3.73
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.		3	3.87	77.40	4.06	85.66	33.95	34.73	19.99	7.29	4.04
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์		4	3.74	74.80	3.95	83.34	27.12	38.29	21.89	6.42	6.28
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม		1	4.02	80.40	4.17	87.98	41.14	32.12	17.77	5.33	3.63
4.2 Mobile Application		3	3.83	76.60	4.02	84.82	31.43	36.57	20.61	6.38	5.01

ตารางที่ 4-25: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	2	3.85	77.00	4.01	84.61	33.81	34.13	20.39	6.53	5.14
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	4	3.79	75.80	3.98	83.98	32.65	33.69	20.08	6.98	6.61
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส.	7	3.59	71.80	3.87	81.65	19.73	42.34	23.45	6.65	7.84
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	7	3.59	71.80	3.84	81.02	19.50	42.27	24.09	6.32	7.82
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	6	3.60	72.00	3.85	81.23	18.90	42.71	24.69	6.61	7.09
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	5	3.61	72.20	3.86	81.44	19.80	42.52	24.06	6.54	7.08
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	2	4.07	81.40	4.25	89.67	34.72	43.18	17.53	3.27	1.31
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	2	4.06	81.20	4.23	89.25	35.10	41.96	18.00	3.54	1.42
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	1	4.06	81.20	4.23	89.25	35.04	42.07	17.87	3.59	1.43
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	1	4.06	81.20	4.22	89.04	35.15	41.84	18.12	3.49	1.41
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	4.10	82.00	4.30	90.73	35.90	43.42	16.44	2.95	1.30
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	4.11	82.20	4.31	90.94	36.63	43.28	15.87	2.88	1.34
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	2	4.10	82.00	4.29	90.52	36.20	43.46	16.17	2.91	1.27
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3	4.06	81.20	4.27	90.09	34.41	42.97	18.08	3.22	1.32
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	1	4.11	82.20	4.34	91.57	36.36	43.97	15.64	2.77	1.26
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3	4.05	81.00	4.22	89.04	33.16	44.15	18.16	3.34	1.20
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	1	4.08	81.60	4.22	89.04	34.60	44.60	16.61	3.05	1.14
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3	4.03	80.60	4.25	89.67	32.24	43.91	19.26	3.36	1.23
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4	4.01	80.20	4.19	88.41	31.98	43.30	19.70	3.73	1.29
5.3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ	2	4.07	81.40	4.21	88.83	33.80	44.80	17.05	3.20	1.15

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

จากตารางที่ 4-25 มีข้อสังเกตว่าหากพิจารณาเฉพาะการให้บริการหลักโดยตรงของสำนักงานประกันสังคม (ไม่รวมด้านบริการทางการเงินผ่านธนาคาร และบริการทางการแพทย์) ด้านการให้บริการทั่วไปที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยบริการระดับปฏิบัตินับเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน โดยคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนสูงสุดที่ 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก คะแนน 4.11 (ร้อยละ 82.20) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำและสุภาพเรียบร้อย คะแนน 4.10 (ร้อยละ 82.00) และความเร็วคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คะแนน 4.06 (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ

ส่วนด้านการบริการทั่วไปที่มีคะแนนความพึงพอใจในลำดับรองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน 4.06 (ร้อยละ 81.20) และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คะแนน 4.05 (ร้อยละ 81.00) ตามลำดับ สำหรับจุดด้อยที่น่าจะมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจภาพรวมในปี 2563 คือ ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 3.93 (ร้อยละ 78.60) และด้านการให้บริการ/ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.74 (ร้อยละ 74.80)

### 3) ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม)

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ/ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ที่สำรวจ ณ หน่วยบริการของ สำนักงานประกันสังคม ใน 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า 3 อันดับแรกที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ได้แก่

อันดับ 1 คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.36 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

อันดับ 2 คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.58 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

อันดับ 3 คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.50 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

ทั้งนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสำรวจ ไม่ได้จัดให้เป็นอันดับความไม่พึงพอใจมากที่สุดใน 3 อันดับแรก และเมื่อจำแนกความไม่พึงพอใจใน 3 อันดับแรกของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด กับสำนักงานประกันสังคมสาขา จะเห็นได้ว่าอันดับความไม่พึงพอใจ 2 อันดับแรกของจังหวัดและสาขาต่างกัน แต่อันดับ 3 จะเป็นด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารเหมือนกัน (รายละเอียดตามตารางที่ 4-26)

ตารางที่ 4-26: อันดับบริการจำแนกตามประเภทหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่  
ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ภาพรวม		สำนักงานประกันสังคมจังหวัด		สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (สาขา)	
1. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	1,252 (33.36%)	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	957 (39.78%)	1. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	487 (36.15%)
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	1,110 (29.58%)	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	765 (31.80%)	2. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	434 (32.22%)
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	957 (25.50%)	3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	684 (28.42%)	3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	426 (31.63%)
4. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	434 (11.56%)				
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3,753 (100%)</b>	<b>รวม</b>	<b>2,406 (100%)</b>	<b>รวม</b>	<b>1,347 (100%)</b>

จากตารางที่ 4-26 จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจสำนักงานประกันสังคมจังหวัดในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 39.78) รองลงมาคือเรื่องกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ 31.80) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 28.42) ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัด (สาขา) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พอใจเรื่องกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 36.15) รองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (ร้อยละ 32.22) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 31.63)

**4) ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม**

จากผลการสำรวจความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่าความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนในระดับมากที่สุด 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 26.57 และระดับมากร้อยละ 46.57 ส่วนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนในระดับมากที่สุด 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 26.26 และระดับมากร้อยละ 47.66 ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้านตามที่ปรากฏในตารางที่ 4-27 ดังนี้

ตารางที่ 4-27: คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น					
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.		3.93	78.60	4.16	86.79	26.57	46.57	22.06	3.20	1.61	
1.1	ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	1	4.03	80.60	4.35	90.76	30.71	47.67	17.34	2.51	1.77
1.2	การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	2	3.96	79.20	4.12	85.96	27.17	47.09	21.50	2.71	1.52
1.3	ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น	3	3.89	77.80	4.11	85.75	24.28	46.46	24.72	3.10	1.45
1.4	การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4	3.85	77.00	4.07	84.91	24.12	45.05	24.66	4.48	1.69
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.		3.95	79.00	4.20	88.62	26.26	47.66	22.07	2.75	1.27	
2.1	หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	4.01	80.20	4.23	89.25	27.98	50.05	18.23	2.62	1.12
2.2	การเป็นสมาชิกของ สปส. ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่า ไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3	3.93	78.60	4.18	88.20	25.95	46.14	23.86	2.78	1.28
2.3	เชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4	3.92	78.40	4.17	87.98	25.40	46.80	23.68	2.81	1.31
2.4	เชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	2	3.94	78.80	4.20	88.62	25.70	47.65	22.49	2.79	1.38

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

จากตารางที่ 4-27 จะเห็นได้ว่าด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม คะแนนอันดับ 1 ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม คือ ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง คะแนน 4.03 (ร้อยละ 80.60) อันดับ 2 คือ การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน คะแนน 3.96 (ร้อยละ 79.20) อันดับ 3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคมต่อผู้อื่น คะแนน 3.89 (ร้อยละ 77.80) และอันดับ 4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง คะแนน 3.85 (ร้อยละ 77.00)

ส่วนด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม คะแนนอันดับ 1 ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม คือ หลักการประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คะแนน 4.01 (ร้อยละ 80.20) อันดับ 2 คือ เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมสามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส คะแนน 3.94 (ร้อยละ 78.80) อันดับ 3 คือ การเป็นสมาชิกของสำนักงานประกันสังคมได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน คะแนน 3.93 (ร้อยละ 78.60) อันดับ 4 คือ เชื่อว่าสำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี คะแนน 3.92 (ร้อยละ 78.40)

#### 4.2.3 ผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาล

ในส่วนนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีการสำรวจ ณ โรงพยาบาลที่เป็นเครือข่ายและพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม รวม 100 แห่ง มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 5,000 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 1) การรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม พบว่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) โดยเป็นคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 30.22 และระดับมากร้อยละ 40.14 และเมื่อพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทน 9 กรณี พบว่า

- การรับรู้ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย กรณีคลอดบุตร และกรณีสงเคราะห์บุตร ตามลำดับ
- ส่วนการรับรู้ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนเท่ากับคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ได้แก่ กรณีบริการทันตกรรมประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก กรณีเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และกรณีรักษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้าโรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคมตามลำดับ
- สำหรับการรับรู้ที่ได้รับคะแนนน้อยกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ได้แก่ กรณีว่างงาน กรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ และกรณีทุพพลภาพ ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่สำรวจ ณ โรงพยาบาลมีคะแนนความพึงพอใจภาพรวมต่ำกว่าที่สำรวจ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม อย่างไรก็ตาม คะแนนความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ที่มีอันดับคะแนนสูง 3 อันดับแรกของการสำรวจทั้งที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และโรงพยาบาล เหมือนกัน คือ กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย กรณีคลอดบุตร และกรณีสงเคราะห์บุตร ขณะที่กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรักษาพยาบาล เช่น กรณีว่างงาน ชราภาพ การสำรวจ ณ โรงพยาบาล มีคะแนนความพึงพอใจด้านการรับรู้ในอันดับท้ายๆและต่ำกว่าการสำรวจ ณ หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคม

ส่วนความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนเงินทดแทน พบว่า คะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 76.80) โดยเป็นคะแนนในระดับมากที่สุดร้อยละ 28.59 และระดับมากร้อยละ 40.89 เมื่อพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทน 4 กรณี พบว่า

- การรับรู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)
- ส่วนการรับรู้ที่มีคะแนนน้อยกว่าคะแนนภาพรวม ได้แก่ กรณีเสียชีวิต/สูญหาย กรณีสูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ และกรณีทุพพลภาพ ตามลำดับ ซึ่งการรับรู้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม ควรจะเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สำนักงานประกันสังคม ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า หากพิจารณาค่าเฉลี่ยทุกระดับคะแนนของการรับรู้สิทธิประโยชน์ของทั้ง 2 กองทุน พบว่าการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมีคะแนนความพึงพอใจภาพรวมสูงกว่ากองทุนเงินทดแทน และกรณีการรับรู้สิทธิประโยชน์ด้านการเจ็บป่วยมีคะแนนสูงเป็นอันดับแรกทั้ง 2 กองทุน

ตารางที่ 4-28: ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ของโรงพยาบาล

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ					
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
<b>ภาพรวมการรับรู้สิทธิทั้ง 2 กองทุน</b>		<b>3.86</b>	<b>77.20</b>	<b>4.15</b>	<b>87.77</b>	<b>29.41</b>	<b>40.52</b>	<b>20.56</b>	<b>5.41</b>	<b>4.13</b>	
<b>1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)</b>		<b>3.87</b>	<b>77.40</b>	<b>4.14</b>	<b>87.56</b>	<b>30.22</b>	<b>40.14</b>	<b>20.56</b>	<b>4.95</b>	<b>4.13</b>	
1.1	กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)	1	4.03	80.60	4.34	91.79	35.50	40.64	18.05	3.30	2.51
1.2	บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)	4	3.87	77.40	4.03	85.23	29.60	41.01	20.66	4.64	4.08
1.3	ทุพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	9	3.80	76.00	4.11	86.92	26.69	40.57	23.07	5.33	4.35
1.4	คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)	2	3.92	78.40	4.15	87.77	31.16	41.67	19.21	4.30	3.67
1.5	สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)	3	3.91	78.20	4.13	87.34	31.58	39.95	19.87	4.66	3.93
1.6	ชราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	8	3.81	76.20	4.09	86.50	27.95	39.92	21.68	5.78	4.67
1.7	เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)	7	3.82	76.40	4.08	86.29	28.95	39.13	21.66	5.62	4.64
1.8	ว่างงาน (มาตรา 33)	6	3.83	76.60	4.21	89.04	29.45	39.06	21.36	5.45	4.68
1.9	เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาล กรณีไม่ได้เข้า โรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	4	3.87	77.40	4.13	87.34	31.09	39.27	19.50	5.51	4.63
<b>2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)</b>		<b>3.84</b>	<b>76.80</b>	<b>4.15</b>	<b>87.77</b>	<b>28.59</b>	<b>40.89</b>	<b>20.55</b>	<b>5.86</b>	<b>4.12</b>	
2.1	เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	1	3.93	78.60	4.22	89.25	32.03	40.49	19.18	5.17	3.14
2.2	เสียชีวิต/สูญหาย	2	3.82	76.40	4.14	87.56	27.30	41.91	20.44	6.06	4.29
2.3	ทุพพลภาพ	4	3.80	76.00	4.13	87.34	27.00	41.33	21.29	5.84	4.54
2.4	สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	3	3.81	76.20	4.11	86.92	28.04	39.82	21.27	6.36	4.51

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

ความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคะแนน 3.87 (ร้อยละ 77.40) และมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ระดับมากที่สุดคะแนน 3.84 (ร้อยละ 76.80) โดยภาพรวมการรับรู้สิทธิประโยชน์ทั้ง 2 กองทุนมีคะแนนระดับมาก 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20)

## 2) ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่สำรวจ ณ โรงพยาบาลใน 5 ด้านหลัก พบว่า คะแนนความพึงพอใจของบริการทั้ง 5 ด้าน ของผู้ตอบแบบสำรวจเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) ซึ่งเมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งเรียงจากคะแนนสูงที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) คะแนน 4.01 (ร้อยละ 80.20)
  - ด้านการให้บริการทางการแพทย์ คะแนน 3.89 (ร้อยละ 77.80)
  - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 3.81 (ร้อยละ 76.20)
  - ด้านการให้บริการทั่วไป คะแนน 3.78 (ร้อยละ 75.60)
  - ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.65 (ร้อยละ 73.00)
- (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4-29)



ตารางที่ 4-29: ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน</b>		<b>3.83</b>	<b>76.60</b>	<b>4.05</b>	<b>85.33</b>	<b>26.70</b>	<b>40.53</b>	<b>24.01</b>	<b>6.66</b>	<b>2.11</b>
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน(ผ่านธนาคาร)	1	4.01	80.20	4.29	90.39	31.50	43.69	19.59	4.17	1.05
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	1	4.06	81.20	4.35	91.65	32.92	45.50	17.18	3.12	1.28
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ใช้บริการ ชำระเงิน	3	4.01	80.20	4.33	91.23	30.84	45.20	19.30	3.56	1.11
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	4.02	80.40	4.30	90.60	30.87	45.70	18.39	4.19	0.84
1.4 จำนวนหน่วยบริการ มีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	3	4.01	80.20	4.32	91.02	32.51	41.79	20.77	3.81	1.11
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ	5	3.96	79.20	4.22	88.91	30.30	42.47	21.39	4.79	1.04
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4	3.97	79.40	4.19	88.28	31.53	41.49	20.53	5.53	0.92
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	2	3.89	77.80	4.14	87.23	27.66	42.40	22.96	5.60	1.38
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	3	3.89	77.80	4.13	87.02	28.45	41.03	22.84	5.94	1.74
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	2	3.92	78.40	4.21	88.70	26.77	45.42	22.32	4.45	1.03
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	3	3.89	77.80	4.13	87.02	27.23	41.81	24.84	5.10	1.03
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	1	3.99	79.80	4.17	87.86	31.68	42.13	20.13	5.42	0.65
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4	3.78	75.60	4.06	85.54	24.19	41.61	24.65	7.10	2.45
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	3.81	76.20	4.07	85.75	28.45	38.84	20.29	10.02	2.41
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	3.94	78.80	4.12	86.80	31.33	44.58	12.05	10.84	1.20
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	2	3.87	77.40	4.09	86.17	31.33	39.76	14.46	13.25	1.20
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	4	3.68	73.60	4.01	84.49	25.14	33.33	29.71	8.38	3.43
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.	3	3.74	74.80	4.07	85.75	26.00	37.68	24.93	7.59	3.80



ตารางที่ 4-29: ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ โรงพยาบาล) (ต่อ)

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์	5	3.65	73.00	3.81	80.27	22.39	37.17	27.87	8.03	4.55
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	1	3.80	76.00	3.89	81.96	29.29	36.73	23.06	6.53	4.39
4.2 Mobile Application	4	3.68	73.60	3.85	81.12	27.02	32.90	25.93	9.48	4.68
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	2	3.71	74.20	3.90	82.17	25.24	36.51	26.22	7.91	4.12
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	2	3.71	74.20	3.88	81.75	24.91	37.54	25.74	6.79	5.01
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส.	5	3.58	71.60	3.76	79.22	19.67	36.12	31.45	7.89	4.87
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	5	3.58	75.60	3.77	79.43	18.89	37.78	30.09	8.47	4.77
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	7	3.56	75.60	3.71	78.17	16.55	40.41	30.19	8.28	4.58
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	5	3.58	75.60	3.75	79.01	17.53	39.34	30.28	8.86	3.99
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	4	3.78	75.60	3.95	83.22	23.48	40.55	29.32	5.48	1.14
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	3	3.78	75.60	3.95	83.22	22.59	40.70	29.36	6.13	1.22
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	1	3.78	75.60	3.98	83.85	22.98	40.02	29.70	6.13	1.17
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	2	3.77	75.40	3.91	82.38	22.20	41.38	29.02	6.13	1.27
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	3.83	76.60	3.99	84.07	24.69	40.42	28.99	4.58	1.27
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	3.89	77.80	4.09	86.17	26.78	41.38	26.48	4.38	0.97
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	3	3.79	75.80	3.87	81.54	23.37	39.37	30.67	4.87	1.46
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3	3.79	75.80	3.89	81.96	23.37	39.63	30.67	4.87	1.46
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	2	3.85	77.00	4.10	86.38	25.22	41.29	28.14	4.19	1.17
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	2	3.80	76.00	4.05	85.33	23.18	40.53	29.60	5.75	0.95
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	1	3.83	76.60	4.15	87.44	23.47	43.33	26.48	5.74	0.97
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	3.81	76.20	4.12	86.80	22.98	41.97	28.92	5.26	0.88
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4	3.74	74.80	3.87	81.54	22.69	36.81	32.81	6.72	0.97
5.3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ	3	3.80	76.00	4.07	85.75	23.56	40.02	30.19	5.26	0.97

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

จากตารางที่ 4-29 มีข้อสังเกตว่าหากพิจารณาเฉพาะการให้บริการหลักโดยตรงของสำนักงานประกันสังคม (ไม่รวมด้านบริการทางการเงินผ่านธนาคาร และบริการทางการแพทย์) ด้านการให้บริการทั่วไปที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยบริการระดับปฏิบัตินับเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน โดยคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนสูงสุด ได้แก่

- การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำและสุภาพเรียบร้อย และความรวดเร็วคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเท่ากัน ตามลำดับ

- ส่วนด้านการบริการทั่วไปที่มีคะแนนความพึงพอใจในลำดับรองลงมา คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

สำหรับจุดด้อยที่น่าจะมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจภาพรวมในปี 2563 คือ ด้านการให้บริการ/ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ (คะแนน 3.65) ซึ่งเป็นบริการด้านที่ได้รับคะแนนต่ำกว่าทุกด้านทั้งการสำรวจ ณ หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคม และ ณ โรงพยาบาล

### 3) ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ/ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่สำรวจ ณ โรงพยาบาล ใน 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพการให้บริการ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า 3 อันดับแรกที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจมากที่สุดต่อบริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ได้แก่

อันดับ 1 คือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.39 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

อันดับ 2 คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.65 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

อันดับ 3 คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.96 ของผู้ตอบไม่พึงพอใจทั้งหมด

(รายละเอียดตามตารางที่ 4-30)

ตารางที่ 4-30: อันดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการ 3 อันดับแรก ที่สำรวจ ณ โรงพยาบาล

สำรวจ ณ โรงพยาบาล	
1. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	37.39%
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	35.65%
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	26.96%

## 5) ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

จากผลการสำรวจความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมที่สำรวจ ณ โรงพยาบาล พบว่าความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนในระดับมากที่สุด 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 24.83 และระดับมาก ร้อยละ 45.79 ส่วนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนในระดับมากที่สุด 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.60) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.12 และระดับมาก ร้อยละ 46.40 ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้านตามที่ปรากฏในตารางที่ 4-31 ดังนี้



ตารางที่ 4-31: คะแนนความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการ (สำรวจ ณ โรงพยาบาล)

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม*		TOP 2 Box**		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>		<b>3.87</b>	<b>77.40</b>	<b>4.22</b>	<b>88.05</b>	<b>24.83</b>	<b>45.79</b>	<b>22.52</b>	<b>5.14</b>	<b>1.73</b>
1.1 กรณีที่ท่านลาออกจากที่ทำงานเดิม/บริษัท ท่านคิดว่ามีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	1	3.94	78.80	4.24	88.47	29.70	42.94	20.84	4.77	1.75
1.2 ท่านคิดว่าท่านจะบอกต่อให้ผู้ที่ท่านใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	2	3.90	78.00	4.27	89.10	25.12	47.32	21.13	4.87	1.56
1.3 ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น	3	3.83	76.60	4.19	87.43	21.71	47.91	23.66	4.97	1.75
1.4 ท่านคิดว่าท่านจะมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4	3.81	76.20	4.18	87.22	22.78	44.99	24.44	5.94	1.85
<b>2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>		<b>3.88</b>	<b>77.60</b>	<b>4.29</b>	<b>90.52</b>	<b>25.12</b>	<b>46.40</b>	<b>21.57</b>	<b>5.41</b>	<b>1.51</b>
2.1 ท่านคิดว่าหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.92	78.40	4.32	91.15	27.26	44.79	21.42	5.36	1.17
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ทำให้ท่านได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน	2	3.87	77.40	4.28	90.30	24.34	47.52	20.93	5.55	1.66
2.3 ท่านเชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	3	3.86	77.20	4.27	90.09	24.44	45.76	23.08	5.26	1.46
2.4 ท่านเชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส (เช่น ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกทุกกลุ่มตามหลักการประกันสังคมอย่างเหมาะสมตามหลักการที่ถูกต้อง)	2	3.87	77.40	4.30	90.73	24.44	47.52	20.84	5.45	1.75

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

จากตารางที่ 4-31 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก โดยมีคะแนนความผูกพัน 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 คือ ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง คะแนน 3.94 (ร้อยละ 78.80)

อันดับ 2 คือ การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน คะแนน 3.90 (ร้อยละ 78.00)

อันดับ 3 คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคมต่อผู้อื่น คะแนน 3.83 (ร้อยละ 76.60)

ส่วนด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 คือ หลักการประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คะแนน 3.92 (ร้อยละ 78.40)

อันดับ 2 คือ เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมสามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส ซึ่งมีคะแนนเท่ากับการเป็นสมาชิกของประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน คะแนน 3.87 (ร้อยละ 77.40)

อันดับ 3 คือ เชื่อว่าสำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี คะแนน 3.86 (ร้อยละ 77.20)

#### 4.2.4 ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจผู้รับบริการทั้งสิ้น 5 แห่งๆละ 20 ราย รวม 100 ราย ซึ่งสำรวจได้ 102 ราย ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

##### 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านคุณภาพกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่าภาพรวมการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยภาพรวมทุกระดับคะแนนที่ระดับมากที่สุด 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4-32: ระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของผู้รับบริการของศูนย์ฟื้นฟู

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>		<b>4.41</b>	<b>88.20</b>	<b>4.70</b>	<b>94.28</b>	54.76	33.35	10.86	0.77	0.25
1. ด้านการให้บริการทั่วไป	2	4.41	88.20	4.70	94.28	55.69	31.26	12.24	0.20	0.60
1.1 การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูในภาพรวม	2	4.46	89.20	4.75	95.28	56.86	32.35	10.78	0	0
1.2 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านการแพทย์	1	4.51	90.20	4.82	96.69	62.00	27.00	11.00	0	0
1.3 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านอาชีพ	5	4.34	86.80	4.64	93.08	55.00	29.00	13.00	1.00	2.00
1.4 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านจิตใจ	4	4.36	87.20	4.67	93.68	54.08	29.59	15.31	0	1.02
1.5 คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูด้านสังคม	3	4.39	87.80	4.71	94.48	50.51	38.38	11.11	0	0
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู	1	4.46	89.20	4.72	94.68	59.31	29.08	10.29	1.14	0.16
2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	3	4.47	89.40	4.76	95.48	61.76	25.49	10.78	1.96	0
2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	3	4.47	89.40	4.79	96.09	61.76	25.49	10.78	1.96	0
2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	5	4.35	87.00	4.69	94.08	53.92	30.39	13.73	0.98	0.98
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4	4.38	87.60	4.62	92.68	54.90	30.39	12.75	1.96	0
2.5 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	1	4.62	92.40	4.80	96.29	67.65	26.47	5.88	0	0
2.6 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	2	4.48	89.60	4.66	93.48	55.88	36.27	7.84	0	0
3. ด้านคุณภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3	4.37	87.40	4.65	93.28	49.27	39.71	10.05	0.98	0.00
3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	2	4.35	87.00	4.61	92.47	47.06	41.18	11.76	0	0
3.2 ขั้นตอนการใช้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	4.39	87.80	4.64	93.08	50.98	38.24	9.80	0.98	0
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	2	4.35	87.00	4.63	92.88	50.00	36.27	12.75	0.98	0
3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ	1	4.39	87.80	4.70	94.28	49.02	43.14	5.88	1.96	0

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของผู้รับบริการในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกระดับคะแนน 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ด้านการให้บริการทั่วไป มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกระดับคะแนน 4.41 (ร้อยละ 88.20) และด้านคุณภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกระดับคะแนน 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40)

## 2) ระดับความไม่พึงพอใจ ในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ไม่พบปัญหา โดยผู้ตอบแบบสำรวจทั้ง 102 ราย ไม่ได้ระบุประเด็นที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของแต่ละศูนย์ ทั้งที่ศูนย์ฟื้นฟูฯ เชียงใหม่ ขอนแก่น ปทุมธานี ระยอง และสงขลา

## 3) การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของสำนักงานประกันสังคม

จากการสำรวจคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของสำนักงานประกันสังคมว่ามีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหรือไม่ ใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตก่อนการเข้ารับการฟื้นฟูเทียบกับความพึงพอใจหลังการเข้ารับการฟื้นฟู ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า หลังเข้ารับการฟื้นฟูผู้รับบริการที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานมีความพึงพอใจสูงขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการฟื้นฟูอย่างมาก จากคะแนนความพึงพอใจก่อนการเข้ารับการฟื้นฟูที่อยู่ระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนที่ 2.70 (ร้อยละ 54.00) เพิ่มขึ้นอย่างมากเป็นคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนที่ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-33: ระดับความพึงพอใจก่อนและหลังการเข้ารับบริการฟื้นฟู

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูของ สปส.</b>										
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต (ก่อนเข้ารับบริการฟื้นฟู)		2.70	54.00	2.66	53.36	9.21	12.35	35.49	24.90	18.04
1.1 สุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง	3	2.73	54.60	2.70	54.16	8.82	9.80	43.14	21.54	16.67
1.2 สุขภาพใจ มีความสุข ดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ	1	2.89	57.80	2.82	56.57	10.78	14.71	37.25	27.45	9.80
1.3 การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม (เช่น การร่วมงานที่สำคัญของครอบครัวได้เป็นปกติเป็นต้น)	2	2.79	55.80	2.76	55.36	9.80	16.67	34.31	21.57	17.65
1.4 การประกอบอาชีพ/การหารายได้สามารถทำได้เป็นปกติ	4	2.56	51.20	2.54	50.95	7.84	10.78	31.37	29.41	20.59
1.5 มีความสามารถในการต่อยอดและสร้างความมั่นคงในอาชีพ/การหารายได้	5	2.52	50.40	2.50	50.15	8.82	9.80	31.37	24.51	25.49
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต (หลังเข้ารับบริการฟื้นฟู)		4.21	84.20	4.39	88.06	45.24	38.45	11.46	2.91	1.94
2.1 สุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง	2	4.33	86.60	4.45	89.27	50.49	36.89	10.68	0.97	0.97
2.2 สุขภาพใจ มีความสุข ดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ	1	4.48	89.60	4.62	92.68	57.28	35.92	5.83	0.97	0
2.3 การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม (เช่น การร่วมงานที่สำคัญของครอบครัวได้เป็นปกติเป็นต้น)	3	4.24	84.80	4.43	88.86	44.66	39.81	13.59	0.97	0.97
2.4 การประกอบอาชีพ/การหารายได้สามารถทำได้เป็นปกติ	4	3.99	79.80	4.21	84.45	37.86	37.86	14.56	5.83	3.88
2.5 มีความสามารถในการต่อยอดและสร้างความมั่นคงในอาชีพ/การหารายได้	4	3.99	79.80	4.23	84.85	35.92	41.75	12.62	5.83	3.88

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากที่สุดถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

จากตารางที่ 4-33 จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของผู้รับบริการในภาพรวม หลังการเข้ารับการฟื้นฟูที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานแล้ว ผู้รับบริการได้รับการยกระดับคุณภาพชีวิตดีขึ้นมากจากที่ก่อนเข้ารับการฟื้นฟู (เพิ่มจากคะแนน 2.7 เป็น 4.21) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านสุขภาพใจ มีความสุข ดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ คะแนน 4.48 (ร้อยละ 89.60) รองลงมา คือ ด้านสุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง คะแนน 4.33 (ร้อยละ 86.60) และด้านการประกอบอาชีพ/การหารายได้สามารถทำได้เป็นปกติ และมีความสามารถในการต่อยอดและสร้างความมั่นคงในอาชีพ/การหารายได้ ซึ่งมีคะแนนเท่ากับที่คะแนน 3.99 (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

#### 4) ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ในส่วนของระดับคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานพบว่าภาพรวมที่เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนด้านความเชื่อมั่นสูงกว่าด้านความผูกพัน โดยคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และคะแนนความผูกพันอยู่ที่ระดับ 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รายละเอียดตามตารางที่ 4-34

จากตารางที่ 4-34 จะเห็นได้ว่าความผูกพันและเชื่อมั่นของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยด้านความผูกพันในประเด็นการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่การให้บริการ/กิจกรรมของศูนย์ฟื้นฟูฯ และการบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนมากที่สุดลำดับแรกที่คะแนน 4.39 (ร้อยละ 87.80) รองลงมา คือ มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ แม้จะจบกระบวนการฟื้นฟูแล้วมีคะแนนระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.04 (ร้อยละ 80.80) และหลังการเคยใช้บริการจะยังคงเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์มีคะแนนระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.02 (ร้อยละ 80.40) ตามลำดับ

ส่วนด้านความเชื่อมั่นประเด็นด้านเชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานดูแลสมาชิกได้เป็นอย่างดีได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดลำดับแรกที่คะแนน 4.44 (ร้อยละ 88.80) รองลงมา คือ เชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจะสามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใสที่คะแนน 4.41 (ร้อยละ 88.20) และยอมรับและเชื่อว่าได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานที่คะแนน 4.39 (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-34: คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นต่อศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

รายการ	อันดับ	ความผูกพัน ภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู		4.21	84.20	4.51	90.47	50.00	30.34	14.32	2.67	2.43
1.1 หลังจากเคยใช้บริการของศูนย์ฯเสร็จสิ้นแล้ว ยังคงเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์อย่างต่อเนื่อง	4	4.02	80.40	4.34	87.06	42.72	33.98	11.65	6.80	4.85
1.2 มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์แม้ว่าจะจบกระบวนการฟื้นฟู	3	4.04	80.80	4.35	87.26	42.72	33.01	15.53	3.88	4.85
1.3 มีการบอกต่อกับผู้อื่นเกี่ยวกับคุณภาพของการได้เข้ารับบริการฟื้นฟู	1	4.39	87.80	4.67	93.68	57.28	27.18	14.56	0	0
1.4 มีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูรวมถึงกิจกรรมที่ศูนย์ฟื้นฟูจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	1	4.39	87.80	4.67	93.68	57.28	27.18	15.53	0	0
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู		4.41	88.20	4.70	94.28	54.76	33.35	10.86	0.77	0.25
2.1 ยอมรับและเชื่อว่าได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากศูนย์ฟื้นฟูและไม่นำมาติดตรกรอื่นมาทดแทนได้เท่ากับบริการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3	4.39	87.80	4.68	93.88	52.43	36.89	10.68	0	0
2.2 เชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟูดูแลสมาชิกได้เป็นอย่างดี	1	4.44	88.80	4.72	94.68	56.86	32.35	8.82	1.96	0
2.3 เชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟู สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	2	4.41	88.20	4.70	94.28	50.98	39.22	9.80	0	0

หมายเหตุ \*เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม

ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 ผู้ประกันตนมาตรา 40 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม และลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน ซึ่งเป็นผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน โดยมีผลสำรวจความพึงพอใจ การรับรู้สิทธิประโยชน์ และความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆของสำนักงานประกันสังคมตามระดับค่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนนตามตารางที่ 4-35 และ 4-36 ตามลำดับ ดังนี้

การรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีคะแนนความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่

- นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ความพึงพอใจระดับมาก คะแนน 3.59 (ร้อยละ 71.80)
- ผู้ประกันตนมาตรา 33 ความพึงพอใจระดับมาก คะแนน 3.49 (ร้อยละ 69.80)
- ผู้ประกันตนมาตรา 39 ความพึงพอใจระดับมาก คะแนน 3.44 (ร้อยละ 68.80)
- ผู้ประกันตนมาตรา 40 ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.37 (ร้อยละ 67.40)
- ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.21 (ร้อยละ 64.20)
- ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.21 (ร้อยละ 64.20)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ความพึงพอใจระดับน้อย คะแนน 2.5 (ร้อยละ 50.00)

การรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีคะแนนความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่

- นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ความพึงพอใจระดับมาก คะแนน 3.49 (ร้อยละ 69.80)
- ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.30 (ร้อยละ 66.00)
- ผู้ประกันตนมาตรา 33 ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.30 (ร้อยละ 66.00)
- ผู้ประกันตนมาตรา 39 ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.22 (ร้อยละ 64.40)
- ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.09 (ร้อยละ 61.80)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน 3.05 (ร้อยละ 61.00)

ตารางที่ 4-35: ระดับความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม

ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ*						
	นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
<b>1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)</b>	<b>3.59</b>	<b>3.49</b>	<b>3.44</b>	<b>3.37</b>	<b>2.50</b>	<b>3.21</b>	<b>3.21</b>
<b>คะแนนคิดเป็นร้อยละ</b>	<b>71.80</b>	<b>69.80</b>	<b>68.80</b>	<b>67.40</b>	<b>50.00</b>	<b>64.20</b>	<b>64.20</b>
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)	3.91	3.90	3.88	3.77	2.92	3.56	3.54
1.2 บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)	3.79	3.70	3.65	3.24	2.61	3.32	3.25
1.3 ทูพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.42	3.30	3.26	3.40	2.27	3.13	3.12
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)	3.56	3.52	3.45	3.13	2.39	3.19	3.23
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)	3.54	3.49	3.42	3.45	2.39	3.12	3.19
1.6 ชราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.43	3.29	3.28	3.45	2.40	3.09	3.06
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)	3.44	3.28	3.25	3.41	2.67	3.04	3.05
1.8 ว่างาน (มาตรา 33)	3.68	3.54	3.45	3.11	2.34	3.25	3.27
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้าโรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	3.53	3.41	3.35	3.41	2.55	3.19	3.18
<b>2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)</b>	<b>3.49</b>	<b>3.30</b>	<b>3.22</b>	<b>3.36</b>	<b>3.05</b>	<b>3.09</b>	<b>3.30</b>
<b>คะแนนคิดเป็นร้อยละ</b>	<b>69.80</b>	<b>66.00</b>	<b>64.40</b>	<b>67.20</b>	<b>61.00</b>	<b>61.80</b>	<b>66.00</b>
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	3.69	3.55	3.45	3.54	3.13	3.33	3.60
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย	3.47	3.23	3.14	3.34	3.21	3.01	3.19
2.3 ทูพพลภาพ	3.41	3.21	3.14	3.28	2.96	2.99	3.21
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	3.40	3.21	3.13	3.28	2.90	3.04	3.19

หมายเหตุ: เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณจากทุกระดับคะแนน (ความพึงพอใจเฉลี่ยจากระดับคะแนน 1-5)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจำแนกตามสถานะของการรับบริการสำนักงานประกันสังคม (รายละเอียดตารางที่ 4-35) ได้แก่

- 1) **สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) จำแนกแต่ละด้าน ดังนี้**
  - 1.1) **กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ตามลำดับ
  - 1.2) **บริการทันตกรรม** ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ตามลำดับ
  - 1.3) **ทุพพลภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 40 และผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามลำดับ
  - 1.4) **คลอดบุตร** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ตามลำดับ
  - 1.5) **สงเคราะห์บุตร** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ตามลำดับ
  - 1.6) **ชราภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ประกันตนมาตรา 40 นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง และผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามลำดับ
  - 1.7) **เสียชีวิต** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 40 และลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ตามลำดับ
  - 1.8) **ว่างงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ตามลำดับ
  - 1.9) **เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้า โรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม** พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ตามลำดับ

- 2) สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) จำแนกแต่ละด้าน ดังนี้
- 2.1) เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (คำรักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) และผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามลำดับ
  - 2.2) เสียชีวิต/สูญหาย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง และผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามลำดับ
  - 2.3) ทุพพลภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) และผู้ประกันตนมาตรา 33 ตามลำดับ
  - 2.4) สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-36: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ*						
	นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน	4.15	4.02	4.12	4.25	3.92	3.91	3.98
ร้อยละ	83.00	80.40	82.40	85.00	78.40	78.20	79.60
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (มีจำนวนธนาคารให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวก และทั่วถึง)	4.18	4.09	4.14	4.27	3.91	3.98	4.11
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน	4.16	4.06	4.12	4.22	3.91	4.02	4.00
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.16	4.06	4.10	4.21	3.96	3.96	4.05
1.4 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ (มีจำนวนหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้นให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง)	4.10	3.97	4.12	4.29	4.06	3.81	3.95
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น	4.13	3.98	4.12	4.27	3.76	3.85	3.90
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14	3.94	4.09	4.26	3.90	3.84	3.89

ตารางที่ 4-36: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ*						
	นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
<b>2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์</b>	<b>3.82</b>	<b>3.92</b>	<b>3.96</b>	<b>4.00</b>	<b>3.87</b>	<b>3.83</b>	<b>3.84</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>76.40</b>	<b>78.40</b>	<b>79.20</b>	<b>80.00</b>	<b>77.40</b>	<b>76.60</b>	<b>76.80</b>
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	3.84	3.94	3.95	4.01	3.82	3.77	3.81
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	3.82	3.90	3.95	4.01	3.93	3.88	3.86
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	3.80	3.92	3.96	4.01	3.81	3.86	3.84
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	3.93	4.05	4.07	4.06	3.92	3.96	3.93
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.70	3.80	3.87	3.93	3.88	3.70	3.77
<b>3. ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.03</b>	<b>3.89</b>	<b>3.97</b>	<b>3.60</b>	<b>3.34</b>	<b>3.93</b>	<b>3.71</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>80.60</b>	<b>77.80</b>	<b>79.40</b>	<b>72.00</b>	<b>66.80</b>	<b>78.60</b>	<b>74.20</b>
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.09	3.99	4.14	3.46	3.33	4.00	3.64
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.04	3.89	4.11	3.29	2.83	3.86	3.68
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.96	3.81	3.77	3.85	3.64	3.90	3.69
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.	4.04	3.87	3.87	3.80	3.57	3.94	3.81



ตารางที่ 4-36: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ*						
	นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
<b>4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.80</b>	<b>3.72</b>	<b>3.75</b>	<b>3.78</b>	<b>3.56</b>	<b>3.66</b>	<b>3.82</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>76.00</b>	<b>74.40</b>	<b>75.00</b>	<b>75.60</b>	<b>71.20</b>	<b>73.20</b>	<b>76.40</b>
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (เช่น สืบค้นข้อมูลง่าย เมนูไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน (Update) เป็นต้น)	4.03	4.02	4.01	4.03	3.81	3.96	4.07
4.2 Mobile Application	3.90	3.82	3.83	3.84	3.71	3.83	3.94
4.3 acebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.89	3.83	3.86	3.88	3.80	3.89	3.98
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น บิ๊กซี ธกส. 7-Eleven โทร.1506 หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น)	3.76	3.73	3.82	3.95	3.60	3.57	3.98
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส. (เช่น ได้รับข้อมูลข่าวสารของ สปส.อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น)	3.68	3.57	3.63	3.62	3.34	3.54	3.60
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ วิทยุ เฟสบุ๊ก Line เป็นต้น	3.71	3.58	3.60	3.63	3.38	3.49	3.66
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น เช่น สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ กระบวนการ/ขั้นตอนในการใช้บริการ เป็นต้น	3.68	3.58	3.62	3.62	3.41	3.51	3.66
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	3.71	3.59	3.64	3.64	3.42	3.52	3.68
<b>5. ด้านการให้บริการทั่วไป</b>	<b>4.03</b>	<b>4.06</b>	<b>4.08</b>	<b>4.12</b>	<b>3.89</b>	<b>3.87</b>	<b>4.01</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>80.60</b>	<b>81.20</b>	<b>81.60</b>	<b>82.40</b>	<b>77.80</b>	<b>77.40</b>	<b>80.20</b>
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	4.06	4.07	4.09	3.88	3.77	3.97
<b>ร้อยละ</b>	<b>80.20</b>	<b>81.20</b>	<b>81.40</b>	<b>81.80</b>	<b>77.60</b>	<b>75.40</b>	<b>79.40</b>

ตารางที่ 4-36: ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม โดยเปรียบเทียบตามกลุ่มของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ*						
	นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น สถานที่ตั้งเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ไม่แออัดเกินไป เป็นต้น)	3.99	4.06	4.08	4.09	3.86	3.77	3.97
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่เป็นในการรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น)	4.03	4.06	4.06	4.09	3.89	3.77	3.97
<b>5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.07</b>	<b>4.09</b>	<b>4.11</b>	<b>4.16</b>	<b>3.91</b>	<b>3.94</b>	<b>4.06</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>81.40</b>	<b>81.80</b>	<b>82.20</b>	<b>83.20</b>	<b>78.20</b>	<b>78.80</b>	<b>81.20</b>
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น)	4.06	4.11	4.12	4.18	3.92	3.97	4.05
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	4.10	4.10	4.11	4.17	3.89	3.92	4.08
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.04	4.05	4.07	4.12	3.88	3.94	4.03
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)	4.09	4.11	4.13	4.17	3.95	3.93	4.09
<b>5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.02</b>	<b>4.04</b>	<b>4.06</b>	<b>4.11</b>	<b>3.88</b>	<b>3.89</b>	<b>4.01</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>80.40</b>	<b>80.80</b>	<b>81.20</b>	<b>82.20</b>	<b>77.60</b>	<b>77.80</b>	<b>80.20</b>
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการ เป็นต้น)	4.02	4.08	4.11	4.14	3.94	3.91	4.03
5.3.2 ขั้นตอนการใช้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	4.02	4.04	4.10	3.82	3.84	3.99
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.00	4.00	4.02	4.08	3.86	3.88	3.97
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ คนรู้จัก เป็นต้น)	4.06	4.06	4.08	4.13	3.91	3.91	4.04

หมายเหตุ: เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณจากทุกระดับคะแนน (ความพึงพอใจเฉลี่ยจากระดับคะแนน 1-5)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามสถานะของการรับบริการสำนักงานประกันสังคม ได้แก่

- 1) **ด้านการให้บริการทางการเงิน** ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรก คะแนน 4.25 (ร้อยละ 85.00) จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
  - 1.1) จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (มีจำนวนธนาคารให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวก และทั่วถึง) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
  - 1.2) ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
  - 1.3) วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
  - 1.4) จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ (มีจำนวนหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้นให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
  - 1.5) ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
  - 1.6) วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
- 2) **ด้านการให้บริการทางการแพทย์** ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดอันดับแรก คะแนน 4.00 (ร้อยละ 80.00) จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
  - 2.1) ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

- 2.2) คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
  - 2.3) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
  - 2.4) การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 39 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
  - 2.5) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 39 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
- 3) **ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คะแนน 4.03 (ร้อยละ 80.60) จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
- 3.1) การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 39 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
  - 3.2) การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 39 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83
  - 3.3) การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
  - 3.4) การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส. พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- 4) **ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์** ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรก คะแนน 3.82 (ร้อยละ 76.40) จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (เช่น สืบค้นข้อมูลง่าย เมนูไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน (Update) เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
  - 4.2) Mobile Application พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

- 4.3) Facebook ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (กองทุนเงินทดแทน) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
- 4.4) การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น บิ๊กซี ธกส. 7-Eleven โทร. 1506 หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (กองทุนเงินทดแทน) มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกค้า มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- 4.5) การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม (เช่น ได้รับข้อมูลข่าวสารของ สปส. อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้างมีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
- 4.6) สำนักงานประกันสังคมมีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ วิทยุ เฟสบุ๊ก Line เป็นต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
- 4.7) มีการสื่อสารให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น เช่น สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ กระบวนการ/ขั้นตอนในการใช้บริการ เป็นต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41
- 4.8) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

**5) ด้านการให้บริการทั่วไป** ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรก คะแนน 4.12 (ร้อยละ 82.40) ดังนี้

- 5.1) สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
  - 5.1.1) ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น สถานที่ตั้งเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ไม่แออัดเกินไป เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกค้า มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
  - 5.1.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นในการรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกค้า มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

- 5.2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
- 5.2.1) การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระจือหรือร้อน และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
- 5.2.2) เจ้าหน้าที่มีธรรมาศยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
- 5.2.3) ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
- 5.2.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- 5.3) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกแต่ละประเด็น ดังนี้
- 5.3.1) มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการ เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
- 5.3.2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
- 5.3.3) ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
- 5.3.4) มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ คนรู้จัก เป็นต้น) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

### 4.3 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกรายภาค

นอกเหนือจากการจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการทั้ง ณ หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาล และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานในหัวข้อ 4.2 ในส่วนนี้เป็นการสรุปผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกรายภาค/เขตพื้นที่เพื่อจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละหน่วยบริการ ซึ่งในการจัดอันดับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละหน่วยบริการในที่นี้ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยทุกระดับคะแนน (ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 1-5) สำหรับรายละเอียดค่าคะแนนร้อยละ และ Top2Boxes มีรายละเอียดจำแนกตามการรับบริการแต่ละด้าน ซึ่งอยู่ในภาคผนวกที่ 12 (จัดส่งให้หน่วยบริการรายหน่วยบริการทั้งในรูปแบบเอกสารและซีดี)

ตารางที่ 4-37: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกรายภาค

รายการ	ขนาด	ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
<b>กรุงเทพมหานคร</b>		<b>3.971</b>	<b>79.42</b>	<b>ระดับมาก</b>
กทม. พื้นที่ 1	M	4.012	80.24	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 2	L	4.002	80.04	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 3	L	4.605	92.10	ระดับมากที่สุด
กทม. พื้นที่ 4	L	4.246	84.92	ระดับมากที่สุด
กทม. พื้นที่ 5	L	3.653	73.06	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 6	L	3.805	76.10	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 7	L	3.713	74.26	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 8	L	3.752	75.04	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 9	L	4.271	85.42	ระดับมากที่สุด
กทม. พื้นที่ 10	L	3.476	69.52	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 11	L	3.783	75.66	ระดับมาก
กทม. พื้นที่ 12	L	4.337	86.74	ระดับมากที่สุด
<b>ปริมณฑล</b>		<b>3.743</b>	<b>74.86</b>	<b>ระดับมาก</b>
สมุทรปราการ	L	3.840	76.80	ระดับมาก
สาขาพระประแดง	M	3.721	74.42	ระดับมาก
สาขาบางเสาธง	M	3.719	74.38	ระดับมาก
สาขาบางพลี	L	3.506	70.12	ระดับมาก
นนทบุรี	L	3.655	73.10	ระดับมาก
สาขาบางบัวทอง	M	3.992	79.84	ระดับมาก
ปทุมธานี	L	3.601	72.02	ระดับมาก
สาขาลองทอง	M	3.753	75.06	ระดับมาก
นครปฐม	M	3.815	76.30	ระดับมาก
สาขาสัมพราน	M	3.796	75.92	ระดับมาก
สมุทรสาคร	L	3.698	73.96	ระดับมาก
สาขากระทุ่มแบน	M	3.821	76.42	ระดับมาก

ตารางที่ 4-37: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกรายภาค (ต่อ)

รายการ	ขนาด	ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
ภาคกลาง		3.898	77.96	ระดับมาก
อยุธยา	L	3.833	76.66	ระดับมาก
สาขาอุทัย	M	3.398	67.96	ระดับปานกลาง
อ่างทอง	S	4.091	81.82	ระดับมาก
ลพบุรี	M	3.416	68.32	ระดับมาก
ชัยบาดาล	S	3.670	73.40	ระดับมาก
สิงห์บุรี	S	3.586	71.72	ระดับมาก
ชัยนาท	S	4.045	80.90	ระดับมาก
สระบุรี	M	3.792	75.84	ระดับมาก
สาขาหนองแค	S	3.799	75.98	ระดับมาก
ชลบุรี	L	4.098	81.96	ระดับมาก
สาขาศรีราชา	L	3.786	75.72	ระดับมาก
ระยอง	L	3.811	76.22	ระดับมาก
สาขาปลวกแดง	L	3.317	66.34	ระดับปานกลาง
จันทบุรี	S	4.123	82.46	ระดับมาก
สาขาสอยดาว	S	3.393	67.86	ระดับปานกลาง
ตราด	S	4.193	83.86	ระดับมาก
ฉะเชิงเทรา	M	4.220	84.40	ระดับมากที่สุด
สาขาบางปะกง	M	3.991	79.82	ระดับมาก
สาขาพนมสารคาม	S	3.568	71.36	ระดับมาก
ปราจีนบุรี	S	4.129	82.58	ระดับมาก
สาขาศรีมหาโพธิ์	S	3.822	76.44	ระดับมาก
นครนายก	S	3.960	79.20	ระดับมาก
สระแก้ว	S	4.054	81.08	ระดับมาก
สาขาอรัญประเทศ	S	3.525	70.50	ระดับมาก
ราชบุรี	S	3.741	74.82	ระดับมาก
สาขาบ้านโป่ง	S	3.610	72.20	ระดับมาก
กาญจนบุรี	S	4.093	81.86	ระดับมาก
สาขาท่ามะกา	S	4.052	81.04	ระดับมาก
สุพรรณบุรี	S	4.241	84.82	ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4-37: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกรายภาค (ต่อ)

รายการ	ขนาด	ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
สาขาสามชุก	S	4.601	92.02	ระดับมากที่สุด
สมุทรสงคราม	S	4.144	82.88	ระดับมาก
เพชรบุรี	S	4.213	84.26	ระดับมากที่สุด
สาขาชะอำ	S	3.726	74.52	ระดับมาก
ประจวบคีรีขันธ์	S	4.143	82.86	ระดับมาก
สาขาหัวหิน	S	4.013	80.26	ระดับมาก
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>		<b>3.887</b>	<b>77.74</b>	<b>ระดับมาก</b>
นครราชสีมา	L	4.185	83.70	ระดับมาก
สาขาปากช่อง	S	3.733	74.66	ระดับมาก
สาขาโนนสูง	S	3.661	73.22	ระดับมาก
บุรีรัมย์	S	4.174	83.48	ระดับมาก
สาขานางรอง	S	3.765	75.30	ระดับมาก
สุรินทร์	S	3.911	78.22	ระดับมาก
สาขาศรีขรภูมิ	S	3.712	74.24	ระดับมาก
ศรีสะเกษ	S	3.606	72.12	ระดับมาก
อุบลราชธานี	M	3.843	76.86	ระดับมาก
สาขาเดชอุดม	S	3.701	74.02	ระดับมาก
ยโสธร	S	3.576	71.52	ระดับมาก
ชัยภูมิ	S	4.055	81.10	ระดับมาก
อำนาจเจริญ	S	3.601	72.02	ระดับมาก
บึงกาฬ	S	4.394	87.88	ระดับมากที่สุด
หนองบัวลำภู	S	3.879	77.58	ระดับมาก
ขอนแก่น	M	4.026	80.52	ระดับมาก
สาขาชุมแพ	S	3.538	70.76	ระดับมาก
สาขาบ้านไผ่	S	3.532	70.64	ระดับมาก
อุดรธานี	M	3.871	77.42	ระดับมาก
สาขากุมภวาปี	S	3.678	73.56	ระดับมาก
เลย	S	4.048	80.96	ระดับมาก
หนองคาย	S	4.134	82.68	ระดับมาก
มหาสารคาม	S	4.347	86.94	ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4-37: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกรายภาค (ต่อ)

รายการ	ขนาด	ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
ร้อยเอ็ด	S	3.994	79.88	ระดับมาก
สาขาโพนทอง	S	3.840	76.80	ระดับมาก
กาฬสินธุ์	S	3.979	79.58	ระดับมาก
นครพนม	S	3.954	79.08	ระดับมาก
มุกดาหาร	S	3.862	77.24	ระดับมาก
สกลนคร	S	3.951	79.02	ระดับมาก
สาขาสว่างแดนดิน	S	4.068	81.36	ระดับมาก
<b>ภาคเหนือ</b>		<b>4.094</b>	<b>81.88</b>	<b>ระดับมาก</b>
เชียงใหม่	L	3.822	76.44	ระดับมาก
สาขาฝาง	S	4.248	84.96	ระดับมากที่สุด
ลำพูน	M	3.562	71.24	ระดับมาก
สาขาบ้านโฮ้ง	S	4.038	80.76	ระดับมาก
ลำปาง	M	4.239	84.78	ระดับมากที่สุด
สาขาเถิน	S	4.346	86.92	ระดับมากที่สุด
อุตรดิตถ์	S	4.027	80.54	ระดับมาก
แพร่	S	4.208	84.16	ระดับมากที่สุด
สาขาลอง	S	4.293	85.86	ระดับมากที่สุด
น่าน	S	4.139	82.78	ระดับมาก
สาขาปัว	S	3.675	73.50	ระดับมาก
พะเยา	S	4.536	90.72	ระดับมากที่สุด
เชียงราย	M	3.827	76.54	ระดับมาก
แม่ฮ่องสอน	S	3.701	74.02	ระดับมาก
นครสวรรค์	S	4.254	85.08	ระดับมากที่สุด
สาขาตากลี	S	4.413	88.26	ระดับมากที่สุด
อุทัยธานี	S	4.275	85.50	ระดับมากที่สุด
กำแพงเพชร	S	4.256	85.12	ระดับมากที่สุด
ตาก	S	3.930	78.60	ระดับมาก
สาขาแม่สอด	S	3.944	78.88	ระดับมาก
สุโขทัย	S	4.089	81.78	ระดับมาก
พิษณุโลก	S	4.149	82.98	ระดับมาก

ตารางที่ 4-37: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกรายภาค (ต่อ)

รายการ	ขนาด	ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
สาขาวิงทอง	S	3.459	69.18	ระดับมาก
พิจิตร	S	4.011	80.22	ระดับมาก
เพชรบูรณ์	S	3.882	77.64	ระดับมาก
สาขาหล่มสัก	S	3.603	72.06	ระดับมาก
<b>ภาคใต้</b>		<b>3.788</b>	<b>75.76</b>	<b>ระดับมาก</b>
นครศรีธรรมราช	S	4.371	87.42	ระดับมากที่สุด
สาขาทุ่งสง	S	3.541	70.82	ระดับมาก
สาขาสิชล	S	3.598	71.96	ระดับมาก
กระบี่	S	3.616	72.32	ระดับมาก
สาขาคลองท่อม	S	4.116	82.32	ระดับมาก
พังงา	S	4.038	80.76	ระดับมาก
ภูเก็ต	M	4.192	83.84	ระดับมาก
สาขากระบุรี	S	3.945	78.90	ระดับมาก
สุราษฎร์ธานี	M	3.731	74.62	ระดับมาก
สาขาเกาะสมุย	S	3.588	71.76	ระดับมาก
ระนอง	S	3.688	73.76	ระดับมาก
ชุมพร	S	3.741	74.82	ระดับมาก
สงขลา	S	3.867	77.34	ระดับมาก
สาขาหาดใหญ่	M	3.581	71.62	ระดับมาก
สาขาสะเดา	S	3.604	72.08	ระดับมาก
สตูล	S	3.999	79.98	ระดับมาก
ตรัง	S	3.854	77.08	ระดับมาก
สาขาห้วยยอด	S	4.127	82.54	ระดับมาก
พัทลุง	S	3.656	73.12	ระดับมาก
ปัตตานี	S	3.517	70.34	ระดับมาก
ยะลา	S	3.580	71.60	ระดับมาก
นราธิวาส	S	3.387	67.74	ระดับมาก

ผลการสำรวจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกรายภาค เรียงลำดับดังนี้ ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมในภาคเหนือให้ความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คะแนน 4.094 (ร้อยละ 81.88) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 5.34 รองลงมา คือ สำนักงานประกันสังคมภาคกลาง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนน 3.898 (ร้อยละ 77.96) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 10.72 และสำนักงานประกันสังคมภาคตะวันออกเฉียงเหนือระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนน 3.887 (ร้อยละ 77.74) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 10.00 ขณะที่ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมใน**ปริมณฑล**ให้ความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนน 3.743 (ร้อยละ 74.86) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 13.03 โดยคะแนนของสำนักงานประกันสังคมเปรียบเทียบรายจังหวัด เรียงลำดับดังนี้

สำนักงานประกันสังคมที่ได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- สำนักงานประกันสังคม ก.ท.ม. พื้นที่ 3 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.605 (ร้อยละ 92.10)
- สำนักงานประกันสังคมสาขาสามชุก คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.601 (ร้อยละ 92.02)
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.536 (ร้อยละ 90.72)
- สำนักงานประกันสังคมสาขาตาคี คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.413 (ร้อยละ 88.26)
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.394 (ร้อยละ 87.88)

สำนักงานประกันสังคมที่ได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

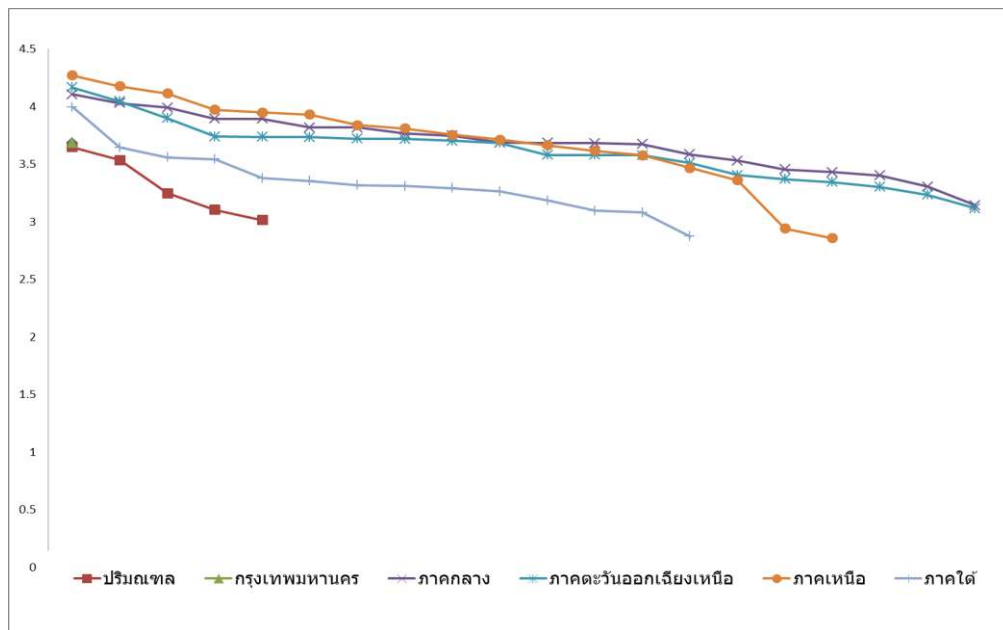
- สำนักงานประกันสังคมสาขาปลวกแดงคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.317 (ร้อยละ 66.34)
- สำนักงานประกันสังคมสาขานราธิวาส คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.387 (ร้อยละ 67.74)
- สำนักงานประกันสังคมสาขาสอยดาว คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.393 (ร้อยละ 67.86)
- สำนักงานประกันสังคมสาขาอุทัย คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.398 (ร้อยละ 67.96)
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.416 (ร้อยละ 68.32)

ประเด็นที่น่าสนใจ ทำไมสำนักงานประกันสังคมเขตภาคใต้ และปริมณฑล จึงมีแนวโน้มได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยกว่า สำนักงานประกันสังคมภาคอื่นๆ ซึ่งภาพที่แสดงคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามหน่วยบริการระดับภาค โดยจัดเรียงคะแนนความพึงพอใจของแต่ละหน่วยบริการจากมากไปน้อย เพื่อเปรียบเทียบระหว่างภาค พบว่าเส้นคะแนนความพึงพอใจของภาคใต้และปริมณฑล จะต่ำกว่าเส้นความพึงพอใจของภาคอื่นๆ

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า เนื่องจากสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การสื่อสารและการเข้าถึงผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างไม่สะดวก เกิดจุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนการสำรวจในปี 2563 โดยเฉพาะในการเก็บข้อมูลของบางหน่วยบริการมีการจำกัดปริมาณผู้เข้ารับบริการ การอำนวยความสะดวกในการให้ผู้รับบริการได้รับฟังข้อมูลพื้นฐานเพื่อประโยชน์ในการตอบแบบสอบถาม และการอธิบายเพื่อให้เข้าใจคำถามมีข้อจำกัดเรื่องการกำหนดระยะห่าง (Social distancing) ความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามจึงอาจจะมีประเด็นคลาดเคลื่อนและเข้าใจไม่ตรงประเด็นบ้าง นอกจากนี้ในการเก็บแบบสำรวจมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการมารับบริการ ณ หน่วยบริการนั้นๆ แต่เป็นประเด็นในแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการคำนวณคะแนนเฉลี่ยของการให้บริการทุกด้าน จึงมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยบริการนั้นๆ

อย่างไรก็ตาม ได้มีการวิเคราะห์รายประเด็นการรับบริการของแต่ละหน่วยบริการซึ่งมีรายละเอียดที่ชี้ให้เห็นว่าจุดอ่อนส่วนใหญ่ของแต่ละหน่วยบริการคือประเด็นใดบ้าง โดยส่วนใหญ่ในส่วนของประเด็นด้านบริการทั่วไป เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของแต่ละหน่วยบริการ จะมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวม (ที่รวมบริการทางการแพทย์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ) ซึ่งรายละเอียดได้มีการจัดส่งให้กับรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงแก้ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการในปีต่อไป

รูปภาพที่ 4-4: เส้นคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกรายภาค

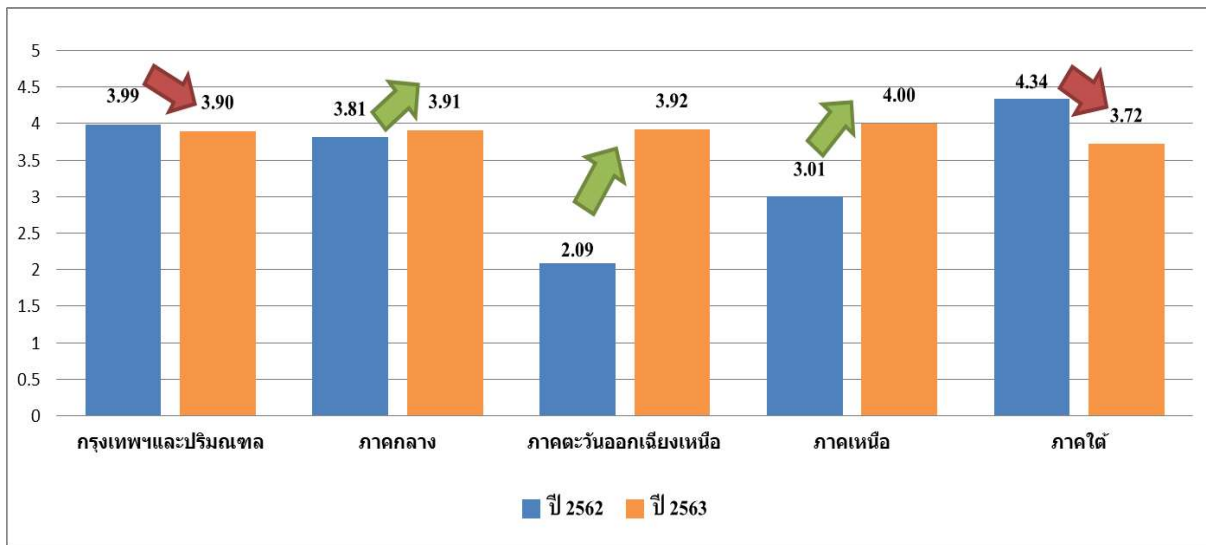


ผลเปรียบเทียบตามภูมิภาคพบว่าทุกภูมิภาคได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (3.41-4.20) มากที่สุด (4.21-5.00) โดยมีรายละเอียดของแต่ละภูมิภาคดังนี้

- **กรุงเทพมหานคร** :สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.605 รองลงมา คือ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 12 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.337
- **ปริมณฑล**:สำนักงานประกันสังคมสาขาบางบัวทองได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.992 รองลงมา คือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ3.840 และ สำนักงานประกันสังคมสาขากระทุ่มแบนคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.821
- **ภาคกลาง**:สำนักงานประกันสังคมสาขาสามชุกได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.601 รองลงมา คือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรีคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.241 และ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.220
- **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**:สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.394 รองลงมา คือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคามคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.347 และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมาคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.185

- **ภาคเหนือ:**สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.536 รองลงมา คือ สำนักงานประกันสังคมสาขาตากลีสคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.413 และสำนักงานประกันสังคมสาขาเถิน คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.346
- **ภาคใต้ :**สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.371 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.192 สำนักงานประกันสังคมสาขาห้วยยอด คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4.127

รูปภาพที่ 4-5: ความผูกพันของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม จำแนกรายภาคปี 2562 และ ปี 2563



ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า ความผูกพันของผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมทุกภาคอยู่ในระดับมาก โดยพื้นที่ที่มีคะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปี 2562 คือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ สำหรับพื้นที่ที่มีคะแนนความผูกพันของผู้บริการลดลงจากปี 2562 คือ กรุงเทพฯและปริมณฑล และภาคใต้

ตารางที่ 4-38: ความผูกพันของผู้รับบริการใน 5 ระดับ จำแนกรายภาค

รายการ	อันดับ	ความผูกพัน ภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความผูกพัน				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
รายภาค										
กรุงเทพฯและปริมณฑล	4	3.90	78.00	4.35	90.77	24.91	46.81	22.59	4.33	1.36
ภาคกลาง	3	3.91	78.20	4.34	90.56	24.77	49.20	21.06	2.79	2.18
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	3.92	78.40	4.44	92.64	30.87	39.01	24.01	3.99	2.12
ภาคเหนือ	1	4.00	80.00	4.44	92.64	34.04	42.82	18.13	3.02	1.99
ภาคใต้	5	3.72	74.40	4.36	90.97	23.13	41.29	25.97	4.49	5.12

ความผูกพันของผู้รับบริการจำแนกรายภาค พบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม **อันดับ 1** คือ ภาคเหนือ มีความผูกพันระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 (ร้อยละ 80.00) **อันดับ 2** คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความผูกพันระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 (ร้อยละ 78.40) **อันดับ 3** คือ ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 (ร้อยละ 78.20) **อันดับ 4** คือ กรุงเทพฯและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 (ร้อยละ 78.00) และ**อันดับ 5** คือ ภาคใต้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 (ร้อยละ 74.40)

ตารางที่ 4-39: ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการใน 5 ระดับ จำแนกรายภาค

รายการ	อันดับ	ความเชื่อมั่น ในภาพรวม*		TOP 2 Boxes**		สัดส่วนคะแนนความเชื่อมั่น				
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
รายภาค										
กรุงเทพฯและปริมณฑล	4	3.83	76.60	4.36	91.99	23.36	42.44	31.97	2.15	0.08
ภาคกลาง	3	3.86	77.20	4.39	92.63	25.75	40.03	31.01	1.70	1.51
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	3.89	77.80	4.41	93.05	29.69	43.43	19.43	1.64	5.81
ภาคเหนือ	1	4.02	80.40	4.46	94.10	34.52	41.42	23.25	0.37	0.44
ภาคใต้	5	3.74	74.80	4.42	93.26	22.74	31.68	43.09	1.06	1.43

หมายเหตุ \* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวมทุกค่าคะแนน (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบทุกค่าตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1-5)

\*\* เป็นคะแนนเฉลี่ยรวม Top2Boxes (เฉลี่ยคะแนนผู้ตอบมากถึงมากที่สุด คือค่าคะแนนเฉลี่ย 4-5)

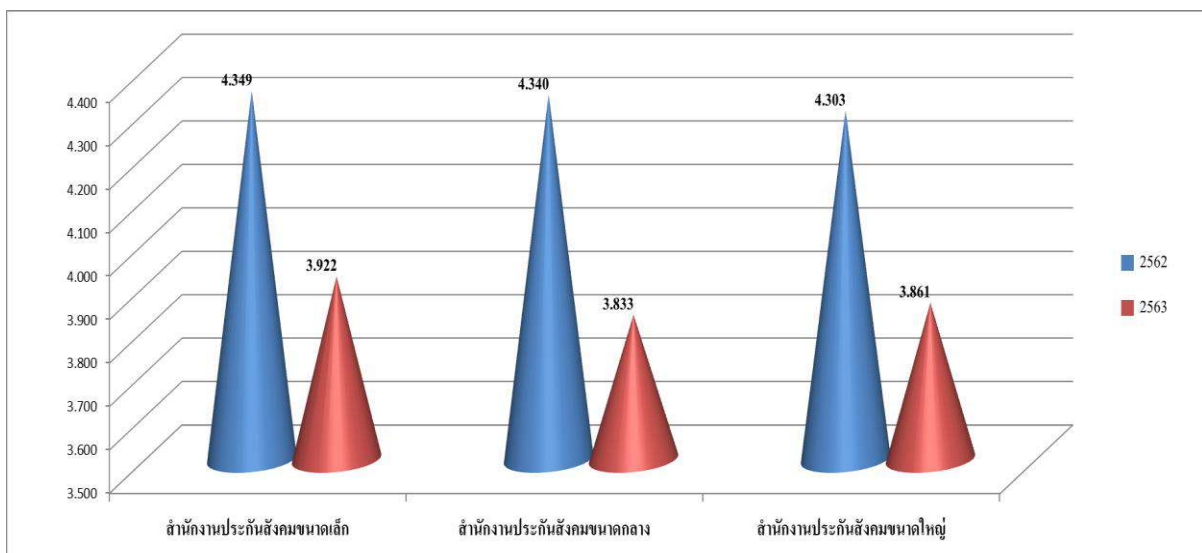
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจำแนกรายภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม  
**อันดับ 1** คือ ภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 (ร้อยละ 80.40)  
**อันดับ 2** คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 (ร้อยละ 77.80)  
**อันดับ 3** คือ ภาคกลาง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 (ร้อยละ 77.20)  
**อันดับ 4** คือ กรุงเทพฯและปริมณฑล ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 (ร้อยละ 76.60)  
**อันดับ 5** คือ ภาคใต้ ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 (ร้อยละ 74.80)

#### 4.4 ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาด

ในส่วนนี้เป็นการนำผลคะแนนความพึงพอใจที่จำแนกตามภาค/เขตพื้นที่ มาจำแนกตามขนาด โดยหน่วยบริการขนาดใหญ่ (L) ในที่นี้ คือ หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนมารับบริการตั้งแต่ 200,001 รายขึ้นไป ขนาดกลาง (M) คือ หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนมารับบริการตั้งแต่ 100,000-200,000 ราย และขนาดเล็ก (S) คือ หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนไม่เกิน 100,000 ราย ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลปี 2563 มีหน่วยบริการขนาดใหญ่ 23 แห่ง ส่วนใหญ่จะอยู่ใน กทม. และปริมณฑล หน่วยบริการขนาดกลาง 22 แห่ง และหน่วยบริการขนาดเล็ก 92 แห่ง รวมทั้งสิ้น 137 แห่ง โดยผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยบริการขนาดเล็ก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 3.922) รองลงมาคือหน่วยบริการขนาดใหญ่ (คะแนนเฉลี่ย 3.861) และหน่วยบริการขนาดกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.833) ตามลำดับ

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด

รูปภาพที่ 4-6: ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด ปี 2562-2563



เมื่อจำแนกความพึงพอใจในภาพรวมตามขนาดองค์กร พบว่า ปี 2563 สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.922 สอดคล้องกับปี 2562 ถัดมาคือ สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ และขนาดกลางมีสัดส่วนพอกๆกัน เท่ากับ 3.861 และ 3.833 จึงกล่าวได้ว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและขนาดใหญ่

ตารางที่ 4-40: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกตามขนาด

เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา	คะแนนความพึงพอใจ ปี 2563	
	ค่าคะแนน	ร้อยละ
<b>1. สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ (L)</b>		
กทม. พื้นที่ 2	4.002	80.04
กทม. พื้นที่ 3	4.605	92.10
กทม. พื้นที่ 4	4.246	84.92
กทม. พื้นที่ 5	3.653	73.06
กทม. พื้นที่ 6	3.805	76.10
กทม. พื้นที่ 7	3.713	74.26
กทม. พื้นที่ 8	3.752	75.04
กทม. พื้นที่ 9	4.271	85.42
กทม. พื้นที่ 10	3.476	69.52
กทม. พื้นที่ 11	3.783	75.66
กทม. พื้นที่ 12	4.337	86.74
<b>ปริมณฑล</b>		
สมุทรปราการ	3.840	76.80
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	3.506	70.12
นนทบุรี	3.655	73.10
ปทุมธานี	3.601	72.02
สมุทรสาคร	3.698	73.96
อยุธยา	3.833	76.66
ชลบุรี	4.098	81.96
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	3.786	75.72
ระยอง	3.811	76.22
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	3.317	66.34
นครราชสีมา	4.185	83.70
เชียงใหม่	3.822	76.44
<b>2. สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง (M)</b>		
กทม. พื้นที่ 1	4.012	80.24
สาขาพระประแดง(สมุทรปราการ)	3.721	74.42
สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ)	3.719	74.38
สาขาบางบัวทอง(นนทบุรี)	3.992	79.84
สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี)	3.753	75.06
นครปฐม	3.815	76.30
สาขาสามพราน (นครปฐม)	3.796	75.92
สาขากระทุ่มแบน (สมุทรสาคร)	3.821	76.42
สาขาอุทัย (อยุธยา)	3.398	67.96
ลพบุรี	3.416	68.32
สระบุรี	3.792	75.84

ตารางที่ 4-40: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกตามขนาด (ต่อ)

เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา	คะแนนความพึงพอใจ ปี 2563	
ฉะเชิงเทรา	4.220	84.40
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	3.991	79.82
อุบลราชธานี	3.843	76.86
ขอนแก่น	4.026	80.52
อุดรธานี	3.871	77.42
ลำพูน	3.562	71.24
ลำปาง	4.239	84.78
เชียงราย	3.827	76.54
ภูเก็ต	4.192	83.84
สุราษฎร์ธานี	3.731	74.62
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	3.581	71.62
<b>3. สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก (S)</b>	<b>ค่าคะแนน</b>	<b>ร้อยละ</b>
อ่างทอง	4.091	81.82
สิงห์บุรี	3.586	71.72
ชัยนาท	4.045	80.90
สาขาหนองแค (สระบุรี)	3.799	75.98
จันทบุรี	4.123	82.46
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)	3.393	67.86
ตราด	4.193	83.86
สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา)	3.568	71.36
ปราจีนบุรี	4.129	82.58
สาขาศรีมหาโพธิ (ปราจีนบุรี)	3.822	76.44
นครนายก	3.960	79.20
สระแก้ว	4.054	81.08
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)	3.525	70.50
ราชบุรี	3.741	74.82
สาขาบ้านโป่ง (ราชบุรี)	3.610	72.20
กาญจนบุรี	4.093	81.86
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)	4.052	81.04
สุพรรณบุรี	4.241	84.82
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)	4.601	92.02
สมุทรสงคราม	4.144	82.88
เพชรบุรี	4.213	84.26
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)	3.726	74.52
ประจวบคีรีขันธ์	4.143	82.86

ตารางที่ 4-40: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกตามขนาด (ต่อ)

เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา	คะแนนความพึงพอใจ ปี 2563	
สาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)	4.013	80.26
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	3.733	74.66
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)	3.661	73.22
บุรีรัมย์	4.174	83.48
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)	3.765	75.30
สุรินทร์	3.911	78.22
สาขาศรีขรภูมิ (สุรินทร์)	3.712	74.24
ศรีสะเกษ	3.606	72.12
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	3.701	74.02
ยโสธร	3.576	71.52
ชัยภูมิ	4.055	81.10
อำนาจเจริญ	3.601	72.02
บึงกาฬ	4.394	87.88
หนองบัวลำภู	3.879	77.58
สาขาชุมแพ (อุบลราชธานี)	3.538	70.76
สาขาบ้านไผ่ (อุบลราชธานี)	3.532	70.64
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	3.678	73.56
เลย	4.048	80.96
หนองคาย	4.134	82.68
มหาสารคาม	4.347	86.94
ร้อยเอ็ด	3.994	79.88
สาขาโพนทอง (ร้อยเอ็ด)	3.840	76.80
กาฬสินธุ์	3.979	79.58
นครพนม	3.954	79.08
มุกดาหาร	3.862	77.24
สกลนคร	3.951	79.02
สาขาสว่างแดนดิน	4.068	81.36
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	4.248	84.96
สาขาบ้านโฮ้ง (ลำพูน)	4.038	80.76
สาขาเถิน (ลำปาง)	4.346	86.92
อุตรดิตถ์	4.027	80.54
แพร่	4.208	84.16
สาขาลอง (แพร่)	4.293	85.86
น่าน	4.139	82.78
สาขาปัว (น่าน)	3.675	73.50

ตารางที่ 4-40: คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563  
จำแนกตามขนาด (ต่อ)

เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา	คะแนนความพึงพอใจ ปี 2563	
พะเยา	4.536	90.72
แม่ฮ่องสอน	3.701	74.02
นครสวรรค์	4.254	85.08
สาขาทาคี (นครสวรรค์)	4.413	88.26
อุทัยธานี	4.275	85.50
กำแพงเพชร	4.256	85.12
ตาก	3.930	78.60
สาขาแม่สอด (ตาก)	3.944	78.88
สุโขทัย	4.089	81.78
พิษณุโลก	4.149	82.98
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	3.459	69.18
พิจิตร	4.011	80.22
เพชรบูรณ์	3.882	77.64
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)	3.603	72.06
นครศรีธรรมราช	4.371	87.42
สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช)	3.541	70.82
สาขาสีชล (นครศรีธรรมราช)	3.598	71.96
กระบี่	3.616	72.32
สาขาคลองท่อม (กระบี่)	4.116	82.98
พังงา	4.038	69.18
สาขากระทุ้ (ภูเก็ต)	3.945	80.22
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)	3.588	77.64
ระนอง	3.688	72.06
ชุมพร	3.741	87.42
สงขลา	3.867	70.82
สาขาสะเดา	3.604	71.96
สตูล	3.999	72.32
ตรัง	3.854	82.32
สาขาห้วยยอด (ตรัง)	4.127	80.76
พัทลุง	3.656	78.90
ปัตตานี	3.517	71.76
ยะลา	3.580	73.76
นราธิวาส	3.387	74.82

สำนักงานประกันสังคมที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมสูงสุดของแต่ละขนาด ได้แก่

● **สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก**

อันดับ 1 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมสาขาสามชุก เท่ากับ 4.601 (ร้อยละ 92.02)

อันดับ 2 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เท่ากับ 4.536 (ร้อยละ 90.72)

อันดับ 3 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมสาขาตากลี เท่ากับ 4.413 (ร้อยละ 88.26)

● **สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง**

อันดับ 1 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปางเท่ากับ 4.239 (ร้อยละ 84.78)

อันดับ 2 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา เท่ากับ 4.220 (ร้อยละ 84.40)

อันดับ 3 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ตเท่ากับ 4.192 (ร้อยละ 83.84)

● **สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่**

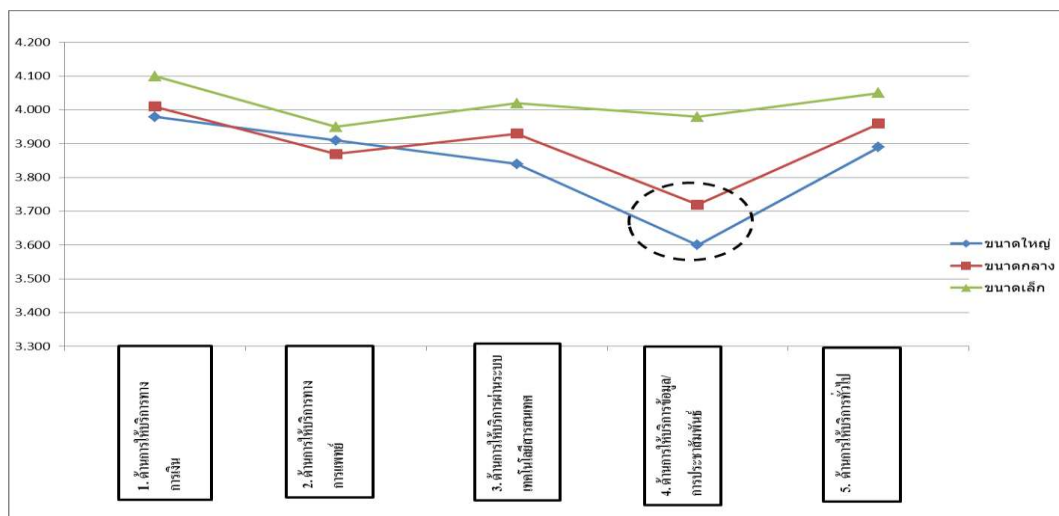
อันดับ 1 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมกทม. พื้นที่ 3 เท่ากับ 4.605 (ร้อยละ 92.10)

อันดับ 2 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมกทม. พื้นที่ 12 เท่ากับ 4.337 (ร้อยละ 86.74)

อันดับ 3 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมกทม. พื้นที่ 9 เท่ากับ 4.271 (ร้อยละ 85.42)

**สรุปสิ่งค้นพบ**จากการสำรวจ 3 ปีต่อเนื่อง (2561-2563) พบว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุดสอดคล้องกันทั้ง 3 ปีสำรวจ ถัดมาคือสำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง และสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกันทั้ง 3 ปีสำรวจเช่นกันจึงกล่าวได้ว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและใหญ่ ประเด็นที่สังเกตเบื้องต้น ขนาด (จำนวน) ของผู้ประกันตนที่เหมาะสมต่อหน่วยบริการอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

รูปภาพที่ 4-7: ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด



เมื่อพิจารณาผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจในบริการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมเรียงลำดับคะแนนบริการที่ได้คะแนนมากที่สุดไปหาคะแนนน้อยที่สุด จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ นำเสนอตามภาพประกอบ พบว่า

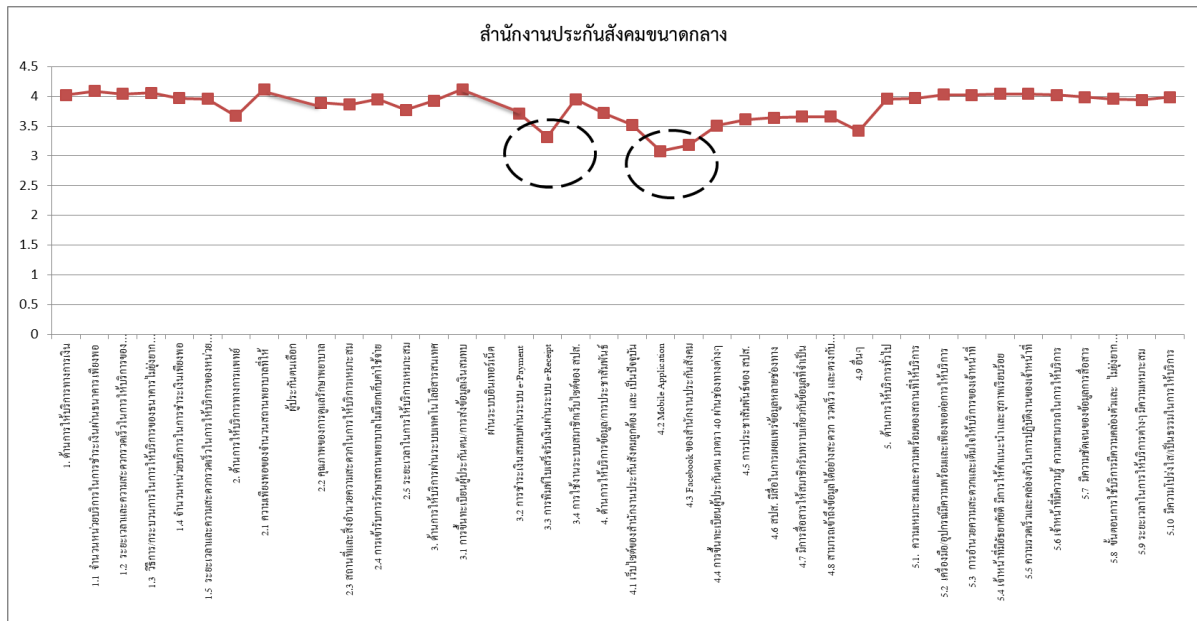
- จุดแข็งของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม คือ การให้บริการทางการเงิน ส่วนจุดอ่อนของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม คือ ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์
- ผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่มีแนวโน้มความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมน้อยกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก
- บริการ 5 รายการต่อไปนี้ 1. ด้านการให้บริการทางการเงิน 2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์ 3. ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ 5. ด้านการให้บริการทั่วไปที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่และสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางมีผลสำรวจคะแนนต่ำกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเป็นที่น่าสนใจว่า ปัจจัยย่อยของบริการทั้ง 5 รายการ มีปัจจัยใดสมควรพัฒนาเพื่อเพิ่มคะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม โดยจำแนกปัจจัยย่อยของบริการเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง และสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ รายละเอียดดังนี้



## (2) ผลสำรวจผู้รับบริการในหน่วยบริการขนาดกลาง (M)

รูปภาพที่ 4-9: ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง (M)



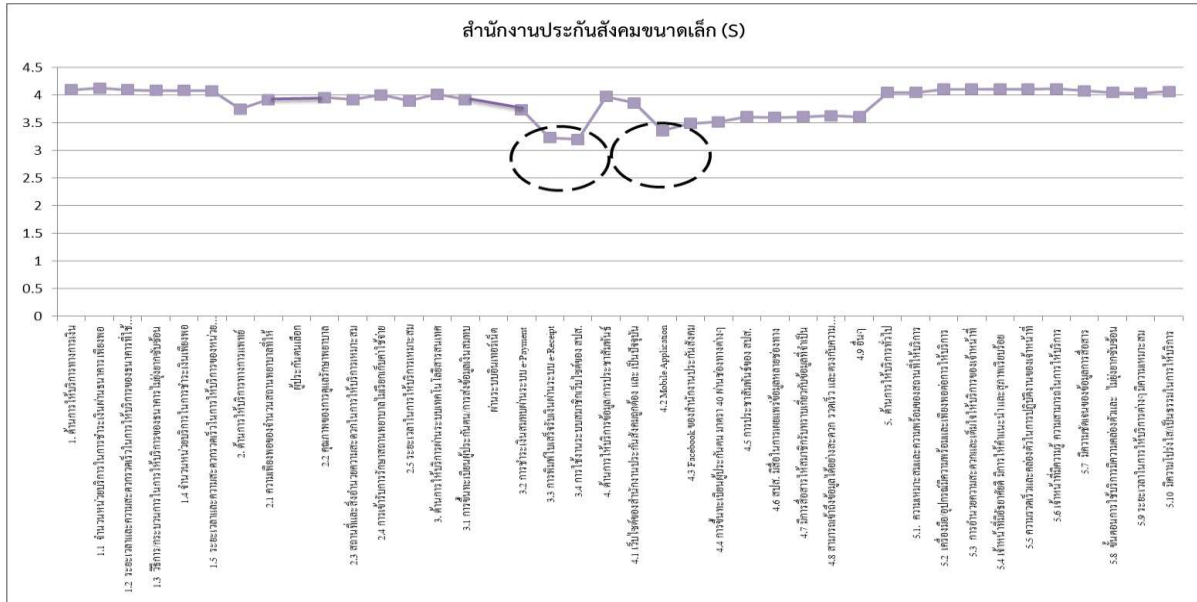
สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง บริการ 5 อันดับแรกที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ

1. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (คะแนนความพึงพอใจ = 4.12)
2. จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.09)
3. วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน (คะแนนความพึงพอใจ = 4.06)
4. ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.04)
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.03)

ผลสำรวจสังเกตได้ว่า ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคาร วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคาร ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

### (3) ผลสำรวจผู้รับบริการในหน่วยบริการขนาดเล็ก (S)

รูปภาพที่ 4-10: ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆของสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก (S)



#### สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก บริการ 5 อันดับแรกที่ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ

- (1) จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.13)
- (2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.12)
- (3) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย (คะแนนความพึงพอใจ = 4.11)
- (4) ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ใช้บริการชำระเงิน (คะแนนความพึงพอใจ = 4.10)
- (5) จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ (คะแนนความพึงพอใจ = 4.09)

ผลสำรวจสังเกตได้ว่า ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องจำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย นอกจากนี้ การเข้าไปใช้บริการที่สำนักงานฯ ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กพึงพอใจต่อระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ใช้บริการชำระเงินและจำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ

**ส่วนข้อพัฒนา** จากรูปภาพที่ 4-5 (หน่วยบริการขนาดใหญ่) รูปภาพที่ 4-6 (หน่วยบริการขนาดกลาง) และรูปภาพที่ 4-7 (หน่วยบริการขนาดเล็ก) จะเห็นได้ว่าการให้บริการของหน่วยบริการทั้ง 3 ขนาด มีประเด็นย่อยด้านที่ระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยเช่นเดียวกันทั้ง 3 ขนาด คือ ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt และการใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์

ของ สปส. และการให้บริการของหน่วยบริการขนาดใหญ่ และกลางที่มีประเด็นย่อยที่ระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้ง 2 ขนาด คือ ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ผ่าน Mobile Application และ Facebook ของสำนักงานประกันสังคม ส่วนขนาดเล็กมีอีกประเด็นย่อยที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย คือ ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยใน 4 ประเด็นย่อยดังกล่าว น่าจะเป็นผลมาจากความไม่ถนัดในการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสื่อสมัยใหม่ ดังนั้น ข้อควรพัฒนาในส่วนนี้จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้สามารถใช้บริการด้านนี้ได้ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถแนะนำและให้คำปรึกษาได้ อีกทั้งควรชี้แจงและให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ว่าการใช้บริการผ่านระบบ e-receipt และการใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคมมีประโยชน์และทำให้การติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วขึ้นอย่างไร นอกจากนี้ ในส่วนของผู้รับบริการอาจจะไม่มีความรู้และไม่ถนัด/สะดวกในการรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็อาจจะช่วยอำนวยความสะดวกและดำเนินการแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงานเป็นกรณีไป

ส่วนช่องทางในการรับข้อมูลผ่าน Mobile Application และ Facebook ของสำนักงานประกันสังคม ก็ควรจะมีการพัฒนาให้มีการใช้งานได้ง่ายขึ้น (Friendly User) พร้อมมีข้อแนะนำที่ทำเป็นกราฟฟิก (Infographic) ที่เป็นภาพสื่อสารให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้และเข้าใจวิธีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลตามที่ต้องการได้ง่ายขึ้น โดยรวมเมื่อสำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนาช่องทางในการให้บริการใหม่ๆ หรือผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรจะมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการได้มีความรู้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงทุกครึ่ง ขณะเดียวกันต้องจัดทำสื่อในการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจรูปแบบการให้บริการที่ได้พัฒนาใหม่ๆ ในรูปแบบที่เป็นภาพกราฟฟิก หรือ คลิปวิดีโอที่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ง่ายขึ้น

สำหรับการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หน่วยบริการขนาดเล็กได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ก็อาจจะเป็นผลมาจากความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ยังไม่ทั่วถึง จึงควรพัฒนาโดยใช้เครือข่ายมาตรา 40 ให้มีความรู้ความเข้าใจและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้มากขึ้นและควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจทั้งกับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงและกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่องต่อไปอย่างสม่ำเสมอด้วย

#### 4.4.2 ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจำแนกตามขนาด

ตารางที่ 4-41: คะแนนความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด

รายการ	ขนาดของสำนักงานประกันสังคม		
	ใหญ่ (L)	กลาง (M)	เล็ก (S)
<b>1. ประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>	<b>3.89</b>	<b>3.95</b>	<b>3.90</b>
ร้อยละ	77.80	79.00	78.00
1.1 กรณีลาออกจากที่ทำงานเดิม/บริษัท มีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	3.99	4.06	4.04
1.2 จะบอกต่อให้ผู้ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	3.96	3.98	3.95
1.3 มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น	3.83	4.00	3.90
1.4 มีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	3.77	3.97	3.87
1.5 อื่นๆ	3.88	3.74	3.74
<b>2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>	<b>3.90</b>	<b>3.90</b>	<b>3.95</b>
ร้อยละ	78.00	78.00	79.00
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	3.98	4.02
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ทำให้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเชื่อมั่นว่าไม่มามาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.93	3.98	3.96
2.3 เชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	3.90	3.95	3.96
2.4 เชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	3.91	3.96	3.96
2.5 อื่นๆ	3.80	3.61	3.84

ความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยสำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 (ร้อยละ 79.00) ระดับความผูกพันมากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 (ร้อยละ 77.80) และสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 (ร้อยละ 78.00)

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 (ร้อยละ 79.00) ระดับความผูกพันมากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ และสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.90 (ร้อยละ 78.00)

## 4.5 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในส่วนนี้เป็นการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แบ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเครือข่ายและมี MOU กับสำนักงานประกันสังคม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน โดยมีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายได้รวม 148 ราย (หัวข้อ 4.5.1) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน โดยมีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายได้รวม 143 ราย (หัวข้อ 4.5.2)

### 4.5.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

#### 1) สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 148 ราย จำแนกเป็นสถานพยาบาล จำนวน 122 ราย และหน่วยบริการทางการเงิน จำนวน 26 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นโรงพยาบาลประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.35 รองลงมาเป็นหน่วยบริการทางการเงิน คือ บริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 8.11 และธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-42: จำนวนสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลประกันสังคม	113	76.35
คลินิกประกันสังคม	6	4.05
โรงพยาบาลกองทุนเงินทดแทน	3	2.03
ธนาคาร	9	6.08
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4	2.70
บริษัท เอกชัยดีสทรีบิวชั่นซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)	1	0.68
บริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	12	8.11
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 76.35 โดยจะเข้าร่วมการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมที่สนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานของตนเอง และการให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ การร่วมมือคิดค้นนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 15.85 ส่วนการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านประกันสังคม มีการเข้าร่วมและใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.15 แต่ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมอยู่คิดเป็นร้อยละ 23.65

**ตารางที่ 4-43: การเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)**

ประเภทของกิจกรรมและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม</b>	<b>113</b>	<b>76.35</b>
การฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านประกันสังคม		15.15
การจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของ สำนักงานประกันสังคมที่สนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานของท่าน		34.50
การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ		34.50
การร่วมมือคิดค้นนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานร่วมกับ สำนักงานประกันสังคม		15.85
<b>ไม่เคยรับบริการใด</b>	<b>35</b>	<b>23.65</b>

**2) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้าน “การให้คำปรึกษาและแนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ” มากที่สุด รองลงมาคือ “ด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ” และ “ด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของ สำนักงานประกันสังคม” ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-44: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยรวม**

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	การฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ	3.87	82.66	0.74	มาก
2	การจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของ สปส.	3.64	77.75	0.88	มาก
3	การให้คำปรึกษาและแนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	3.91	83.52	0.82	มาก
	รวมทั้ง 3 ประเด็น	<b>3.81</b>	81.38	0.81	มาก

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ทุกประเด็นในด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยประเด็น “ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดฝึกอบรมของสำนักงานประกันสังคม” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับแรก และประเด็น “การได้รับข่าวสารด้านการจัดฝึกอบรม/พัฒนาทักษะด้านงานประกันสังคม” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด

สำหรับด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็นโดยประเด็น “ฐานข้อมูลมีประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการให้บริการได้” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับมากที่สุด และประเด็น “ระบบฐานข้อมูลมีการพัฒนาและทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) อย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด

ส่วนด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมาก โดยประเด็น “การประสานงานเพื่อขอรับคำปรึกษาแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับมากที่สุด และด้าน “สำนักงานประกันสังคมมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและแนะนำสอดคล้องกับการให้บริการของท่าน” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด

**ตารางที่ 4-45: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้าน**

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	การฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ				
2	การให้ความรู้งานประกันสังคมเพื่อสนับสนุนงานบริการ	3.90	83.30	0.69	มาก
3	การถ่ายทอดความรู้จาก สปส.ตรงกับความต้องการ	3.88	82.88	0.78	มาก
4	การได้รับข่าวสารด้านการจัดฝึกอบรม/พัฒนาทักษะด้านงานประกันสังคม	3.73	79.67	0.78	มาก
5	คุณภาพในการจัดฝึกอบรมความรู้ พัฒนาทักษะ	3.89	83.09	0.69	มาก
6	ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดฝึกอบรมของ สปส.	3.92	83.73	0.77	มาก
7	การจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของ สำนักงานประกันสังคม				
8	ระบบฐานข้อมูลมีการพัฒนาและทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) อย่างสม่ำเสมอ	3.58	76.47	0.85	มาก
9	ฐานข้อมูลมีประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการให้บริการได้	3.69	78.82	0.90	มาก

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
10	คุณภาพและประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในปัจจุบัน	3.65	77.96	0.89	มาก
11	การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ				
12	การประสานงานเพื่อขอรับคำปรึกษาแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม	3.96	84.59	0.82	มาก
13	การให้คำปรึกษาและแนะนำจาก สำนักงานประกันสังคม ตรงกับความต้องการของท่าน	3.93	83.94	0.86	มาก
14	สำนักงานประกันสังคม มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและแนะนำ สอดคล้องกับการให้บริการของท่าน	3.85	82.24	0.78	มาก
15	ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษาและแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม	3.92	83.73	0.83	มาก

### 3) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) ในการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) ที่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ไม่สะดวก
- 2) กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคมยุ่งยาก/ซับซ้อน
- 3) กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน
- 4) ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม
- 5) ไม่แน่ใจว่าสำนักงานประกันสังคม มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจ พบว่า มีประเด็นความไม่พึงพอใจเรียงลำดับ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคม ไม่สะดวก อันดับที่สอง คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม ยุ่งยาก ซับซ้อน และอันดับที่สาม คือ กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน (รายละเอียดตามตารางที่ 4-46)

ตารางที่ 4-46: ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของ สำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สปส. ไม่สะดวก	ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก และรวดเร็ว เป็นแบบ one stop service
2	กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับ สปส. ยุ่งยาก ซับซ้อน	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยไม่ต้องใช้เอกสาร เพื่อลดความซับซ้อน และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ควรพัฒนา/ปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงานเพื่อลดความซับซ้อน และสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ

ผลการสำรวจสาเหตุที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) ไม่เคยรับบริการของ สำนักงานประกันสังคม เนื่องจากไม่พึงพอใจในประเด็นต่างๆ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับแรก คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ไม่สะดวก อันดับที่สอง คือ ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม และอันดับที่สาม คือ ไม่แน่ใจว่าสำนักงานประกันสังคม มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ (รายละเอียดตามตารางที่ 4-47)

ตารางที่ 4-47: ความไม่พึงพอใจของผู้ไม่เคยใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการของ สปส.	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ไม่สะดวก	เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media
2	ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สำนักงานประกันสังคม	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
3	ไม่แน่ใจว่า สำนักงานประกันสังคม มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ	จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน

#### 4) ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน)

ผลการสำรวจระดับความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันในประเด็น “การเป็นหน่วยบริการของ สำนักงานประกันสังคม มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการประกันสังคม” และ “เป็นหน่วยบริการในความตกลงและทำสัญญากับสำนักงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง” อยู่ในอันดับมากที่สุดเท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ” และ “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง” อยู่ในระดับมาก

ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็น “ภูมิใจในการได้เป็นพันธมิตรและทำ MOU กับสำนักงานประกันสังคม และเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ตามหลักการของสำนักงานประกันสังคมอย่างเต็มที่” มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4-48: ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน)

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่น			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>ด้านความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม</b>		<b>4.19</b>	<b>89.57</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
	การเป็นหน่วยบริการของ สปส. มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการประกันสังคม	4.23	90.10	0.68	มากที่สุด
	เป็นหน่วยบริการในความตกลงและทำสัญญากับ สปส. อย่างต่อเนื่อง	4.23	90.10	0.68	มากที่สุด
	สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ สปส. อย่างต่อเนื่อง	4.14	88.18	0.68	มาก
	มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ สปส.อย่างสม่ำเสมอ	4.17	88.82	0.75	มาก
<b>ด้านความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม</b>		<b>4.01</b>	<b>85.72</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
	หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส.ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	84.56	0.81	มาก
	ภูมิใจในการได้เป็นพันธมิตรและทำ MOU กับ สปส. และเชื่อมั่นว่าผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์ตามหลักการของ สปส.อย่างเต็มที่	4.08	86.90	0.78	มาก
	เชื่อมั่นว่า สปส. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม	3.97	84.56	0.80	มาก

#### 4.5.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)

##### 1) สภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเป็นสื่อมวลชน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 โดยหน่วยงานภาครัฐ มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเทศบาลมากที่สุด (ร้อยละ 34.67) รองลงมาคือ หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ร้อยละ 29.33) องค์การบริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 12.00) หน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ร้อยละ 9.33) และสถานศึกษา (ร้อยละ 6.67) ตามลำดับ สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน มีกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเป็นเครือข่ายผู้ประกันตนมาตรา 40 (ร้อยละ 93.65) และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสื่อมวลชน เป็นสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด (ร้อยละ 41.67)

ตารางที่ 4-49: ประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>หน่วยงานภาครัฐ</b>	<b>75</b>	<b>50.00</b>
เทศบาล	26	34.67
องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	9	12.00
หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	22	29.33
หน่วยงานสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	7	9.33
หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน	3	4.00
หน่วยงานสังกัดกระทรวงต่างประเทศ	1	1.33
หน่วยงานสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	1	1.33
หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง	1	1.33
สถานศึกษา	5	6.67
<b>หน่วยงานภาคเอกชน</b>	<b>63</b>	<b>42.00</b>
เครือข่ายผู้ประกันตนมาตรา 40	59	93.65
สภาองค์การนายจ้าง	1	1.59
สภาองค์การลูกจ้าง	3	4.76
<b>สื่อมวลชน</b>	<b>12</b>	<b>8.00</b>
โทรทัศน์	5	41.67
วิทยุ	2	16.67
สื่อออนไลน์	3	25.00
หนังสือพิมพ์	2	16.67
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

ผลการสำรวจการเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 71.22 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจะร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด (ร้อยละ 43.43) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก (ร้อยละ 22.22) การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (ร้อยละ 17.17) และการสัมมนา/ฝึกอบรม (ร้อยละ 14.14) ส่วนการร่วมคิดค้นนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม มีการเข้าร่วมกิจกรรมน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.03) แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วน (ร้อยละ 28.78) ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม

**ตารางที่ 4-50: การเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจาก สปส. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)**

ประเภทของกิจกรรมและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เคยเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจาก สปส.</b>	<b>99</b>	<b>71.22</b>
การเข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก	22	22.22
ร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูลของ สปส.	43	43.43
การสัมมนา/ฝึกอบรม	14	14.14
การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	17	17.17
การร่วมคิดค้นนวัตกรรม เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานร่วมกับ สปส.	3	3.03
<b>ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการจาก สปส.</b>	<b>40</b>	<b>28.78</b>

**2) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้าน “การสัมมนา/การฝึกอบรม” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้าน “การให้คำปรึกษา/แนะนำ” และด้าน “การรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด (รายละเอียดตามตารางที่ 4-51)

ตารางที่ 4-51: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	การรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก	3.66	78.18	0.89	มาก
2	การให้คำปรึกษา/แนะนำ	3.74	79.89	0.90	มาก
3	การสัมมนา/การฝึกอบรม	3.94	84.16	0.95	มาก
	<b>รวมทุกประเด็น</b>	<b>3.78</b>	<b>80.81</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านการรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึกอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็น “ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันสังคมที่ต้องการเช่น การสืบค้นง่าย และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล” และประเด็น “ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม มีการทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) สม่าเสมอ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์” มีคะแนนความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก สำหรับประเด็น “การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่าเสมอ” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด

ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็น “ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษาและแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม” มีคะแนนความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก และประเด็น “ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการร่วมกันกับสำนักงานประกันสังคม และเครือข่าย” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด

ส่วนด้านการสัมมนา/การฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็น “วิทยากรในการให้การสัมมนา/ฝึกอบรมมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน” มีคะแนนความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก และประเด็น “ได้รับข่าวสารกิจกรรมการสัมมนา/ฝึกอบรมอย่างสม่าเสมอ” มีคะแนนความพึงพอใจเป็นอันดับน้อยที่สุด (รายละเอียดตามตารางที่ 4-52)

ตารางที่ 4-52: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้าน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>การรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก</b>					
	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันสังคมที่ต้องการเช่น การสืบค้นง่าย และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	3.70	79.03	0.86	มาก
	การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.56	76.04	0.98	มาก
	ข้อมูลของ สปส. มีการทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) สม่ำเสมอ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	3.70	79.03	0.89	มาก
	มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยการณ้อย่างเหมาะสม	3.68	78.60	0.85	มาก
<b>การให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>					
	แนวทางในการพัฒนาความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง	3.83	81.81	0.92	มาก
	การมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง สปส. หน่วยงานของท่าน และเครือข่าย	3.67	78.39	0.83	มาก
	ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการร่วมกับ สปส. และเครือข่าย	3.52	75.19	0.88	มาก
	สปส. มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาและแนะนำ	3.80	81.17	0.93	มาก
	ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษาและแนะนำจาก สปส.	3.89	83.09	0.92	มาก

ตารางที่ 4-52: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละด้าน (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>การสัมมนา/การฝึกอบรม</b>					
	ได้รับข่าวสารกิจกรรมการสัมมนา/ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	3.89	83.09	1.00	มาก
	หัวข้อการสัมมนา/ฝึกอบรมตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	3.94	84.16	0.90	มาก
	วิทยากรในการให้การสัมมนา/ฝึกอบรมมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	4.00	85.44	0.88	มาก
	การเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม มีประโยชน์เหมาะสมกับงานที่เกี่ยวข้อง	3.94	84.16	0.92	มาก
	ระยะเวลาในการจัดอบรมสัมมนา/ฝึกอบรมเหมาะสม	3.92	83.73	0.96	มาก
	สถานที่ในการจัดอบรมสัมมนาเหมาะสม	3.94	84.16	1.04	มาก

**3) ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม**

การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ที่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม มีประเด็นการสำรวจความไม่พึงพอใจรวมทั้งสิ้น 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมไม่สะดวก
- 2) กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานงานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคมยุ่งยากซับซ้อน
- 3) กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน
- 4) ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม
- 5) ไม่แน่ใจว่าสำนักงานประกันสังคมมีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจในประเด็นต่างๆ เรียงลำดับ 3 อันดับแรก ดังนี้ **อันดับแรก** คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมไม่สะดวก **อันดับสอง** คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม ยุ่งยาก/ซับซ้อน และ**อันดับสาม** คือ กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน (รายละเอียดตามตารางที่ 4-53)

ตารางที่ 4-53: ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมไม่สะดวก	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง เช่น line Facebook เป็นต้น
2	กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม ยุ่งยาก ซับซ้อน	ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารก่อนการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ให้ชัดเจน และควรพัฒนา application ให้สามารถติดต่อยื่นเรื่องได้พร้อมแนบเอกสาร การพัฒนาช่องทางการชำระเงินและการขอเคลมสิทธิ์ประโยชน์ผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก และลดความยุ่งยาก รวมถึงลดการเข้ามาใช้บริการในสำนักงานด้วย
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย และลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยากลง โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการ

เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่เคยรับบริการสำนักงานประกันสังคมมาก่อน กรณีการสอบถามความเห็นความไม่พึงพอใจจะสอบถามในประเด็นเหตุผลที่คาดว่าจะป็นสาเหตุทำให้ไม่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผลการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ที่ไม่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ประเด็น 3 อันดับแรก ที่เป็นปัจจัยส่งผลให้ไม่สนใจรับบริการ คือ อันดับแรก คือกระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคมยุ่งยาก ซับซ้อน อันดับสอง คือการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ไม่สะดวก และ อันดับสาม คือไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม

โดยมีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคม ปรับปรุงในประเด็นต่างๆ อย่างเร่งด่วน ดังนี้ ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ซับซ้อนในการรับบริการ อาทิ มีระบบออนไลน์ให้นายจ้างได้ขึ้นทะเบียนลูกจ้างโดยตรงโดยไม่ต้องมาที่สำนักงาน ตลอดจนใช้ระบบออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารและการพัฒนา Application ให้มีการทำงานแบบ Real Time/ใช้งานง่าย เพื่อลดการเดินทางมายังสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมให้มากขึ้น (รายละเอียดตามตารางที่ 4-54)

ตารางที่ 4-54: ความไม่พึงพอใจของผู้ไม่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	สาเหตุที่ไม่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับ สปส. ยุ่งยาก ซับซ้อน	ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ซับซ้อนในการใช้บริการ อาทิ มีระบบออนไลน์ให้นายจ้างได้ยื่นทะเบียนลูกจ้างโดยตรงโดยไม่ต้องมาที่ สปส
2	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สปส. ไม่สะดวก	ใช้ระบบออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารและการพัฒนา Application ให้มีการทำงานแบบ Real Time/ใช้งานง่าย เพื่อลดการเดินทางมายังสำนักงานประกันสังคม และมี Application online ในการจ่ายเงินสมทบและเปิดสถานะได้บนมือถือ
3	ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สปส.	ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของ สปส. ให้มากขึ้น

4) ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.75 (ร้อยละ 80.17) โดยมีคะแนนความพึงพอใจในประเด็น “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง” ในระดับมากเป็นอันดับแรก ส่วนประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคม อย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด (รายละเอียดตามตารางที่ 4-59)

ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.88 (ร้อยละ 82.95) โดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับ “หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ในระดับมากเป็นอันดับแรก และประเด็น “มีหน่วยงาน/ สาธารณะยอมรับและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด (รายละเอียดตามตารางที่ 4-55)

ตารางที่ 4-55: ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>ด้านความผูกพัน ต่อสำนักงานประกันสังคม</b>		<b>3.75</b>	<b>80.17</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>
	สื่อสารการดำเนินงานของ สปส. ให้หน่วยงาน และบุคคลทั่วไปเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์อย่างต่อเนื่อง	3.74	79.92	0.98	มาก
	สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของ สปส. ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง	3.78	80.78	0.94	มาก
	มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ สปส. อย่างสม่ำเสมอ	3.72	79.50	0.93	มาก
<b>ด้านความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม</b>		<b>3.88</b>	<b>82.95</b>	<b>82.92</b>	<b>มาก</b>
	หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	86.12	0.72	มาก
	หน่วยงาน/สาธารณะยอมรับและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ สปส.	3.76	80.35	0.80	มาก
	เชื่อมั่นว่า สปส. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม	3.86	82.49	0.76	มาก

## 4.6 ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 1,933 ราย โดยเป็นข้าราชการจำนวน 640 ราย (ร้อยละ 33.11) พนักงานราชการจำนวน 77 ราย (ร้อยละ 3.98) พนักงานประกันสังคม 1,156 ราย (ร้อยละ 59.80) และ ลูกจ้าง (ประจำและชั่วคราว) จำนวน 60 ราย (ร้อยละ 3.11)

### 4.6.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้าน “ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร” มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้าน “การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน” สำหรับด้าน “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีอันดับคะแนนเป็นอันดับสุดท้าย (รายละเอียดตามตารางที่ 4-56)

ตารางที่ 4-56: ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.82	80.60	0.73	มาก
2	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.72	78.49	0.81	มาก
3	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.22	67.94	0.84	ปานกลาง
	รวมทุกด้าน	3.65	77.03	0.79	มาก

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ทุกประเด็นในด้าน “ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็น “การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ” มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นประเด็น “การมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน” และประเด็น “นโยบาย/มาตรการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด

สำหรับด้าน “การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน” ประเด็นเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพียงประเด็น “การจัดสรรอัตรากำลังในการทำงานของหน่วยงานเหมาะสม” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากในอันดับแรก คือ ประเด็น “การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรม/เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน” รองลงมาเป็นประเด็น “การสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ” และประเด็น “ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ” ตามลำดับ

ส่วนด้าน “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” มีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกประเด็นโดยประเด็น “สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือประเด็น “การกีฬาและนันทนาการ” และ “สวัสดิการที่อยู่อาศัย” สำหรับ “สวัสดิการเครื่องแต่งกาย (ชุดยูนิฟอร์ม)” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด (รายละเอียดตามตารางที่ 4-57)

ตารางที่ 4-57: ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร</b>					
1	การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	4.09	86.30	0.66	มาก
2	การมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน	3.98	83.98	0.77	มาก
3	การที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน	3.82	80.60	0.70	มาก
4	การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	80.18	0.75	มาก
4	บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรส่งเสริมให้เกิดความรัก สามัคคีในองค์กร	3.80	80.18	0.68	มาก
	โครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสม (เช่น กระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และการมอบหมายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา)	3.74	78.91	0.72	มาก
5	การเปิดโอกาสให้มีการเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน โดยไม่มีการปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น	3.69	77.86	0.81	มาก
6	นโยบาย/มาตรการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร	3.66	77.23	0.71	มาก

ตารางที่ 4-57: ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน</b>					
1	การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรม/ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	3.93	82.92	0.85	มาก
2	การสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางานที่ รับผิดชอบ	3.87	81.66	0.74	มาก
3	ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตาม หน้าที่ความรับผิดชอบ	3.84	81.02	0.85	มาก
4	การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	3.80	80.18	0.69	มาก
4	การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการ ปฏิบัติงาน และการติดตามการดำเนินงาน จากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด	3.80	80.18	0.80	มาก
5	มีอิสระในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตงานที่ รับผิดชอบ	3.77	79.55	0.73	มาก
5	การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ และ งบประมาณในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.77	79.55	0.85	มาก
6	นโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากร บุคคลของหน่วยงานชัดเจนและเหมาะสม	3.68	77.65	0.88	มาก
7	แผนการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมี ความเหมาะสม	3.67	77.44	0.82	มาก
8	การพิจารณาความดีความชอบบุคลากรของ หน่วยงาน	3.61	76.17	0.77	มาก

ตารางที่ 4-57: ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
9	กระบวนการแก้ไขปัญหา และยุติความ ขัดแย้งในหน่วยงาน	3.59	75.75	0.93	มาก
10	กระบวนการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรของ หน่วยงาน	3.56	75.12	0.86	มาก
11	การจัดสรรอัตรากำลังในการทำงานของ หน่วยงานเหมาะสม	3.41	71.95	0.79	มาก
สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม					
1	สวัสดิการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบัน การเงิน	3.32	70.05	0.83	ปานกลาง
2	การกีฬาและนันทนาการ	3.22	67.94	0.85	ปานกลาง
3	สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	3.20	67.52	0.85	ปานกลาง
4	สวัสดิการช่วยเหลือหรือสงเคราะห์	3.18	67.10	0.79	ปานกลาง
5	สวัสดิการเครื่องแต่งกาย (ชุดยูนิฟอร์ม)	3.17	66.89	0.87	ปานกลาง

#### 4.6.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ตารางที่ 4-58: ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ข้าราชการ	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.83	80.81	0.92	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.73	78.70	0.87	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.66	77.23	0.87	มาก
	<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>78.91</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
พนักงานราชการ	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.72	78.49	0.72	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.70	78.07	0.86	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.28	69.21	0.84	ปานกลาง
	<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.57</b>	<b>75.33</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>
พนักงานประกันสังคม	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.83	80.81	0.92	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.71	78.28	0.83	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.25	68.58	0.83	ปานกลาง
	<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.60</b>	<b>75.96</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
ลูกจ้าง	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.81	80.39	0.77	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.75	79.13	0.85	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.36	70.90	0.87	ปานกลาง
	<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.64</b>	<b>76.80</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อองค์กร จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกประเภทของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการมีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกจ้าง และพนักงานประกันสังคม สำหรับพนักงานราชการ มีความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละประเด็นของความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทมีความพึงพอใจในประเด็น “ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร” มากที่สุดเหมือนกัน และมีความพึงพอใจในประเด็น “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” น้อยที่สุด เช่นเดียวกันในทุกกลุ่ม โดยพนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในประเด็น “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงข้าราชการที่พึงพอใจประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

โดยสรุป จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่เป็น “ข้าราชการ” มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ซึ่งเป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม ในระดับมาก ขณะที่บุคลากรประเภทอื่น (พนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม และลูกจ้างประจำ) ต่างมีความพึงพอใจในประเด็นสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรทุกประเภทก็ยังอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็น “ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร” เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกันในบุคลากรทุกประเภท ซึ่งในประเด็นดังกล่าว บุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรส่งเสริมให้เกิดความรัก สามัคคีในองค์กร การมีโครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสม การที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมของหน่วยงาน รวมถึงการมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานและนโยบาย/มาตรการที่สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร

จะเห็นได้ว่า “สวัสดิการ” เป็นประเด็นที่บุคลากรเกือบทุกประเภทยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควร ทั้งสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร การรักษาพยาบาล การปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ รวมถึงบำเหน็จบำนาญที่สำนักงานประกันสังคมต้องปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น

#### 4.6.3 ความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร/แผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม ด้านสภาพแวดล้อม/บรรยากาศในการทำงาน ตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่

**อันดับแรก** คือ **ด้านการพัฒนาบุคลากร** ซึ่งมีความต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงตามสายงานที่ต้องการ ตลอดจนการให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน และการพิจารณาทบทวนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจงาน รวมถึงการเร่งพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ผู้ที่ไม่พึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร มีสัดส่วนตามประเภทของบุคลากร เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) พนักงานประกันสังคม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.06
- 2) ข้าราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.45
- 3) ลูกจ้าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.72
- 4) พนักงานราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.77

**อันดับที่สอง** คือ **ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน** โดยต้องการให้ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ผู้ที่ไม่พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน มีสัดส่วนตามประเภทของบุคลากร เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) พนักงานประกันสังคม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.75
- 2) ข้าราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 36.36
- 3) พนักงานราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.09
- 4) ลูกจ้าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.79

**อันดับที่สาม** คือ **ด้านนโยบายองค์กรและแผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม** มีความต้องการให้กำหนดแผนการพัฒนางานในระยะยาวที่ให้ความสำคัญในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี ควบคู่กับแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการให้พนักงานในทุกระดับมีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการทำงาน เพื่อสะท้อนมุมมองความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ที่ไม่พึงพอใจด้านนโยบายองค์กรและแผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม มีสัดส่วนตามประเภทของบุคลากร เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) พนักงานประกันสังคม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.57
- 2) ข้าราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43.48
- 3) พนักงานราชการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.22
- 4) ลูกจ้าง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.74

ตารางที่ 4-59: ความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	ด้านการพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงตามสายงานที่ต้องการ</li> <li>- ควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน โดยมีกระบวนการการสอบเลื่อนระดับที่เป็นธรรมและสามารถคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถได้อย่างเหมาะสม</li> <li>- ควรพิจารณาทบทวนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจงาน</li> <li>- ควรการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี</li> <li>- ควรสร้างบรรยากาศและกิจกรรมให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร</li> </ul>
2	ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรสำรวจความปลอดภัยและทำการซ่อมแซม ปรับปรุงอาคารให้มีพื้นที่สะดวกในการทำงานและให้บริการ รวมถึงการจัดการครุภัณฑ์และอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร</li> </ul>
3	ด้านนโยบายองค์กรและแผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองการทำงาน โดยการกำหนดเป็นแผนการพัฒนาองค์กรในระยะยาว</li> <li>- ควรให้พนักงานในทุกระดับมีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการทำงาน เพื่อสะท้อนมุมมองความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>- ควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจตัวชี้วัด/ขั้นตอน และการปฏิบัติ</li> <li>- ควรมีแผนการขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี ควบคู่กับแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่</li> </ul>

#### 4.6.4 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ตารางที่ 4-60: ความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม  
จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ประเด็น	ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่น			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>ภาพรวมของบุคลากรทุกประเภท</b>		<b>3.93</b>	<b>83.03</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ข้าราชการ</b>	ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และพร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กรตลอดไป	3.82	80.68	0.73	มาก
	ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.72	78.57	0.85	มาก
	มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.75	79.20	0.81	มาก
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดและยอมรับได้อย่างแน่นอน	4.13	87.23	0.85	มาก
	การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต	4.11	86.80	0.73	มาก
	<b>ความผูกพันและความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>82.58</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
<b>พนักงานราชการ</b>	ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และพร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กรตลอดไป	3.73	78.78	0.82	มาก
	ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.70	78.14	1.00	มาก
	มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.78	79.83	0.95	มาก
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดและยอมรับได้อย่างแน่นอน	4.27	90.18	0.72	มากที่สุด
	การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต	4.10	86.59	0.91	มาก
	<b>ความผูกพันและความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>82.79</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

ประเภท บุคลากร	ประเด็น	ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่น			
		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
<b>ภาพรวมของบุคลากรทุกประเภท</b>		<b>3.93</b>	<b>83.03</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>พนักงาน ประกันสังคม</b>	ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และ พร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือ กิจกรรมขององค์กรตลอดไป	3.81	80.47	0.79	มาก
	ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับ งานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.76	79.41	0.81	มาก
	มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร	3.82	80.68	0.81	มาก
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดและ ยอมรับได้อย่างแน่นอน	4.11	86.80	0.80	มาก
	การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม กับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มใน อนาคต	4.19	88.49	0.76	มาก
	<b>ความผูกพันและความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>	<b>3.94</b>	<b>83.21</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ลูกจ้าง</b>	ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และ พร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือ กิจกรรมขององค์กรตลอดไป	3.82	80.68	0.69	มาก
	ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับ งานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.88	81.95	0.69	มาก
	มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร	3.92	82.79	0.75	มาก
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดและ ยอมรับได้อย่างแน่นอน	4.12	87.01	0.66	มาก
	การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม กับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มใน อนาคต	4.26	89.97	0.72	มากที่สุด
	<b>ความผูกพันและความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>84.48</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

เมื่อพิจารณาความผูกพันของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ สำหรับข้าราชการมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาความผูกพันของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร เป็นรายประเด็น พบว่า ลูกจ้างประจำและพนักงานประกันสังคม มีความผูกพันในประเด็น “การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต” มากที่สุด ส่วนพนักงานราชการและข้าราชการ มีความผูกพันในประเด็น “วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและยอมรับได้อย่างแน่นอน” มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันของข้าราชการในประเด็น “ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร” มีคะแนนความผูกพันน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับทุกประเด็นของทุกบุคลากรทุกประเภท

สำหรับผลการสำรวจระดับความผูกพันของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่าบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่เป็น “ลูกจ้าง” มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งมีความผูกพันในประเด็น “การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต” สอดคล้องกับการสำรวจระดับความพึงพอใจที่บุคลากรทุกประเภทของสำนักงานประกันสังคมมีพึงพอใจกับโครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสม ทั้งกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และการมอบหมายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ในภาพรวมบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทยังมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ ยังมีบุคลากรประเภทข้าราชการที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็น “ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร” ที่มีความผูกพันน้อยที่สุด และเป็นประเด็นที่บุคลากรประเภทอื่นของสำนักงานประกันสังคมมีความผูกพันค่อนข้างน้อย

จะเห็นได้ว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทมีความพร้อมในการทำงานให้กับองค์กรไม่มากเท่าที่ควร ทำให้มีความผูกพันในประเด็นดังกล่าวน้อยที่สุด สำนักงานประกันสังคมจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันและสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดเป็นนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ในเรื่องการสร้าง ความผูกพันภายในองค์กร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดความยั่งยืน เพื่อให้บุคลากรทุกประเภทมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมมากขึ้นจนกระทั่งมีความพร้อมทั้งกายและใจในการทำงานให้องค์กรมีความก้าวหน้า

#### 4.6.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคมที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

ประเด็นสำคัญที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุง	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง
วางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร	<p>- ควรวางแผนอัตรากำลังโดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับปริมาณงานและความเหมาะสมกับความรู้ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน ตลอดจนมีสวัสดิการที่จูงใจและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับองค์กร</p> <p>ควบคู่ไปกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีความก้าวหน้าตามสายงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร</p>
แนวทางการทำงาน หรือแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน อาจสร้างความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารกับภายนอก	<p>- ควรสื่อสารและทำความเข้าใจกับพนักงานภายในองค์กรให้ชัดเจนถึงทิศทางและแนวการปฏิบัติงานก่อนที่จะสื่อสารไปสู่ภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ</p> <p>- การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ควรมาจากหน่วยงานส่วนกลางที่มีหน้าที่ผลิตสื่อโดยตรง ซึ่งมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีอุปกรณ์การผลิตสื่อที่มีความพร้อม เพื่อความถูกต้อง ครอบคลุมช่องทางสื่อสาร และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p>
การสร้างความผูกพันและสร้างวัฒนธรรมองค์กร	<p>- ควรกำหนดเป็นนโยบายและมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ในเรื่องการสร้างความผูกพันภายในองค์กร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การสื่อสารให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง การสร้างต้นแบบผู้นำที่ดี (Role Model) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนัก</p>
<p>- ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>- การพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว</p>	<p>- ควรปรับลดขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ อาทิ การยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณี สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้</p>

ประเด็นสำคัญที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุง	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง
<p>- ปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือแก่ผู้ประกันตน</p>	<p>- ลงทุนพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเก็บได้ โดยควรกำหนดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ และเร่งด่วนในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้วยเทคโนโลยี และข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้ทันต่อสถานการณ์ อาทิ พัฒนาการจ่ายเงินเป็นแบบเดียวกับระบบสรรพากร โดยสามารถรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์และปรับปรุงการรับ/จ่ายเงินสมทบ ผู้ประกันตนมาตรา39 มาตรา40 สามารถทำผ่านระบบ Mobile Banking ได้ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก</p> <p>- พัฒนาคูคลองกรให้มีความรู้รองรับรูปแบบการทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต อาทิ การเตรียมความพร้อมในเรื่องระบบการทำงานนอกสถานที่ หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ</p>

ที่มา: จากการสำรวจข้อมูล (2563)

#### 4.7 การวิเคราะห์ปัจจัยและการประเมินความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจะทำการประเมินใน 2 มิติ คือ 1) โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Probability) และ 2) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้ข้อมูลวิเคราะห์ความเสี่ยงจากผลการสำรวจผู้ประกันตน ทุกกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

จากนั้นนำปัจจัยเสี่ยงแต่ละปัจจัยมาประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่างๆ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้นๆ เพื่อวิเคราะห์และประเมินระดับความรุนแรง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดและควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม โดยมีระดับความเสี่ยง 4 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง และน้อย ดังนี้

- เกณฑ์ระดับความเสี่ยงสูงมาก (20-25) หมายถึง ความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูงมาก จำเป็นต้องได้รับการจัดการทันที
- เกณฑ์ระดับความเสี่ยงสูง (14-19) หมายถึง ความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูง และจำเป็นต้องได้รับการจัดการในลำดับถัดมา
- เกณฑ์ระดับความเสี่ยงปานกลาง (8-13) หมายถึง ความเสี่ยงที่มีความสำคัญ และต้องติดตามการปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันอย่างเคร่งครัด
- เกณฑ์ระดับความเสี่ยงน้อย (1-7) หมายถึง ความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อย อยู่ในระดับที่ผู้บริหายอมรับได้ แต่ต้องติดตามอย่างสม่ำเสมอ

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	ที่มาของเหตุการณ์ (Risk Event)	ผลของเหตุการณ์ (Consequence) ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับ สสป.	โอกาสเกิด (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	ระดับความเสี่ยง (Risk Level)
ความล่าช้าในการให้บริการ	ความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน ทั้งการติดต่อผ่านทาง Call Center และการติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	ความพึงพอใจด้านการให้บริการลดลง	ระดับ 3 (ปานกลาง) มีโอกาสเกิดบางครั้ง	ระดับ 5 (สูงมาก) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%	ระดับความเสี่ยง 15 (สูง)
ขาดการประชาสัมพันธ์	ช่องทางในการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารมีน้อย ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเองน้อยทำให้ผู้ประกันตนเองเสียสิทธิในการรักษาบางอย่าง	ระดับ 4 (สูง) มีโอกาสเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย	ระดับ 5 (สูงมาก) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%	ระดับ 20 (สูงมาก)

ประเด็นความเสี่ยง	ที่มาของเหตุการณ์ (Risk Event)	ผลของเหตุการณ์ (Consequence) ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับ สสป.	โอกาสเกิด (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	ระดับความเสี่ยง (Risk Level)
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและชัดเจน	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเพราะหมุนเวียนกันบ่อยจึงให้ข้อมูลที่ไมครบถ้วนและไม่ชัดเจน	เกิดความไม่ต่อเนื่องในการประสานงาน และเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและสถานพยาบาล	ระดับ 3 (ปานกลาง) มีโอกาสเกิดบางครั้ง	ระดับ 4 (สูง) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ 70%	ระดับความเสี่ยง 12 (ปานกลาง)
กระบวนการทำงานยุ่งยาก	กระบวนการในเรื่องเอกสารประกอบการตั้งเบิกมีความยุ่งยาก รวมถึงการพิจารณาการเบิกจ่ายกองทุนเงินทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลาในการพิจารณานาน	เอกสารการตั้งเบิกค่าใช้จ่ายมีจำนวนมากและไม่สามารถส่งเอกสารในระบบออนไลน์ได้ ทำให้ขั้นตอนเบิกจ่ายยุ่งยากทำให้ผู้ประกันตนได้รับเงินชดเชยล่าช้า	ระดับ 4 (สูง) มีโอกาสเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อย	ระดับ 5 (สูงมาก) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%	ระดับ 20 (สูงมาก)
แนวทางการทำงานหรือแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน	แนวปฏิบัติจากส่วนกลางไม่ชัดเจนจึงสร้างความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารกับภายนอก	ไม่มีการชี้แจงก่อนการออกระเบียบหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงในวิธีปฏิบัติ จึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง	ระดับ 3 (ปานกลาง) มีโอกาสเกิดบางครั้ง	ระดับ 4 (สูง) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จ 70%	ระดับความเสี่ยง 12 (ปานกลาง)
ขาดการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	- ขาดการปรับปรุง/พัฒนา Website และ Application ให้เป็นปัจจุบัน - การ update ข้อมูลผู้ประกันตนล่าช้า ระบบสารสนเทศล้าหลัง	- การupdate ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนซึ่งจะพบปัญหาบ่อยในทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน ที่ผู้ป่วยต้องรอการ update สิทธิก่อนจึงจะเข้ารับการรักษาได้ - ไม่สามารถยื่นเอกสารประกันตนผ่านระบบ Online ได้	ระดับ 5 (สูงมาก) มีโอกาสเกิดเกือบทุกครั้ง	ระดับ 5 (สูงมาก) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%	ระดับ 25 (สูงมาก)
วางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร	อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน	ภาระงานที่มากกว่าอัตรากำลังในปัจจุบันและความรู้ความสามารถของพนักงานไม่สอดคล้องกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ	ระดับ 3 (ปานกลาง) มีโอกาสเกิดบางครั้ง	ระดับ 5 (สูงมาก) มีผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จมากกว่า 85%	ระดับความเสี่ยง 15 (สูง)

ที่มา: บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด (2563)

การวิเคราะห์ตารางระดับความเสี่ยง (Risk Map) และแผนรองรับความเสี่ยง (Risk Response) โดยจะเลือกความเสี่ยงที่มีระดับสูงมากและสูงมาจัดทำแผนหรือมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง (Risk Level)	แผน/มาตรการรองรับความเสี่ยง (Risk Response)
กระบวนการทำงานยุ่งยาก	ระดับความเสี่ยงสูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับลดขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ</li> <li>- การยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนทุกกรณี สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ รวมถึงการส่งเอกสารและการเรียกเก็บควรทำในโปรแกรมเดียว เพื่อลดความซับซ้อนและลดขั้นตอนเอกสารในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล</li> </ul>
ขาดการพัฒนา ระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	ระดับความเสี่ยงสูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงทุนพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเก็บได้</li> <li>- พัฒนาการจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์และปรับปรุงการรับ/จ่ายเงินสมทบ ผู้ประกันตนมาตรา39 มาตรา40 สามารถทำผ่านระบบ Mobile Banking ได้</li> </ul>
ความล่าช้าในการให้บริการ	ระดับความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</li> <li>- พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อสามารถให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงการมี Service Mind ในการให้บริการ</li> <li>- ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง สปส. กับหน่วยให้บริการ อาทิ Website Line และ Facebook ที่มีการแจ้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและมีช่องทางให้สอบถามปัญหา เสนอความคิดเห็นเพื่อให้แก้ปัญหให้กับผู้ประกันตนได้ทันทั่วถึง</li> </ul>
ขาดการประชาสัมพันธ์	ระดับความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบน Website และ Application ให้ใช้งานง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างทั่วถึงตลอดจนการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บัตรประกันสังคมในมาตราต่างๆ</li> <li>- การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลผ่าน Social Media อาทิ Line Facebook และ Twitter ซึ่งเป็นช่องทางติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย</li> <li>- พัฒนาการให้บริการผ่าน Call Center ที่อำนวยความสะดวกตอบคำถาม ให้คำแนะนำและประสานงานได้โดยให้คำตอบและคำแนะนำที่เป็นมาตรฐาน สามารถปฏิบัติต่อและใช้อ้างอิงได้และให้บริการรับแจ้งปัญหาหรือตอบคำถามได้ทั้งในและนอกราชการ</li> </ul>
วางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร	ระดับความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนอัตรากำลังโดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับปริมาณงานและความเหมาะสมกับความรู้ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน ตลอดจนมีสวัสดิการที่จูงใจและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับองค์กร ควบคู่ไปกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีความก้าวหน้าตามสายงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร</li> </ul>

ที่มา: บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด (2563)



### ตารางที่ 4-61: สรุปปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในอนาคต

จากผลการสำรวจผู้ประกันตนทุกกลุ่มเป้าหมายที่ได้ผลคะแนนความพึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่นตามที่ได้กล่าวถึงในหัวข้อก่อนหน้าแล้วนั้น หัวข้อนี้เป็นการสรุปปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
<p>1. ผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิประโยชน์น้อยสำหรับสมาชิกทุกกลุ่มไม่ครบถ้วน ชัดเจน ทันท่วงทีต่อสถานการณ์และด้วยเครื่องมือที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- ความล่าช้าในการให้บริการ และการติดต่อประสานงาน ทั้งการติดต่อผ่านทาง Call Center และการติดต่อที่สำนักงานในพื้นที่</li> <li>- ระบบการเบิกจ่ายและให้เงินทดแทนมีความล่าช้า</li> <li>- ช่องทางในการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารมีน้อย ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม</li> <li>- การปรับปรุง Website และ Application ขาดการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นปัจจุบันให้ใช้งานได้ง่าย และขาดรายละเอียดการใช้สิทธิประโยชน์ในเนื้อความให้ทราบ</li> <li>- ไม่สามารถยื่นเอกสารผ่านระบบ Online ได้ และไม่มีการแจ้งสถานะปัจจุบันให้กับผู้ประกันตนได้รับทราบ ทำให้ต้องเข้าไปสำนักงานด้วยตนเอง หรือติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ ซึ่งติดต่อยากและกระบวนการยุ่งยาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และในบางพื้นที่ไม่เต็มใจให้บริการ</li> <li>- โรงพยาบาลที่อยู่ในระบบประกันสังคมยังไม่ครอบคลุมการให้บริการในพื้นที่</li> <li>- สิทธิประโยชน์บางอย่างน้อยไป เช่น ทันตรกรรม ค่าคลอดบุตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบน Website และ Application ให้ใช้งานง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างทั่วถึงตลอดจนการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บัตรประกันสังคมในมาตราต่างๆรวมถึงการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลผ่าน Social Media อาทิ Line Facebook และ Twitter ซึ่งเป็นช่องทางติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย</li> <li>- ควรใช้ระบบออนไลน์ในการให้บริการเพื่อลดการเดินทางมาติดต่อสำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับ สปส. ได้ทุกที่ผ่าน Smart Phone อาทิ การยื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์และการขอใบรับรองส่งเงินสมทบทางเว็บไซต์</li> <li>- ควรให้ข้อมูลสำหรับผู้ประกันตนที่มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนมาตราให้มากขึ้น ทำให้เห็นความแตกต่างและผลประโยชน์ที่มีผู้ประกันตนจะได้รับหรือลดลงในกรณีที่เปลี่ยนมาตรา</li> <li>- ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เช่น พิจารณาเพิ่มอัตราค่ารักษาพยาบาล การช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ</li> </ul>



ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องการช่วยเหลือผู้ประกันในยามที่ผู้ประกันตนตกอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็น เช่น เหตุการณ์โควิด-19 ควรเข้ามาช่วยเหลือผู้ประกันตนให้ทันท่วงที ทันสถานการณ์</li> <li>- ควรพัฒนาระบบ IT และประสานความร่วมมือกับสถาบันการเงิน หรือองค์กรพันธมิตร ในการประชาสัมพันธ์การให้บริการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ เช่น การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระผ่าน Mobile Banking ของธนาคารเชิงรุกมากยิ่งขึ้น</li> <li>- ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อผู้รับบริการและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อสามารถให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงการมี Service Mind ในการให้บริการ</li> <li>- ควรปรับปรุงสวัสดิการและเพิ่มสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนโรงพยาบาลในระบบประกันสังคมให้ครอบคลุมพื้นที่และควรงบเลิกการต้องสำรองเงินจ่ายเมื่อเข้ารับการรักษาโดยให้โรงพยาบาลเบิกจ่ายตรงกับประกันสังคมแทน</li> <li>- ควรพัฒนารูปแบบและแนวทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การนำเงินสะสมมาช่วยเหลือในยามฉุกเฉินได้ หรือสถานการณ์ไม่ปกติผ่านการให้กู้ยืมตามสัดส่วนของเงินที่สะสมไว้ การให้ผู้ประกันตนที่เกษียณอายุเลือกรับผลประโยชน์ได้ระหว่างการได้รับเป็นบำนาญหรือบำนาญหรือการให้เงินปันผลประจำปีเพื่อจูงใจให้ผู้ประกันตนสมทบเงินให้มากขึ้น</li> <li>- ควรแถลงผลประกอบการบริหารกองทุนประกันสังคมให้สาธารณชนได้รับทราบผ่านช่องทางสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม อาทิ การนำเงินไปลงทุนในกิจการใด ฐานะการเงินของกองทุนประกันสังคม เพื่อความโปร่งใสในการบริหาร</li> </ul>



ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
<p>2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการทำงานยุ่งยาก ในเรื่องของเอกสารประกอบการตั้งเบิก ทำให้การทำงานล่าช้า รวมถึงการพิจารณาการเบิกจ่ายกองทุนเงินทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลาในการพิจารณานาน</li> <li>- ขาดการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมแก่ผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเองน้อยจึงเกิดความยุ่งยากในการให้บริการและทำให้ผู้ประกันตนเองเสียสิทธิในการรักษาบางอย่าง</li> <li>- การ update ข้อมูลผู้ประกันตนล่าช้า ระบบสารสนเทศล้าหลัง ไม่ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อาทิ การupdate ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนซึ่งจะพบปัญหามากในทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน ที่ผู้ป่วยต้องรอการ update สิทธิก่อน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเพราะหมุนเวียนกันบ่อยจึงให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และไม่ชัดเจน</li> <li>- มีความล่าช้าในการติดต่อประสานงานทั้งติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมและติดต่อทางโทรศัพท์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรลดขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ ลดจำนวนเอกสารการตั้งเบิกค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลเพื่อให้เบิกจ่ายได้เร็วขึ้น และสามารถส่งเอกสารในระบบออนไลน์ได้</li> <li>- ควรพิจารณาเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการเบิกจ่ายชดเชยค่ายาและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรคให้มากขึ้นเพื่อให้เท่าเทียมสิทธิอื่นๆ เนื่องจากผู้ป่วยประกันสังคมส่วนใหญ่มีโรคซับซ้อน ผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางการแพทย์ ตลอดจนการปรับเกณฑ์สิทธิประโยชน์ในการตรวจสุขภาพประจำปีให้เท่ากับสิทธิราชการ และปรับหรือขยายการเบิกค่าใช้จ่ายสูงกรณีรักษามะเร็งตาม protocol and Non-protocol ให้ครอบคลุมโรคมะเร็งชนิดอื่นมากขึ้นและครอบคลุมการเบิกรังสีรักษา กรณีมะเร็ง protocol ด้วย</li> <li>- ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินและส่งข้อมูล กรณีประกาศการใช้ระเบียบประกันสังคมใหม่หรือเพิ่มเติมควรกำหนดแนวทางและช่องทางในการเบิกจ่ายให้ชัดเจนสำหรับกรณีเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบางกรณีที่ใช้เอกสารในการเรียกเก็บควรปรับใช้เรียกเก็บผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยให้สถานพยาบาลหรือหน่วยบริการสามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจาก สปส. ได้โดยตรง ผู้ป่วยไม่ต้องสำรองจ่ายก่อนโดยโรงพยาบาลสามารถตรวจสอบสิทธิของผู้รับบริการได้ รวมถึงการส่งเอกสารและการเรียกเก็บควรทำได้ในโปรแกรมเดียวเหมือนของสิทธิบัตรทองหรือสิทธิอื่นๆ เพื่อลดความซับซ้อนและลดขั้นตอนเอกสารในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล</li> <li>- ควรปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง สปส. กับหน่วยให้บริการ อาทิ Website Line และ Facebook ที่มีการแจ้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและมีช่องทางให้สอบถามปัญหา เสนอความคิดเห็นเพื่อให้แก้ปัญหาให้กับผู้ประกันตนได้ทันทั่วถึง รวมถึง มี Call Center ที่คอยอำนวยความสะดวกตอบคำถาม ให้คำแนะนำและประสานงานได้โดยให้คำตอบและ</li> </ul>



ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ
		<p>คำแนะนำที่เป็นมาตรฐาน สามารถปฏิบัติต่อและใช้อ้างอิงได้และให้บริการรับแจ้งปัญหาหรือตอบคำถามได้ทั้งในและนอกราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ประกันตนเกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสังคมอย่างละเอียด ชัดเจนในแต่ละมาตรา เพื่อให้ใช้สิทธิได้อย่างถูกต้องและลดปัญหาการสื่อสารที่ไม่ตรงกันให้กับโรงพยาบาล</li> <li>- ควรแสดงการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล อาทิ โรงพยาบาลตามสิทธิ หรือ กรณีเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาลและตรวจสอบสิทธิที่ได้อนุมัติเพิ่ม ผ่านทาง Website หรือ Application และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>- การรับประโยชน์ทดแทน มีความยุ่งยาก เช่น การคลอดบุตร ควรลดขั้นตอนเรื่องเอกสาร เพื่อให้ได้รับประโยชน์ทดแทนรวดเร็วขึ้น</li> <li>- ในกรณีที่มีการอกระเบียบหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการควรมีการเชิญผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและจัดโดยสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงควรมีการสรุปและแสดงเฉพาะหลักเกณฑ์สัญญาจ้างให้บริการทางการแพทย์ตาม พรบ. ประกันสังคมที่เป็นปัจจุบัน โดยให้จัดทำเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขของ สปส. ที่จัดแยกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้เข้าใจง่ายและชัดเจน</li> </ul>

ที่มา: สรุปประเด็นจากการสำรวจข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมาย (2563)



## บทที่ 5

### ผลการสำรวจความคิดเห็นและการประชุมรายย่อย

ในบทที่ 5 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นที่เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ในส่วนงานต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 30 ราย ประกอบด้วย (1) ระดับบริหารและคณะกรรมการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 ราย (ได้แก่ กรรมการกองทุนเงินทดแทน 2 ราย กรรมการและที่ปรึกษาในคณะกรรมการประกันสังคม 2 ราย กรรมการตรวจสอบกองทุนประกันสังคม 3 ราย กรรมการตรวจสอบกองทุนเงินทดแทน 2 ราย และระดับผู้บริหาร 8 ราย) (2) ระดับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 13 ราย (ได้แก่ ข้าราชการ 4 ราย พนักงานราชการ 4 ราย พนักงานประกันสังคม 4 ราย และลูกจ้างประจำ 1 ราย และ (2) การรวบรวมประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสำนักงานประกันสังคมในงานประชุมเชิงปฏิบัติการในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก 8)

#### 5.1 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2563 (บุคลากรสำนักงานประกันสังคม)

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในตามกลุ่มเป้าหมายที่กล่าวถึงข้างต้นใน 2 ระดับ คือ ระดับคณะกรรมการและผู้บริหาร กับระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยนำประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ประเด็นด้านกฎระเบียบ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงประเด็นปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่าจะสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะโดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้



### 5.1.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของระดับคณะกรรมการและผู้บริหาร

ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<b>1. ประเด็นด้านกฎระเบียบ</b>	
<p>(1) ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน ทำให้การสร้างการรับรู้ทั่วไปด้านกฎระเบียบไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนสนใจและต้องการรับรู้เฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้ เช่น กฎหมายประกันสังคม มีเรื่องสิทธิประโยชน์ 7 กรณี และมีประเด็นปลีกย่อยจำนวนมาก แต่ผู้ประกันตนสนใจเฉพาะที่เกี่ยวกับตนเอง ถ้าประเด็นใดไม่เกิดขึ้นกับผู้ประกันตนก็ไม่สนใจ เมื่อมารับบริการจะขาดความรู้ในการเตรียมเอกสารให้พร้อมในการดำเนินการทำให้เป็นปัญหาในการรับบริการที่ล่าช้า จึงเข้าใจว่ากฎระเบียบเป็นอุปสรรคในการรับบริการ</p> <p>(2) ผู้ประกันตนอาจจะมีข้อจำกัดด้านการรับรู้กฎระเบียบที่เป็นภาษาทางการ ทำให้เข้าใจยาก และงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เป็นงานที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว แต่เนื่องจากระบบราชการจำเป็นต้องมีการตรวจสอบตามกฎระเบียบที่ต้องการความถูกต้องชัดเจน และมีขั้นตอนที่จำเป็นที่ต้องมีความเข้มงวดเพื่อป้องกันการผิดพลาดทำให้ต้องใช้เวลาในการพิจารณา เช่น การตรวจสอบการใช้สิทธิ ต้องมีกระบวนการตรวจสอบความเสี่ยง Certify บุคคล เป็นต้น</p> <p>(3) สำนักงานประกันสังคมต้องดูแลผู้ประกันตน 13.7 ล้านคน การดูแลผู้ประกันตนให้ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกัน จำเป็นต้องมีการกำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจน</p>	<p>(1) เพิ่มช่องทางในการสร้างการรับรู้เรื่องกฎระเบียบให้มากขึ้น แม้ว่าปัจจุบันจะมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนมากแล้ว แต่ควรจะเน้นสร้างการรับรู้ผ่านช่องทางการทำ FAQ (Frequency Answer and Question) โดยเฉพาะประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารในการมารับบริการให้ถูกต้องตามกฎระเบียบที่กำหนด</p> <p>(2) การให้ความรู้ด้านกฎระเบียบ ควรใช้ภาษาง่ายๆ ที่เข้าใจกันได้ทั่วไปในระดับชาวบ้าน หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาทางการที่ค่อนข้างเข้าใจยาก ควรปรับคู่มือที่เป็นเรื่องกฎระเบียบให้เป็นข้อความที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษากฎหมาย และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่มีหน้าที่ในการให้บริการต้องได้รับการอบรมด้านกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงเพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาแนะนำและอธิบายผู้ประกันตนที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน</p> <p>(3) ประเด็นกฎระเบียบ ต้องมีระเบียบชัดเจนตามเงื่อนไขของแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน เช่น เงินค่าทำศพ เงินชราภาพ เงื่อนไขต่างกัน จะต้องมีการเปรียบเทียบการใช้เงินที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และควรสร้างแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้ประกันตนตามกฎระเบียบให้เป็นแนวเดียวกัน หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่สำนักงานจะต้องปรับปรุงกฎระเบียบให้คล่องตัวมากขึ้น มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<b>2. ประเด็นการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม/ความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม</b>	
<p>(1) การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยบริการ ขึ้นกับจำนวนผู้มารับบริการ และปริมาณงานของแต่ละหน่วยบริการ รวมถึงผู้นำของหน่วยงานนั้นๆ การที่ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจหน่วยงานที่มีจำนวนผู้มารับบริการน้อย (ขนาดเล็ก) มากกว่า น่าจะมีผลมาจากความคล่องตัวที่ทำให้ผู้ประกันตนสามารถรับบริการอย่างใกล้ชิด และสามารถสอบถามประเด็นต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็วกว่าหน่วยบริการที่มีผู้มารับบริการมากกว่า (ขนาดใหญ่กว่า) ซึ่งจะมีปริมาณงานและผู้รับบริการหลากหลายมากกว่า นอกจากนี้การประสานงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมีปริมาณงานไม่เท่ากัน บางฝ่ายมีปริมาณงานมากและให้เวลาในการบริการได้ไม่เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการ</p> <p>(2) ผู้ประกันตนที่ติดต่อประสานงานผ่านสายด่วน 1506 ส่วนใหญ่จะให้ความเห็นว่าโทรติดยาก/ไม่ได้รับคำตอบที่ต้องการ โดยเฉพาะในช่วงโควิดที่ต้องการรับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่ภาวะปกติ</p> <p>(3) ผู้ประกันตนที่เข้ามาติดต่อตามสำนักงานประกันสังคมทั่วไป ขึ้นอยู่กับว่าได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้การต้อนรับประเภทไหน เป็นความหลากหลายของเจ้าหน้าที่ ซึ่งน่าจะปรับปรุง/พัฒนาได้</p> <p>(4) เจ้าหน้าที่ที่ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง พนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่อยู่หน่วยบริการจะได้รับการอบรมสม่ำเสมอ มีการอบรมพนักงานประกันสังคมที่เข้าไปก่อนการเข้าทำงาน/เริ่มทำงานทั้งระบบตั้งแต่ปีแรก</p> <p>(5) การประสานงานระหว่างผู้ประกันตนและเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องของทั้ง 2 ฝ่าย สำนักงานมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการหลีกเลี่ยงให้หัวหน้างานหรือผู้ควบคุมสถานการณ์ได้ดีกว่าเป็นคนประสานงานและลดปัญหา</p>	<p>(1) ผู้นำของแต่ละหน่วยบริการควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ/ติดตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด และควรจะเข้าถึงลูกค้าให้มากที่สุด ให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางให้บริการตามความต้องการของลูกค้าในภาวะเร่งด่วน เช่น อาจจะมีการเกลี่ยงานของฝ่ายที่ปริมาณงานน้อยมาช่วยฝ่ายที่มีปริมาณงานมากขึ้นได้ และเคาน์เตอร์ในการให้บริการด้านต่างๆ ควรมีการแบ่งอย่างชัดเจนขึ้น และมีการแนะนำเส้นทาง (Route) ของการใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์ให้ชัดเจน</p> <p>(2) สายด่วน 1506 ควรมีการแยกเบอร์เพื่อแบ่งกลุ่มการตอบคำถามที่ไม่ใช่คนเดียวตอบได้ทุกเรื่อง อาจแบ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามแยกตามประเด็น/กรณีที่มีผู้โทรสอบถามเพื่อให้ตรงกับผู้ที่ต้องการรับทราบข้อมูล/รับบริการ</p> <p>(3) ปัจจุบันการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนามากขึ้น แต่ก็ยังจำเป็นต้องมีการจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เข้าใหม่</p> <p>(4) สำนักงานประกันสังคมได้มีการฝึกอบรมบุคลากรให้เข้าใจการให้บริการแบบมีจิตวิญญาณในการตอบคำถามกับผู้ประกันตนและการต้อนรับอยู่แล้ว (มี service mind) และจะต้องทำอย่างต่อเนื่องต่อไป</p> <p>(5) การประสานงานระหว่างบริษัทกับสำนักงานประกันสังคมคืออยู่แล้วไม่มีปัญหา แต่ควรให้มีการพัฒนาความร่วมมือ/การประสานงานกับโรงพยาบาลในอนาคตด้วย</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<p><b>3. ประเด็นด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์</b></p>	
<p>(1) แม้ว่าปัจจุบันจะมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยมีการเผยแพร่ออกไปหลายช่องทางทั้งการตอบคำถามใน TV รัฐสภา การออกสื่อต่างๆ แต่บางครั้งข้อมูลข่าวสารยังสื่อสารไปไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง อีกทั้งกฎระเบียบที่ยังเป็นรูปแบบเดิมที่ใช้มานานไม่ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยการณ ทำให้เกิดความรูสึกว่ายังไม่เข้าใจและเข้าถึงการเผยแพร่ข้อมูล/การสื่อสารอย่างชัดเจน</p> <p>(2) แม้ว่าการสร้างความเข้าใจเรื่องการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจะมีคู่มือโดยละเอียด และมีการจัดอบรมฝ่ายนายจ้างอย่างสม่ำเสมอ แต่บางครั้งนายจ้างไม่ให้ความร่วมมือ และไม่แจ้ง/อธิบายลูกจ้าง</p> <p>(3) กรณีผู้ประกันตนใน 3 มาตรา ได้แก่ มาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 มีความแตกต่างกัน ผู้ประกันตนมาตรา 33 ดำเนินการผ่านสถานประกอบการชัดเจน มีเจ้าของผู้ประกอบการ/ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดูแลติดต่อประสานงานให้ แต่มาตรา 39 และ 40 ถือว่าเป็นนอกระบบซึ่งค่อนข้างยากในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร</p> <p>(4) ประชาสัมพันธ์ เป็นเรื่องเร่งด่วนสำคัญ แรงงานในระบบอ้อมตัวไม่มากไปกว่านี้ ต้องทำตลาดใหม่กลุ่มนอกระบบมากขึ้น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้แรงงานสนใจและสมัครมาตรา 40 มากขึ้น ซึ่งน่าจะดีกว่าการทำประกันเอกชน เนื่องจากการสมัครมาตรา 40 ไม่ต้องตรวจสุขภาพ และขยายถึงอายุ 65 ปี คนอายุมากมีโอกาสได้ใช้บริการอย่างแน่นอน</p>	<p>(1) ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างเข้มข้นมากยิ่งขึ้น มีการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้นอย่างโปร่งใส และควรสร้างการรับรู้/ประชาสัมพันธ์ โดยการแยกกลุ่มให้ชัดเจนว่าเป็นเรื่องอะไร เช่นเดียวกับการทำประกันของเอกชนที่ทําเป็นซีรี่ (series) ทําเป็นขั้นตอน (step) เช่น สิทธิประโยชน์มี 7 กรณี อาจจะต้องทําเป็น 7 series ทําอย่างไรจึงเกิดการตระหนักรู้ได้เพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายผู้ประกันตน</p> <p>(2) ควรมีการทำแผน/แบ่งกลุ่มในการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตนตามจำนวนผู้เข้ารับบริการแต่ละหน่วยบริการ รวมถึงการประสานงานกับฝ่าย HR ของแต่ละบริษัทเพื่อติดตามผลการทํางานเชิงลึก</p> <p>(3) กรณีแรงงานนอกระบบ และสมัครมาตรา 39 และ 40 ต้องมีกลไกสร้างการรับรู้ผ่านเครือข่าย ปัจจุบันมีค่าตอบแทนเครือข่าย และอาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ซึ่งควรให้คนกลุ่มนี้มาอบรมให้ความรู้เพื่อไปบอกต่อ และให้ข้อมูลคนเหล่านี้ไปสื่อสารกับผู้รับบริการต่อไป และต้องสื่อสารอย่างต่อเนื่องให้เห็นประโยชน์ของการรับบริการ รวมทั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าจะสมัครได้ที่ไหน อย่างไรด้วย</p> <p>(4) อย่างไรก็ตามประกันมาตรา 40 เป็นรูปแบบสมัครใจที่อาจจะมีผู้สนใจน้อย ทําอย่างไรให้มาตรา 40 เป็นรูปแบบบังคับ เลือกรูปแบบความคุ้มครองที่ไม่มาก รัฐต้องสมทบ เลือกสิทธิประโยชน์บางประเภทที่คุ้มครอง เช่น กรณีเสียชีวิต เป็นกรณีร่วมที่ทุกคนใช้สิทธิได้เหมือนกัน เป็นต้น</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<p>(5) มีไตรมาสที่เป็นคณะกรรมการประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การประชาสัมพันธ์สามารถกระจายไปในแต่ละจังหวัดและลงพื้นที่ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ต้องรวดเร็ว ทันสถานการณ์ กลุ่มเครือข่ายที่เป็นกลุ่มบวร บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน และอาสาสมัครแรงงาน ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ได้เป็นอย่างดี</p> <p>(6) มีโครงการอบรมนายจ้าง/ลูกจ้าง ทุกปี มีหลายช่องทาง จัดอบรมนายจ้าง/ลูกจ้าง แต่ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ บางกรณีฝ่ายบุคคลของบริษัทไม่ได้สื่อสารต่อให้กับลูกจ้าง อีกทั้งลูกจ้างมีระดับการศึกษาต่างกัน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ จึงต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายๆ และใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น กลุ่ม line ที่นิยมใช้กันเป็นการทั่วไป ปัจจุบันได้มีการสร้างกลุ่ม Line ที่แยกกลุ่มเป้าหมายที่สื่อสารกันภายในองค์กร/สื่อสารระหว่างองค์กรกับฝ่ายบุคคลของบริษัทต่างๆ เป็นต้น</p> <p>(7) ในปี 2563 มีประเด็นเรื่องวิกฤตโควิดที่ทำให้แรงงานตกงานกันมากขึ้น มีผู้ประกันตนสนใจในการขอคืนเงิน/การขอใช้บำเหน็จ การปรับกลยุทธ์ในการทำงานพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสในสิ่งที่เขาสนใจเพื่อสร้างการรับรู้ และการปรับปรุงกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้ประกันตนหันมาให้ความสนใจ/ตระหนักถึงองค์ความรู้ด้านประกันสังคมมากขึ้น</p>	<p>(5) การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เน้นวิทยากร เพื่อให้สามารถออกไปประชาสัมพันธ์ และพูดให้ผู้ร่วมงานเข้าใจสิทธิประโยชน์ของจังหวัดได้ เปลี่ยนรูปแบบประชาสัมพันธ์ให้เข้ากับแนวโน้มที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น ให้ความรู้ในการทำคลิป วิดีโอ ส่งเข้ากลุ่มเป้าหมาย เช่น YouTube สอนการใช้เครื่องมือในการสื่อสาร เช่น การทำ Info-Graphic เพื่อช่วยสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ๆ ที่เข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้ง่ายขึ้น เป็นต้น</p> <p>(6) กลุ่มบวร กลุ่ม HR ปัจจุบันมีการประชาสัมพันธ์ทุกปี ควรจะเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ซ้ำอย่างสม่ำเสมอ และจัดกิจกรรมให้เข้าถึงสถานศึกษา โดยให้ความรู้แก่เด็ก/เยาวชนตั้งแต่อายุ 15 ปี เพื่อให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการใช้บริการประกันสังคมตั้งแต่วัยเด็ก</p> <p>(7) สำนักงานประกันสังคม ควรมีหน่วยงานเป็นระบบสำนัก/กองการมีส่วนร่วม และประชาสัมพันธ์ และควรมี KPI มีที่วัดเรื่องการมีส่วนร่วมและประชาสัมพันธ์ด้วย และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในอนาคตควรขยายผ่าน Mobile Application Website และ Line official มากขึ้นในทุกช่องทาง</p>

ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<b>4. ประเด็นเร่งด่วนอื่นๆ</b>	
<p><b>4.1 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <p>(1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของหน่วยงานในปัจจุบัน แม้ว่าจะมีการพัฒนาไปกว่าเดิมมากแล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการที่จะทำให้เกิดความคล่องตัวและทันสมัยกับยุคดิจิทัล หรือยุค 4.0 ระบบประมวลผลยังมีความล่าช้ากว่าทั่วไป เนื่องจากยังเป็นระบบ Mainframe การปรับปรุงกระบวนการให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้นโดยใช้ระบบ IT ในปัจจุบันยังขาดความเป็น Real time และยังมีข้อจำกัดในการรองรับการประมวลผลข้อมูล เช่น เมื่อนายจ้าง 1 คน มายื่นคนสมัครเข้าใหม่ 100 คน ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลคนสมัครเข้าระบบได้ 100 คนในคราวเดียวกัน ต้องมีการเช็คและตรวจสอบข้อมูลเพื่อจับคู่ นายจ้าง กับลูกจ้าง และต้องคีย์ข้อมูลทั้ง 100 คน เข้าระบบ</p> <p>(2) การปรับเปลี่ยนระบบผ่านอิเล็กทรอนิกส์ จะสามารถช่วยลดขั้นตอนกระบวนการที่มีคนเข้ามาใช้บริการในพื้นที่ได้มากขึ้น การพัฒนาระบบ IT เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก (Big Data) ของหน่วยงานทุกหน่วย จะสามารถนำมาใช้วิเคราะห์/วินิจฉัย และแก้ปัญหาการให้บริการได้อย่างครบวงจรมากขึ้น</p> <p>(3) ปัจจุบันคนเข้าถึงระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หน่วยงานที่มีจำนวนผู้รับบริการน้อย/ปริมาณงานน้อยอาจจะเป็นระบบแบบตั้งรับ แต่หน่วยงานที่มีจำนวนผู้รับบริการมาก/ปริมาณงานมากน่าจะใช้ระบบแบบเชิงรุกโดยปรับเปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น</p>	<p>(1) ปี 2564 ได้มีแผนในการปรับเปลี่ยน Mainframe และจะมีการวิเคราะห์ Big Data พัฒนาไปสู่ระบบ e-Self เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกันตน นายจ้าง ได้เข้าถึงบริการผ่านทางออนไลน์ และ Real time มากขึ้น คาดว่าต้นปี 2565 น่าจะให้เห็นผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยบริการสำหรับข้อกังวลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ IT คือเป็นการลงทุนที่ต้องใช้งบประมาณสูง อย่างไรก็ตาม ธุรกรรมตรวจสอบกองทุนประกันสังคม มีความเห็นว่าการลงทุนประกันสังคม มีจุดแข็งเรื่องงบประมาณที่มีอยู่ในระดับสูง สามารถลงทุนในการพัฒนาระบบ IT ได้ เพื่อขจัดปัญหาด้านคอขวดและการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการที่น่าจะมีผลต่อการพัฒนาบริการที่ตรงจุดตรงประเด็น</p> <p>(2) การพัฒนาระบบ IT เป็นประเด็นเร่งด่วนสำคัญที่จะแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ประกันตน/ผู้รับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และทำให้การให้บริการมีความโปร่งใส เข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาระบบให้ทันกับการตอบโต้ภัยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>(3) แนวทางคือ ใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น ทำระบบ application เช่น ให้คนสมัครจ่ายเงินได้แบบ Mobile Banking อนาคตควรใช้ระบบ application ผ่านมือถือ หรือ ผ่านเว็บไซต์ที่ลดการแออัดของคนมารับบริการ ณ หน่วยงานให้ได้</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<p><b>4.2 ด้านพัฒนาบุคลากร</b></p> <p>(1) ปัจจุบันบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง หลักสูตรอบรมมีทั้งหลักสูตร Career Path ซึ่งเป็นหลักสูตรระยะยาว และหลักสูตรที่เป็นงานประจำ (Routine) หรือเป็นหลักสูตรแก้ปัญหาเฉพาะเรื่อง เช่น เรื่อง service mind การบริการ ผู้ประกันตนอย่างเต็มใจ และเต็มที่ เป็นหลักสูตรที่จัดเป็นประจำทุกปี เน้นการให้บริการ ความผูกพันองค์กร และจิตใจในการให้บริการ</p> <p>(2) มีการจัดสรรงบประมาณและเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดอบรม วิทยากรให้คนประกันสังคมพร้อมในการเป็นวิทยากร (Training the Trainer) อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้มีการให้เงินสนับสนุนองค์กรนายจ้าง/ลูกจ้างและพื้นที่จังหวัด ในการจัดอบรม มีกฎเกณฑ์การใช้เงินจากกองทุนประกันสังคม และใช้วิทยากรจากสำนักงานประกันสังคม โดยกองฝึกอบรม สนับสนุนและกองปฏิบัติเป็นผู้ดำเนินการจัดทั่วประเทศ</p> <p><b>4.3 ประเด็นอื่นๆ เช่น ประเด็นเชิงโครงสร้าง/ระบบ</b></p> <p>(1) ส่วนใหญ่ความพึงพอใจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะค่อนข้างเหมือนเดิม การให้บริการผู้ประกันตนเป็นล้านคน น่าจะต้องปรับโครงสร้างการบริหารจัดการกองทุนให้มีความคล่องตัวทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ โครงสร้างของหน่วยงาน เช่น ฝ่ายกฎหมาย/ฝ่ายสิทธิประโยชน์/ฝ่ายการเงินและบัญชี ของส่วนกลางกับต่างจังหวัดยังแตกต่างกัน โดยเฉพาะในต่างจังหวัดไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย ผู้ทำงานในต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะต้องการรู้ทุกเรื่องของทุกฝ่าย ประเด็นด้านกฎหมาย/กฎระเบียบ จะต้องนำเสนอมายังส่วนกลาง ทำให้เกิดการกระจุกคอขวดที่ส่วนกลาง ไม่ทันกับการอุทธรณ์</p>	<p>(1) การเสนอขอจัดหลักสูตรอบรมควรจะมาจากการต้องการของหน่วยงานที่เสนอ เช่น หัวข้อการเก็บเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ แต่ละส่วนงานจะเป็นคนพิจารณาว่าแต่ละปีควรมีหลักสูตรใด โดยส่วนมากจะเป็นการนำมาจากผลการสำรวจว่าหัวข้อใดเป็นประเด็นสำคัญที่เจ้าหน้าที่ต้องรับรู้ และให้จัดทำเป็นโครงการเสนอมาที่ฝ่ายฝึกอบรมเพื่อดูความเหมาะสมทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายและการขอเบิกโครงการว่าถูกต้องตามระเบียบหรือไม่</p> <p>(2) ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน หรืออย่างน้อยสามารถช่วยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการในหลักการพื้นฐานได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึงกันทุกส่วนงาน</p> <p>(1) ปัจจุบันการบริหารกองทุนยังขาดความเป็นอิสระเนื่องจากต้องใช้ระบบราชการ มีคณะกรรมการในการกำกับดูแล อาจจะมีผลต่อการเสียโอกาสในการบริหารงานของรัฐ หากกองทุนมีการปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นกว่าระบบราชการ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการกับประชาชนที่เป็นบริการสาธารณะ อาจจะมีการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุได้มากขึ้น อีกทั้งปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายขยายทั้งแรงงานนอกระบบและผู้สูงอายุ ความคล่องตัวในการให้บริการน่าจะได้รับการพิจารณาศึกษาโครงสร้างที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงโครงสร้างอัตราค่าจ้างที่สอดคล้องกันระหว่างบุคลากรกับปริมาณงานของ</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<p>(2) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานทั้ง 5 ภาค ควรมีการศึกษารูปแบบว่า เป็นไปได้หรือไม่ในการปรับเปลี่ยนให้มีลักษณะเช่นเดียวกับ โรงพยาบาล หรือมีข้อดีข้อเสียอย่างไร และโครงสร้างของสำนักการ จัดการทางการแพทย์ ควรศึกษาระบบของกรมบัญชีกลางที่มีสำนัก แพทย์ ซึ่งมีสายงานวิชาชีพ บุคลากรทางการแพทย์อยู่ในโครงสร้างของ กรมบัญชีกลาง มีระบบตรวจสอบที่เป็นระบบบริการทางการแพทย์ใน โครงสร้างสำนักงาน ซึ่งกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ควรมีการศึกษาว่าจำเป็นต้องมีโครงสร้างแยกออกมาให้ชัดเจนได้ หรือไม่ อย่างไร เพื่อไม่ให้มีข้อติดขัด/จำกัดในแง่ของการตรวจสอบ บริการทางการแพทย์</p>	<p>แต่ละหน่วยบริการ อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง/แก้กฎหมาย ต้องให้คณะกรรมการพิจารณาว่าประเด็นใดควรจะต้องแก้ไขเร่งด่วน</p> <p>(2) กองวิจัยและพัฒนาควรมีการจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ทั้งหมด เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงนโยบายที่สามารถให้ความเห็น/ เสนอต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการทุกคณะและรัฐมนตรีเจ้าสังกัด ได้ เช่น การศึกษาความสามารถในการรองรับผู้ประกันตนของแต่ละ โรงพยาบาล ความเหมาะสมของขนาดโรงพยาบาล จำนวนแพทย์/ พยาบาลที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการประกันสังคม เป็นต้น</p>

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/คณะกรรมการ (2563)



### 5.1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของระดับผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
<b>1. ประเด็นด้านการมีส่วนร่วม/การรับรู้ปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการ</b>	
<p>(1) หากผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลสำรวจความพึงพอใจอาจจะทำให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาในส่วนที่เป็นข้อด้อย/ปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการได้</p> <p>(2) ผลสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา แม้ว่ามีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน แต่เนื่องจากมีงานประจำที่คาดว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเลยไม่ได้ให้ความสนใจ</p> <p>(3) การเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลาง ทำให้ไม่ได้รับทราบงานที่ต้องสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง มีการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ เช่น พนักงานธุรการมีหน้าที่ในการร่างหนังสือ/ลงรับหนังสือ ทำให้ไม่ได้มีส่วนร่วมรับรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ</p>	<p>(1) ต้องการให้แจ้งผลการสำรวจให้ได้รับรู้ และจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงจุด/ตรงกับความต้องการที่ชัดเจนขึ้น</p> <p>(2) ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานควรจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานได้รับทราบประเด็นปัญหาอุปสรรค ที่อาจจะช่วยกันในการแก้ไขปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องได้</p> <p>(3) ควรแจ้งผลการสำรวจในส่วนที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ต่อศูนย์สารนิเทศและส่งต่อตามระบบ/สายงานต่อไป เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงพัฒนาในส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ</p>
<b>2. ประเด็นด้านการได้รับการอบรมเพื่อช่วยสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร</b>	
<p>(1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง แต่บางครั้งการเป็นผู้ทำงานในหน่วยงานประกันสังคมจะมีผู้คาดหวังว่าจะต้องรับรู้เกี่ยวกับเรื่องประกันสังคม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรมีองค์ความรู้ระดับหนึ่งอย่างน้อยเรื่องความรู้พื้นฐานด้านประกันสังคม แต่ด้วยข้อจำกัดของงานในหน้าที่ที่อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้ไม่สามารถช่วยสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรได้</p> <p>(2) งานด้านประกันสังคม มีกฎระเบียบมาก ผู้ประกันตนอาจจะไม่เข้าใจ และมีหลายรูปแบบหลายระดับ การเตรียมตัวในการมารับบริการมีการดูใน website มาก่อน และหาความรู้ด้วยตัวเองซึ่งบางครั้งก็มีการสอบถามผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องแต่คาดหวังว่าจะตอบได้ก็เลยมีการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตอบ ทำให้เกิดความเข้าใจว่าเกี่ยงงานและไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ</p>	<p>(1) ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานประกันสังคมได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการพื้นฐาน และประเด็นความรู้ของประกันสังคม เช่น สิทธิประโยชน์ต่างๆโดยการอบรมอาจจะแบ่งเป็นรอบ/รุ่น ปัจจุบันมีการจัดอบรมอยู่แล้ว แต่บางครั้งผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อการอบรมก็จะไม่ได้รับการอบรม ควรมีการจัดอบรมให้ครอบคลุมทั่วถึงผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมากยิ่งขึ้น</p> <p>(2) แม้ว่าปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานในส่วนกลางจะได้รับการอบรมในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบอยู่เป็นหลัก แต่การสื่อสารไปยังผู้รับบริการภายนอก ยังจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ระดับหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องทราบว่าหน่วยงานใดในสำนักงานจะสามารถให้คำตอบได้ หรือจะค้นหาคำตอบได้ที่ไหน อย่างไร จึงควรมีการจัดอบรม/ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันสังคมให้ทั่วถึงด้วย เพื่อจะได้เป็นกระบอกเสียง/ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรได้อีกทางหนึ่ง</p>



ประเด็น/ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
(3) ข้าราชการ/พนักงานไม่ได้ไปหาความรู้ต่างหน่วยงาน ขณะที่ผู้ที่ถ่ายถอดองค์ความรู้ซึ่งเป็นผู้ทำงานกับสำนักงานมานานเกษียณและเริ่มสร้างคนรุ่นใหม่ไม่ทัน	(3) แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมที่เข้ามาใหม่จะได้รับการอบรมความรู้ขั้นพื้นฐานด้านประกันสังคมแล้ว แต่ควรมีการ Update อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะควรจะได้อบรมให้รู้จักงานหลายด้านเพื่อเตรียมตัวในการก้าวสู่ระดับสูงขึ้นได้
<b>3. ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเด็นเรื่อง technology ต้องปรับตัวให้ทันโดยเฉพาะการสื่อสารทาง IT ทั้งภายในและภายนอกต้องคล่องตัว บุคลากรมีประสบการณ์ด้าน IT น้อย ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน ข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมมีเป็นจำนวนมาก แต่ในทางปฏิบัติต่างคนต่างทำ คนละส่วนงานไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน การนำ IT มาใช้ ต้องการให้มีการเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอก แต่ก็ต้องมีความปลอดภัยด้วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานแต่ละหน่วยควรมีการศึกษาและจัดระบบข้อมูล และใช้ระบบ IT ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนงานเพื่อให้การทำงานในทางปฏิบัติมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถจัดระบบข้อมูลจากแต่ละส่วนงานที่ปัจจุบันมีอยู่อย่างกระจัดกระจายและอาจจะซ้ำซ้อนให้ง่ายต่อการใช้งานและเป็นระบบมากขึ้น ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลสำหรับการวางแผนที่จะนำมาใช้ได้ในเชิงนโยบายได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น</li> </ul>

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม (2563)

**โดยสรุป** จากตารางที่ 5.1.1 และ 5.1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ระดับคณะกรรมการ/ผู้บริหาร และระดับปฏิบัติงาน มีปัจจัยเสี่ยงที่เป็นประเด็นท้าทายของสำนักงานประกันสังคมที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อพัฒนาการให้บริการในอนาคตที่สำคัญ ได้แก่

**1) ประเด็นด้านกฎระเบียบ** ควรมีการแก้ไขปัญหาในประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- **ผู้ให้บริการ** ในระดับผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านประกันสังคมเพื่อสามารถให้คำปรึกษาแนะนำและอธิบายผู้ประกันตนที่มาใช้บริการตามกฎระเบียบที่มีอยู่ได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ขณะที่ในระดับนโยบาย ควรมีการกำหนดแนวทางสำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบได้เป็นแนวทางเดียวกัน
- **ผู้รับบริการ** ควรมีการศึกษาข้อมูลและเตรียมความพร้อมในการมารับบริการ โดยในส่วนของสำนักประกันสังคมควรมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลด้านกฎระเบียบให้ชัดเจนและทั่วถึง เช่น เน้นการสร้างการรับรู้ผ่านช่องทางการทำ FQA (Frequency Question and Answer) ในประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสาร และประเด็นที่มักจะมีปัญหาอุปสรรคในการรับบริการให้ถูกต้องตามกฎระเบียบอยู่บ่อยๆ
- **กฎระเบียบ** ควรมีการศึกษาทบทวนและพัฒนาปรับปรุงกฎระเบียบที่เป็นข้อจำกัด/อุปสรรคในการรับบริการให้มีความคล่องตัว และลดความยุ่งยากซับซ้อนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ประเด็นด้านการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ควรมีการพิจารณาทบทวนว่ากฎระเบียบในปัจจุบันครอบคลุมโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไปมาก/น้อยแค่ไหน อย่างไร และมีประเด็นใดที่อาจจะไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อปรับปรุง/เพิ่มเติมให้สอดคล้องต่อไป

**2) ประเด็นด้านการประสานงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่** ควรมีการแก้ไขปัญหาในประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- **การบริหารจัดการ** ระดับผู้บริหารควรมีการติดตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด มีการแบ่งและกระจายงานให้มีความยืดหยุ่น เช่น งานในบางฝ่ายที่มีมากกว่าอีกฝ่ายในบางช่วง ควรสามารถที่จะกระจายและเกลี่ยงานจากฝ่ายที่ปริมาณงานมากไปให้ฝ่ายที่ปริมาณงานน้อยกว่าช่วยดำเนินการได้ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานได้หลากหลายและมีความรู้ความสามารถในการที่จะทำงานแทนกันได้โดยเฉพาะในภาวะเร่งด่วนที่ผู้รับบริการต้องการความคล่องตัวในการใช้บริการ เป็นต้น ขณะเดียวกันระดับปฏิบัติควรมีการพัฒนาตนเองและให้ความสำคัญกับการเข้ารับการอบรมที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- **ช่องทางในการติดต่อประสานงาน** สายด่วน 1506 ควรมีการแยกเบอร์เพื่อแบ่งกลุ่มผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามแยกตามประเด็น เช่น ประเด็นด้านสิทธิประโยชน์ชราภาพ ควรมีเบอร์ที่ตอบคำถามเฉพาะเรื่อง เมื่อมีผู้ต้องการรับทราบข้อมูล/รับบริการด้านนี้ จะได้โทรสอบถามได้ตรงกับผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามได้ตรงประเด็นและสะดวกรวดเร็วกว่าการที่จะโทรไปเบอร์เดียว แล้วผู้ตอบต้องตอบได้ทุกเรื่อง เป็นต้น

- การรับบริการ ณ หน่วยบริการ เช่น การติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการแบ่งการให้บริการแยกตามแต่ละประเภทหน้าเคาน์เตอร์ให้ชัดเจน และมีการแนะนำเส้นทางในการเข้ารับบริการในแต่ละเคาน์เตอร์เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกและใช้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3) ประเด็นด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรมีการแก้ไขปัญหาในประเด็นหลัก 2 ด้าน ได้แก่
- การเจาะกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกลุ่ม การสร้างการรับรู้/ประชาสัมพันธ์ ควรแยกกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เช่น การทำสื่อประชาสัมพันธ์เป็นซีรีส์ (Series) เป็นขั้นเป็นตอน (Step) ของการใช้สิทธิประโยชน์ 7 กรณี เป็น 7 ซีรีส์ และเผยแพร่ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ประกันตนแต่ละประเภท อาทิ ผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 หรือมาตรา 40 เป็นต้น เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้เพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
  - เครื่องมือ/ช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยพิจารณาการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามช่องทางที่เหมาะสมกับช่วงวัย เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่ ใช้เครื่องมือการสื่อสารที่เป็นรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย อาทิ คลิป YouTube Mobile Application ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ใช้แรงงาน ควรสร้างการมีส่วนร่วมโดยอาศัยเครือข่ายในการกระจายความรู้/ประชาสัมพันธ์ ผ่านบวร วัด โรงเรียน เป็นต้น
- 4) ประเด็นท้าทายอื่นๆ ควรมีการแก้ไขปัญหาในประเด็นหลัก ได้แก่
- ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การพัฒนาปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ต้องมีการพัฒนาทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะแนะนำผู้มารับบริการได้ ขณะเดียวกันบางครั้งอาจจะเป็นข้อจำกัดของผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ สำนักงานประกันสังคมจึงควรมีการจัดทำหลักสูตรอบรมให้กับผู้ประกันตนผ่านการประสานงานกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR) ของบริษัทต่างๆ ด้วย อย่างไรก็ตามในกรณีของผู้ประกันตนอิสระที่ไม่ได้ทำงานในระบบ ก็อาจจะมีการแนะนำการใช้ผ่านช่องทางสื่อสารอื่นๆ เช่น ทำคู่มือในการใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยเป็นรูปภาพกราฟิก เป็นต้น นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของหน่วยงานควรให้มีการศึกษาและจัดระบบข้อมูลเพื่อนำ IT มาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในให้เป็นระบบและง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลสำหรับใช้ในการวางแผนเชิงนโยบายได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
  - ด้านพัฒนาบุคลากร ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ด้านประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยเฉพาะหลักการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงทุกส่วนงาน และเมื่อมีการพัฒนา/ปรับปรุงกฎระเบียบ หรือองค์ความรู้ใหม่ ควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้อย่างทั่วถึง

## 5.2 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการที่จัดให้มีขึ้นในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ<sup>1</sup> มีผู้เข้าร่วมประชุมรวมทั้งสิ้น 271 ราย ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมประชุมจากสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง 25 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.23 กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 46 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.97 ภาคกลาง 57 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.03 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 46 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.97 ภาคเหนือ 49 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18.08 ภาคใต้ 38 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.02 และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 10 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.69

ทั้งนี้ ในการประชุมได้มีการแบ่งประเด็นสำหรับใช้ในการระดมความคิดเห็นเป็นประเด็นกลุ่มย่อยรวม 4 ประเด็น (รูปภาพที่ 5-1) ได้แก่

- 1) ประเด็นด้านการพัฒนาบุคลากร
- 2) ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านกระบวนการ/กฎระเบียบ
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

รูปภาพที่ 5-1 ประเด็นนำเสนอเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น 4 ด้าน



<sup>1</sup> กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการอยู่ในภาคผนวก 9

การระดมความคิดเห็นทั้ง 4 ประเด็นย่อยดังกล่าว มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการประชุมจากหน่วยบริการต่างๆ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคค่อนข้างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้สามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในภาพรวมของประเด็นกลุ่มย่อยต่างๆ ในภาพรวมของทั้งสำนักงานได้ดังนี้

### 5.2.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

จากการระดมความคิดเห็นผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการใน 4 กลุ่มประเด็นย่อย<sup>2</sup> ที่เป็นปัญหาอุปสรรค/ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม สรุปประเด็นสำคัญของแต่ละกลุ่มประเด็นย่อยได้ดังนี้

#### 1. ประเด็นด้านการพัฒนาบุคลากร

จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการในประเด็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ที่เป็นปัญหาอุปสรรค/ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง และจุดอ่อน ด้านบุคลากรของหน่วยงาน ดังนี้

**จุดแข็ง** ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีศักยภาพในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยบริการมีการให้บริการอย่างมี Service Mind คือ มีความเต็มใจในการให้บริการ เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีประสบการณ์สูง และมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงสามารถทำงานได้หลายด้านและสามารถทำงานทดแทนกันได้ นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมมีงบประมาณในการฝึกอบรมให้ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆตามที่ต้องการ

**จุดอ่อน** ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการของบุคลากร เนื่องจากปริมาณงานของผู้ประกันตนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่าเดิม หรือ แนวโน้มลดลง ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ประกันตน บางหน่วยบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้เฉพาะด้านในงานที่รับผิดชอบเท่านั้น อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดด้านการให้บริการได้ บุคลากรบางส่วนมีข้อจำกัดด้านความเชี่ยวชาญในเรื่องการใช้สื่อ Social ประชาสัมพันธ์ การใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสาร/เทคโนโลยียังไม่ได้เต็มที่เนื่องจากขาดทักษะ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดโอกาสในการได้พัฒนาองค์ความรู้จากข้อจำกัดด้านปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเอง อีกทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ขณะนี้มียุ่มาขึ้น ปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะเวลานาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

<sup>2</sup> รายละเอียดข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอยู่ในภาคผนวกที่ 12

**ข้อเสนอแนะ** จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการจะเห็นได้ว่าปัจจัยเสี่ยงที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร คือ ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังของบุคลากรที่จะสามารถรองรับการให้บริการได้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมืออาชีพทั้งด้านทัศนคติในการให้บริการ และศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการได้ครอบคลุมตามความต้องการของผู้รับบริการ และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

- 1) **ด้านการอบรม** ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทันเหตุการณ์ ทันต่อตัวบทกฎหมาย/กฎระเบียบ และนำความรู้ ความสามารถมาถ่ายทอดให้กับผู้ประกันตนได้ตามความต้องการ และควรให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในหลักสูตรที่เป็นงานหลัก (Core Function) ของหน่วยงาน
- 2) **ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร** ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อประเมิน/วัดความสามารถบุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ตรงกับงานที่ต้องปฏิบัติ มีการจัดทำข้อมูลรายบุคคลอย่างละเอียด หรือให้เหมาะสมกับตัวบุคลากร ปลูกฝังจิตสำนึกในการพัฒนาบุคลากร ให้บุคลากรทุกคนแสดงศักยภาพในงานต่างๆอย่างทั่วถึง
- 3) **ด้านวัฒนธรรมองค์กร** ควรสร้างบุคลากรให้มีศักยภาพต่องานประกันสังคมโดยให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานประกันสังคมอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน สร้างจุดหลอมรวมที่เป็นปรัชญาองค์กรประกันสังคมที่ชัดเจน และสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษา แก้ปัญหา ให้กับผู้ประกันตนได้ตามแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายขององค์กรในทิศทางเดียวกัน
- 4) **ด้านโครงสร้างอัตรากำลัง** ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอตามกรอบหรือเพิ่มจากกรอบเดิมให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หรือรายละเอียดของงานที่ต้องจัดทำ และรับวุฒิการศึกษาที่ขาดแคลนเพิ่มให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
- 5) **ด้านเทคโนโลยี/สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน** ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีไปพร้อมๆกับการพัฒนาบุคลากรในการใช้ Social Media/Smart Phone บนแพลตฟอร์มต่างๆ รวมถึง Application ที่เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เป็นต้น

## 2. ประเด็นด้านกระบวนการ/กฎระเบียบ

จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการในประเด็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ที่เป็นปัญหาอุปสรรค/ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง และจุดอ่อน ด้านกระบวนการ/กฎระเบียบ ดังนี้

**จุดแข็ง** ได้แก่ การมีกฎหมาย/กฎระเบียบรองรับที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ตามหลักกฎหมายได้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัดตามกฎหมายที่มี และมีการพัฒนาปรับปรุง กฎระเบียบอยู่เสมอให้เท่าทันต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงและเข้ากับยุคสมัยตลอดเวลา อีกทั้งมีระเบียบ แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ชัดเจน และปรับให้ทันกับสภาวะปัจจุบันได้ดี และกระบวนการทำงานค่อนข้างรัดกุมเพื่อป้องกันปัญหาและลดโอกาสการทุจริต

**จุดอ่อน** ได้แก่ กระบวนการในการปฏิบัติงาน มีเงื่อนไขและขั้นตอนของการดำเนินงานที่ค่อนข้างมีความซับซ้อน เช่น แบบฟอร์มต่างๆมีหลากหลายและต้องมีการกรอกรายละเอียดมาก เป็นต้น การปฏิบัติงานของบุคลากร บางครั้งต้องใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานทำให้กระบวนการทำงานในเรื่องเดียวกันอาจจะต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ดุลพินิจ ข้อจำกัดของกฎหมาย/กฎระเบียบ/แนวปฏิบัติ เช่น การปรับแก้กฎระเบียบล่าช้าไม่ทันแนวปฏิบัติที่ออกมาให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ประกันตน และแนวปฏิบัติบางส่วนขาดความชัดเจน/คลุมเครือ มักมีการออกแนวปฏิบัติแบบด่วนและมีผลย้อนหลัง ซึ่งมีผลต่อการวินิจฉัยและงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

**ข้อเสนอแนะ** จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการจะเห็นได้ว่าปัจจัยเสี่ยงที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ/กฎระเบียบคือ ข้อจำกัดด้านเงื่อนไขและขั้นตอนของการดำเนินงานที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ/กฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการติดต่อ ควรลดขั้นตอนในการติดต่อและกระบวนการทำงาน เช่น ปรับระบบให้สามารถส่งเอกสารทางออนไลน์ สามารถเก็บไฟล์ในระบบได้เพื่อจะได้ลดจำนวนกระดาษ ให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจนทุกครั้งสำหรับผู้รับบริการมาติดต่อ ปรับปรุงแบบฟอร์มให้สั้นกระชับ หรือไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม เพียงแจ้งความประสงค์ในระบบสั้นๆ ควรวางแผนและวิเคราะห์หรือสำรวจข้อมูลล่วงหน้าให้ชัดเจน และเร่งด่วนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างทันสถานการณ์
- 2) ด้านการทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย/กฎระเบียบ มีการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่เปลี่ยนไป และปรับปรุงระเบียบรองรับให้สะดวกในการปฏิบัติและเกิดความเป็นธรรมต่อผู้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ควรจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจน/แน่นอนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร และให้สามารถสืบค้นกฎระเบียบ/แนวปฏิบัติเพื่อใช้ในการดำเนินงานได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว
- 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีนักกฎหมายที่เชี่ยวชาญ หรือมีบุคลากรด้านที่ปรึกษากฎหมายที่ทันสมัยเพื่อดูแลกฎระเบียบต่างๆของประกันสังคมโดยตรง และควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงาน Call Center 1506 เพิ่มความรู้และความชำนาญในการตอบคำถามได้ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนมากขึ้น
- 4) ด้านพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางสื่อสารอื่นๆ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าถึงได้ง่ายและสามารถนำมาช่วยพัฒนากระบวนการทำงานได้ เพิ่มช่องทางในการรับรู้กฎระเบียบให้มีความชัดเจน ให้มีการประสานงานระหว่างฝ่ายออกระเบียบและฝ่ายปฏิบัติที่สามารถนำนโยบายมาออกเป็นแนวปฏิบัติงานให้หน่วยปฏิบัติใช้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### 3. ประเด็นด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการในประเด็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ที่เป็นปัญหาอุปสรรค/ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง และจุดอ่อน ด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ดังนี้

**จุดแข็ง** ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมมีเอกสารประชาสัมพันธ์จำนวนมากและหลายภาษา มีคู่มือผู้ประกันตน โบชัวร์ แผ่นพับ ทันสมัย มีรูปอธิบายทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ได้ง่าย อีกทั้งยังมีช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ /กลุ่ม Line Facebook จดหมายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ ใบปลิว ป้าย SSO Connect สื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายบ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน สถานศึกษา สถานีวิทยุของจังหวัด มีความพร้อมในการใช้สื่อหลายรูปแบบ นอกจากนี้มีเงินทุน/งบประมาณรองรับมากอย่างเพียงพอในการจัดทำสื่อและการประชาสัมพันธ์ รวมถึงนโยบาย และผู้บริหารให้การสนับสนุนเพราะตระหนักในการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง

**จุดอ่อน** ได้แก่ คู่มือผู้ประกันตน โบชัวร์ แผ่นพับ ที่ยังไม่จูงใจ/น่าสนใจมากพอที่จะทำให้ผู้ประกันตนแสวงหาข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติมในการรับบริการ ปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก บางครั้งข้อมูลที่สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ยังขาดความถี่ในการเผยแพร่ การเน้นกลุ่มเป้าหมายในการใช้สื่อ/การประชาสัมพันธ์ ทำแบบภาพรวม ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลมีความต้องการแตกต่างกันทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่สามารถเข้าถึงผู้ประกันตนทุกกลุ่ม ทุกวัย แผ่นพับบางครั้งออกล่าช้า ไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน ผู้รับสื่อบางรายอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อได้ ความคาดหวังของผู้ประกันตนสูง และขาดความเข้าใจข้อจำกัดในการให้ข้อมูล การสื่อสารของผู้ให้บริการใช้ภาษากฎหมาย/ทางการที่ทำให้เข้าใจยาก ขณะที่ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนมีหลายระดับ/มีความหลากหลายทุกพื้นที่ ทำให้ยากในการรับรู้และเข้าใจเนื้อหาได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

**ข้อเสนอแนะ** จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการจะเห็นได้ว่าปัจจัยเสี่ยงที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ คือ การเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึงและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

- 1) **ด้านการใช้สื่อในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์** ควรปรับปรุงคู่มือผู้ประกันตนให้ชัดเจนอ่านง่าย ข้อความสิทธิประโยชน์ต่างๆทำให้มีข้อความสั้นๆ แต่สามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น อาจมีรูปภาพประกอบในการอธิบายเพื่อความชัดเจน เช่น อาจจะทำเป็น Infographic ที่อธิบายด้วยภาษาที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ Call Center ควรให้ความรู้/ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตน

- 2) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี/สื่อสมัยใหม่ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ในการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ควรเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์จากเอกสาร เป็นการฟัง การดู มากกว่าการอ่านเอกสาร เช่น การใช้คลิปวิดีโอสั้นๆ หรือ YouTube ในการทำสื่อประชาสัมพันธ์
- 3) ด้านการพัฒนาการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรพัฒนาการสื่อสารโดยใช้คำพูดที่สั้นๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย และอดทนในการอธิบายซ้ำได้ ต้องอธิบายและทำความเข้าใจ/สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ชัดเจน นอกจากนี้การปรับปรุงข้อมูลหรืออัปเดตข้อมูลต้องดำเนินการให้รวดเร็ว เนื่องจากมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ใหม่ตลอดเวลา
- 4) ด้านการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ต้องมีการทบทวนข้อมูลต่างๆ ที่จะเผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการรับรู้ต่างๆ ผ่าน Application ที่เข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย (เช่น บริการถาม-ตอบสั้นๆง่ายๆใน Line) ควรมีการวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงโดยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มสมาชิกที่อยู่ห่างไกลด้วยข้อมูลที่เข้าใจง่าย และควรดำเนินการเชิงรุกให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ
- 5) ด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์/สื่อสาร สร้างเครือข่ายในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มพละกำลังในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงสร้างผู้แทนเครือข่ายส่งต่อข่าวสาร และมีการอบรมให้ความรู้เพื่อให้สามารถเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในทุกช่องทางที่สำนักงานมีการสื่อสารออกไปได้อย่างสม่ำเสมอ

#### 4. ประเด็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการในประเด็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ที่เป็นปัญหาอุปสรรค/ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง และจุดอ่อน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

**จุดแข็ง** ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม เช่น แอปพลิเคชัน SSO Connect ทำให้ผู้ประกันตนสามารถเช็คข้อมูลพื้นฐานของตนเองได้ง่ายมากขึ้น ระบบเว็บไซต์ทำให้เจ้าหน้าที่ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และมีงบประมาณที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ/การปรับปรุงระบบ IT เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นโดยใช้การใส่เลขที่บัตรประชาชน มีฐานข้อมูล/ข้อมูลจำนวนมากที่สามารถพัฒนาเป็น Big Data

**จุดอ่อน** ได้แก่ ระบบ IT ของสำนักงานยังคงค่อนข้างล้าสมัย ไม่สมบูรณ์ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีหลายระบบ (เช่น SAPIAN/ม.40/web application) ซึ่งไม่สามารถเชื่อมโยงได้ ทำให้ผู้ประกันตนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก โปรแกรมมีหลายระบบในการเข้าถึงการใช้งานของแต่ละกองทุน ขาดการศึกษาวิจัยในการเชื่อมโยงข้อมูลมาประมวลวิเคราะห์เพื่อใช้ข้อมูลให้มีศักยภาพในทุกมิติอย่างรวดเร็ว ในเรื่อง Application ต่างๆ บางครั้งผู้ประกันตนยังทราบไม่ทั่วถึงและที่มีอยู่ยังไม่ตอบโจทย์ที่สนองความต้องการในทุกเรื่องและทันต่อ

สถานการณ์ ผู้รับบริการบางกลุ่ม ไม่ถนัดใช้ IT เช่น ผู้สูงอายุ ขณะที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเครื่องมือเครื่องใช้มีปัญหา หรือขัดข้องในบางโอกาส และระบบเทคโนโลยียังพัฒนาได้ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง

**ข้อเสนอแนะ** จากข้อคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการจะเห็นได้ว่าปัจจัยเสี่ยงที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังพัฒนาได้ไม่ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และผู้ให้บริการกับผู้รับบริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่าและตรงกับความต้องการได้เพียงพอ ซึ่งมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

- 1) **ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ** ควรมีการปรับปรุงให้มีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้งานได้ง่าย/สะดวก รวดเร็ว และ Real Time ควรมีการจัดทำแผนด้านความเสี่ยงในการบริหารจัดการระบบประมวลผลข้อมูล มีที่เก็บข้อมูลขนาดใหญ่ พัฒนาระบบให้ทันสมัย และเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่ต้องใช้ข้อมูลร่วมกัน และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ ระบบ IT ทั้งหมดเป็นระบบเว็บ แอปพลิเคชันเพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบและสามารถเชื่อมต่อกันได้ทันที พร้อมรองรับการใช้งานซึ่งมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
- 2) **ด้านการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยี** มีการศึกษาทบทวนเพื่อสร้างให้มีตำแหน่งงานที่สำคัญด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมารองรับการพัฒนา IT การนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและทันการณ์ ฝ่าย IT ควรมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในเรื่องการประมวลผล และควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ และควรมีการอบรมบุคลากรในการใช้ IT สำหรับปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

## 5. ประเด็นอื่นๆ

### ● ข้อคิดเห็น/ข้อสังเกต

- 1) หน่วยบริการบางจังหวัดต้องรับบริการลูกค้า ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเขตรอยต่อด้วย แต่ส่วนกลางจัดอัตรากำลังให้ตามจำนวนสถานประกอบการ จำนวนผู้ประกันตนในเขตรับผิดชอบ เป็นเกณฑ์ทำให้เกิดผลกระทบการให้บริการที่อาจจะไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในการรองรับการให้บริการที่แท้จริง
- 2) ระบบสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัด ควรที่ส่วนกลางจะเข้ามาตรวจสอบและจัดการปรับปรุงให้ทันสมัยเหมือนกันทั่วประเทศ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบคิว ระบบประเมินความพึงพอใจ รูปแบบบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- 3) บางหน่วยบริการสถานที่คับแคบ แออัด ไม่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เพียงพอ

### ● ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรศึกษาข้อมูลให้เห็นชัดเจนว่าแต่ละหน่วยบริการควรปรับปรุงเรื่องใด เพราะบริบทของการให้บริการแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน

- 2) พัฒนา/ปรับปรุงพื้นที่อำนวยความสะดวกต่อการมาติดต่อและรอรับบริการให้กับผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง ย หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทุกแห่งอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) ควรมีการพัฒนาแพลตฟอร์มใหม่ใการตรวจสอบสิทธิประโยชน์แบบ Real Time ได้รวดเร็ว เช่น การใช้ Application ช่วยให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง แก้ไขปัญหาการโทรศัพท์สอบถามโดยการใช้ระบบโทรศัพท์ เป็นต้น

## 5.2.2 ข้อสังเกตจากผลการสำรวจรายหน่วยบริการ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้มีข้อสังเกตจากผู้เข้าร่วมประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการ เช่น ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากข้อมูลภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนมากเป็นผู้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด ขณะที่ผู้ตอบแบบสำรวจในกรุงเทพมหานครเป็นผู้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ค่าคะแนนเฉลี่ยของทั้งภาคอยู่ที่ระดับคะแนน 3.887) ต่ำกว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจของกรุงเทพมหานคร (ค่าคะแนนเฉลี่ยของกรุงเทพมหานครอยู่ที่ระดับ 3.971)

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา จำแนกตามรายภาค พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ให้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาสูง ในขณะที่ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ให้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกใน ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่สูงมากนัก (รายละเอียดตารางที่ 5-1)

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจภาพรวมเฉลี่ยของทุกภาคจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่าให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 3.98) ขณะที่ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 3.80) จึงชี้ให้เห็นว่าระดับการศึกษาไม่ได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวม ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ในรายละเอียดของปัจจัย/ตัวแปรอื่นๆ เช่น ระดับการศึกษาที่มีผลต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะมีการวิเคราะห์ในรายละเอียดที่เป็นประเด็นย่อยด้านบริการในส่วนต่อไป

ตารางที่ 5-1: ความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาคและระดับการศึกษา

ภาค	ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา หรือน้อยกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล	3.82	3.76	3.84	4.10	3.87	3.88
ภาคกลาง	4.01	3.88	3.77	3.97	3.82	3.92
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.91	3.92	3.79	3.83	3.84	4.00
ภาคเหนือ	4.26	4.16	4.14	4.10	3.85	4.01
ภาคใต้	3.90	3.99	3.72	3.71	3.60	3.79
เฉลี่ยรวมทุกภาค	3.98	3.94	3.85	3.94	3.80	3.92

จากตารางที่ 5-1 สรุปรายละเอียดของแต่ละภาค ดังนี้

- กรุงเทพมหานครและปริมณฑล : ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ
- ภาคกลาง : ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า ตามลำดับ
- ภาคเหนือ : ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ตามลำดับ
- ภาคใต้ : ผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

จากข้อสังเกตของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการที่ว่าตัวแปรด้านระดับการศึกษาอาจจะมีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ แต่จากผลการสำรวจ (ตารางที่ 5-1) พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาน้อยให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่า จึงจำเป็นต้องพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมรายหน่วยบริการว่ามีปัจจัย/ประเด็นย่อยของการให้บริการใดบ้างที่มีผลต่อการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้จะมีผลการสำรวจและข้อเสนอแนะหรือมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหากระบวนการทำงานให้กับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมรายหน่วยบริการ<sup>3</sup> ดังนี้

<sup>3</sup> รายละเอียดของผลการสำรวจรายหน่วยบริการได้มีการส่งมอบให้แก่หน่วยบริการและมีสรุปอยู่เสมอรายงานรายหน่วยบริการ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจรายหน่วยบริการ พบว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละหน่วยบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยทุกระดับคะแนนตั้งแต่ระดับปานกลาง (หรือคะแนนอยู่ในช่วง 3.317-3.398) จำนวน 4 หน่วยบริการ ระดับมาก (หรือคะแนนอยู่ในช่วง 3.416-4.193) จำนวน 112 หน่วยบริการ และระดับมากที่สุด (หรือคะแนนอยู่ในช่วง 4.208-4.605) จำนวน 21 หน่วยบริการ ซึ่งคะแนนส่วนใหญ่ (สัดส่วนร้อยละ 81.75) อยู่ในช่วงคะแนนมาก ขณะที่อยู่ในช่วงมากที่สุดมีสัดส่วนรองลงมา (ร้อยละ 15.33) และอยู่ในช่วงปานกลางเพียงเล็กน้อย (สัดส่วนร้อยละ 2.92) ซึ่งโดยเฉลี่ยจะเห็นได้ว่าคะแนนส่วนใหญ่ค่อนข้างกระจุกอยู่ในกลุ่มเดียวกันคือกลุ่มคะแนนระดับมาก

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจรายหน่วยบริการในขั้นนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จึงนำผลการสำรวจรายหน่วยบริการที่อยู่ในกลุ่มคะแนนระดับมากที่สุด เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ส่งผลให้หน่วยบริการนั้นได้รับคะแนนมากที่สุด และนำผลการสำรวจในรายหน่วยบริการที่อยู่ในระดับคะแนนปานกลาง เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยง/ปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลให้หน่วยบริการนั้นได้รับคะแนนปานกลาง ส่วนในกลุ่มระดับคะแนนระดับมากที่สุดที่หน่วยบริการส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับนี้ จะวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่ทำให้ได้รับคะแนนอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดปัจจัยบวกและปัจจัยลบเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป ดังนี้

- **กรณีหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง**

จากการวิเคราะห์หน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง พบว่าจุดอ่อนหลักของหน่วยบริการที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าหน่วยบริการอื่น คือ คะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ และด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการจัดอันดับความไม่พึงพอใจ 3 ลำดับแรก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ ขณะที่จุดแข็งของหน่วยบริการนี้ที่ได้รับคะแนนการให้บริการสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน และมีคะแนนมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการทางการเงิน และบริการทางการแพทย์ ตามลำดับ

จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของหน่วยงานนั้น กล่าวคือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ และด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งมีข้อสังเกตว่าบริการด้านนี้ส่วนหนึ่งไม่ได้เป็นผลมาจากฝ่ายผู้ให้บริการ/หน่วยบริการเพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นผลจากผู้รับบริการที่อาจจะไม่มีความรู้ความเข้าใจและสามารถที่จะรับบริการด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงการรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยผ่านอินเทอร์เน็ต/ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆได้ โดยวิเคราะห์ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจของกลุ่มที่ได้รับคะแนนในระดับปานกลางส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา

ข้อเสนอแนะหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานของหน่วยบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศ จึงควรใช้จุดแข็งมาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติ กล่าวคือ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นพี่เลี้ยงในการทำความเข้าใจ/ให้ความรู้ในการสื่อสารข้อมูล และช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยผู้รับบริการน่าจะยังไม่สามารถใช้บริการด้านนี้เองได้ ก็ควรจะเป็นพี่เลี้ยงให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้มารับบริการ หากผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์/เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยขึ้น ก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น และสามารถรับบริการที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ติดขัดและเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการบริการได้เพิ่มขึ้น

### • กรณีหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด

จากการวิเคราะห์หน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดของทุกหน่วยบริการทั่วประเทศ โดยพิจารณาระดับคะแนนของบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า บริการด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทางการเงิน ด้านการให้บริการทั่วไป โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีคะแนนมากที่สุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการมีคะแนนเท่ากับค่าเฉลี่ยในภาพรวมและเท่ากับบริการด้านการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ส่วนบริการด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริการทางการแพทย์ อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

จากผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการที่ได้คะแนนภาพรวมมากที่สุด ซึ่งให้เห็นว่าการที่จะพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการทุกๆด้าน อย่างไรก็ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น อายุ และระดับการศึกษาที่มีส่วนทำให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและบริการให้ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ที่ทำให้คะแนนความพึงพอใจทั้ง 2 ด้านนี้ที่ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการผ่านสื่อสมัยใหม่อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจในหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนสูงสุดนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับการศึกษาสูงในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ และมีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่าอายุ 50 ปีเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เข้าใจรูปแบบการให้บริการและทำให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและเข้าใจการให้บริการของหน่วยบริการได้ดีกว่าหน่วยบริการที่มีผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และมีอายุอยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้คะแนนภาพรวมของหน่วยบริการนี้ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานของหน่วยบริการจะเห็นได้ว่าหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนมากที่สุด เป็นหน่วยบริการที่มีคะแนนความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จึงควรมีการนำหน่วยบริการที่มีระดับคะแนนมากที่สุดมาเป็นกรณีศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ให้กับหน่วยบริการอื่นๆ โดยในการจัดอบรมของสำนักงานอาจจะมีการจัดทำหลักสูตร

แนวทางการพัฒนาบริการ และให้ผู้บริหารหน่วยงานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดในแต่ละด้าน มาเป็นวิทยากร โดยเฉพาะด้านที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยบริการอื่น เช่น บริการทางการแพทย์ บริการทางการเงิน ผ่านธนาคาร หน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีแนวปฏิบัติในการประสานงาน/ให้ความร่วมมือกับพันธมิตร/เครือข่ายอย่างไร และมีการสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการให้รับทราบและตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการรับบริการทางการแพทย์ และบริการทางการเงินผ่านธนาคารอย่างไรบ้าง เป็นต้น

### ● กรณีหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์หน่วยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับมาก โดยพิจารณาระดับคะแนนของบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยร่วม/บริการด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการทางการเงินผ่านธนาคาร และด้านการให้บริการทั่วไป โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนบริการด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทางการแพทย์ และด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

สำหรับกรณีกลุ่มที่คะแนนความพึงพอใจของการรับบริการอยู่ในระดับมาก เป็นผลมาจากการให้บริการของหน่วยบริการโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในอันดับมากที่สุดของทั้ง 5 ด้านเป็นปัจจัยสนับสนุนให้คะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่คะแนนความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นด้านที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยบริการ ได้แก่ บริการทางการแพทย์ และบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหากจะพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการในอนาคต ควรให้ความสำคัญกับการประสานงานกับหน่วยบริการทางการแพทย์ และการพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการเพื่อสามารถอธิบายและส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการในกลุ่มนี้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จึงสามารถเข้าถึงข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่อยู่แล้วทำให้คะแนนความพึงพอใจในการรับบริการด้านข้อมูล/การประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากและสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสำรวจยังคงให้คะแนนความพึงพอใจด้านการรับบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งในกรณีนี้ไม่น่าจะเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ไม่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่น่าจะเกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้รับบริการยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานของหน่วยบริการ จะเห็นได้ว่าหน่วยบริการที่ได้รับคะแนนมาก มีคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าส่วนอื่นๆ คือ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น e-Receipt e-Payment การขึ้นทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต) ซึ่งอาจจะเป็นเพราะระบบเหล่านี้ยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ขณะที่ผู้รับบริการให้คะแนนด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์มาก จึงควรใช้ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแข็งของกลุ่มนี้เป็นช่องทางในการสื่อสารและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปรับปรุงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

**โดยสรุป** จากรายละเอียดคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีจุดแข็ง จุดอ่อนใน แต่ละหน่วยบริการต่างกัน และคะแนนของบางหน่วยบริการอาจจะไม่ได้เป็นผลจากการให้บริการของหน่วย บริการนั้นๆโดยตรง หรือกล่าวได้ว่า ในการให้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น นอกจาก ปัจจัยที่เกิดจากผู้ให้บริการโดยตรงแล้ว ยังมีปัจจัยภายนอก ได้แก่ หน่วยบริการอื่น เช่น บริการทางการแพทย์ บริการทางการเงินผ่านธนาคาร และปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการ เช่น อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อคะแนน ความพึงพอใจของหน่วยบริการด้วย ในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในปีต่อไป จึงเห็นควร ให้มีการนำประเด็นข้อคิดเห็นดังต่อไปนี้มาพิจารณาในการจัดลำดับคะแนนของหน่วยบริการในการรับรางวัลให้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

- 1) ปัจจัยภายนอกที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของหน่วยบริการสำนักงาน ประกันสังคม เช่น บริการทางการแพทย์ และบริการทางการเงินผ่านธนาคาร ในการจัดลำดับ คะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการ ควรมีการกำหนดน้ำหนักในด้านนี้น้อยกว่าบริการด้าน หลักอื่นๆ
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการ นอกจากขึ้นกับการให้บริการของหน่วย บริการนั้นๆแล้ว ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการนั้นๆ ยังมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจ เช่น ระดับ การศึกษา อายุ ของผู้รับบริการในแต่ละหน่วยบริการแตกต่างกันตามพื้นที่ อาทิ พื้นที่ในเมือง ผู้รับบริการเป็นผู้อยู่ในวัยทำงาน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ขณะที่พื้นที่นอกเขต เมืองผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุ และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ก็มีผลต่อการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและการใช้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผลคะแนนความพึงพอใจของแต่ละ หน่วยบริการมีปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อคะแนนต่างกัน การนำคะแนนมาจัดลำดับร่วมกันใน ภาพรวมอาจจะทำให้มีข้อจำกัดได้
- 3) อย่างไรก็ตามในการจัดลำดับคะแนนของหน่วยบริการในที่นี่ได้แบ่งตามขนาด คือ ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ซึ่งอาจจะลดความแตกต่างของประเภทผู้รับบริการไปได้ในระดับหนึ่ง แต่ในอนาคต ควรมีการทบทวนโดยนอกจากจะแบ่งการจัดลำดับคะแนนหน่วยบริการตามขนาดแล้ว น่าจะ นำเอาประเด็นเรื่องภาค/พื้นที่มาพิจารณาร่วมด้วย ซึ่งจะทำให้แต่ละภาคมีหน่วยบริการที่ได้ คะแนนมากที่สุดเป็นตัวแทนในการรับรางวัลครบทุกภาค และลดข้อจำกัดของปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ คะแนนของภาคนั้นๆไม่ได้รับการคัดเลือกให้รับรางวัลได้
- 4) ประเด็นด้านการใช้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ อาจจะไม่ใช่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของหน่วยบริการ แต่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ คะแนนความพึงพอใจภาพรวม ในกรณีการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการ ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการโดยรวมของสำนักงานจึงยังจำเป็นต้องให้น้ำหนักของปัจจัยด้านนี้ เท่ากับด้านบริการทั่วไปอื่นๆ แต่สำหรับการจัดลำดับคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการ ควร มีการกำหนดน้ำหนักประเด็นทั้ง 2 ด้านนี้เช่นเดียวกับข้อ 1
- 5) ประเด็นที่ไม่ได้อยู่ในแบบสำรวจ และผู้ตอบแบบสำรวจอาจจะไม่รับทราบ เช่น ในบางหน่วย บริการมีเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจมาก ทำให้มีข้อ ขัดแย้งว่าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนได้คะแนนในระดับมาก การแก้ปัญหาข้อจำกัดในส่วนนี้ อาจจะใช้วิธีนำผลการร้องเรียน เช่น จำนวนครั้งที่แต่ละหน่วยบริการได้รับเรื่องร้องเรียนมา

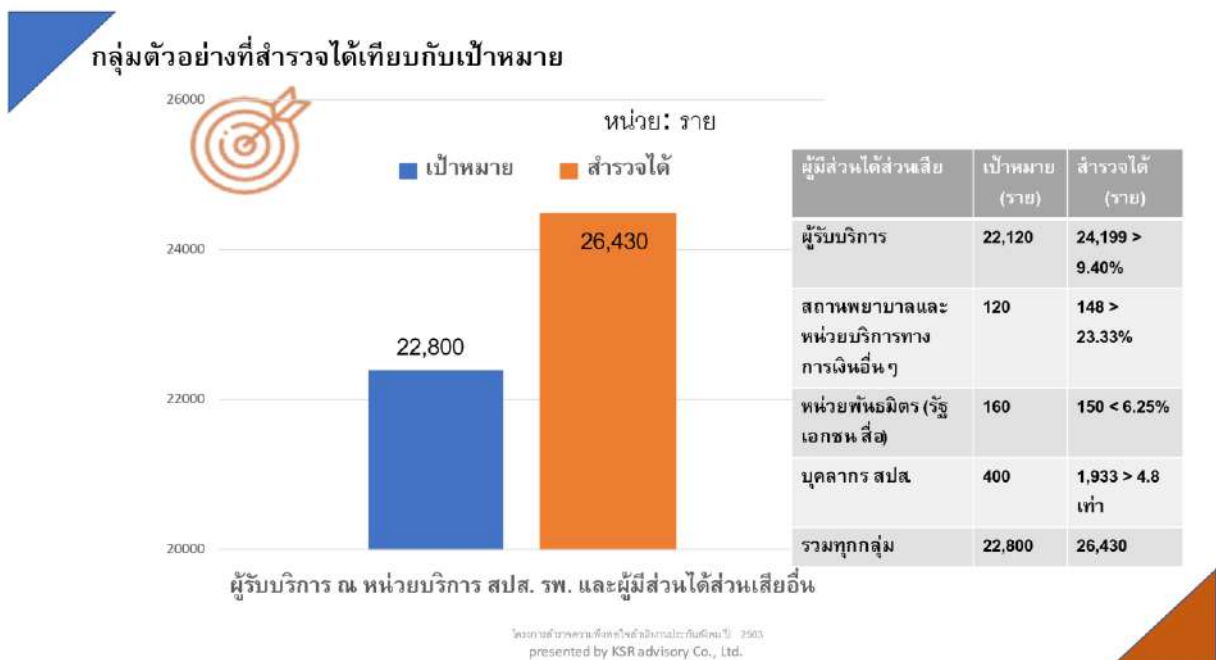
พิจารณาคะแนนความพึงพอใจที่หน่วยบริการนั้นๆได้รับด้วย โดยอาจจะกำหนดเกณฑ์ เช่น หน่วยบริการใดได้รับเรื่องร้องเรียนมากกว่า 5 ครั้ง จะนำมาเป็นคะแนนลบและคำนวณเป็นคะแนนถ่วงน้ำหนักกับคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยบริการนั้น เป็นต้น

- 6) ในปีถัดไป การจัดลำดับคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการเพื่อรับรางวัล จึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์เฉพาะให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาให้น้ำหนักความสำคัญในด้านบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยบริการที่เป็นผลงานในการปฏิบัติงานหลักมากขึ้น ขณะเดียวกันปัจจัยแวดล้อม/ปัจจัยภายนอก แม้ว่าจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของหน่วยบริการ แต่ควรนำมาพิจารณาปรับปรุง/พัฒนาโดยเร่งประสานงานและร่วมมือกับหน่วยบริการอื่น เช่น สถานพยาบาล หน่วยบริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

## บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 มีกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจรวมทั้งสิ้น 22,800 ราย จำแนกเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมรวมทั้งหมด 22,120 ราย สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ รวม 120 ราย บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม รวม 400 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เป็นหน่วยพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม (ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อ) รวม 160 ราย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้รวมทั้งสิ้น 26,430 ราย (รูปภาพที่ 6-1)

รูปภาพที่ 6-1: กลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นในกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่มหลักดังกล่าว มีผลสรุปที่ได้จากการสำรวจ และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

## 6.1 สรุปผลการสำรวจ

### 6.1.1 กลุ่มผู้รับบริการ

ในการสำรวจผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 142 แห่ง (รวมศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน) และ ณ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานประกันสังคม จำนวน 100 แห่ง มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 24,199 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยทั่วประเทศ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 โดยคิดเป็นร้อยละ 88.49

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม (นายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 มาตรา 40 ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ) มีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 โดยคิดเป็นร้อยละ 88.58 ส่วนผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทน (ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน) มีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 โดยคิดเป็นร้อยละ 88.12 (ตารางที่ 6-1)

ตารางที่ 6-1: ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจ	ภาพรวมทั่วประเทศ		กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
คะแนน Top2Boxes						
ภาพรวม	4.20	88.49	4.21	88.58	4.18	88.12
1. ด้านบริการทางการเงิน	4.32	92.64	4.39	92.47	4.42	93.31
2. ด้านบริการทางการแพทย์	4.15	85.16	4.03	85.08	4.05	85.50
3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	84.60	4.01	84.90	4.00	84.41
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์	3.95	83.43	3.99	83.60	3.92	82.76
5. ด้านบริการทั่วไป	4.23	89.42	4.24	89.51	4.22	89.04
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	89.49	4.25	89.72	4.20	88.59
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.22	89.16	4.22	89.09	4.24	89.43
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	89.59	4.25	89.72	4.22	89.09
6. การรับรู้สิทธิประโยชน์	4.44	93.90	4.45	93.94	4.44	93.73

หากพิจารณาคะแนนภาพรวมของบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านบริการทางการเงินได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในอันดับแรก ส่วนบริการด้านการให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจในลำดับน้อยที่สุด

สำหรับผลการสำรวจความไม่พึงพอใจที่มีต่อการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจทุกกลุ่มเป้าหมายมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 รวมทั้งสิ้นจำนวน 6,469 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.48 โดยความ

ไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์/รับรู้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 36.39 การให้บริการ/ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 34.73 และกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.88 ตามลำดับ

ส่วนภาพรวมความผูกพันและความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม **ความผูกพันอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 87.01 และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 89.25**

เมื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคมพบว่า ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการ ความล่าช้าในการให้บริการและการติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความครบถ้วนและชัดเจน ขาดการให้ข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์

ส่วนบริการด้านการแพทย์ มีปัจจัยเสี่ยง คือ ความครอบคลุมของโรงพยาบาลในระบบประกันสังคม ทำให้ผู้รับบริการยังมีความเห็นว่าการทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ยังต่ำกว่าการให้บริการด้านอื่นๆ ในภาพรวม

### 6.1.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ)

ในการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นสถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นสถานพยาบาล รวมทั้งสิ้น 122 ราย และหน่วยบริการทางการเงิน 26 ราย รวมทั้งสิ้น 148 ราย มีข้อสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจเคยร่วมกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคมร้อยละ 76.35 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคมร้อยละ 23.65 โดยผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมกับสำนักงานประกันสังคมพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 81.38 โดยมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำการสร้างความร่วมมือในลำดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 83.52) รองลงมา คือ ด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 82.66) และด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม (คะแนนเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 77.75) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของกลุ่มนี้ แบ่งเป็นความไม่พึงพอใจกรณีเคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคมกับสาเหตุที่ไม่เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งพบว่าความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของผู้เคยรับบริการสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ กระบวนการหรือขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน และกฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

ส่วนเหตุผล 3 อันดับแรกของผู้ไม่เคยรับบริการสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก ได้แก่ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ อันดับที่สอง คือ ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม และอันดับสาม คือ ไม่แน่ใจว่าสำนักงานประกันสังคม มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจได้มีข้อคิดเห็นที่ต้องการให้ปรับปรุงในแต่ละด้านสรุปได้ตามตารางที่ 6-2

ตารางที่ 6-2: อันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของสถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ

ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม			สาเหตุของผู้ไม่เคยรับบริการ		
ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง	ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	ควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็วแบบ one stop service	1	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สปส.	เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media
2	กระบวนการหรือขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยไม่ต้องใช้เอกสาร และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร	2	ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สปส.	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ควรพัฒนา/ปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาการให้บริการ	3	ไม่แน่ใจว่า สปส.มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ	จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน

ที่มา: จากการสำรวจข้อมูล (2563)

ผลการสำรวจด้านความผูกพันและความเชื่อมั่นของสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นพบว่า ความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.19 คิดเป็นร้อยละ 89.57 โดยผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนประเด็นการเป็นหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการประกันสังคม กับการเป็นหน่วยบริการในความตกลงและทำสัญญากับสำนักงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง ในคะแนนระดับมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก (คะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 90.10) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง (คะแนน 4.14 คิดเป็นร้อยละ 88.18)

ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 87.72 ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนด้านความภูมิใจในการได้เป็นพันธมิตรและทำ MOU กับสำนักงานประกันสังคมและเชื่อมั่นว่าผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์ตามหลักการของประกันสังคมอย่างเต็มที่ในอันดับแรก (คะแนน 4.08 คิดเป็นร้อยละ 86.90) ส่วนประเด็นด้านหลักการประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม เป็นอันดับรองลงมาและระดับคะแนนเท่ากัน (คะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 84.56)

### 6.1.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน)

ในการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 150 ราย ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานรัฐ 75 ราย (ร้อยละ 50.00) หน่วยงานเอกชน จำนวน 63 ราย (ร้อยละ 42.00) และสื่อมวลชน จำนวน 12 ราย (ร้อยละ 8.00) ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 71.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวม พบว่า **มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 80.81** โดยการเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนา/ฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากในอันดับแรก (คะแนน 3.94 คิดเป็นร้อยละ 84.16) รองลงมาเป็นการให้คำปรึกษา/แนะนำ (คะแนน 3.74 คิดเป็นร้อยละ 79.89) และอันดับสุดท้าย คือ การรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก (คะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 78.18) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรณีผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม พบว่า ความไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม อันดับสอง คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม และอันดับสาม คือ กฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน

ส่วนสาเหตุที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม อันดับแรก คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม อันดับสอง คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม อันดับสามคือ ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจได้มีข้อคิดเห็นที่ต้องการให้ปรับปรุงในแต่ละด้านสรุปได้ตามตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-3: อันดับความไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคม			สาเหตุของผู้ไม่เคยรับบริการ		
ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง	ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง	1	กระบวนการหรือขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน	ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ซับซ้อน อาทิ มีระบบออนไลน์ที่ทำให้ไม่ต้องไปรับบริการ ณ หน่วยบริการได้
2	กระบวนการหรือขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน	ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารก่อนการติดต่อกับสำนักงานให้ชัดเจน และควรพัฒนาช่องทางการชำระเงินและการขอเคลมสิทธิประโยชน์ผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก และลดความยุ่งยาก ลดการเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน	2	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่	ใช้ระบบออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารและการพัฒนา Application ให้มีการทำงานแบบ Real Time/ใช้งานง่าย เพื่อลดการเดินทางมายัง สปส. และมี Application online ในการจ่ายเงินสมทบและเปิดสถานะได้บนมือถือ
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากลง โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการ	3	ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สปส.	ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคมให้มากขึ้น

ผลการสำรวจด้านความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก พบว่า **ความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 3.75 คิดเป็นร้อยละ 80.17** โดยผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนประเด็นการสนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึงเป็นอันดับแรก (คะแนน 3.78 คิดเป็นร้อยละ 80.78) รองลงมาคือ การสื่อสารการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้หน่วยงานและบุคคลทั่วไปเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์อย่างต่อเนื่อง (คะแนน 3.74 คิดเป็นร้อยละ 79.92) ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ (คะแนน 3.72 คิดเป็นร้อยละ 79.50)

ส่วนด้าน**ความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 3.88 คิดเป็นร้อยละ 82.95** ผู้ตอบแบบสำรวจให้คะแนนด้านหลักการประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก (คะแนน 4.03 คิดเป็นร้อยละ 86.12) รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม (คะแนน 3.86 คิดเป็นร้อยละ 82.49) และอันดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน/สาธารณชนยอมรับและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม (คะแนน 3.76 คิดเป็นร้อยละ 80.35) ตามลำดับ

#### 6.1.4 กลุ่มบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

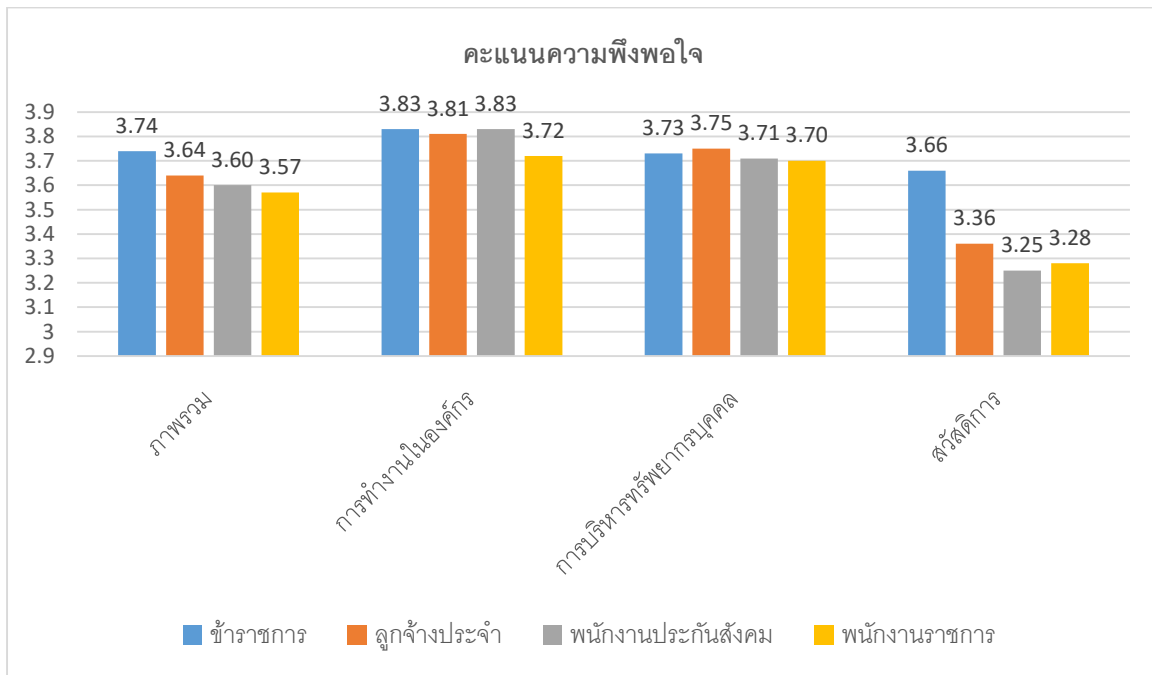
การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 1,933 ราย โดยเป็นข้าราชการจำนวน 640 ราย (ร้อยละ 33.11) พนักงานราชการจำนวน 77 ราย (ร้อยละ 3.98) พนักงานประกันสังคม 1,156 ราย (ร้อยละ 59.80) และลูกจ้าง จำนวน 60 ราย (ร้อยละ 3.11) ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยทุกระดับคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.65 คิดเป็นร้อยละ 77.03 ซึ่งมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นจำแนกตามประเภทบุคลากรและตามลำดับคะแนนในภาพรวม ดังนี้

- ข้าราชการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 78.91 โดยมีความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กรเป็นลำดับแรก (คะแนน 3.83 คิดเป็นร้อยละ 80.81) รองลงมาเป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน (คะแนน 3.73 คิดเป็นร้อยละ 78.70) และสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม (คะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 77.23) ตามลำดับ
- พนักงานราชการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 75.33 โดยมีความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กรเป็นลำดับแรก (คะแนน 3.72 คิดเป็นร้อยละ 78.49) รองลงมาเป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน (คะแนน 3.70 คิดเป็นร้อยละ 78.07) และสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม (คะแนน 3.28 คิดเป็นร้อยละ 69.21) ตามลำดับ
- พนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.60 คิดเป็น ร้อยละ 75.96 โดยมีความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กรเป็นลำดับแรก (คะแนน 3.83 คิดเป็นร้อยละ 80.81) รองลงมาเป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน (คะแนน 3.71 คิดเป็น ร้อยละ 78.28) และสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม (คะแนน 3.25 คิดเป็นร้อยละ 68.58) ตามลำดับ

- ลูกจ้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 76.80 โดยมีความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กรเป็นลำดับแรก (คะแนน 3.81 คิดเป็นร้อยละ 80.39) รองลงมาเป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน (คะแนน 3.75 คิดเป็นร้อยละ 79.13) และสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม (คะแนน 3.36 คิดเป็นร้อยละ 70.90) ตามลำดับ

มีข้อสังเกตว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ทุกประเภทมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการทำงานในองค์กรมากเป็นลำดับแรกเหมือนกันทุกประเภท และมีความพึงพอใจสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคมเป็นลำดับสุดท้ายเหมือนกันทุกประเภท แต่ในกลุ่มพนักงานประกันสังคม พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มข้าราชการโดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง

รูปภาพที่ 6-2: สรุปผลคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม



ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคมพบว่า ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) **ด้านการพัฒนาบุคลากร** ซึ่งมีความต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน และการพิจารณาตอบแทนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจงาน รวมถึงการเร่งพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- 2) **ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน** โดยต้องการให้ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างสภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

- 3) **ด้านนโยบายองค์กรและแผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม** มีความต้องการให้กำหนดแผนการ  
พัฒนาองค์กรในระยะยาวที่ให้ความสำคัญในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขับเคลื่อน  
องค์กรด้วยเทคโนโลยี รวมถึงการให้พนักงานในทุกระดับมีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการ  
ทำงาน เพื่อสะท้อนมุมมองความคิดเห็นจากผูปฏิบัติงาน

ผลการสำรวจความผูกพันและความเชื่อมั่นของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่าลูกจ้าง  
มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมมากที่สุด โดยมีความผูกพันและเชื่อมั่นภาพรวม  
ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 84.48 รองลงมาเป็นพนักงานประกันสังคม พนักงานราชการ  
และข้าราชการ มีความผูกพันและเชื่อมั่นภาพรวมในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.9 3.92 และ 3.91 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากร เป็นรายประเด็น พบว่า ลูกจ้างประจำและพนักงาน  
ประกันสังคม มีความผูกพันและเชื่อมั่นในประเด็น “การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับ  
สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต” มากที่สุด ส่วนพนักงานราชการและข้าราชการ มีความผูกพันและ  
เชื่อมั่นในประเด็น “วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดึงดูดและยอมรับได้อย่างแน่นอน” มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า  
ความผูกพันและเชื่อมั่นของข้าราชการในประเด็น “ความพร้อมในการอุทิศแรงกายแรงใจให้กับงานเพื่อ  
ความก้าวหน้าขององค์กร” มีคะแนนความผูกพันน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับทุกประเด็นของทุกบุคลากรทุกประเภท

#### 6.1.5 สรุปผลการสำรวจตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจทุกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นได้นำมาสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงาน  
ประกันสังคม ปี 2563 ตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

ตารางที่ 6-4: ผลการสำรวจตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี 2563
<b>1. ตัวชี้วัดทุนหมุนเวียน</b>	
1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กองทุนประกันสังคม)	ร้อยละ 88.58 (คะแนน 4.21)
1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กองทุนเงินทดแทน)	ร้อยละ 88.12 (คะแนน 4.18)
1.2.1 สำนักงานและเครือข่าย (1)	ร้อยละ 90.07 (คะแนน 4.27)
1.2.2 สถานพยาบาล (2)	ร้อยละ 85.50 (คะแนน 4.05)
<b>2. ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานประกันสังคม</b>	
2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม (3)	ร้อยละ 88.49 (คะแนน 4.20)
2.2 ความผูกพันต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม (4)	ร้อยละ 87.01 (คะแนน 4.17)
2.3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม (4)	ร้อยละ 89.25 (คะแนน 4.23)
2.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/เครือข่ายพันธมิตร (5)	ร้อยละ 84.16 ค่าคะแนน 3.94

## ตารางที่ 6-4: ผลการสำรวจตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี 2563
<b>3. ตัวชี้วัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ</b>	
1.1 ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน - ความพึงพอใจ - ความผูกพัน - ความเชื่อมั่น	- ร้อยละ 94.28 (คะแนน 4.70) - ร้อยละ 90.47 (คะแนน 4.51) - ร้อยละ 94.28 (คะแนน 4.70)
1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) - ความพึงพอใจ - ความผูกพัน - ความเชื่อมั่น	- ร้อยละ 81.38 (คะแนน 3.81) - ร้อยละ 89.57 (คะแนน 4.19) - ร้อยละ 85.72 (คะแนน 4.01)
1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอื่นๆ (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) - ความพึงพอใจ - ความผูกพัน - ความเชื่อมั่น	- ร้อยละ 80.81 (คะแนน 3.78) - ร้อยละ 80.17 (คะแนน 3.75) - ร้อยละ 82.95 (คะแนน 3.88)
1.4 บุคลากร สปส. - ความพึงพอใจ - ความผูกพันและเชื่อมั่น	- ร้อยละ 77.03 (คะแนน 3.65) - ร้อยละ 83.03 (คะแนน 3.93)

หมายเหตุ: (1) จำนวนจากคะแนนความพึงพอใจที่ลูกจ้างกองทุนทดแทนมีต่อบริการที่ไม่รวมบริการทางการแพทย์  
(2) จำนวนจากคะแนนความพึงพอใจที่ลูกจ้างเงินกองทุนทดแทนมีต่อบริการทางการแพทย์  
(3) จำนวนจากคะแนนความพึงพอใจภาพรวมทั้งประเทศ  
(4) จำนวนโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนของคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท  
(5) จำนวนโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนของคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/เครือข่ายทั้งหมด (รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก)

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกตามประเภทของบุคลากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พบว่า จากคะแนนความเชื่อมั่นภาพรวมที่ 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.25 ประกอบด้วยความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีความใกล้ชิดต่อสำนักงานประกันสังคม (เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น) มีคะแนนความเชื่อมั่นมากที่สุด 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.39 รองลงมาเป็นบุคลากรสำนักงานประกันสังคม 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.03 และบุคลากรภายนอก (เช่น สาธารณชน) 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.95 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6-5: ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563**

รายการความเชื่อมั่น	ผลการสำรวจ	
	คะแนน	ร้อยละ
1. ภาพรวม (1)	4.23	89.25
2. บุคลากรสำนักงานประกันสังคม (2)	3.93	83.03
3. บุคคลที่มีความใกล้ชิดต่อสำนักงานประกันสังคม เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร (3)	4.26	89.39
4. บุคคลภายนอก เช่น สาธารณชน (4)	3.88	82.95

หมายเหตุ: (1) คำนวณจากสัดส่วนถ่วงน้ำหนักของค่าคะแนนบุคคลทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานประกันสังคม

(2) เนื่องจากในแบบสำรวจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีข้อความรวมของความผูกพันและเชื่อมั่น คะแนนความเชื่อมั่นของบุคลากรในที่นี้จึงเป็นค่าเดียวกับค่าคะแนนความผูกพัน

(3) คำนวณจากค่าคะแนนกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสำรวจที่เป็นผู้รับบริการทั้งหมด (แบบสอบถามชุดที่ 1) ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน (แบบสอบถามชุดที่ 2) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน (แบบสอบถามชุดที่ 3.1)

(4) บุคคลภายนอกในที่นี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อมวลชน)

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมรวมทั้งสิ้น 6,469 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.48 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ประกอบด้วยบุคคลภายนอกมีสัดส่วนความไม่พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมา คือ บุคคลที่มีความใกล้ชิดต่อสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.27 และบุคลากรสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6-6: ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563**

รายการความไม่พึงพอใจ	ผลการสำรวจ	
	จำนวนผู้ตอบ	สัดส่วน (ร้อยละ)*
1. ภาพรวม	6,469	24.48
2. บุคลากรสำนักงานประกันสังคม (2)	273	13.70
3. บุคคลที่มีความใกล้ชิดต่อสำนักงานประกันสังคม เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร (3)	6,152	25.27
4. บุคคลภายนอก เช่น สาธารณชน (4)	44	29.33

\*หมายเหตุ: ร้อยละของผู้ตอบว่าไม่พึงพอใจต่อจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ	ประเด็น	ร้อยละ
1	กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	33.36
2	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	29.58
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	25.50

โดยสรุปจากการนำผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการด้านที่มีคะแนนระดับต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยและผลการสำรวจความผูกพันและเชื่อมั่นของทุกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง และประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่าง ๆ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสียหายนั้นๆ สรุปปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่น ได้เป็น 2 ระดับความเสี่ยง (Risk Level) หลัก ดังนี้

- 1) ระดับความเสี่ยงสูงมาก** จากผลการสำรวจ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจและประเด็นที่เป็นอันดับความไม่พึงพอใจในลำดับต้นๆ และมีผลต่อความผูกพันและเชื่อมั่นของทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวม ได้แก่ กระบวนการทำงานที่ยุ่งยาก การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอนการทำงานและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วขึ้น
- 2) ระดับความเสี่ยงสูง** จากผลการสำรวจ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจและประเด็นที่เป็นอันดับความไม่พึงพอใจในลำดับต้นๆ ของผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกันตน ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินก็พบว่า ความไม่สะดวกในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ และการไม่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม เป็นประเด็นสำคัญซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมด้วย

นอกจากนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พบว่า มีข้อคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่ยังขาดแรงจูงใจ และสวัสดิการที่มากพอที่จะดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

## 6.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของทุกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยรวม สรุปประเด็นเร่งด่วนที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา/มีมาตรการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาเรียงตามลำดับความสำคัญ (Priority) ได้ดังนี้

### 6.2.1 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สปส. ต่อผู้รับบริการ จากปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นได้นำมาพิจารณาและจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) **ด้านพัฒนากระบวนการทำงาน** มีข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ดังนี้
  - 1.1) ควรพัฒนาปรับปรุงวิธีการ และกระบวนการให้สะดวก และง่ายต่อผู้รับบริการ เช่น การให้บริการผ่าน Application แทนการไปทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ หน่วยงานบริการ
  - 1.2) ด้านการให้บริการทางการแพทย์ ควรประสานงานกับสถานพยาบาลในเครือข่าย สำนักงานประกันสังคมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการและกระบวนการในการให้บริการที่เร็วขึ้น เช่น การให้บริการจองคิวผ่าน Application และมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องเข้ารับบริการ
  - 1.3) ควรมีการศึกษาทบทวนกระบวนการให้บริการโดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและแจ้ง/สื่อสารให้ผู้ประกันตนรับทราบกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการให้ชัดเจน และลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็นลงให้มากที่สุดเท่าที่กฎระเบียบจะเอื้ออำนวยได้
  - 1.4) ควรอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมได้ทุกที่ผ่าน Smart Phone อาทิ การยื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์ การขอใบรับรองส่งเงินสมทบทางเว็บไซต์ และประสานความร่วมมือกับสถาบันการเงิน หรือองค์กรพันธมิตร ในการประชาสัมพันธ์การให้บริการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระผ่าน Mobile Banking ของธนาคาร
- 2) **ด้านพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ดังนี้
  - 2.1) ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt เป็นประเด็นหลักที่ส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ สำนักงานประกันสังคม จึงควรพัฒนาวิธีการพิมพ์ใบเสร็จในรูปแบบอื่น เช่น การส่งใบเสร็จให้ผู้รับบริการผ่านทาง Application หรือ e-mail เป็นต้น
  - 2.2) ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่สามารถเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีของทุกหน่วยงานในสังกัด พร้อมนำข้อมูลมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ประกันตนที่รับบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้วางแผนเชิงนโยบายเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วถึงและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการต่างๆ ในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรได้

- 2.3) การพัฒนาระบบเทคโนโลยี นอกจากพัฒนาในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน คือ ระบบ hardware แล้ว ในส่วนของ software โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสำคัญ จึงควรมีการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมกับพัฒนาบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการไปพร้อมกันด้วย รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องสามารถให้ความรู้กับผู้มารับบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.4) ควรมีการสำรวจความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคม และพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการจัดทำแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับความสำคัญและความต้องการของแต่ละหน่วยบริการที่มีความแตกต่างกัน เช่น จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานครทุกพื้นที่ส่วนใหญ่มีความรู้จึงไม่ได้มีปัญหาหรือให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าบริการด้านอื่นๆ ขณะที่ในบางหน่วยบริการที่ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาน้อยกว่าคะแนนความพึงพอใจในการรับบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงอยู่ในระดับต่ำกว่าบริการทุกด้าน เป็นต้น
- 3) **ด้านข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์** มีข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ดังนี้
  - 3.1) ควรสร้างการรับรู้/ประชาสัมพันธ์ แยกกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการให้ชัดเจน เช่น สิทธิประโยชน์มี 7 กรณี ควรทำสื่อประชาสัมพันธ์แยกตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 7 กรณี (7 Series) และทำเป็นขั้นเป็นตอน (Step) โดยใช้สื่อทันสมัย เช่น คลิป YouTube เป็นต้น เพื่อให้ทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกันตนได้เข้าถึงข้อมูลประกันสังคมอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
  - 3.2) ควรสื่อสารกับผู้รับบริการให้ตรงกับพฤติกรรมการใช้สื่อ เช่น ผู้รับบริการที่อยู่ในเจนเนอเรชั่น X และ Y จะนิยมใช้สื่อออนไลน์ ส่วนผู้รับบริการที่อยู่ในเจนเนอเรชั่น Baby boom จะนิยมใช้สื่อที่เป็นเอกสารมากกว่า
  - 3.3) ควรมีการทำแผนประชาสัมพันธ์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนผ่านการประสานงานกับฝ่ายบุคคลของบริษัทต่างๆ ที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม
  - 3.4) ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการบน Website และ Application ให้ใช้งานง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารประชาสัมพันธ์
- 4) **ด้านการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม** มีข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ดังนี้
  - 4.1) ควรจัดหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
  - 4.2) พัฒนาหลักสูตรอบรมให้ตรงกับความต้องการรับบริการของผู้ประกันตนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ โดยเฉพาะพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือการประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่จะลดข้อจำกัดด้านการติดต่อประสานงานที่ต้องใช้เอกสารและระยะเวลาอันยาวนาน

- 4.3) พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะให้มีองค์ความรู้ด้านประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## 6.2.2 การพัฒนาความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) มีความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก จึงถือเป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม ในการสร้างพันธมิตรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ และประสานความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่องจริงจัง
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันในประเด็น “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง” มากที่สุด และมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมในประเด็น “หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคม ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มากที่สุด จึงควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ในการให้เป็นเครือข่ายช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของ สำนักงานประกันสังคม โดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่มีประสิทธิภาพ
- 3) ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความผูกพันและความเชื่อมั่นน้อย คือ ประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ” และประเด็น “เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม” ดังนั้นสำนักงานประกันสังคม จึงควรมีแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสร้างและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้เข้าร่วม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม ให้มากขึ้น ตลอดจนการสร้างและสื่อสารภาพลักษณ์ในการดำเนินงานที่โปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการเป็นพันธมิตรและเครือข่ายการทำงานที่ดีร่วมกันในอนาคต

## 6.2.3 การพัฒนาความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่าบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และในแต่ละประเด็น โดยผูกพันในประเด็น “ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และพร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กรตลอดไป” มากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนงานของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพผ่านความร่วมมืออย่างเต็มที่ของบุคลากรเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนประเด็นการบริหารงาน

ขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด จากประเด็นที่ได้จากผลสำรวจนี้ จึงมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) พัฒนานวัตกรรมทำให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรจนเกิดเป็นความผูกพันและพร้อมจะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบุคลากรส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานขององค์กรนี้และพร้อมสนับสนุนองค์กรต่อไปอยู่แล้ว
- 2) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การสื่อสารให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยการสร้างต้นแบบผู้นำที่ดี (Role Model) หรือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

#### 6.2.4 ข้อสังเกตสำหรับการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการสำรวจในปีต่อไป

เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจเป็นการสำรวจจากผู้รับบริการ ขณะที่มิจัจฉัยแวดล้อมอื่นที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในผลการสำรวจความพึงพอใจ เช่น การร้องเรียนของผู้มารับบริการที่อาจจะไม่ได้เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ หรือผู้รับบริการที่เป็นผู้ตอบแบบสำรวจมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน การทำความเข้าใจแบบสำรวจของผู้ตอบแบบสำรวจ และ/หรือความรู้ความเข้าใจในการรับบริการผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่มีข้อจำกัด รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่อาจจะไม่ได้มาจากฝ่ายผู้ให้บริการ แต่เป็นเพราะข้อจำกัดของผู้รับบริการทั้งปัจจัยด้านระดับการศึกษา และอายุ เป็นต้น ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละหน่วยบริการที่ควรจะได้มีการนำมาพิจารณา ทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในปีต่อไป จึงมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรจะมีการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาร่วมกับการคำนวณคะแนนผลการสำรวจความพึงพอใจด้วย โดยอาจจะมีการกำหนดเป็นการให้นำหนักคะแนนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น หากหน่วยงานใดมีประเด็นการร้องเรียนมากจะให้คะแนนเป็นลบ และนำมาคำนวณถ่วงน้ำหนักกับคะแนนผลสำรวจ หรือหน่วยงานใดมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอให้นับจำนวนครั้งในการทำประชาสัมพันธ์และนำมาเป็นคะแนนถ่วงน้ำหนักในการให้คะแนนรวมด้วย เป็นต้น
- 2) สำหรับการให้บริการที่กำหนดเป็นข้อคำถามในแบบสำรวจที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการให้บริการของหน่วยบริการ เช่น บริการทางการแพทย์ (เป็นการให้บริการของสถานพยาบาล) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (เป็นเรื่องของส่วนกลาง) และผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่พอใจเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะไม่มีที่จอดรถ เป็นต้น ในปีต่อไปจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงแบบสำรวจให้มุ่งเน้นผลสำรวจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยบริการโดยตรงอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น หรือในการพิจารณาผลการสำรวจที่เป็นคะแนนภาพรวมของสำนักงานกับของหน่วยบริการควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนแตกต่างกัน เป็นต้น
- 3) ในการจัดลำดับหน่วยบริการเพื่อรับรางวัล มีความแตกต่างกันในขนาด พื้นที่ และลักษณะของผู้รับบริการ ในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อจัดลำดับการให้รางวัลของหน่วยบริการจึงควรมีการพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

- 4) เนื่องจากปี 2563 มีข้อจำกัดจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 จึงมีประเด็นด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องมีการเว้นระยะห่างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล และต้องใช้การตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งข้อจำกัดของการตอบแบบสอบถามออนไลน์ คือ ข้อคำถามต้องมีความชัดเจนและง่ายต่อผู้ตอบ ในปีต่อไปหากยังมีสถานการณ์โควิด และต้องเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนหนึ่งด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ควรจะมีการปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความกระชับและง่ายต่อการทำความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

#### 6.2.5 ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ ตามแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาด

นอกเหนือจากประเด็นที่ค้นพบจากการสำรวจความพึงพอใจปี 2563 มีความเห็นว่าควรจะมีการนำแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาดมาพิจารณากำหนดแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตามหลักการตลาด 7Ps และ 7Cs ดังนี้



ที่มา: บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาประเด็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผลสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของทุกกลุ่มเป้าหมาย หัวข้อ 6.2.1 – 6.2.4 ดังกล่าว และนำมาสรุปเป็นข้อคิดเห็นตามแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาด (Marketing Mix 7Ps & 7Cs Concept) สรุปความสอดคล้องของผู้ให้บริการ (Service Provider) และ ผู้รับบริการ (Service recipient) ได้ ดังนี้

- 1) P1 ↔ C1 ด้านผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการ (P1-Product & Service) ต้องมีความสอดคล้องหรือตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจน (C1-Customer Needs & Wants) จึงควรมีการสำรวจประเภทบริการที่สำนักงานประกันสังคมมีอยู่ ให้ผู้รับบริการตอบและให้ข้อคิดเห็นถึงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องต่อความต้องการ และควรปรับเปลี่ยนอย่างไร ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ได้คำตอบของผู้รับบริการก่อนที่จะเสนอเป็นหัวข้อหรือโครงการวิจัยประจำปี

- 2) P2 ↔ C2 ด้านอัตราการให้บริการ (P2-Price) ต้องเป็นอัตราที่เหมาะสมต่อรายได้ที่ผู้รับบริการสามารถจ่ายได้ (C2-Customer Cost) จึงควรมีการสำรวจและปรับเปลี่ยนอัตราที่เหมาะสมตามสภาพการณ์ที่ส่งผลต่อรายได้หรือความสามารถในการส่งชำระของผู้รับบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม
- 3) P3 ↔ C3 ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ (P3-Place & Distribution) ที่มีความสอดคล้องกับการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ (C3-Convenience Choice) สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการและการรับบริการของผู้รับบริการ สถานที่และช่องทางจึงมีความสำคัญที่สำนักงานประกันสังคม ต้องเข้าถึงและปรับตัวให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีหรือการปรับรูปแบบและเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัยและสอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการอย่างชัดเจน
- 4) P4 ↔ C4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (P4-Promotion) ต้องมีรายละเอียดความชัดเจนที่สามารถสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายการให้บริการได้อย่างครบถ้วน (C4-Convenience Choice) การส่งเสริมการตลาดไม่ได้มองถึงการลด แลก แจก แถม แต่มองถึงความชัดเจนของสิ่งที่ต้องการจะสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็จะจัดให้มีการสร้างสิ่งจูงใจในการใช้บริการของผู้รับบริการแต่ละประเภทเพื่อกระตุ้นการใช้และจดจำถึงรูปแบบของบริการที่สามารถนำไปบอกต่อยังบุคคลอื่นได้มากยิ่งขึ้น
- 5) P5 ↔ C5 ด้านบุคลากรหรือพนักงานในองค์กร (P5-People) ต้องมีความสอดคล้อง แนวคิด ภาษามารยาทของพนักงานหรือคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ (C5-Caring/Competence Courtesy) ควรเน้นคุณภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจ และจดจำในรูปแบบการให้บริการของพนักงาน หรือการให้บริการด้วยใจที่สื่อได้ด้วยใจจดจ่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสามารถทราบได้จากการให้ระดับคะแนนของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
- 6) P6 ↔ C6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (P6-Physical Environment) ต้องมีความสอดคล้องกับด้านความสะดวกสบายของผู้รับบริการ (C6-Comfortable/Comfort Cleanliness) สิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการภายในสถานที่สำนักงานหรือช่องทางการ ให้บริการมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี ช้าหรือรวดเร็วที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่ นำไปสู่การสร้างความประทับใจได้เป็นอย่างดี
- 7) P7 ↔ C7 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความสอดคล้องกับความต่อเนื่องของการติดต่อประสานงานที่สื่อสารได้ถึงความเข้าใจของผู้รับบริการ (C7-Complete/Coordination) ผู้ให้บริการต้องประเมินถึงขั้นตอนการให้บริการว่ามีความชัดเจนสร้างความเข้าใจได้มากน้อยเพียงใดที่จะส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการของผู้มารับบริการ รูปแบบการให้บริการจึงควรลดขั้นตอนและเอกสารให้เกิดความเข้าใจและต่อเนื่องในการใช้บริการ จึงควรมีการสำรวจถึงขั้นตอน ที่สมควรลดหรือปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและช่องทางการรับบริการ

ดังนั้น กระบวนการตามแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาด (Marketing Mix 7Ps & 7Cs Concept) จึงมีความสำคัญต่อองค์กรทุกองค์กรที่ให้บริการแบบไม่มีตัวตนเป็นสินค้าที่สัมผัสได้ โดยสามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ให้รูปแบบบริการที่สามารถสร้างความประทับใจ (Impression) และการจดจำประเภทบริการที่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดการบอกต่อ (Creates recognition and word of mouth) จนเกิดความภักดีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Sustainable loyalty to the organization) เพราะการสร้าง ความประทับใจในด้านการให้บริการที่ดี จนเกิดการบอกต่อ ถือเป็นการลงทุนด้านการตลาดที่น้อยและได้ผลคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งอาจจะทำได้ยากหรือต้องใช้เวลาแต่ก็ได้ผลที่คุ้มค่าเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทราบความต้องการหรือรูปแบบบริการที่ครอบคลุมถึงแนวคิดส่วนประสมการตลาด 7Ps & 7Cs ได้จากการประเมินตามแบบสำรวจที่สร้างประเด็นคำถามได้อย่างครบถ้วนทั้ง 7Ps & 7Cs นั้นเอง

## ภาคผนวก



**ภาคผนวก 1**  
**การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายภาค/พื้นที่/สาขา**

**1.1 ภาพรวมของการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง**

ภาค/พื้นที่	หน่วยบริการ	สปส.และสาขา			หน่วยบริการ	ผู้บริหาร/ ประสานงาน	หน่วยพันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น			บุคลากร	รวมจำนวน
	จำนวนหน่วย	นายจ้าง	ลูกจ้าง ปกส.	ลูกจ้าง กทง.	ณ รพ.	สถานพยาบาล	บริการ e-payment	ภาครัฐอื่น	เอกชน / สื่อ	สปส.	ตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	12	295	1,210	655	1,200	24	20	15	20	80	3,519
ปริมณฑล	13	285	1,210	765	250	5	0	15	10	80	2,620
ภาคกลาง	36	625	3,040	610	1000	20	0	15	10	60	5,380
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	31	500	2,540	135	1000	20	0	15	10	60	4,280
ภาคเหนือ	27	440	2,220	130	850	17	0	15	10	60	3,742
ภาคใต้	23	365	1,880	215	700	14	0	15	10	60	3,259
<b>รวมทุกภูมิภาค</b>	<b>142</b>	<b>2,510</b>	<b>12,100</b>	<b>2,510</b>	<b>5,000</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>90</b>	<b>70</b>	<b>400</b>	<b>22,800</b>

## 1.2 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย กทม. 12 หน่วย

กรุงเทพมหานคร	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เขตพื้นที่ 1	M	20	90	50	100	260	-หน่วยบริการการแพทย์ (รพ. คลินิก สปส. และ รพ.กองทุนทดแทน) และหน่วยบริการการเงิน (ธพ. ปณ. และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ต่างๆ) รวม 44 ราย - จนท. สปส. 80 ราย - หน่วยงานรัฐและ เอกชน 15 ราย - สื่อมวลชน 20 ราย
เขตพื้นที่ 2	L	25	110	55	100	290	
เขตพื้นที่ 3	L	25	110	55	100	290	
เขตพื้นที่ 4	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 5	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 6	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 7	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 8	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 9	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 10	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 11	L	25	100	55	100	280	
เขตพื้นที่ 12	L	25	100	55	100	280	
<b>รวม (12 หน่วย)</b>		<b>295</b>	<b>1,210</b>	<b>655</b>	<b>1200</b>	<b>3,360</b>	<b>159</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 12 เขตพื้นที่ 3,519 ตัวอย่าง</b>							

## 1.3 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ปริมาณ 13 หน่วย

พื้นที่/ปริมาณ	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สมุทรปราการ	L	30	100	90	50	270	หน่วยบริการการแพทย์ (รพ. คลินิก สปส. และ รพ.กองทุนทดแทน) และหน่วยบริการการเงิน (ธพ. ปณ. และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ต่างๆ) รวม 5 ราย - จนท. สปส. 80 ราย หน่วยงานรัฐและเอกชน 25 ราย
สมุทรปราการ-สาขาพระประแดง	M	20	90	70		180	
สมุทรปราการ-สาขาบางเสาธง	M	20	90	70		180	
สมุทรปราการ-สาขาบางพลี	L	30	100	90		220	
นนทบุรี	L	25	90	50	50	215	
นนทบุรี-สาขาบางบัวทอง	M	20	90	40		150	
ปทุมธานี	L	30	170	60	50	310	
ปทุมธานี-สาขาคลองหลวง	M	20	90	50		160	
นครปฐม	M	20	90	35	50	195	
นครปฐม-สาขาสามพราน	M	20	90	35		145	
สมุทรสาคร	L	30	100	90	50	270	
สมุทรสาคร-สาขากระทุ่มแบน	M	20	90	85		195	
ศูนย์ฟื้นฟูฯปทุมธานี			20			20	
<b>รวม (13 หน่วย)</b>		<b>285</b>	<b>1,210</b>	<b>765</b>	<b>250</b>	<b>2,510</b>	<b>110</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 13 หน่วย 2,620 ตัวอย่าง</b>							

#### 1.4 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ภาคกลาง 36 หน่วย

ภาคกลาง	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พระนครศรีอยุธยา	L	30	100	35	50	215	หน่วยบริการการแพทย์ (รพ. คลินิก สปส. และรพ. กองทุนทดแทน) และหน่วยบริการการเงิน (ธพ. ปณ. และเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ต่างๆ) รวม 20 ราย - จันท. สปส. 60 ราย หน่วยงานรัฐและเอกชน 25 ราย
พระนครศรีอยุธยา - สาขาอุทัย	M	20	90	30		140	
อ่างทอง	S	15	80	5	50	150	
ลพบุรี	M	20	90	10	50	170	
ลพบุรี - สาขาชัยบาดาล	S	15	80	10		105	
สิงห์บุรี	S	15	80	5	50	150	
ชัยนาท	S	15	80	5	50	150	
สระบุรี	M	20	90	30	50	190	
สระบุรี - สาขาหนองแค	S	15	80	25		120	
ชลบุรี	L	30	100	100	50	280	
ชลบุรี - สาขาศรีราชา	L	30	100	65		195	
ระยอง	L	30	170	45	50	295	
ระยอง - สาขาปลวกแดง	L	30	100	45		175	
จันทบุรี	S	15	80	5	50	150	
จันทบุรี - สาขาสอยดาว	S	15	80			95	
ตราด	S	15	80	5	50	150	
ฉะเชิงเทรา	M	20	90	30	50	190	
ฉะเชิงเทรา - สาขาบางปะกง	M	20	90	20		130	
ฉะเชิงเทรา - สาขาพนมสารคาม	S	15	80	15		110	
ปราจีนบุรี	S	15	80	15	50	160	
ปราจีนบุรี - สาขา ศรีมหาโพธิ์	S	15	80	15		110	
นครนายก	S	15	80	5	50	150	
สระแก้ว	S	15	80	5	50	150	
สระแก้ว - สาขาอรัญประเทศ	S	15	80	5		100	
ราชบุรี	S	15	80	15	50	160	
ราชบุรี - สาขาบ้านโป่ง	S	15	80	10		105	
กาญจนบุรี	S	15	80	5	50	150	
กาญจนบุรี - สาขาท่ามะกา	S	15	80	5		100	
สุพรรณบุรี	S	15	80	5	50	150	
สุพรรณบุรี - สาขาสามชุก	S	15	80	5		100	
สมุทรสงคราม	S	15	80	5	50	150	
เพชรบุรี	S	15	80	10	50	155	
เพชรบุรี - สาขาชะอำ	S	15	80	5		100	
ประจวบคีรีขันธ์	S	15	80	10	50	155	
ประจวบคีรีขันธ์ - สาขาหัวหิน	S	15	80	5		100	
ศูนย์ฟื้นฟูฯระยอง				20		20	
<b>รวม (36 หน่วย)</b>		<b>625</b>	<b>3,040</b>	<b>610</b>	<b>1000</b>	<b>5,275</b>	<b>105</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 36 หน่วย 5,380 ตัวอย่าง</b>							

### 1.5 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 31 หน่วย

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นครราชสีมา	L	30	140	60	50	280	หน่วยบริการการแพทย์ (รพ. คลินิก สปส. และ รพ. กองทุนทดแทน) และหน่วยบริการการเงิน (ธพ. ปณ. และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ต่างๆ) รวม 20 ราย - จนท. สปส. 60 ราย หน่วยงานรัฐและเอกชน 25 ราย
นครราชสีมา - สาขาปากช่อง	S	15	80	5		100	
นครราชสีมา - สาขาโนนสูง	S	15	80	5		100	
บุรีรัมย์	S	15	80	5	50	150	
บุรีรัมย์ - สาขานางรอง	S	15	80			95	
สุรินทร์	S	15	80	3	50	148	
สุรินทร์ - สาขาศีขรภูมิ	S	15	80			95	
ศรีสะเกษ	S	15	80	2	50	147	
อุบลราชธานี	M	25	100	10	50	185	
อุบลราชธานี - สาขาเดชอุดม	S	15	80			95	
ยโสธร	S	15	80		50	145	
ชัยภูมิ	S	15	80	5	50	150	
อำนาจเจริญ	S	15	80		50	145	
บึงกาฬ	S	15	80		50	145	
หนองบัวลำภู	S	15	80		50	145	
ขอนแก่น	M	30	100	25	50	205	
ขอนแก่น - สาขาชุมแพ	S	15	80			95	
ขอนแก่น - สาขาบ้านไผ่	S	15	80			95	
อุดรธานี	M	25	100	15	50	190	
อุดรธานี - สาขาภูมโนวาปี	S	15	80			95	
เลย	S	15	80		50	145	
หนองคาย	S	15	80		50	145	
มหาสารคาม	S	15	80		50	145	
ร้อยเอ็ด	S	15	80		50	145	
ร้อยเอ็ด-สาขาโพนทอง	S	15	80			95	
กาฬสินธุ์	S	15	80		50	145	
นครพนม	S	15	80		50	145	
มุกดาหาร	S	15	80		50	145	
สกลนคร	S	15	80		50	145	
สกลนคร-สาขาสว่างแดนดิน	S	15	80			95	
ศูนย์ฟื้นฟูฯ ขอนแก่น			20			20	
<b>รวม (31 หน่วย)</b>		<b>500</b>	<b>2,540</b>	<b>135</b>	<b>1000</b>	<b>4,175</b>	<b>105</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 31 หน่วย 4,280 ตัวอย่าง</b>							

### 1.6 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ภาคเหนือ 27 หน่วย

ภาคเหนือ	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เชียงใหม่	L	35	150	50	50	285	หน่วยบริการการแพทย์ (รพ. คลินิก สปส. และ รพ.กองทุนทดแทน) และหน่วยบริการ การเงิน (รพ. ปณ. และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ต่างๆ) รวม 17 ราย - จนท. สปส. 60 ราย หน่วยงานรัฐและเอกชน 25 ราย
เชียงใหม่ - สาขาฝาง	S	15	80			95	
ลำพูน	M	25	95	15	50	185	
ลำพูน - สาขาบ้านโฮ้ง	S	15	80			95	
ลำปาง	M	25	95	5	50	175	
ลำปาง - สาขาเถิน	S	15	80			95	
อุตรดิตถ์	S	15	80	5	50	150	
แพร่	S	15	80	5	50	150	
แพร่ - สาขาลอง	S	15	80			95	
น่าน	S	15	80		50	145	
น่าน - สาขาปัว	S	15	80		50	95	
พะเยา	S	15	80		50	145	
เชียงราย	M	25	100	10	50	185	
แม่ฮ่องสอน	S	15	80		50	145	
นครสวรรค์	S	15	80	10	50	155	
นครสวรรค์ - สาขาตากถ้ำ	S	15	80			95	
อุทัยธานี	S	15	80		50	145	
กำแพงเพชร	S	15	80	5	50	150	
ตาก	S	15	80	5	50	150	
ตาก - สาขาแม่สอด	S	15	80			95	
สุโขทัย	S	15	80		50	145	
พิษณุโลก	S	15	80	10	50	155	
พิษณุโลก - สาขาวังทอง	S	15	80			95	
พิจิตร	S	15	80	5	50	150	
เพชรบูรณ์	S	15	80	5	50	150	
เพชรบูรณ์ - สาขาหล่มสัก	S	15	80			95	
ศูนย์ฟื้นฟูฯเชียงใหม่			20			20	
<b>รวม (27 หน่วย)</b>		<b>440</b>	<b>2,220</b>	<b>130</b>	<b>850</b>	<b>3,640</b>	<b>102</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 27 หน่วย 3,742 ตัวอย่าง</b>							

### 1.7 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ภาคใต้ 23 หน่วย

ภาคใต้	ขนาด	นายจ้าง	สปส.	กงท.	รพ.	รวม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นครศรีธรรมราช	S	15	80	20	50	165	หน่วยบริการ
นครศรีธรรมราช - สาขาทุ่งสง	S	15	80			95	การแพทย์ (รพ. คลินิก
นครศรีธรรมราช - สาขาสิชล	S	15	80			95	สปส. และรพ.กองทุน
กระบี่	S	15	80	15	50	160	ทดแทน)
กระบี่ - สาขาคลองท่อม	S	15	80			95	และหน่วยบริการ
พังงา	S	15	80	5	50	150	การเงิน (ธพ. ปณ.
ภูเก็ต	M	25	100	40	50	215	และเคาน์เตอร์เซอร์วิส
ภูเก็ต - สาขากระบู้	S	15	80			95	ต่างๆ) รวม 14 ราย
สุราษฎร์ธานี	M	25	100	40	50	215	- จนท. สปส. 60 ราย
สุราษฎร์ธานี - สาขาเกาะสมุย	S	15	80			95	หน่วยงานรัฐและ
ระนอง	S	15	80		50	145	เอกชน 25 ราย
ชุมพร	S	15	80	10	50	155	
สงขลา	S	15	100	50	50	215	
สงขลา - สาขาหาดใหญ่	M	25	120			145	
สงขลา - สาขาสะเดา	S	15	80			95	
สตูล	S	15	80	5	50	150	
ตรัง	S	20	80	15	50	165	
ตรัง - สาขาห้วยยอด	S	15	80			95	
พัทลุง	S	15	80	5	50	150	
ปัตตานี	S	15	80	5	50	150	
ยะลา	S	15	80	5	50	150	
นราธิวาส	S	15	80		50	145	
ศูนย์ฟื้นฟูฯ สงขลา			20			20	
<b>รวม (23 หน่วย)</b>		<b>365</b>	<b>1,880</b>	<b>215</b>	<b>700</b>	<b>3,160</b>	<b>99</b>
<b>รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 23 หน่วย 3,259 ตัวอย่าง</b>							

## ภาคผนวก 2

### แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

#### ชุดที่ 1 ผู้รับบริการ

#### แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น/พันธมิตรของสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันสังคม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 5 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม.

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ.....เบอร์โทร.....

ภาค.....จังหวัด.....

เขตพื้นที่/สาขา/โรงพยาบาล.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมค่าลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- 1.1 ชื่อผู้ให้ข้อมูล/ชื่อที่ทำงาน (หากยินดีให้ข้อมูล).....  
เบอร์โทร..... อีเมล.....
- 1.2 เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
- 1.3 อายุ ( ) 15-29 ปี ( ) 30-39 ปี  
( ) 40-49 ปี ( ) 50-59 ปี ( ) 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด  
( ) ประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส.  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 สถานภาพการทำงาน  
( ) ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน) ( ) ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)  
( ) พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ ( ) นายจ้าง/เจ้าของกิจการ (มีลูกน้อง)  
( ) ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ( ) รับจ้างทั่วไป  
( ) ว่างาน (กำลังหางานทำ) ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันสังคม**

- 2.1 ท่านเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลา .....ปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)
- 2.2 สถานะของการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม  
( ) นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง  
( ) ผู้ประกันตน มาตรา 33  
( ) ผู้ประกันตน มาตรา 39  
( ) ผู้ประกันตน มาตรา 40  
( ) ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)  
( ) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ  
( ) ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง
- 2.3 ท่านเคยติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานประกันสังคมเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
( ) งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)  
( ) งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)  
( ) งานทะเบียนและประสานการแพทย์  
( ) งานการเงินและบัญชี  
( ) งานตรวจสอบและติดตามหนี้/งานเงินสมทบ
- 2.4 ท่านเคยขอรับบริการของสำนักงานประกันสังคมกับหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)  
( ) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ (โปรดระบุเขตพื้นที่.....)  
( ) สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (โปรดระบุจังหวัด.....)  
( ) สำนักงานประกันสังคมสาขา (โปรดระบุสาขา.....)  
( ) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค (โปรดระบุภาค.....)  
( ) สถานพยาบาลของกองทุนประกันสังคม (โปรดระบุชื่อสถานพยาบาล.....)  
( ) สถานพยาบาลของกองทุนเงินทดแทน (โปรดระบุชื่อสถานพยาบาล.....)

**2.5 กรณีที่ท่านเคยใช้บริการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม ท่านใช้ผ่านหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัด/สาขา
- ผ่านธนาคารโปรดเลือกตอบเฉพาะธนาคารที่ท่านใช้บริการด้านประกันสังคมบ่อยที่สุดเพียงแห่งเดียว
  - ธ.กรุงไทย  ธ.กรุงศรีอยุธยา  ธ.กรุงเทพ  ธ.ไทยพาณิชย์  ธ.อมลสิน  ธ.กสิกรไทย
  - ธ.ทหารไทย  ธ.ธนชาติ  ธ.มิซูโฮ  ธ.ซูมิโตโม  ธ.ซีทีแบงก์  ธ.ซีไอเอ็มบีไทย
  - ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)  ธ. อิสลาม
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนต์ สโตร์ จำกัด
- บริษัท เอกชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)
- บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (Big C)
- บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (ตู้บุญเติม)

**2.6 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)**

- เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม  Mobile Application  Facebook ของสำนักงานประกันสังคม
- เว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) (เช่น Google, Yahoo เป็นต้น)
- สังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter, Line, อื่นๆ)  สื่อวิทยุ/โทรทัศน์
- สิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์  เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ
- จดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 ไม่เคยรับรู้/รับทราบมาก่อน

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
<b>ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ (สำหรับสิทธิประโยชน์ในหัวข้อที่ไม่เคยรับรู้/รับทราบมาก่อน กรุณาตอบ 0)</b>						
<b>1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)						
1.2 บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)						
1.3 ทูพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)						
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)						
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)						
1.6 ชราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)						
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)						
1.8 ว่างงาน (มาตรา 33)						
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้าโรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม						
<b>2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)						
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย						
2.3 ทูพพลภาพ						
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ						

**ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**4.1 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส.**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้มารับบริการ  
ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
<b>1. ด้านการให้บริการทางการเงิน</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการทางการเงิน (ข้ามไปข้อ 2.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการผ่านทั้งธนาคารและหน่วยบริการต่างๆ* (กรุณาตอบทุกข้อย่อย 1.1-1.7) <input type="checkbox"/> เคยใช้ผ่านธนาคารเท่านั้น (กรุณาตอบข้อ 1.1-1.3,1.7) <input type="checkbox"/> เคยใช้ผ่านหน่วยบริการต่างๆ*เท่านั้น (กรุณาตอบข้อ 1.4-1.7) (*หน่วยบริการต่างๆ ได้แก่ บิ๊กซี โลตัส เคาน์เตอร์เซอร์วิส ตู้บุญเติม เซ็นทรัล ปร๊อชณีย์ และ 7-Eleven)						
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (มีจำนวนธนาคารให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวก และทั่วถึง)						
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน						
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
1.4 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ (มีจำนวนหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง)						
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น						
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
<b>2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ข้ามไปข้อ 3.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อ 2.1-2.6)	5	4	3	2	1	
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก						
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล						
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม						
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย						
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
<b>3. ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (หากไม่เคยใช้บริการ กรุณาตอบ 0)</b>	5	4	3	2	1	0
<input type="checkbox"/> นายจ้าง (กรุณาตอบทุกข้อย่อย 3.1-3.4) <input type="checkbox"/> ผู้ประกันตนมาตรา 39, 40 (กรุณาตอบข้อ 3.3-3.4) <input type="checkbox"/> ผู้ตอบกลุ่มอื่นๆ (กรุณาตอบเฉพาะข้อ 3.4)						
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment						
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt						
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.						
<b>4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (ข้อ 4.1-4.4 หากไม่เคยเข้าใช้บริการ กรุณาตอบ 0)</b>	5	4	3	2	1	0
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (เช่น สืบค้นข้อมูลง่าย เมนูไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน (Update) เป็นต้น)						
4.2 Mobile Application						
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม						
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น บิ๊กซี ธกส. 7-Eleven โทร.1506 หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น)						

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส. (เช่น ได้รับข้อมูลข่าวสารของ สปส.อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น)					
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ การสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ เฟสบุ๊ก Line เป็นต้น					
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น เช่น สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ กระบวนการ/ขั้นตอนในการใช้บริการ เป็นต้น					
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์					
4.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>5. ด้านการให้บริการทั่วไป</b>					
<b>5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น สถานที่ที่ตั้งเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ไม่แออัดเกินไป เป็นต้น)					
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นในการรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น)					
5.1.3 อื่นๆ (โปรดระบุ .....) )					
<b>5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น)					
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย					
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)					
5.2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการ เป็นต้น)					
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม					
5.3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ คนรู้จัก เป็นต้น)					
5.3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

#### 4.2 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส.

ระดับปัญหาและความไม่พึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมาที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	
	3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	
	4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	
	5. คุณภาพของการให้บริการ	
	6. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (ระบุด้าน.....)	
	7. อื่นๆ (ระบุ.....)	

#### ส่วนที่ 5 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มารับบริการ  
ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>					
1.1 กรณีที่ท่านลาออกจากที่ทำงานเดิม/บริษัท ท่านคิดว่ามีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง					
1.2 ท่านคิดว่าท่านจะบอกต่อให้ผู้ที่ท่านใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน					
1.3 ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น					
1.4 ท่านคิดว่าท่านจะมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.</b>					
2.1 ท่านคิดว่าหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ทำให้ท่านได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2.3 ท่านเชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
2.4 ท่านเชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส (เช่น ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกทุกกลุ่มตามหลักการประกันสังคมอย่างเหมาะสมตามหลักการที่ถูกต้อง)					
2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

**ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม**

6.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ สปส.ดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกอย่างไร

.....

6.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงผ่านช่องทางใดที่ทันสมัยและเข้าถึงสมาชิกได้อย่างรวดเร็วทุกกลุ่ม

.....

6.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

\*\*\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ\*\*\*\*

สำหรับผู้รับบริการ

# แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม



## สำนักงานประกันสังคม

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ทุกความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
การดำเนินงานของเรา

### ภาคผนวก 3

## แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

### ชุดที่ 2 ผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟู

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันตนและการใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู
- ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการศูนย์ฟื้นฟู
- ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของศูนย์ฟื้นฟู

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ..... เบอร์โทร.....  
ภาค..... จังหวัด.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมค่าลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- 1.1 ชื่อผู้ให้ข้อมูล/ชื่อที่ทำงาน (หากยินดีให้ข้อมูล).....  
เบอร์โทร..... อีเมล.....
- 1.2 เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
- 1.3 อายุ ( ) 15-29 ปี ( ) 30-39 ปี  
( ) 40-49 ปี ( ) 50-59 ปี ( ) 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด  
( ) ประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส.  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 สถานภาพการทำงาน  
( ) ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน) ( ) ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)  
( ) พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ ( ) ค่าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ  
( ) รับจ้างทั่วไป ( ) ว่างงาน (กำลังหางานทำ)  
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันตนและการใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู**

- 2.1 ท่านเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลา .....ปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)
- 2.2 สถานะของการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม  
( ) ผู้ประกันตน มาตรา 33  
( ) ผู้ประกันตน มาตรา 39  
( ) ผู้ทุพพลภาพ
- 2.3 ท่านใช้บริการกับศูนย์ฟื้นฟูมาแล้วกี่ปี  
ระบุ.....ปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)  
( ) จำไม่ได้
- 2.4 สถานะของการมาใช้บริการที่ศูนย์ฟื้นฟู  
( ) ลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงาน  
( ) ผู้ประกันตนทุพพลภาพ
- 2.5 ท่านได้รับบริการฟื้นฟูด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
( ) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์  
( ) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ  
( ) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจ  
( ) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสังคม (เช่น การส่งเสริมศักยภาพในการเข้าสังคมอื่นๆ ระบุ.....)
- 2.6 ปัจจุบันท่าน พักอาศัยภายในศูนย์ฟื้นฟู หรือ ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู  
( ) ภายในศูนย์ฟื้นฟู  
( ) ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู
- 2.7 ท่านเคยใช้บริการผ่านเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาลหรือไม่  
( ) ไม่เคย  
( ) เคย

**2.8 ท่านรับทราบข้อมูลการเข้ารับการฟื้นฟูจากแหล่งใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)**

- นายจ้าง/เพื่อนร่วมงาน                      ญาติ/เพื่อน/บุคคลที่รู้จัก                       ข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม
- ข่าวสารจากหน่วยงานราชการอื่น (เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น)
- เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม                       Facebook ของสำนักงานประกันสังคม
- เว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) (เช่น Google, Yahoo เป็นต้น)
- สังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter, Line, อื่นๆ)                       สื่อวิทยุ/โทรทัศน์
- สิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์                       จดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู**

**3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูต่อผู้รับบริการ  
 ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
<b>1. ด้านการให้บริการทั่วไป (ข้อ 1.2- 1.5 หากไม่เคยใช้บริการ กรุณาตอบ 0)</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1.1 การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูในภาพรวม						
1.2 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านการแพทย์						
1.3 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านอาชีพ (เช่น การอบรมอาชีพ เป็นต้น)						
1.4 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านจิตใจ (เช่น การให้คำปรึกษาของนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดูแลผู้ได้รับการฟื้นฟู เป็นต้น)						
1.5 คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูด้านสังคม (การส่งเสริมศักยภาพในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมต่างๆ เช่น การได้ไปทัศนศึกษา การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น)						
<b>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น)						
2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย						
2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)						
2.5 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น มีทางลาด บริเวณออกกำลังกายสะดวก และมีห้องน้ำเหมาะกับผู้ที่เข้ารับการฟื้นฟู เป็นต้น)						
2.6 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น อุปกรณ์/เครื่องมือในการฟื้นฟู/เครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น)						
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
<b>3. ด้านคุณภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ เป็นต้น)						
3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม						
3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ/คนรู้จัก เป็นต้น)						
3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

### 3.2 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ระดับปัญหาและความไม่พึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมาที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู	
	3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู	
	4. คุณภาพของการให้บริการภาพรวมของศูนย์ฟื้นฟู	
	5. คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์	
	6. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านอาชีพ	
	7. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านจิตใจ	
	8. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านสังคม	
	9. สวัสดิการอื่นๆ (เช่น รถรับส่ง อาหาร เป็นต้น) โปรดระบุ.....	

### 3.3 การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูของ สปส.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตก่อนและหลังการเข้ารับการฟื้นฟูที่ศูนย์ฟื้นฟู

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต	ก่อนเข้ารับการฟื้นฟู					หลังการเข้ารับการฟื้นฟู				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. สุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง										
2. สุขภาพใจ มีความสุข ดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ										
3. การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม (เช่น การร่วมงานที่สำคัญของครอบครัวได้เป็นปกติ เป็นต้น)										
4. การประกอบอาชีพ/การหารายได้ สามารถทำได้เป็นปกติ										
5. มีความสามารถในการต่อยอดและสร้างความมั่นคงในอาชีพ/การหารายได้										
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)										

**ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการศูนย์ฟื้นฟู**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อศูนย์ฟื้นฟูของผู้มารับบริการ  
ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ ศูนย์ฟื้นฟู</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.1 หลังจากท่านใช้บริการของศูนย์ฯเสร็จสิ้นแล้ว ท่านยังคงเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์อย่างต่อเนื่อง					
1.2 ท่านยังคงมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์แม้ว่าจะจบกระบวนการฟื้นฟูจากศูนย์แล้ว					
1.3 ท่านจะบอกต่อกับผู้อื่นเกี่ยวกับคุณภาพของการได้เข้ารับการฟื้นฟูจากศูนย์					
1.4 ท่านคิดว่าท่านจะมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูรวมถึงกิจกรรมที่ศูนย์ฟื้นฟูจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.1 ท่านยอมรับและเชื่อว่าท่านได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากศูนย์ฟื้นฟูและไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับบริการที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2.2 ท่านเชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟูดูแลสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
2.3 ท่านเชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟู สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส (เช่นให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษามลประโยชน์ของสมาชิกทุกกลุ่มตามหลักการฟื้นฟูที่เหมาะสมและถูกต้อง)					
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

**ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของศูนย์ฟื้นฟู**

5.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้ศูนย์ฟื้นฟูพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

.....

5.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

.....

5.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

\*\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ\*\*\*

สำหรับผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู  
สมรรถภาพคนงาน

# แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม



สำนักงานประกันสังคม

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ทุกความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
การดำเนินงานของเรา

## ภาคผนวก 4

### แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

#### ชุดที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### 3.1 สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และ ขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการร่วมมือและเป็นพันธมิตรกับสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ.....เบอร์โทร.....

ภาค.....จังหวัด.....

ชื่อหน่วยงาน/องค์กร/สาขาที่ให้ข้อมูล.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1.1 ประเภทหน่วยงานของท่าน**

- สถานพยาบาล-โรงพยาบาลประกันสังคม
- สถานพยาบาล-คลินิกประกันสังคม
- สถานพยาบาล-โรงพยาบาลกองทุนเงินทดแทน
- ธ.กรุงไทย  ธ.กรุงศรีอยุธยา  ธ.กรุงเทพ  ธ.ไทยพาณิชย์  ธ.ออมสิน  ธ.กสิกรไทย
- ธ.ทหารไทย  ธ.ธนชาติ  ธ.มิซูโฮ  ธ.ซูมิโตโม  ธ.ซีทีแบงก์  ธ.ซีไอเอ็มบีไทย
- ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)  ธ. อิสลาม
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา
- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด สาขา
- บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนท์ สโตร์ จำกัด
- บริษัท เอกชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)
- บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ฟอर्थ สมาร์ทเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (ผู้บุยุเติม)

**1.2 ข้อมูลผู้ตอบ**

ชื่อผู้ให้ข้อมูล (หากยินดีให้ข้อมูล).....ตำแหน่ง.....  
 เบอร์โทร..... อีเมล.....  
 ชื่อสถานที่ทำงาน.....  
 แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

**1.3 จำนวนปีที่ทำงานในหน่วยงานนี้.....ปี (หากทำงานไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)**

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการร่วมมือและเป็นพันธมิตรกับสำนักงานประกันสังคม**

**2.1 ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรม/ใช้บริการใดบ้างจาก สปส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ไม่เคยใช้บริการใด (ข้ามไปตอบหัวข้อ 2.3 ระดับความไม่พึงพอใจ)
- การฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านประกันสังคม
- การจัดการและพัฒนาฐานข้อมูล ของ สปส. ที่สนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานของท่าน
- การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
- การร่วมมือคิดค้นนวัตกรรม เพื่อยกระดับความสามารถในการดำเนินงานร่วมกับ สปส.
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

**2.2 ความพึงพอใจของหน่วยบริการอื่น (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ) ต่อการให้บริการของ สปส.**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. การฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 2.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 1.1-1.6)					
1.1 การให้ความรู้งานประกันสังคมเพื่อสนับสนุนงานบริการให้แก่ท่านและส่วนงานของท่าน					
1.2 การถ่ายทอดความรู้จาก สปส.ตรงกับความต้องการของท่าน					
1.3 การได้รับข่าวสารด้านการจัดฝึกอบรม/พัฒนาทักษะด้านงานประกันสังคม					
1.4 คุณภาพในการจัดฝึกอบรมความรู้ พัฒนาทักษะ					
1.5 ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดฝึกอบรมของ สปส.					
1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. การจัดการและพัฒนาฐานข้อมูล ของ สปส.</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 3.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 2.1-2.4)					
2.1 ระบบฐานข้อมูลมีการพัฒนาและทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) อย่างสม่ำเสมอ					
2.2 ฐานข้อมูลมีประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการให้บริการได้					
2.3 คุณภาพและประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในปัจจุบัน					
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>3. การให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปหัวข้อ 2.3 ระดับความไม่พึงพอใจ) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 3.1-3.5)					
3.1 การประสานงานเพื่อขอรับคำปรึกษาแนะนำจาก สปส.					
3.2 การให้คำปรึกษา/แนะนำจาก สปส. ตรงกับความต้องการของท่าน					
3.3 สปส.มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา/แนะนำ สอดคล้องกับการให้บริการของท่าน					
3.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษา/แนะนำจาก สปส.					
3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

**2.3 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส.**

สำหรับผู้เคยใช้บริการตามข้อ 2.1 ท่านมีปัญหา/ไม่พึงพอใจด้านใดมากที่สุด 3 อันดับแรก

ส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการ: สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการของ สปส. เนื่องจากมีปัญหา/ไม่พึงพอใจด้านใด มากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมา ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สปส.ไม่สะดวก	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับ สปส. ยุ่งยาก ซับซ้อน	
	3. กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	
	4. ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สปส.	
	5. ไม่แน่ใจว่า สปส. มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ	
	6. อื่นๆ (ระบุ.....)	

**ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานประกันสังคม**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มารับบริการ  
ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อความ	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ประเด็นด้านความผูกพัน ต่อ สปส.</b>					
1.1 การเป็นหน่วยบริการของ สปส. มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการประกันสังคม					
1.2 ท่านคิดว่าจะเป็นหน่วยบริการในความตกลง/ทำสัญญากับ สปส. อย่างต่อเนื่อง					
1.3 ท่านคิดว่าจะสนับสนุน/ช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของ สปส. อย่างต่อเนื่อง					
1.4 ท่านคิดว่าจะมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ สปส. อย่างสม่ำเสมอ					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อ สปส.</b>					
2.1 ท่านคิดว่าหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 ท่านภูมิใจในการได้เป็นพันธมิตร/ทำ MOU กับ สปส. และคิดว่าผู้ใช้บริการหน่วยงานของท่าน ได้รับประโยชน์ตามหลักการของ สปส. อย่างเต็มที่					
2.3 ท่านเชื่อมั่นว่า สปส. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม (เช่นให้ความสำคัญกับหน่วยบริการที่เป็นพันธมิตร/เครือข่ายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น)					
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม**

4.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ สปส. ดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกอย่างไร

.....

.....

.....

4.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงผ่านช่องทางใดที่ทันสมัยและเข้าถึงสมาชิกได้อย่างรวดเร็วทุกกลุ่ม

.....

.....

.....

4.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ\*\*\*

สำหรับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม



## สำนักงานประกันสังคม

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ทุกความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
การดำเนินงานของเรา



## ภาคผนวก 4

### แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

#### ชุดที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม.

ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ.....เบอร์โทร.....

ภาค.....จังหวัด.....

ชื่อหน่วยงาน/องค์กร/สาขาที่ให้ข้อมูล.....



**2.2 ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของ สปส.**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. การรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 2.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 1.1-1.5)					
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันสังคมที่ต้องการ เช่น การสืบค้นง่าย และสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล					
1.2 การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ (เช่น Website, Facebook, Line และรูปแบบทั้งสื่อออนไลน์ และออฟไลน์)					
1.3 ข้อมูลของ สปส. มีการทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) สม่ำเสมอ และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์					
1.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยสถานการณ์อย่างเหมาะสม					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. การให้คำปรึกษา/แนะนำ</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 3.) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 2.1-2.6)					
2.1 แนวทางในการพัฒนาความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง					
2.2 การมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง สปส. หน่วยงานของท่าน และเครือข่าย					
2.3 ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการร่วมกันกับ สปส. และเครือข่าย					
2.4 สปส. มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษา/แนะนำ					
2.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษา/แนะนำจาก สปส.					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>3. การสัมมนา/ฝึกอบรม</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ข้ามไปหัวข้อ 2.3 ระดับความไม่พึงพอใจ) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อย่อย 3.1-3.7)					
3.1 ได้รับข่าวสารกิจกรรมการสัมมนา/ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ					
3.2 หัวข้อการสัมมนา/ฝึกอบรมตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์					
3.3 วิทยากรในการให้การสัมมนา/ฝึกอบรมมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
3.4 การเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม มีประโยชน์ เหมาะสมกับงานที่เกี่ยวข้อง					
3.5 ระยะเวลาในการจัดอบรมสัมมนา/ฝึกอบรม เหมาะสม					
3.6 สถานที่ในการจัดอบรมสัมมนาเหมาะสม					
3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

### 2.3 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส.

สำหรับผู้เคยใช้บริการตามข้อ 2.1 ท่านมีปัญหา/ไม่พึงพอใจด้านใดมากที่สุด 3 อันดับแรก

ส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการ: สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการของ สปส. เนื่องจากมีปัญหา/ไม่พึงพอใจด้านใด มากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมา ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สปส. ไม่สะดวก	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับ สปส. ยุ่งยาก ซับซ้อน	
	3. กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	
	4. ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก สปส.	
	5. ไม่แน่ใจว่า สปส. มีความเชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษา/ แนะนำ/ให้ความรู้ได้ดีเพียงพอ	
	6. อื่นๆ (ระบุ.....)	

### ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มารับบริการ  
ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ประเด็นด้านความผูกพัน ต่อ สปส.</b>					
1.1 ท่านจะสื่อสารการดำเนินงานของ สปส. ให้หน่วยงานของท่าน และบุคคลทั่วไปเข้าใจและ เห็นถึงประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
1.2 ท่านจะสนับสนุน/ช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของ สปส. ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง					
1.3 ท่านคิดว่าจะมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ สปส. อย่างสม่ำเสมอ					
1.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
<b>2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่น ต่อ สปส.</b>					
2.1 ท่านคิดว่าหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน/สาธารณะยอมรับและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ สปส.					
2.3 ท่านเชื่อมั่นว่า สปส. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม (เช่นให้ความสำคัญกับสมาชิก ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาประโยชน์ของสมาชิกอย่าง เหมาะสมตามหลักการประกันสังคม เป็นต้น)					
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

**ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม**

4.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ สปส.ดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกอย่างไร

.....  
.....  
.....

4.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงผ่านช่องทางใดที่ทันสมัยและเข้าถึงสมาชิกได้อย่างรวดเร็วทุกกลุ่ม

.....  
.....  
.....

4.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....  
.....  
.....

\*\*\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ\*\*\*\*

สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

# แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม



## สำนักงานประกันสังคม

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ทุกความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
การดำเนินงานของเรา

## ภาคผนวก 5

### แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

#### ชุดที่ 4 บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น/พันธมิตรของสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

#### แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้สำรวจข้อมูลรอก: ชื่อผู้สำรวจ.....เบอร์โทร.....  
 ภาค.....จังหวัด.....  
 ชื่อหน่วยงาน/องค์กร/สาขาที่ให้ข้อมูล.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำลงในช่องว่าง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### 1. ข้อมูลผู้ตอบ

หน่วยงาน.....

ตำแหน่ง.....เบอร์โทรศัพท์ (หากยินดีให้ข้อมูล).....

##### 2. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

##### 3. ประเภทบุคลากร

( ) ข้าราชการ ( ) ลูกจ้างประจำ ( ) พนักงานราชการ

( ) พนักงานประกันสังคม ( ) อื่นๆ ระบุ.....

##### 4. อายุ.....ปี

5. ท่านทำงานที่สำนักงานประกันสังคมมาแล้วกี่ปี (อายุงาน).....ปี

6. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

( ) ม.6 /ปวช.

( ) อนุปริญญา/ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อ สำนักงานประกันสังคม**

2.1 ความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานในสำนักงานประกันสังคม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในสำนักงานประกันสังคม

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร</b>					
1.1 นโยบาย/มาตรการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร					
1.2 การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.3 บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรส่งเสริมให้เกิดความรัก สามัคคีในองค์กร					
1.4 โครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสม (เช่น กระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และการมอบหมายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา)					
1.5 การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
1.6 การมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน					
1.7 การที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานและ กิจกรรมของหน่วยงาน					
1.8 การเปิดโอกาสให้มีการเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานโดยไม่มีการปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น					
1.9 อื่นๆ ระบุ.....					
<b>2. การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน</b>					
2.1 นโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานชัดเจนและเหมาะสม					
2.2 การจัดสรรอัตรากำลังในการทำงานของหน่วยงานเหมาะสม					
2.3 ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2.4 มีอิสระในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ					
2.5 แผนการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีความเหมาะสม					
2.6 การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรม/เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
2.7 การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
2.8 การสนับสนุนให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ					
2.9 กระบวนการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรของหน่วยงาน					
2.10 การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
2.11 กระบวนการแก้ไขปัญหา และยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน					
2.12 การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และการติดตามการดำเนินงานจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด					

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.13 การพิจารณาความดีความชอบบุคลากรของหน่วยงาน					
2.14 อื่นๆ ระบุ.....					
<b>3. สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.1 สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย					
3.2 สวัสดิการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน					
3.3 สวัสดิการช่วยเหลือหรือสงเคราะห์					
3.4 สวัสดิการเครื่องแต่งกาย (ชุดยูนิฟอร์ม)					
3.5 การกีฬาและนันทนาการ					
3.6 อื่น ๆ ระบุ.....					

**2.2 ระดับความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานในสำนักงานประกันสังคม**

- ( ) ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ
- ( ) มีประเด็นความไม่พึงพอใจ

กรุณาระบุประเด็นปัญหาที่พบ และต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน **มากที่สุด 3 อันดับแรก** (โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมาที่ 2 และ 3 ตามลำดับ)

อันดับ	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. ด้านนโยบายองค์กร/แผนพัฒนาองค์กร ในภาพรวม	
	2. ด้านสภาพแวดล้อม/บรรยากาศในการทำงาน	
	3. ด้านกฎระเบียบขององค์กร	
	4. ด้านการพัฒนาบุคลากร	
	5. อื่นๆ (ระบุ.....)	

**ส่วนที่ 3 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร

ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กร	5	4	3	2	1
1.1 มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร					
1.2 การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต					
1.3 วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดีงามและยอมรับได้อย่างแน่นอน					
1.4 ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
1.5 ความภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้ และพร้อมเสมอในการสนับสนุน/ช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กรตลอดไป					
1.6 อื่นๆ ระบุ.....					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

4.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญที่ท่านต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

4.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

4.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ\*\*\*

สำหรับบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

# แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม



สำนักงานประกันสังคม

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ทุกความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา  
การดำเนินงานของเรา



## ภาคผนวก 6

### ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหาร/คณะกรรมการ

จากผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น มีประเด็นสำคัญที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจที่ต้องการให้ สปส. พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ จึงขอรับทราบความคิดเห็นและมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับผู้บริหาร/ระดับนโยบาย ของ สำนักงานประกันสังคม ดังนี้

<p>1. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งที่เป็นปัญหา/อุปสรรค (หรือความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สปส.) อันดับต้นๆ คือ กฎระเบียบที่ซับซ้อน การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สปส. การประสานความร่วมมือกับ สปส. การไม่ทราบข่าวสารจาก สปส. ท่านมีความเห็นอย่างไร และในเชิงนโยบายจะมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร</p>
<p>2. ในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่าหน่วยบริการขนาดเล็กได้รับคะแนนความพึงพอใจมากกว่าขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามลำดับ ท่านคิดว่าหน่วยบริการขนาดกลาง และใหญ่ ควรมีการปรับปรุง/พัฒนาแนวทางการให้บริการของหน่วยบริการขนาดกลาง และใหญ่ให้มีความคล่องตัวและบริหารจัดการให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร</p>
<p>3. ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามเปิดของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า สปส. ยังมีจุดอ่อนด้านการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ของ สปส. ยังขาดข้อมูลเชิงลึกที่เพียงพอ สปส. ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิที่ผู้ประกันตนพึงได้และไม่คลุมเครือ ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและสามารถตอบปัญหาในการปฏิบัติงานกับเครือข่ายได้จากผู้ที่มีความรู้จริง และน่าจะมีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับ สปส. เช่น ช่องทางออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกรวดเร็วขึ้น ท่านมีความเห็นในประเด็นนี้อย่างไร และจะมีนโยบายในการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างไร</p>
<p>4. ที่ผ่านมา สปส. มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์และ update ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่สมาชิกเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สมาชิกเสมอมา/น้อยเพียงใด และมีแผนการพัฒนาด้านการให้ความรู้รวมถึงช่องทางการให้สมาชิกได้รับทราบข่าวสารที่ทันกับสถานการณ์ได้อย่างไร</p>
<p>5. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน เช่น ความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน อย่างไร ที่จะพัฒนาระบบโปรแกรมของ สปส. ให้เหมือน สปสช. ออนไลน์ การพัฒนาปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินและการส่งข้อมูลการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในโปรแกรมเดียวกัน การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยสามารถให้บริการได้รวดเร็ว เป็นต้น</p>
<p>6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ประเด็นเร่งด่วน/สำคัญที่ต้องการให้ สปส. พัฒนา เป็นต้น</p>



## ภาคผนวก 7

### ประเด็นคำถามสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม

<p>1. จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมา ได้มีการนำมาให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติรับทราบและนำไปแก้ไขปรับปรุงประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากผู้สำรวจมาก/น้อย เพียงใด อย่างไร ท่านคิดว่าควรจะมีการเผยแพร่ผลสำรวจให้เจ้าหน้าที่/พนักงานรับทราบเพื่อมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร</p>
<p>2. ท่านมีความเห็นอย่างไรกับการที่ผู้รับบริการมีความเห็นว่าการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ สปส. และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ยังไม่ทั่วถึง เป็นประเด็นปัญหาอุปสรรคลำดับต้นๆ และท่านจะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร</p>
<p>3. สปส. มีการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านประกันสังคม รวมถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่ทันสถานการณ์ ซึ่งท่านจะสามารถใช้ความรู้เหล่านี้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ มาก/น้อย เพียงใด อย่างไร</p>
<p>4. ในหน่วยงานของท่าน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ทันต่อสถานการณ์เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการมาก/น้อยเพียงใด อย่างไร</p>
<p>5. ท่านคิดว่าอะไรเป็นจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กรที่กระทบต่อความสามารถในการพัฒนาการให้บริการที่สนองตอบกับสมาชิกผู้ประกันตน</p>
<p>6. ในฐานะที่ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม ท่านมีข้อคิดเห็นอย่างไรในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในอนาคต</p>



## ภาคผนวก 8

### สรุปการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด

#### โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมปี 2563

การสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้มีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ในช่วงระหว่างวันที่ 9-26 ตุลาคม 2563 จำนวนรวมทั้งสิ้น 32 ท่าน ดังนี้

1. คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน 2 ท่าน
2. คณะกรรมการประกันสังคมและที่ปรึกษา 2 ท่าน
3. คณะกรรมการตรวจสอบกองทุนประกันสังคม 3 ท่าน
4. คณะกรรมการตรวจสอบกองทุนเงินทดแทน 2 ท่าน
5. รองเลขาธิการ 1 ท่าน
6. ผู้ตรวจราชการกรม 2 ท่าน
7. ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ สปส
8. ผู้อำนวยการ สกท
9. ผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. แทนผู้อำนวยการสำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ
11. ผู้อำนวยการกองฝึกอบรม
12. ผู้อำนวยการสำนักบริหารบริการทางการแพทย์
13. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน
14. ผู้อำนวยการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี (แทน)
15. นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
16. นักวิชาการแรงงานชำนาญการ (แทน ผอ,สจพ.)
17. นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
18. นักวิชาการประกันสังคม 4
19. พนักงานราชการสำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ 2 ท่าน
20. พนักงานราชการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
21. นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ (แทน ผอ. สปย.)
22. พนักงานธุรการ ( ลูกจ้างประจำ สปย.)
23. พนักงานประกันสังคม ของสำนักงานอัตรากำลัง 2 ท่าน
24. พนักงานประกันสังคม ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพแรงงาน

## ประเด็นสัมภาษณ์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคม 142 หน่วยทั่วประเทศ และโรงพยาบาล 100 แห่ง ได้สรุปประเด็นความไม่พึงพอใจ/ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม 3 อันดับแรก ดังนี้

1. กฎระเบียบมีความซับซ้อน/ยุ่งยาก
2. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่/สำนักงาน
3. การสื่อสารประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ ประเด็นความไม่พึงพอใจทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าว ต้องการให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

- การสำรวจลักษณะนี้เป็นการสำรวจความเห็นทั่วไปทางหนึ่งเท่านั้น ยังมีช่องทางอื่นอีก เช่น 1506 ดังนั้นเห็นว่าควรมีการเก็บรวบรวมความเห็นในทุกๆ ช่องทาง เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขในเชิงนโยบาย อย่างไรก็ตาม สำนักงานประกันสังคมเองก็มีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ประกันตน อย่างเช่นการตั้งกลุ่มไลน์กับฝ่ายบุคคลของบริษัท เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ รวมถึงปัญหา เพื่อใช้เป็นช่องทางตัวกลางในการประสานงานกับผู้ประกันตน
- ในส่วนของแรงงานนอกระบบ ก็มีการสร้างเครือข่าย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม มีการประชุมในกลุ่มเครือข่าย เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และนำเสนอปัญหาเพื่อนำเข้าเสนอในการประชุมบอร์ด ควรมีการพัฒนาเครือข่ายให้ผู้ประกันตน โรงพยาบาล หรือภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการรับฟังปัญหาผ่านเครือข่าย เพื่อแก้ไขปัญหาตามระดับชั้น เริ่มจากเขต จังหวัด ฯลฯ สำนักงานประกันสังคมควรมีหน่วยงานเป็นระดับสำนักงานหรือกองเพื่อการมีส่วนร่วมและประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างเครือข่าย สร้างสังคมโซเชียล จากสถานการณ์โควิดที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกันตนหันมาสนใจรับรู้เรื่องของสิทธิประโยชน์มากขึ้น
- สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานด้านการบริการ ผู้รับบริการต้องการความสะดวกและรวดเร็ว แต่สำนักงานประกันสังคมยังมีกฎระเบียบที่จะต้องปฏิบัติ โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายเงิน ที่ยังต้องใช้เอกสารและหลักฐานเพื่อแสดงตัวตนของผู้ประกันตน จึงดูเหมือนว่ากฎระเบียบมีความยุ่งยากและละเอียด เนื่องจากเงินกองทุนมาจากลูกจ้างและนายจ้าง จะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ เรื่องการจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่ต้องใช้ความรอบคอบ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกองทุน อย่างไรก็ตาม สำนักงานประกันสังคมก็พยายามปรับระเบียบเพื่อทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่ก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ประกันตนด้วย ในบางครั้งผู้ประกันตนไม่เตรียมความพร้อมมา เอกสารไม่ครบถ้วน ในเรื่องนี้ผู้ประกันตนจะต้องเรียนรู้และรับรู้ด้วย ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้มีเอกสาร หรือการอบรมเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ แต่ผู้ประกันตนขาดความสนใจถ้ายังไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ทางสำนักงานประกันสังคมได้มีการอบรมเรื่องจิตวิทยาในการให้บริการ ไม่ให้ใช้อารมณ์
- ในเรื่องของการเผยแพร่ความรู้ให้ผู้ประกันตน จะต้องหาช่องทางเพื่อที่จะสื่อให้กับผู้ประกันตนได้รับรู้ ซึ่งในแต่ละกลุ่มผู้ประกันตนจะมีความแตกต่างกัน ต้องใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มนั้นๆ

- การทำงานของคณะกรรมการจะเน้นถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตนเป็นหลัก การรับฟังข้อมูลจะต้องรับฟังจากทุกภาคส่วน คิดว่าปัญหาการรับบริการส่วนใหญ่ น่าจะเป็นกรณีการรักษาพยาบาล การบริการมีปัญหาเนื่องจากความแออัด ใช้เวลาในการรอรับบริการ การแก้ไขควรต้องร่วมมือกันทุกส่วนเพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรักษาพยาบาล
- ในส่วนสำนักงานประกันสังคม ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่จะต้องเข้าถึงผู้ประกันตนให้มาก มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร มีอยู่หลายช่องทาง โทรทัศน์ วิทยุ สื่อออนไลน์ๆ ต้องมีการพัฒนา ให้เหมาะกับ ผู้ประกันตนเนื่องจากผู้ประกันตนมีหลายกลุ่ม ซึ่งบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยี การให้ความรู้กับผู้ประกันตนต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะเป็นเรื่องจำเป็นต้องทำเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด
- ประเด็นเรื่องความไม่พึงพอใจในเรื่องของการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ อาจเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ ต้องมีการพัฒนาทำแผนให้เข้าถึงผู้ประกันตน พยายามสร้างกลุ่มสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร จะต้องพัฒนาระบบ IT ให้สามารถรองรับการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วขึ้น ระบบ IT ของสำนักงานเป็นระบบเมนเฟรม ต้องใช้เวลาในการประมวลผล ทำให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ในการตรวจเช็ค ผู้ประกันตนต้องมายื่นเอกสาร และนำข้อมูลสู่ระบบ และรอการประมวลผลอีกครั้ง ไม่สามารถเป็นข้อมูลที่เป็น real time ได้ ดังนั้นกำลังพัฒนาระบบ IT ให้เป็นระบบ Web เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลที่เป็น real time ได้มากขึ้น และจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสารถึงนายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตน ให้ทราบถึงการพัฒนาระบบ และให้มาใช้ บริการผ่าน E-Service ให้มากขึ้น แต่ก็จะมีปัญหาว่าผู้ประกันตนมักจะให้ความสนใจต่อเมื่อมี ผลกระทบต่อตนเองเท่านั้น จึงต้องสร้างความตระหนักรู้ เพราะปรากฏว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ามา ทำงานในไทยอย่างถูกกฎหมาย มีการรับรู้และเข้ามาใช้สิทธิประโยชน์เรื่องการสงเคราะห์มากกว่า แรงงานไทย อย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบ IT ต้องใช้เวลา และงบประมาณค่อนข้างสูง
- ต้องการให้สำนักงานมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานรับทราบ อาจจะเป็น ลักษณะหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบ เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้มีส่วนในการแก้ไข
- แนวทางการดูแลผู้ประกันตนทั่วประเทศ สำนักงานประกันสังคม จะมีหน่วยงานที่ดูแลงานด้าน ต่างๆ เช่น สำนักงานสิทธิประโยชน์ หน่วยงานออกแนวปฏิบัติทางการแพทย์ มีแนวปฏิบัติให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความรวดเร็วให้กับผู้ประกันตน ถูกต้องตามข้อ กฎหมาย/แนวทางปฏิบัติต่างๆ ตามเวลาที่กำหนด และมีหน่วยตรวจสอบการทำงานว่าถูกต้อง หรือไม่ และมีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีให้มากขึ้น
- จุดแข็งของสำนักงาน มีการจัดทำประชาสัมพันธ์ หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ ไลน์ Web site Facebook ให้รองรับผู้ประกันตนทุกระดับ จุดอ่อน คือการประชาสัมพันธ์เป็นลักษณะ mass อาจจะต้องพิจารณาการใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ตรงกลุ่มผู้ประกันตนให้มากขึ้น
- ประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ ทางสำนักงานประกันสังคมจะมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ โดยแบ่งเป็นหลักสูตรที่กองฝึกอบรมเป็นผู้กำหนด หรือเป็นหลักสูตรที่หน่วยงานกำหนด โครงการที่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและส่งให้กองฝึกอบรมจัดให้ โดยในแต่ละหลักสูตร

กองฝึกอบรมจะเสริมเรื่อง Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ เต็มใจบริการ และให้บริการอย่างเต็มที่ พยายามอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ขององค์กรทุกคน นอกจากนั้นแล้วทางกองฝึกอบรมยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการอบรมนายจ้างและลูกจ้าง โดยให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละเขตเป็นวิทยากรเข้าไปจัดอบรมให้นายจ้าง/ลูกจ้าง แต่ให้เน้นการเข้าไปประชาสัมพันธ์มากกว่าการฝึกอบรม

- ผลสำรวจในแต่ละปี กองฝึกอบรมจะต้องนำมาวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง รวมทั้งการทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพร้อมของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำไปจัดหลักสูตรเพื่อสร้างจุดแข็งลดจุดอ่อนขององค์กร แต่ในเรื่องการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ของผู้ประกันตนต้องยอมรับว่ามีปัญหาในการสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกันตน ในปัจจุบันต้องมาพิจารณาว่าในสังคมปัจจุบันมีการรับสื่อด้านใดบ้าง ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ตามเทรนด์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลง การปรับวิธีการทำงาน เช่น การพัฒนาระบบงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต้องใช้งบประมาณ แต่ก็จะไม่ทิ้งคนที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- ประเด็นเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการมักจะเป็นสำนักงานขนาดเล็ก อาจจะเป็นที่ปริมาณงาน ผู้รับบริการแตกต่างกัน และความคาดหวังของกลุ่มเมืองที่มีมากกว่า แต่สำนักงานมีการปลูกฝังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ อบรมเรื่องจิตวิทยา ระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพอใจ เป็นลำดับขั้น การรับมือเพื่อไม่ให้เกิดการเผชิญหน้า การปฏิบัติงานเชิงรุกในแต่ละพื้นที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- กลุ่มผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม แบ่งเป็น ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เป็นผู้ประกันตนที่มีนายจ้างการสื่อสารสามารถทำผ่านนายจ้างได้ ผู้ประกันตน มาตรา 39 และ 40 เป็นแรงงานนอกระบบ เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ไม่มีตัวกลางระหว่างผู้ประกันตนและสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นจึงต้องมีกลไกสร้างความรู้ นั่นคือ การสร้างเครือข่าย มีลักษณะที่ให้ผลตอบแทน และเป็นอาสาสมัคร เพื่อเป็นตัวแทนในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างสำนักงานประกันสังคมและผู้ประกันตน
- ในเรื่องของกฎระเบียบต้องยอมรับว่าถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจ่ายสิทธิประโยชน์ เนื่องจากเป็นระบบราชการ ต้องมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน มีเงื่อนไข มีการตรวจสอบบางครั้งเป็นอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ จะต้องใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วย
- ปัญหาที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน คือ การพัฒนาระบบ IT ของสำนักงาน และต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ทันกับกลุ่มเป้าหมาย สร้างความรับรู้ประโยชน์ของการทำประกันสังคม โดยเฉพาะแรงงานนอกระบบ เป็นการทำประกันโดยสมัครใจ ต้องสร้างการรับรู้และจูงใจให้สมัคร อาจจะเป็นการเลือกสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองผู้ประกันตนทุกคน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการคุ้มครองผู้ประกันตนให้เข้าสู่ระบบประกันสังคมให้มากขึ้น
- ประเด็นเรื่องความไม่พึงพอใจ สำนักงานประกันสังคมมีผู้ประกันตน 13.7 ล้านคน การดูแลให้เท่าเทียมกันย่อมต้องใช้กฎระเบียบมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานชัดเจน แต่สำนักงานก็พยายามปรับเปลี่ยนในส่วนที่เปลี่ยนได้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว แต่บางส่วนก็ไม่สามารถปรับได้

- การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ บางครั้งก็ขึ้นกับทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกันตน เป็นเรื่องของความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย สำนักงานเองก็มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการบริการ และระบบการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าว่าต้องทำอะไร
- การประชาสัมพันธ์ สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์อยู่หลายช่องทางมาก จากผู้ประกันตนในกรุงเทพฯ 3.7 ล้านคน ปริมาณ 3 ล้านคน ต่างจังหวัด 8 ล้านคน คนในเมืองการสื่อสารทางเทคโนโลยีมีความคล่องตัวกว่า ในต่างจังหวัดยังต้องใช้การประชาสัมพันธ์แบบเดิมอยู่ ซึ่งต้องค่อยๆปรับเปลี่ยนไป
- ปัญหาเร่งด่วน สำนักงานก็มีการพัฒนาการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น แต่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ต้องวิ่งตามให้ทัน แต่เนื่องจากระบบราชการอาจทำให้ล่าช้าไม่ทันกับเทคโนโลยี
- ประเด็นเรื่องของกฎระเบียบ เนื่องจากสิทธิประโยชน์มีหลายกรณี และมีเงื่อนไขสิทธิและเอกสารไม่เหมือนกันทำให้ผู้ประกันตนอาจเกิดการสับสนได้ สำนักงานมี web site ให้เข้าไปศึกษาได้ ถ้าผู้ประกันตนสามารถเข้าไปศึกษาก่อนเข้าไปติดต่อจะลดความไม่เข้าใจลงได้ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานก็มีการให้ความรู้ผ่านฝ่ายบุคคลของผู้ประกอบการ เพื่อทำความเข้าใจกับลูกจ้างในเบื้องต้น แต่สำหรับแรงงานนอกระบบ ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่หน้างานเป็นผู้สื่อสารให้กับผู้ประกันตน
- จุดแข็งการบริการ มีหน่วยบริการในทุกจังหวัด มีการพัฒนาเรื่องของเทคโนโลยีเพื่อเข้ามาช่วยในการบริการมากขึ้น เช่น มี app web site line ฯลฯ จุดอ่อนการบริการ ต้องใช้เอกสารหลักฐานในการเบิกจ่าย ทำให้มองว่ายุ่งยาก
- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ต้องเริ่มมองจากผู้ประกันตนก่อน บางครั้งกฎหมายไม่ได้ซับซ้อน แต่เป็นเพราะผู้ประกันตนยังไม่ยอมรับรู้และเข้าใจตั้งแต่แรก เมื่อเกิดเหตุแล้วค่อยมาสนใจ และเป็นปัญหาและเกิดติดต่อกับองค์กร ทั้งนี้การประกันสังคมคือการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของผู้ประกันตน ดังนั้นต้องสร้างความรับรู้และเข้าใจให้ผู้ประกันตน สำหรับเรื่องปริมาณงานกับจำนวนคนไม่เหมาะสม จะต้องนำระบบ IT เข้ามาช่วย
- จุดแข็งขององค์กร เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นเอกภาพ สามัคคีกันในหมู่คณะให้ความร่วมมือในการทำงาน จุดอ่อน ระบบ IT แต่การพลิกโฉม IT ต้องใช้เงินลงทุนมาก บุคลากรไม่มีความชำนาญด้าน IT ต้อง Out Source มาดูแลระบบ และหน่วยงานรัฐจะมีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ขาดนักวิเคราะห์ที่จะดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ตัวอย่างเช่น การที่โรงพยาบาลได้รับค่ารักษาพยาบาลแบบเหมาจ่ายรายหัวจากประกันสังคม อยากรจะได้นักคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงาน เพื่อจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องอัตราการเข้ารักษาพยาบาล จำนวนผู้รับบริการ การเบิกจ่ายโรคเรื้อรัง โรคยาราคาแพง ฯลฯ เพื่อนำเสนอให้ผู้บริหารสามารถไปดำเนินการด้านนโยบายได้
- เรื่องสัดส่วนเงินสมทบกับสิทธิประโยชน์ ควรมีการวิเคราะห์ว่าสัดส่วนการรับเงินและจ่ายเงินของแต่ละสิทธิประโยชน์เป็นอย่างไร รายรับคุ้มกับค่าใช้จ่ายหรือไม่ ควรมีการปรับเปลี่ยนสัดส่วนหรือไม่อย่างไร ในปัจจุบันทางสำนักงานได้หันมาพิจารณาเรื่องโครงการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคมากกว่าการรักษาโรค เป็นการให้บริการเชิงรุก เพื่อเป็นการลดต้นทุนในเรื่องการรักษาพยาบาล ซึ่งต้องการผลลัพธ์จากการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการ

- การปรับภาพลักษณ์ของศูนย์ฟื้นฟู เนื่องจากศูนย์ฟื้นฟูมีพื้นที่อาคารสำนักงาน แต่มีการรับผู้ที่จะเข้าไปฟื้นฟูไม่มากนัก อยากจะให้มีการศึกษาความเป็นไปได้ว่าสามารถปรับให้ศูนย์ฟื้นฟูเป็นสถานพยาบาลครบวงจร เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการประสานงานทางการแพทย์ ซึ่งต้องมีการลงทุนอุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า
- ประเด็นเรื่องความไม่พึงพอใจ เนื่องจากตนเองเป็นทั้งเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเป็นผู้ประกันตนเอง จึงเข้าใจทั้ง 2 ฝ่าย เนื่องจากในช่วงสถานการณ์โควิดทุกคนมีปัญหา มีผู้ติดต่อเข้ามาที่สำนักงานจำนวนมาก ทำให้ติดต่อยาก ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้ ซึ่งคิดว่าหากสำนักงานมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ประกันตนรับรู้และเข้าใจ เข้าถึงข้อมูล ปัญหาต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมแบ่งหน่วยงานเป็นย่อยๆ เจ้าหน้าที่จะทำงานเฉพาะส่วนงานของตนเอง จึงไม่มีความรู้เรื่องหลักการประกันสังคม อยากให้มีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ทราบถึงหลักการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ การยื่นลงทะเบียน การขอรับสิทธิประโยชน์ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เพื่อจะได้เป็นการช่วยตอบคำถามให้กับผู้รับบริการในเบื้องต้นได้บ้าง และอยากให้มีการแจ้งผลการสำรวจให้เจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อที่จะช่วยกันแก้ไขในจุดอ่อนของสำนักงาน
- อยากทราบผลสำรวจ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ โดยผ่านฝ่ายประชาสัมพันธ์/ศูนย์สารสนเทศ และส่งต่อในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับรู้ ในการปรับปรุงการทำงาน
- การประชาสัมพันธ์สื่อสาร ทั้งที่เป็นเอกสาร โทรทัศน์ วิทยุ website ต่างๆ แต่ก็มีปัญหาเนื่องจากผู้ประกันตนยังไม่อยากรับรู้ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้เชื่อมโยงทุกภาคส่วนทั้งภายในภายนอก เพื่อการทำงานที่รวดเร็ว และปัญหาเรื่องบุคลากรบางส่วนไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อการทำงานล่าช้า
- นอกจากนั้นความไม่พร้อมของผู้ประกันตนในเรื่องการเตรียมเอกสาร เพราะการจ่ายเงินต้องใช้เอกสารหลักฐานยืนยันตัวตน บางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงชื่อ ที่อยู่ เลขที่บัญชี และไม่มีแจ้งมาที่สำนักงาน เมื่อมีการยื่นเอกสารเข้ามาต้องมีการตรวจสอบหรือเรียกเอกสารเพิ่มเติม เกิดความล่าช้าและไม่พึงพอใจได้ ควรมีบุคลากร เพื่อการสื่อสารกับผู้ประกันตนหรือผู้ประกอบการให้ทราบถึงเรื่องการเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการเบิกจ่ายเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน
- ประเด็นเรื่องขนาดสำนักงานขนาดเล็กมักจะได้รับ ความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานขนาดใหญ่ เนื่องจากขนาดเล็กจะมีความคล่องตัวมากกว่า และจำนวนผู้รับบริการน้อยกว่า อยากให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากสำนักงาน เพื่อให้บริการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้ประกันสังคมในเบื้องต้นก่อนเข้ามาที่สำนักงาน
- ประเด็นเรื่องกฎระเบียบที่ซับซ้อน สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระบบราชการ ควรต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการมีการสื่อสาร ประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกันตนให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ ปรับกฎระเบียบให้ชัดเจนไม่ต้องตีความ หรือการใช้ดุลยพินิจ และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนต่างๆ ควรมีการสร้างความรู้ให้คนภายนอก ผ่านนายจ้าง/ตัวแทน เครือข่าย บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน เพื่อการรับ-ส่งข่าวสาร ในแต่ละพื้นที่ ถามปัญหาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาอบรมความรู้อย่างเข้มข้น ประชาสัมพันธ์ อัปเดตเรื่องสิทธิประโยชน์ การเตรียมเอกสารหลักฐานในการขอรับสิทธิประโยชน์ ในกลุ่มเครือข่ายอยู่เสมอ

- ประเด็นเรื่องระบบ IT ในภาวะปกติ ยังสามารถใช้ได้อยู่ แต่เมื่อมีวิกฤติ ก็จะเกินความสามารถของระบบ ต้องยอมรับว่าระบบ IT มีส่วนทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น แต่ก็ต้องอาศัยการบริหารจัดการคน ปัจจุบันกำลังปรับปรุงระบบ IT ให้เป็นระบบ web เพราะสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ทำให้รวดเร็วขึ้นรองรับข้อมูลได้เร็วขึ้น อาจจะมีปัญหากับผู้ประกันตนที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีได้ ต้องมีการแนะนำวิธีการใช้ มีหลายหน่วยงานบังคับใช้ ไม่รับเอกสาร ใช้การส่งเอกสารทาง web เท่านั้น แต่ต้องดูเป็นรายกรณี บางกรณียังคงต้องอาศัยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจ
- ประเด็นเรื่องกฎระเบียบที่ซับซ้อน เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระบบราชการ โครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมจึงไม่เหมาะสมกับยุคสมัยนี้ อยากให้กองทุนแยกเป็นอิสระเพื่อการบริหารได้อย่างคล่องตัว ควรมีการแก้ไขโครงสร้าง
- การประชาสัมพันธ์ ต้องพยายามสื่อสารให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายไม่ใช่ภาษากฎหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ อบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ เป็นนักจัดรายการ ทำเสียงตามสาย แทรกความรู้เรื่องประกันสังคม จัดทำเครือข่าย บวร และตัวแทนกลุ่มเพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร และต้องทำการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการทำประชาสัมพันธ์แต่ละพื้นที่ ต้องรวดเร็ว สร้างกลุ่มประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย และต้องมีงบประมาณเพื่อตอบแทนเครือข่ายด้วย และระบบ IT ต้องมีการพัฒนาเป็นแบบ Web เพราะระบบเก่าต้องใช้เวลาประมวลผล
- ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ควรมีการปรับโครงสร้างใหม่ แต่ต้องมาพิจารณาถึงความคุ้มค่า คุ้มทุน ศูนย์ฟื้นฟู จะดูแลลูกจ้างที่ประสบเหตุจากการทำงานเป็นกลุ่มที่พอจะช่วยเหลือตัวเองได้เท่านั้น และเนื่องจากในปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีที่ดีขึ้นการเกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้นน้อย ควรมีการศึกษาว่าสามารถที่จะปรับมาเป็นสถานพยาบาล เพื่อดูแลผู้สูงอายุได้ไหม หรือร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อดูแลผู้พิการ เพื่อเป็นช่องทางในการหารายได้เข้ากองทุน เพราะการลงทุนในตลาดหุ้นมีความผันผวน ต้องพิจารณาหารายได้เข้ากองทุน ต้องทำการวิจัยถึงความคุ้มค่า
- ในเรื่องกฎระเบียบ กองทุนประกันสังคมมีสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ซึ่งมีกฎระเบียบและเงื่อนไขที่ไม่เหมือนกัน ผู้ประกันตนมักไม่ให้ความสนใจ หากไม่มีเหตุเกิดขึ้นกับตนเอง การที่ต้องมีกฎระเบียบเพราะต้องการอุดช่องโหว่ที่อาจจะเกิดขึ้น แนวทางการแก้ไขคือการพยายามประชาสัมพันธ์ โดยไม่ใช่ภาษากฎหมาย จัดอบรมนายจ้าง/ลูกจ้าง และต้องสื่อสารให้เข้าถึงผู้ประกันตนทุกระดับ ต้องประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบว่าสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมีอะไรบ้าง มีความคุ้มครองอย่างไร และต้องประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
- ประเด็นในเรื่องขนาดสำนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากสำนักงานขนาดเล็กผู้รับบริการน้อยกว่าไม่ต้องรอคิวนาน จึงมีความพึงพอใจ ดังนั้นปัญหาคือการที่มีคนรับบริการมากและไม่สามารถบริการได้ทันใจ ควรที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาแก้ไข เพื่อลดปริมาณคนที่เข้าไปติดต่อที่สำนักงาน ระบบ IT ควรใช้ระบบ IT ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกันตนมีการเข้ามาใช้ IT มากขึ้น จะปรับระบบ IT เป็นระบบ Web เพื่อความรวดเร็วและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น
- ประเด็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ สำนักงานมีการจัดอบรมผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติ อยู่เป็นประจำ แต่ในปัจจุบันมีการอบรมพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานเพื่อให้รู้ถึงระบบการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ต่างๆให้ทุกคนได้รับทราบ

- บุคลากรรุ่นบุกเบิกกำลังจะเกษียณอายุ ทำให้ผู้รู้เรื่องราวประวัติของประกันสังคมจะขาดหายไป คนรุ่นใหม่จะไม่ทราบว่ากฎหมายแต่ละข้อมีเบื้องลึกเบื้องหลังอย่างไร มีการขาดตอนของผู้บริหาร ควรมีการ rotate งาน เร่งสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ เพื่อให้ทราบถึงงานของหน่วยงานอื่นๆ ฐานงานทั้งหมดขององค์กร จะต้องวางระบบ IT เพื่อรองรับกับคนรุ่นใหม่ที่จะขึ้นมาทดแทนตำแหน่ง
- ระบบบริการทางการแพทย์ จะมีงานคล้ายกับ สปสช. สำนักงานประกันสังคมเป็นการซื้อบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จะเป็นระบบการจ่ายเงินแบบเหมาจ่าย แต่ยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มให้สำหรับกรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง โรคเรื้อรัง โรคที่ค่ายาราคาแพง เอ็ดส์ ฯลฯ ต้องทำรายงานมาเพื่อขอเบิกจ่าย ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เข้ามาดูแล ถ้าประกันสังคมจะบริหารงานแบบ สปสช. จะต้องปรับระบบการจ่ายไม่ใช่เป็นแบบเหมาจ่าย ต้องเป็นระบบการจ่ายให้ภายหลัง จะต้องมีการระบบ IT เข้ามาดูแลการจ่ายเงิน และมีสำนักงานตรวจสอบโดยเฉพาะ ระบบการตรวจสอบที่ดีจะแสดงให้เห็นว่าการจ่ายเงินคุ้มค่า ปัจจุบันไม่มีระบบตรวจสอบ โดยเฉพาะ เป็นการจ้างที่ปรึกษาที่บุคลากรทางการแพทย์เพื่อตรวจสอบโรงพยาบาล ควรแยกสำนักแพทย์ออกมา เพื่อใช้ตรวจสอบงานทางการแพทย์ให้แพทย์เข้ามาบริหารจัดการ
- การบริหารการลงทุนควรเป็นหน่วยงานที่ออกจากระบบราชการเพื่อการตัดสินใจที่คล่องตัวกว่าในระบบราชการ
- อยากให้มีการแยกพระราชบัญญัติประกันสังคมแรงงานต่างด้าวกับแรงงานไทย ในเรื่องสิทธิประโยชน์ รัฐบาลควรเข้ามาดูแล และวิเคราะห์ ศึกษาให้รอบคอบ ต้องไม่เป็นการลิดรอนสิทธิอันพึงได้ของผู้ใช้แรงงาน
- ประเด็นเรื่องสำนักงานขนาดเล็กจะได้รับความพึงพอใจมากกว่าขนาดใหญ่ สำนักงานขนาดเล็กเจ้าหน้าที่จะทำหน้าที่หลายอย่างทำให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า แต่สำนักงานขนาดใหญ่มีการแบ่งหน้าที่กันชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการต้องติดต่อหลายขั้นตอนอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ มีความเห็นว่าในเรื่องนี้ควรให้ IT เข้ามาช่วย
- ปัญหาในเรื่องการ rotate งาน อาจทำให้ขาดการต่อเนื่อง และเชี่ยวชาญในงาน อาจมีช่องว่างในการเรียนรู้ ซึ่งทำให้มีการสะดุดในการทำงานได้
- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีหน้าที่หลักของตนเอง ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องภารกิจของสำนักงานประกันสังคม องค์กรความรู้ไม่เพียงพอที่จะเข้าไปช่วยตอบปัญหาต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะรับเรื่องไว้ก่อน และให้คำตอบภายหลังถ้าเป็นคนารู้จัก ถ้าเป็นคนไม่รู้จักจะแนะนำให้โทร 1506 คิดว่าสำนักงานควรมีการอบรมเรื่องความรู้พื้นฐานถึง ปานกลางให้กับพนักงานหน่วยอื่นเพื่อเป็นองค์ความรู้เสริมเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ให้องค์กรอีกทางหนึ่ง และสามารถย้ายงานข้ามหน่วย และสามารถทำงานโดยไม่สะดุด
- ต้องการรับทราบผลงานวิจัย ซึ่งอาจทำออกมาเป็นในรูปของ pop up ใน web เป็น Info graphic สำนักงานจะมีนโยบายออกมา แต่บางครั้งยังไม่มีแนวทางปฏิบัติ ยังไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ ดูเหมือนว่าภายในองค์กรจะรับข่าวสารช้ากว่าบุคคลภายนอก
- ประเด็นความไม่พึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับในเรื่องของนโยบายการสร้างความรู้ เพราะสิทธิประโยชน์ มี 7 กรณี แต่ละกรณีมีกฎระเบียบและเงื่อนไขไม่เหมือนกัน จุดอ่อนคือการสื่อสารให้รับรู้ ยุทธศาสตร์คือการสร้างการรับรู้ การสร้างเครือข่าย และขั้นตอนการให้บริการ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ทั้งในและนอกองค์กร

- ด้านบริหารจะออกนโยบาย และต้องมีหลักปฏิบัติ การสื่อสารถึงผู้ปฏิบัติ กลยุทธ์คือการสื่อสารในองค์กร เน้นการอบรมในองค์กร up date อบรมให้กับเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารภายนอกองค์กร ปัจจุบันเป็นการสร้างสื่อใน social network ตั้งกลุ่ม line เพื่อให้รวดเร็วคือกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มไลน์ บวร
- ยุทธศาสตร์ เน้น IT คู่กับ PR ซึ่ง IT ต้องเข้มแข็งในการให้บริการ และPR ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น
- การอบรมภารกิจหลักของประกันสังคมให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถตอบปัญหาพื้นฐานให้ผู้รับบริการได้ ต้องสื่อสารให้ทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ในปัจจุบันมีการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักทุกหน่วยงานในเบื้องต้น นอกจากนั้นการสอบปรับตัวจะมีสอบเรื่องหลักประกันสังคมด้วย ทำให้พนักงานต้องหาคำถามความรู้ ในการสอบ ทำให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้
- จุดแข็งขององค์กร บุคลากรเป็นคนขยัน อดทนในการให้บริการ การบริหารของสำนักงาน มีคณะกรรมการไตรภาคี การดำเนินนโยบายมีการพิจารณา 3 ฝ่าย ส่วนจุดอ่อน คือ การบริหารจัดการบุคลากรยุ่งยาก มีทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว กองทุนประกันสังคมเป็นลักษณะสวัสดิการร่วมจ่าย ต้องสร้างความรู้ให้ประชาชน การสร้างความรับรู้ว่ามีผลประโยชน์ส่วนรวมของทุกฝ่ายไม่ใช่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง นายจ้างต้องการลดการจ่ายสมทบ ลูกจ้างต้องการสิทธิประโยชน์เพิ่ม ต้องสร้างการรับรู้ให้ทุกฝ่ายทราบถึงหลักการประโยชน์ร่วมกัน
- การพัฒนาระบบ IT ต้องใช้งบประมาณสูง การผลักดันนโยบายต้องผ่านไตรภาคี ทำให้ผลกระทบอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การขับเคลื่อนซ้ำจะมีผลกระทบต่อระบบ IT ที่เปลี่ยนแปลงเร็วด้วย ตอบสนองไม่ทันกับความต้องการของผู้ประกันตน ถ้าสามารถพัฒนาระบบ IT ได้เร็ว การบริการจะเร็วขึ้นด้วย
- ประเด็นเรื่องโครงสร้าง ระเบียบราชการทำให้การตัดสินใจล่าช้า ควรมีการปรับโครงสร้างให้ออกจากระบบราชการ แต่ยังมีประเด็นถกเถียงกันว่าถ้าเป็นองค์การมหาชน ไม่ประสบความสำเร็จ ต้องมีระบบการตรวจสอบที่โปร่งใส ยังไม่แน่ใจว่าถ้าออกจากระบบราชการแล้วจะทำให้ดีขึ้นหรือไม่
- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายในภายนอก การทำ mass PR ยังต้องทำอยู่ แต่เพิ่มช่องทางอื่นเช่น มีสถานีประกันสังคม Live สดผ่าน Face book
- ประเด็นเร่งด่วน 1.การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ให้เสนอความคิดเห็น ในเรื่องการสร้างเครือข่าย 2. การรับรู้ของเครือข่าย 3. การสร้างความเข้าใจให้กับเด็ก เป็นการปลูกฝังให้กับเด็ก เพื่อสร้างความเข้าใจในอนาคต 4. IT เป็นหัวใจของการบริการในปัจจุบัน ควรเป็นนโยบายในระดับประเทศ เข้ามาช่วยผลักดันโครงการของ สำนักงานประกันสังคม เข้ามาช่วยเพื่อให้ได้การยอมรับ เชื่อถือและเชื่อมั่น เพราะเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ให้รัฐเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง และหาบุคลากรที่เชี่ยวชาญมาช่วยดูแล
- ประเด็นการรับรู้สิทธิ ประเด็นการเข้ามาพักที่ศูนย์ฟื้นฟู ศูนย์ฟื้นฟู มีการบริการทางการแพทย์สำหรับลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การฟื้นฟูอาชีพ จิตใจ เพื่อให้ลูกจ้างกลับคืนสู่นายจ้างหรือบ้านอย่างเข้มแข็ง เป็นการบริการเต็มรูปแบบ ต้องเข้ามาอยู่ที่ศูนย์ มีที่พัก อาหาร

และรายได้ 70% จากภาวะเศรษฐกิจทำให้ลูกจ้างไม่ยอมเข้ามาอยู่ที่ศูนย์ เนื่องจากรายได้ลดลง และครอบครัวไม่มีผู้ดูแล ปัจจุบันทางศูนย์ก็มีการยืดหยุ่นให้สามารถเข้าศูนย์แบบไป-กลับได้

- ส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่ศูนย์ จะมีความพึงพอใจเนื่องจากมีความผูกพันกัน เจ้าหน้าที่อยู่ดูแลทุกวัน ประสานงานให้ ลักษณะไม่เหมือนกับงานประกันสังคม การเข้าฟื้นฟูแล้วส่วนใหญ่จะเป็นการยกระดับชีวิตให้ลูกจ้างดีขึ้นมากกว่าก่อนที่จะเข้ามาฟื้นฟู
- เป้าหมายของศูนย์ฟื้นฟูคือการพัฒนาผู้รับบริการให้ได้ศักยภาพที่สูงที่สุดคือต้องช่วยเหลือตนเองได้ ไม่รู้สึกว่าเป็นภาระของใคร ประเด็นความเห็นเรื่องการปรับเปลี่ยนศูนย์ฟื้นฟูเป็นสถานพยาบาล มีบุคลากรทางการแพทย์มาประจำ เห็นว่าจะต้องมีการศึกษาวัดความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ สาธารณสุข และต้องดูศักยภาพของศูนย์ฯด้วยว่าจะปรับเป็นโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานอย่างไร จะมีผู้เชี่ยวชาญมาดูแลบริหารจัดการอย่างไร มีความคุ้มค่าที่จะลงทุนหรือไม่
- ปัจจุบันศูนย์ฟื้นฟูมีอยู่ 5 ศูนย์ใน 4 ภูมิภาค เป็นการฟื้นฟูครบวงจร มีเขตรับผิดชอบที่ชัดเจน เพียงพอกับการให้บริการกับลูกจ้าง และลูกจ้างมีสิทธิเลือกที่จะเข้ารับบริการที่ศูนย์ใดก็ได้ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมจะเป็นผู้ประสานกับลูกจ้างให้เลือกศูนย์เพื่อการฟื้นฟู ศูนย์จะให้การดูแลจนกว่าลูกจ้างจะสามารถกลับเข้าสู่สังคมได้ และศูนย์ยังมีการติดตามผลหลังจากที่ออกจากศูนย์แล้วด้วย
- ประเด็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ฟื้นฟู จะมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงลึก เข้าไปที่สถานประกอบการไปแนะนำบริการของศูนย์ฯ โดยนำลูกจ้างที่เคยเข้ามาฟื้นฟูที่ศูนย์ฯ เข้าไปแนะนำ บอกต่อเป็นกรณีศึกษาให้ทราบ เป็นการร่วมมือกันระหว่างศูนย์ฟื้นฟูกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในกรณีที่สำนักงานมีกิจกรรมกับลูกจ้างหรือนายจ้าง จะให้ศูนย์ฯเข้าไปแนะนำกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ รับทราบ หรือการเข้าไปตรวจเยี่ยมลูกจ้างด้วยกัน ในปัจจุบันได้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ผ่านกลุ่มไลน์ และการให้ข้อมูลผ่าน 1506
- การวางแผนพัฒนาปรับปรุงของศูนย์ฟื้นฟูในระยะต่อไป ต้องมีการพัฒนาบุคลากรในแง่ขององค์ความรู้ ให้ทันเหตุการณ์ และเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานการฟื้นฟู ศูนย์ฯอาจมีการขยายการบริการด้านวิชาการ ศูนย์ฯ มีการตั้งเป้าว่าจะเป็นศูนย์การวิชาการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพครบวงจรของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และพัฒนาต่อไปเป็นหนึ่งในเอเชีย
- ประเด็นเรื่องการทำงานของศูนย์ฟื้นฟูที่มีการซ้ำซ้อนกับกระทรวงสาธารณสุขในเรื่องการรักษาพยาบาล และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในเรื่องการดูแลคนพิการ ควรที่เข้าไปร่วมกันดำเนินการหรือไม่ มองว่างบประมาณของศูนย์ฟื้นฟูเป็นกองทุนที่เรียกเก็บจากนายจ้างเพื่อดูแลลูกจ้าง ศูนย์ฯจึงเลือกที่ดำเนินการเอง เพื่อเป็นการดูแลสิทธิประโยชน์ให้กับลูกจ้างได้ดีกว่าเพราะเป็นการดำเนินการอย่างครบวงจร เพราะทั้ง 2 กระทรวงเป็นการแยกการดูแลในแต่ละเรื่อง
- ประเด็นปัญหาของศูนย์ฟื้นฟู ควรดูแลความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ สามารถมี career path ได้ในศูนย์โดยไม่ต้องย้ายไปเติบโตที่หน่วยงานประกันสังคม เพราะจะไม่มีอำนาจในเนื้องาน เพราะงานศูนย์ฟื้นฟูมีความแตกต่างกับงานประกันสังคม และต้องเร่งสร้างบ่มเพาะบุคลากรรุ่นใหม่ เพราะบุคลากรที่เป็นรุ่นบุกเบิกที่ทราบเรื่องศูนย์อย่างดีกำลังจะเกษียณจากราชการ อาจมีการขาดช่วงการบริหารจัดการได้
- ประเด็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ แม้ว่าศูนย์ฟื้นฟูจะมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก แต่ก็ยังไม่เป็นที่รับรู้ในกลุ่มลูกจ้างว่ามีสิทธิประโยชน์ในส่วนของกองทุนทดแทนเพื่อดูแลลูกจ้าง ปัจจุบันพยายาม

ที่จะสื่อสารผ่าน Social media ให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ว่าคุณสมบัติการบริการทางการแพทย์ นักจิตวิทยา การฝึกอาชีพ ฝึกอาชีพจนสามารถกลับสู่ตลาดแรงงานได้ คุณจะมีปัญหาเรื่องบุคลากร มีการขาดช่วงของบุคลากร ต้องมีการบ่มเพาะ อบรมองค์ความรู้ในเชิงลึก สร้างความเข้าใจในการบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน

- ประเด็นการไม่พึงพอใจต่างๆ การพัฒนาระบบ IT จะสามารถแก้ปัญหาได้ พยายามที่จะปรับระบบ แต่เนื่องจากเป็นระบบราชการ ต้องใช้เวลาในการจัดซื้อ จัดจ้าง แต่ข้อดีของการเป็นราชการคือการได้ของดี ราคาถูกแต่ใช้เวลา ซึ่งเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก อาจทำให้ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง
- เรื่องกฎระเบียบที่ยุ่งยาก เนื่องจากการถ่ายสิทธิประโยชน์ ต้องมีการตรวจสอบทุกขั้นตอนตามแนวปฏิบัติ ต้องใช้เอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน กฎระเบียบก็เพื่อเป็นการป้องกันทุจริต เพราะเงินกองทุนเป็นเงินที่สมทบจากนายจ้าง/ลูกจ้าง ดังนั้นการที่จ่ายออกต้องมีความรอบคอบ แต่ก็มี การแก้ไขระเบียบบางจุดเพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น
- ประเด็นการไม่รู้ข่าวสารของผู้ประกันตน คือปัญหาการเลือกที่จะรับรู้ ต้องเป็นการปรับแนวทางการปฏิบัติที่มากเกินไป สำนักงานประกันสังคมต้องสร้างความเข้าใจ หรือการรับรู้ให้กับผู้รับบริการ ต้องสร้างเจ้าหน้าที่ให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ ควรจัดให้มีการจัดชุดความรู้พื้นฐาน เรื่องการสมัคร การลงทะเบียน สิทธิประโยชน์ ฯลฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ มีการจัดชุดถาม-ตอบที่ เกิดขึ้นบ่อย (FQA) และ share สู่อสาธาณณะ
- การพัฒนาเร่งด่วน คือ การเร่งจัดตั้งเครือข่าย บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน โดยเจ้าหน้าที่ทุกจังหวัด จัดตั้งเครือข่ายที่เข้าถึงได้ ต้องมีการปรับ mind set และปรับแก้ไขกฎหมายให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม ปัจจุบันเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ควรจะมีการศึกษาวิจัยถึงต้นทุนต่อหัวเป็นอย่าง ไรต้องมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างไร
- ผู้ประกันตนที่ไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม น่าจะมีความหลากหลาย และอาจจะไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ น่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล แต่สำนักงานประกันสังคมควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีองค์ความรู้ การสร้างความรับรู้ ไม่สามารถบังคับผู้ประกันตนได้ จะสนใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับตนเอง แต่เมื่อมีปัญหาต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ประกันตนให้เร็วที่สุด ควรมีตั้งศูนย์เพื่อการตอบ ปัญหา call center หรือใช้ AI ตอบปัญหาแบบอัตโนมัติ การใช้แบบ FQA หรือแยกเบอร์ติดต่อ แยกกลุ่มให้ตอบปัญหาเฉพาะเรื่อง ถ้าตอบไม่ได้ให้มีการทิ้งคำถามไว้ และกำหนดเวลาตอบกลับ ให้เร็วที่สุด
- สำนักงานประกันสังคมควรมีการศึกษาระบบบริการทางการแพทย์ของ สปสช. เพื่อพัฒนาการ ให้บริการในการเลือกรักษาพยาบาลได้ทุกที่
- ปัญหาเร่งด่วน ต้องมีการพัฒนา IT ที่เป็นหัวใจของทุกอย่าง การลงทุน IT เป็นเรื่องการปรับปรุงระบบแทนระบบเก่าเพื่อการพัฒนา สามารถพิสูจน์ได้ ถ้า IT พัฒนาได้ การบริการก็สามารถทำให้รวดเร็วได้
- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่เรื่อง Service mind บางครั้งยังยึดการปฏิบัติตามข้อบังคับขาดการยืดหยุ่น พัฒนาการให้บริการ Call Centre ต้องนำระบบ IT มาช่วย

ด้านบริการ เช่น การใช้ AI มาช่วยในการตอบปัญหา การทำ web site ควรเป็น user friendly มี app ที่ใช้ได้ง่าย และควรนำผลงานวิจัยมาวิเคราะห์ หาทางแก้ไขวางนโยบาย และติดตามผล

- ควรมีการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานให้สามารถให้บริการตอบคำถามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน สร้าง career path มีการ rotate งาน กระจายอำนาจ ให้พื้นที่ที่สามารถอนุมัติ ตัดสินใจได้ เพื่อเป็นการลดงานที่ส่วนกลางที่เป็นปัญหาคอขวด
- พัฒนาระบบ เทคโนโลยี เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการบริการให้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะต้องพัฒนา IT เพื่อลดเวลาทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ดีขึ้น มีการนำปัญหาในช่วงโควิด มาถอดบทเรียน เพื่อเป็นนโยบายสำรองในกรณีที่เทคโนโลยีที่ไม่สามารถพัฒนาได้ทัน

## ภาคผนวก 9

### กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

ณ ห้อง Jupiter ชั้น 3 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

วันพฤหัสบดีที่ 26 พฤศจิกายน 2563 เวลา 8.30 – 16.30 น.

08.30-09.00 น. ลงทะเบียน

09.00-09.10 น. กล่าวรายงาน โดย ผู้อำนวยการกองวิจัยและพัฒนา

09.10-09.30 น. เปิดการประชุม โดย เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

09.30-12.00 น. บรรยาย “การพัฒนาบริการแบบมืออาชีพ: การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ”

โดย ดร.กิตติชัย นวลทอง ที่ปรึกษาบริษัท เค เอส อาร์ แอดไวซ์ เซอร์วิซ จำกัด

12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00-14.00 น. บรรยาย “แนวปฏิบัติในการรับมือสถานการณ์ COVID-19 เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน และลดความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ: กรณีศึกษา สปส. เขต 9”

โดย รศ.ดร. พนิต ภูจินดา ศูนย์สร้างเสริมสุขภาพเมือง (Healthy Space Forum)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ

ผศ. ดร. รัตติยา ภูละออ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ และ CU-COLLAR

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

14.00-16.30 น. รายงานผลภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 และ  
ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ และเสริมสร้างความเข้มแข็ง  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

โดย ดร. ปรียา ผาติชล หัวหน้าโครงการ กรรมการบริษัท เค เอส อาร์ แอดไวซ์ เซอร์วิซ จำกัด

16.30 น. ปิดการประชุม

หมายเหตุ: ช่วงเวลา 10.30-10.45 น. และ 14.00-14.15 น. พักรับประทานอาหารว่าง

โปรดตอบรับการเข้าร่วมประชุม โดยส่งมาที่ email: [khradvisory@gmail.com](mailto:khradvisory@gmail.com) หรือตอบรับผ่าน QR Code ด้านล่างนี้ ภายในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563

**ใบตอบรับการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ**  
**ณ ห้อง Magic 2 ชั้น 2 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพฯ**  
**วันพฤหัสบดีที่ 26 พฤศจิกายน 2563 เวลา 8.30 – 16.30 น.**

สามารถเข้าร่วมประชุมได้ โดยผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่

1. ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....  
ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....  
โทรศัพท์..... E-mail .....
2. ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....  
ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....  
โทรศัพท์..... E-mail .....

ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ โดยไม่มอบหมายท่านใด

ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ โดยได้มอบหมายให้ผู้แทนดังต่อไปนี้เป็นผู้เข้าร่วมประชุม

1. ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....  
ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....  
โทรศัพท์..... E-mail .....
2. ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....  
ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....  
โทรศัพท์..... E-mail .....



กรุณาส่งแบบตอบรับภายในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2563

บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด

[ksradvisory@gmail.com](mailto:ksradvisory@gmail.com)

โทรศัพท์ 02-191-9058 หรือ 0818419148 โทรสาร 02-191-9058

## ภาคผนวก 10

### ปัญหาอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1) ปัญหาอุปสรรคในการเก็บข้อมูล ณ สำนักงานประกันสังคม

- 1.1 การจัดเก็บข้อมูล ณ สำนักงานประกันสังคม มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการจัดเก็บที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้มีการกำหนดให้ทีมสำรวจเข้าไปเก็บข้อมูลให้ได้ตามเป้าหมายโดยให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูลตามเป้าหมายในภาพรวมของจังหวัด/ภาคเป็นหลัก ทำให้การเข้าไปจัดเก็บข้อมูลในบางหน่วยบริการไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลตามประเภทของผู้รับบริการตามจำนวนที่กำหนดในเป้าหมายได้ เช่น ในจังหวัดระยอง ทีมสำรวจมีเป้าหมายต้องจัดเก็บนายจ้าง และลูกจ้างกองทุนทดแทนด้วยในจำนวนหนึ่ง แต่เนื่องจากมีเวลาในการอยู่ที่สำนักงานประกันสังคมระยอง 2-3 วัน ในช่วงที่เข้าไปจัดเก็บข้อมูล หากมีกลุ่มเป้าหมายในภาพรวมได้ตามกำหนด ก็จะได้ไม่ได้เก็บข้อมูลตามการกระจายของจำนวนตัวอย่างครบทุกประเภท เพราะสามารถถ่วงเฉลี่ยกับจังหวัดอื่นที่เป็นภาคเดียวกันได้ ทำให้จำนวนตัวอย่าง เช่น นายจ้าง และลูกจ้างขาดไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากทุกกลุ่มประเภทผู้รับบริการใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน จึงไม่กระทบต่อผลการสำรวจคะแนนในภาพรวม
- 1.2 แบบสำรวจมีข้อความที่ต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน ขณะที่ทีมสำรวจมีข้อจำกัดในเรื่องความเชี่ยวชาญและชำนาญในเนื้อหาของประกันสังคมทำให้การสอบถามผู้รับบริการอาจจะมีความประเด็นที่เข้าใจคลาดเคลื่อนได้บ้าง เช่น ลูกจ้างกองทุนเงินทดแทน ผู้ตอบบางคนอาจจะไม่ทราบว่าอยู่ในประเภทใด ขณะที่ผู้สอบถามก็เชื่อผู้ตอบ ทำให้อาจจะเกิดผลต่อการแยกประเภทกลุ่มผู้รับบริการบ้าง แต่ในการสำรวจครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกจ้างกองทุนเงินทดแทนมีจำนวนน้อยกว่าผู้รับบริการที่เป็นกองทุนประกันสังคมมาก จึงไม่น่าจะมีผลกระทบต่อผลการสำรวจ
- 1.3 เนื่องจากปีนี้สถานการณ์โควิด ทำให้บางหน่วยบริการต้องให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่มาเรียกร้อง/ติดต่อกับ สำนักงานประกันสังคม มากกว่าสถานการณ์ปกติ ทำให้มีปัจจัยที่อาจจะควบคุมได้ยาก เช่น อารมณ์ของผู้มารับบริการ ณ เวลานั้นๆ เป็นต้น รวมถึงการเข้าไปยังหน่วยบริการหลายหน่วยจะมีข้อจำกัดด้านสถานที่ที่ต้องมีการกำหนดระยะห่าง ทำให้การจัดเก็บข้อมูลในแต่ละวันสามารถทำได้ในจำนวนจำกัด แต่ขณะเดียวกันบางแห่งก็จะมีผู้ประกอบการนำลูกจ้างต่างชาติ (เมียนมาร์) มาใช้บริการมากกว่าปกติ แม้ว่าจะได้คนตอบแบบสำรวจมากในบางวัน แต่คุณภาพของการตอบก็อาจจะแตกต่างจากสถานการณ์ปกติได้

## 2) ปัญหาอุปสรรคในการเก็บข้อมูล ณ โรงพยาบาล

- 2.1 ขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน ต้องรอให้ทาง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอนุมัติในการเข้าเก็บข้อมูล ซึ่งบางโรงพยาบาลสามารถดำเนินการได้ผ่านการติดต่อประสานงานกับเลขานุการผู้อำนวยการ แต่หลายโรงพยาบาลมีขั้นตอนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคม เป็นผู้ดำเนินการและประสานงานต่อทำให้เกิดความล่าช้าในการรอการอนุญาตเข้าพื้นที่ ซึ่งด้วยข้อจำกัดของเวลาทำให้จำเป็นต้องตัดปัญหาโดยเลือกโรงพยาบาลอื่นที่ยินดีให้เข้าพื้นที่ได้ทันทีก่อน
- 2.2 เนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 หลายโรงพยาบาลเข้มงวดในการอนุญาตให้เข้าพื้นที่ เพราะเกรงจะมีปัญหาในการที่ต้องสอบถามคนใช้อย่างใกล้ชิด การต้องกำหนดให้มีระยะห่างทำให้พื้นที่ในการได้รับอนุญาตให้เข้าเก็บข้อมูลถูกจำกัดสำหรับบางโรงพยาบาลที่ค่อนข้างคับแคบ/คนใช้มากอยู่แล้วจะปฏิเสธการให้เข้าเก็บข้อมูล
- 2.3 มีบางโรงพยาบาลมีกฎระเบียบในการอนุญาตให้เข้าไปในเขตพื้นที่โรงพยาบาลเพื่อเก็บข้อมูลกับคนใช้ เช่น มีแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเพื่อการวิจัยที่เกี่ยวกับจริยธรรม และการวิจัยในคน ซึ่งนักวิจัยต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดค่อนข้างมาก และมีขั้นตอนในการนำเสนอให้คณะกรรมการของโรงพยาบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบในการเข้าพื้นที่ ทำให้ต้องใช้เวลาในการรอกระบวนการ/ขั้นตอนเหล่านี้ ทำให้จำเป็นต้องเปลี่ยนเป้าหมายการเข้าเก็บข้อมูลโรงพยาบาลดังกล่าว และเริ่มกระบวนการติดต่อประสานงานโรงพยาบาลอื่นต่อไป
- 2.4 โรงพยาบาลในต่างจังหวัด ต้องการหนังสือนำในการแจ้งเข้าเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล โดยให้ส่งเอกสารไปทางโทรสารซึ่งส่วนใหญ่จะไม่สะดวก เช่น โทรสารสายไม่ว่าง โทรติดยาก เป็นต้น

## 3) ปัญหาอุปสรรคในการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- 3.1 การติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก ต้องใช้เวลาในการประสานงานเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 ส่วนใหญ่จะให้เวลาน้อยมากในการตอบแบบสำรวจ
- 3.3 ผู้ตอบแบบสำรวจไม่ค่อยเต็มใจให้สอบถาม ส่วนใหญ่จะให้ส่งแบบสอบถามไปทาง e-mail และจะตอบกลับ ซึ่งก็ต้องมีการติดตามทวงถามเป็นระยะๆ

## ภาคผนวก 11

### รายชื่อสถานพยาบาลและหน่วยบริการพันธมิตรที่เก็บข้อมูล

#### กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลำดับที่	จังหวัด	ชื่อโรงพยาบาล
1	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 1	โรงพยาบาลหัวเฉียว
2	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 1	โรงพยาบาลวชิรพยาบาล
3	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 2	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น
4	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 2	โรงพยาบาลเปาโล เกษตร
5	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 2	โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ
6	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 3	โรงพยาบาลราชวิถี
7	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 4	โรงพยาบาลรามาริบัติ
8	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 4	โรงพยาบาลเลิศสิน
9	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 5	โรงพยาบาลศิริราช
10	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 5	โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
11	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 6	โรงพยาบาลเพชรเกษม 2
12	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 6	โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
13	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 6	โรงพยาบาลบางไผ่
14	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 7	โรงพยาบาลพระราม 2
15	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 7	โรงพยาบาลบางมด
16	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 8	โรงพยาบาลวิภาราม
17	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 8	โรงพยาบาลสิรินธร
18	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 9	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
19	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 9	โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล โชคชัย 4
20	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 10	โรงพยาบาลนวมินทร์ 9
21	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 10	โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล
22	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 11	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
23	กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 12	โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท
24	นนทบุรี	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
25	ปทุมธานี	โรงพยาบาลปทุมธานี
26	ปทุมธานี	โรงพยาบาลแพทย์รังสิต
27	สมุทรปราการ	โรงพยาบาลบางปะกอก 3
28	สมุทรสาคร	โรงพยาบาลมหาชัย 2
29	นครปฐม	โรงพยาบาลนครปฐม

ลำดับที่	จังหวัด	ชื่อโรงพยาบาล
<b>ภาคกลาง</b>		
1	อยุธยา	โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
2	อ่างทอง	โรงพยาบาลอ่างทอง
3	ลพบุรี	โรงพยาบาลบ้านหมี่
4	สิงห์บุรี	โรงพยาบาลสิงห์บุรี
5	ชัยนาท	โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร
6	สระบุรี	โรงพยาบาลสระบุรี
7	ชลบุรี	โรงพยาบาลชลบุรี
8	ระยอง	โรงพยาบาลระยอง
9	จันทบุรี	โรงพยาบาลพระปกเกล้า
10	ตราด	โรงพยาบาลตราด
11	ฉะเชิงเทรา	โรงพยาบาลพุทธโสธร
12	ปราจีนบุรี	โรงพยาบาลกบินทร์บุรี
13	นครนายก	โรงพยาบาลนครนายก
14	สระแก้ว	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
15	ราชบุรี	โรงพยาบาลราชบุรี
16	กาญจนบุรี	โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา
17	สุพรรณบุรี	โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช
18	สมุทรสงคราม	โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
19	เพชรบุรี	โรงพยาบาลพระจอมเกล้า
20	ประจวบคีรีขันธ์	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>		
1	นครราชสีมา	โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา
2	บุรีรัมย์	โรงพยาบาลบุรีรัมย์
3	สุรินทร์	โรงพยาบาลสุรินทร์
4	ศรีสะเกษ	โรงพยาบาลศรีสะเกษ
5	อุบลราชธานี	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
6	ยโสธร	โรงพยาบาลยโสธร
7	ชัยภูมิ	โรงพยาบาลชัยภูมิ
8	อำนาจเจริญ	โรงพยาบาลอำนาจเจริญ
9	บึงกาฬ	โรงพยาบาลบึงกาฬ
10	หนองบัวลำภู	โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
11	ขอนแก่น	โรงพยาบาลขอนแก่น
12	อุดรธานี	โรงพยาบาลอุดรธานี
13	เลย	โรงพยาบาลเลย
14	หนองคาย	โรงพยาบาลหนองคาย

ลำดับที่	จังหวัด	ชื่อโรงพยาบาล
15	มหาสารคาม	โรงพยาบาลมหาสารคาม
16	ร้อยเอ็ด	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
17	กาฬสินธุ์	โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
18	นครพนม	โรงพยาบาลนครพนม
19	มุกดาหาร	โรงพยาบาลมุกดาหาร
20	สกลนคร	โรงพยาบาลสกลนคร
<b>ภาคเหนือ</b>		
1	เชียงใหม่	โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2	ลำพูน	โรงพยาบาลหิริภุญชัย เมโมเรียล
3	ลำปาง	โรงพยาบาลลำปาง
4	อุตรดิตถ์	โรงพยาบาลอุตรดิตถ์
5	แพร่	โรงพยาบาลแพร่
6	น่าน	โรงพยาบาลน่าน
7	พะเยา	โรงพยาบาลพะเยา
8	เชียงราย	โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
9	แม่ฮ่องสอน	โรงพยาบาลศรีสังวาลย์
10	นครสวรรค์	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์
11	อุทัยธานี	โรงพยาบาลอุทัยธานี
12	กำแพงเพชร	โรงพยาบาลกำแพงเพชร
13	ตาก	โรงพยาบาลแม่สอด
	ตาก	โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสิน
14	สุโขทัย	โรงพยาบาลสุโขทัย
15	พิษณุโลก	โรงพยาบาลพุทธชินราช
16	พิจิตร	โรงพยาบาลพิจิตร
17	เพชรบูรณ์	โรงพยาบาลเพชรบูรณ์
<b>ภาคใต้</b>		
1	นครศรีธรรมราช	โรงพยาบาลสิชล
2	กระบี่	โรงพยาบาลกระบี่
3	พังงา	โรงพยาบาลพังงา
4	ภูเก็ต	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
5	สุราษฎร์ธานี	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี
6	ระนอง	โรงพยาบาลระนอง
7	ชุมพร	โรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์
8	สงขลา	โรงพยาบาลหาดใหญ่

ลำดับที่	จังหวัด	ชื่อโรงพยาบาล
9	สตูล	โรงพยาบาลสตูล
10	ตรัง	โรงพยาบาลตรัง
11	พัทลุง	โรงพยาบาลพัทลุง
12	ปัตตานี	โรงพยาบาลปัตตานี
13	ยะลา	โรงพยาบาลยะลา
14	นราธิวาส	โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

หน่วยบริการทางการเงิน	
ลำดับที่	รายชื่อ
1	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2	ธนาคารออมสิน
3	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน)
6	เคาน์เตอร์เซอร์วิส
7	บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด
8	บริษัท เอกวิยดีสทรีบิวชันซิสเต็ม จำกัด

## ภาคผนวก 12

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม เชิงปฏิบัติการ

#### 1. ประเด็นด้านการพัฒนาบุคลากร

##### ข้อคิดเห็น

- บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมให้บริการผู้ประกันตน/ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง บุคลากรส่วนใหญ่ทั้งข้าราชการและพนักงานประกันสังคมมีพื้นฐานจากการทำงานหลายปี ทำให้มีประสบการณ์สูง มีความชำนาญมาก มีความขยัน อดทน เสียสละ มีการสอบแข่งขันคัดเลือกจึงค่อนข้างเป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถและทักษะการทำงานสูง บุคลากรมีความรู้ในงานเฉพาะทางสูง เจ้าหน้าที่มีความเข้มแข็ง มานะ มุ่งมั่น เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอย่างรวดเร็ว สามารถทำงานได้หลายด้าน และทำงานทดแทนกันได้
- สำนักงานมีงบประมาณในการฝึกอบรม ให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆตามที่ต้องการ มีการพัฒนาบุคลากรเรื่องงานบริการให้มี Service Mind การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม และมีการโค้ชซ้ำ รวมทั้ง on the job training มีหลักสูตรหลายหลักสูตรในแต่ละปีให้บุคลากรได้พัฒนาด้านต่างๆ บุคลากรได้รับการพัฒนาและอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ
- จำนวนบุคลากรและเครือข่ายมีจำนวนมากและครอบคลุมในวงกว้าง ทั้งจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ทุกจังหวัด จำนวนผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล เครือข่าย แรงงานนอกระบบ พันธมิตร ส่วนราชการ NGO ซึ่งประชากรทั้งหมดสามารถพัฒนาเป็นทีมงานและเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคมได้ สามารถใช้เป็นโอกาสพัฒนาเป็นแนวร่วมขององค์กรได้ อีกทั้งยังมีบุคลากร (พนักงานประกันสังคม) ที่ช่วยงานกองทุนประกันสังคมจำนวนมาก อัตรากำลังเพียงพอกับการปฏิบัติงานในพื้นที่
- การให้บริการของบุคลากร เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ประกันตนเข้ามาติดต่อรับบริการและมีหลากหลายอารมณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องควบคุมอารมณ์อยู่ตลอดเวลา บางครั้งบุคลากรอาจจะมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์ ปริมาณงานของผู้ประกันตนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ขณะเดียวกันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่าเดิม หรือ แนวโน้มลดลง ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ประกันตน
- ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้เฉพาะด้านในงานที่รับผิดชอบเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามผู้มารับบริการได้ครบถ้วน บุคลากรถูกปรับเปลี่ยนงานบ่อย จนทำให้ขาดความชำนาญ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ บุคลากรบางท่านเชี่ยวชาญในงานเฉพาะที่ตนเองปฏิบัติงาน แต่ไม่ทราบงานอื่นๆ อัตรากำลังกับปริมาณงานไม่สอดคล้องกัน สายการทำงานไม่ตรงกับวุฒิการศึกษา บางส่วนขาดแคลน จึงขาดโอกาสในการทำงานด้านใหม่ๆ ทำให้ไม่หลากหลาย

- ด้านประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากไม่มีคนมาแทน วางคนไม่เหมาะสมกับงาน วางหลักสูตร การพัฒนาไม่ตรงกับบุคลากร บุคลากรไม่มีความรู้เฉพาะด้านทำให้เกิดความผิดพลาดด้านการ ให้บริการ บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและการประสานงานกับ หน่วยงานอื่น บุคลากรบางส่วนไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการใช้สื่อ Social ประชาสัมพันธ์ การใช้ ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสาร/เทคโนโลยียังไม่ได้เต็มที่เนื่องจากขาดทักษะ และบุคลากรมี องค์กรความรู้เฉพาะงานของตัวเอง ทำงานได้ไม่หลากหลาย
- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินศักยภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่จะต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งส่งผลให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการ พัฒนาตนเอง สวัสดิการแรงจูงใจบุคลากรน้อย ขาดแรงจูงใจในการพัฒนา บุคลากรทำงานหนักเป็น การปิดโอกาสได้รับการพัฒนา ขาดแรงจูงใจในอนาคต ขาดการมีอำนาจในการบริหารจัดการและ การได้รับมอบหมายในการพิจารณาอนุมัติด้วยตนเองทำให้การบริการไม่เบ็ดเสร็จในขั้นตอนและ ลำช้า และไม่ได้วางแผนความก้าวหน้าของบุคลากร บางคนไม่รับการอบรมมานานทำให้ขาดความ กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้ได้รับความรู้ใหม่ๆและช่วยทำงานฝ่ายอื่นๆบ้าง ขาดกำลังใจใน การทำงาน ผู้บริหารเปลี่ยนถ่ายบ่อย ทำให้ขาดช่วง ได้ผู้บริหารที่ไม่เข้าใจงานประกันสังคม เป็นผล ให้แผนหรือการดำเนินงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ
  - ทักษะคติของบุคลากรในการทำงานไม่ยอมปรับเปลี่ยนตามความคิดใหม่ๆ เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการบริการ แบบเดิมๆ บุคลากรที่ส่วนใหญ่ขณะนี้มียุ่มามากขึ้น ปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะเวลานาน ขาดความ กระตือรือร้น ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
  - อัตรากำลังใจที่รองรับปริมาณงานเพิ่ม\_จำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนปริมาณงาน ไม่ได้ สัดส่วนเนื่องจากมีงานใหม่เข้ามาทั้งงานนโยบายและภารกิจเดิมรวมทั้งสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ทำให้บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น อัตรากำลังใจไม่เพียงพอ มีปริมาณงานมาก หลากหลาย ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาเรียนรู้ และขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานให้ครบ ทุกกระบวนการ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถพัฒนาตนเองได้

### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านการอบรม** ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานที่ทัน เหตุการณ์ ทันต่อตัวบทกฎหมาย และนำความรู้ ความสามารถมาถ่ายทอดให้กับผู้ประกันตนให้ ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้บุคลากรมีการศึกษาภาวะเสี่ยงให้ชัดเจน และอบรมให้ความรู้ ครอบคลุมทุกคนครบในแต่ละปี ความคาดหวังของผู้ประกันตน คือ ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความประทับใจ ประดุกญาติมิตร และชัดเจนในทุกคำถาม จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา เจ้าหน้าที่ให้มี service mind ในการให้บริการ ควรสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาบุคลากรและสร้าง การพัฒนาสายอาชีพ หลักสูตรการพัฒนาที่ตรงจุด เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มงาน ควรให้บุคลากร ทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างน้อย หลักสูตรละ 1 คน หรือมากกว่านั้น/ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียน/ เสริมสร้างความรู้ที่หลากหลาย มีการอบรมเฉพาะเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานทั้ง 5 ภาค เพื่อให้เห็นภาพการทำงานที่ชัดเจน ควรให้บุคลากรทุกคนหมุนเวียนในการฝึกอบรม ในด้านต่างๆ

- **ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร** ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อประเมิน/วัดความสามารถบุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ตรงกับงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น กำหนดให้เรียน e-Learning 2 ชั่วโมงทุกรอบการประเมิน เป็นต้น ให้จัดทำข้อมูลรายบุคคลอย่างละเอียด หรือให้เหมาะสมกับตัวบุคลากร ปลูกฝังจิตสำนึกในการพัฒนาบุคลากร ให้บุคลากรทุกคนแสดงศักยภาพในงานต่างๆ อย่างทั่วถึง ให้มีการพัฒนาบุคลากร ทุกคน ทุกระดับ ให้มีความรู้ในงานอื่นนอกเหนือจากงานของตนเอง มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ให้แก่บุคลากรด้านประกันสังคม ได้แก่ ให้ความรู้พื้นฐาน หรือความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริการแก่ผู้มาติดต่อทำ KM ให้จริงจังมากขึ้น หรือรู้เขา รู้เราในงานประกันสังคมด้วยกัน ใช้กระบวนการในการปรับทัศนคติปรับเปลี่ยนงานให้บุคลากรทุก 3 ปี เพื่อให้เรียนรู้งานหลายด้านไปพร้อมกัน
- **ด้านวัฒนธรรมองค์กร** ควรสร้างบุคลากรข้าราชการเป็น Key man แบบมีอาชีพ มีศักยภาพต่องานประกันสังคม แนะนำ ปรีกษา แก้ปัญหาได้อย่างดีที่สุด และควรสร้างพนักงานประกันสังคม (มีสถานภาพสองสถานะ คือ เป็นผู้ประกันตนและเจ้าหน้าที่ประกันสังคมด้วย) ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากกว่าปกติในงานประกันสังคมอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน สร้างจุดหลอมรวมที่เป็นปรัชญาองค์กรประกันสังคมที่ชัดเจน แบบสังคมไทย เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายสร้างบุคลากรองค์กร ให้เป็นบุคลากรประเภทเดียวกัน ไม่มีความแตกต่างในความเป็นข้าราชการหรือพนักงาน
- **ด้านโครงสร้างอัตรากำลัง** รับวุฒิการศึกษาที่ขาดแคลนเพิ่ม พัฒนาคนให้ทันตามเวลา รองรับงานในอนาคต สร้างการเชื่อมโยงเครือข่ายด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีแผนระยะยาว ปรับเปลี่ยนโครงสร้างกลุ่มงาน/ส่วนงาน/ฝ่าย ให้ครบด้านอย่างเหมาะสม ผ่านแผนพัฒนาบุคลากร ให้มีการเลื่อนระดับตามสายงาน ส่งคนทดแทนเมื่อมีการโยกย้ายเพื่อการปฏิบัติงานที่ไม่ติดขัด ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอตามกรอบหรือเพิ่มจากกรอบเดิมให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หรือรายละเอียดของงานที่ต้องจัดทำ
- **ด้านเทคโนโลยี/สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน** เจ้าหน้าที่ต้องเปลี่ยนวิธีการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยี/เครื่องมือทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเอา Line มาใช้ประโยชน์ การพัฒนาเทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากรในการใช้ Social Media/Smart Phone บนแพลตฟอร์มต่างๆ รวมถึง Application ที่เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เป็นต้น

## 2. ประเด็นด้านกระบวนการ/กฎระเบียบ

### ข้อคิดเห็น

- สำนักงานประกันสังคม มีกฎหมาย พระราชบัญญัติทั้งกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนที่มีอำนาจหน้าที่รองรับการขับเคลื่อนที่ชัดเจน ทำให้ในการทำงานชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ตามหลักกฎหมาย และสามารถอธิบายกับผู้ประกันตนได้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัดตามกฎหมายที่มี และมีการพัฒนาปรับปรุง กฎระเบียบอยู่เสมอให้เท่าทันต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงและเข้ากับยุคสมัยตลอดเวลา กฎระเบียบค่อนข้างเข้มแข็งและชัดเจน มีความครอบคลุมในระเบียบกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมีระเบียบ แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ชัดเจนและปรับให้ทันกับสถานะปัจจุบันได้ดี และกระบวนการทำงานค่อนข้างรัดกุมเพื่อป้องกันปัญหาและลดโอกาสการทุจริต
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่เคารพกฎระเบียบ มีแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดกฎระเบียบ เช่น การประชาสัมพันธ์รับฟังความคิดเห็น การมีกฎหมายให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการประกันสังคมจากภาคประชาชนทั่วไป มีการใช้อุทธรณ์การประกันสังคมจังหวัดเป็นพื้นฐานในการสร้างการมีส่วนร่วมในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ และบุคลากรมีอายุงานนาน ประสบการณ์สูงจึงมีความแม่นยำในกระบวนการงาน แนวปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ
- งานประกันสังคมมีเอกสารในการติดต่อค่อนข้างมาก และต้องถ่ายเอกสารเก็บไว้เป็นสำเนาหลักฐาน ซึ่งทำให้มีเอกสารที่ต้องจัดเก็บจำนวนมากและยุ่งยากต่อผู้ประกันตนในการติดต่อขอรับบริการ ความต้องการของผู้ประกันตนบางเรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะกฎหมายไม่ให้อำนาจไว้ เช่น ผู้ประกันตนรับรู้สิทธิที่จะได้ แต่ไม่มีการเตรียมเอกสารให้พร้อมในการนำมาใช้ประกอบการใช้สิทธิ และมีความคาดหวังว่าเมื่อมายื่นเรื่องแล้ว จะได้ตามที่ต้องการทันที อีกทั้งเงื่อนไขและขั้นตอนของการดำเนินงานอาจมีความซับซ้อนมากเกินไป เช่น แบบฟอร์มต่างๆมีหลากหลายและต้องกรอกรายละเอียดมาก เป็นต้น
- บางครั้งหัวหน้า/ผู้ปฏิบัติใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานมากเกินไป ซึ่งในดุลพินิจมีความแตกต่างของผู้ใช้ตามประสบการณ์ ทำให้กระบวนการทำงานต่างกันในเรื่องเดียวกัน บุคลากรที่ถูกย้าย ถูกเปลี่ยนงานโดยไม่มีโอกาส หรือ ให้ความศึกษางาน โดยเฉพาะข้าราชการ ไปทำงานวันแรกก็ต้องปฏิบัติงานทันที ขาดพี่เลี้ยงทำให้ไม่สามารถให้บริการผู้ประกันตนได้ตามที่คาดหวัง การนำกฎระเบียบ/แนวปฏิบัติตามกฎหมายไปใช้ของเจ้าหน้าที่ยังไม่เข้มแข็งและชัดเจนพอ กฎระเบียบมีความยุ่งยากซับซ้อนเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอขณะที่บุคลากรต้องเร่งรีบทำงานให้บริการซึ่งเป็นงานเฉพาะหน้า ซึ่งมีปริมาณงานมากในแต่ละวัน ทำให้ไม่มีเวลาอ่านและศึกษากฎระเบียบ/แนวปฏิบัติที่แจ้งเวียนมาใหม่อยู่เสมอ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการออกกฎหมาย เข้าใจในกระบวนการของกฎหมาย ทำให้การออกแนวปฏิบัติต่างๆ ไม่ครอบคลุมและตรงประเด็น
- กฎหมายบางมาตราล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานได้ไม่คล่องตัวเนื่องจากติดขัดข้อกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้สิทธิประโยชน์ตามที่คาดหวัง และทำให้ต้องมีการเพิ่มงานอุทธรณ์ การออกกฎระเบียบภายใต้กฎหมายที่เอื้ออำนวยบางอย่างไม่ชัดเจน การปรับปรุงปรับเปลี่ยนกฎระเบียบตามยุคสมัยขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่ม การเพิ่มแนวปฏิบัติภายใต้กฎหมายบางมาตราทำให้ขัดแย้งกับ พ.ร.บ. ซึ่งไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้เจ้าหน้าที่

ประกันสังคมทำงานลำบากในการชี้แจงบอกกล่าว กฎหมายยังไม่รองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะยาว เช่น กำหนดให้มีหลักประกันถ้วนหน้าใน 20 ปี แต่กฎหมายมีข้อจำกัดในการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด เช่น ไม่คุ้มครองนายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีสิทธิน้อยกว่ามาตรา 33 และ มาตรา 39 (ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาล) จึงไม่จูงใจต่อการเข้าสู่ระบบ เป็นต้น การปรับแก้กฎระเบียบล่าช้า ไม่ทันแนวปฏิบัติที่ออกมาให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ประกันตน เช่น การช่วยเงินค่าตอบแทนให้เครือข่าย ม.40 ผ่านระบบธนาคาร แต่ยังต้องให้ผู้รับเซ็นลงชื่อรับเงินในใบสำคัญที่เป็นกระดาษด้วย (ตามระเบียบการเงินต้องมีเอกสารแนบ) แนวปฏิบัติบางส่วนไม่ชัดเจน/คลุมเครือ มักมีการออกแนวปฏิบัติแบบด่วนและมีผลย้อนหลัง ซึ่งมีผลต่อการวินิจฉัยและงานที่เกี่ยวข้อง

### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการติดต่อ** ควรลดขั้นตอนในการติดต่อและกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะได้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ ควรปรับระบบให้สามารถส่งเอกสารทางออนไลน์ สามารถเก็บไฟล์ในระบบได้เพื่อจะได้ลดจำนวนกระดาษ ผู้รับบริการต้องการผลประโยชน์ กระบวนการขั้นตอนในการติดต่อที่รวดเร็ว จึงควรให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ทุกครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ เช่น กรณีที่เปิดช่องทางชำระเงินมาตรา 39 ทาง 7-11 ได้เฉพาะเดือนปัจจุบัน แต่ไม่สามารถจ่ายย้อนหลังได้ กรณีนี้ต้องแจ้ง/ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้รับทราบ เพราะหากผู้ประกันตนไม่ไปจ่ายที่สำนักงานก็จะทำให้ขาดสิทธิได้ เป็นต้น ปรับปรุงแบบฟอร์มให้สั้นกระชับ หรือไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม เพียงแต่แจ้งความประสงค์ในระบบสั้นๆ ควรวางแผนและวิเคราะห์หรือสำรวจข้อมูลล่วงหน้าให้ชัดเจน และเร่งด่วนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน้างานได้อย่างทันสถานการณ์
- **ด้านการทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย/กฎระเบียบ** มีการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่เปลี่ยนไปมากแล้ว ปรับปรุงระเบียบรองรับให้สะดวกในการปฏิบัติและเกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีสิทธิ ผู้ประกันตน นายจ้าง ลดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ปรับให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับการรับสิทธิประกันสังคม โดยสมดุลทั้งการรับเงินและการจ่ายเงินประกันสังคมด้วย ต้องปรับทุกๆระยะเวลา 3-5 ปี เพื่อเป็นการดูแลผลประโยชน์จากปัจจุบันไปสู่อนาคต แก้กฎหมายให้มีการคุ้มครองเท่าเทียมกันในเรื่องต่างๆในภาพรวมแบบสาธารณะ ไม่ใช่แบบระบบประกันแบบธุรกิจ กล่าวคือ ควรคุ้มครองเหมือนกันในเรื่อง เจ็บป่วย ตาย ทูพพลภาพ เรื่องการไม่มีงานทำหรือเงินเลี้ยงชีพ เป็นสัดส่วนตามการส่งเงิน หรือ เรื่องเงินหลังเกษียณ (เงินออม) ส่วนกรณีคลอด หรืออื่นๆให้มีทางเลือกในการทำประกันเพิ่ม ยกเว้นกรณีการประสบอันตราย หรือ เจ็บป่วยจากการทำงาน เป็นหลักการประกันแบบธุรกิจให้คงอยู่ หลักฐานต่างๆ ในการขอรับสิทธิ ควรกำหนดให้เหมือนกันทั้งองค์กร และจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจน/แน่นอน (ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย และออกย้อน/มีผลย้อนหลัง) แจ้งเวียน สามารถสืบค้นได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว
- **ด้านการพัฒนาบุคลากร** ก่อนจะให้มีการปฏิบัติงาน หรือเมื่อต้องการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับเปลี่ยนงานใด ต้องผ่านการอบรมงานนั้นๆ ก่อนอย่างน้อย 12 – 36 ชม. จึงจะสามารถย้าย/ปรับเปลี่ยนสายงานได้ เช่น เรียนรู้ผ่านระบบ e-learning เป็นต้น ทั้งนี้ ในระบบ e-learning ควรมีการสอดแทรกทุกสายงานในระบบประกันสังคม ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน ทุกสายงาน ควรมีนักกฎหมายที่เชี่ยวชาญ หรือมีบุคลากรด้านที่ปรึกษากฎหมายที่ทันสมัยโดยเฉพาะสร้างนักกฎหมายเฉพาะด้าน เพื่อดูแลกฎต่างๆ ของประกันสังคมโดยตรง และควรจะมีการแยกพนักงาน

- 1506 ในแต่ละฝ่าย และควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงาน Call Center 1506 เพิ่มความรู้และความชำนาญในการตอบคำถามเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดข้อร้องเรียนและเพิ่มความพึงพอใจมากขึ้น
- **ด้านพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางสื่อสารอื่นๆ** ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้คนสนใจและเข้าถึงได้ง่าย ไม่ใช่แค่โทร 1506 เพิ่มช่องทางในการรับรู้กฎระเบียบให้มีความชัดเจน ให้มีการประสานงานระหว่างฝ่ายอกระเบียบและฝ่ายปฏิบัติหน้าที่นำนโยบายมาออกเป็นแนวปฏิบัติงานให้หน่วยปฏิบัติใช้ให้ชัดเจน ควรพัฒนา/ปรับปรุงกฎระเบียบ และกระบวนการทำงานให้ลดความยุ่งยากซับซ้อน และสร้างนวัตกรรมในการทำงานเพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการ

### 3. ประเด็นด้านสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

#### ข้อคิดเห็น

- มีเอกสารประชาสัมพันธ์จำนวนมากและหลายภาษา มีคู่มือผู้ประกันตน โบชัวร์ แผ่นพับ ทันสมัย มีรูปอธิบายทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ได้ง่ายมากขึ้น โฆษณาทางโทรทัศน์ ทำให้ผู้ประกันตนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น ผู้ประกันตนที่มีอายุมากสามารถเข้าถึงข้อมูลทางเอกสาร แผ่นพับ โบชัวร์ และคู่มือได้ดีมากกว่าทางออนไลน์
- มีช่องทางสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ /กลุ่ม Line Facebook จดหมายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ ใบปลิว ป้าย SSO Connect สื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายบ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน สถานศึกษา สถานีวิทย์ของจังหวัด มีความพร้อมในการใช้สื่อหลายรูปแบบ
- มีเงินทุน/งบประมาณรองรับมากอย่างเพียงพอในการจัดทำสื่อและการประชาสัมพันธ์ นโยบายและผู้บริหารให้การสนับสนุนเพราะตระหนักในการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง มีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลาและช่องทางใหม่ๆโดยใช้เทคโนโลยี และพลังเครือข่ายเป็นแรงขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ในจุดประชาสัมพันธ์จำนวนมากเพื่อรองรับการตรวจสอบและอธิบายเบื้องต้น และมีการตอบรับทางโทรศัพท์ ทาง Line บุคลากรลงพื้นที่ไปประชาสัมพันธ์ตามชุมชน ตลาดสด โดยเฉพาะ มาตรา 40
- วิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ถ้าคู่มือผู้ประกันตน โบชัวร์ แผ่นพับ ขนาดตัวอักษรมีขนาดเล็ก มองไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ประกันตนไม่สนใจอ่านข้อมูล และผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีอายุมาก ทำให้ไม่สนใจในการหาข้อมูลเพิ่มเติมทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ ปัญหาการติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่ชอบอ่านเอกสารที่สำนักงานประกันสังคมประชาสัมพันธ์ออกไป การประชาสัมพันธ์เป็นการประชาสัมพันธ์การใช้สิทธิภาพรวมทั้งทั่วประเทศ แต่การสื่อสารของแต่ละจังหวัดอาจจะมีข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไม่เหมือนกันกับจังหวัดอื่นๆ (กลุ่มเป้าหมายของแต่ละจังหวัดไม่เหมือนกัน) บางครั้งข้อมูลที่สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ไม่ real time ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ไม่มากพอ หรือขาดความชัดเจน การเน้นกลุ่มเป้าหมายในการใช้สื่อ/การประชาสัมพันธ์ไม่แยกเน้นให้ชัดเจน โดยทำแบบภาพรวม ไม่เข้าใจว่าเป็นกลุ่มใดที่ควรจะใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทใด การประชาสัมพันธ์บางส่วนยังมีน้อย ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ทันสมัย เครือข่ายที่มีในปัจจุบัน ไม่สามารถตอบคำถามได้ครอบคลุมทั้งหมด นอกจากนี้ประชาสัมพันธ์

ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาฝึกงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีการหมุนเวียนไปจากฝ่ายต่างๆแต่จะไม่มี ความชำนาญงานด้านอื่น การสื่อสารเข้าไม่ถึงผู้ประกันตนทุกกลุ่ม ทุกวัย แผ่นพับบางครั้งออกล่าช้า ไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น แผ่นพับ มาตรา 40 และกรณีกฎหมายขยายอายุผู้สมัคร ก็ยังไม่มี แผ่นพับเผยแพร่ เป็นต้น การวางแผนประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอ ทำให้ผู้ที่รับสื่อไม่สามารถเข้าถึง ระบบการประชาสัมพันธ์ หรือไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ต่างๆ ผู้รับสื่อบางรายอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถ เข้าถึงสื่อได้ ข้อมูลประชาสัมพันธ์อาจไม่ชัดเจน ไม่ละเอียด เนื่องจากมีข้อมูลหลากหลายทำให้การ ประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงโดยเฉพาะสื่อโซเชียลที่ทุกคนใช้ แต่ระบบประกันสังคมยังปรับการใช้ สื่อโซเชียลได้ไม่ทัน/เข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย

- การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้ประกันตนสูง และขาดความ เข้าใจข้อจำกัดในการให้ข้อมูล เช่น บางครั้งการสอบถามทางโทรศัพท์เป็นการสอบถามสิทธิ ประโยชน์ของบุคคลอื่นไม่ใช่สิทธิของผู้สอบถาม ทำให้ไม่ได้รับคำตอบ การสื่อสารของผู้ ให้บริการ มีปัญหา ไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ด้วยการใช้ภาษากฎหมาย ภาษาสื่อสารได้ไม่ชัดเจน ขณะที่เจ้าหน้าที่ไม่อดทนในการอธิบายซ้ำ ขาดความเป็นมืออาชีพ ความ ขำนาญ และการเข้าใจ ในปรัชญาของประกันสังคม หรือเจตจำนงของประกันสังคมในทิศทางเดียวกันที่ชัดเจนของหน่วย ให้บริการบางหน่วย และบางหน่วยบริการยังขาดการมีส่วนร่วมใน ความเป็นเจ้าของของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่เพียงพอ
- ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตน เช่น กรณีการขอใช้สิทธิเงินชราภาพที่ให้กับผู้ประกันตน เมื่อ มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม จำนวนเงินที่ได้รับน้อยกว่า เข้าใจผิดคิดว่าเจ้าหน้าที่คำนวณ จ่ายผิดให้ เป็นต้น ผู้รับบริการมีหลายระดับ ความรู้ต่างกัน การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ทำได้ยาก บางส่วนไม่มีความรู้ IT และการใช้ Social Media ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ผู้ประกันตน/นายจ้าง/ผู้มีสิทธิ ซึ่งเป็นผู้รับข่าวสารเป็นบุคคลที่มีความเป็นอยู่ความรู้หลากหลายทุก พื้นที่ บางสถานที่เทคโนโลยีเข้าไม่ถึง หากเป็นผู้สูงอายุจะไม่มีความรู้ ข้อมูล/ข่าวสารด้าน ประกันสังคมมีจำนวนมาก และมีรายละเอียดหลากหลายในแต่ละประเภท ทำให้ยากในการรับรู้ และเข้าใจเนื้อหา ไม่เข้าถึงชาวบ้าน งานประกันสังคมมีองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ละเอียด และ ลงลึกทั้งข้อกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ยากต่อการทำความเข้าใจ และโดยลักษณะทั่วไปของไทย ไม่ชอบศึกษากฎหมาย ยังมีผู้ประกันตน/นายจ้าง/ประชาชนบางส่วน ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารที่สำนักงานประกันสังคมพยายามทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆ ดังกล่าว เนื่องจาก อยู่ห่างไกล และปัจจัยแวดล้อมต่างๆมีข้อจำกัดขึ้นอยู่กับศักยภาพและคุณภาพชีวิต และ ความสนใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคล

### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านการใช้สื่อในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์** ควรปรับปรุงคู่มือผู้ประกันตนให้ชัดเจนอ่านง่าย ข้อความสิทธิประโยชน์ต่างๆทำให้มีข้อความสั้นๆ แต่สามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น อาจมีรูปภาพประกอบในการอธิบายเพื่อความชัดเจน การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรแต่งตั้งเวรประจำวันรับโทรศัพท์ และกำชับเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการรับโทรศัพท์ แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ผ่านกลุ่ม Line Facebook page ของสำนักงาน
- **ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี/สื่อสมัยใหม่ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย** ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคู่สายโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตเพื่อตรวจสอบระบบและแก้ไขปัญหาการใช้โทรศัพท์/Social Media ในการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์จากเอกสาร เป็นการฟัง การดูมากกว่าการอ่านเอกสาร เช่น การใช้คลิปวิดีโอสั้นๆ หรือ YouTube ในการทำสื่อประชาสัมพันธ์
- **ด้านการพัฒนาการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ** ผู้ให้บริการเปลี่ยนวิธีคิด เพิ่มบริการที่เป็นเลิศ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการ ทำความเข้าใจและสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจนและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาการสื่อสารโดยใช้คำพูดที่สั้นๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย และอดทนในการอธิบายซ้ำได้ ต้องอธิบายและทำความเข้าใจ/สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ชัดเจน การประชาสัมพันธ์โดยใช้เครือข่ายร่วมในการประชาสัมพันธ์ให้เพื่อนช่วยทำงาน นอกจากนี้การปรับปรุงข้อมูลหรืออัปเดตข้อมูลต้องดำเนินการให้รวดเร็ว เนื่องจากมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ใหม่ตลอดเวลา
- **ด้านการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์** ต้องมีการทบทวนข้อมูลต่างๆ ที่จะเผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ ทุก 2 เดือน และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ศูนย์สารสนเทศ เผยแพร่สิทธิประโยชน์ วิธีการชำระเงินสมทบผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เช่น ลง YouTube ลงคลิปต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการรับรู้ต่างๆ ผ่าน Application ที่เข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย (บริการถาม-ตอบสั้นๆ ง่ายๆ ใน Line) ชื่อ Application ควรใช้อย่างถาวร ไม่เปลี่ยนชื่อย่อย ที่อาจจะสร้างความสับสน Application เดียวควรตอบใจทุกเรื่อง ตั้งกลุ่มงาน 1506 ในจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดใหญ่ๆ ที่ตอบคำถามในหลายช่องทางเพื่อลดการมาติดต่อ ณ สำนักงาน มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์ตามชุมชนต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์สถานีวิทยุท้องถิ่นและเสียงตามสายควรมีการวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงโดยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มสมาชิกที่อยู่ห่างไกลและข้อมูลที่เข้าใจง่าย ควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัยและปรับปรุงช่องทางในการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งรูปแบบของสื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ ควรดำเนินการเชิงรุกให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ
- **ด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์/สื่อสาร** สร้างเครือข่ายในการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น สร้างผู้แทนเครือข่ายส่งต่อข่าวสาร มีการอบรมให้ความรู้ การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ การนำหลักประกันสังคมบรรจุเป็นวิชาพื้นฐานในหลักสูตรระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย และระดับการศึกษาวิชาชีพ (ปวช. ปวส. ปริญญาตรี) ถึงระดับปริญญาโท และเอก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนทุกระดับต้องมี

ประกันสังคมทั่วไทย สร้างเครือข่ายที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ สิทธิประกันสังคมเสมือนสามารถเป็นเจ้าหน้าที่เองได้ ทำงานแทนเจ้าหน้าที่ได้ มีความต่อเนื่องในการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกช่องทาง โดยตระหนักว่าคนที่อยู่รอบตัว คือ เครือข่าย ต้องเพิ่มความถี่ในการสื่อสารเพื่อสร้างศรัทธาและความผูกพันจากรอบข้าง

#### 4. ประเด็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ข้อคิดเห็น

- แอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม SSO Connect ช่วยทำให้ผู้ประกันตนสามารถเช็คข้อมูลพื้นฐานของตนเองได้ง่ายมากขึ้น โดยที่ไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานและระบบมาตรา 40 เป็นเว็บไซต์ทำให้เจ้าหน้าที่ง่ายต่อการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ทุกคนมีคอมพิวเตอร์ในการทำงาน
- มีงบประมาณที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพียงพอในการจัดการด้านเทคโนโลยีของสำนักงาน ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงปัญหาที่อยู่แล้ว จึงได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ/การปรับปรุงระบบ IT เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นโดยใช้การใส่เลขที่บัตรประชาชน มีฐานข้อมูล/ข้อมูลจำนวนมากที่สามารถพัฒนาเป็น Big Data
- ระบบ IT ของสำนักงานยังค่อนข้างล้าสมัย ไม่สมบูรณ์ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีหลายระบบ (เช่น SAPIAN/ม.40/web application) ซึ่งไม่สามารถเชื่อมโยงได้ ทำให้ผู้ประกันตนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ทำให้ผู้ประกันตนต้องเข้ามาติดต่อที่สำนักงานและต้องรอเวลาในการติดต่อ แอปพลิเคชัน SSO Connect ข้อมูลมีน้อยเกินไป การใช้งานของระบบ IT ไม่สะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริง ระบบไม่สามารถช่วยงานให้รวดเร็วและความครบถ้วนของกระบวนการดำเนินงานประกันสังคมที่เป็นระบบแยกส่วนได้ ระบบ IT ที่ให้บริการนายจ้างผู้ประกันตน ขณะนี้ยังไม่สามารถบริหารจัดการกำหนด เวลา เปิด-ปิด การให้บริการมาตรฐานได้ โปรแกรมบางส่วนไม่ทันสมัย โปรแกรมมีหลายระบบในการเข้าถึงการใช้งานของแต่ละกองทุน จาก การเกิดวิกฤตโควิด ทำให้มีงานเพิ่มเรื่องกรณีการขอชดเชยการว่างงาน มีผลให้การให้บริการที่ต้องใช้ร่วมกับระบบออนไลน์ต้องช้ากว่าปกติ ทำให้ผู้ประกันตนต้องรอนานกว่าปกติ ระบบไม่ทันสมัย ไม่เชื่อมโยงข้อมูลที่กระจัดกระจายอยู่หลายที่ ขาดการศึกษาวิจัยในการเชื่อมโยงข้อมูลมาประมวล วิเคราะห์เพื่อใช้ข้อมูลให้มีศักยภาพในทุกมิติอย่างรวดเร็ว ในเรื่อง Application ต่างๆ บางครั้งผู้ประกันตนยังทราบไม่ทั่วถึงก็มีการเปลี่ยน Application และ Application ที่มีอยู่ยังไม่ตอบโจทย์ที่สนองความต้องการทราบในทุกเรื่องและทันต่อสถานการณ์
- ขาดการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านที่ชัดเจน เช่น โปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์ระบบ ให้เหมือนกับนักคณิตศาสตร์ประกันภัย เป็นต้น ผู้รับบริการบางกลุ่ม ไม่ถนัดใช้ IT เช่น ผู้สูงอายุ บางครั้งระบบ online เปิดได้ช้า ทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบลุ่ม บ่อยๆ ทำให้ผู้ประกันตนรอนาน และไม่แน่ใจในระบบ ไม่มีผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริงด้าน IT เนื่องจากค่าตอบแทนที่แข่งขันกับภาคเอกชนไม่ได้ และหากเข้ามาทำงานก็ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้อยู่ทำงานในระยะยาว เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ

เครื่องใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเครื่องมือเครื่องใช้มีปัญหา หรือขัดข้องในบางโอกาส ซึ่งบางครั้งเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสาร จึงใช้เครื่องมือที่มีอยู่ได้ไม่คุ้มค่า บุคลากรมีความชำนาญ ความรู้ ไม่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีปฏิบัติงาน

- ระบบเทคโนโลยีที่ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง ด้วยระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาคราชการที่มีระเบียบ/ขั้นตอน ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานมากทำให้เมื่อจัดซื้อเสร็จก็ไม่ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่ระบบใหม่แล้ว เทคโนโลยีขาดการพัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และระบบที่ใช้อยู่มีความเสถียรไม่เพียงพอ ไม่สามารถใช้งานเป็นปกติในบางงาน เทคโนโลยีก้าวไปอย่างรวดเร็ว บุคลากรด้านนี้ยังตามไม่ทัน ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กร เป็นไปได้ช้า ระบบไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงเวลา ทำให้การบริการไม่ต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ** เปลี่ยนแปลงระบบใหม่ให้ทันสมัย มีการปรับปรุงให้มีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้งานได้ง่าย/สะดวก รวดเร็ว และ Real Time ควรมีการจัดทำแผนด้านความเสี่ยงในการบริหารจัดการระบบประมวลผลข้อมูล มีที่เก็บข้อมูลขนาดใหญ่ มีช่องทางในการประมวลผลข้อมูลมากขึ้น พัฒนาระบบให้ทันสมัย และเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นที่ต้องใช้ข้อมูลร่วมกัน นำ AI มาพัฒนาในการวินิจฉัยแทนบุคลากร เช่น การคำนวณนับงวดเงินสมทบ 7 กรณีของกองทุนประกันสังคม เป็นต้น ปรับปรุงระบบการทำงานในการเบสิทประโยชน์ระบบระบบ Online พัฒนาระบบ Application ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มาตรา 33, 39, 40 และใน Application ควรให้สามารถสมัคร มาตรา 39, 40 ได้และครอบคลุมทุกเรื่องที่ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว พัฒนาระบบ website และควรมีคณะทำงาน หรือ อนุกรรมการที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีในการพัฒนาปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ ระบบ IT ทั้งหมดเป็นระบบเว็บ แอปพลิเคชันเพื่อให้การทำงานทุกระบบสามารถเชื่อมต่อกันได้ทันที และทำให้ทำงานได้ทุกระบบ โดยสามารถเชื่อมต่อกันได้ทันที พร้อมรองรับข้อมูลที่สูงมากๆ ได้ และรองรับการใช้งานซึ่งมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นและมีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
- **ด้านการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยี** มีการศึกษาทบทวนเพื่อสร้างให้มีตำแหน่งงานที่สำคัญด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมารองรับการพัฒนา IT การนำ Big Data มาใช้ประโยชน์ ได้อย่างแท้จริงและทันการณ์ ฝ่าย IT ควรมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในเรื่องการประมวลผล ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้าน IT เพื่อให้เพียงพอประจำทุกหน่วยปฏิบัติ และการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการเขียนโปรแกรมของสำนักงานได้เอง โดยไม่ต้องทำสัญญาจ้างเพราะการมีอายุสัญญาจ้างจะทำให้การพัฒนาด้าน IT ขององค์กรไม่ต่อเนื่อง และเกิดความไม่มั่นใจว่าเมื่อครบสัญญาจ้างจะมีผลต่อระบบทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องหรือไม่ ควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากๆ เพื่อให้มีความสามารถในการเขียนและพัฒนาโปรแกรมการทำงานขององค์กรเอง จะได้มีการพัฒนาและเข้าใจระบบงานของสำนักงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับของกรมสรรพากร และควรมีการอบรมบุคลากรในการใช้ IT สำหรับปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

## 5. ประเด็นอื่นๆ

### ข้อคิดเห็น

- หน่วยบริการบางจังหวัดต้องรับบริการลูกจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในเขตรอยต่อด้วย แต่ส่วนกลางจัดอัตรากำลังให้ตามจำนวนสถานประกอบการ จำนวนผู้ประกันตนในเขตรับผิดชอบเป็นเกณฑ์ทำให้เกิดผลกระทบการให้บริการที่อาจจะไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในการรองรับการให้บริการที่แท้จริง
- ระบบสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัด ควรที่ส่วนกลางจะเข้ามาตรวจสอบและจัดการปรับปรุงให้ทันสมัยเหมือนกันทั่วประเทศ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบคิว ระบบประเมินความพึงพอใจ รูปแบบบริการให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- ข้อมูลมีจำนวนมากเกินไป การเก็บข้อมูลไว้นาน ควรใช้ระบบ website มาช่วยระบบ SAPIAN ที่ต้องทำงานซ้ำซ้อนเสียเวลามาก
- บางหน่วยบริการสถานที่คับแคบ แออัด ไม่สามารถรองรับผู้มารับบริการได้เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะ

- ควรศึกษาข้อมูลให้เห็นชัดเจนว่าแต่ละหน่วยบริการควรปรับปรุงเรื่องใด เพราะบริบทของการให้บริการแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน
- ควรให้แต่ละหน่วยบริการนับจำนวนครั้งของการประชาสัมพันธ์ และให้เป็นคะแนนในส่วนของการทำงานของหน่วยบริการนั้นๆ ด้วย เนื่องจากการสอบถามผู้มารับบริการ บางครั้งไม่สะท้อนให้เห็นความตั้งใจทำงานของหน่วยงาน แต่เป็นการมองจากฝ่ายผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์มากแล้วแต่ผู้รับบริการไม่ได้สนใจที่จะรับรู้ เป็นต้น
- พัฒนา/ปรับปรุงพื้นที่อำนวยความสะดวก เช่น สปส. สมายด์ หรือ SSO Smile ต่อการมาติดต่อและรอรับบริการให้กับผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทุกแห่งด้วย เช่นเดียวกับการเสนอให้สถานพยาบาลดำเนินการจัดทำเก้าอี้ให้ผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง เพื่อให้เป็นความสมดุลต่องานบริการอย่างแท้จริง (มีเขา มีเรา มีหลักประกันยั่งยืน)
- ควรมีการพัฒนาแพลตฟอร์มใหม่ๆ ในการตรวจสอบสิทธิประโยชน์แบบ Real Time ได้รวดเร็ว เช่น การใช้ Application ช่วยให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง แก้ไขปัญหาการโทรสอบถามโดยการใช้ระบบโทรศัพท์ด้วย Application Call Zen ทำให้ปัญหาการใช้ Call Center ที่ต้องกด 1 รอสาย กด 2 ก็ยังรอสาย ซึ่งเป็นปัญหาซ้ำๆ น่าจะหมดไปได้