



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม
ปี 2563



KSR Advisory
สถาบันที่ปรึกษา

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม

ปี 2563

โดย



บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวส์เซอร์ จำกัด

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

สารบัญ

	หน้า
1. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	2
1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวม	2
1.2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นภาพรวม	8
1.3 ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด	11
1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	12
1.5 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	15
1.6 ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	16
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน)	17
2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	17
2.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	17
2.3 ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	19
2.4 ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	19
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)	20
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)	20
3.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)	21
3.3 ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)	22
3.4 ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)	22
4. ผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	23
4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	23
4.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	24
4.3 ความไม่พึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	25
4.4 ความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	25
4.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	27

สารบัญญัตราสาร

	หน้า
ตารางที่ 1: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายในระดับภาค/พื้นที่ (หน่วย: ราย)	2
ตารางที่ 2: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกประเภทผู้รับบริการในระดับภาค	5
ตารางที่ 3: ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกัประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ และหน่วยบริการ	7
ตารางที่ 4: สรุปผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม และรายกองทุน	8
ตารางที่ 5: อันดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	15
ตารางที่ 6: ความไม่พึงพอใจและความต้องการปรับปรุงที่ผู้ตอบแบบสำรวจของสถานพยาบาลและ บริการทางการเงินมีต่อกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคม	19
ตารางที่ 7: การเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการจาก สปส. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	20
ตารางที่ 8: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม	21
ตารางที่ 9: ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคมและความต้องการให้ปรับปรุง	22
ตารางที่ 10: ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจของสำนักงานประกันสังคม	23
ตารางที่ 11: ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร	24
ตารางที่ 12: ความผูกพันและเชื่อมั่นในภาพรวมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร	26

สารบัญญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1: เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง	3
รูปภาพที่ 2: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	4
รูปภาพที่ 3: ประเภทการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม	6
รูปภาพที่ 4: ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด ปี 2562-2563	11
รูปภาพที่ 5: คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	13
รูปภาพที่ 6: การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	14
รูปภาพที่ 7: การเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)	17
รูปภาพที่ 8: คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน)	18

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ข้อ คือ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น
2. เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม
4. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

ในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 10 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 22,800 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ใน 4 กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ

- 1) ผู้รับบริการในหน่วยบริการ 142 หน่วยบริการ ประกอบด้วย สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพฯ 12 เขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานประกันสังคมสาขา 49 สาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาค 5 ภาค จำนวนรวมทั้งสิ้น 17,120 ตัวอย่าง และผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลอีก 5,000 ตัวอย่าง
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง (MOU) ได้แก่ สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน รวม 120 ตัวอย่าง
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน รวม 160 ตัวอย่าง
- 4) กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสำนักงานประกันสังคม อีก 400 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ เมื่อจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และโรงพยาบาล เป็นกลุ่มตัวอย่างหลักในการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 24,199 ราย (ร้อยละ 91.56) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 148 ราย (ร้อยละ 0.56) หน่วยพันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 150 ราย (ร้อยละ 0.57) และบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีผู้ตอบแบบสำรวจ รวมทั้งสิ้น 1,933 ราย (ร้อยละ 7.31) โดยกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจได้รวมทุกกลุ่ม มีจำนวน 26,430 ราย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายในระดับภาค/พื้นที่ (หน่วย: ราย)

ภาค/พื้นที่	หน่วยบริการ (สปส. สาขา โรงพยาบาล และ ศูนย์ฟื้นฟูฯ)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงินอื่นๆ)	หน่วย พันธมิตร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น	บุคลากร สปส.	รวมทุกกลุ่ม	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	-

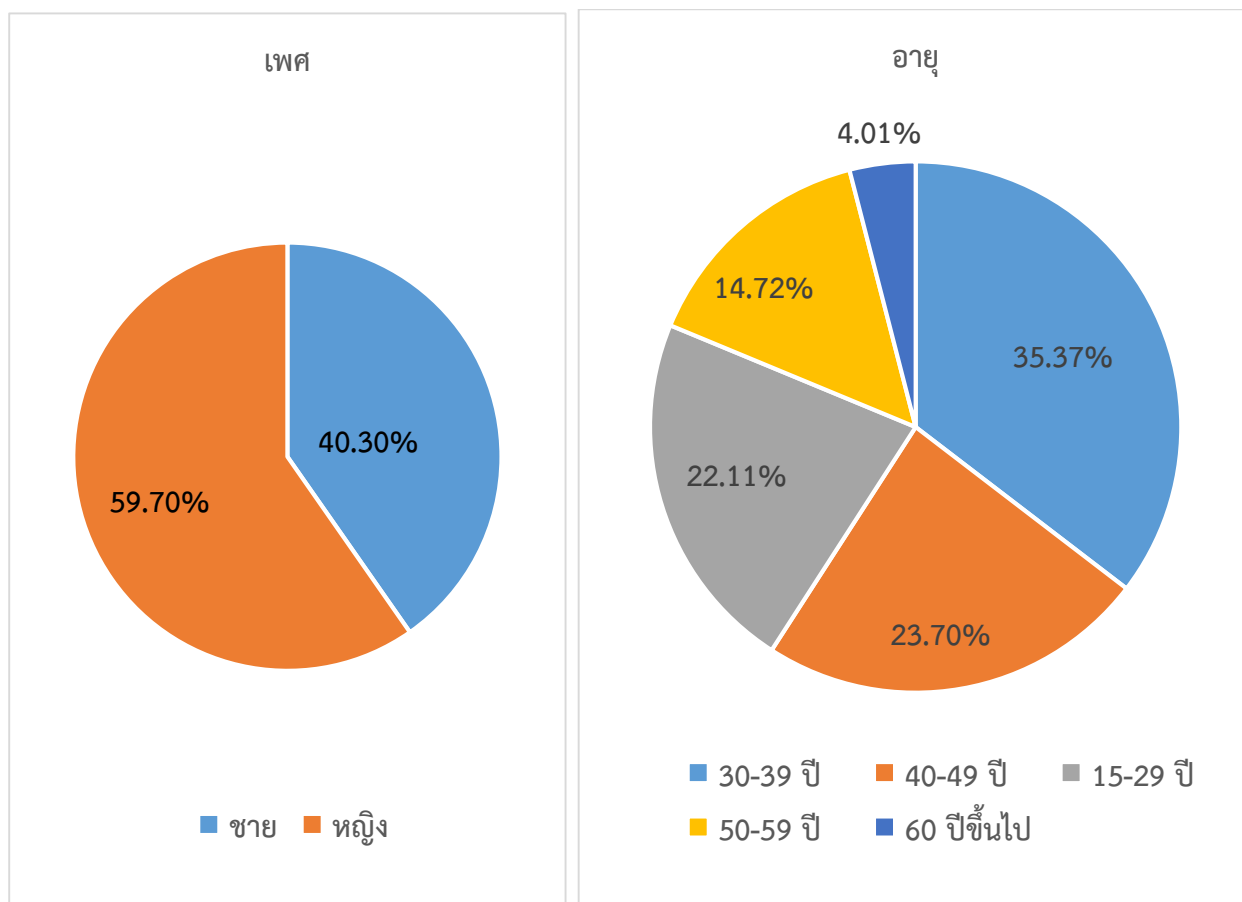
ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต่อสำนักงานประกันสังคมปี 2563 สรุปได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวม

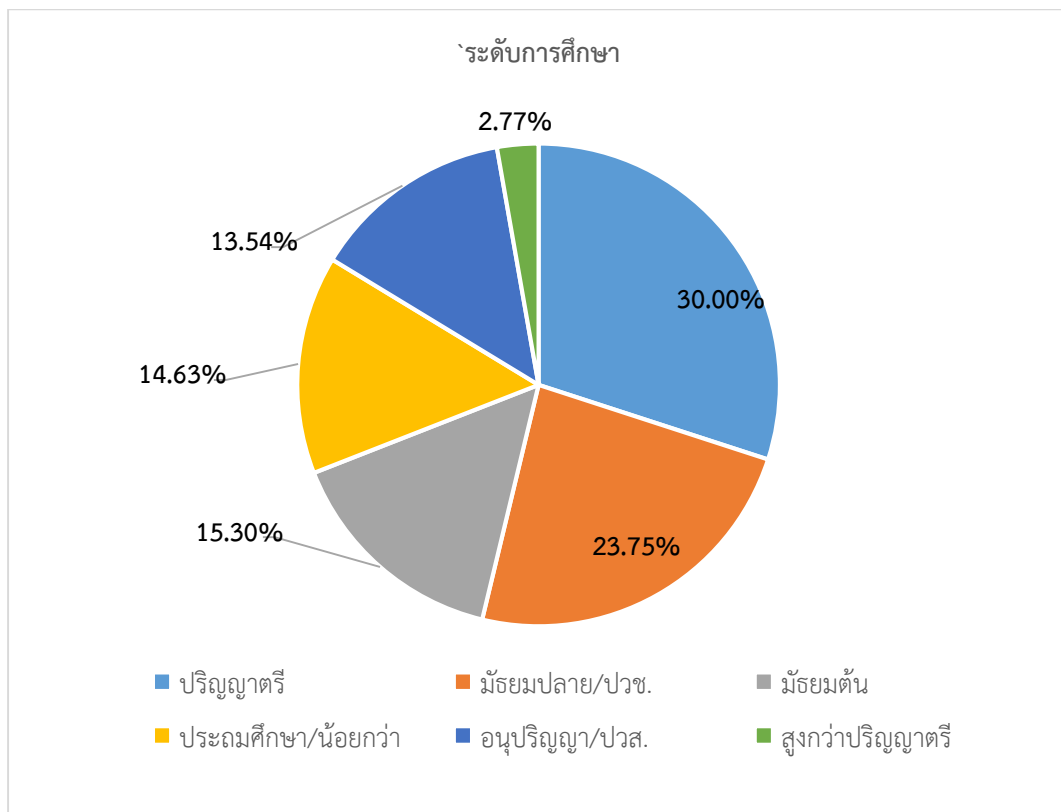
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวมที่สำรวจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.70) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 40.30) โดยมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 35.37) มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 23.70) อายุ 15-29 ปี (ร้อยละ 22.11) อายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 14.72) และอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.01) ตามลำดับ (รูปภาพที่ 1)

รูปภาพที่ 1: เพศและอายุของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ มีระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 30.00) รองลงมา มีมัธยมปลาย/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 2)

รูปภาพที่ 2: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



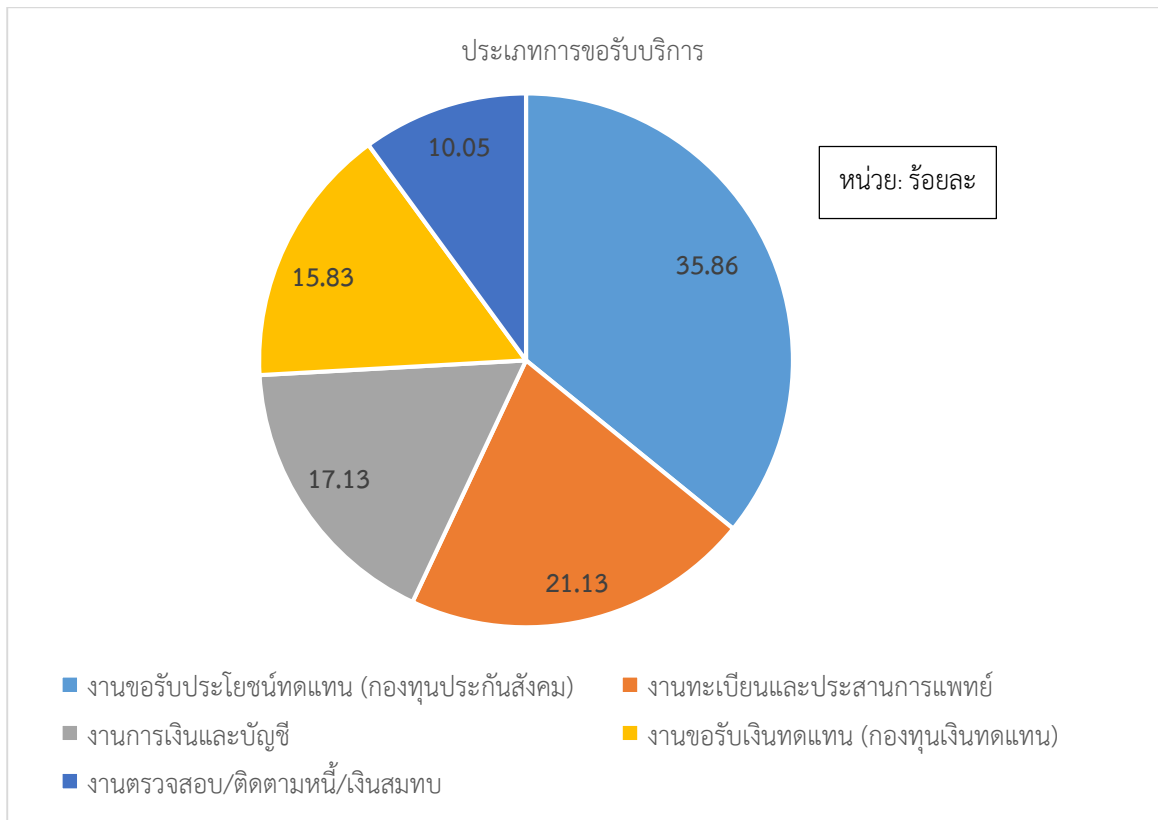
เมื่อจำแนกประเภทผู้รับบริการสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร เขตปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มากที่สุดในทุกภาค โดยรวมคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 51.23 รองลงมาคือ ผู้ประกันตนมาตรา 39 ร้อยละ 24.55 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 11.69 ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 12.52 เป็นนายจ้างและผู้รับมอบจากนายจ้าง ร้อยละ 6.48 ลูกจ้างเงินกองทุนทดแทน ร้อยละ 2.98 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาทผู้มีสิทธิ ร้อยละ 1.89 และผู้รับมอบจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง ร้อยละ 1.17 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2: จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้ จำแนกประเภทผู้รับบริการในระดับภาค

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)	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
ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	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	

ส่วนประเภทบริการที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจรับบริการมากที่สุด คือ งานขอรับเงินประโยชน์
ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) (ร้อยละ 35.86) งานทะเบียนและประสานการแพทย์ (ร้อยละ 21.13) งานการเงิน
และบัญชี (ร้อยละ 17.13) งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) (ร้อยละ 15.83) และงานตรวจสอบ/ติดตามหนี้/
เงินสมทบ (ร้อยละ 10.05) ตามลำดับ (รูปภาพที่ 3)

รูปภาพที่ 3: ประเภทการขอรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม



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 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3: ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ และหน่วยบริการ

แหล่งข้อมูล	นายจ้าง/ผู้รับ มอบอำนาจ จากนายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/ ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	ผู้รับมอบ อำนาจจาก ผู้ประกันตน/ ลูกจ้าง	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	รวมทุกกลุ่ม
เว็บไซต์สำนักงาน ประกันสังคม	387	3,564	1,581	894	124	108	189	6,847
สัดส่วน (ร้อยละ)	24.78	28.87	26.72	31.72	27.25	38.43	26.29	28.41
Facebook สำนักงาน ประกันสังคม	148	1,453	687	337	45	28	112	2,810
สัดส่วน (ร้อยละ)	9.48	11.77	11.61	11.96	9.89	9.96	15.58	11.66
จดหมายข่าวต่างๆ ของ สำนักงานประกันสังคม	203	1,305	934	311	53	28	46	2,880
สัดส่วน (ร้อยละ)	13.00	10.57	15.79	11.04	11.65	9.96	6.40	11.95
โทรสอบถาม	-	14	2	-	-	-	-	16
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	0.11	0.03	-	-	-	-	0.07
บริษัท/ที่ทำงาน	10	453	36	7	1	4	25	536
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	1,379
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	981
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	863
สัดส่วน (ร้อยละ)	2.11	1.78	9.43	0.35	0.66	1.42	4.87	3.58
สื่อพิมพ์/ใบปลิว/ป้าย โฆษณาประชาสัมพันธ์	245	1,580	657	302	33	36	59	2,912
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	2,521
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	76
สัดส่วน (ร้อยละ)	0.13	0.25	0.46	0.43	0.66	-	0.14	0.32
Call Center	-	10	7	-	-	-	-	17
สัดส่วน (ร้อยละ)	-	0.08	0.12	-	-	-	-	0.07
Mobile Application	3	52	24	4	11	6	9	109
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	2,150
สัดส่วน (ร้อยละ)	12.10	11.04	4.11	7.42	6.15	4.63	14.60	8.92
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

1.2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นภาพรวม

1) สรุปผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศรวมทุกกลุ่มเป้าหมาย ในประเด็นการสำรวจรวมทั้งสิ้น 5 ด้าน รวมถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์ มีคะแนนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.20 คิดเป็นร้อยละ 88.49 เมื่อจำแนกรายกองทุน พบว่าผู้รับบริการกองทุนเงินประกันสังคมมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 88.58 และผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 4.18 คิดเป็นร้อยละ 88.12 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4: สรุปผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวม และรายกองทุน

ประเด็นการสำรวจ	ภาพรวมทั่วประเทศ (Top2box)		กองทุนประกันสังคม (Top2box)		กองทุนเงินทดแทน (Top2box)	
	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

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาอันดับความพึงพอใจด้านการให้บริการภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ด้านบริการทางการเงิน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก คะแนน 4.32 คิดเป็นร้อยละ 92.64 อันดับสอง คือ ด้านบริการทั่วไป คะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 89.42 ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 89.59 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน 4.23 คิดเป็นร้อยละ 89.49 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 89.16 ตามลำดับ อันดับสาม คือ ด้านบริการทางการแพทย์ คะแนน 4.15 คิดเป็นร้อยละ 85.16 อันดับสี่ คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 4.11 คิดเป็นร้อยละ 84.60 และอันดับห้า คือ ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.95 คิดเป็นร้อยละ 83.43 ตามลำดับ

ส่วนอันดับความพึงพอใจจำแนกรายกองทุน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนประกันสังคม ใน 5 ด้าน มีคะแนนความพึงพอใจเรียงตามอันดับคะแนน ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน คะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 92.47 ด้านบริการทั่วไป คะแนน 4.24 คิดเป็นร้อยละ 89.51 ด้านบริการทางการแพทย์ คะแนน 4.03 คิดเป็นร้อยละ 85.08 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 84.90 และด้านการให้บริการ ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.99 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเงินทดแทนใน 5 ด้าน มีคะแนนความพึงพอใจเรียงตาม อันดับคะแนน ได้แก่ ด้านบริการทางการเงิน คะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 93.31 ด้านบริการทั่วไป คะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 89.04 ด้านบริการทางการแพทย์ คะแนน 4.05 คิดเป็นร้อยละ 85.50 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนน 4.00 คิดเป็นร้อยละ 84.41 และด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ คะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ตามลำดับ

2) สรุปผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวม

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ปี 2563 รวมทั้งสิ้นจำนวน 6,469 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.48 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด โดยประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม 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

ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวม พบว่าความผูกพันต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่คำนวณจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนนความผูกพันภาพรวม 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.01 ประกอบด้วย

- (1) ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความผูกพัน 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80
- (2) ผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาล มีระดับความผูกพัน 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.05
- (3) ผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีระดับความผูกพัน 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.47
- (4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) มีระดับความผูกพัน 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.57
- (5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) มีระดับความผูกพัน 3.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.17
- (6) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีระดับความผูกพัน 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.03

4) สรุปผลสำรวจความเชื่อมั่นภาพรวม

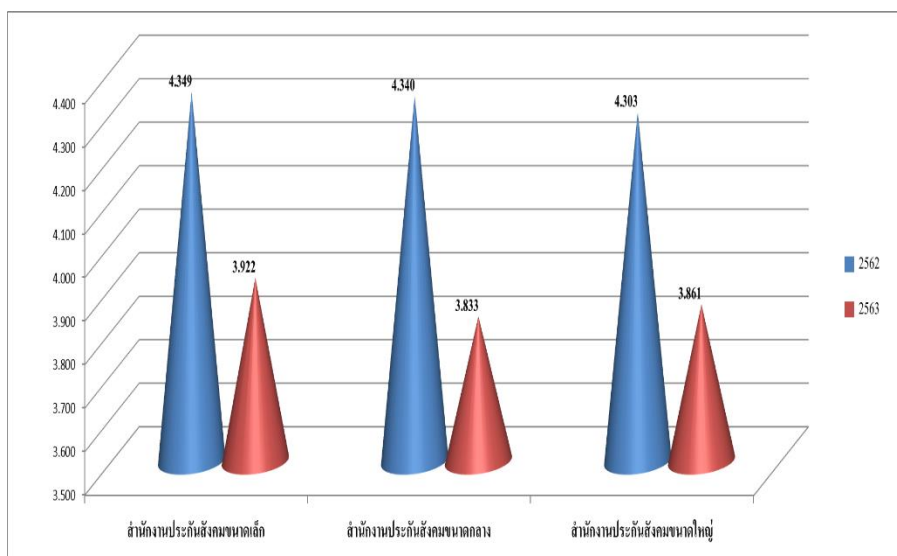
จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมายในภาพรวม พบว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่คำนวณจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนนความเชื่อมั่นภาพรวม 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.25 ประกอบด้วย

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

1.3 ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด

ความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามขนาดหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จากผลการสำรวจพบว่า ปี 2563 สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 สอดคล้องกับปี 2562 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่และขนาดกลางคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน เท่ากับ 3.86 และ 3.83 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก จึงกล่าวได้ว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและขนาดใหญ่ (รูปภาพที่ 4)

รูปภาพที่ 4: ความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาด ปี 2562-2563



ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมสูงสุดของแต่ละขนาด เป็นดังนี้

- สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก

อันดับ 1 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมสาขาสามชุก เท่ากับ 4.601 (ร้อยละ 92.02)

อันดับ 2 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา เท่ากับ 4.536 (ร้อยละ 90.72)

อันดับ 3 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมสาขาตาคลี 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 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม กทม. พื้นที่ 3 เท่ากับ 4.605 (ร้อยละ 92.10)

อันดับ 2 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม กทม. พื้นที่ 12 เท่ากับ 4.337 (ร้อยละ 86.74)

อันดับ 3 คะแนนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม กทม. พื้นที่ 9 เท่ากับ 4.271 (ร้อยละ 85.42)

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 5 ภาค หรือ 5 จังหวัดของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้นรวม 102 ราย แบ่งเป็นภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) 21 ราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น) 21 ราย ปริณทล (ปทุมธานี) 19 ราย ภาคกลาง (ระยอง) 20 ราย และภาคใต้ (สงขลา) 21 ราย

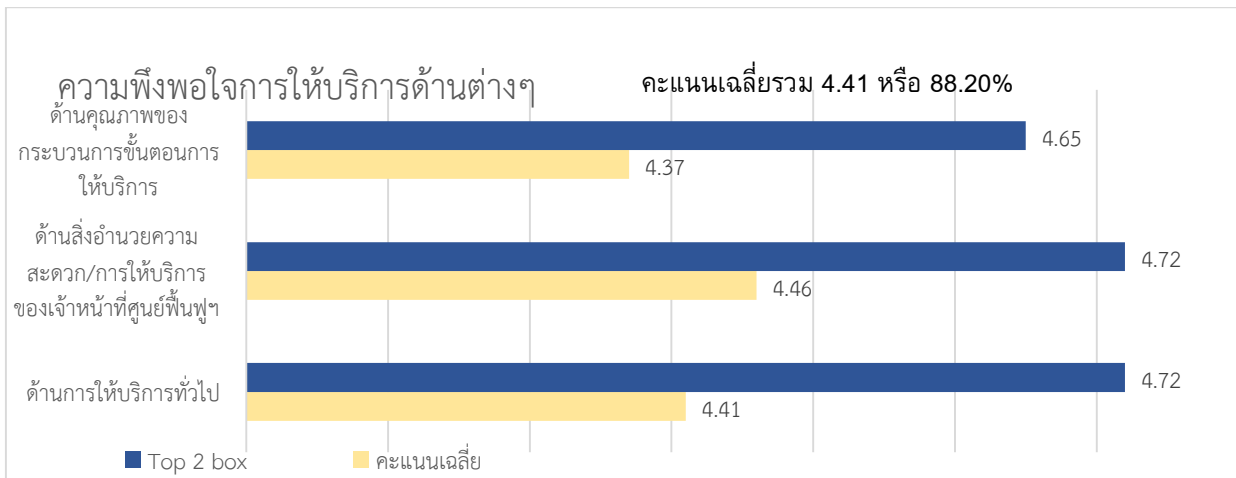
ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 73.53) เพศหญิง (ร้อยละ 26.47) อายุของผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วง 30-39 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 25.49) รองลงมาอยู่ในช่วง 40-49 ปี (ร้อยละ 24.51) ช่วงอายุ 50-59 ปี และ 15-29 ปี มีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 20.59) และ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 8.82) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษา/น้อยกว่ามากที่สุด (ร้อยละ 31.37) รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 25.49) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 19.61) อนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 13.73) ปริญญาตรี (ร้อยละ 8.82) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 0.98) ตามลำดับ

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

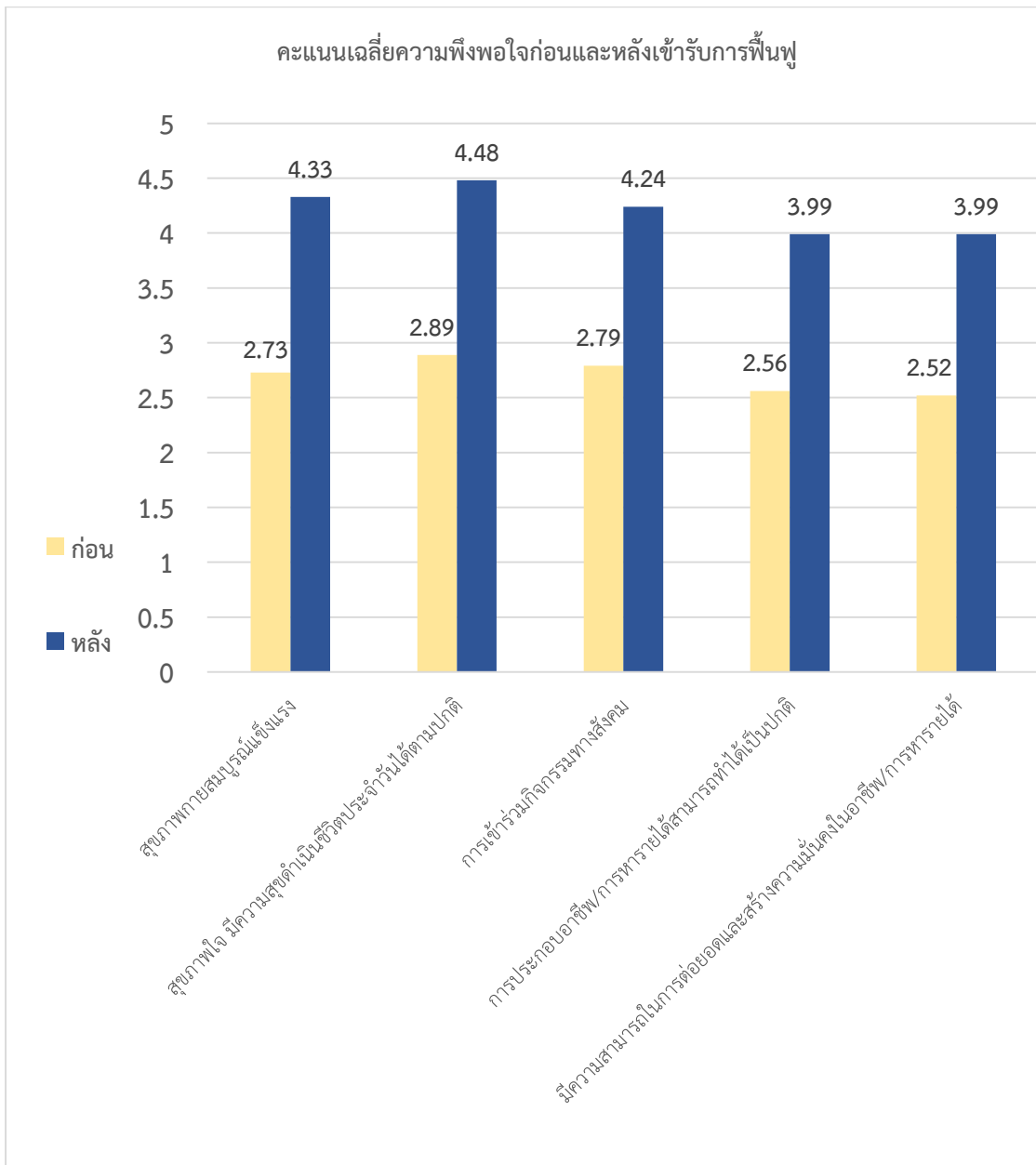
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และด้านคุณภาพกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผลการสำรวจ พบว่าภาพรวมการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยภาพรวมทุกระดับคะแนนที่ระดับมากที่สุด 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับคะแนนมากที่สุด ร้อยละ 54.76 และระดับมากร้อยละ 33.35

รูปภาพที่ 5: คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน



ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจเปรียบเทียบก่อนและหลังการเข้าฟื้นฟูที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของสำนักงานประกันสังคม พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฟื้นฟูสูงขึ้นทุกด้านแสดงให้เห็นถึงการมีระดับคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นของผู้เข้ารับการฟื้นฟูในทุกด้าน

รูปภาพที่ 6: การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน



1.5 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด พบว่า ประเด็นความไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับคะแนนความพึงพอใจที่ชี้ให้เห็นว่าหน่วยบริการที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้คะแนนน้อยกว่าหน่วยบริการที่มีผู้รับบริการจำนวนน้อย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากปริมาณงานของหน่วยบริการที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สะดวกในการให้ความเป็นมิตรที่ใกล้ชิดกับผู้มาใช้บริการได้เท่ากับหน่วยบริการที่มีผู้มารับบริการน้อยกว่า ซึ่งประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ในอันดับความไม่พึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมสาขา อันดับสอง คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ และอันดับสาม คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ส่วนสำนักงานประกันสังคม (สาขา) พบว่าอันดับความไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ อันดับสอง คือ การรับรู้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และอันดับสาม คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

มีข้อสังเกตว่าผู้รับบริการทั้งที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด และสำนักงานประกันสังคมสาขา มีความไม่พึงพอใจกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ในอันดับต้นๆ เมื่อรวมของทั้งสำนักงานเขตพื้นที่/จังหวัด กับสาขา จะพบว่า อันดับความไม่พึงพอใจอันดับแรก คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ และอันดับสอง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งสองประเด็นจึงนับเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 5: อันดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

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%)				
รวมทั้งสิ้น	3,753 (100%)	รวม	2,406 (100%)	รวม	1,347 (100%)

1.6 ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่าความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมที่คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนของคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภทมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่ 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.01 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม เรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้

อันดับแรก คือ ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง

อันดับสอง คือ การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน

อันดับสาม คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการรับบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้อื่น

อันดับสี่ คือ การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมที่คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนของคะแนนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภทมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.25 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม เรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้

อันดับแรก คือ หลักการประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับสอง คือ เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมสามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส

อันดับสาม คือ การเป็นสมาชิกของสำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

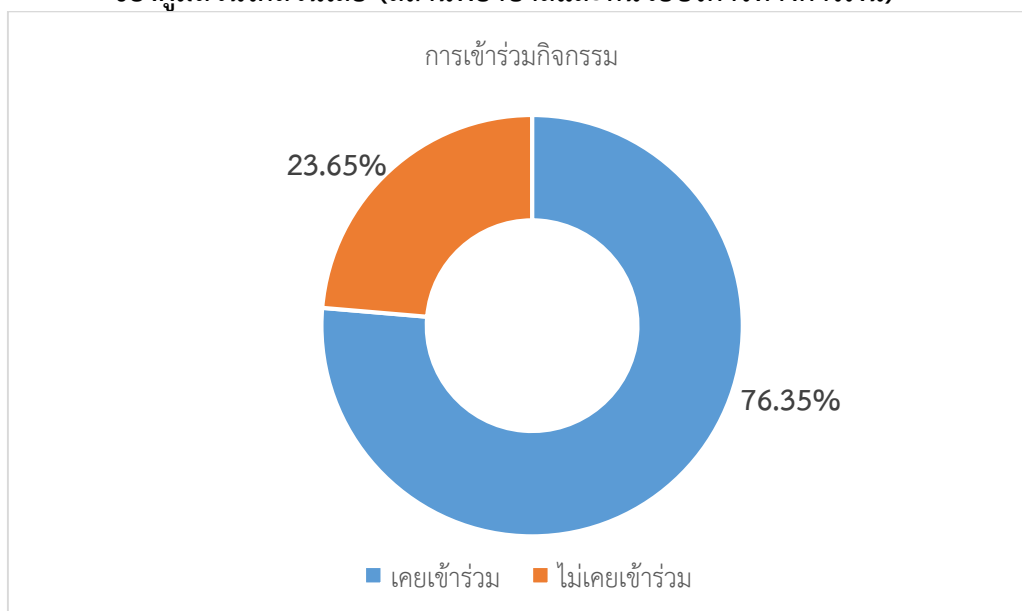
อันดับสี่ คือ เชื่อว่าสำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของสถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงินที่เป็นพันธมิตรกับสำนักงานประกันสังคม ทั้งสิ้น 148 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการสำนักงานประกันสังคมรวม 113 ราย (ร้อยละ 76.35) ไม่เคยรับบริการใดเลย 35 ราย (ร้อยละ 23.65) (รูปภาพที่ 7)

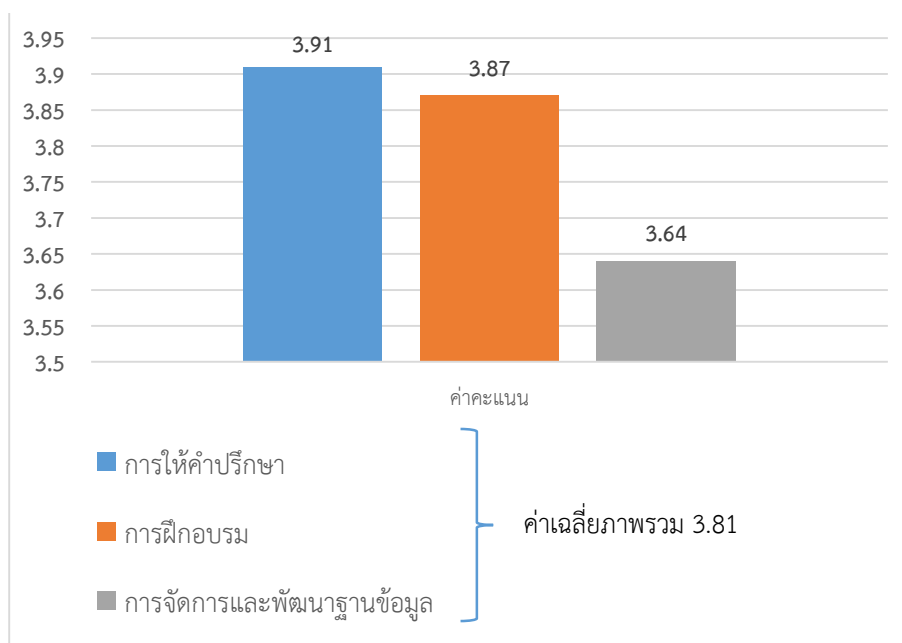
รูปภาพที่ 7: การเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)



2.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยมีคะแนนภาพรวมอยู่ที่ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 81.38 ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้าน “การให้คำปรึกษาและแนะนำการสร้างเครือข่ายร่วมมือ” มากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 83.52 รองลงมาคือ “ด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ” และ “ด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม” ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 82.66 และคะแนน 3.64 คิดเป็นร้อยละ 77.75 ตามลำดับ (รูปภาพที่ 8)

รูปภาพที่ 8: คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยทางการเงิน)



เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

ด้านการฝึกอบรมความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็น “ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดฝึกอบรมของสำนักงานประกันสังคม” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับมากที่สุด คะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 83.73 และประเด็น “การได้รับข่าวสารด้านการจัดฝึกอบรม/พัฒนาทักษะด้านงานประกันสังคม” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.73 คิดเป็นร้อยละ 79.67

ด้านการจัดการและพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็นโดยประเด็น “ฐานข้อมูลมีประโยชน์ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการให้บริการได้” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับมากที่สุด คะแนน 3.69 คิดเป็นร้อยละ 78.82 และประเด็น “ระบบฐานข้อมูลมีการพัฒนาและทำให้เป็นปัจจุบัน (Update) อย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.58 คิดเป็นร้อยละ 76.47

ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็น “การประสานงานเพื่อขอรับคำปรึกษาแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับมากที่สุด คะแนน 3.96 คิดเป็นร้อยละ 84.59 และด้าน “สำนักงานประกันสังคม มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและแนะนำ สอดคล้องกับการให้บริการของท่าน” มีคะแนนความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.85 คิดเป็นร้อยละ 82.24

2.3 ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

ส่วนความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการและความต้องการปรับปรุงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคม จัดให้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มสถานพยาบาลและบริการทางการเงิน) สรุปได้ตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6: ความไม่พึงพอใจและความต้องการปรับปรุงที่ผู้ตอบแบบสำรวจของสถานพยาบาลและ บริการทางการเงินมีต่อกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคม

ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมไม่สะดวก	ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นแบบ one stop service
2	กระบวนการหรือขั้นตอนในการประสานความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม ยุ่งยาก ซับซ้อน	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยไม่ต้องใช้เอกสาร เพื่อลดความซับซ้อน และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ควรพัฒนา/ปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงานเพื่อลดความซับซ้อน และสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ

2.4 ความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาลและหน่วยบริการทางการเงิน)

ผลการสำรวจระดับความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก คะแนน 4.19 คิดเป็นร้อยละ 89.57 โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันในประเด็น “การเป็นหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการประกันสังคม” และ “เป็นหน่วยบริการในความตกลงและทำสัญญากับสำนักงานประกันสังคม อย่างต่อเนื่อง” อยู่ในอันดับมากที่สุดเท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคม อย่างสม่ำเสมอ” และ “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม อย่างต่อเนื่อง” ในอันดับรองลงมา ตามลำดับ

ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก คะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 85.72 โดยประเด็น “ภูมิใจในการได้เป็นพันธมิตรและทำ MOU กับ สำนักงานประกันสังคมและเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ตามหลักการของประกันสังคมอย่างเต็มที่” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับมากที่สุด ประเด็น “หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และประเด็น “เชื่อมั่นว่าสำนักงานประกันสังคมดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม” ในอันดับรองลงมา

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 150 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ 75 ราย (ร้อยละ 50.00) หน่วยงานภาคเอกชน 63 ราย (ร้อยละ 42.00) และสื่อมวลชน 12 ราย (ร้อยละ 8.00) ผลการสำรวจการเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 71.22

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม จะร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด (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) ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมและรับบริการจากสำนักงานประกันสังคม (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7: การเข้าร่วมกิจกรรม/รับบริการจาก สปส. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

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

3.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมมีคะแนน 3.78 คิดเป็นร้อยละ 80.81 โดยมีคะแนนด้านการสัมมนา/การฝึกอบรมมากเป็นอันดับแรก คะแนน 3.94 คิดเป็นร้อยละ 84.16 รองลงมา คือ การให้คำปรึกษา/แนะนำ คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.89 และการรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึก คะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 78.18 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8: ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยรวม

ลำดับ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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
	รวมทุกประเด็น	3.78	80.81	0.91	มาก

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามความพึงพอใจแต่ละประเด็น พบว่าทุกประเด็นในด้าน การสัมมนา/การฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็น “วิทยากรในการให้บริการสัมมนา/ฝึกอบรมมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนน 4.00 คิดเป็นร้อยละ 85.44 และประเด็น “การได้รับข่าวสารกิจกรรมการสัมมนา/ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.89 คิดเป็นร้อยละ 83.09

ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็นโดยประเด็น “ประโยชน์ที่ได้รับจากคำปรึกษาและแนะนำจากสำนักงานประกันสังคม” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับมากที่สุด คะแนน 3.89 คิดเป็นร้อยละ 83.09 และประเด็น “ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการร่วมกับสำนักงานประกันสังคมและเครือข่าย” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.52 คิดเป็นร้อยละ 75.19

ด้านการรับรู้เข้าถึงข้อมูล/การขอข้อมูลทั่วไป-ข้อมูลเชิงลึกในทุกประเด็นมีความพึงพอใจระดับมาก โดยประเด็น “ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบประกันสังคมที่ต้องการ และข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม มีการทำให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอและตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน อันดับมากที่สุด คะแนน 3.70 คิดเป็นร้อยละ 79.03 และด้าน “การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ” มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คะแนน 3.56 คิดเป็นร้อยละ 76.04

3.3 ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)

ส่วนความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการและความต้องการให้มีการปรับปรุงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 9: ความไม่พึงพอใจของผู้เคยรับบริการของสำนักงานประกันสังคมและความต้องการให้ปรับปรุง

ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	ความต้องการให้ปรับปรุง
1	การประสานงานกับเจ้าหน้าที่	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ทุกช่องทาง
2	กระบวนการหรือขั้นตอน ยุ่งยาก ซับซ้อน	<ul style="list-style-type: none"> - ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมเอกสารก่อนการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ให้ชัดเจน และ - ควรพัฒนา application ให้สามารถติดต่อยื่นเรื่องได้พร้อมแนบเอกสาร - การพัฒนาช่องทางการชำระเงินและการขอเคลมสิทธิประโยชน์ผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก และลดความยุ่งยาก ลดการเข้ามาใช้บริการในสำนักงาน
3	กฎระเบียบยุ่งยากซับซ้อน	ปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากลง โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการ

3.4 ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสื่อมวลชน)

ผลการสำรวจระดับความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก คะแนน 3.75 คิดเป็นร้อยละ 80.17 โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันในประเด็น “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง” อยู่ในอันดับมากที่สุด รองลงมาเป็นประเด็น “สื่อสารการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้หน่วยงานและบุคคลทั่วไปเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์อย่างต่อเนื่อง” และประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ” ตามลำดับ

ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก คะแนน 3.88 คิดเป็นร้อยละ 82.95 โดยประเด็น “หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” รองลงมาเป็นประเด็น “เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคมดำเนินงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม” และประเด็น “หน่วยงาน/สาธารณะยอมรับและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคม” ตามลำดับ

4. ผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็นบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,933 ราย กลุ่มตัวอย่างบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่ตอบแบบสำรวจ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.22 เพศชาย ร้อยละ 18.78 โดยเป็นพนักงานประกันสังคมในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 59.80) และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 70.67) (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10: ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจของสำนักงานประกันสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)
เพศ	1,933	100.00
ชาย	363	18.78
หญิง	1,570	81.22
ประเภทบุคลากร	1,933	100.00
ข้าราชการ	640	33.11
พนักงานราชการ	77	3.98
พนักงานประกันสังคม	1,156	59.80
ลูกจ้าง	60	3.11
ระดับการศึกษา	1,933	100.00
ม.6/ปวช.	102	5.28
อนุปริญญา/ปวส.	151	7.81
ปริญญาตรี	1,366	70.67
ปริญญาโท	311	16.09
ปริญญาเอก	3	0.16

4.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อองค์กร จำแนกตามประเภทของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกประเภทของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการมีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกจ้าง และพนักงานประกันสังคม สำหรับพนักงานราชการ มีความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรประเภทอื่น

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในแต่ละประเด็นของความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทมีความพึงพอใจในประเด็น “ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร” มากที่สุดเหมือนกัน และมีความพึงพอใจในประเด็น “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” น้อยที่สุดเช่นเดียวกันในทุกกลุ่ม โดยพนักงานราชการ พนักงานประกันสังคม และลูกจ้างประจำ มีความพึงพอใจในประเด็น “สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม” อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงข้าราชการที่พึงพอใจประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11: ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
		ค่าคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพรวมความพึงพอใจทุกประเภทบุคลากร		3.65	มาก
ข้าราชการ	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.83	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.73	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.66	มาก
	ความพึงพอใจในภาพรวม	3.74	มาก
พนักงานราชการ	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.72	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.70	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.28	ปานกลาง
	ความพึงพอใจในภาพรวม	3.57	มาก
พนักงานประกันสังคม	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.83	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.71	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.25	ปานกลาง
	ความพึงพอใจในภาพรวม	3.60	มาก
ลูกจ้าง	ภาพรวมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร	3.81	มาก
	การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	3.75	มาก
	สวัสดิการของสำนักงานประกันสังคม	3.36	ปานกลาง
	ความพึงพอใจในภาพรวม	3.64	มาก

4.3 ความไม่พึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคมพบว่า ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่

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

อันดับที่สอง คือ **ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน** โดยต้องการให้ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

อันดับที่สาม คือ **ด้านนโยบายองค์กรและแผนพัฒนาองค์กรในภาพรวม** มีความต้องการให้กำหนดแผนการพัฒนางานองค์กรในระยะยาวที่มีความสำคัญในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี ควบคู่กับแผนการพัฒนากุศลกรเพื่อรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการให้พนักงานในทุกระดับมีส่วนร่วมในการพิจารณาแผนการทำงาน เพื่อสะท้อนมุมมองความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน

4.4 ความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

เมื่อพิจารณาความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากรพบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกประเภทมีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดย **ลูกจ้าง** มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานประกันสังคม และพนักงานราชการ สำหรับ **ข้าราชการ** มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด

ส่วนความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามประเภทบุคลากรเป็นรายประเด็น พบว่า ลูกจ้างประจำและพนักงานประกันสังคม มีความผูกพันและเชื่อมั่นในประเด็น “การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต” มากที่สุด ส่วนพนักงานราชการและข้าราชการ มีความผูกพันและเชื่อมั่นในประเด็น “วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ดีงามและยอมรับได้อย่างแน่นอน” มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า ความผูกพันและเชื่อมั่นของข้าราชการในประเด็น “ความพร้อมในการอุทิศร่างกายแรงใจให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร” มีคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับทุกประเด็นของบุคลากรทุกประเภท ทั้งนี้คะแนนภาพรวมของความผูกพันและเชื่อมั่นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม สรุปได้ตามตารางที่ 12 ดังนี้

**ตารางที่ 12: ความผูกพันและเชื่อมั่นในภาพรวมของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม
จำแนกตามประเภทบุคลากร**

ประเภทบุคลากร	คะแนนเฉลี่ย
ลูกจ้าง	4.00
พนักงานประกันสังคม	3.94
พนักงานราชการ	3.92
ข้าราชการ	3.91

สรุปปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันและเชื่อมั่นในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

โดยสรุปจากการนำผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการด้านที่มีคะแนนระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และผลการสำรวจความผูกพันและเชื่อมั่นของทุกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่างๆ 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 เป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมด้วย นอกจากนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พบว่า มีข้อคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในประเด็นอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่ยังขาดแรงจูงใจ และสวัสดิการที่มากพอที่จะดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

4.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคม ของทุกกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยรวม สรุปประเด็นเร่งด่วนที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา/มีมาตรการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาเรียงตามลำดับความสำคัญ (Priority) ได้ดังนี้

- การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านพัฒนากระบวนการทำงาน

- 1.1 ควรพัฒนาปรับปรุงวิธีการ และกระบวนการให้สะดวก และง่าย ต่อผู้รับบริการ เช่น การให้บริการผ่าน Application แทนการไปทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ ณ หน่วยบริการ
- 1.2 ด้านการให้บริการทางการแพทย์ ควรประสานงานกับสถานพยาบาลในเครือข่ายของ สำนักงานประกันสังคมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการและกระบวนการในการให้บริการ ที่เร็วขึ้น เช่น การให้บริการจองคิวผ่าน Application และมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องเข้ารับบริการ
- 1.3 ควรมีการศึกษาทบทวนกระบวนการให้บริการโดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและแจ้ง/สื่อสารให้ ผู้ประกันตนรับทราบกระบวนการ/ขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน และลดการใช้เอกสาร ที่ไม่จำเป็นลงให้มากที่สุดเท่าที่กฎระเบียบจะเอื้ออำนวยได้
- 1.4 ควรอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ได้ทุกที่ ผ่าน Smart Phone อาทิ การยื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์ การขอใบรับรองส่งเงินสมทบ ทางเว็บไซต์ และประสานความร่วมมือกับสถาบันการเงิน หรือองค์กรพันธมิตร ในการ ประชาสัมพันธ์การให้บริการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ชำระผ่าน Mobile Banking ของธนาคาร

2. ด้านพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 2.1 ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt เป็นประเด็นหลักที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำสำนักงานประกันสังคม จึงควรพัฒนาวิธีการพิมพ์ใบเสร็จในรูปแบบอื่น เช่น การส่งใบเสร็จให้ผู้รับบริการผ่านทาง Application หรือ e-mail เป็นต้น
- 2.2 ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่สามารถเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีของทุกหน่วยงานในสังกัด พร้อมนำข้อมูล มาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ประกันตนที่รับบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้วางแผนเชิงนโยบายเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วถึงและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการต่างๆ ในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรได้
- 2.3 การพัฒนาระบบเทคโนโลยี นอกจากพัฒนาในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน คือ ระบบ hardware แล้ว ในส่วนของ software โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสำคัญ

จึงควรมีการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมกับพัฒนาบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการไปพร้อมกันด้วย รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องสามารถให้ความรู้กับผู้มารับบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

- 2.4 ควรมีการสำรวจความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบริการของสำนักงานประกันสังคมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการจัดทำแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับความสำคัญและความต้องการของแต่ละหน่วยบริการที่มีความแตกต่างกัน เช่น จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานครทุกพื้นที่ส่วนใหญ่มีความรู้จึงไม่ได้มีปัญหาหรือให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าบริการด้านอื่นๆ ขณะที่ในบางหน่วยบริการที่ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาน้อยกว่า คะแนนความพึงพอใจในการรับบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงอยู่ในระดับต่ำกว่าบริการทุกด้าน เป็นต้น

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์

- 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

- 4.1 ควรจัดหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
- 4.2 พัฒนาหลักสูตรอบรมให้ตรงกับความต้องการรับบริการของผู้ประกันตนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ โดยเฉพาะพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่จะลดข้อจำกัดด้านการติดต่อประสานงานที่ต้องใช้เอกสารและระยะเวลาอันยาวนาน

4.3 พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะให้มืองค์ความรู้ด้านประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

● **การพัฒนาความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป้าหมาย** มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สถานพยาบาล และหน่วยบริการทางการเงิน) มีความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก จึงถือเป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม ในการสร้างพันธมิตรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ และประสานความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่องจริงจัง
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานรัฐ เอกชน สื่อมวลชน) มีความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันในประเด็น “สนับสนุนและช่วยเหลือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้บุคคลทั่วไปเข้าใจอย่างทั่วถึง” มากที่สุด และมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมในประเด็น “หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มากที่สุด จึงควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ในการให้เป็นเครือข่ายช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม โดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่มีประสิทธิภาพ
- 3) ส่วนประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความผูกพันและความเชื่อมั่นน้อย คือ ประเด็น “มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสำนักงานประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ” และประเด็น “เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม” ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จึงควรมีแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสร้างและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้เข้าร่วม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมให้มากขึ้น ตลอดจนการสร้างและสื่อสารภาพลักษณ์ในการดำเนินงานที่โปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการเป็นพันธมิตรและเครือข่ายการทำงานที่ดีร่วมกันในอนาคต
- 4) พัฒนานวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรจนเกิดเป็นความผูกพันและพร้อมจะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบุคลากรส่วนใหญ่มีความภูมิใจในการทำงานองค์กรนี้ และพร้อมสนับสนุนองค์กรต่อไปอยู่แล้ว
- 5) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเพื่อให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การสื่อสารให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยการสร้างต้นแบบผู้นำที่ดี (Role Model) หรือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

- **ข้อสังเกตสำหรับการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการสำรวจในปีต่อไป** เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจเป็นการสำรวจจากผู้มารับบริการ ขณะที่มียุทธศาสตร์อื่นที่ส่งผลต่อคะแนนความพึงพอใจที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในผลการสำรวจความพึงพอใจ เช่น การร้องเรียนของผู้มารับบริการที่อาจไม่ได้เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ หรือผู้รับบริการที่เป็นผู้ตอบแบบสำรวจมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน การทำความเข้าใจแบบสำรวจของผู้ตอบแบบสำรวจ และ/หรือความรู้ความเข้าใจในการรับบริการผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่มีข้อจำกัด รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่อาจไม่ได้มาจากฝ่ายผู้ให้บริการ แต่เป็นเพราะข้อจำกัดของผู้รับบริการทั้งปัจจัยด้านระดับการศึกษา และอายุ เป็นต้น ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละหน่วยบริการที่ควรจะได้มีการนำมาพิจารณาทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในปีต่อไป จึงมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 1) ควรจะมีการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาร่วมกับการคำนวณคะแนนผลการสำรวจความพึงพอใจด้วย โดยอาจจะมีการกำหนดเป็นการให้นำหนักคะแนนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น หากหน่วยงานใดมีประเด็นการร้องเรียนมากจะให้คะแนนเป็นลบ และนำมาคำนวณถ่วงน้ำหนักกับคะแนนผลสำรวจ หรือหน่วยงานใดมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอให้นำจำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์ และนำมาเป็นคะแนนถ่วงน้ำหนักในการให้คะแนนรวมด้วย 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 ควรมีการปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความกระชับและง่ายต่อการทำความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ มีความเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมควรจะมีการนำแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาด (Marketing Mix 7Ps & 7Cs Concept) มาพิจารณาความสอดคล้องของการให้บริการ (Service Provider) กับการรับบริการ (Service recipient) ดังนี้

- 1) P1 ↔ C1 ด้านผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการ (P1-Product & Service) ต้องมีความสอดคล้องหรือตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจน (C1-Customer Needs & Wants) จึงควรมีการสำรวจประเภทบริการที่สำนักงานประกันสังคมมีอยู่ให้ผู้รับบริการตอบและให้ข้อคิดเห็นถึงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้อง 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) สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการและบริการของผู้รับบริการ สถานที่และช่องทางจึงมีความสำคัญที่สำนักงานประกันสังคม ต้องเข้าถึงและปรับตัวให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีหรือการปรับรูปแบบและเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัยและสอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการอย่างชัดเจน
- 4) P4 ↔ C4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (P4-Promotion) ต้องมีรายละเอียดความชัดเจนที่สามารถสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายการให้บริการได้อย่างครบถ้วน (C4-Convenience Choice) การส่งเสริมการตลาดไม่ได้มองถึงการลด แลก แจก แถม แต่มองถึงความชัดเจนของสิ่งที่ต้องการจะสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็ควรจะต้องให้มีการสร้างสิ่งจูงใจในการใช้บริการของผู้รับบริการแต่ละประเภท เพื่อกระตุ้นการใช้และจดจำถึงรูปแบบของบริการที่สามารถนำไปบอกต่อยังบุคคลอื่นได้มากยิ่งขึ้น
- 5) P5 ↔ C5 ด้านบุคลากรหรือพนักงานในองค์กร (P5-People) ต้องมีความสอดคล้อง แนวคิด ทัศนคติของพนักงานหรือคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ (C5-Caring/Competence Courtesy) ควรเน้นคุณภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจ และจดจำในรูปแบบการให้บริการของพนักงาน หรือการให้บริการด้วยใจที่สื่อได้ด้วยใจจดจ่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสามารถทราบได้จากการให้ระดับคะแนนของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
- 6) P6 ↔ C6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (P6-Physical Environment) ต้องมีความสอดคล้องกับด้านความสะดวกสบายของผู้รับบริการ (C6-Comfortable/Comfort Cleanliness) สิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการภายในสถานที่สำนักงานหรือช่องทางการให้บริการมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี ช้าหรือรวดเร็วที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่ นำไปสู่การสร้าง ความประทับใจได้เป็นอย่างดี

- 7) P7 ↔ C7 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความสอดคล้องกับความต่อเนื่องของการติดต่อประสานงานที่สื่อสารได้ถึงความเข้าใจของผู้รับบริการ (C7-Complete / Coordination) ผู้ให้บริการต้องประเมินถึงขั้นตอนการให้บริการว่ามีความชัดเจนสร้างความเข้าใจได้มากน้อยเพียงใดที่จะส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการของผู้มารับบริการ รูปแบบการให้บริการจึงควรลดขั้นตอนและเอกสารให้เกิดความเข้าใจและต่อเนื่องในการใช้บริการ จึงควรมีการสำรวจถึงขั้นตอนที่สมควรลดหรือปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและช่องทางการรับบริการ

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