

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานประกันสังคม ปี 2561

เสนอ สำนักงานประกันสังคม



โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2562

บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561 ดำเนินการโดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบโจทย์วิจัยหลัก 5 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2561 ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม 2) เพื่อสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2561 ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม 3) เพื่อสำรวจความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม 4) เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อการพัฒนาบริการของสำนักงานประกันสังคม และ 5) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุกและการสร้างนวัตกรรมการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ปี 2561 สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนน ความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการ เท่ากับ 4.251 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 โดยคะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.631 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่างๆ 3.986 คะแนน (2) ด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า มีผู้ที่ประสบปัญหาจากการให้บริการน้อยมาก เพียงร้อยละ 6.8 ของผู้บริการทั้งหมด ดังนั้น สรุปได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ส่วนมาก) สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้บริการพึงพอใจได้ดีมาก คิดเป็นระดับคะแนน 4.261 อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บางส่วน) ทำให้ผู้บริการ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นระดับคะแนน -3.366 ดังนั้น จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีต่อความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (3) ด้านความรู้สึกผูกพันของผู้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า สำหรับผู้บริการ มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.2 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.6 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 14.2 และสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 92 ที่เหลือคือ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 (4) ปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อการพัฒนาบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลและการสื่อสารของสำนักงานประกันสังคม ที่ยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการด้านเนื้อหาสาระและผู้ประกันตนเข้าไม่ถึงข้อมูลต่างๆ ผู้ประกันตนไม่ทราบข้อมูล ไม่ทราบในสิทธิของตนเอง และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/การรับรู้สิทธิ/ช่องทางและวิธีใช้สิทธิของผู้ประกันตนผ่านเครือข่ายพันธมิตรด้านการรักษาพยาบาลยังไม่ดี (5) ข้อเสนอแนะ การจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการมีทั้งหมด 6 ด้าน 15 แนวทาง ได้แก่

ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย 1.1) แนวทาง การปลูกฝัง ค่านิยมองค์กรด้านความรักในงานบริการ โดยทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการประชาชน 1.2) แนวทางการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมอย่างจริงจัง/ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง/การ ตั้งศูนย์อบรมและมีตัวชี้วัดทดสอบ และ 1.3) แนวทางการลดสถิติร้องเรียน

ด้านที่ 2 กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ได้แก่ แนวทางการปรับปรุงกฎระเบียบ เงื่อนไข การปฏิบัติงานที่ล้าสมัย เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน และการลดเอกสารซ้ำซ้อน

ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ แนวทางการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้ทั่วถึงและชัดเจน

ด้านที่ 4 เทคโนโลยีการบริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ แนวทางส่งเสริมและให้ความรู้ การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม

ด้านที่ 5 การบริการผ่านเครือข่ายพันธมิตร ประกอบด้วย 5.1) แนวทางสร้างความเชื่อมั่นการชำระ เงินผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร 5.2) แนวทางการบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การเชื่อมต่อฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 5.3) แนวทางการพัฒนาความรู้ ของเจ้าหน้าที่เครือข่ายพันธมิตร ให้มีความเข้าใจงานบริการประกันสังคม 5.4) แนวทางการพัฒนารูปแบบ/วิธีการจัดส่งเอกสารให้นายจ้าง/ ผู้ประกันตนรูปแบบใหม่ และ 5.5) แนวทางการพัฒนาบริการเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล

ด้านที่ 6 นายจ้าง ผู้ประกันตน ประกอบด้วย 6.1) แนวทางการกำกับดูแลนายจ้าง ให้ปฏิบัติ ตามระเบียบของสำนักงานประกันสังคม 6.2) แนวทางการลดปัญหาผู้ประกันตนมาตรา 39 ไม่จ่ายเงินสมทบ อย่างต่อเนื่อง 6.3) แนวทางการขยายฐานลูกค้าใหม่ (มาตรา 40) และ 6.4) แนวทางการลดปัญหา ผู้ประกันตนมาตรา 40 ไม่จ่ายเงินสมทบอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม จากการรวบรวมมาตรการ/แนวทางการเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อนของสำนักงาน ประกันสังคมตามที่กล่าวไว้ นักวิจัยมีข้อเสนอถึงแนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญและความเป็นไปได้ ของมาตรการ โดยการสำรวจรอบปีต่อไป ปี 2562 คือ ควรวิเคราะห์เนื้อหาของมาตรการเพิ่มเติม ด้วยวิธี จัดอันดับความสำคัญของมาตรการต่างๆ ทั้งนี้ ควรทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจัดอันดับมาตรการที่สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งดำเนินการตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง และนำผล ที่ได้มาวิเคราะห์ผลเชิงโครงสร้างความสัมพันธ์ของมาตรการเหล่านั้น เพื่อนำมาเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน ของสำนักงานประกันสังคมต่อไป รวมถึงการให้น้ำหนักความสำคัญของมาตรการนั้นๆ

Abstract

This report contains the results of the Social Security Office (SSO) service-user satisfaction survey in 2018. The study was conducted by Community Economic Development and Research Centre, Faculty of Economics, Chiang Mai University. It has the following objectives: 1) to survey the satisfaction levels of service users in 2018 on the service provided by the SSO, 2) to survey the dissatisfaction levels of the service users in 2018 on the service provided by the SSO, 3) to survey the commitment of the service users and stakeholders to the SSO, 4) to use the results of satisfaction, dissatisfaction and commitment to analyze factors and risks that affect satisfaction, dissatisfaction and commitment to service development of the SSO and 5) to derive recommendations for the preparation of plans or measures for the development, improvement, problem solving, proactive work processes, and to create service innovations for the SSO.

The undertaken research yielded the following results. (1) In 2018, service users gave SSO an overall satisfaction score of 4.251 out of 5 - the highest score, which is 4.631, being satisfaction from improvement of online services, and the lowest score, which is 3.986, being satisfaction from receiving news and information via different communication channels. (2) On the services of the SSO side, it was found that only 6.8 percent of service users claimed to have encountered problems related to SSO services. Therefore, it can be concluded that most users are satisfied with the service provided by the SSO. Social security officers (most) can provide services that make the service user very satisfied with the level of satisfaction 4.261. However, there are still problems from the service of the staff (partly), causing the users to be dissatisfied with the score of -3.366. As a result, it can be interpreted that the staff and personnel of SSO is the most important factor that causes the service satisfaction of the SSO. (3) Regarding the commitment of users to the Social Security Office, it was found that 40.2% of service users had a high level of commitment to SSO, 45.6% a medium level, and 14.2% a low level. On the stakeholder side, 92% had a high level of commitment to SSO, leaving the remaining 8% to a medium level. (4) Risk factors for service development of the Social Security Office lied on its poor public relations and communications. The content did not meet the needs of the insurers; they could not access to certain information and were not informed of their rights; publicity of information; insurers' acknowledgement of rights; and insurers' lack of understanding of channels and ways to exercise their rights through the healthcare partner network. (5) Recommendations for creating a plan for measures to improve service improvement are 6 aspects, 15 approaches, including

Aspect 1) The staff and personnel of the SSO which consists of 1.1) Guidelines for cultivating corporate values for service love by giving them the awareness of the importance of public service work. 1.2) Guidelines for the development of knowledge of social security officers seriously /continuous staff training /training center setting with test indicators and 1.3) Guidelines for reducing complaint statistics.

Aspect 2) Rules that impede work which include guidelines for improving regulations, obsolete operating conditions which are an obstacle to work, and reduction of duplicate documents.

Aspect 3) Publicity of news and information which include guidelines for developing patterns of publicizing information thoroughly and clearly.

Aspect 4) Service technology of the SSO which consists of guidelines to promote and educate the use of services via the Internet of Social Security Office.

Aspect 5) Service through the affiliate network which consists of 5.1) Guidelines for building confidence of payment through partner network agents. 5.2) Guidelines for integrating database systems to be more efficient, database connection between departments. 5.3) Guidelines for knowledge development of the partner network staff to understand social security. 5.4) Guidelines for the development of forms /methods of delivery of documents to employers / new insurers and 5.5) Guidelines for the development of healthcare network services.

Aspect 6) Employer and Insurer which consists of 6.1) Guidelines for supervising employers to follow the rules of the Social Security Office. 6.2) Guidelines for reducing the insurer Section 39 who does not pay contributions continuously. 6.3) Guidelines for expanding the new insurer (Section 40) and 6.4) Guidelines for reducing the insurer Section 40 who does not continuously pay contributions. Nevertheless, from all of the aforementioned measures, it is highly recommended that, for the next round of survey in 2019, the analysis of importance and possibility of each measure should include ranking and prioritizing measures according to necessities and urgencies by stakeholders, who will be giving qualitative data via interviews in order to rank the measures that the Social Security Office must accelerate to follow priorities ,and the results from such interviews can be analyzed to see the structural relationships between measures to further promote the strengths and reduce the weaknesses of SSO services as well as to give different priorities to different measures.

บทสรุปผู้บริหาร

เนื้อหา	หน้า
1 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการ	2
2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ	9
3 ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส	11
4 การรับรู้ในสิทธิประโยชน์ทดแทน	12
5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ	13
6 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ	14
7 ความพึงพอใจในบริการและความเชื่อมั่นในคุณธรรม/ความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ	15
8 ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ	16
9 ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย	17
10 ความพึงพอใจข่าวสารประกันสังคมผ่านช่องทางหลัก	19
11 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร	20
12 ความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ	22
13 การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ	23
14 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์ฟื้นฟู	25
15 การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน (ผู้ให้บริการในศูนย์ฟื้นฟู)	26
16 ความผูกพันของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู	26
17 ความพึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู	27
18 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและ การสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง	29

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริงจัง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการประกันสังคม	1
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มต่างๆ	4
ภาพ	
ภาพที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมและสัดส่วนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม	2
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม	3
3 ระดับ	
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	3
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามผู้ใช้บริการ	4
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม	9
ภาพที่ 6 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก	10
จากผู้ใช้บริการ	
ภาพที่ 7 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยสุด 3 อันดับแรก	10
จากผู้ใช้บริการ	
ภาพที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม	11
จำแนกตามความผูกพัน	
ภาพที่ 9 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทน จำแนกตามกองทุนประกันสังคม	12
และกองทุนเงินทดแทน	
ภาพที่ 10 ร้อยละความต้องการอันดับ 1 ที่ผู้ใช้บริการต้องการจาก	13
สำนักงานประกันสังคมมากที่สุด	
ภาพที่ 11 สัดส่วนผู้ใช้บริการตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ	14
ภาพที่ 12 คะแนนความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ด้าน 6 รายการ	14
ของผู้ประกันตน	
ภาพที่ 13 คะแนนความพึงพอใจในบริการ จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ	15
ภาพที่ 14 คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใส จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ	16
ภาพที่ 15 สัดส่วนผู้มีส่วนได้เสียตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ	17
ภาพที่ 16 ผู้มีส่วนได้เสียที่แสดงความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม	17
ระดับผูกพันมาก	
ภาพที่ 17 คะแนนความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ด้าน 6 รายการ	18
ของผู้มีส่วนได้เสีย	

ภาพ (ต่อ)	หน้า
ภาพที่ 18 เปรียบเทียบผลคะแนนความพึงพอใจข่าวสารผ่าน 6 ช่องทางหลัก กับร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยได้รับข่าวสารสำนักงานประกันสังคมใน 6 ช่องทางหลัก	19
ภาพที่ 19 คะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร	21
ภาพที่ 20 รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการ เครือข่ายพันธมิตร	21
ภาพที่ 21 คะแนนความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ	23
ภาพที่ 22 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการและ นวัตกรรมบริการ	24
ภาพที่ 23 คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟู 7 ด้าน	25
ภาพที่ 24 ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู ที่รับทราบในสิทธิประโยชน์ทดแทน	26
ภาพที่ 25 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู	27
ภาพที่ 26 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาล ในทัศนคติของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม กับ ผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู	27
ภาพที่ 27 คะแนนความพึงพอใจการบริการเครือข่ายการรักษาพยาบาลของ ผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟู	28

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561 กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำรวจเป็นผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมและผู้ให้บริการเครือข่ายพันธมิตรงานบริการสำนักงานประกันสังคม โดยผู้ให้บริการสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ผู้ให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ที่มีทั้งหมด 137 หน่วยบริการ และ 5 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ส่วนผู้ให้บริการเครือข่ายพันธมิตรงานบริการสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ผู้ให้บริการของหน่วยงานอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. เครือข่ายพันธมิตรงานบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน 2. เครือข่ายพันธมิตรด้านการชำระเงินประกันสังคม หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัทอื่นๆ ที่ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคมให้ทำหน้าที่บริการรับ-จ่ายเงินให้กับผู้ประกันตนแทนสำนักงานประกันสังคม

มีขนาดตัวอย่างสำรวจ รวมทั้งสิ้น 22,356 ราย จำแนกเป็นผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ จำนวน 22,146 ราย และผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค จำนวน 210 ราย จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ (2,763 ราย) ผู้ประกันตน มาตรา 33 (9,849 ราย) ผู้ประกันตน มาตรา 39 (3,334 ราย) ผู้ประกันตน มาตรา 40 (4,779 ราย) และลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) (1,421 ราย) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการประกันสังคม

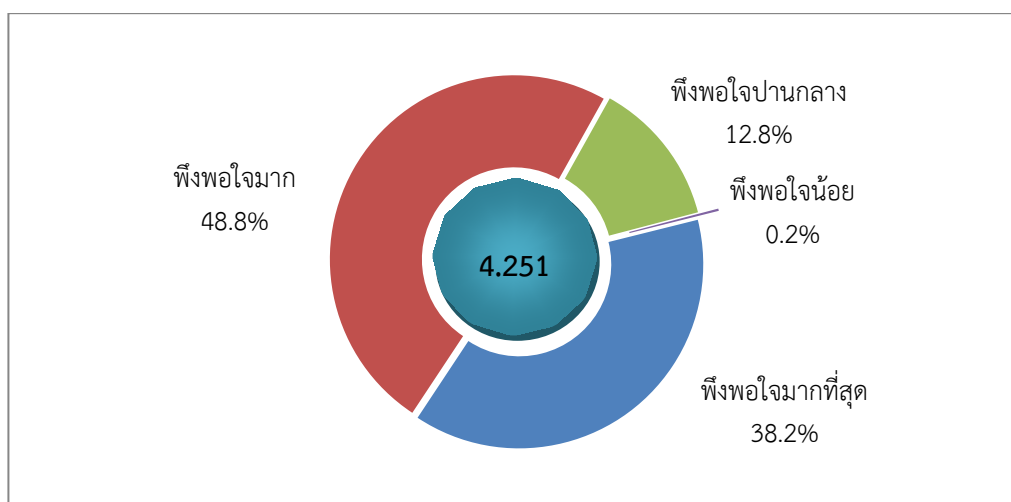
หน่วยบริการ	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	รวม ทุกกลุ่ม
ทั่วประเทศ 137 หน่วยบริการ	2,763	9,849	3,334	4,779	1,421	22,146
กรุงเทพมหานคร	240	1,006	261	241	120	1,868
ปริมณฑล	245	1,001	324	270	123	1,963
ภาคกลาง	700	2,693	727	960	359	5,439
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	608	1,966	796	1,351	313	5,034
ภาคเหนือ	524	1,603	744	1,225	282	4,378
ภาคใต้	446	1,580	482	732	224	3,464
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	ปทุมธานี	เชียงใหม่	ขอนแก่น	ระยอง	สงขลา	รวม
5 ภาค	31	60	39	20	60	210
รวมทุกกลุ่มตัวอย่างสำรวจ						22,356

มีเนื้อหาแนะนำเสนอเป็นบทสรุปผู้บริหารทั้งหมด 18 หัวข้อ ได้แก่ 1.ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการ 2.ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ 3.ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส 4.การรับรู้ในสิทธิประโยชน์ทดแทน 5.ความต้องการของผู้ใช้บริการ 6.ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ 7.ความพึงพอใจในบริการและความเชื่อมั่นในคุณธรรม/ความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ 8.ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ 9.ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย 10.ความพึงพอใจข่าวสารประกันสังคมผ่านช่องทางหลัก 11.ความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร 12.ความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ 13.การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ 14.ความพึงพอใจในบริการของศูนย์ฟื้นฟู 15.การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน (ผู้ให้บริการในศูนย์ฟื้นฟู) 16.ความผูกพันของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู 17.ความพึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู และ 18.ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

1.ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการ

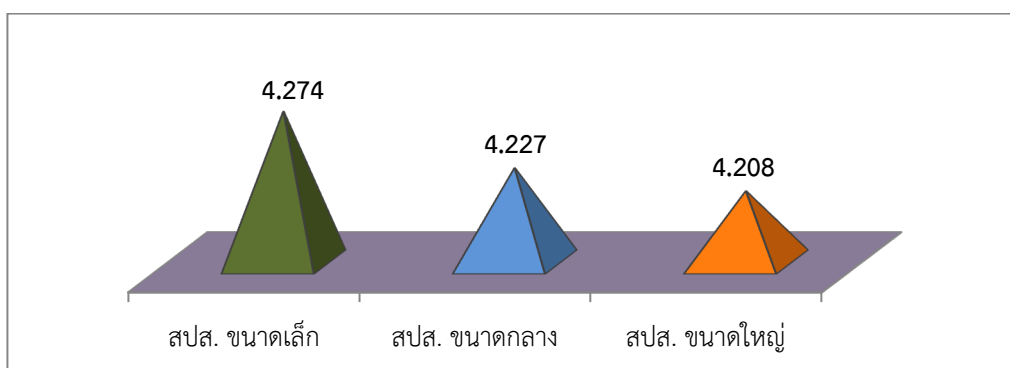
ผลสำรวจพบว่า ปี 2561 สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการ เท่ากับ 4.251 คะแนน (Top 2 Box 87.0%) โดยคะแนน 4.251 ดังกล่าว เกิดจากผู้ให้บริการที่รู้สึกพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ระดับ “พึงพอใจมากที่สุด 38.2%” “พึงพอใจมาก 48.8%” “พึงพอใจปานกลาง 12.8%” “พึงพอใจน้อย 0.2%” และ “พึงพอใจน้อยที่สุด 0.0%” (ภาพที่ 1) และพบว่าในภาพรวมของทั้งองค์กร สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มได้รับความพึงพอใจจากผู้บริการมากกว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมและสัดส่วนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

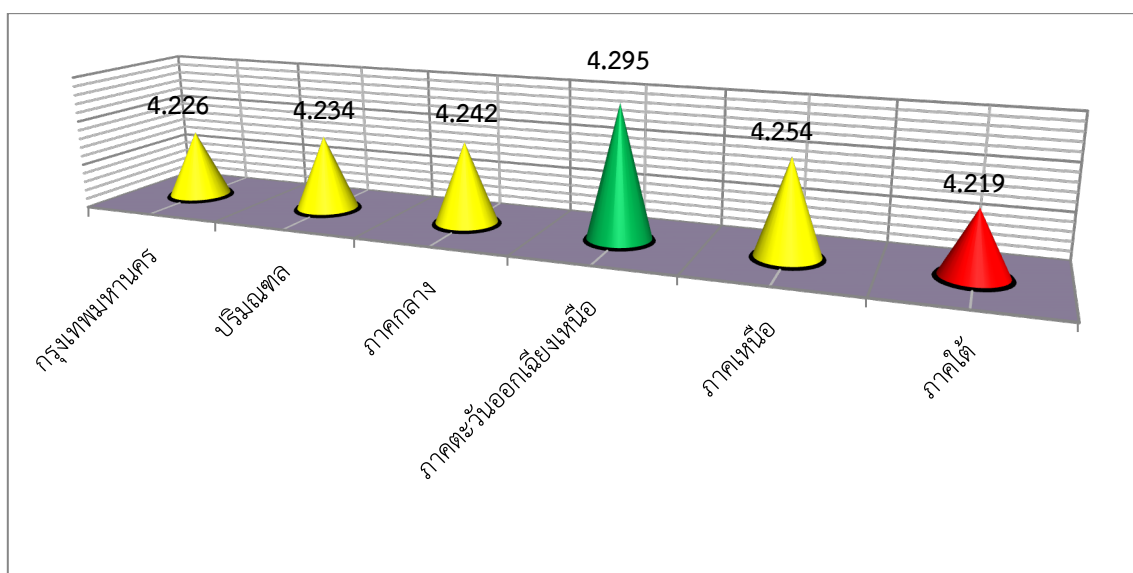
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด (4.295 คะแนน) ขณะที่ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาคใต้ ให้ความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด (4.219 คะแนน) เมื่อเปรียบเทียบกัน และพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) รู้สึกพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม มากที่สุด (4.289 คะแนน) โดยมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกับกลุ่มนายจ้าง (4.281 คะแนน) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (4.281 คะแนน) ขณะที่กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด (4.226 คะแนน) อย่างเด่นชัดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น (ภาพที่ 3-4)

ภาพที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามผู้ใช้บริการ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มต่างๆ

รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม	Top 2 Box*	ร้อยละความพึงพอใจ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวมทุกกลุ่ม		4.251	87.0	38.2	48.8	12.8	0.2	0.0
นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ	3	4.281	89.1	39.2	49.9	10.7	0.2	0.0
ผู้ประกันตน มาตรา 33	5	4.226	85.9	37.0	48.9	13.9	0.2	0.0
ผู้ประกันตน มาตรา 39	4	4.239	86.3	37.7	48.6	13.5	0.2	0.0
ผู้ประกันตน มาตรา 40	2	4.281	88.0	40.2	47.8	11.8	0.2	0.0
ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)	1	4.289	89.4	39.5	49.9	10.5	0.1	0.0
กองทุน**								
กองทุนประกันสังคม	1	4.248	86.9	38.1	48.8	12.9	0.2	0.0
กองทุนเงินทดแทน	2	4.243	86.9	37.7	49.2	12.9	0.2	0.0
ขนาดของสำนักงานประกันสังคม								
ขนาดเล็ก	1	4.274	87.6	40.0	47.6	12.2	0.2	0.0
ขนาดกลาง	2	4.227	87.1	35.9	51.2	12.7	0.2	0.0
ขนาดใหญ่	3	4.208	85.7	35.4	50.3	14.1	0.2	0.0
ภาค								
กรุงเทพมหานคร	5	4.226	87.4	35.5	51.9	12.3	0.3	0.0
ปริมณฑล	4	4.234	88.4	35.2	53.2	11.5	0.1	0.0
ภาคกลาง	3	4.242	86.2	38.1	48.1	13.5	0.3	0.0
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1	4.295	88.3	41.4	46.9	11.6	0.1	0.0
ภาคเหนือ	2	4.254	86.7	38.8	47.9	13.2	0.1	0.0
ภาคใต้	6	4.219	86.1	36.2	49.9	13.6	0.3	0.0



รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม	Top 2 Box*	ร้อยละความพึงพอใจ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กรุงเทพมหานคร								
กทม. พื้นที่ 1	3	4.290	84.7	44.9	39.8	14.7	0.6	0.0
กทม. พื้นที่ 2	6	4.237	87.5	36.5	51.0	12.3	0.2	0.0
กทม. พื้นที่ 3	5	4.240	91.3	32.7	58.6	8.7	0.0	0.0
กทม. พื้นที่ 4	1	4.348	90.7	44.4	46.3	9.0	0.3	0.0
กทม. พื้นที่ 5	11	4.154	87.6	28.6	59.0	11.6	0.8	0.0
กทม. พื้นที่ 6	10	4.156	87.6	28.0	59.6	12.4	0.0	0.0
กทม. พื้นที่ 7	7	4.203	87.2	33.3	53.9	12.6	0.2	0.0
กทม. พื้นที่ 8	2	4.292	82.5	46.7	35.8	17.5	0.0	0.0
กทม. พื้นที่ 9	9	4.164	89.1	27.6	61.5	10.5	0.4	0.0
กทม. พื้นที่ 10	12	4.148	81.0	34.1	46.9	18.7	0.3	0.0
กทม. พื้นที่ 11	8	4.197	88.4	31.6	56.8	11.2	0.4	0.0
กทม. พื้นที่ 12	4	4.267	89.8	37.3	52.5	9.8	0.4	0.0
ปริมณฑล								
สมุทรปราการ	9	4.187	82.9	35.7	47.2	17.1	0.0	0.0
สาขาพระประแดง (สมุทรปราการ)	12	4.123	90.4	21.9	68.5	9.6	0.0	0.0
สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ)	4	4.291	91.0	38.1	52.9	9.0	0.0	0.0
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	11	4.129	82.0	31.2	50.8	17.8	0.2	0.0
นนทบุรี	6	4.257	90.8	35.1	55.7	9.1	0.1	0.0
สาขาบางบัวทอง (นนทบุรี)	10	4.132	86.8	26.3	60.5	13.2	0.0	0.0
ปทุมธานี	5	4.262	79.3	47.1	32.2	20.6	0.1	0.0
สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี)	8	4.228	91.8	31.2	60.6	7.9	0.3	0.0
นครปฐม	7	4.250	96.1	28.8	67.3	3.9	0.0	0.0
สาขาสามพราน (นครปฐม)	2	4.308	97.6	33.3	64.3	2.4	0.0	0.0
สมุทรสาคร	3	4.296	89.2	40.4	48.8	10.8	0.0	0.0
สาขากระทุ่มแบน (สมุทรสาคร)	1	4.380	86.1	51.9	34.2	13.9	0.0	0.0
ภาคกลาง								
อยุธยา	16	4.232	88.6	35.0	53.6	11.0	0.4	0.0
สาขาอุทัย (อยุธยา)	13	4.237	88.3	35.4	52.9	11.6	0.1	0.0
อ่างทอง	23	4.198	85.7	34.2	51.5	14.1	0.2	0.0
ลพบุรี	22	4.202	88.6	31.7	56.9	11.3	0.1	0.0
สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี)	19	4.216	82.2	40.7	41.5	16.5	1.3	0.0
สิงห์บุรี	28	4.154	80.7	35.0	45.7	19.1	0.2	0.0
ชัยนาท	4	4.410	91.2	49.8	41.4	8.7	0.1	0.0
สระบุรี	12	4.248	85.6	39.2	46.4	14.3	0.1	0.0
สาขาหนองแค (สระบุรี)	17	4.223	85.3	37.1	48.2	14.6	0.1	0.0
ชลบุรี	33	4.137	79.9	34.3	45.6	19.6	0.5	0.0
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	15	4.232	89.7	33.7	56.0	10.0	0.3	0.0
ระยอง	18	4.216	82.6	39.4	43.2	17.0	0.4	0.0



รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม	Top 2 Box*	ร้อยละความพึงพอใจ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	9	4.291	88.3	40.9	47.4	11.5	0.2	0.0
จันทบุรี	25	4.175	80.6	37.9	42.7	18.3	1.1	0.0
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)	30	4.149	77.9	38.2	39.7	21.0	1.1	0.0
ตราด	29	4.153	79.5	36.3	43.2	20.0	0.5	0.0
ฉะเชิงเทรา	20	4.213	87.8	33.8	54.0	12.0	0.2	0.0
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	21	4.208	87.0	34.3	52.7	12.6	0.4	0.0
สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา)	6	4.321	90.7	41.6	49.1	9.1	0.2	0.0
ปราจีนบุรี	31	4.149	82.3	33.2	49.1	17.2	0.5	0.0
สาขาศรีมหาโพธิ (ปราจีนบุรี)	11	4.258	93.0	32.8	60.2	7.0	0.0	0.0
นครนายก	3	4.453	92.2	53.3	38.9	7.7	0.1	0.0
สระแก้ว	10	4.273	87.3	40.3	47.0	12.5	0.2	0.0
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)	24	4.192	85.7	33.7	52.0	14.1	0.2	0.0
ราชบุรี	1	4.605	98.7	61.9	36.8	1.2	0.1	0.0
สาขาบ้านโป่ง (ราชบุรี)	2	4.587	99.6	59.1	40.5	0.4	0.0	0.0
กาญจนบุรี	7	4.306	87.2	43.5	43.7	12.6	0.2	0.0
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)	5	4.352	87.7	47.6	40.1	12.2	0.1	0.0
สุพรรณบุรี	8	4.296	86.4	43.4	43.0	13.4	0.2	0.0
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)	14	4.233	84.5	38.8	45.7	15.5	0.0	0.0
สมุทรสงคราม	34	4.109	78.7	32.2	46.5	21.3	0.0	0.0
เพชรบุรี	26	4.166	85.3	31.3	54.0	14.7	0.0	0.0
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)	32	4.144	84.2	30.2	54.0	15.8	0.0	0.0
ประจวบคีรีขันธ์	27	4.160	84.0	32.0	52.0	15.9	0.1	0.0
สาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)	35	4.091	81.2	27.9	53.3	18.8	0.0	0.0
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ								
นครราชสีมา	28	4.128	79.6	33.2	46.4	20.4	0.0	0.0
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	20	4.225	80.4	42.1	38.3	19.6	0.0	0.0
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)	27	4.159	86.8	29.5	57.3	12.7	0.5	0.0
บุรีรัมย์	6	4.455	91.9	53.9	38.0	7.9	0.2	0.0
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)	12	4.346	91.0	43.5	47.5	9.0	0.0	0.0
สุรินทร์	22	4.197	91.5	28.2	63.3	8.5	0.0	0.0
สาขาศีขรภูมิ (สุรินทร์)	29	4.126	92.6	20.0	72.6	7.4	0.0	0.0
ศรีสะเกษ	25	4.174	84.8	32.5	52.3	15.2	0.0	0.0
อุบลราชธานี	30	4.102	83.0	27.2	55.8	17.0	0.0	0.0
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	8	4.427	95.7	47.0	48.7	4.2	0.1	0.0
ยโสธร	9	4.404	93.8	46.7	47.1	6.1	0.1	0.0
ชัยภูมิ	13	4.282	90.1	38.2	51.9	9.8	0.1	0.0
อำนาจเจริญ	21	4.202	88.9	31.4	57.5	11.1	0.0	0.0
บึงกาฬ	26	4.164	83.8	32.5	51.3	16.2	0.0	0.0
หนองบัวลำภู	17	4.253	88.0	37.4	50.6	12.0	0.0	0.0



รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม	Top 2 Box*	ร้อยละความพึงพอใจ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขอนแก่น	23	4.194	82.5	37.6	44.9	16.7	0.8	0.0
สาขาชุมแพ (ขอนแก่น)	5	4.457	93.2	52.6	40.6	6.8	0.0	0.0
สาขาบ้านไผ่ (ขอนแก่น)	1	4.636	93.6	70.1	23.5	6.2	0.2	0.0
อุดรธานี	7	4.453	89.7	56.0	33.7	9.8	0.5	0.0
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	4	4.496	94.4	55.1	39.3	5.6	0.0	0.0
เลย	2	4.562	95.2	61.1	34.1	4.7	0.1	0.0
หนองคาย	15	4.263	88.6	38.1	50.5	11.1	0.3	0.0
มหาสารคาม	11	4.358	89.2	46.8	42.4	10.6	0.2	0.0
ร้อยเอ็ด	19	4.238	86.7	37.2	49.5	13.3	0.0	0.0
สาขาโพนทอง (ร้อยเอ็ด)	18	4.251	83.8	41.3	42.5	16.2	0.0	0.0
กาฬสินธุ์	16	4.260	82.8	43.6	39.2	16.8	0.4	0.0
นครพนม	14	4.275	97.6	29.8	67.8	2.4	0.0	0.0
มุกดาหาร	24	4.190	84.3	34.7	49.6	15.7	0.0	0.0
สกลนคร	3	4.500	92.7	57.6	35.1	7.1	0.2	0.0
สาขาสว่างแดนดิน (สกลนคร)	10	4.371	88.4	48.9	39.5	11.4	0.2	0.0
ภาคเหนือ								
เชียงใหม่	20	4.163	84.9	31.4	53.5	15.1	0.0	0.0
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	8	4.278	85.1	43.0	42.1	14.6	0.3	0.0
ลำพูน	17	4.170	82.1	34.9	47.2	17.9	0.0	0.0
สาขาบ้านโฮ้ง (ลำพูน)	14	4.211	84.7	36.5	48.2	15.3	0.0	0.0
ลำปาง	22	4.148	81.8	32.9	48.9	18.2	0.0	0.0
สาขาเถิน (ลำปาง)	24	4.139	81.7	32.4	49.3	18.1	0.2	0.0
อุตรดิตถ์	6	4.362	90.1	46.2	43.9	9.8	0.1	0.0
แพร่	9	4.270	90.1	37.1	53.0	9.6	0.3	0.0
สาขาลอง (แพร่)	7	4.281	94.0	34.4	59.6	5.6	0.4	0.0
น่าน	19	4.165	89.4	27.1	62.3	10.6	0.0	0.0
สาขาปัว (น่าน)	16	4.174	93.0	24.4	68.6	7.0	0.0	0.0
พะเยา	10	4.254	89.5	36.0	53.5	10.5	0.0	0.0
เชียงราย	18	4.170	83.7	33.4	50.3	16.3	0.0	0.0
แม่ฮ่องสอน	12	4.247	89.4	35.4	54.0	10.6	0.0	0.0
นครสวรรค์	2	4.499	94.7	55.1	39.6	5.3	0.0	0.0
สาขาดาคี (นครสวรรค์)	4	4.491	94.9	54.2	40.7	5.0	0.1	0.0
อุทัยธานี	11	4.250	88.4	36.6	51.8	11.6	0.0	0.0
กำแพงเพชร	1	4.638	94.3	69.6	24.7	5.6	0.1	0.0
ตาก	15	4.174	83.3	34.1	49.2	16.7	0.0	0.0
สาขาแม่สอด (ตาก)	13	4.220	86.6	35.9	50.7	12.9	0.5	0.0
สุโขทัย	26	4.126	80.6	32.1	48.5	19.4	0.0	0.0
พิษณุโลก	5	4.405	91.9	48.5	43.4	8.1	0.0	0.0
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	3	4.498	95.8	54.1	41.7	4.2	0.0	0.0



รายการ	อันดับ	ความพึงพอใจ ในภาพรวม	Top 2 Box*	ร้อยละความพึงพอใจ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พิจิตร	25	4.132	77.5	35.9	41.6	22.3	0.2	0.0
เพชรบูรณ์	21	4.160	78.7	38.2	40.5	20.4	0.9	0.0
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)	23	4.142	75.8	38.3	37.5	24.2	0.0	0.0
ภาคใต้								
นครศรีธรรมราช	1	4.474	92.4	55.1	37.3	7.5	0.1	0.0
สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช)	12	4.179	88.9	29.0	59.9	11.1	0.0	0.0
สาขาสิชล (นครศรีธรรมราช)	15	4.176	85.6	32.6	53.0	13.8	0.6	0.0
กระบี่	10	4.195	81.7	38.4	43.3	17.6	0.7	0.0
สาขาคลองท่อม (กระบี่)	3	4.337	89.4	44.4	45.0	10.5	0.1	0.0
พังงา	11	4.184	87.7	31.0	56.7	11.9	0.4	0.0
ภูเก็ต	22	4.064	83.5	22.9	60.6	16.4	0.1	0.0
สาขากระทุ้ (ภูเก็ต)	9	4.243	83.0	41.6	41.4	16.8	0.2	0.0
สุราษฎร์ธานี	5	4.314	88.4	43.0	45.4	11.5	0.1	0.0
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)	6	4.287	90.7	38.0	52.7	9.3	0.0	0.0
ระนอง	13	4.178	82.5	35.6	46.9	17.4	0.1	0.0
ชุมพร	17	4.137	85.6	28.3	57.3	14.1	0.3	0.0
สงขลา	7	4.256	85.7	39.9	45.8	14.3	0.0	0.0
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	4	4.332	87.7	46.1	41.6	11.9	0.4	0.0
สาขาสะเดา (สงขลา)	19	4.098	80.0	30.0	50.0	19.9	0.1	0.0
สตูล	14	4.176	85.2	32.5	52.7	14.8	0.0	0.0
ตรัง	16	4.173	84.2	33.3	50.9	15.5	0.3	0.0
สาขาห้วยยอด (ตรัง)	8	4.254	87.1	39.2	47.9	11.9	1.0	0.0
พัทลุง	21	4.065	83.8	22.9	60.9	16.0	0.2	0.0
ปัตตานี	20	4.089	80.3	29.3	51.0	19.0	0.7	0.0
ยะลา	18	4.130	86.3	26.9	59.4	13.5	0.2	0.0
นราธิวาส	2	4.393	92.2	47.2	45.0	7.7	0.1	0.0

หมายเหตุ : * Top 2 Box หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจระดับ “มากที่สุดและมาก” เมื่อเทียบเป็นสัดส่วนกับร้อยละความพึงพอใจทั้งหมด มีสูตรดังนี้ คะแนนของ $[(5+4) / (5+4+3+2+1)] \times 100$

** ผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ กองทุนประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 39 40 ส่วนกองทุนเงินทดแทน ได้แก่ นายจ้าง และลูกจ้างผู้ใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

2. ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ

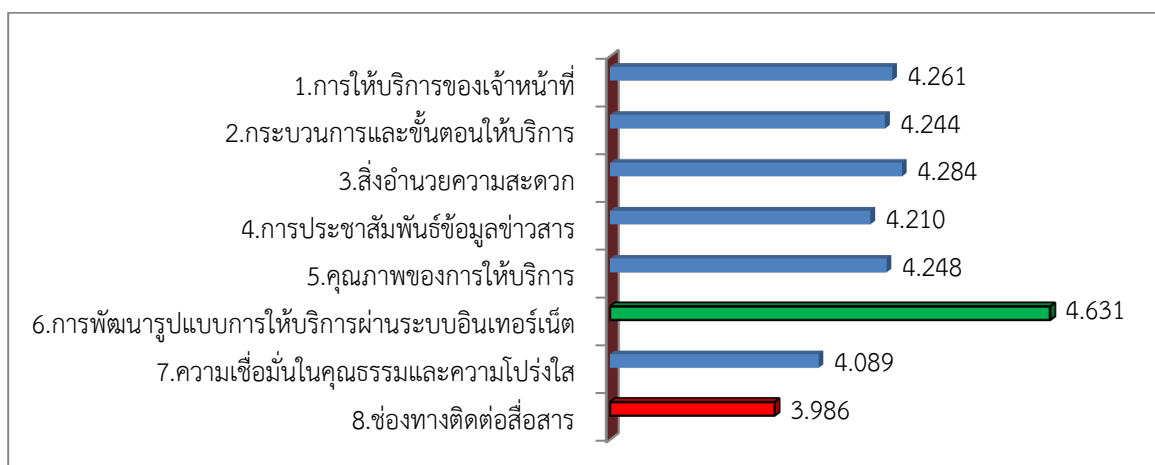
ผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจการพัฒนาารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด 4.631 คะแนน แต่ความพึงพอใจการรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ น้อยที่สุด 3.986 คะแนน

เป็นที่น่าสังเกตว่า การพัฒนาารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้บริการ อยู่ในระดับ "สูงอย่างเด่นชัด" เมื่อเทียบกับบริการด้านอื่นๆ สะท้อนว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่ต้องการเดินทางมายังสำนักงานประกันสังคม

ขณะที่การรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้บริการ น้อยที่สุด 3.986 คะแนน (และต่ำกว่า 4.000 คะแนน) สะท้อนว่า สำนักงานประกันสังคม ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่อง ช่องทางสื่อสารกับผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร ซึ่งหมายถึง ช่องทางต่อไปนี้ 1.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม 2.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม 3.Mobile Application 4.ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 5.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และ 6.ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม ยังมีบางช่องทางที่ผู้บริการรู้สึกพึงพอใจในระดับต่ำ (น้อยกว่า 4.000 คะแนน) ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (3.926 คะแนน) Facebook ของสำนักงานประกันสังคม (3.965 คะแนน) Mobile Application (3.948 คะแนน) และศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 (3.962 คะแนน) โดยสังเกตได้ว่า ช่องทางสื่อสารเหล่านี้ เป็นการสื่อสารผ่าน เทคโนโลยีสมัยใหม่

สะท้อนพฤติกรรมของผู้บริการที่ต้องการ ความทันสมัย ของการติดต่อและรับข่าวสารที่มากขึ้น ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม ควรศึกษาและพัฒนาารูปแบบการสื่อสารกับผู้บริการในภาพลักษณ์ที่เน้นความทันสมัย ความรวดเร็ว ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคำตอบให้กับผู้บริการได้ทุกเรื่องและรวดเร็ว (ระบบการสื่อสารที่ไม่ผ่านเจ้าหน้าที่) และรวมถึงการสื่อสารผ่านเจ้าหน้าที่ทางไกล ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 ก็ควรได้รับการพัฒนาในเรื่อง ความรวดเร็ว ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคำตอบให้กับผู้บริการได้ทุกเรื่องและรวดเร็ว เช่นกัน

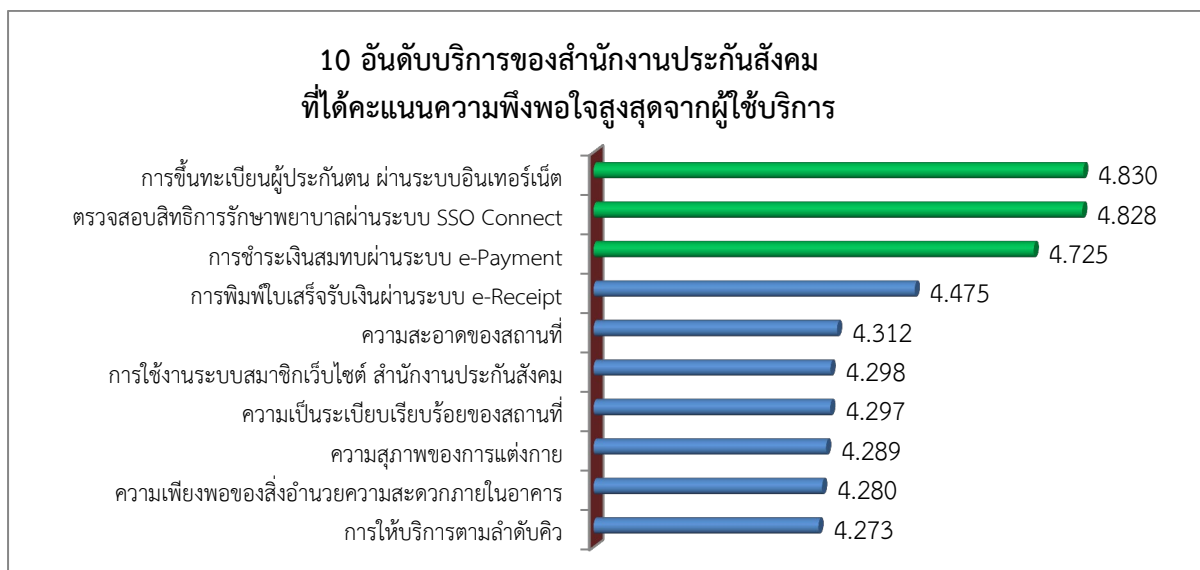
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของผู้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม



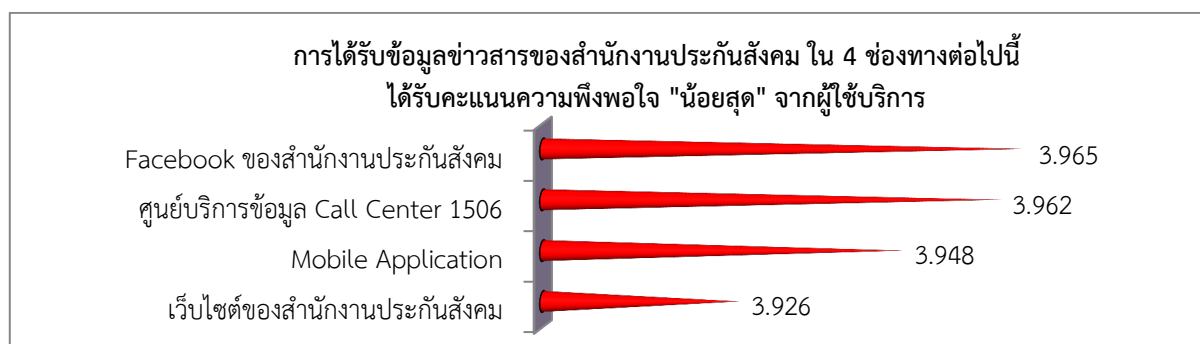
10 อันดับบริการ ของสำนักงานประกันสังคม ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ 1.การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (4.830 คะแนน) 2.ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลผ่านระบบ SSO Connect (4.828 คะแนน) 3.การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment (4.725 คะแนน) 4.การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt (4.475 คะแนน) 5.ความสะอาดของสถานที่ (4.312 คะแนน) 6.การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม (4.298 คะแนน) 7.ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (4.297 คะแนน) 8.ความสุภาพของการแต่งกาย (4.289 คะแนน) 9.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร (4.280 คะแนน) และ 10.การให้บริการตามลำดับคิว (4.273 คะแนน) ตามลำดับ (ภาพที่ 6)

ส่วนบริการที่เป็นจุดอ่อน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 4.000 คะแนน มีจำนวน 4 บริการที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ 1.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (3.926 คะแนน) 2.Mobile Application (3.948 คะแนน) 3.ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 (3.962 คะแนน) และ 4.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม (3.965 คะแนน) (ภาพที่ 7)

ภาพที่ 6 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรกจากผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 7 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยสุด 3 อันดับแรกจากผู้ใช้บริการ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

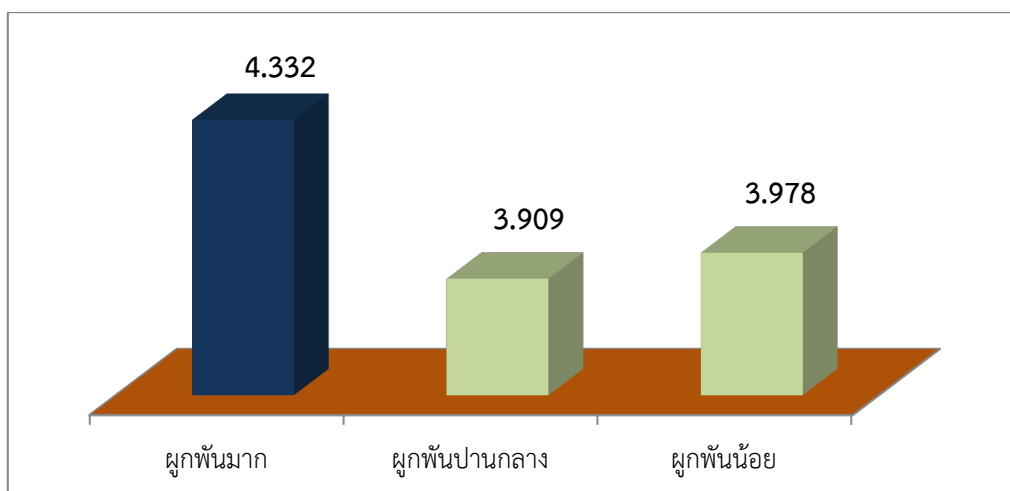
สรุปสิ่งที่ค้นพบ : จุดแข็งของการให้บริการสำนักงานประกันสังคม คือ บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตและบริการด้านอาคารสถานที่ ส่วนจุดอ่อนของการให้บริการสำนักงานประกันสังคม คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

3.ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส

นอกจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมแล้ว การสำรวจครั้งนี้ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในประเด็นเกี่ยวกับ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม โดยประเด็นความ เชื่อมั่นดังกล่าว ถูกนับรวมอยู่ในการคำนวณเป็นผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน

ผลสำรวจช่วยยืนยันได้ว่า "กระบวนการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับ สำนักงานประกันสังคม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม" กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับ "มาก" มีแนวโน้มที่จะเชื่อมั่น ในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคมมากเช่นกัน (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามความผูกพัน



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

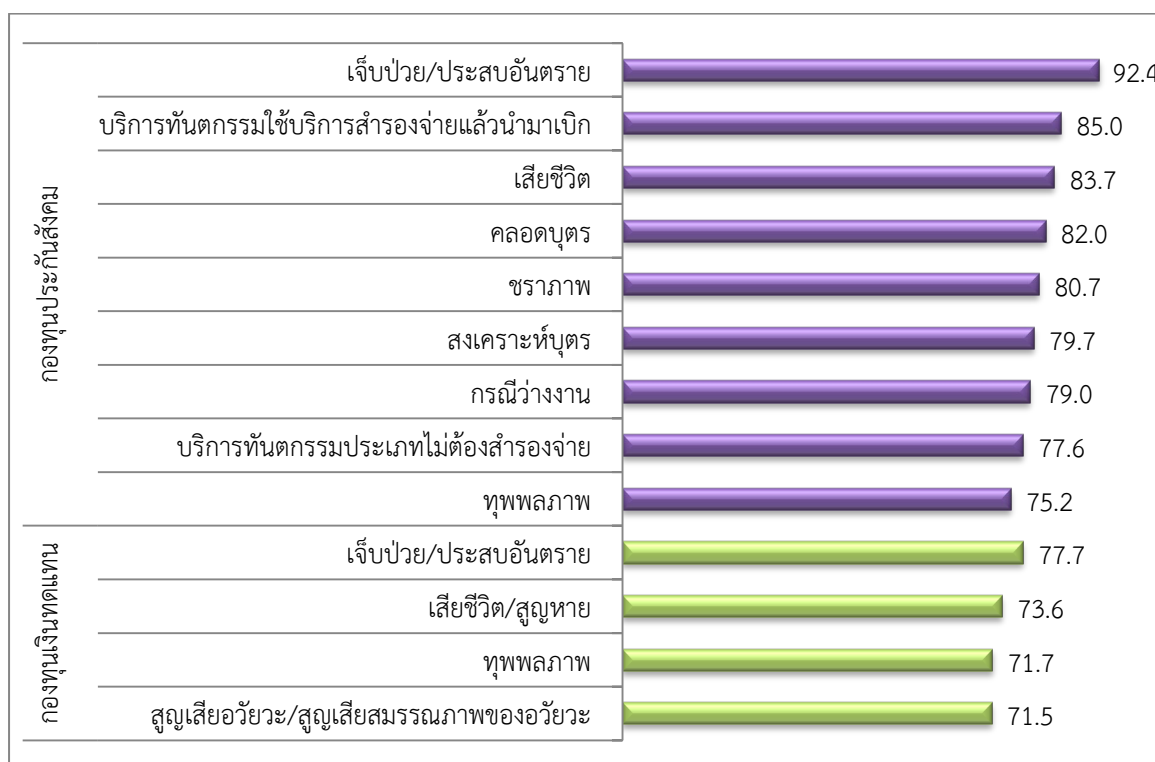
สรุปสิ่งที่ค้นพบ : “กระบวนการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับสำนักงาน ประกันสังคม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม” กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับ "มาก" มีแนวโน้มที่จะเชื่อมั่นในคุณธรรมและ ความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคมมากเช่นกัน

4. การรับรู้ในสิทธิประโยชน์ทดแทน

ผลสำรวจเรื่องการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทน (ในภาพรวม) พบว่า ผู้ประกันตนทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เกินกว่าร้อยละ 70 รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ทดแทนของตนเอง โดยผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม รับทราบว่าตนเองมีสิทธิประโยชน์จากการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย มากที่สุด (รับทราบร้อยละ 92.4) และรับทราบว่าตนเองมีสิทธิประโยชน์จากการทุพพลภาพ น้อยที่สุด (รับทราบร้อยละ 75.2) ส่วนกองทุนเงินทดแทน ผู้มีสิทธิรับทราบว่าตนเองมีสิทธิประโยชน์จากเจ็บป่วย/ประสบอันตราย มากที่สุด (รับทราบร้อยละ 77.7) และรับทราบว่าตนเองมีสิทธิประโยชน์จากการสูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ น้อยที่สุด

ซึ่งโดยหลักการแล้ว ผู้ประกันตนทุกคน ควรรับทราบสิทธิประโยชน์ของตนเองทุกคน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม ต้องหาแนวทางแจ้งหรือส่งข้อมูลในแนวทางใดก็ตามเพื่อให้ ผู้ประกันตนทุกคนรับทราบในสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อไป (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทน จำแนกตามกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

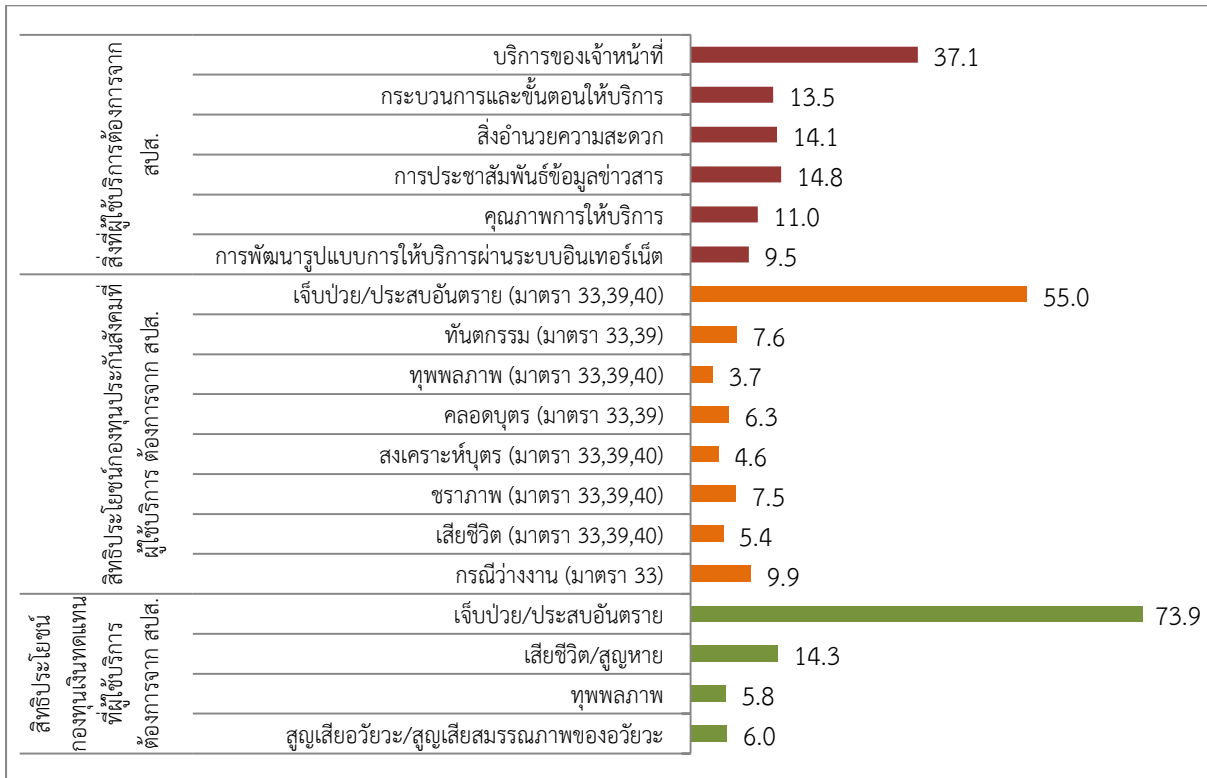


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

5.ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลสำรวจพบว่า ความต้องการอันดับ 1 ที่ผู้บริการให้น้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (ร้อยละ 37.1) และความต้องการในสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตรายมากที่สุด (กองทุนประกันสังคม ร้อยละ 55.0 กองทุนเงินทดแทน ร้อยละ 73.9)

ภาพที่ 10 ร้อยละความต้องการอันดับ 1 ที่ผู้บริการต้องการจากสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

สรุปสิ่งที่ค้นพบ : ภายใต้งานบริการของสำนักงานประกันสังคมอยู่ที่ “การพัฒนาบุคคล/เจ้าหน้าที่ ให้มีจิตใจรักงานบริการ” “การพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกันตน” และ “การปรับปรุงทัศนในตัวอย่างอาคารสถานที่สำนักงานประกันสังคม ให้สะอาด สดชื่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ นำเข้ามาใช้บริการ”

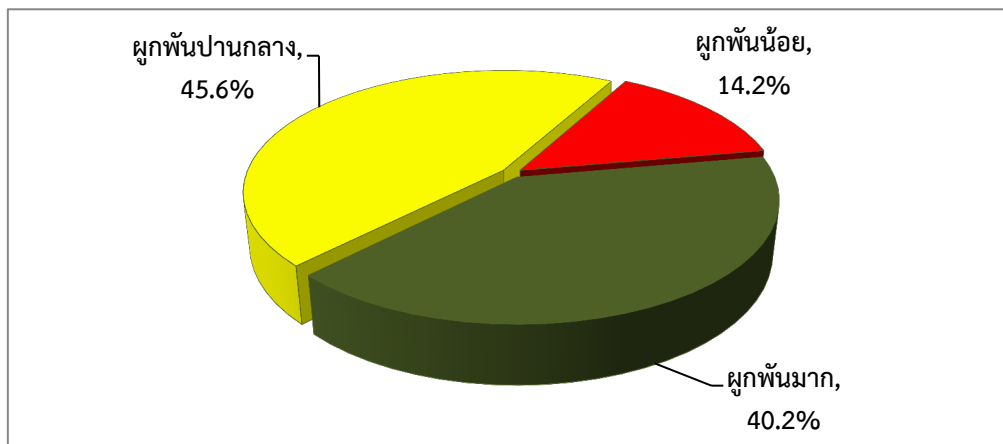
สำหรับความต้องการอันดับ 1 ในสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย เป็นข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับความเสี่ยงต่อการประสบเหตุ (เจ็บป่วย/ประสบอันตราย) ในชีวิตประจำวันของคนไทยได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับหลักประกันด้านอื่นๆ และสะท้อนออกมาเป็นความต้องการของผู้บริการดังกล่าว

สำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลชุดนี้ไปขยายผล เพื่อเพิ่มช่องทางของการบริการ เพิ่มหลักประกันในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คนที่ยื่นออกหลักประกัน หันมาใช้หลักประกันสังคมมากยิ่งขึ้น

6. ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ

ผลสำรวจผู้ให้บริการซึ่งถือเป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นแทนผู้ประกันตนทั้งประเทศ พบว่าสำนักงานประกันสังคม มีผู้ประกันตนที่ความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม ระดับมากร้อยละ 40.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.6 ระดับน้อยร้อยละ 14.2 (ภาพที่ 11)

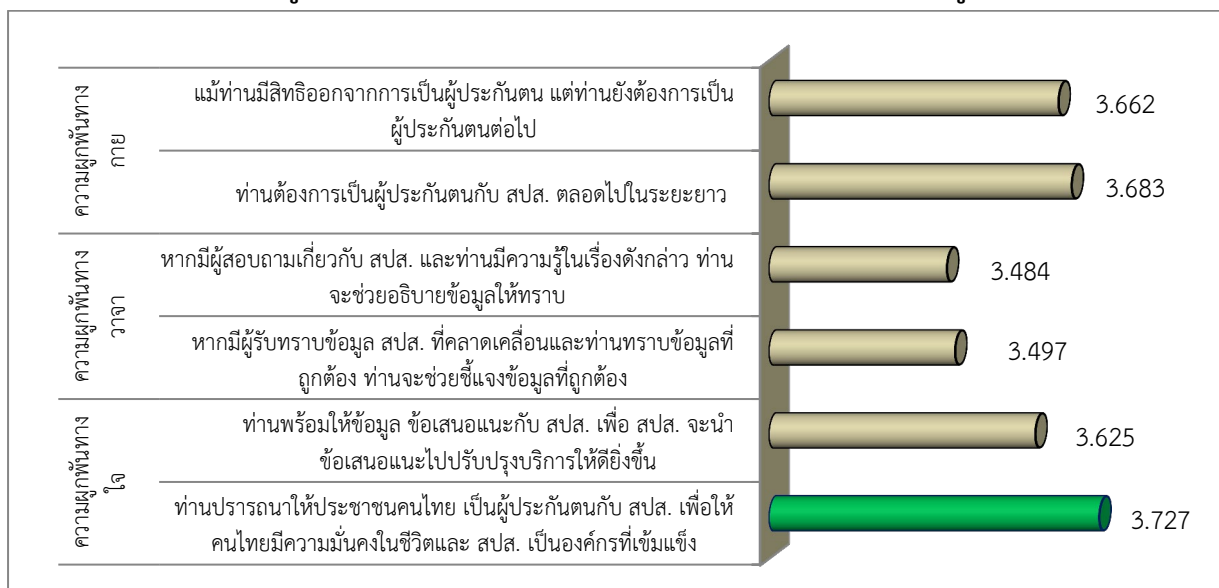
ภาพที่ 11 สัดส่วนผู้ให้บริการตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ความปรารถนาที่ผู้ประกันตนอยากให้ประชาชนคนไทยเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้คนไทย มีความมั่นคงในชีวิตและสำนักงานประกันสังคม เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง เป็นความรู้สึกที่เด่นชัดมากที่สุด 3.727 คะแนน ซึ่งสำนักงานประกันสังคม สามารถนำนัยสำคัญเรื่อง ความห่วงใยของสังคม ของคนไทยชาติ ตามผลคะแนนข้อนี้ไปใช้รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนที่ยังอยู่นอกหลักประกัน หันมาทำหลักประกันเพิ่มขึ้น เช่น การผลิตสื่อรณรงค์และสร้างเนื้อหาที่แสดงถึงความห่วงใยของสังคม (ภาพที่ 12)

ภาพที่ 12 คะแนนความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ด้าน 6 รายการ ของผู้ประกันตน



7. ความพึงพอใจในบริการและความเชื่อมั่นในคุณธรรม/ความโปร่งใสของสำนักงาน ประกันสังคม จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ผลทดสอบพบว่า คะแนนความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ไม่ได้แปรผันโดยตรงกับระดับความรู้สึกผูกพันของผู้ประกันตน โดยลักษณะของเส้นคะแนนความพึงพอใจในบริการทั้ง 8 ด้าน (1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ 3.สิ่งอำนวยความสะดวก 4.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร 5.คุณภาพของการให้บริการ 6.การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 7.ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส 8.ช่องทางติดต่อสื่อสาร) ของผู้ประกันตนที่มีความผูกพัน 3 ระดับ (มาก ปานกลาง น้อย) มีผลคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ใกล้เคียงกันทั้ง 3 เส้น สะท้อนว่าการที่ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจะรู้สึกพึงพอใจในบริการระดับมากน้อยเพียงใด เป็นผลโดยตรงจากคุณภาพงานบริการ ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ไม่มีนัยช่วงทำให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม ต้องมุ่งเน้นงานบริการที่มีคุณภาพเพียงประการเดียวถึงจะมีผลให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจ (ภาพที่ 13)

ภาพที่ 13 คะแนนความพึงพอใจในบริการ จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

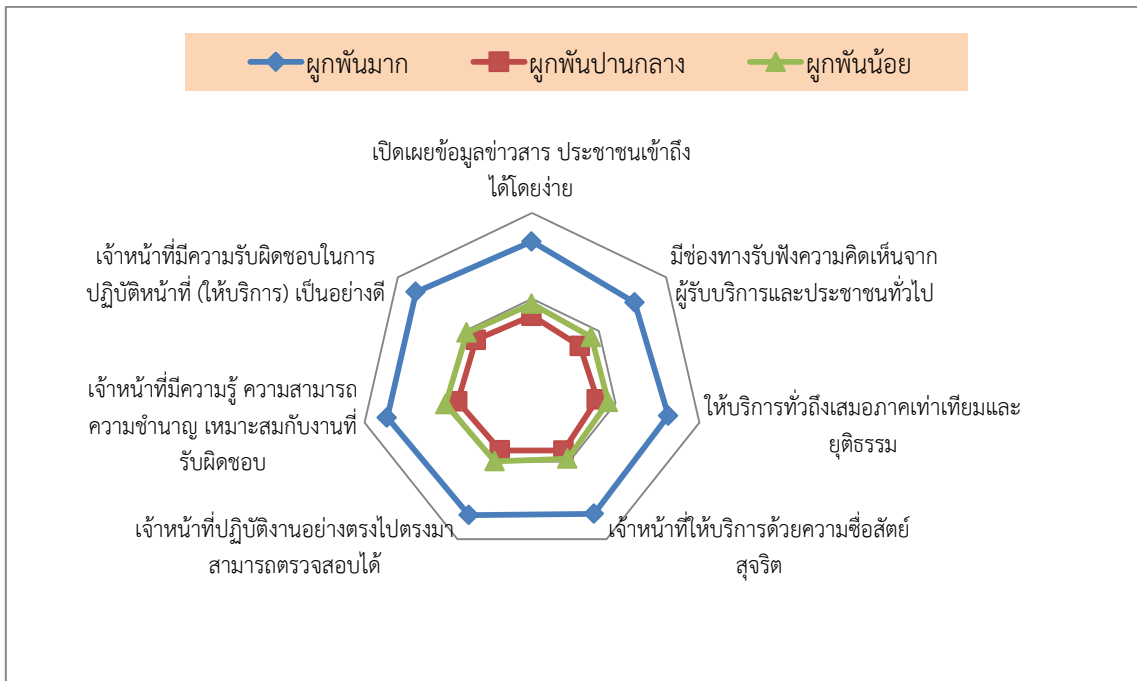
ในอีกด้านหนึ่งกลับพบว่า ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม ในมุมมองของผู้ใช้บริการทั้งหมด 7 รายการ ได้แก่ 1.การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม) 2.การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม) 3.การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม) 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (หลักคุณธรรม) 5.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส)

- 6.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า) และ
- 7.เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ)

มีอิทธิพลต่อผู้ประกันตนที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับผูกพันมาก ดังนั้นเชื่อว่าการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานทั้ง 7 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส จะช่วยเพิ่มโอกาสให้สำนักงานประกันสังคม สามารถขยายฐานผู้ประกันตนที่มีความรู้สึก "ผูกพันมาก" ให้เพิ่มจำนวนขึ้น

ความสำคัญการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเช่นกัน (ภาพที่ 14)

ภาพที่ 14 คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใส จำแนกตามความผูกพันของผู้ใช้บริการ

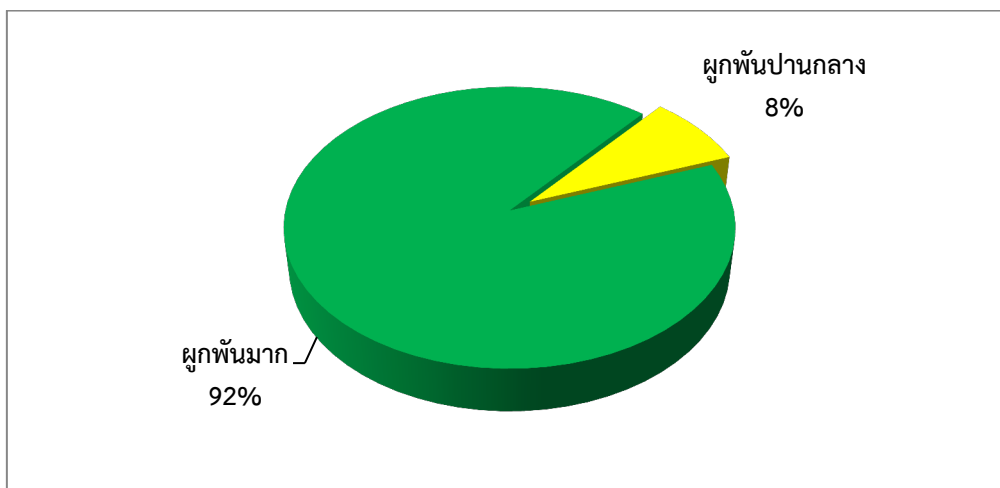


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

8. ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ระดับ

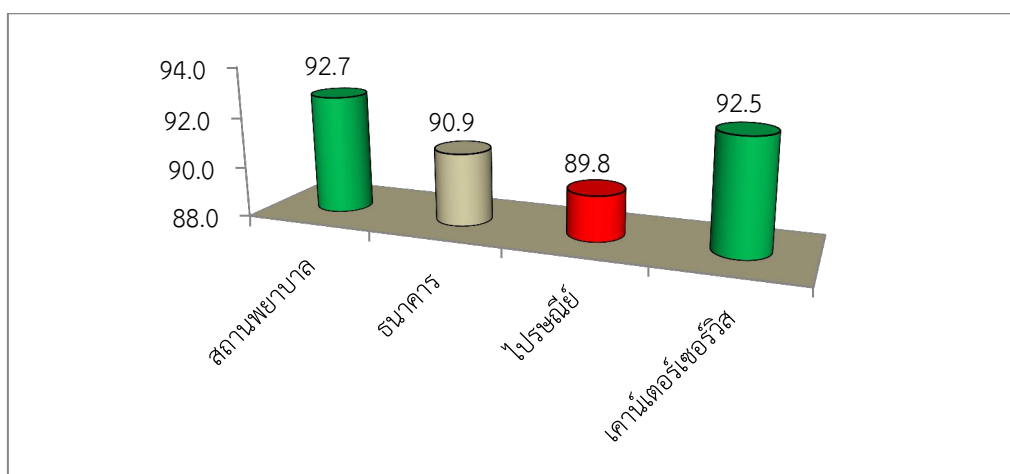
ผลสำรวจผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้มีส่วนได้เสีย ร้อยละ 92 มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม ระดับ "มาก" ที่เหลืออีกร้อยละ 8 มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม ระดับ "ปานกลาง" และพบว่า สถานพยาบาล (ร้อยละ 92.7) และบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (ร้อยละ 92.5) แสดงออกถึงความผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ขณะที่บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด แสดงออกถึงความผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมน้อยที่สุด (ร้อยละ 89.8) (ภาพที่ 15-16)

ภาพที่ 15 สัดส่วนผู้มีส่วนได้เสียตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ภาพที่ 16 ผู้มีส่วนได้เสียที่แสดงความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับ ผูกพันมาก



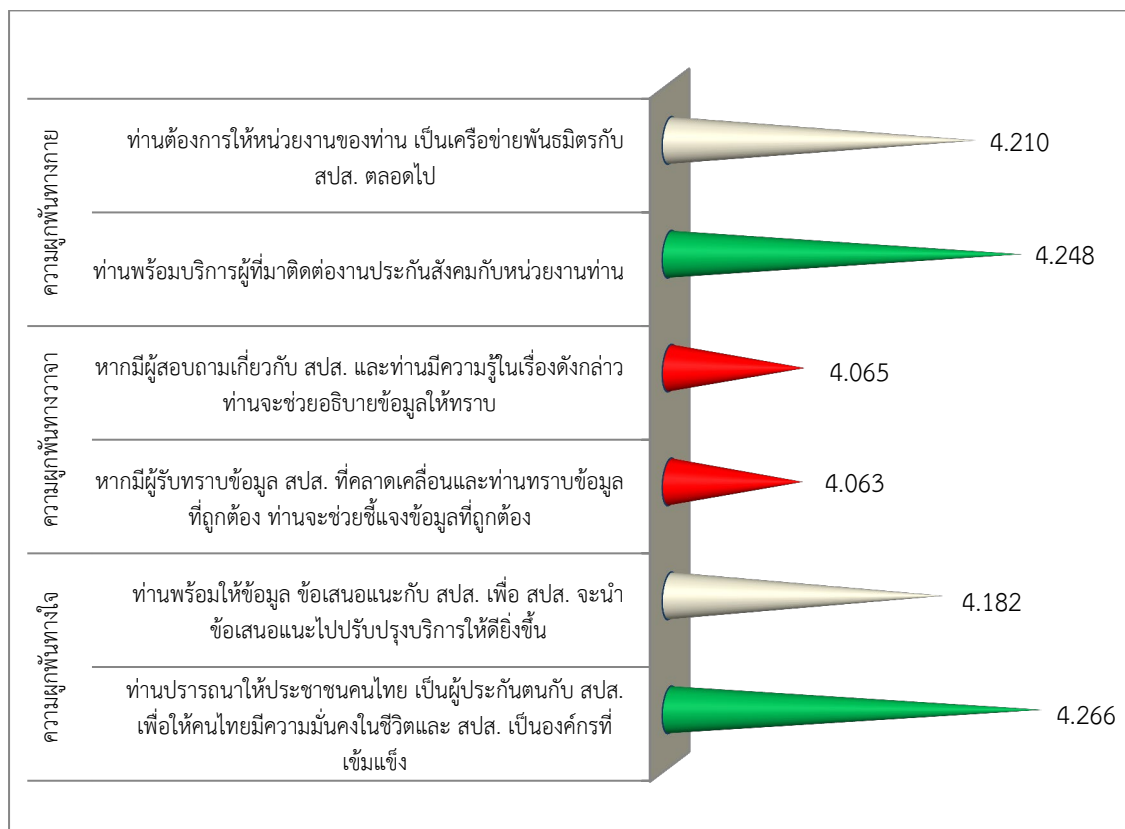
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

9. ความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย

ความปรารถนาที่ผู้มีส่วนได้เสีย อยากให้ประชาชนคนไทยเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้คนไทย มีความมั่นคงในชีวิตและสำนักงานประกันสังคม เป็นองค์กรที่เข้มแข็งและความพร้อมบริการผู้ที่มาติดต่องานประกันสังคมกับหน่วยงานท่าน เป็นความรู้สึกที่เด่นชัดมากที่สุด 4.266 คะแนนและ 4.248 คะแนน ตามลำดับ (สอดคล้องกับทัศนคติของผู้ประกันตน) ซึ่งสำนักงานประกันสังคม สามารถน่านัยสำคัญเรื่อง ความหวังใจของสังคม/ของคนในชาติ ตามผลคะแนนข้อนี้ไปใช้รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนที่ยังอยู่นอกหลักประกัน หันมาทำหลักประกันเพิ่มขึ้น เช่น การผลิตสื่อรณรงค์และสร้างเนื้อหาที่แสดงถึงความหวังใจของสังคม

ขณะที่ความรู้สึกผูกพันทางวาจา ทั้งเรื่อง “หากมีผู้สอบถามเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม และท่านมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวท่านจะช่วยอธิบายข้อมูลให้ทราบ” (4.065 คะแนน) และ “หากมีผู้รับทราบข้อมูลสำนักงานประกันสังคม ที่คลาดเคลื่อนและท่านทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ท่านจะช่วยชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง” (4.063 คะแนน) มีแนวโน้มได้รับการแสดงออกจากผู้มีส่วนได้เสียน้อยที่สุด (ภาพที่ 17)

ภาพที่ 17 คะแนนความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคมใน 3 ด้าน 6 รายการ ของผู้มีส่วนได้เสีย



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

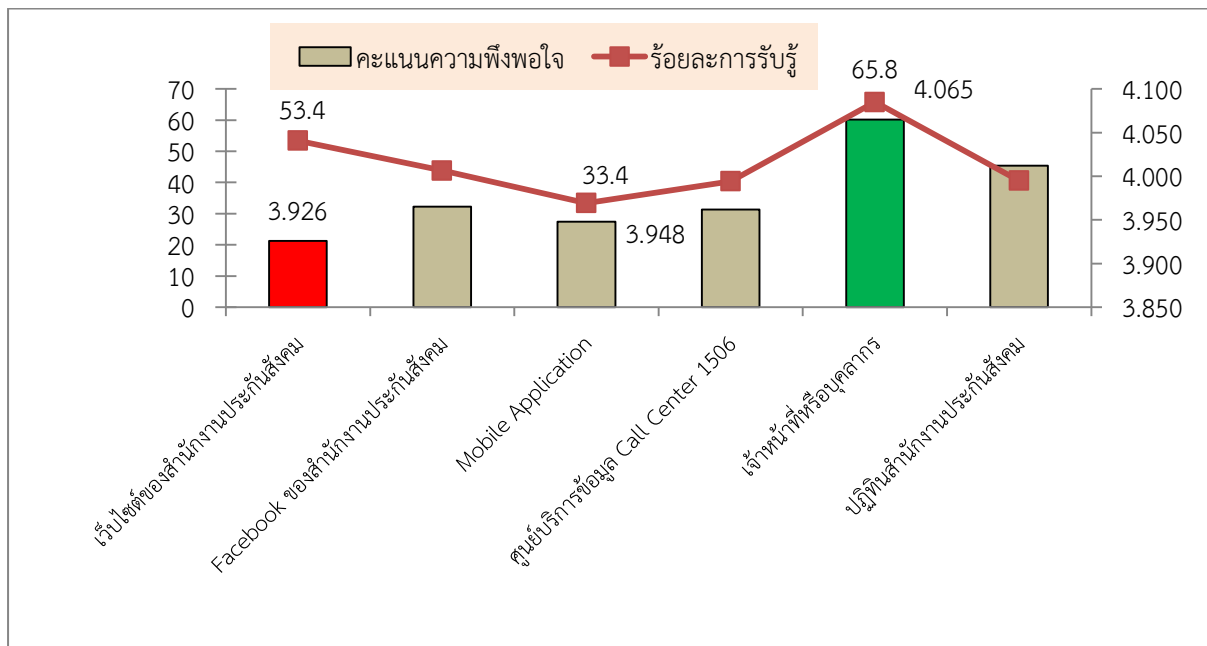
อาจเพราะผู้มีส่วนได้เสีย ไม่มีความเข้าใจในสาระของข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคมอย่างแท้จริง จึงไม่กล้าชี้แจงข้อมูลประกันสังคมให้กับลูกค้าของตนเองทราบ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมต้องหาวิธีทางปฏิบัติเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือเรียกว่าเครือข่ายพันธมิตรที่ถือเป็นตัวแทนสำนักงานประกันสังคม ให้ทราบข้อมูลและชี้แจงข้อมูลแทนสำนักงานประกันสังคม ต่อไป

10.ความพึงพอใจข่าวสารประกันสังคมผ่านช่องทางหลัก

ผลสำรวจพบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจข่าวสารทั้ง 6 ช่องทาง ระดับ 3.986 คะแนน (Top 2 Box 72.1) โดยช่องทางเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร นอกจากจะมีผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้มากที่สุดร้อยละ 65.8 ยังเป็นช่องทางที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจข่าวสารมากที่สุด 4.065 คะแนนเช่นกัน ดังนั้นถือว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสำนักงานประกันสังคม คือกลไกที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

ขณะที่ เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม เป็นช่องทางอันดับ 2 ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้สืบหาข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 53.4) เป็นอันดับถัดมา แต่กลับพบว่า เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจข่าวสารผ่านทางช่องทางนี้น้อยที่สุด 3.926 คะแนน สะท้อนว่าเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม ยังคงมีจุดอ่อนบางประการที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่ตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารดีเท่าที่ควร สำนักงานประกันสังคมจึงควรเร่งทำความเข้าใจและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมเป็นการด่วน (ภาพที่ 18)

ภาพที่ 18 เปรียบเทียบผลคะแนนความพึงพอใจข่าวสารผ่าน 6 ช่องทางหลัก กับร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยได้รับข่าวสารสำนักงานประกันสังคมใน 6 ช่องทางหลัก



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

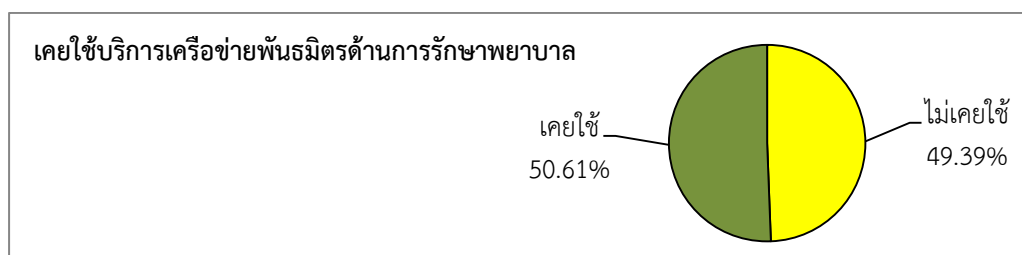


Application ของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ใช้บริการน้อย (ร้อยละ 33.4) และคะแนนความพึงพอใจก็น้อยเช่นกัน (3.948 คะแนน) ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม ควรส่งเสริมให้ผู้ประกันตนโหวดใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพราะการสื่อสารผ่าน Application ของสำนักงานประกันสังคม มีต้นทุนถูกกว่าวิธีการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพของการกระจายข่าวสารที่รวดเร็ว ถึงตัวผู้ประกันตนทุกคน และ Application ของสำนักงานประกันสังคม เป็นได้มากกว่าช่องทางสื่อสาร โดยเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกของการขอรับบริการด้านอื่นๆ ไปพร้อมกัน

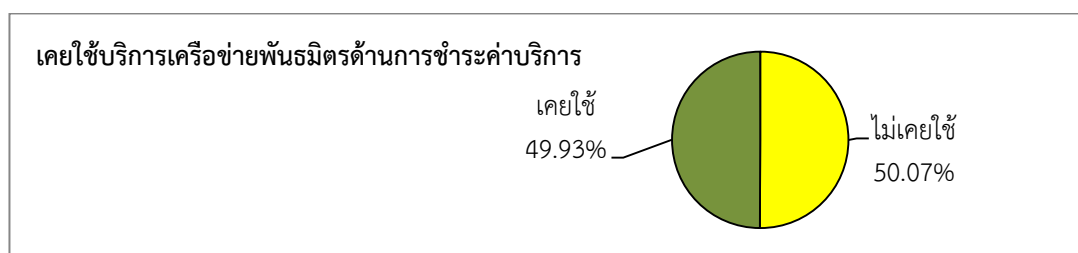
การสื่อสารผ่าน Facebook สำนักงานประกันสังคม แม้จะมีฟังก์ชันการสื่อสารคล้ายกับ Application แต่การสื่อสารผ่าน Facebook มีประสิทธิภาพต่อยกกว่า เพราะจุดอ่อนสำคัญอยู่ที่ข้อความที่โพสต์ลงหน้าเพจ เป็นข้อความสาธารณะที่ทุกคนสามารถมองเห็นและคงอยู่แม้เวลาจะผ่านไป ดังนั้นจึงเป็นดาบสองคมหากมีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการสำนักงานประกันสังคมและนำมาแสดงออกหน้าเพจ ทำให้ข้อความนั้นถูกกระจายไปยังพื้นที่สาธารณะอื่นๆ ได้เช่นกัน การตามแก้ข่าวและชี้แจงข้อเท็จจริงทำได้ค่อนข้างยาก สำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องมีทีมงานดูแลการสื่อสารผ่าน Facebook

11. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร

พบว่า ในรอบปี 2561 มีตัวอย่างสำรวจผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 50.61 เคยมีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายพันธมิตรด้านการรักษาพยาบาลมาแล้ว ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างสำรวจผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม 221,246 ราย (100%) เป็นผู้ที่สามารถประเมินความพึงพอใจบริการเครือข่ายพันธมิตรด้านการรักษาพยาบาลได้เช่นกัน 50.61% (11,208 ราย)

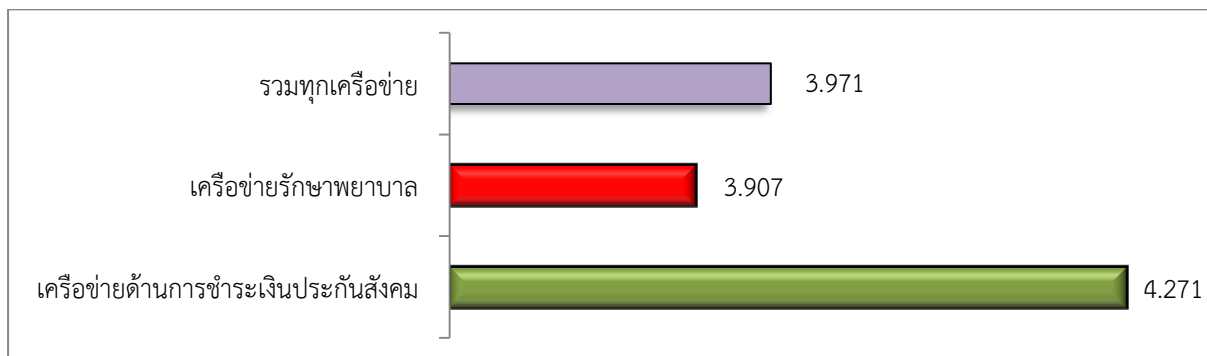


พบว่า ในรอบปี 2561 มีตัวอย่างสำรวจผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 49.93 เคยมีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายพันธมิตรด้านการชำระค่าบริการมาแล้ว ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างสำรวจผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม 221,246 ราย (100%) เป็นผู้ที่สามารถประเมินความพึงพอใจบริการเครือข่ายพันธมิตรด้านการชำระค่าบริการได้เช่นกัน 49.93% (11,057 ราย)



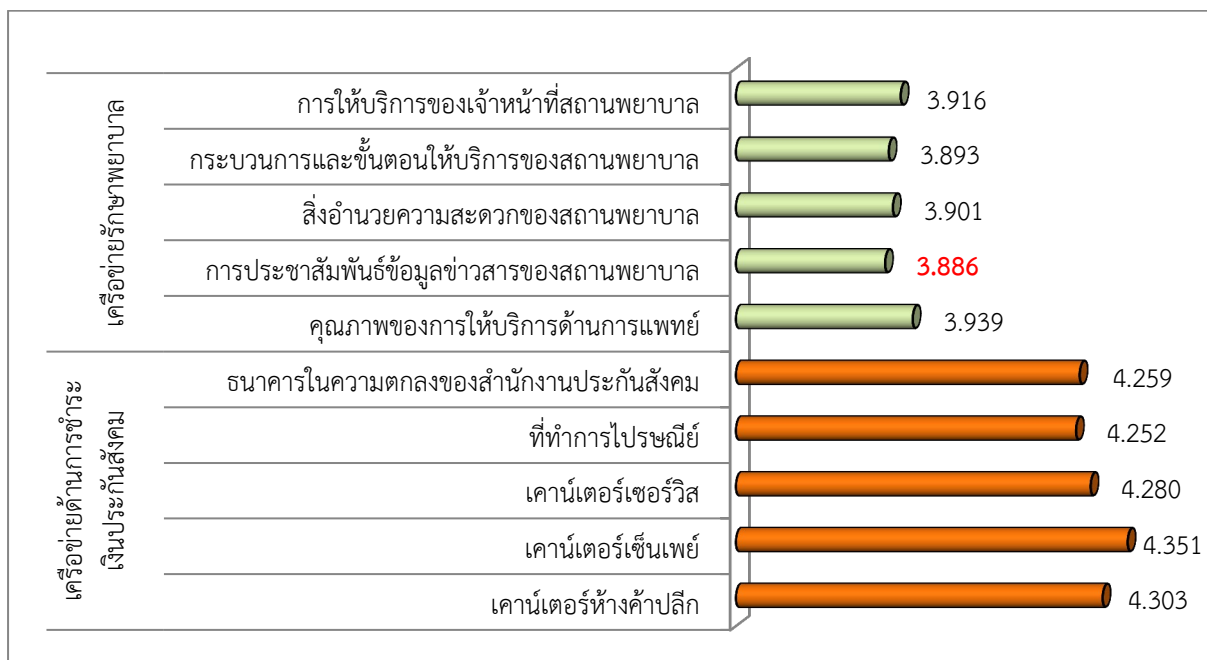
เมื่อสอบถามถึงความรู้สึกพึงพอใจในการบริการของเครือข่ายพันธมิตร พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายพันธมิตรในรอบปี 2561 (ร้อยละ 49.9) ให้คะแนนความพึงพอใจบริการเครือข่ายในภาพรวม ระดับ 3.971 คะแนน (Top 2 Box 77.7) จำแนกเป็นความพึงพอใจบริการเครือข่ายงานบริการทางการแพทย์ และการรักษาพยาบาล ระดับ 3.907 คะแนน (Top 2 Box 73.9) และความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคมในการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกการชำระเงินประกันสังคมผ่านบริษัทตัวแทนต่างๆ ระดับ 4.271 คะแนน (Top 2 Box 96.7) (ภาพที่ 19)

ภาพที่ 19 คะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

ภาพที่ 20 รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

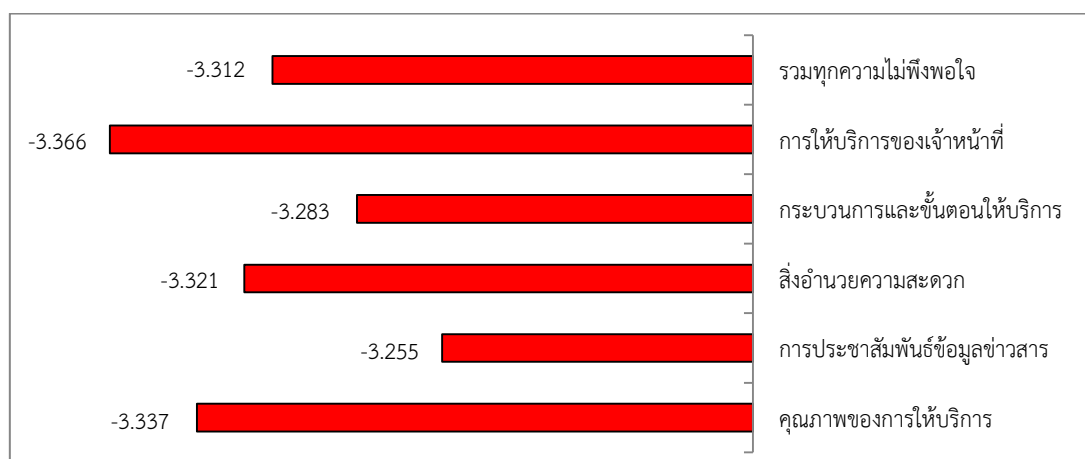
- ความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล ระดับ 3.907 คะแนน (Top 2 Box 73.9) มีผลคะแนนต่ำกว่า 4.000 คะแนน โดยผู้มีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายงานบริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล แสดงความพึงพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล น้อยที่สุด (3.886 คะแนน) "การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร" จึงนับเป็นจุดอ่อนมากที่สุดในงานบริการของเครือข่ายทางการแพทย์และการรักษาพยาบาล
- ความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคมในการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกการชำระเงินประกันสังคมผ่านบริษัทตัวแทนต่างๆ ระดับ 4.271 คะแนน (Top 2 Box 96.7) มีผลสำรวจคะแนนค่อนข้างสูง สะท้อนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของสำนักงานประกันสังคมที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเรื่อง "ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม" ดังนั้น การเพิ่มช่องทางบริการรับ-จ่ายเงินให้กับผู้ประกันตนผ่านเครือข่ายพันธมิตร จึงนับเป็นจุดแข็งของสำนักงานประกันสังคม

สรุปสิ่งที่ค้นพบ : เมื่อผลสำรวจชี้ว่าระดับความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูงในเรื่อง "ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม" ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรนำมาขยายผลโดยเร่งประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ ที่ยังไม่เคยใช้บริการรับ-จ่ายเงินประกันผ่านตัวแทนให้หันมานิยมใช้บริการมากขึ้น เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมบริการ เพิ่มช่องทางรับชำระเงินผ่าน Application ของธนาคารเครือข่าย สร้าง QR code สำหรับการชำระเงิน เป็นต้น

12.ความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ

ผลสำรวจคะแนนความไม่พึงพอใจ ซึ่งสะท้อนระดับอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้บริการคนที่พบปัญหา มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง โดยพบว่า ปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่มีผู้กล่าวว่าพบปัญหา มากที่สุด (ร้อยละ 7.1) กลับเป็นรายการที่สร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจระดับ -3.255 คะแนนที่ น้อยกว่า ปัญหาเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแม้จะมีผู้กล่าวว่าพบปัญหาเพียงร้อยละ 6.8 แต่กลับเป็นรายการที่สร้างอารมณ์ความรู้สึกไม่พึงพอใจได้มากที่สุดระดับ -3.366 คะแนน **ชี้ชัดว่าผู้ให้บริการมีความอ่อนไหวต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมมากที่สุด** แต่ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการของตนเองได้ดีมาก 4.261 คะแนน ดังนั้น เจ้าหน้าที่และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เป็นปัจจัยที่มีสำคัญมากที่สุดของงานบริการ มีบทบาทสามารถทำให้ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ (ภาพที่ 21)

ภาพที่ 21 คะแนนความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

13.การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ

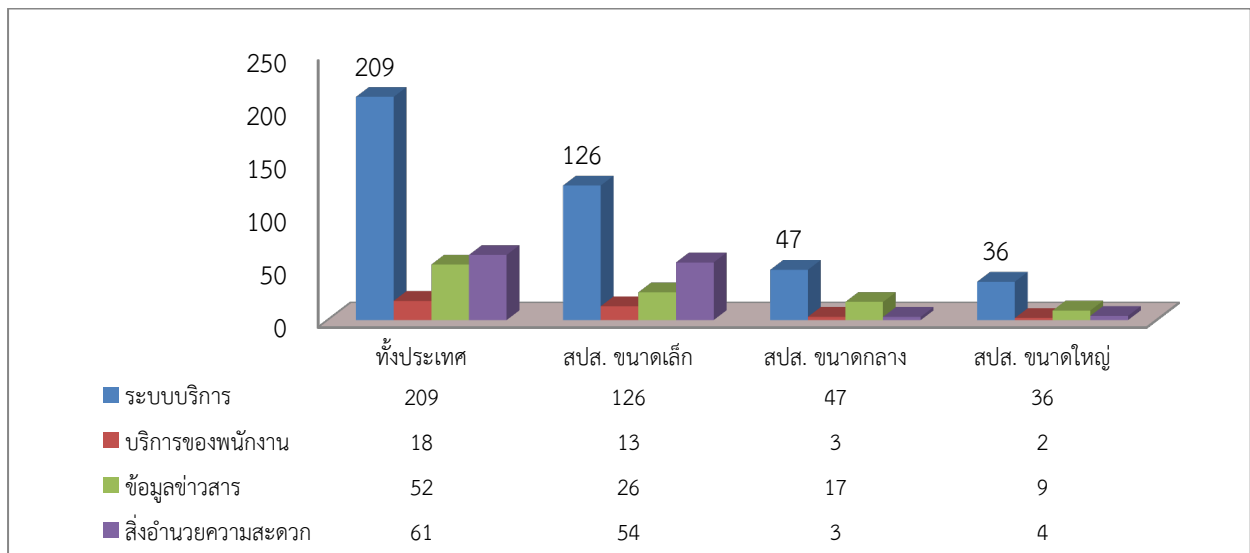
ผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างสำรวจรวม 22,146 ราย ส่วนใหญ่ร้อยละ 98.5 (251,806 ราย) ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นที่สื่อถึงการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการของสำนักงานประกันสังคมได้ตามที่ตนเองต้องการ จึงเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็น ซึ่งสะท้อนว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ไม่มีแนวคิดของการเพิ่มมูลค่าในงานบริการของสำนักงานประกันสังคม หรืออาจเพราะประเด็นการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ เป็นเรื่องที่เข้าใจยากไม่สอดคล้องกับวิถีการใช้ชีวิตประจำวันและการใช้บริการของผู้ประกันตนแต่ละท่าน

แต่มีผู้ใช้บริการอีกร้อยละ 1.5 (340 ราย) ได้พยายามแสดงออกถึงการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการของสำนักงานประกันสังคมที่ตนเองคาดหวังไว้ โดยนักวิจัยสามารถรวบรวมรายละเอียดวิธีคิดของผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้ง 340 ราย ได้ทั้งหมด 105 ความคิด ซึ่งจำนวนนี้มีทั้งการนำเสนอความคิดที่เป็น 1.รูปแบบการให้บริการตามปกติที่อยากให้สำนักงานประกันสังคมกระทำ (ไม่ใช่ใช้นวัตกรรมบริการใหม่ๆ) เช่น ต้องการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ต้องการเพิ่มที่จอดรถ ต้องการบริการที่เท่าเทียม เป็นต้น 2.มีนวัตกรรมบริการที่สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาขึ้นมาแล้ว เช่น การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต การยื่นขอรับสิทธิ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ สะท้อนว่ามีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งไม่ทราบข้อเท็จจริงว่าสำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนาบริการอะไรบ้างแล้ว ดังนั้น **สำนักงานประกันสังคมควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบในวงกว้างมากยิ่งขึ้นถึงนวัตกรรมบริการที่มีอยู่แล้ว** และ 3.แนวคิดนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ที่สำนักงานประกันสังคม สามารถนำไปศึกษาเพื่อต่อยอดการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ที่ช่วยสร้างมูลค่าของงานบริการและสร้างประโยชน์กับผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเช่น

สามารถชำระเงินผ่าน QR Code
การรับเงินทดแทนผ่านทาง ATM
ตู้บริการประกันสังคมสาธารณะ
ประกันสังคมเคลื่อนที่
ส่งเอกสารทางอีเมล
ช่องทางการชำระเงินในห้าง
ชำระเงินผ่านลายนิ้วมือ สแกนใบหน้า
เก็บเงินถึงที่ทำงาน
ส่งไฟล์เอกสารทางไลน์
การชำระเงินผ่านพร้อมเพย์
ใช้บัตรประชาชนใบเดียวไม่ต้องกรอกเอกสาร
ให้แรงงานสามารถจ่ายผ่านที่ว่าการอำเภอได้
การบริการรถอุบัติเหตุถึงบ้าน
ระบบแจ้งเตือนเหมือน SMS
ทำข้อมูลร่วมกับ Smart card

การแสดงออกทั้ง 105 ความคิด สามารถแบ่งเป็นกลุ่มบริการได้ทั้งหมด 4 กลุ่ม ได้แก่ 1.ระบบบริการ 2.บริการของพนักงาน 3.ข้อมูลข่าวสาร และ 4.สิ่งอำนวยความสะดวก โดยพบว่า "ระบบบริการ" เป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด (209 ความคิดเห็น) (ภาพที่ 22)

ภาพที่ 22 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

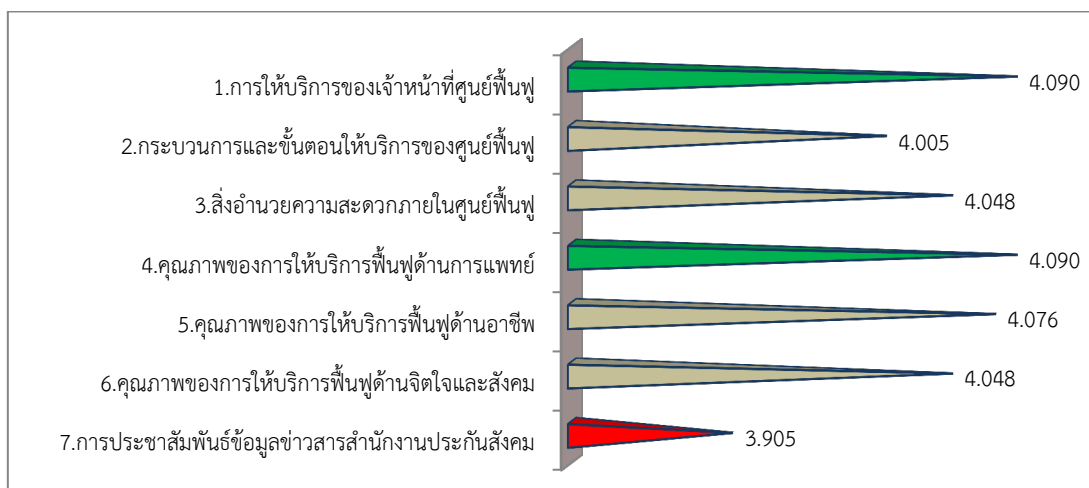
14. ความพึงพอใจในบริการของศูนย์ฟื้นฟู

ผลสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู จำนวนรวม 210 ตัวอย่าง พบว่า ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการ ระดับ 4.017 คะแนน (Top 2 Box 81.2) จำแนกเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อบริการ 4.037 คะแนน (Top 2 Box 83.7) ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส 4.014 คะแนน (Top 2 Box 79.7) และความรู้สึกพึงพอใจในช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 3.963 คะแนน (Top 2 Box 78.0)

โดยพบว่า บริการส่วนใหญ่ของศูนย์ฟื้นฟู 6 ด้านใน 7 ด้าน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (คะแนนเกิน 4.000) โดยเฉพาะประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู (4.090 คะแนน) และคุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านการแพทย์ (4.090 คะแนน) ได้รับความพึงพอใจสูงสุดที่เท่ากัน แต่พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคม (3.905 คะแนน) เป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ภาพที่ 23)

เป็นที่น่าสังเกตเช่นเดียวกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ โดยพบว่า ความรู้สึกพึงพอใจช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นรายการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดและไม่ถึง 4.000 คะแนนเช่นกัน ดังนั้น จุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมคือ ช่องทางติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนที่สุด

ภาพที่ 23 คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟู 7 ด้าน



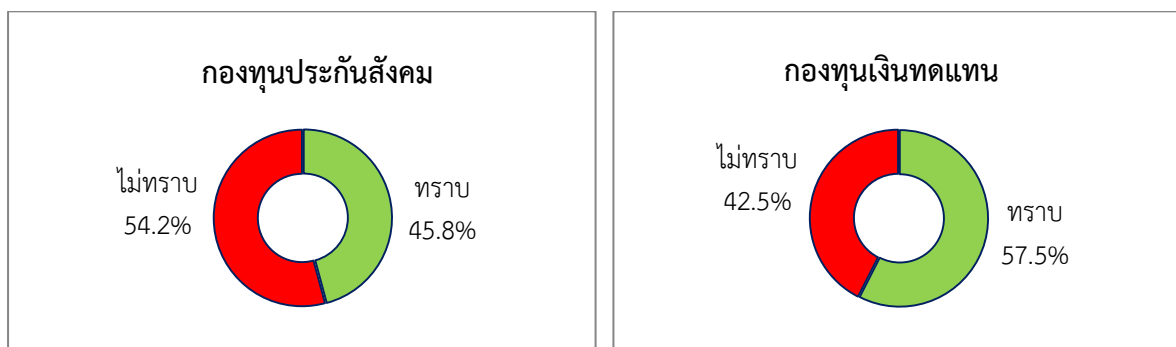
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

15. การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน (ผู้ใช้บริการในศูนย์ฟื้นฟู)

การรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูใช้หลักการเดียวกับการสำรวจการรับรู้เชิงกว้างแบบเดียวกับผู้ประกันตน (ในบทนี้หมายถึง ลูกจ้างผู้ใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทนที่อยู่ในศูนย์ฟื้นฟู) ทราบหรือไม่ทราบว่าตนเองในฐานะผู้ประกันตน ทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน มีสิทธิประโยชน์เรื่องนั้นๆ "ทราบ" หรือ "ไม่ทราบ" ทั้งนี้ การทำสำรวจไม่ลงรายละเอียดการรับรู้เชิงลึกของสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดย สอบถามเพียงว่า ผู้ประกันตนมีสิทธิประโยชน์ทดแทนเรื่อง การเจ็บป่วย/ประสบอันตราย "ทราบ" หรือ "ไม่ทราบ" ผู้ประกันตน มีสิทธิประโยชน์ทดแทนเรื่อง ทุพพลภาพ "ทราบ" หรือ "ไม่ทราบ" เป็นต้น

ผลสำรวจการรับรู้จากกลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู พบว่า ร้อยละ 45.8 รับรู้ในสิทธิกองทุนประกันสังคม (ไม่ทราบร้อยละ 54.2) และร้อยละ 57.5 รับรู้ในสิทธิกองทุนเงินทดแทน (ไม่ทราบร้อยละ 42.5) ซึ่งผู้ที่ทราบและไม่ทราบในสิทธิประโยชน์ของทั้ง 2 กองทุน มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน **สะท้อนจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง ไม่สามารถทำให้ผู้มีสิทธิได้รับทราบสิทธิของตนเองอย่างทั่วถึง (มีผู้ไม่ทราบสิทธิสูงถึงร้อยละ 42-54)**

ภาพที่ 24 ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู ที่รับทราบในสิทธิประโยชน์ทดแทน

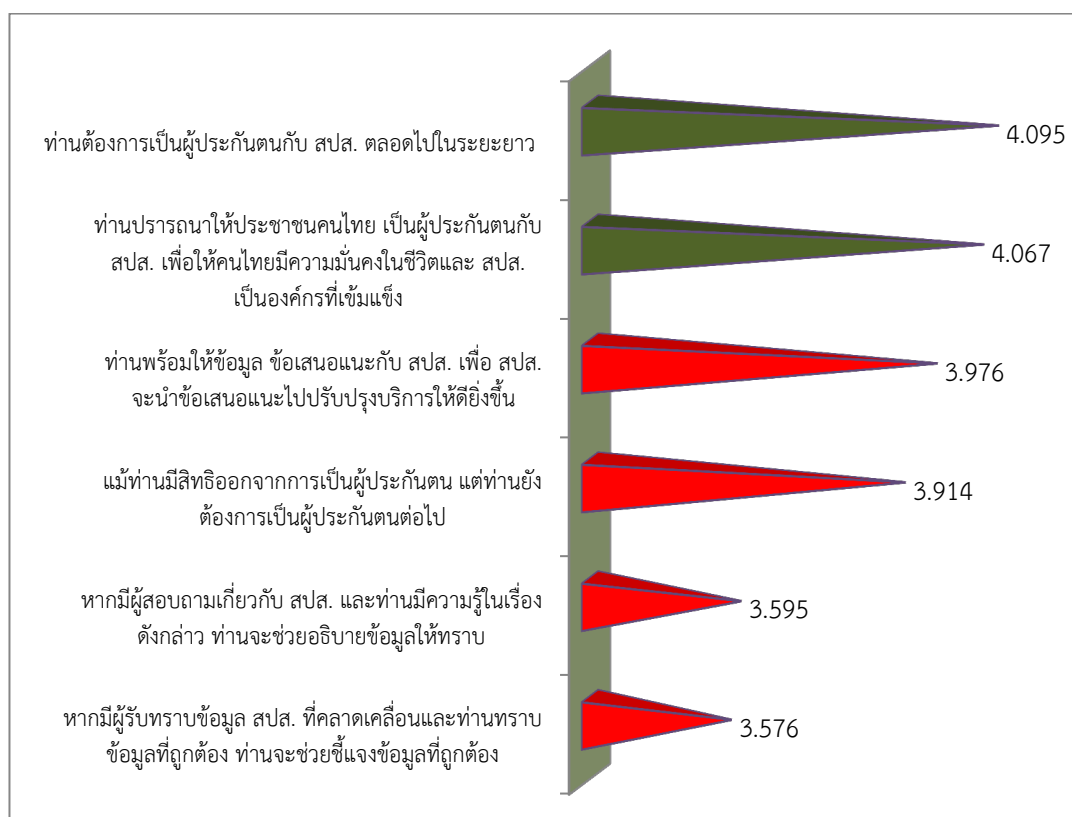


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

16. ความผูกพันของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู

ผลสำรวจพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู มีความผูกพันต่อสำนักงานประกันสังคม ระดับ 3.871 คะแนน (Top 2 Box 74.0) โดยพบความต้องการที่อยากเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม ตลอดไปในระยะยาว (4.095 คะแนน) ประกอบกับ ความปรารถนาที่อยากให้ประชาชนคนไทยเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงในชีวิตและสำนักงานประกันสังคม เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง (4.067 คะแนน) เป็นความรู้สึกที่เด่นชัดมากที่สุด (เกิน 4.000 คะแนน) ซึ่งสำนักงานประกันสังคม สามารถนํานัยสำคัญเรื่อง ความห่วงใยของสังคม ของคนในชาติ ตามผลคะแนนข้อนี้ไปใช้รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนที่ยังอยู่นอกหลักประกันหันมาทำหลักประกันเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 25)

ภาพที่ 25 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู

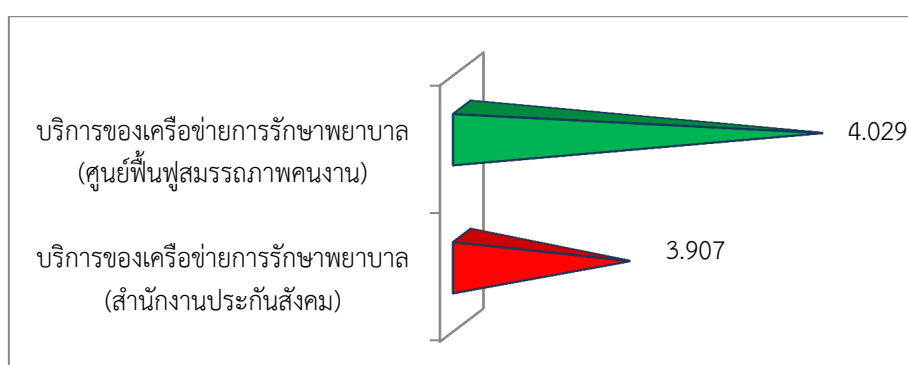


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

17.ความพึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู

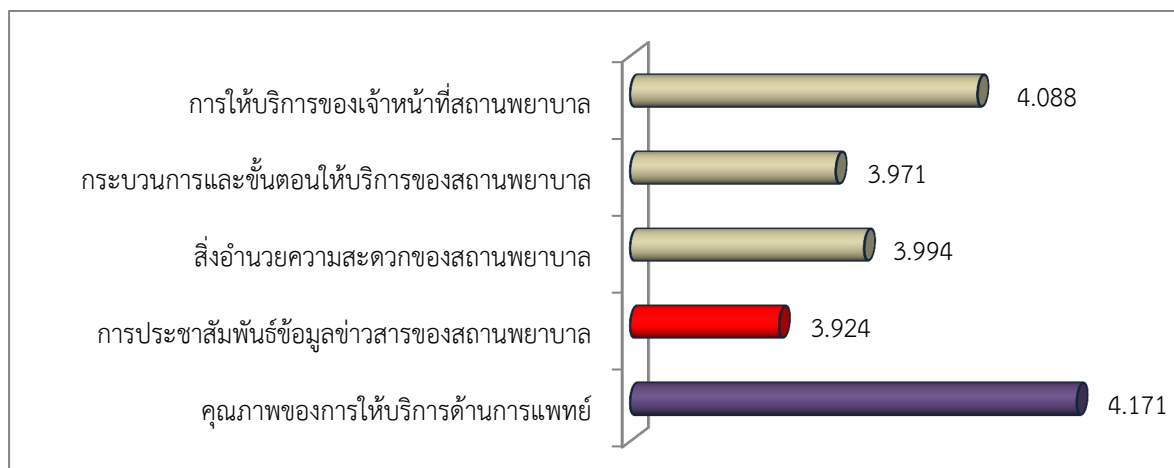
ในทัศนคติของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู พบว่า บริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาล สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการได้ระดับ 4.029 คะแนน (Top 2 Box 81.5) มากกว่า ผู้บริการที่เป็นผู้ประกันตนทั่วไปที่พึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาล ระดับ 3.907 คะแนน (Top 2 Box 73.9) (ภาพที่ 26)

ภาพที่ 26 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจบริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาล ในทัศนคติของผู้บริการสำนักงานประกันสังคม กับ ผู้บริการศูนย์ฟื้นฟู



บริการของเครือข่ายการรักษาพยาบาลด้าน "คุณภาพการให้บริการด้านการแพทย์" (4.171 คะแนน) สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูได้มากที่สุด ส่วนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล (3.924 คะแนน) สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูน้อยที่สุด

ภาพที่ 27 คะแนนความพึงพอใจการบริการเครือข่ายการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561



18. ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากผลสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในปี 2561 จำนวน 22,356 ตัวอย่าง และผลจากการระดมความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทั้ง 142 หน่วยบริการ (สำนักงานประกันสังคม 137 หน่วยบริการและศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 5 ศูนย์) มีผู้ร่วมระดมความคิดเห็นทั้งหมด 285 คน

ทีมนักวิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลและได้บทสรุปข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม
- ด้านที่ 2 กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
- ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- ด้านที่ 4 เทคโนโลยีการบริการของสำนักงานประกันสังคม
- ด้านที่ 5 การบริการผ่านเครือข่ายพันธมิตร
- ด้านที่ 6 นายจ้าง ผู้ประกันตน

ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

จุดแข็ง	จุดอ่อน
เจ้าหน้าที่และบุคลากรของประกันสังคม	มีภาระงานจำนวนมาก เจ้าหน้าที่แต่ละท่านต้องดูแลผู้มาใช้บริการแต่ละวันจำนวนมาก เกิดความเครียด ความกดดัน
แนวทางเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน	
โครงการปลูกฝังค่านิยมองค์กรด้านความรักในงานบริการ โดยทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการประชาชน	
สร้างสโลแกน “ประกันสังคมยุคใหม่ ประกันสังคม WOW” เป็นต้น	
ทุกหน่วยบริการจัดทำรายการ Morning Brief ทุกเช้าวันจันทร์ก่อนเข้างาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตื่นตัวและมีสติทุกวัน ให้เจ้าหน้าที่มีที่ระบายปัญหาในส่วนของตนเองและแชร์ประสบการณ์แต่ละวันกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ปลูกฝังการทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหาเป็นทีม สร้างตัวชี้วัดการทำงานร่วมกันเป็นทีมภายในแต่ละหน่วยบริการ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรักและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่คิดว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาของคนอื่น แต่ยกเป็นปัญหาของทั้งทีมงาน	



มีการปลุกฝั่งค่านิยมกล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ เช่น กล่าวคำสวัสดิ์ผู้มาใช้บริการ ยกมือไหว้ผู้มาใช้บริการ สบตาผู้มาใช้บริการทุกครั้งที่มีคนเดินเข้ามาติดต่อ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้านผู้ดูแลอาคาร คนขับรถ เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทุกส่วนงานของสำนักงานประกันสังคม และหัวหน้าสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ หัวหน้าสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องทำให้ลูกน้องตนเองดูเป็นตัวอย่างให้เห็นเป็นประจำ รวมถึงการจ่ายเงินค่าล่วงเวลา (OT) ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ การบริการด้วยใจ ต้องหมายถึง ความใส่ใจในการทำงานเช่นกัน โดยบริการของเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความถูกต้อง เสมอภาค ชัดเจน รวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นเรื่องความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ สร้างความเป็นมืออาชีพให้ผู้ใช้บริการประจักษ์และเกิดการยอมรับ เช่น กำหนดเวลามาตรฐานการบริการแต่ละขั้นตอนภายในกึ่งนาที เมื่อเกิดคิวรอสะสมทางสำนักงานประกันสังคมต้องหาแนวทางเร่งระบายคิวให้ได้โดยเร็ว โดยคัดกรองประเภทผู้มาติดต่อที่ทำรายการ “มาก” กับรายการ “น้อย” ออกจากกันและเสริมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ การจ่ายเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้มาติดต่อโดยตรงในระยะเวลาที่ชัดเจน มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	<p>เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจภาระงานที่รับผิดชอบทั้งของตนเองและส่วนงานอื่น</p> <p>การเกิดช่องว่างระหว่างส่วนงานที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>เจ้าหน้าที่มีอายุมากขึ้น ทำงานช้าลง ไม่พัฒนาปรับปรุงความสามารถตนเอง</p> <p>มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ทำให้ความรู้ในงานยังไม่เชี่ยวชาญ</p>
<p>แนวทางลดจุดอ่อน</p>	
<p>การพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมอย่างจริงจัง/ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ตั้งศูนย์อบรมและมีตัวชี้วัดทดสอบ</p> <p>พัฒนาโปรแกรมอัจฉริยะ โดยเริ่มจากสำนักงานประกันสังคมเปลี่ยนระบบข้อมูลที่เป็นกระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์และเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของส่วนงานอื่น เช่น กรมการปกครอง โรงพยาบาล โดยใช้เลขบัตรประชาชนเป็นตัวเชื่อมข้อมูล และพัฒนาระบบโปรแกรมอัจฉริยะเพื่อวิเคราะห์คัดกรองข้อมูลของผู้ประกันตามการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน เพื่อให้กระบวนการพิจารณาสิทธิทำได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว</p>	



จัดทำโครงการ “พี่สอนน้อง” เป็นแนวทางหนึ่งที่ควรนำมาใช้ เพราะทำให้น้องๆ ได้รับประโยชน์และเทคนิคการทำงานที่ใช้ประโยชน์จากรุ่นพี่ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมต้องสร้างกฎระเบียบภายในว่า รุ่นพี่ที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ ต้องมีเงื่อนไขก่อนออกจากงานให้ถ่ายทอดความรู้ตนเองกับรุ่นน้อง

ควรมีโครงการ “ชวนเกษียณก่อนอายุ” เพื่อให้คนรุ่นใหม่มีโอกาสเข้ามาร่วมงาน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน
แนวทางลดจุดอ่อน	
สำนักงานประกันสังคมตั้งคณะทำงานเพื่อรวบรวมสถิติการร้องเรียนและวิเคราะห์สาเหตุว่าเกิดจากเรื่องใด หากพบปัญหาเกิดจากกฎระเบียบที่ล้าสมัยเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้นำเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อปรับปรุงกติกา	

ด้านที่ 2 กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	กฎระเบียบ เงื่อนไขการปฏิบัติงานล้าสมัย เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน / เอกสารมีมาก และซ้ำซ้อน
แนวทางลดจุดอ่อน	
เสนอให้สำนักงานประกันสังคม จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบูรณาการปัญหาดังกล่าว โดยเสนอให้สำนักงานประกันสังคมแต่ละหน่วยบริการช่วยกันระดมความคิดเห็น เช่น ออกแบบสอบถามให้แต่ละหน่วยบริการชี้แจงรายละเอียดของปัญหา / จัดทำ workshop ระดมความคิดเห็นภายในจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น / การจัดประชุมใหญ่ และคณะทำงานรวบรวมกลั่นกรองข้อมูล นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป เช่น กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ การลดเอกสารที่ไม่จำเป็น การสร้างเงื่อนไขบริการที่ไม่จำเป็นและล่าช้า การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ การออกไปเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลประกันสังคมไว้ในบัตรประชาชน เป็นต้น	

ด้านที่ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	<p>การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง</p> <p>ผู้ประกันตนไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ</p> <p>เนื้อหาข่าวสารเข้าใจยาก</p> <p>การนำเสนอข่าวสารเป็นลักษณะห้วนแห่ ขาดความชัดเจนในการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย</p>
แนวทางลดจุดอ่อน	
<p>หลักการสำคัญ คือ การสร้างเนื้อหาสาระของข่าวสารให้เข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบเพื่อความเข้าใจ จัดจำแนกเนื้อหาของข่าวสารตามกลุ่มเป้าหมายที่สำนักงานประกันสังคมต้องการจะสื่อสารระหว่างกลุ่มเป้าหมายหลักกับกลุ่มเป้าหมายรอง เป็นต้น ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรจัดทำฐานข้อมูลเชิงแผนที่เพื่อจำแนกกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายนั้นๆ อยู่ส่วนใดของพื้นที่ประเทศไทย เพื่อว่าเมื่อสำนักงานประกันสังคมต้องการสื่อสารบางเรื่องเฉพาะกลุ่มจะได้สามารถเน้นการสื่อสารไปยังพื้นที่เป้าหมายหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ไม่ใช่การห้วนแห่อย่างเช่นปัจจุบัน ทั้งนี้การทำงานสื่อสารจำเป็นต้องใช้มืออาชีพมาทำงานการประชาสัมพันธ์</p> <p>วิธีการประชาสัมพันธ์ ให้สร้างเนื้อหา/ภาษาที่สอดคล้องกับชุมชนและท้องถิ่น เช่น ภาคเหนือ ให้ใช้ภาษาเหนือ ภาคใต้ ให้ใช้ภาษาใต้ แร่งงานต่างด้าว ให้ใช้ภาษาเฉพาะ เป็นต้น</p> <p>การประชาสัมพันธ์รูปแบบข่าวสั้นผ่านเสียงตามสายของชุมชน เช่น สำนักงานประกันสังคมสร้างกลุ่มไลน์ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/หอกระจายข่าว/วิทยุท้องถิ่น และสำนักงานประกันสังคมส่งข่าวสั้นในกลุ่มไลน์ เพื่อให้ผู้นำชุมชนนำไปอ่านข่าวสารประกันสังคมออกทางเครื่องขยายเสียงของชุมชนทุกเช้า-เย็น เป็นต้น</p> <p>หากเลือกสื่อสารผ่านทางสื่อหลัก ให้เน้นสื่อสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านโทรทัศน์และวิทยุ ต้องทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้รับฟังรายการผ่านสื่อหลักเหล่านี้ว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมควรเป็นเวลาใดที่ทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ควรทำวิจัยเรื่องนี้ เพื่อวิเคราะห์ว่าการสื่อสารรูปแบบใดที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ของผู้ประกันตน รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นอย่างไร /เนื้อหาลักษณะใด /รูปแบบประชาสัมพันธ์ทุกวันนี้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจริงหรือไม่ สำนักงานประกันสังคมควรแบ่งกลุ่มผู้ประกันตนเป็นกลุ่มใดบ้างตามคุณลักษณะของการรับรู้) และหากการสื่อสารผ่านระบบ IT ต้องสร้างความสนใจให้แก่ผู้ประกันตน เช่น การสร้างเนื้อหาสื่อสารรูปแบบการ์ตูน, การสร้างคลิปเสียงอธิบายสิทธิประโยชน์, การสร้างบทละครสนุกๆ เผยแพร่ลง YouTube โดยสอดแทรกเรื่องราวเกี่ยวกับการใช้สิทธิของผู้ประกันตนในบทละครนั้นๆ</p> <p>นอกจากนี้ รูปแบบการสื่อสารที่หน่วยบริการทุกหน่วยควรให้ความสำคัญและดำเนินการเหมือนกัน คือ การสร้างไลน์กลุ่มลูกค้าจำแนกเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ ไลน์กลุ่มนายจ้าง ไลน์กลุ่มผู้ประกันตน ไลน์กลุ่มผู้นำชุมชน ไลน์กลุ่มข้าราชการ ไลน์กลุ่มแรงงาน ไลน์กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 มาตรา 40</p>	



เป็นต้น โดยทุกหน่วยบริการต้องจัดให้มีผู้ดูแลกลุ่มไลน์เฉพาะที่เป็นผู้มีความรู้และเข้าใจข้อมูลของแต่ละกลุ่มอย่างดี เช่น ระดับหัวหน้าส่วนงานเป็นผู้ดูแลกลุ่มไลน์ เพื่อให้สามารถตอบคำถามต่างๆ ของสมาชิกในกลุ่มได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด (ข้อจำกัด ณ เวลานี้คือ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมไม่มี WIFI ให้ใช้/ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลกลุ่มไลน์ ต้องใช้ Internet ของตนเอง ทั้งที่ใช้ทำงานให้กับสำนักงาน)

สำนักงานประกันสังคมจัดงบประมาณประชาสัมพันธ์ กระตุ้นการรับรู้ให้แก่ผู้ประกันตนและนายจ้าง เช่น เกมสตอบคำถามประกันสังคม ใครตอบถูกได้รางวัล ทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ลงพื้นที่ชุมชน และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน และสร้าง QR code แบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

ด้านที่ 4 เทคโนโลยีการบริการของสำนักงานประกันสังคม

จุดแข็ง	จุดอ่อน
<p>ผู้ใช้บริการพึงพอใจการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม สะท้อนว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบาย ไม่ต้องการเดินทางมายังสำนักงานประกันสังคม</p>	<p>ผู้ใช้บริการขาดความรู้และยังใช้งานบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคมไม่เป็น</p>
<p>แนวทางเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน</p>	
<p>สำนักงานประกันสังคมควรกระตุ้น/ส่งเสริม/ให้ความรู้/ความเข้าใจกับนายจ้างให้ใช้วิธีจ่ายเงินสมทบทางระบบ e-Payment ให้ครบ 100% โดยเร็ว เช่น สำนักงานประกันสังคม สุ่มจับรางวัลแจกทุกเดือนสำหรับนายจ้างที่จ่ายเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment</p> <p>จัดให้มีบริการรับชำระเงินมาตรา 39 และมาตรา 40 ผ่าน Application ของทุกธนาคาร</p> <p>รวมถึงการเพิ่มระบบส่งข้อมูลกลับให้ผู้ประกันตนแบบ Real Time เมื่อผู้ประกันตนจ่ายเงินผ่านเครือข่ายพันธมิตร เช่น การส่ง SMS กลับหาผู้ประกันตนทันทีที่จ่ายเงิน /การส่งใบเสร็จให้ผู้ประกันตนทางระบบ SMS</p>	

ด้านที่ 5 การบริการผ่านเครือข่ายพันธมิตร

จุดแข็ง	จุดอ่อน
ผู้ใช้บริการพึงพอใจบริการรับเงิน-ชำระเงิน ประกันสังคมผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร	ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น ไม่แน่ใจว่าการชำระเงินผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร จะเกิดการสูญหาย
แนวทางเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน	
<p>สำนักงานประกันสังคม ประสานงานกับทุกเครือข่ายพันธมิตรที่มี Application ให้บริการ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ให้สร้างเมนูประกันสังคมขึ้นใน Application ของธนาคาร เพื่อเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตนมากที่สุด</p> <p>พัฒนาระบบการส่งข้อความเข้ามือถือ (ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์) ของผู้ประกันตน แบบ Real Time เมื่อผู้ประกันตนชำระเงินประกันสังคมผ่านตัวแทน</p> <p>สร้างนวัตกรรมบริการด้านการชำระเงิน เช่น QR Code ชำระเงินประกันสังคมของผู้ประกันตนและ QR Code ให้สามารถดูประวัติการจ่ายเงินสมทบ การชำระเงินผ่าน Net Bank , Application ต่างๆ ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น</p>	

จุดแข็ง	จุดอ่อน
ผู้ใช้บริการพึงพอใจบริการรับเงิน-ชำระเงิน ประกันสังคมผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร	เจ้าหน้าที่ (ธนาคารพาณิชย์ ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส) ขาดความเข้าใจงาน ประกันสังคมอย่างแท้จริงเพราะถือว่าไม่ใช่งานหลักของตนเอง
แนวทางเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน	
<p>สำนักงานประกันสังคม ต้องทำข้อตกลงกับเครือข่ายพันธมิตรด้านการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่เครือข่ายต่างๆ โดยให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำและทำเกณฑ์ชี้วัดความรู้ของเจ้าหน้าที่เหล่านี้</p>	



จุดแข็ง	จุดอ่อน
ผู้ใช้บริการพึงพอใจบริการรับเงิน-ชำระเงิน ประกันสังคมผ่านตัวแทนเครือข่ายพันธมิตร	ระบบฐานข้อมูลของเครือข่ายพันธมิตร (ธนาคารพาณิชย์, ไปรษณีย์, เคาน์เตอร์ เซอร์วิส) ไม่สามารถตรวจสอบวงค้ำชำระ เงินสมทบได้
แนวทางเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน	
ต้องบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เลือกใช้ SoftWare ที่ไม่มีจุดอ่อน ในการพัฒนาโปรแกรม การเชื่อมต่อฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	การจัดส่งเอกสารให้นายจ้างทำได้ล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ทำงานล่าช้า ทำเอกสารสูญหาย สำนักงานประกันสังคมถูกร้องเรียน จากนายจ้างเรื่องความล่าช้าของเอกสาร การจัดส่งเอกสารมีต้นทุนสูง
แนวทางลดจุดอ่อน	
สำนักงานประกันสังคม ทหาทางเลือกในการจัดส่งเอกสารช่องทางอื่นๆ เช่น การจัดส่งเอกสาร ผ่านตัวแทนอื่น	
การจัดส่งเอกสารมีต้นทุนสูง แนวทางลดต้นทุนวิธีการหนึ่ง คือ สำนักงานประกันสังคม ปรับรูปแบบเอกสารให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์แทนการ เซ็นเอกสารลงกระดาษ เพื่อพัฒนาระบบจัดส่งเอกสารผ่าน Internet /ช่วยลดต้นทุน การจัดเตรียมเอกสาร /การจัดส่ง /เอกสารล่าช้า /เอกสารสูญหาย	
การพัฒนาระบบ AI (สมองกลอัจฉริยะ) ที่ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และทำให้การส่ง ข้อมูล/เอกสารเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น	



จุดแข็ง	จุดอ่อน
	<p>ปัญหาบริการผ่านเครือข่ายทางการแพทย์ ผู้ประกันตนไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวัง คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษาไม่ดี การใช้เวลารอคอยนาน ไม่แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ประกันตน การสำรองจ่ายเงินแล้วเบิกทีหลัง ปัญหาเรื่องเอกสารต่างๆ สำนักงานประกันสังคม ไม่ได้รับความร่วมมือ จากสถานพยาบาลในการขอเอกสารเพิ่มเติม สะท้อนถึงความไม่พร้อมของสถานพยาบาล ในการให้บริการผู้ประกันตนในระดับของ การรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย</p>
แนวทางลดจุดอ่อน	
<p>จัดระดมความคิดเห็นร่วมกัน 3 ฝ่ายระหว่าง สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาล และสถานประกอบการ (นายจ้างและลูกจ้าง) เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่าง 3 ฝ่าย เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์ มีความเข้าใจสิทธิประกันสังคมของผู้ป่วยมากขึ้น</p> <p>รวมถึงกรณีผู้ประกันตนเข้าโรงพยาบาลตามบัตรแต่ไม่ได้แสดงบัตรประชาชนและผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายเงินไปก่อน /วิธีการเพื่อให้ผู้ประกันตนนำใบเสร็จไปขอรับเงินคืนที่โรงพยาบาลมีกระบวนการที่ยุ่งยาก กรณีเช่นนี้ บัตรรับรองสิทธิ SSO connect mobile จะช่วยได้ โดยผู้ประกันตนสามารถแสดงสถานะตนเองจากโทรศัพท์มือถือ นับเป็นนวัตกรรมที่มีประโยชน์ทำให้งานบริการผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>สร้างระบบตรวจสอบเชิงงานวิจัย เช่น สำนักงานประกันสังคมกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการรักษาพยาบาลโดยให้เป็นที่ยอมรับของสถานพยาบาล และสำนักงานประกันสังคมให้ผู้เป็นกลาง เช่น สถาบันการศึกษา หน่วยวิจัยที่มีความเป็นมืออาชีพ ทำวิจัยเชิงสำรวจ/เข้าทดสอบหรือสังเกตการณ์ และให้คะแนนประเมินที่เป็นธรรม เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของบริการเครือข่าย หรือให้มีผู้แทนฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง มีส่วนร่วมในการตรวจสอบสถานพยาบาลและประเมินคุณภาพการให้บริการ</p>	

ด้านที่ 6 นายจ้าง ผู้ประกันตน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	<p>ปัญหาของนายจ้าง</p> <p>นายจ้างหักเงินลูกจ้างแต่ไม่นำส่ง</p> <p>นายจ้างขาดสภาพคล่องทางการเงิน</p> <p>นายจ้างจ่ายเงินสมทบต่ำกว่าค่าจ้างจริง</p> <p>นายจ้างไม่เข้าใจนิยามค่าจ้าง</p> <p>นายจ้างมอบอำนาจให้กับสำนักงานบัญชี ดำเนินการแทนและเกิดปัญหา เช่น สำนักงานบัญชีไม่นำเงินมาชำระ (จงใจหลีกเลี่ยง) สำนักงานบัญชีไม่แจ้งข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (จงใจหลีกเลี่ยง) สำนักงานบัญชี นำบุคคลภายนอกมาแจ้งเข้าสถานประกอบการ (จงใจหลีกเลี่ยง)</p>
แนวทางลดจุดอ่อน	
<p>เพิ่มบทลงโทษการบังคับใช้กฎหมายกับนายจ้างให้มากขึ้น</p> <p>เพิ่มระบบตรวจสอบ โดยใช้นวัตกรรมโปรแกรมอัจฉริยะ (AI) วิเคราะห์พฤติกรรมนายจ้าง จากประวัตินำส่งเงินและประวัติการจ่ายภาษี โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลประกันสังคมกับหน่วยงานอื่น</p> <p>กำหนดนิยามค่าจ้างให้ชัดเจนและสอดคล้องกับกฎหมายสวัสดิการและทำคู่มือให้กับนายจ้าง รับทราบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย</p> <p>สำนักงานประกันสังคมร่วมประชุมกับชมรมบริหารงานบุคคล สภาอุตสาหกรรม ผู้นำชุมชน เป็นประจำและสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน</p> <p>สำนักงานประกันสังคม กำหนดกติกาให้นายจ้างที่ใช้ผู้ตรวจสอบบัญชี ต้องเลือกผู้ตรวจสอบบัญชีที่มีใบรับรอง/ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม</p> <p>สำนักงานประกันสังคม เป็นผู้ออกใบรับรองมาตรฐานการทำงานของผู้ตรวจสอบบัญชี/ขึ้นทะเบียนรับรอง โดยมีการต่ออายุทุกปี</p>	



จุดแข็ง	จุดอ่อน
	ปัญหาของผู้ประกันตนมาตรา 39 ผู้ประกันตนไม่ทราบว่าเป็นยอดชำระเดือนใด ผู้ประกันตนไม่ส่งเงินสมทบตามกำหนด
แนวทางลดจุดอ่อน	
<p>ตัดเงื่อนไขการสิ้นสภาพ กรณีขาดส่งเงินสมทบเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน</p> <p>การเชื่อมโยงฐานข้อมูลประกันสังคมกับข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ให้บัตรประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลประวัติประกันสังคมของผู้ประกันตนได้</p> <p>สร้าง Center point (จุดบริการรับชำระในพื้นที่ห่างไกล) พื้นที่ชนบท</p>	

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	ปัญหาของผู้ประกันตนมาตรา 40 คือ ประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้ประกันตน เนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว และเป็นการเพิ่มภาระให้กับครอบครัว
แนวทางลดจุดอ่อน	
<p>จัดการประชุมระดมความเห็นภายในสำนักงานประกันสังคม ศึกษาแลกเปลี่ยนดูงานกับสำนักงานประกันสังคมที่ทำเป้าลูกค้ามาตรา 40 ได้ในระดับโดดเด่น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และกลยุทธ์ทางการตลาด</p> <p>เชิญนักการตลาดมาให้คำปรึกษาเรื่องการโน้มน้าวใจลูกค้ารายใหม่</p> <p>สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ชี้ถึงข้อดีของการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 และวางยุทธศาสตร์การทำตลาดเชิงรุกพร้อมกันทั่วประเทศ เริ่มจากชั้นที่ 1 สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ผลิตสื่อโฆษณา ออกข่าว ออกรายการโทรทัศน์ สร้างกระแสความนิยมให้เกิดขึ้นและชั้นที่ 2 หน่วยบริการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมายไว้ล่วงหน้า และใช้ประโยชน์จากกระแสเรื่องนี้ ลงพื้นที่ชี้แจงรายละเอียดให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับทราบรายละเอียดของสิทธิประโยชน์การเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยบริการทำงานหาลูกค้ารายใหม่ได้ง่ายขึ้น</p>	



สำนักงานประกันสังคมลงพื้นที่ในหมู่บ้านชุมชน โดยรู้กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ลงพื้นที่แบบหว่านแห เพื่อให้เกิดการพูดคุยตัวต่อตัวและทุกครั้งที่ลงพื้นที่ในชุมชนต้องประสานงานกับเจ้าของพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

พัฒนาระบบการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านอินเทอร์เน็ต

จุดแข็ง	จุดอ่อน
	ปัญหาของผู้ประกันตนมาตรา 40 ประชาชนที่ขึ้นทะเบียนมาตรา 40 แล้ว แต่ไม่จ่ายเงิน /สถานที่จ่ายเงินห่างไกล
แนวทางลดจุดอ่อน	
เพิ่มจุดจ่ายเงินให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ตู้บุญเติม ชำระเงินประกันสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นต้น	
สร้าง Center point (จุดบริการรับชำระในพื้นที่ห่างไกล) พื้นที่ชนบท	

จากการรวบรวมมาตรการ/แนวทางการเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมตามเนื้อหาของบทนี้ นักวิจัยมีข้อเสนอถึงแนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญและความเป็นไปได้ของมาตรการ โดยการสำรวจรอบต่อไปปี 2562 ควรวิเคราะห์เนื้อหาของมาตรการเพิ่มเติม ด้วยวิธีจัดอันดับความสำคัญของมาตรการต่างๆ ทั้งนี้ ให้กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสียที่จะทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงคุณภาพในปี 2562 เป็นผู้แสดงความคิดเห็นเชิงการจัดอันดับมาตรการที่สำนักงานประกันสังคมต้องเร่งดำเนินการตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง (อ้างอิงข้อมูลมาตรการในเนื้อหาของบทนี้เป็นหลัก) และนักวิจัยนำข้อมูลบทสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์ผลเชิงโครงสร้างเส้นทางความสัมพันธ์ของมาตรการเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมต่อไป รวมถึงการให้น้ำหนักความสำคัญของมาตรการนั้นๆ