



สำนักงานประกันสังคม
Social Security Office

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี 2556

โดย: กองวิจัยและพัฒนา



สารบัญ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
การดำเนินการ	4
มาตรวัดที่ใช้	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
ผลการสำรวจ	6
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล	7
ส่วนที่ 3 การพัฒนางานองค์กร	14
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ	16
บทสรุป	38
ภาคผนวก	42

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2556

รายงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมมีบุคลากรทั้งสิ้น 6,817 คน ในจำนวนบุคลากรทั้งหมดนั้น ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีสถานะเป็นพนักงานประกันสังคมมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 61 รองลงมาเป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ

เพื่อให้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมสามารถปฏิบัติภารกิจในการบริหารงาน กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ในการทำงาน กองวิจัยและพัฒนาจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกปีเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการ กำหนดนโยบายด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน ประกันสังคม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงาน ประกันสังคมต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2556
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนา องค์กรของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคมให้มี ประสิทธิภาพและมีความสุขมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีประเด็นในการ สรุปรวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ด้านระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและ ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้าน

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่) และด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ

ผนวกกับการสำรวจข้าราชการของสำนักงานประกันสังคมทุกคนเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญของคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นข้อคำถามจากการสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นใน 3 ประเด็น คือ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากร 2) ด้านสารสนเทศ และ 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

นิยามศัพท์

บุคลากร

หมายถึงข้าราชการ พนักงานประกันสังคม ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

หมายถึงการพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสามารถทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

การดำเนินการ

กองวิจัยและพัฒนาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2556 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ กองวิจัยและพัฒนาได้รับความร่วมมือจากสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเผยแพร่แบบสอบถามผ่านทาง webmail.go.th เป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2556

แบบสอบถามข้าราชการแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 35 ข้อ
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร จำนวน 30 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

แบบสอบถามผู้ที่ไม่ใช่ข้าราชการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 35 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

มาตรวัดที่ใช้

การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลใช้มาตรประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต ((Likert Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบเป็น 1 – 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

การสำรวจระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญต่อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ใช้มาตรวัดแบบ 10 Rating Scale ตั้งแต่ 0 ถึง 9 โดย 0 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย (completely dissatisfied) และ 9 หมายถึง พอใจที่สุด (completely satisfied) ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานฯ เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open ended question)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลและคำนวณค่าสถิติเบื้องต้น ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนา

ทรัพยากรบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและระดับ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ให้คะแนนสำหรับข้อความแบบมาตราส่วนค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ได้แก่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบแต่ละข้อแล้วแปรผลการประเมินค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

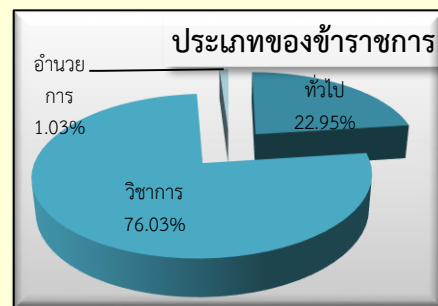
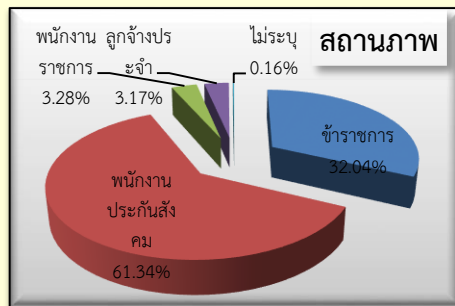
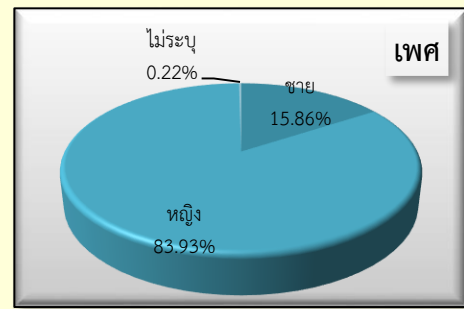
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนต่าง (Gap) หากค่าเฉลี่ยส่วนต่างมีค่าสูงแสดงว่าองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรโดยวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไข

ผลการสำรวจ

กองวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2556 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรทุกคนทุกระดับตำแหน่ง โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านทางอีเมลของสำนักงานประกันสังคม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,829 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.83 ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด กองวิจัยและพัฒนาได้ทำการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยส่วนต่าง โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนที่ 3 การพัฒนาองค์กร ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

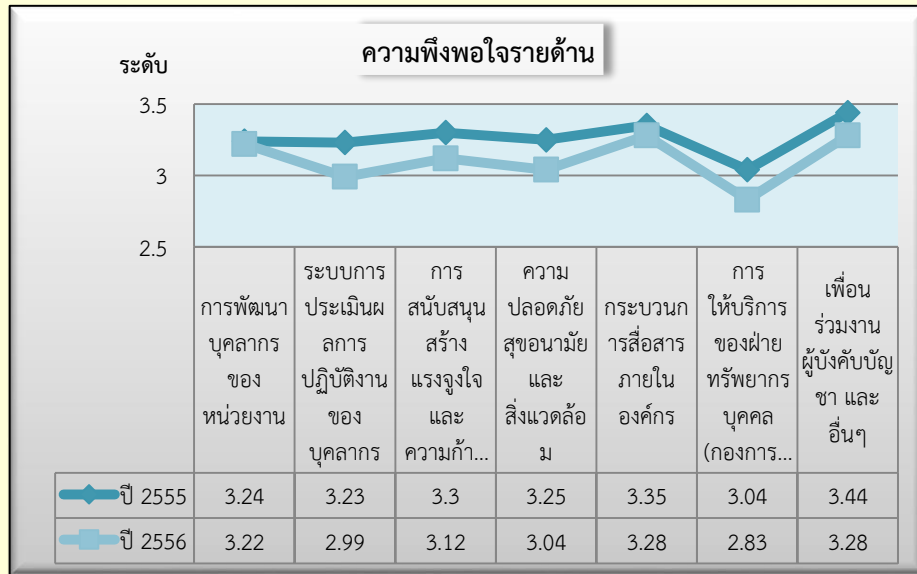
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นหญิง มีสถานภาพเป็นพนักงานประกันสังคมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.34 รองลงมาคือข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 32.04 3.28 และ 3.17 ตามลำดับ ในจำนวนข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นั้น ส่วนมากเป็นข้าราชการประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 76.03 รองลงมาคือข้าราชการประเภททั่วไปและอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 22.95 และ 1.03 ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานตามที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 98.85 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมมาแล้วไม่เกิน 10 ปี และ 11 - 20 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 44.45 และ 40.40 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งที่ทำงานที่หน่วยงานปัจจุบันไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.71

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน 2) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) ด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร 6) ด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่) และ 7) ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และอื่นๆ



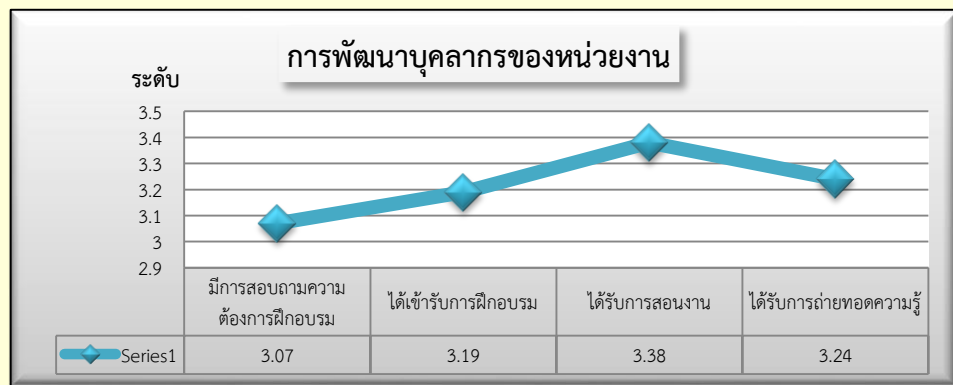
ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2556 ต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 3.11 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ 62.2 เทียบเท่ากับความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยบุคลากรสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรและด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ มากที่สุด รองลงมาคือด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ทั้งนี้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่) น้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมปี 2556 เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมลดลง 0.15 คะแนน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจลดลงทั้ง 7 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลงมากที่สุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2556 เป็นราย
ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการได้รับการสอบถามความต้องการในการ
พัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการ
นั้น ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา
องค์ความรู้และทักษะในการทำงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก ความ
พึงพอใจต่อการได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และความ
พึงพอใจต่อการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการ
ฝึกอบรม

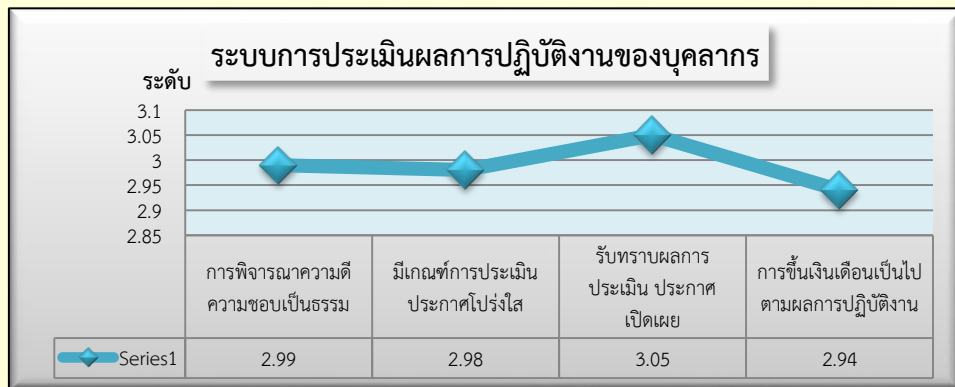


ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากรของ
หน่วยงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับการสอนงานจาก
หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับการ
ถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ผู้ตอบ
แบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการได้รับการสอบถามความต้องการในการ
พัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการ
นั้น

2) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการได้รับการพิจารณาความดีความชอบตาม
หลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้ ความพึงพอใจต่อการได้รับทราบขั้นตอน
เกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประกาศอย่างทั่วถึงและโปร่งใส
ความพึงพอใจต่อการได้รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่าง

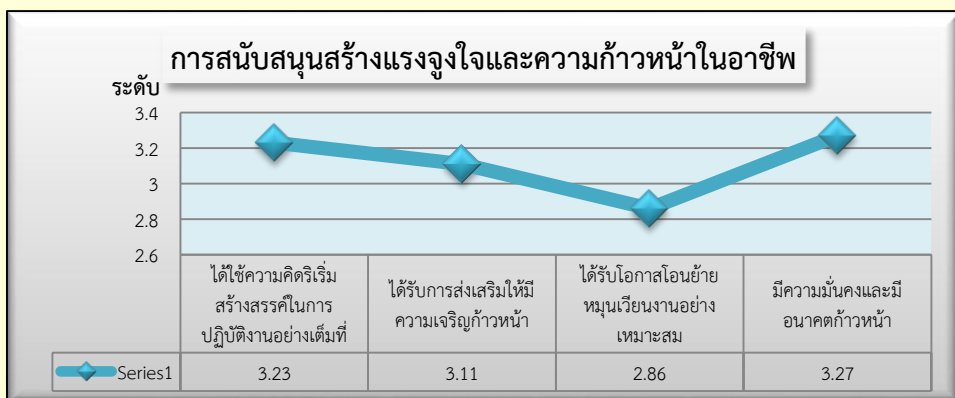
เป็นทางการ และความพึงพอใจต่อการได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการขึ้นเงินเดือน
เป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน



ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่างเป็นทางการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3) ด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

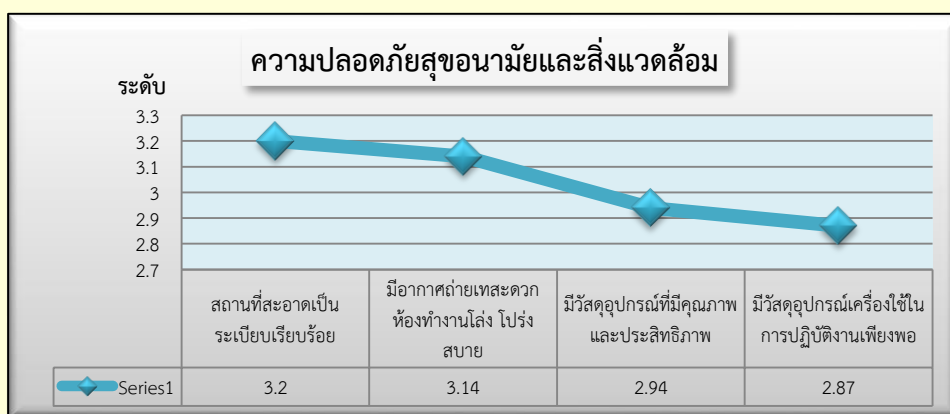
สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ความพึงพอใจต่อการได้รับการส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสม และความพึงพอใจต่อการได้รับความมั่นคงและมือนาคัดก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหางานทำใหม่



ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจ และความก้าวหน้าในอาชีพเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับความมั่นคงและมีอนาคตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหางานทำใหม่มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหรือหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด

4) ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

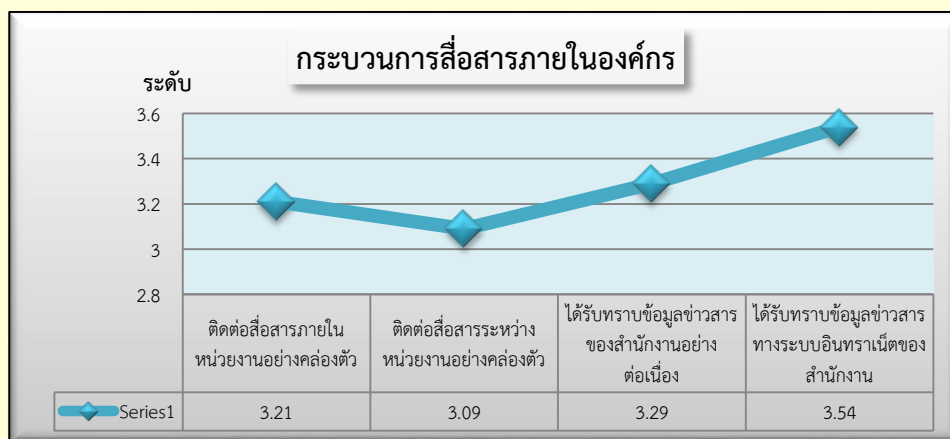
สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงาน ความพึงพอใจต่อการมีอากาศถ่ายเทสะดวกห้องทำงานโล่งโปร่งสบายของสถานที่ทำงาน ความพึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี และความพึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ



ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกห้องทำงานโล่งโปร่งสบาย ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ

5) ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

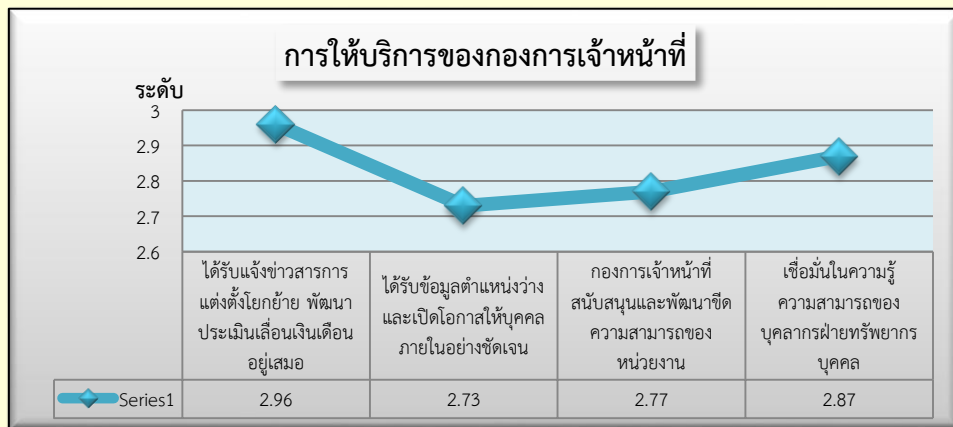
สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารและประสานงานภายในหน่วยงานอย่างคล่องตัว ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส.พื้นที่ และสปส.จังหวัด อย่างคล่องตัว ความพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง และความพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม



ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส.พื้นที่ และสปส.จังหวัดน้อยที่สุด

6) ด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่)

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อการได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้ายพัฒนาประเมินเลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ ความพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายในอย่างชัดเจน ความพึงพอใจต่อกองการเจ้าหน้าที่ที่แสดงบทบาทได้อย่างเข้มแข็งในการสนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงาน และความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล



ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้ายพัฒนาประเมินเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูล ตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายนอกอย่าง ชัดเจนน้อยที่สุด

7) ด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่นๆ

สำรวจโดยสอบถามความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ ความพึงพอใจต่อการได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อการได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถและระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจต่อการกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบในงานชัดเจนเหมาะสม ความพึงพอใจต่อการจัดกลุ่มงานตำแหน่งงาน ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม ความพึงพอใจต่อการได้รับค่าจ้าง ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ ความพึงพอใจต่อการ ได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับรางวัลจากหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาอย่าง เหมาะสม ความพึงพอใจต่อการได้รับค่าจ้างและสวัสดิการทัดเทียมกับองค์กรหรือ หน่วยงานอื่นๆ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานอย่าง เพียงพอและเหมาะสม และความพึงพอใจต่อความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วน ราชการนี้



ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การพัฒนาองค์กร

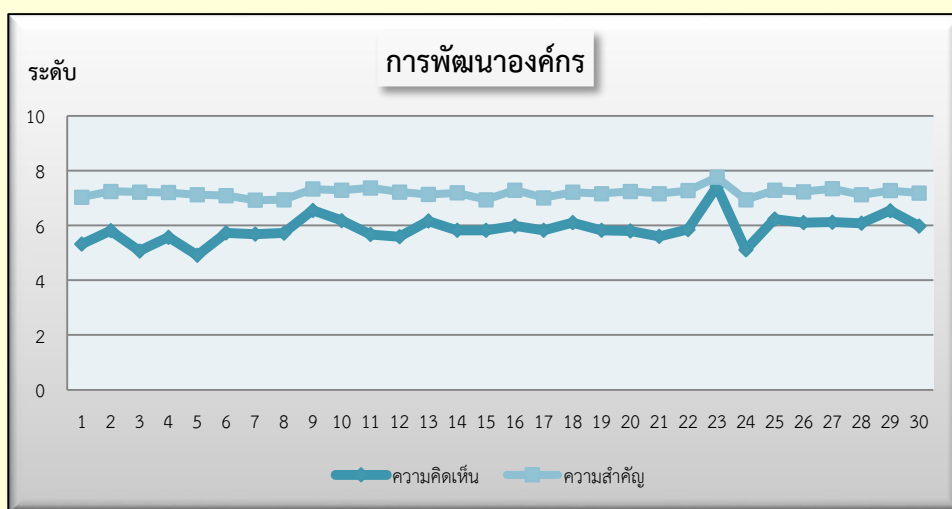
การสำรวจข้าราชการของสำนักงานประกันสังคมเรื่องการพัฒนาองค์กร ดำเนินการโดยสอบถามคำถามจำนวน 30 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนและมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ
2. การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
3. ท่านเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง
5. หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง
6. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาให้ท่านปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น สอนงาน (Coaching) เป็นต้น
7. แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
8. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการและผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

9. การพัฒนาความรู้ทักษะที่ท่านได้รับช่วยให้ท่านมีความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
10. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมีความพร้อมใช้งาน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
12. หน่วยงานของท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น (ไฟดับหรือมีไวรัส เป็นต้น)
13. ข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานของท่านได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน
14. ฐานข้อมูลของหน่วยงานสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว
15. ฐานข้อมูลของหน่วยงานสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)
16. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ของหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของท่าน
17. ท่านเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของหน่วยงาน
18. ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารสามารถบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์
19. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น
20. สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข
21. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสมดุลกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
22. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
23. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
24. หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสม
25. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ
26. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานของท่านมักจะติดตามความคืบหน้าของงานเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน

27. หน่วยงานของท่านส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่มีคุณภาพดี
28. หน่วยงานของท่านสามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุภารกิจ
29. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทายและช่วยให้ท่านได้เรียนรู้พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น
30. หน่วยงานของท่านมีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการสำรวจพบว่าปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีจุดเด่นคือบุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย แต่จุดด้อยของสำนักงานประกันสังคมขณะนี้คือเรื่องแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้เพื่อทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง เป็นเรื่องที่ด้อยที่สุด รองลงมาคือเรื่องความเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการให้หน่วยงานพัฒนาไปในทิศทางใดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนความคิดเห็นอื่นๆ ดังต่อไปนี้

4.1 ทิศทางการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมที่บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต้องการเห็นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

จำแนกข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมที่บุคลากรต้องการเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับสำนักงานประกันสังคมมากขึ้นเป็น 2 กลุ่มตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

4.1.1 กลุ่มข้าราชการ

กลุ่มข้าราชการมีข้อเสนอแนะต่อทิศทางการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการฝึกอบรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้พัฒนาด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการแก่สาธารณะ เพื่อให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอน เจ้าหน้าที่มีความรู้มีความแม่นยำในเนื้อหาข้อกฎหมาย สร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลภายนอก มีจิตสำนึกในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ มีคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปรับปรุงกฎระเบียบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบสถานพยาบาลคู่สัญญาในการให้บริการด้วยความประทับใจ ขยายเวลาเปิดให้บริการของหน่วยบริการออกไปโดยให้เจ้าหน้าที่สลับกันเข้างานเป็น 3 ผลัด จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการทำงานให้เพียงพอ

ด้านองค์กร

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะเรื่องทิศทางการพัฒนาสำนักงานประกันสังคมว่า ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาในภาพรวมขององค์กร พัฒนางานและพัฒนาคนไปพร้อมๆ กัน เน้นความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม มีธรรมาภิบาล พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในทุกด้านให้แก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยสนับสนุน

สนับสนุนการทำงาน พัฒนาสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสมดุลของกองทุน ขยายเครือข่ายในการทำงานประกันสังคมทุกรูปแบบ พัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในการดูแลสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคมอย่างมั่นคงถาวร ช่วยเหลือดูแลผู้ประกันตนอย่างเต็มที่ ชัดเจนถูกต้อง ไม่ถูกครอบงำจากทางการเมือง ประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักต่อบุคคลภายนอกให้มากขึ้น เป็นองค์กรอิสระที่ทันสมัย คล่องตัวในการบริหารงานบริหารเงินและบริหารคน ปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยบริการให้สวยงามเทียบเท่าธนาคารพาณิชย์ มีการวางผังงานคน อุปกรณ์ ให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจ มีผู้บริหารที่เข้าใจงานเชิงลึก เป็นหลักในการแก้ไขปัญหาได้ และมีวิสัยทัศน์มองการไกล ปรับปรุงกฎหมายแนวปฏิบัติให้ลดงาน เช่น เปลี่ยนระบบการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนมาใช้ระบบการประกันภัยกลุ่มแทน ปรับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ ขยายโอกาสแก่กลุ่มอื่นให้สามารถเข้าใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพได้โดยอาจเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม พิจารณางบประมาณให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้พัฒนาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังนี้ เพิ่มฐานเงินเดือนให้ข้าราชการที่ทำงานมานาน เพิ่มฐานร้อยละการเลื่อนขั้นของข้าราชการ เพิ่มค่าตอบแทน เพิ่มค่าล่วงเวลา เพิ่มค่าเล่าเรียนบุตร เพิ่มค่าประจำตำแหน่ง เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยให้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่ สวัสดิการรถรับส่งระหว่างจังหวัดและสาขา จริงใจในการรักษาบุคลากรไว้เพื่อขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ ภาระงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่ควรตรากตรำบีบคั้นหรือเร่งรัดจนผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัวหรือตนเอง

ด้านการบริหารงานบุคคล

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงานประกันสังคมว่า ควรพิจารณาประเมินผลงานอย่างชัดเจนทั่วถึงเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ วางระบบโครงสร้างให้ครอบคลุมทุกวิชาชีพ จัดคนให้เหมาะสมกับงานและความถนัด สับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่เป็นระยะ ๆ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน ผูกอบรมให้ความรู้เมื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ ส่งเสริมการเลื่อนระดับตามสายอาชีพ เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ ควรประเมินพนักงานประกันสังคมและพนักงานขับรถยนต์ทุกคนเพื่อจ้างต่อเป็นรายปี ควรปรับปรุงขั้นตอนการประเมินเลื่อนตำแหน่งไม่ให้ยุ่งยากและจ่ายเงินตกเบิกโดยไม่ล่าช้า การเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน การสรรหา

บุคลากรเข้าสู่องค์กรต้องเป็นระบบคุณธรรมไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์โดยยึดถือแบบของสำนักงานข้าราชการพลเรือนเป็นหลัก กองการเจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพของสำนักงาน เช่น การเปิดสอบบรรจุเองเพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพลำดับต้นๆ เข้ามาทำงานแทนการขอใช้บัญชีของหน่วยงานอื่น ปรับโครงสร้างสำนักงานให้เอื้อต่อการเติบโตในสายงานของข้าราชการที่มีความสามารถ ควรปรับทัศนคติและวัฒนธรรมในการทำงานการเจ้าหน้าที่ให้เป็นลักษณะส่งเสริมมิใช่จำกัดสิทธิของข้าราชการที่พึงมี เปิดโอกาสให้บุคคลภายในได้ปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น กำหนดเกณฑ์การให้รางวัลแก่บุคลากรดีเด่น

ด้านการฝึกอบรม

กลุ่มข้าราชการเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง กำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนว่าข้าราชการระดับใดต้องได้รับการอบรมเรื่องใดบ้าง ส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในหน้าที่และมุ่งมั่นทำงาน พัฒนาบุคลากรทุกคนทุกระดับให้ครอบคลุมทั่วถึงรวมทั้งศูนย์ฟื้นฟูฯ ด้วย จัดทำและเผยแพร่คู่มือสำหรับการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่งานอื่นสามารถเข้าไปศึกษางานได้ การหมุนเวียนเข้าอบรมงานด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกันของบุคลากรทุกส่วนงาน มีระบบการฝึกอบรมทั้งก่อนเริ่มทำงานและระหว่างทำงาน จัดดูงานนอกสถานที่ หรือจัดฝึกงานนอกสถานที่ในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่มีลักษณะในการทำงานคล้ายคลึงกันเพื่อให้ได้แนวความคิดใหม่ๆ ไปพัฒนางาน มีการเปลี่ยนตำแหน่งงานระยะสั้นๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมและเข้าใจลักษณะของงานทั้งองค์กร พัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ในเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ พัฒนาทักษะการพูดและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สร้างวัฒนธรรมองค์กรในเชิงบวกร่วมกัน และมีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มข้าราชการให้ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคมว่าควรพัฒนาสำนักงานประกันสังคมให้เป็นหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าและเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีเทียบเท่าเอกชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถและมีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้ พัฒนาระบบงานกองทุนเงินทดแทน ระบบว่างงาน ระบบ

มาตรา 40 และระบบอื่นๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็วถูกต้องไม่ยุ่งยาก ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้ จัดสรรเครื่องมือที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) รวมทั้ง wifi ให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อจะได้บริการผู้ประกันตนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่และตอบสนองภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างทันท่วงที อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอหลังเลิกงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลข้อมูลให้ถูกต้องน่าเชื่อถือ บันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ใช้กระดาษให้น้อยลง ลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเก็บ ควรมีแผนเตรียมการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นล่วงหน้าและเตรียมแผนพัฒนาระบบเพื่อรองรับการขยายงานในอนาคตให้ทันการ ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานที่บ้านได้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พัฒนาใช้ระบบบาร์โค้ดในการรับชำระเงิน ไม่ควรจำกัดสิทธิการเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ควรเปิดระบบ Online ให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าทำงานได้เข้าขั้นกว่าเดิม พัฒนาระบบในการให้บริการเรื่องต่าง ๆ แก่นายจ้างและผู้ประกันตนผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อลดปริมาณผู้มาติดต่อ ณ สำนักงาน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอนด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกในการติดตามตรวจสอบของหัวหน้างาน ส่วนกลาง ควรปรับปรุงรายงานสรุปในระบบอินทราเน็ตให้ครอบคลุมข้อมูลที่จำเป็นมากขึ้น เพื่อลดปริมาณงานของหน่วยบริการที่ต้องดึงข้อมูลเอง สรุปรายงานเอง เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนมาก

4.1.2 กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการมีข้อเสนอแนะต่อทิศทางการพัฒนาของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการ ด้านองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการฝึกอบรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ด้านการให้บริการ

กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการเสนอแนะให้พัฒนาด้านการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้บริการประชาชนให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป โดยจัดสถานที่ให้เหมาะสม สะอาด และให้การต้อนรับที่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อ ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ สร้างความประทับใจจริงใจ บริการด้วยใจ ให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ต้องการให้เพิ่มสาขาของสำนักงานประกันสังคม พัฒนาการบริการให้เป็นเลิศให้เป็นตัวอย่างที่ดีกับ

หน่วยงานราชการอื่น ๆ ใครบริการตักให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่ายควรพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ให้มาก ๆ พัฒนาคนในหน่วยงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้บริการที่มีคุณภาพ ให้ความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์สูงสุด

ด้านองค์กร

ต้องการให้สำนักงานพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นเอกเทศมากขึ้น เป็นองค์กรอิสระ เพื่อเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ภาพลักษณ์องค์กรมีเอกลักษณ์โดดเด่น การแต่งกายควรเป็นมาตรฐานเหมือนกันทั่วประเทศ มีสำนักงานเป็นของตนเองและเป็นแบบเดียวกันทั่วประเทศ มีอากาศถ่ายเทสะดวก ห้องทำงานโล่งโปร่งสบาย กว้างขวางทันสมัยอย่างธนาคารพาณิชย์ มีเครื่องปรับอากาศและเครื่องกรองอากาศที่เพียงพอ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานให้มีสภาพที่ดี มีห้องให้เจ้าหน้าที่รับประทานอาหารและมีห้องเก็บเอกสารเป็นสัดส่วน สร้างสำนักงานให้น่าอยู่ เพื่อความสบายกายสบายใจ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สวยงาม พัฒนาด้านความโปร่งใส มีคุณธรรมจริยธรรมเมตตาธรรมยุติธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม เป็นที่ยอมรับของผู้ประกันตนมากขึ้น ดูแลเรื่องสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนอย่างดีที่สุด การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นไปในทางทิศเดียวกัน มีระเบียบแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ละเอียดและเป็นปัจจุบัน พัฒนาการให้บริการของสถานพยาบาล สร้างความรู้ความเข้าใจความคุ้มค่าของการประกันสังคม ไม่รับงานสนองนโยบายของรัฐบาลมากเกินไป เผยแพร่ความรู้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติประกันสังคมอย่างแพร่หลาย บริหารกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง รักษาเสถียรภาพของกองทุน สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความมั่นคงในอนาคตแก่ผู้ประกันตนอย่างแท้จริง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ต้องการให้เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เทียบเท่าหน่วยงานอื่น เช่น ธนาคาร และทุกตำแหน่งควรมีโบนัส มีความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มีเครื่องแต่งกายชุดฟอร์มที่สวยงามกว่านี้ ควรเพิ่มสวัสดิการด้านเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าเช่าบ้าน หรือค่าผ่อนบ้าน ค่าเดินทาง เบี้ยเลี้ยง เครื่องราช โอที ค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิในการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อบ้านหรือรีไฟแนนซ์ดอกเบี่ยต่ำ สวัสดิการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ดอกเบี่ยอัตราถูก ขยายวงเงินกู้สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงแรงงานให้แก่พนักงาน ตลอดจนค่าความเสี่ยงในการทำงาน สวัสดิการการรักษาพยาบาลครอบคลุมถึงบิดา มารดา สามี ภรรยา และ

บุตร รวมถึงตัวพนักงานเองควรให้ครอบคลุมในเรื่องของค่ารักษาพยาบาลโดยไม่จำเป็นต้องเข้าโรงพยาบาลตามบัตร ก็สามารถเบิกค่ารักษาได้ตามวงเงินที่กำหนดให้ บำรุงขวัญและกำลังใจของพนักงานในองค์กร ปรับสวัสดิการของพนักงานขั้นต้น ปรับตำแหน่งตามวุฒิการศึกษา ความยุติธรรมในการจัดสรรงานระหว่างเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลกับนักวิชาการ ให้ความใส่ใจในบุคลากรให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น กรณีเจ็บป่วยไม่สบายของบุคลากรรวมไปถึงพ่อแม่พี่น้อง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติให้รู้สึกอบอุ่นปลอดภัยในการทำงานกับองค์กร รายได้และค่าตอบแทนควรเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้กับพนักงานโดยไม่หักเงินเดือน คำนึงคนในครอบครัว ดูแลเมื่อมีพนักงานเกษียณอายุ เช่นของที่ระลึกเพื่อเป็นรางวัลในการทำงานที่ผ่านมา ปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานประกันสังคมให้ดีกว่านี้ เช่น มีเงินเพิ่มตามอายุงาน ควรมีรางวัลยกย่องชมเชยผู้ที่ตั้งใจทำงานโดยไม่หยุดไม่ขาดไม่ลา ควรมีเงินประจำตำแหน่งแก่เจ้าหน้าที่ที่นิ่งคณเตอร์การเงินเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรมีค่าตอบแทนเพิ่มให้แก่เจ้าหน้าที่วินิจัย สำนักงานประกันสังคมควรที่จะมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กันพนักงานทุกคน พิจารณาให้ค่าตอบแทนกรณีพนักงานเกษียณอายุตามอายุงาน เพิ่มโบนัสพนักงานจาก 1 เดือน เป็น 3 เดือน ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกิน 10 ปี มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่านี้ และให้เงินตอบแทนที่เหมาะสมกับประสบการณ์ที่ทำงาน ให้ทุนการศึกษา และกองทุนการประสบอันตรายในการทำงาน พนักงานราชการมาทำงานปีเดียวมีเงินเดือนมากกว่าพนักงานประกันสังคมทำงานมา 12 ปี ทำให้หมดกำลังใจการทำงาน ผู้ที่ทำงานหน้าที่เดียวกันควรได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน ไม่ใช่พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามวุฒิอย่างเดียว ควรมีหลักเกณฑ์ในการปรับฐานเงินเดือนให้แก่พนักงานที่มีอายุงานมาก เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

ด้านการบริหารงานบุคคล

ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ บริหารด้วยความยุติธรรม โปร่งใส เป็นธรรม เป็นกลาง ไม่แบ่งชั้นวรรณะ เสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังความคิดเห็นจากทุกคน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นบ้าง ลดช่องว่างระหว่างข้าราชการและพนักงาน วิเคราะห์งานและอัตรากำลัง เพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานในแต่ละสำนักงาน สรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีจิตให้บริการจริงๆ บรรจุแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ลงให้ครบถ้วนไม่ให้เกิดขาดหายไปด้วยความรวดเร็ว มีโครงการกลับบ้านเกิด ปรับตำแหน่งโดยไม่ต้องย้ายไปไกลบ้านเพื่อให้ครอบครัวได้อยู่พร้อมหน้ากัน ประกาศตำแหน่งว่างให้ทราบทั่วกันทางอินเทอร์เน็ต ควรเปิดสอบข้าราชการเองเพื่อให้โอกาสบุคลากรในหน่วยงานประกันสังคมได้เติบโตก้าวหน้า มีระบบการวัดผลที่มีประสิทธิภาพ มีหลักเกณฑ์ชัดเจนเปิดเผย บริหารงานบุคคลให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของแต่ละคน พิจารณาความดีความชอบตามตัวชี้วัด

ตามความจริงและเป็นธรรม ไม่นำเรื่องการลางานมาประกอบการพิจารณาความดี ความชอบเนื่องจากบางคนส่งใบลาตามจริงแต่บางคนหนีงานไปโดยไม่ได้ส่งใบลา ตามระเบียบ มีมาตรฐานในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานที่เป็น งานแบบเดียวกัน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงานให้ชัดเจนและเท่าเทียม กัน มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นปัจจุบันเป็นแนวเดียวกันทั่วประเทศสะดวกในการ ปฏิบัติและประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน เน้นความสามารถของบุคลากรที่มีความ ถนัดและชำนาญ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันทำเพื่อไม่ให้ทำงานเดิมๆ นาน เกินไปแต่ก็ไม่ควรบ่อยเกินไป เพื่อจะได้เรียนรู้งานใหม่และเข้าใจงานของสำนักงาน ประกันสังคมทุกด้าน มีกฎเกณฑ์ในการปรับตำแหน่ง เช่น ทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป สามารถปรับตำแหน่งจากขั้นต้นเป็นขั้นสูงได้เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ มี บุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในแต่ละจังหวัด เช่น ด้านกฎหมาย ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านไอที เป็นต้น มีฝ่ายงานรับผิดชอบ ม. 40 โดยตรง มีผู้นำที่เข้มแข็งไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนต้องการทำงานอย่างมีความสุขและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสามัคคี มีน้ำใจช่วยเหลือกันในการทำงานและรักองค์กร การพิจารณา มอบหมายงานหรือสับเปลี่ยนงานควรคำนึงถึงความถนัดของผู้ปฏิบัติและควรให้ ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข มี ระเบียบวินัย ผู้ที่กระทำความผิดต้องถูกลงโทษตามระเบียบ พนักงานต้องการ โอกาสก้าวหน้ามากกว่านี้ มีแผนผังความก้าวหน้าของพนักงานประกันสังคมที่ ชัดเจน การสอบปรับวุฒิหรือเลื่อนขั้นไป ควรพิจารณาระยะเวลาการทำงาน ประกอบการปรับวุฒิหรือปรับให้โดยไม่ต้องสอบ ควรบรรจุผู้ที่มีความสามารถตรง ตามคุณสมบัติ ได้ทำงานตรงตามวุฒิ และผู้บรรจุใหม่ควรได้รับการสอนงานฝึกงาน ก่อนปฏิบัติจริง ควรบรรจุพนักงานที่ทำงานมานานเกิน 10 ปีเข้าเป็นข้าราชการ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความมั่นคงในชีวิต พอใจกับการประเมินผลงานปีละ 2 ครั้งของพนักงานเพื่อจะได้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้อำนาจการ ตัดสินใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติเต็มที่ ลูกจ้างชั่วคราวงานมาตรา 40 ขอบรรจุเป็น พนักงานประกันสังคมโดยไม่ต้องสอบเพื่อประหยัดงบประมาณ บริหารงบประมาณ โดยไม่เน้นด้านกิจกรรมมากจนทำให้ไม่มีเงินพอซื้อวัสดุสำนักงาน เป็นเหตุให้งาน ติดขัด ไม่ควรให้พนักงานที่อายุเกิน 45 ปีนี้ ONE STOP SERVICE

ด้านการฝึกอบรม

จัดการฝึกอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ สร้างความตระหนักให้กับบุคลากรภายใน องค์กรให้มีความซื่อสัตย์ โปร่งใสมีคุณธรรมจริยธรรม เมตตาธรรม รับผิดชอบต่อ มี น้ำใจ ปลุกจิตสำนึกให้ทุกคนรักองค์กร จริงใจต่อกัน เข้าใจงานซึ่งกันและกัน มีการ ประสานงานที่ดี การทำงานเป็นทีม สามัคคีกันรักใคร่ปรองดองกันและช่วยเหลือ กันในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้สำเร็จด้วยดี สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ให้

เป็นก่อนทำงานจริง จัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานที่ทำงานมานานและที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานเดิมๆ ให้มีการปรับเปลี่ยนงานบ้าง มีการวัดความรู้ความสามารถของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งข้าราชการในทุกระดับเพื่อจัดอบรมให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละคนและจัดให้ทำงานตรงกับความรู้ที่มีควรมีส่วนงานบุคคลและงานฝึกอบรมในทุกภูมิภาคเพื่อรับผิดชอบในการเป็นวิทยากรบรรยายงานประกันสังคมอย่างมืออาชีพและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีเรื่องการใช้ Program ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานประกันสังคมมากกว่านี้ พัฒนาการทำงานที่เป็นระบบและการทำงานเป็นทีม ควรอบรมหัวหน้างานให้มีความรู้ทุกด้าน กรณีเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบงาน ควรให้ได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อให้มีความรู้ในการนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง ควรพัฒนาบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานไปตามแนวปฏิบัติเดียวกัน ปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมให้กับบุคลากร ทดสอบความรู้และประสิทธิภาพในการตอบและแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาติดต่อ มีการประเมินผลความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การจัดอบรมให้สามารถประยุกต์ใช้ กับงานที่เกี่ยวข้องได้จริง พัฒนาระบบ EQ ของเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชาให้ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และแสดงออกอย่างเหมาะสม เตรียมพร้อมในการ ทำงานเพื่อรองรับนโยบายใหม่ๆ ของรัฐบาล อบรมเรื่องการให้บริการและการ ปฏิบัติตัวกับผู้มาติดต่อ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาคนภายนอก ควรให้มีการ อบรมความรู้งานประกันสังคมให้มากกว่านี้ เพราะบางเรื่องเกี่ยวกับประกันสังคม เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ทราบ ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้วิธีปฏิบัติงาน ภายในกลุ่มงานและงานอื่นๆ ของหน่วยงานให้มากขึ้น ทำ KM แนวปฏิบัติงานที่ ปรับปรุงแก้ไขใหม่ ๆ เพื่อให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายรู้งานและระบบของฝ่ายอื่นๆ ด้วย ส่งเสริมเรื่องการทำงานในเวลาให้เต็มที่ ไม่ส่งเสริมการทำงานล่วงเวลา ใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยในการจัดอบรม เช่น วีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ เพื่อลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ควรให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่มากกว่าครอบครัว ซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่เอาไรต์เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานโดยอ้างภารกิจส่วนตัว ทุ่มเท การทำงานเพื่อประชาชนให้มากกว่านี้ หมุนเวียนบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม อย่างทั่วถึง เสริมสร้างทักษะด้านภาษา ทักษะในการสื่อสาร การบริการ การ บริหารเวลา บุคลิกภาพ ควรจะมีการออกกฎบังคับให้ทุกคนต้องผ่านการอบรม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ต้องการให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ เครื่องใหม่ ทันสมัย ใช้งานได้จริง โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และโทรศัพท์ ที่เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ เสมอภาค ไม่ปิดกั้นการ ใช้งาน ไม่จำกัด user ในการดูข้อมูลของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ มีระบบการ

ทำงานที่ทันสมัยและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น พัฒนาระบบให้สอดคล้องและตอบสนองภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างทันเวลา และควรมีความยืดหยุ่นคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ประมวลผลเร็วกว่านี้ ไม่ล่าช้าติดขัดหรือเสียบ่อย งานจะได้ไม่สะดุดหยุดชะงัก ปรับปรุงระบบ Wifi ให้ใช้งานได้จริง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิประโยชน์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น ม.40 มีเอกสารเผยแพร่มากขึ้น ไม่ควรมีสมุดชำระเงินเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และช่วยประหยัดทรัพยากร พัฒนาระบบ E-Service และเพิ่มช่องทางการติดต่อไร้สาย เช่น การติดต่องานผ่านอินเทอร์เน็ต การส่งเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ต พัฒนาเทคโนโลยีให้อำนวยความสะดวกในการออกพื้นที่ เช่น เครื่องยิงบาร์โค้ด เครื่องที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลประวัติต่างๆ ตรวจสอบสิทธิ และออกใบเสร็จด้วยคอมพิวเตอร์ได้ขณะออกหน่วยนอกสถานที่ ใบเสร็จรับเงินควรปรับปรุงให้มีขนาดเล็กลงและเพิ่มข้อมูลแจ้งยอดค้างชำระในใบเสร็จ เว็บไซต์ของสำนักงานควรมีลิงค์ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกันตนหรือนายจ้าง เช่น ลิงค์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อตรวจสอบสถานะของนายจ้าง ลิงค์กรมบังคับคดีเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการพิทักษ์ทรัพย์หรือการล้มละลายของนายจ้าง ลิงค์สำนักทะเบียนราษฎร์เพื่อตรวจสอบภูมิลำเนาของนายจ้างและผู้ประกันตน เป็นต้น โทรศัพท์ควรมีปุ่มกดสำหรับการรอสาย ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานและระบบงานที่ซับซ้อน ลดการใช้เอกสารที่ไม่มีความจำเป็นลง ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันครบถ้วนถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรวางระบบของหน่วยงานให้ดีกว่าแล้วค่อยเปิดใช้งาน พัฒนาระบบการทำงานของกองทุนเงินทดแทนให้เสถียรมากกว่านี้ มีเจ้าหน้าที่คอยแก้ปัญหาให้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ต้องการให้จังหวัดสามารถดำเนินการติดตั้งอินเทอร์เน็ตที่จังหวัดได้เลยโดยไม่ต้องรอสัญญาณอินเทอร์เน็ตจากส่วนกลาง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล ความแรงของสัญญาณที่ออกมาจากส่วนกลางค่อนข้างอ่อน หรือไม่ก็ส่วนกลางต้องเพิ่มความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและสัญญาณ Wifi ให้มากกว่านี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนาอุปกรณ์เทคโนโลยีรองรับการดึงข้อมูลจากสมาร์ตการ์ด การติดต่อกันภายในประกันสังคมเองติดต่อยาก ไอพีโฟนก็ไม่มีประโยชน์มากนัก เพราะโทรไปก็โอนไม่ได้ ไม่มีเครื่องรับทุกฝ่าย โทรได้บ้างบางเบอร์ โทรไปก็หาเจ้าหน้าที่รับไม่ได้ เพราะไม่มีใครอยากจะรับเรื่องเนื่องจากโทรไปไม่ตรงฝ่ายจะให้ไปตามก็อยู่คนละชั้นคนละอาคาร ไม่ทันกับเรื่องที่ต้องการคำปรึกษาโดยด่วน โทรศัพท์ก็สายไม่เคยว่าง ควรมีเครื่องสแกนเอกสารโดยไม่ต้องให้ผู้ประกันตนถ่ายเอกสารมา เมื่อสแกนเอกสารแล้วสามารถบันทึกลงระบบได้และเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาดูได้ภายหลังโดยไม่ต้องไปรื้อแฟ้มมาดู อีกทั้งยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร

4.2 ท่านต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างไร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

จำแนกสิ่งจูงใจในการทำงานที่บุคลากรต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็น 2 กลุ่มตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ ได้ดังนี้

4.2.1 กลุ่มข้าราชการ

กลุ่มข้าราชการมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น ทั้งในด้านเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านค่าล่วงเวลา ด้านค่าตอบแทนพิเศษ ด้านโบนัส ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านค่าเช่าบ้านและบ้านพัก ด้านสินเชื่อ ด้านสวัสดิการโดยรวม ด้านองค์กร และด้านฝึกอบรมและดูงาน สรุปได้ดังนี้

ด้านเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน

ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามหน้าที่ความรับผิดชอบและค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนที่ขึ้นกับระยะเวลาการทำงานและภาระงานที่ได้รับและความเสียสละทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ ปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนแบบก้าวหน้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 6 ต่อปี ปรับค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการปรับค่าจ้างเพิ่มตามนโยบายรัฐบาล ทำให้ข้าราชการกลุ่มนี้ซึ่งทำงานมานานมีอัตราเงินเดือนที่ไม่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับพนักงานประกันสังคมที่เข้ามาใหม่ ควรปรับเพิ่มฐานเงินเดือนให้เทียบเท่าข้าราชการครู

ด้านค่าล่วงเวลา

จัดสรรงบประมาณค่าล่วงเวลาให้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอตามความมากน้อยของปริมาณงานในแต่ละหน่วยบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าล่วงเวลาตามที่ได้ทำจริง โดยไม่ถูกจำกัดโควตาและไม่ใช้การเหมาจ่าย อัตราค่าล่วงเวลาแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่ง และควรบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ประกอบเป็นผลงานในการเบิกค่าล่วงเวลา

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ

มีค่าตอบแทนวิชาชีพแก่นักวิชาการเงินและบัญชีและนักวิชาการสถิติให้ เช่นเดียวกับบัณฑิตกรหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ขอเพิ่มค่าวิชาชีพกรณีสอบผ่านใบประกาศโครงการสอบมาตรฐานวิชาชีพไอที ควรมีรางวัลพิเศษให้แก่ทีมงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่นโดยกำหนดเงื่อนไขให้ชัดเจน เช่น ติดตามหนี้ได้ตามเป้าหมาย หรือมีเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ตามร้อยละของหนี้ที่ติดตามได้ โดยใช้งบ 10% ควรมียกเว้นพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกงาน อย่างเท่าเทียมกัน จ่ายเงินเพิ่มพิเศษให้แก่บุคลากรในพื้นที่ที่ไม่ค่อยมีใครอยากไปทำงาน เพิ่มเงินค่าเสี่ยงภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อีก 2,500 บาท เป็น 5,000 บาทต่อเดือน พนักงานวินิจฉัยต้องการเงินประจำตำแหน่ง หัวหน้างานต้องการเงินประจำตำแหน่ง ควรเพิ่มเงินเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากร เช่นเดียวกับหน่วยงานศาล สำนักงาน ปปช. และกรมศุลกากร ให้สมกับภาระงานที่หนักกว่าของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเมื่อเทียบกับบุคลากรในหน่วยงานราชการอื่นๆ จ่ายเบี้ยขยันให้แก่บุคลากรที่ไม่ใช้สิทธิวันลา หรือมีวันลาเหลือ

ด้านโบนัส

จัดสรรเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคมเพื่อเป็นโบนัสให้แก่บุคลากรทุกประเภทเพื่อความเท่าเทียมกันไม่เหลื่อมล้ำ จ่ายโบนัสเช่นเดียวกับธนาคารข้าราชการมีความรับผิดชอบและความเสี่ยงมากกว่าพนักงานจึงควรได้รับโบนัสไม่น้อยกว่า 1 เดือน จ่ายตามหลักเกณฑ์เดียวกันกับพนักงานหรือจ่ายตามระดับตำแหน่ง

ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ

วิเคราะห์และกำหนดอัตราค่าหลังให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพิ่มเจ้าหน้าที่งานมาตรา 40 ให้เทียบเท่างานประกันสังคม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งด้วยความชัดเจน พิจารณาโยกย้ายและเลื่อนระดับด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมโปร่งใสตรงไปตรงมาตามความรู้ความสามารถและตามลำดับอาวุโส เน้นการสอบแข่งขันอย่างเป็นธรรมแทนการทำผลงาน ใช้การสอบข้อเขียนแบบปรนัยเพื่อวัดความรู้อย่างโปร่งใส หรือใช้ผลการประเมินของผู้บังคับบัญชา แทนการทำผลงานเป็นเล่ม กำหนดระยะเวลาครองตำแหน่งที่แน่นอน ไม่ต้องโยกย้ายบ่อย ไม่ควรโยกย้ายโดยไม่ใช้ความประสงค์ของเจ้าหน้าที่เองและคำนึงถึงความเดือดร้อนของครอบครัวผู้ถูกย้าย ควรโยกย้ายข้าราชการบรรจุครั้งแรกเพื่อให้มีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้านได้ ควรโยกย้ายข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่เดิมเป็นเวลานานให้ได้ย้ายตามความต้องการ มีความก้าวหน้าในสายวิชาชีพโดยเฉพาะวิชาชีพขาด

แคลนให้สามารถเติบโตได้ในสายงานนั้นๆ โดยไม่ต้องย้ายไปทำงานที่อื่นหรือเปลี่ยนตำแหน่งอื่น ต้องการย้ายกลับภูมิลำเนา ควรใช้คำสั่งย้ายเป็นการถาวรแล้วส่งคนใหม่มาแทนคำสั่งให้ไปช่วยราชการเพราะทำให้คนขาด พิจารณาให้คนภายในได้มีโอกาสเลื่อนระดับก่อนบรรจุคนนอกโดยจัดสอบภายในเพื่อเลื่อนระดับ หรือปรับตำแหน่งตามวุฒิการศึกษาที่เพิ่มสูงขึ้นโดยใช้ผลงานและประสบการณ์มาประกอบการพิจารณาโดยไม่ต้องให้ไปสอบแข่งขันภายนอกเช่นเดียวกับกรมการจัดหางานและกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ไม่ควรลดจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการเพื่อแลกกับตำแหน่งในระดับสูงเพราะทำให้หน่วยบริการขาดคนทำงาน ขยายกรอบความก้าวหน้าในสายงานนิติกรและสายงานนักวิชาการสถิติให้สามารถเลื่อนระดับตามฐานเงินเดือนโดยอัตโนมัติและไม่ต้องแข่งขันกับสายงานอื่น

ด้านความมั่นคงก้าวหน้า

มีโอกาสนำหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมตามความรู้ความสามารถที่แท้จริงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างเปิดเผย มีโอกาสเติบโตในอาชีพรับราชการอย่างยุติธรรม มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยรุ่นใหม่อย่างเพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และผ้าห่มัก รวมทั้งเครื่องโทรศัพท์พร้อมค่าบริการให้ครบทุกกลุ่มงาน มีหน่วยงานคอยกำกับดูแลระบบและคอยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที พัฒนาขั้นตอนการให้บริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประมวลผลถูกต้องรวดเร็ว ใช้ง่ายสะดวกสบาย มีเสถียรภาพ ไม่จำกัดการเข้าใช้อินเตอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงระบบ Wifi ให้ใช้งานได้

ด้านการบริหารงาน

ผู้บังคับบัญชา มีความเป็นผู้นำ ใส่ใจติดตามงาน เป็นกลาง เสมอภาค เป็นธรรม ยุติธรรม เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส มีเหตุผล ยืดหยุ่นไม่ดึงหรือไม่หย่อนเกินไป เดินสายกลาง มีหลักการ มีมโนธรรม กล้าคิดกล้าตัดสินใจ ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ได้ทำงานอย่างอิสระภายใต้ระเบียบที่กำหนด รับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาได้ มีนโยบายและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้ประกันตนเป็นหลัก วางเป้าหมายร่วมกัน วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของเป้าหมายที่กำหนดจากทรัพยากรที่มีอยู่ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบมี

ส่วนร่วม ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน ดูแลเอาใจใส่ เป็นศูนย์รวมของ
ผู้ใต้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้ตรงกับกรอบตำแหน่ง

ด้านอาคารสถานที่

สถานที่ทำงานตกแต่งด้วยรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ กว้างขวางสะอาดเป็นระเบียบมี
สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยยูนิฟอร์มดูน่าเชื่อถือ มี
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ด้านการรักษาพยาบาล

เพิ่มสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมสามารถเข้า
รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนและเบิกได้ตามที่จ่ายจริง เนื่องจากข้าราชการ
ถูกไล่ออนสิทธิจากกรมบัญชีกลางโดยไม่มีทางต่อสู้

ด้านค่าเช่าบ้านและบ้านพัก

ให้ข้าราชการบรรจุใหม่สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้หรือมีบ้านพักให้ โดยไม่ต้องคำนึง
ว่าบรรจุครั้งแรกที่ใด

ด้านสินเชื่อ

มีสิทธิกู้เงินดอกเบี้ยต่ำเพื่อซื้อที่ดิน ที่อยู่อาศัย รถยนต์

ด้านสวัสดิการโดยรวม

จัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้แก่บุคลากรของสำนักงาน
ประกันสังคมเป็นพิเศษนอกเหนือจากสิทธิที่ได้รับอยู่ให้มากกว่าหน่วยราชการอื่น
เพื่อให้สมกับภาระงานที่มากกว่าหน่วยราชการทั่วไปหรือเทียบเท่าเอกชน ชุด
ฟอร์มที่ออกแบบสวยงามทันสมัยเหมือนเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ปีละครั้ง สิทธิ
ส่วนลดในการซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ

ด้านองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรที่ดีงาม มีน้ำใจซึ่งกันและกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ถ้อยทีถ้อยอาศัย
เอื้ออาทรต่อกัน ลดความเหลื่อมล้ำของตำแหน่ง ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปัน
ความรู้ในการทำงาน สอนงานแบบพี่สอนน้อง ไม่ว่าจะร้ายนินทากัน มีความสุขสนุก

กับการทำงาน ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่าเป็นองค์กรต้นแบบของภาครัฐ ให้ ความสำคัญกับทุกคนทุกงานไม่เน้นแต่งานตามตัวชี้วัดเท่านั้น ให้บริการด้วยความ ถูกต้องโปร่งใสเป็นธรรม ส่งเสริมคนดี พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ สร้างมิตรภาพ ระหว่างหน่วยบริการ

ด้านฝึกอบรมและดูงาน

ให้รางวัลและยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เปิดอบรมให้หัวหน้างานใหม่ จัด กิจกรรมร่วมระหว่างหน่วยบริการต่าง ๆ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้มีความ กระตือรือร้นและสำนึกการให้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้ประกันตน เปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้รับการอบรมความรู้งานทุกงานของสำนักงานเพื่อให้สามารถ ตอบข้อซักถามหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อได้ทุกเรื่อง จัดการศึกษาดูงานทั้งใน ประเทศและต่างประเทศอย่างทั่วถึงเป็นธรรม เปิดเวทีให้มีโอกาสพบปะเรียนรู้การ ทำงานจากบุคลากรดีเด่นในด้านต่างๆ ของสำนักงาน

4.2.2 กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเพื่อให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้กับสำนักงาน ประกันสังคมมากขึ้น ทั้งในด้านเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านค่าล่วงเวลา ด้าน ค่าตอบแทนพิเศษ ด้านโบนัส ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ ด้าน ความมั่นคงก้าวหน้า ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการ บริหารงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านค่าเช่าบ้านและบ้านพัก ด้านสินเชื่อ ด้านสวัสดิการโดยรวม ด้านองค์กร และด้านฝึกอบรมและดูงาน สรุป ได้ดังนี้

ด้านเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน

ขยายฐานเงินเดือน ปรับฐานเงินเดือนให้แก่บุคลากรทุกประเภททุกระดับให้เสมอ ภาคเท่าเทียมกัน ปรับเพิ่มเงินเดือนตามวุฒิที่จบการศึกษา เพิ่มค่าจ้างตามค่าครองชีพอายุงานประสบการณ์ปริมาณงานและความซับซ้อนของงาน ไม่ควรใช้ฐาน เงินเดือนที่ต่ำกว่าเงินเดือนจริงในการคำนวณเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนเพราะทำให้ เสียเปรียบ ควรปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนของฐานกลางขึ้นทุกครั้งที่มีการปรับ เงินเดือน เพิ่มค่าตอบแทนตามปริมาณงานเนื่องจากปริมาณงานของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมมากกว่าบุคลากรหน่วยงานราชการอื่น ๆ

ด้านค่าล่วงเวลา

เพิ่มจำนวนวันทำล่วงเวลาทั้งในวันทำการปกติและวันหยุด เพิ่มค่าล่วงเวลาเป็น ชั่วโมงละ 100 - 110 บาท ขอโอทีเดือนละ 2,000 บาท เพิ่มโอทีที่เหมาะสมกับ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นซับซ้อนขึ้น ให้สิทธิเบิกโอทีได้ตามที่ทำจริงไม่ถูกจำกัดจำนวน วัน

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ

ค่าตำแหน่งตามอายุงานและผลการปฏิบัติงาน มีเบี้ยขยันกรณีไม่สายไม่ขาดไม่ลา หรือมีวันลาพักร้อนเหลือ สามารถสะสมวันลาพักร้อนได้เพิ่ม ค่าครองชีพควรจ่าย พร้อมเงินเดือนในแต่ละเดือนโดยไม่ต้องให้รอดกเบิกนานถึง 4 เดือน เพิ่มค่าครองชีพให้บุคลากรทุกระดับ เพิ่มค่าตอบแทนพิเศษหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่ตั้งใจทำงานมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ให้รางวัลพิเศษแก่หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น ให้ ค่าตอบแทนพิเศษแก่ผู้ทำงานงานได้เกินเป้าหมาย เพิ่มค่าครองชีพตามค่าใช้จ่าย ที่เพิ่มขึ้น มีเบี้ยเลี้ยงให้ เงินเพิ่มกรณีมีวุฒิหรือมีความสามารถเพิ่มจากการทำงานมี ความเชี่ยวชาญหรือผ่านการอบรม เพิ่มค่าเสี่ยงภัย ค่าครองชีพพิเศษสำหรับผู้ ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกล พื้นที่ค่าครองชีพสูง พื้นที่เกาะ เงินเพิ่มตามอายุงาน ค่า ครองชีพให้ผู้ที่เงินเดือนสูงเต็มพีดาน ค่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ค่าตอบแทนพิเศษหรือค่าประสบการณ์แก่บุคลากรตามอายุงาน

ด้านโบนัส

เพิ่มโบนัสเป็น 3 เท่า หรือเพิ่มจำนวนครั้งในการจ่ายโบนัสเป็นปีละ 2 ครั้ง เพิ่ม โบนัสเป็นขั้นบันไดตามอายุงานและปริมาณงาน จ่ายโบนัสให้แก่บุคลากรทุก ประเภท

ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ

เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน บรรจุบุคลากรใหม่ด้วยความโปร่งใส ปรับ เลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากบุคลากรภายในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือ พื้นที่นั้นๆ ที่ทำงานมานานมีความรู้มีประสบการณ์ก่อนพิจารณาบุคคลจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือพื้นที่อื่นหรือบุคคลภายนอกสำนักงาน ประกันสังคม ปรับตำแหน่งและค่าจ้างตามวุฒิจริง ปรับระดับเลื่อนไหลตามอายุ งานโดยไม่ต้องสอบและไม่ต้องย้าย ขอปรับจากพนักงานชั่วคราวเป็นพนักงาน ประจำ ขอปรับจากพนักงานเป็นลูกจ้างประจำ ขอปรับจากพนักงานประกันสังคม เป็นนักวิชาการประกันสังคม ขอปรับจากพนักงานราชการเป็นพนักงาน

ประกันสังคม ขอปรับจากลูกจ้างโครงการ 3 จังหวัดภาคใต้เป็นนักวิชาการ
ประกันสังคม ปรับพนักงานประกันสังคมจากการทำสัญญาจ้างรายปีเป็นพนักงาน
ประจำ บรรจุพนักงานที่ปฏิบัติงาน 10-15 ปีขึ้นไปเป็นข้าราชการหรือให้สิทธิ
พนักงานสอบปรับเป็นข้าราชการ เปิดโอกาสให้มีการสอบวัดความรู้ความสามารถ
ในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง กำหนดหลักเกณฑ์การเปิดสอบเพื่อบรรจุเป็น
ข้าราชการเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานโดยไม่ต้องไปยื่นบัญชีของหน่วยงานอื่นมา
ใช้เช่นเดียวกับกรมสรรพากรและธนาคารออมสินที่บรรจุลูกจ้างของหน่วยงานก่อน
ได้โดยก๊วยตามคำขอเพื่อกลับภูมิลำเนาอย่างเสมอภาค กำหนดให้พนักงาน
ประกันสังคมที่สอบขึ้นบัญชี ภาค ค. ไว้กับหน่วยงานอื่นได้รับการพิจารณาบรรจุ
เป็นข้าราชการของสำนักงานประกันสังคม สับเปลี่ยนบุคลากรที่ถูกย้ายให้ไปอยู่
สาขาให้กลับมาประจำที่เดิม เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถจริงได้ก้าวขึ้น
ตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยไม่จำกัดตำแหน่ง วุฒิ หรือสาขา เผยแพร่ข้อมูลตำแหน่งงาน
ว่างของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหรือพื้นที่ต่างๆ ให้ทราบโดยทั่วกัน

ด้านความมั่นคงก้าวหน้า

มีความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพ มีโอกาสได้ดำรงตำแหน่งใน
ระดับสูง มีอำนาจหน้าที่ทัดเทียมกันในสังคม ไม่มีความเหลื่อมล้ำ มีโอกาส
ปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากพนักงานสัญญาจ้างเป็นพนักงานประจำ

ด้านเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ให้สำนักงานประกันสังคมออกเงินสมทบกองทุนประกันสังคมในส่วนของพนักงาน
ให้เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการอื่น เพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานประกันสังคม

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอและเปลี่ยนเครื่องรุ่นใหม่เป็น
ระยะๆ จัดสรรงบประมาณให้แก่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาโดยตรง
เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาสามารถบริหารจัดการงบประมาณเพื่อ
จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ได้เองโดยไม่ต้องไปขอเบิกจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัด
เพื่อความคล่องตัวความรวดเร็วและความเพียงพอของงบประมาณในการจัดซื้อ
ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยรวดเร็วถูกต้องและมีเสถียรภาพ
สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ใช้
เทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีระบบป้องกันไวรัสเพื่อไม่ให้ข้อมูล
เสียหาย พัฒนาระบบไอพีโฟนให้ใช้งานได้จริงทุกเครื่องและเพิ่มจำนวนเครื่องไอ
พีโฟนให้ครบทุกส่วนงาน

ด้านการบริหารงาน

ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมยุติธรรมซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสเป็นกลางจริงใจไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องไม่ลำเอียงไม่เสแสร้ง มีค้ำยกองงมเซยเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากทุกระดับ ร่วมเผชิญปัญหา รับผิดชอบไม่หนีเอาตัวรอด ได้รับความช่วยเหลือกำลังใจและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา จัดกลุ่มงานและมอบหมายงานให้เหมาะสม ให้รางวัลแก่ผู้ที่มีแนวคิดพัฒนาระบบงานแล้วสำนักงานสามารถนำไปใช้ได้ผลจริง ลดความเหลื่อมล้ำของบุคลากร ยอมรับในความสามารถของพนักงานเท่าเทียมกับข้าราชการ พิจารณาความดีความชอบตามผลงานอย่างเป็นธรรมโปร่งใสเปิดเผยและทั่วถึงโดยใช้การโหวตเสียง แบ่งงานหน้าที่และหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นระยะๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งความรู้ความสามารถระดับและเงินเดือนของบุคลากร สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดีที่มีความใส่ใจจริงใจและตั้งใจทำงานเอื้อเพื่อแผ้วแผ่เมตตากันไม่ใส่ร้ายกัน มีผู้บังคับบัญชาที่ดี จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร

ด้านอาคารสถานที่

มีสถานที่ทำงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี โต๊ะเก้าอี้สวยงามทันสมัย บรรยากาศดี เป็นสัดส่วน ไม่แออัด สภาพแวดล้อมดี ห้องน้ำสะอาด ไม่มีหนู วัสดุอุปกรณ์พร้อม มีที่จอดรถเพียงพอ มียาและห้องพยาบาลบริการเจ้าหน้าที่ที่เจ็บป่วย

ด้านการรักษาพยาบาล

มีสิทธิตรวจสุขภาพประจำปี สวัสดิการรักษายาพยาบาลบุคคลในครอบครัวซึ่งได้แก่บิดามารดาคู่สมรสและบุตรจากเงินสวัสดิการของสำนักงานประกันสังคมไม่ใช่จากเงินกองทุนประกันสังคม เป็นสิทธิที่นอกเหนือสิทธิที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม โดยมีเงื่อนไขให้สวัสดิการนี้เฉพาะพนักงานที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนด หรือจำกัดวงเงินค่ารักษาพยาบาล

ด้านค่าเช่าบ้านและบ้านพัก

ให้สิทธิพนักงานและลูกจ้างประจำที่ไม่ได้ทำงานที่ภูมิลำเนาตนเองหรือถูกย้ายจากจังหวัดไปอยู่สาขาโดยไม่ได้ขอย้ายเบิกค่าเช่าบ้านได้ ให้สิทธิพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าที่กำหนดเบิกค่าเช่าบ้านได้ มีบ้านพักให้

ด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและสวัสดิการเพื่อวัยเกษียณ

บำเหน็จบำนาญชราภาพหลังเกษียณที่องค์กรให้เพิ่มเติม สวัสดิการค่าทดแทนหลังลาออกหรือเกษียณตามอายุการทำงาน มีเบี้ยอยู่นานตามอายุงาน คนที่เกษียณแล้วควรมีสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้รับอยู่ ควรมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานประกันสังคม มีกองทุนสำหรับพนักงานในยามเกษียณ ในระหว่างที่ทำงานอยู่ต้องการให้มีการเก็บเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ไม่ใช่เงินสมทบกองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพเพียงอย่างเดียว โดยหักเป็นร้อยละของเงินเดือนตามความสมัครใจแล้วให้องค์กรช่วยสมทบให้ด้วย เวลาออกจากงานไปก็จ่ายเงินให้พร้อมดอกผล

ด้านสินเชื่อ

ให้สิทธิบุคลากรภายในหน่วยงานกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยหรือเพื่อเช่าซื้อรถด้วยวงเงินกู้สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษกว่าผู้ประกันตนที่เป็นคนนอกหรือเทียบเท่าสิทธิข้าราชการหรือปลอดดอกเบี้ย จัดตั้งกองทุนหรือสหกรณ์สำนักงานประกันสังคม ให้พนักงานมีสิทธิกู้เงินสมทบของตนเองได้คล้ายๆ ทหารที่สามารถกู้เงินบำนาญชราภาพของตนเองไปใช้ได้ วงเงินกู้ถูกเงินควรเพิ่มขึ้น

ด้านค่าเล่าเรียนบุตร

ให้ทุนการศึกษาบุตรหรือมีสวัสดิการให้พนักงานเบิกค่าเล่าเรียนบุตรได้เหมือนข้าราชการ

ด้านสวัสดิการโดยรวม

เพิ่มสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือสิทธิประกันสังคม มีชุดฟอร์มที่สีสดใสในรูปแบบสวยสง่างามทันสมัย กำหนดระเบียบเฉพาะสำหรับพนักงานเพื่อใช้ในงานพิธี เช่นเดียวกับพนักงานมหาวิทยาลัย รถรับส่ง ค่ารถค่าอาหาร สวัสดิการกรณีเสียชีวิต สวัสดิการที่เอื้อไปถึงครอบครัวเทียบเท่าข้าราชการหรือได้สักครึ่งหนึ่งของข้าราชการ โดยทุกกรณีเป็นเงินช่วยเหลือจากหน่วยงานไม่ใช่เงินจากกองทุนประกันสังคม จัดงานสังสรรค์ปีใหม่หรือมีของขวัญปีใหม่ให้ จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์บ่อย ๆ สะสมวันลาพักผ่อนได้เพิ่มขึ้นเหมือนข้าราชการ สวัสดิการเทียบเท่ารัฐวิสาหกิจเทียบเท่ากทม. สวัสดิการกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ได้รับความคุ้มครองจากกองทุนเงินทดแทน สวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ทำงานมานานให้แตกต่างจากบุคลากรเข้าใหม่ ช่วยเหลือผู้ที่มีภาระหนี้สิน ปรับปรุงระเบียบพนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2540 กำหนดวิธีการและรูปแบบในการให้สวัสดิการ

อย่างเหมาะสม ให้สิทธิพนักงานเดินทางไปราชการด้วยเครื่องบินต้นทุนต่ำได้ มีรางวัลหรือคำชมให้

ด้านองค์กร

ควรมีโอเพอเรเตอร์อัตโนมัติแจ้งขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จูงใจให้บุคลากรรักองค์กร พัฒนาการให้ควมคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมโดยรวมขององค์กร

ด้านฝึกอบรมและดูงาน

ให้รางวัลกับผู้มีแนวคิดพัฒนาระบบงานแล้วนำไปใช้ได้จริง ให้สิทธิพนักงานที่ทำงานมานานได้ไปดูงานต่างประเทศก่อนเกษียณ ให้สิทธิไปดูงานต่างประเทศทุกคนทั่วประเทศ ส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเลื่อนระดับโดยไม่ต้องสอบ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเนื้อหาวิชาที่ใช้ปฏิบัติงาน จัดสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติในการทำงานให้เจ้าหน้าที่ ให้สิทธิพนักงานได้เข้ารับการอบรมด้านต่างๆ เช่นเดียวกับข้าราชการ จัดการอบรมเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ ปลูกฝังจิตสำนึกรักองค์กรและเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมีน้ำใจช่วยเหลือกันสามัคคีกันซื่อสัตย์และมีธรรมาภิบาล จัดทดสอบความรู้ความสามารถการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยไม่ใช้การทดสอบผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนไม่ได้ทำการทดสอบด้วยตนเอง บางคนลอกคำตอบเพื่อนจึงไม่ได้ผลที่แท้จริง ให้สิทธิเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับการอบรมตามที่จ่ายจริง มีใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ผ่านการอบรม

4.3 ความคิดเห็นอื่นๆ

จำแนกความคิดเห็นอื่นๆ ที่ได้รับจากบุคลากรเป็น 2 กลุ่มตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ ได้ดังนี้

4.3.1 กลุ่มข้าราชการ

ความคิดเห็นอื่นๆ ของข้าราชการด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ ด้านการบริหารและการฝึกอบรม ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสถานที่ และด้านอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นให้สำนักงานประกันสังคมรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรโดยเพิ่มสวัสดิการและสิ่งจูงใจให้เพื่อลดการโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น เช่น สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่นอกเหนือจากสิทธิข้าราชการทั่วไป

ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ

กองการเจ้าหน้าที่ควรสามารถให้คำปรึกษาแนะนำด้านงานการเจ้าหน้าที่ได้ เผยแพร่ข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะข้อมูลตำแหน่งว่างในจังหวัดต่างๆ กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาโยกย้ายที่แน่ชัด และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

ด้านการบริหารและการฝึกอบรม

ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านต่างๆ ของสำนักงาน

ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสถานที่

ควรปรับเปลี่ยนระบบสายแลนที่ต้องมีรางเดินสายแลนไปทั่วพื้นห้องเป็นระบบกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตแบบ wifi ภายในอาคาร โดยยังคงมีปลั๊กสายแลนไว้ที่มุมห้องไว้สำรองกรณีระบบกระจายสัญญาณขัดข้อง เพื่อช่วยให้พื้นที่ห้องดูสะอาดตาและประหยัดค่าใช้จ่าย และควรปรับปรุงระบบการพิมพ์สลิบเงินเดือนให้สามารถพิมพ์เดือนย้อนหลังได้ ควรจัดสรรแท็บเล็ตให้ข้าราชการให้ครบทุกคนและควรเป็นรุ่นเดียวกัน

ด้านอื่น ๆ

พบปัญหาการประสานงานขอคำปรึกษาระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการทั่วประเทศกับสำนักงานใหญ่ที่ไม่สะดวกและเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่บางคนพูดจาไม่เพราะ งานมาตรา 40 ควรแยกหน่วยงานรับผิดชอบต่างหาก

4.3.1 กลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการ

ความคิดเห็นอื่นๆ ของกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ ด้านการบริหารและการฝึกอบรม ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสถานที่ และด้านอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

สลิปเงินเดือนควรเพิ่มรายละเอียดว่าเป็นค่าอะไรบ้าง เช่น เงินตกเบิก หรือค่าครองชีพ ตั้งแต่เดือนไหนถึงเดือนไหน จำนวนเท่าใด ควรให้ผู้ชายไว้ผมยาวได้ ขอเปลี่ยนจากแท็บเล็ตเป็นการขึ้นเงินเดือนหรือโบนัสแทน

ด้านการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ

ควรปรับตำแหน่งให้ตามวุฒิการศึกษาที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติทำ

ด้านการบริหารและการฝึกอบรม

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีบทลงโทษเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการ เพราะทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง

ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสถานที่

ควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมให้มีรายละเอียดครอบคลุมและน่าสนใจมากกว่านี้ พัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการต่าง ๆ และสำนักงานใหญ่ให้สะดวกมากกว่านี้

ด้านอื่น ๆ

ออกนอกระบบเป็นองค์กรมหาชนหรือเป็นรัฐวิสาหกิจ มีหน่วยบริการทุกอำเภอ ควรตั้งกรอบอัตรากำลังงานมาตรา 40 ขึ้นรับผิดชอบงานมาตรา 40 โดยเฉพาะในทุกหน่วยบริการ จัดตั้งสหภาพพนักงานประกันสังคม ต้องการให้สอบถามเช่นนี้บ่อยๆ และควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปฏิบัติให้เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม

บทสรุป

กองวิจัยและพัฒนาทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเป็นประจำทุกปีเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม ในปี 2556 กองวิจัยและพัฒนาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ กองวิจัยและพัฒนาได้รับความร่วมมือจากสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเผยแพร่แบบสอบถามผ่านทาง webmail.go.th เป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2556

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีประเด็นในการสำรวจรวม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่) และด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ

ผนวกกับการสำรวจข้าราชการของสำนักงานประกันสังคมทุกคนเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญของคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นข้อคำถามจากการสำรวจการพัฒนาองค์กร (Organization Development Survey) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นใน 3 ประเด็น คือ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากร 2) ด้านสารสนเทศ และ 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,829 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.83 ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด กองวิจัยและพัฒนาได้ทำการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยส่วนต่าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ปี 2556 ต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 3.11 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ 62.2 เทียบเท่ากับความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยบุคลากรสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรและด้านเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ มากที่สุด รองลงมาคือด้านการพัฒนา

บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งนี้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่) น้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมปี 2556 เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมลดลง 0.15 คะแนน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจลดลงทั้ง 7 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลงมากที่สุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ 1 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการได้รับการสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการนั้น

ด้านที่ 2 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่างเป็นทางการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ด้านที่ 3 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการสนับสนุนสร้างแรงจูงใจ และความก้าวหน้าในอาชีพเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับความมั่นคงและมีอนาคตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหางานทำใหม่มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหรือหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด

ด้านที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อสถานที่

ทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกห้องทำงานโล่งโปร่งสบาย ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม
พึงพอใจต่อวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอน้อยที่สุด

ด้านที่ 5 ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านกระบวนการสื่อสาร
ภายในองค์กรเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับทราบข้อมูล
ข่าวสารทางระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด รองลงมาคือพึง
พอใจต่อการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง
ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่าง
สำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส.พื้นที่ และสปส.จังหวัดน้อยที่สุด

ด้านที่ 6 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการให้บริการของ
กองการเจ้าหน้าที่เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อการได้รับแจ้งข้อมูล
ข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้งโยกย้ายพัฒนาประเมินเลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ
มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของ
บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการได้รับทราบ
ข้อมูลตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายใน
อย่างชัดเจนน้อยที่สุด

ด้านที่ 7 ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน
ผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ
ต่อความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้มากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจต่อ
ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อ
การได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมน้อยที่สุด

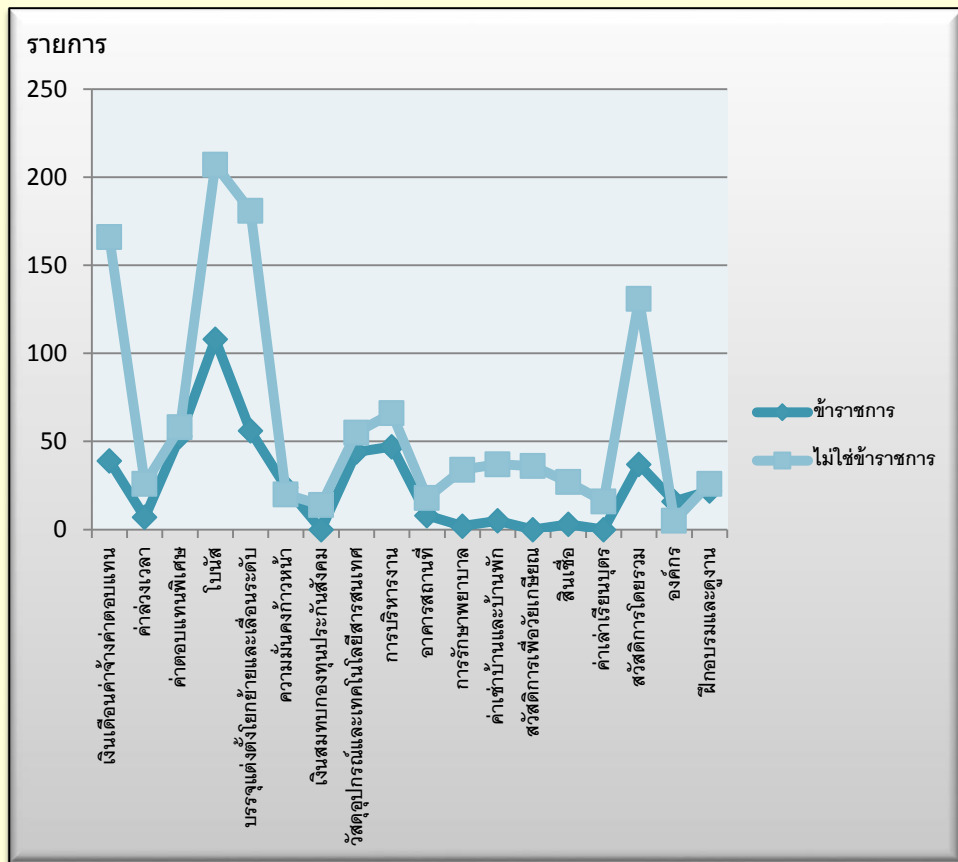
ผลการสำรวจข้าราชการของสำนักงานประกันสังคมเรื่องการพัฒนาองค์กร
พบว่าปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีจุดเด่นคือบุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจและ
ยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย แต่จุดด้อยของ
สำนักงานประกันสังคมขณะนี้คือเรื่องแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อ
รักษาบุคลากรไว้เพื่อทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง เป็นเรื่องที่ดี
ที่สุด รองลงมาคือเรื่องความเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากร
ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มข้าราชการต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเรื่องการจ่าย **โบนัส**
ข้าราชการให้เทียบเท่ากลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการ **บรรจุ**
แต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมดำเนินการด้วย
ความโปร่งใสและเป็นธรรม เรื่อง **ค่าตอบแทนพิเศษ**ที่ต้องการให้สำนักงาน

ประกันสังคมจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับภาระงานประสบการณ์และความเสี่ยงของบุคลากร เรื่อง**การบริหารงาน**ที่ต้องการให้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของเป้าหมายจากทรัพยากรที่มีอยู่ และเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเรื่อง**วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**ของสำนักงานประกันสังคมให้รวดเร็วทันสมัยเพียงพอและสนับสนุนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแท้จริง

แผนภูมิแสดงจำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะที่ได้รับจำแนกตามกลุ่มของบุคลากร



ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช่ข้าราชการต้องการให้สำนักงานประกันสังคมจ่าย**โบนัส**เพิ่มมากที่สุด รองลงมาคือต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเรื่อง**การบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับ**ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมจ่าย**เงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน**ที่เหมาะสมกับภาระงานและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ต้องการได้รับ**สวัสดิการโดยรวม**ที่เทียบเท่าข้าราชการ และต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเรื่อง**การบริหารงาน**โดยต้องการความเท่าเทียมกันของบุคลากรและต้องการให้พิจารณาความดีความชอบตามผลงานอย่างเป็นธรรมโปร่งใสเปิดเผยและทั่วถึง



ข้อมูลสถิติ

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	290	15.9
หญิง	1,535	83.9
ไม่ระบุ	4	0.2
รวม	1,829	100.0

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	586	32.0
ทั่วไป	134	7.3
วิชาการ	444	24.3
อำนวยการ	6	0.3
พนักงานประกันสังคม	1,122	61.3
พนักงานราชการ	60	3.3
ลูกจ้างประจำ	58	3.2
ไม่ระบุ	3	0.2
รวม	1,829	100.0

ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ตามที่สังกัด	1,808	98.9
ต่างสังกัด	8	0.4
ไม่ระบุ	13	0.7
รวม	1,829	100.0

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่สปส.	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	813	44.5
11 – 20 ปี	739	40.4
21 – 30 ปี	208	11.4
31 ปีขึ้นไป	38	2.1
ไม่ระบุ	31	1.7
รวม	1,829	100.0

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	1,147	62.7
11 – 20 ปี	581	31.8
21 – 30 ปี	84	4.6
31 ปีขึ้นไป	2	0.1
ไม่ระบุ	15	0.8
รวม	1,829	100.0

รายการ	ความพึงพอใจปี 55		ความพึงพอใจปี 56		เพิ่ม/ลด
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	
การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน	3.24	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	- 0.02
ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.23	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	- 0.24
การสนับสนุน สร้างแรงจูงใจ และความก้าวหน้าในอาชีพ	3.30	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	- 0.18
ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	3.25	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	- 0.21
กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	3.35	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	- 0.07
การให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่)	3.04	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	- 0.21
เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และอื่นๆ	3.44	มาก	3.28	ปานกลาง	- 0.16
รวม	3.26	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	- 0.15

รายการ	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน	3.22	ปานกลาง
1. ท่านได้รับการสอบถามความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training need) พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมตามความต้องการนั้น	3.07	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะในการทำงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก	3.19	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการสอนงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	3.38	ปานกลาง
4. ท่านได้รับถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรม	3.24	ปานกลาง
ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	2.99	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้	2.99	ปานกลาง
6. ท่านได้รับทราบขั้นตอนเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการประกาศอย่างทั่วถึงและโปร่งใส	2.98	ปานกลาง
7. ท่านได้รับทราบผลการประเมินโดยการประกาศและเปิดเผยอย่างเป็นทางการ	3.05	ปานกลาง
8. ท่านได้รับบำเหน็จรางวัลรวมถึงการขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน	2.94	ปานกลาง

รายการ	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การสนับสนุนสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.12	ปานกลาง
9. ท่านได้รับโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.23	ปานกลาง
10. ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.11	ปานกลาง
11. ท่านได้รับโอกาสให้มีการโอนย้ายหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสม	2.86	ปานกลาง
12. ท่านได้รับความมั่นคงและมีอนาคตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องหางานทำใหม่	3.27	ปานกลาง
ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	3.04	ปานกลาง
13. หน่วยงานของท่านมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.20	ปานกลาง
14. หน่วยงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวก ห้องทำงานโล่ง โปร่งสบาย	3.14	ปานกลาง
15. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี	2.94	ปานกลาง
16. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ	2.87	ปานกลาง
กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	3.28	ปานกลาง
17. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานภายในหน่วยงานอย่างคล่องตัว	3.21	ปานกลาง
18. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส.พื้นที่ และ สปส.จังหวัดอย่างคล่องตัว	3.09	ปานกลาง
19. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง	3.29	ปานกลาง
20. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม	3.54	มาก
การให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่)	2.83	ปานกลาง
21. ท่านได้รับทราบการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้ง โยกย้าย พัฒนา ประเมิน เลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ	2.96	ปานกลาง
22. ท่านได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่างและการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายในอย่างชัดเจน	2.73	ปานกลาง
23. กองการเจ้าหน้าที่แสดงบทบาทได้อย่างเข้มแข็งในการสนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงาน	2.77	ปานกลาง
24. ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล	2.87	ปานกลาง

รายการ	ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และอื่นๆ	3.28	ปานกลาง
25. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.62	มาก
26. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ	3.31	ปานกลาง
27. ท่านได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.34	ปานกลาง
28. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และระดับตำแหน่ง	3.44	มาก
29. ท่านได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานชัดเจนเหมาะสม	3.43	มาก
30. ท่านได้รับการจัดกลุ่มงาน ตำแหน่งงาน ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม	3.42	มาก
31. ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ	3.10	ปานกลาง
32. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับรางวัลจากหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม	2.90	ปานกลาง
33. ท่านได้รับค่าจ้างและสวัสดิการทัดเทียมกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ	2.87	ปานกลาง
34. ท่านได้รับการสวัสดิการจากหน่วยงานเพียงพอและเหมาะสม	2.83	ปานกลาง
35. ท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้	3.80	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	Gap
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนและมีสื่อสารให้บุคลากรทราบ	5.32	7.03	1.71
2. การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	5.81	7.24	1.43
3. ท่านเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน	5.07	7.22	2.15
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง	5.57	7.20	1.63
5. หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง	4.91	7.12	2.21
6. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาให้ท่านปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น สอนงาน (Coaching) เป็นต้น	5.73	7.09	1.36
7. แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	5.68	6.92	1.24
8. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการและผลการประเมินการปฏิบัติราชการ	5.72	6.94	1.22
9. การพัฒนาความรู้ทักษะที่ท่านได้รับช่วยให้ท่านมีความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	6.55	7.33	0.78
10. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำการปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	6.18	7.28	1.10
11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมีความพร้อมใช้งาน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	5.67	7.37	1.70

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ	Gap
12. หน่วยงานของท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น (ไฟดับหรือมีไวรัส เป็นต้น)	5.59	7.22	1.63
13. ข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานของท่านได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	6.16	7.13	0.97
14. ฐานข้อมูลของหน่วยงานสามารถใช้งานได้สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว	5.82	7.19	1.37
15. ฐานข้อมูลของหน่วยงานสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ (KM) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices)	5.82	6.94	1.12
16. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ของหน่วยงาน ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของท่าน	5.98	7.29	1.31
17. ท่านเข้าใจทิศทางและกลยุทธ์ของหน่วยงาน	5.82	7.01	1.19
18. ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารสามารถบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ตามยุทธศาสตร์	6.10	7.21	1.11
19. ผู้บริหารผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดง/ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น	5.82	7.16	1.34
20. สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข	5.80	7.24	1.44
21. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสมดุลกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5.60	7.16	1.56
22. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	5.85	7.27	1.42
23. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย	7.42	7.76	0.34
24. หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทุ่มเทให้แก่องค์กรอย่างเหมาะสม	5.11	6.94	1.83
25. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานได้ตลอดเวลา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ	6.23	7.28	1.05
26. ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานของท่านมักจะติดตามความคืบหน้าของงานเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	6.10	7.23	1.13
27. หน่วยงานของท่านส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่มีคุณภาพดี	6.12	7.34	1.22
28. หน่วยงานของท่านสามารถปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลต่อการบรรลุภารกิจ	6.08	7.12	1.04
29. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย และช่วยให้คุณได้เรียนรู้พัฒนาทักษะความสามารถใหม่ ๆ และมีประสบการณ์มากขึ้น	6.54	7.27	0.73
30. หน่วยงานของท่านมีการนำการเรียนรู้จากบุคลากรภายใน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ระบบงาน ขั้นตอนทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.98	7.18	1.20

แบบสอบถามผู้ที่ เป็นข้าราชการ



1/6

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2556

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลรวมทั้งระบบสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานประกันสังคม กองวิจัยและพัฒนาขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่าน

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 ตำแหน่ง

1. ข้าราชการ 1.1 ทั่วประเทศปฏิบัติงาน 1.2 ทั่วประเทศชำนาญงาน 1.3 ทั่วประเทศอาวุโส
 1.4 วิชาการระดับปฏิบัติการ 1.5 วิชาการระดับชำนาญการ 1.6 วิชาการระดับชำนาญการพิเศษ
 1.7 วิชาการระดับเชี่ยวชาญ 1.8 วิชาการระดับทรงคุณวุฒิ
 1.9 อำนวยการระดับต้น 1.10 อำนวยการระดับสูง
 1.11 บริหารระดับต้น 1.12 บริหารระดับสูง

2. พนักงานประกันสังคม 2.1 ชั้นต้น 2.2 ชั้นกลาง 2.3 ชั้นสูง

3. พนักงานราชการ

4. ลูกจ้างประจำ

1.3 สังกัดหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม/สปส.พื้นที่/สปส.จังหวัด/สาขา)

1.4 ปัจจุบันปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (สำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม/สปส.พื้นที่/สปส.จังหวัด/สาขา)

1. ตามที่สังกัด 2. ต่างสังกัด ระบุ.....

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	น้อย.....มาก					
กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร						
2.17 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานภายในหน่วยงานอย่างคล่องตัว						
2.18 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส. พื้นที่ และ สปส.จังหวัด อย่างคล่องตัว						
2.19 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง						
2.20 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม						
การให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่)						
2.21 ท่านได้รับทราบการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้ง โยกย้าย พัฒนา ประเมิน เลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ						
2.22 ท่านได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่าง และการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายนอกอย่างชัดเจน						
2.23 กองการเจ้าหน้าที่แสดงบทบาทได้อย่างเข้มแข็ง ในการสนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงาน						
2.24 ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล						
เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และอื่นๆ						
2.25 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน						
2.26 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ						
2.27 ท่านได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา						
2.28 ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และระดับตำแหน่ง						
2.29 ท่านได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานชัดเจนเหมาะสม						
2.30 ท่านได้รับการจัดกลุ่มงาน ตำแหน่งงาน ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม						
2.31 ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ						
2.32 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย หรือได้รับรางวัลจากหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม						
2.33 ท่านได้รับค่าจ้างและสวัสดิการทัดเทียมกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ						
2.34 ท่านได้รับการสวัสดิการจากหน่วยงานเพียงพอและเหมาะสม						
2.35 ท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้						



ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น										ระดับความสำคัญ									
	ระดับความรู้สึกของท่านต่อข้อความ										ท่านรู้สึกว่าคำถามข้อนี้เป็นเรื่องสำคัญที่มีประโยชน์หรือมีผลกระทบต่อองค์กร									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.1	หน่วยงานของท่านมีนโยบายและเป้าหมายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนและมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบ																			
3.2	การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ																			
3.3	ท่านเชื่อมั่นว่าการเลื่อนระดับและการโยกย้ายบุคลากรตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถและผลงาน																			
3.4	ท่านมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง																			
3.5	หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาบุคลากรไว้ ซึ่งทำให้อัตราการโอน/ลาออกมีแนวโน้มลดลง																			
3.6	ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาให้ท่านปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น สอนงาน (Coaching) เป็นต้น																			
3.7	แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน																			
3.8	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากความต้องการและผลการประเมินการปฏิบัติราชการ																			
3.9	การพัฒนาความรู้ ทักษะที่ท่านได้รับ ช่วยให้ท่านมีความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น																			
3.10	บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ																			
3.11	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมีความพร้อมใช้งาน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง																			
3.12	หน่วยงานของท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (เช่น ไฟดับหรือมีไวรัส เป็นต้น)																			



แบบสอบถามผู้ที่ไม่ใช่ข้าราชการ



1/4

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2556

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคม กองวิจัยและพัฒนาขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่าน

1.1 เพศ

1. ชาย

2. หญิง

1.2 ตำแหน่ง

1. ข้าราชการ 1.1 ทั่วไประดับปฏิบัติงาน 1.2 ทั่วไประดับชำนาญงาน 1.3 ทั่วไประดับอาวุโส

1.4 วิชาการระดับปฏิบัติการ 1.5 วิชาการระดับชำนาญการ 1.6 วิชาการระดับชำนาญการพิเศษ

1.7 วิชาการระดับเชี่ยวชาญ 1.8 วิชาการระดับทรงคุณวุฒิ

1.9 อำนวยการระดับต้น 1.10 อำนวยการระดับสูง

1.11 บริหารระดับต้น 1.12 บริหารระดับสูง

2. พนักงานประกันสังคม 2.1 ชั้นต้น 2.2 ชั้นกลาง 2.3 ชั้นสูง

3. พนักงานราชการ

4. ลูกจ้างประจำ

1.3 สังกัดหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม/สปส.พื้นที่/สปส.จังหวัด/สาขา)

1.4 ปัจจุบันปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (สำนัก/กอง/ ศูนย์/กลุ่ม/สปส.พื้นที่/สปส.จังหวัด/สาขา)

1. ตามที่สังกัด

2. ต่างสังกัด ระบุ.....



กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	น้อย.....มาก					
กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร						
2.17 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานภายในหน่วยงานอย่างคล่องตัว						
2.18 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สปส. พื้นที่ และสปส.จังหวัด อย่างคล่องตัว						
2.19 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ประกาศต่างๆ ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง						
2.20 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคม						
การให้บริการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (กองการเจ้าหน้าที่)						
2.21 ท่านได้รับทราบการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแต่งตั้ง โยกย้าย พัฒนา ประเมิน เลื่อนเงินเดือน ฯลฯ อยู่เสมอ						
2.22 ท่านได้รับทราบข้อมูลตำแหน่งว่าง และการเปิดโอกาสให้มีการรับสมัครคัดเลือกจากบุคคลภายในอย่างชัดเจน						
2.23 กองการเจ้าหน้าที่แสดงบทบาทได้อย่างเข้มแข็ง ในการสนับสนุนและพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงาน						
2.24 ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล						
เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และอื่นๆ						
2.25 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน						
2.26 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ						
2.27 ท่านได้รับการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา						
2.28 ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และระดับตำแหน่ง						
2.29 ท่านได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานชัดเจนเหมาะสม						
2.30 ท่านได้รับการจัดกลุ่มงาน ตำแหน่งงาน ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม						
2.31 ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบ						
2.32 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย หรือได้รับรางวัลจากหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม						
2.33 ท่านได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่ทัดเทียมกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นๆ						
2.34 ท่านได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงานเพียงพอและเหมาะสม						
2.35 ท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในส่วนราชการนี้						



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

3.1 ท่านต้องการให้หน่วยงานพัฒนาไปในทิศทางใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

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

3.2 ท่านต้องการสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างไร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

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

3.3 ความคิดเห็นอื่นๆ

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

