



สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

โดย

นายสุนทร สิงคิพร และคณะ  
บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด

รายงานการศึกษาวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนประกันสังคม  
สำนักงานประกันสังคม ประจำปี พ.ศ. 2556



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานของเครือข่ายพันธมิตร เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานของเครือข่ายพันธมิตรและเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งจากหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการของเครือข่ายพันธมิตร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20,934 ราย โดยแบ่งเป็น 2 รอบ ดังนี้

รอบที่ 1 สํารวจผู้รับบริการ 2,215 ราย เจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการของเครือข่ายพันธมิตร 929 ราย เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม 357 ราย

รอบที่ 2 สํารวจผู้รับบริการที่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั้ง 115 หน่วยบริการทั่วประเทศ 17,433 ราย

การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีทั้งสถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical statistics) และสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งมีผลการสำรวจ ดังนี้

### 1. ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นต่อสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า ปัจจุบันทั้งนายจ้าง/ตัวแทนที่ทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทราบเป็นอย่างดี (ร้อยละ 4) ทราบเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 82) ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ทราบเป็นอย่างดี (ร้อยละ 6) ทราบเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 91) ผู้ประกันตนมาตรา 39 ทราบเป็นอย่างดี (ร้อยละ 4) ทราบเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 93) และผู้ประกันตนมาตรา 40 ทราบเป็นอย่างดี (ร้อยละ 6) ทราบเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 89) การรับรู้และเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่สำนักงานประกันสังคมมีให้แก่ผู้ประกันตนยังไม่ครอบคลุมในหลายสิทธิประโยชน์ เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่รับทราบแต่สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลซึ่งใกล้ตัวมากที่สุด และเป็นสิทธิที่ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ได้ใช้บริการเพียงสิทธิเดียว ขณะที่สิทธิประโยชน์ในเรื่องอื่นๆ ของกองทุนประกันสังคมมีการรับรู้ยังไม่สูงมาก คือ การได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูฯ และการได้รับการรักษาในโรงพยาบาลตามบัตรฯ (ทุพพลภาพ) เป็นต้น ซึ่งผู้ประกันตนอาจไม่ค่อยได้ใช้บริการ จึงยังไม่มี ความเข้าใจ เจือจาง หลักเกณฑ์รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์นั้นๆ

ขณะเดียวกันพบว่า ในปัจจุบันทางสำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดทำประชาสัมพันธ์ถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ผ่านสื่อต่างๆ หลากหลายช่องทางอยู่แล้ว ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและกลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ที่เพิ่มขึ้น ทางสำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรจัดทำ ประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์ ที่สำนักงานประกันสังคมได้เผยแพร่ในแต่ละช่องทาง ว่าได้สัมฤทธิ์ผลอย่างไรมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อพัฒนาให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้ได้ และควรพิจารณาว่าการประชาสัมพันธ์ที่ทำไปนั้นมี เนื้อหาสาระที่น่าสนใจ สามารถสื่อถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนักได้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ดังนั้น ทางสำนักงานประกันสังคม สามารถสร้างการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง เนื่องจากกลุ่มผู้ประกันตนมีหลากหลายระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับคนงาน โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1.1 คู่มือประกันสังคม เป็นสื่อที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กับผู้ประกันตนได้มากที่สุด ฉะนั้นควรปรับปรุงให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นและกระจายไปยังผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

1.2 วารสารประกันสังคม/แผ่นพับ เป็นสื่อที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ทำให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและกระจายไปยังหน่วยงานต่างๆ ให้ครอบคลุมทั้งนายจ้างและผู้ประกันตนทุกกลุ่ม

1.3 โทรทัศน์และวิทยุ สามารถเข้าถึงประชาชนได้โดยง่ายทั้งนายจ้างและผู้ประกันตนทุกกลุ่ม จึงควรประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประกันสังคมให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1.4 เว็บไซต์ประกันสังคม เป็นสื่อออนไลน์ที่ผู้ประกันตนรุ่นใหม่ใช้ในการศึกษาข้อมูลมากที่สุด จึงควรพัฒนาให้ง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1.5 สายด่วน 1506 เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ควรประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและผู้ประกันตนทราบ ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมากขึ้น เนื่องจากมีการรับรู้ผ่านช่องทางนี้น้อยมาก (น้อยกว่าร้อยละ10)

1.6 SSO Channel เป็นสถานีเฉพาะของประกันสังคม ควรจัดกิจกรรมเฉพาะ เพื่อให้ผู้ชมมีส่วนร่วมและมีรางวัลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในรายการและให้มีรายการหลากหลายมากยิ่งขึ้น

1.7 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่ทำให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนได้พบกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม โดยตรงมีการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ได้โดยละเอียด และสามารถนำความรู้ที่ได้อบรมไปประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานของตนเองได้ จึงควรขอความร่วมมือกับนายจ้างหรือผู้ประกันตนให้เข้าร่วมในการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง

2. เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ใหม่ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกันตนได้มากขึ้น ดังนี้

2.1 ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social network เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกันตนมากขึ้น เช่น จัดทำสติ๊กเกอร์ไลน์และร่วมลุ้นโชคชิงรางวัลด้วยการโหวตสติ๊กเกอร์ไลน์ เพื่อสร้างความสนใจ

2.2 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Email ไปยังองค์กรผ่านฝ่ายบุคคล เพื่อขอความร่วมมือให้ทำการสื่อสารภายในองค์กร

2.3 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ โดยการจัดส่งเอกสาร (Leaflet) ถึงผู้ประกันตนโดยตรง

สำหรับกองทุนเงินทดแทนพบว่า ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของกองทุนเงินทดแทน ไม่แตกต่างจากกองทุนประกันสังคม ส่วนสิทธิเรื่องค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ที่ทั้งนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีการรับรู้สูงกว่าสิทธิประโยชน์อื่นๆ ขณะที่สิทธิประโยชน์เรื่องการได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ สิทธิการ



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผ่าตัดเพื่อฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ รวมถึงสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อฟื้นฟู การฟื้นฟูด้านการแพทย์และ อาชีพ กรณีทุพพลภาพ ที่ทั้ง 2 กลุ่ม ยังมีการรับรู้ค่อนข้างน้อยกว่าสิทธิประโยชน์อื่นๆ ดังนั้น ทางสำนักงาน ประกันสังคมจึงควรให้การประชาสัมพันธ์ถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของกองทุนเงินทดแทนผ่านทางสื่อ ต่างๆ เช่นเดียวกับกองทุนประกันสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นได้เช่นกัน

### 2. ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์และการเพิ่มสิทธิประโยชน์

จากผลการสำรวจพบว่า ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม นายจ้าง/ ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 กว่าร้อยละ 80 เห็นว่าเหมาะสม ส่วน ผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 72 เห็นว่าเหมาะสม และจากกองทุนเงินทดแทน นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 90 เห็นว่าเหมาะสม ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่าสิทธิประโยชน์ในปัจจุบันนั้น เหมาะสมอยู่แล้ว ในทำนองเดียวกัน มีผู้ประกันตนส่วนหนึ่ง (ทั้งนายจ้าง/ลูกจ้าง) เห็นด้วยต่อการเพิ่มสิทธิ ประโยชน์แก่ผู้ประกันตนกองทุนประกันสังคมโดยต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทางสำนักงาน ประกันสังคม ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมและนำข้อมูลไปพิจารณาเพื่อเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่พึงมีต่อไป ในอนาคตได้

นอกจากนี้ จากการสอบถามทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนและผู้ประกันตนที่ทำงานในระบบบริษัท พบว่า ถ้า หากไม่มีกฎหมายบังคับให้เข้าสู่ระบบประกันสังคม ก็ยังยินดีที่จะเข้าสู่ระบบประกันสังคมเองโดยสมัครใจ นั้น หมายถึง ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน (ร้อยละ 80) และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (ร้อยละ 83) ยังเห็นความสำคัญ กับระบบประกันสังคม ฉะนั้นเพื่อให้งานประกันสังคมมีการพัฒนามากขึ้น ทางสำนักงานประกันสังคมควรมี แผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งในการประชาสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้ประกันตน พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขสิทธิประโยชน์บางประการให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ของผู้รับบริการและเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงทั้งระบบเศรษฐกิจและค่าครองชีพที่สูง ในสังคมปัจจุบัน

### 3. ความต้องการ ความคาดหวังต่อสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 กว่าร้อยละ 80 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สิทธิการ รักษาพยาบาล ส่วนผู้ประกันตน มาตรา 40 ร้อยละ 97 ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สิทธิการได้รับประโยชน์ ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) และทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และ ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีความต้องการให้ทางสำนักงานประกันสังคม เพิ่มค่าทันตกรรม ส่วนผู้ประกันตน มาตรา 40 มีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงสิทธิประโยชน์การได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณี เจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทางสำนักงานประกันสังคมควรนำไปพิจารณา หากพิจารณา แล้วมีงบประมาณที่เพียงพอ อาจนำเรื่องสิทธิประโยชน์ดังกล่าวนี้มาพิจารณาเพิ่มเติมได้

ในทำนองเดียวกัน สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 กว่าร้อยละ 80 ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย จากการทำงาน) ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมพิจารณาแล้วมีงบประมาณเพียงพอ อาจนำเรื่องดังกล่าวมา พิจารณาได้เช่นเดียวกัน เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนมากขึ้น



#### 4. ความคิดเห็น และความต้องการ ความคาดหวังของเครือข่ายพันธมิตร

สำนักงานประกันสังคมได้ทำงานร่วมกับหลายหน่วยงานในขณะเดียวกันก็ได้ทำงานด้านบริการให้กับทั้ง นายจ้าง/ผู้ประกันตน เครือข่ายพันธมิตรทั้งโรงพยาบาล ธนาคาร ไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ก็เป็นอีก ส่วนหนึ่งที่สำนักงานประกันสังคมต้องประสานงานกันตลอดเวลา ฉะนั้นในการทำงานร่วมกับหลายหน่วยงาน ย่อมเกิดข้อบกพร่องได้ สำนักงานประกันสังคมก็เช่นเดียวกัน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระบบการ ประสานงานและการแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันต่อเหตุการณ์ สำนักงานประกันสังคมควรนำมาพิจารณาใน ประเด็นดังนี้

##### 1. โรงพยาบาล

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงาน ประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 58 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในพื้นที่ (81%) รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือ หรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรณีมีข้อสงสัยหรือปัญหาในการดำเนินงานของ ประกันสังคม (72%) ส่วนประเด็นที่โรงพยาบาลมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 50 (Top 2 boxes : พอใจ มาก+พอใจ) (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50) คือ “การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้อง กับการประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์” และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ประกันสังคม ร่วมกับโรงพยาบาลพบว่า สำนักงานประกันสังคมยังขาดความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้กับโรงพยาบาล กรณีมีการออกระเบียบใหม่ (มีเพียงร้อยละ 35 ที่เห็นว่ารวดเร็วเหมาะสม) ดังนั้น สิ่งที่ทาง สำนักงานประกันสังคม ควรนำมาพิจารณา เพื่อให้ความพึงพอใจของกลุ่มโรงพยาบาลมากขึ้น มีดังนี้

1.1 สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงช่องทาง/วิธีการในการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้โรงพยาบาลรับทราบทันต่อเหตุการณ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการประสานงาน กับโรงพยาบาลโดยเฉพาะ

1.2 ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ทุกวัน โดยมีเจ้าหน้าที่ IT ประจำสำนักงานใหญ่ คอยตรวจสอบติดตามความเคลื่อนไหวข้อมูลข่าวสารและควรจัดทำข้อมูลให้ลิงค์กับโรงพยาบาลโดยตรง

1.3 ควรลดเอกสารและขั้นตอนการเบิกจ่าย โดยการกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายให้ชัดเจน หรือพิจารณาเฉพาะเอกสารที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ

ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่สำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาประกอบเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป ได้แก่

- ความเหมาะสมของอัตราเบิกจ่าย แบบเหมาจ่ายรายหัว
- ความเหมาะสมของเพดานการจ่ายในแต่ละกรณี
- ความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG
- ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน

##### 2. ธนาคาร

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงาน ประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 86 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงาน ประกันสังคมร่วมกับธนาคาร มีประเด็นปัญหาน้อยกว่าของโรงพยาบาล แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ธนาคารมีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคม นำมาพัฒนาปรับปรุง (ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ) ดังนี้

2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ (คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ) ซึ่งสำนักงานประกันสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบรายละเอียดทั้งการส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ โดยการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับผู้ประกันตน เช่น การแจ้งข้อมูล โดยการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

2.2 ควรจัดทำบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตนให้เป็นสมาร์ทการ์ด สามารถใช้ข้อมูลได้ทุกระบบ

2.3 ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในพื้นที่ โดยมีสายด่วนเฉพาะไว้คอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือมีเจ้าหน้าที่ IT ประจำสำนักงานใหญ่ คอยรับข้อมูลข่าวสารทางระบบ เพื่อประสานงานกับพื้นที่ในกรณีเร่งด่วน

### 3. ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 88 และร้อยละ 82 ตามลำดับ (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความสะดวกในการชำระเงินแก่ผู้ประกันตนในกลุ่มไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทางสำนักงานประกันสังคม ควรเร่งดำเนินการและให้ความสำคัญในเรื่องดังนี้

3.1 สำนักงานประกันสังคมควรจัดทำบัตรรับรองสิทธิควรเป็นบัตรแข็งและสามารถสแกนบาร์โค้ดได้

3.2 ควรปรับปรุงให้เป็นระบบออนไลน์ทั้งระบบ

### 5. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคมร้อยละ 66 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลร้อยละ 68 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับธนาคารร้อยละ 80 และมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิสร้อยละ 65 เท่ากัน ขณะที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมติดต่อประสานงานกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคมและเครือข่ายพันธมิตร ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับหน่วยงานดังกล่าวที่อยู่แล้ว เพื่อให้การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมกับสำนักงานใหญ่และเครือข่ายพันธมิตร มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

#### 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันสังคมให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงาน และถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ ควรมีการถ่ายโอนงานและทำความเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงานประกันสังคมก่อน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ และแนะนำกฎระเบียบใหม่ๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้กับเครือข่ายพันธมิตร เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดและมีความเข้าใจที่ตรงกัน

#### 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ควรพิจารณาการใช้ระบบบาร์โค้ด ในการนำส่งเงินสมทบ มาตรา 39 และ 40 ผ่านทางธนาคารไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อลดข้อผิดพลาดในการคีย์ข้อมูล หรือเก็บเงินซ้ำซ้อน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

- ควรพิจารณาปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างสำนักงานใหญ่ประกันสังคม และหน่วยบริการให้มีประสิทธิภาพ และการกำหนดระเบียบปฏิบัติฯ ของประกันสังคมที่ชัดเจน
- สำนักงานใหญ่ประกันสังคมควรมีส่วนงานโดยตรงที่รับผิดชอบดูแลการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม

### 3. ระบบเทคโนโลยี/ IT

- สำนักงานใหญ่ประกันสังคมควรปรับปรุงระบบ IT ให้ทันสมัย ประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น
- หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ควรอัพเกรดอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยขึ้นและเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์และเครื่องแฟกซ์ เป็นต้น

### 6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 89 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 หรือระดับ “พอใจมาก” เมื่อพิจารณาในด้านต่างๆ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 90 ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 88 ด้านอาคารสถานที่และด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีความพึงพอใจร้อยละ 86 เท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายกองทุนพบว่า ทั้งกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน มีความพึงพอใจโดยรวมกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 87 และร้อยละ 86 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกองทุนประกันสังคม เท่ากับ 4.35 และกองทุนเงินทดแทน เท่ากับ 4.31 หรือระดับ “พอใจมาก”

ขณะที่ผลการสำรวจผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ร้อยละ 73 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.89 หรือระดับ “พอใจ” จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาลมีความพึงพอใจร้อยละ 68 และด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลมีความพึงพอใจร้อยละ 78 ส่วนผลการสำรวจผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิสโดยรวมร้อยละ 89 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 หรือระดับ “พอใจมาก”

ในทำนองเดียวกันจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกและระดมความคิด (Brainstorming) กับเจ้าหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ทางคณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการและระยะเวลาให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้น ในวันที่มีผู้ประกันตนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (กลางเดือนและปลายเดือน)
- รณรงค์ให้ผู้ประกันตนใช้บริการในการนำส่งเงินสมทบในช่องทางอื่นๆ โดยการจัดทำเอกสารขั้นตอนการนำส่งเงินสมทบในช่องทางอื่นๆ และทำความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการ
- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ในส่วนอื่นๆ มาให้บริการช่วยเหลือในส่วนที่ผู้ประกันตนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
- ควรลดขั้นตอนเรื่องเอกสารให้น้อยลงและสามารถจัดส่งผ่านระบบออนไลน์ในภายหลังได้



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

- สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มอัตรากำลังคน ให้เพียงพอกับปริมาณงานที่หน่วยบริการนั้นๆ รับผิดชอบ

### 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
- กำหนดปริมาณงานให้พนักงานในการให้บริการต่อวัน เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน
- ควรพิจารณาให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

### 3. ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

- ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงเน้นเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- ควรใช้ระบบออนไลน์ในการส่งข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับผู้ประกันตน เช่น แจ้งข้อมูลข่าวสารโดยการส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น
- ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับแจ้งข้อมูลให้ผู้ประกันตนทราบและเข้าใจโดยทั่วถึงกัน

### 4. ด้านอาคารสถานที่

- ควรขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกที่จอดรถในวันที่มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการมาก (กลางเดือนและปลายเดือน)
- ควรขอการสนับสนุนรถสุขา เพื่ออำนวยความสะดวกในวันที่ผู้ประกันตนมาใช้บริการมาก (กลางเดือนและปลายเดือน)
- ควรเพิ่มปริมาณน้ำดื่มให้เพียงพอกับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ
- ควรติดตั้งป้ายบอกจุดบริการให้สามารถมองเห็นชัดเจน

ทั้งนี้ ด้านการบริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจยังไม่สูงมาก หรือยังต่ำกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย = 4.15) โดยประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 4.00 คือ ช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่สำนักงานประกันสังคมควรนำมาพัฒนาปรับปรุงเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่าช่องทางที่รับเรื่องยังมีน้อย

ในทำนองเดียวกันหากพิจารณาคะแนนความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมแต่ละแห่งพบว่า คะแนนความพึงพอใจมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก กล่าวคือ หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาสามพราน (ค่าเฉลี่ย = 3.45) ขณะที่หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ จังหวัดเลย (ค่าเฉลี่ย = 4.68) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยบริการแต่ละแห่งมีมาตรฐานการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นทางสำนักงานประกันสังคมจึงควรให้ความสำคัญต่อการสร้างมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้หน่วยบริการแต่ละแห่งมีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกัน โดยพิจารณาจากหน่วยบริการที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงๆ สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการให้บริการให้กับหน่วยบริการอื่นๆ ได้

นอกจากนี้ ทางสำนักงานประกันสังคมควรจัดทำ Mystery Audit หรือ Mystery Shopping เพื่อเป็นการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่องควบคู่กันอีกด้วย



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
สารบัญ	8
สารบัญภาพ	12
สารบัญตาราง	14
บทที่ 1 บทนำ	21
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	21
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	21
1.3 ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา	22
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	23
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	24
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	25
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	32
3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา	33
3.2 กลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวอย่าง	34
3.3 พื้นที่ศึกษา	35
3.4 การกระจายหน่วยตัวอย่าง	35
3.5 การสุ่มหน่วยตัวอย่าง	36
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	37
3.8 การควบคุมคุณภาพ	37
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.10 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	38
3.11 กรอบแนวคิดของการวิจัย	38



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	40
1. การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนประกันสังคม	40
2. ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม	50
3. ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนประกันสังคม	65
4. การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน	77
5. ความคิดเห็นต่อสิทธิของกองทุนเงินทดแทน	82
6. ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนเงินทดแทน	84
ภูมิหลัง : ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์	94
ส่วนที่ 2 กลุ่ม : เครือข่ายพันธมิตร	98
● กลุ่ม : โรงพยาบาล	99
1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	99
2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	101
3. ความต้องการและความคาดหวัง	104
● กลุ่ม : ธนาคาร	106
1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	106
2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	107
3. ความต้องการและความคาดหวัง	108
● กลุ่ม : ไปรษณีย์	110
1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	110
2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	111
3. ความต้องการและความคาดหวัง	113
● กลุ่ม : เคาน์เตอร์เซอร์วิส	114
1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	114
2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	115
3. ความต้องการและความคาดหวัง	117
ภูมิหลัง : กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร	118



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 กลุ่ม : เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	120
1. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อสำนักงานใหญ่ประกันสังคม	121
2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อโรงพยาบาล	123
3. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อธนาคาร	125
4. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อไปรษณีย์	127
5. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส	129
6. ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม	131
ภูมิหลัง : กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคม	135
ส่วนที่ 4 กลุ่ม : ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของประกันสังคม	136
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	136
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย	191
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส	197
ภูมิหลัง : กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	199
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	203
สรุปผลการวิจัย	203
ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคม	228
<b>บรรณานุกรม</b>	235
<b>ภาคผนวก</b>	
● คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ รวมทั้งประเทศ จำแนกตามกลุ่มต่างๆ รายละเอียดย่อ ดังนี้	
- คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งประเทศ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม	
● คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ “กองทุนประกันสังคม” จำแนกตามกลุ่มต่างๆ รายละเอียดย่อ ดังนี้	
- คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม “กองทุนประกันสังคม” จำแนกเป็น 3 กลุ่ม	
● คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ “กองทุนเงินทดแทน” จำแนกตามกลุ่มต่างๆ รายละเอียดย่อ ดังนี้	
- คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม “กองทุนเงินทดแทน” จำแนกเป็น 3 กลุ่ม	
● คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม	
รวมทั้งประเทศ จำแนกตามภาคและรายหน่วยบริการฯ	
- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม	
“กองทุนประกันสังคม” จำแนกตามภาคและรายหน่วยบริการฯ	



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม “กองทุนเงินทดแทน” จำแนกตามภาคและรายหน่วยบริการฯ
- คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการฯ
  - ขนาดเล็ก
  - ขนาดกลาง
  - ขนาดใหญ่
- แบบสอบถาม



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญภาพ

แผนภูมิภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	39
1-2	แสดงการรับรู้ กองทุนประกันสังคม ของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40	41
1-3	แสดงการรับรู้ กองทุนประกันสังคม ของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40	43
1-4	แสดงการรับรู้รายละเอียดของกองทุนประกันสังคม ของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40	45
1-5	แสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย	51
1-6	แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยที่ผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น	57
1-7	แสดงความสนใจเข้าระบบประกันสังคมหากไม่มีกฎหมายบังคับของนายจ้าง/ตัวแทน	63
1-8	แสดงความสนใจเข้าระบบประกันสังคม หากไม่มีกฎหมายบังคับของ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	64
1-9	สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ	66
1-10	แสดงการรับรู้ กองทุนเงินทดแทน ของนายจ้าง/ตัวแทนลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	78
1-11	แสดงการรับรู้รายละเอียดกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33	79
1-12	แสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	83
1-13	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญ	86
2-1	แสดงความคิดเห็นของไปรษณีย์ต่อวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม	111
2-2	แสดงการเปรียบเทียบวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคมกับวิธีการรับจ่ายเงิน รายการทั่วไป	112
2-3	แสดงความคิดเห็นของเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่อวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม	115
2-4	แสดงการเปรียบเทียบวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคมกับวิธีการรับจ่ายเงิน รายการทั่วไป	116
3-1	ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ ประกันสังคม	121



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญญภาพ (ต่อ)

แผนภูมิภาพที่		หน้า
3-2	ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล	123
3-3	ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับธนาคาร	125
3-4	ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์	127
3-5	ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส	129
3-6	ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคม	135



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	แสดงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง/ ตัวแทนลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตน มาตรา 40	46
1-2	แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ตัวแทนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 เคยใช้/ได้รับ	48
1-3	แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่พนักงานในบริษัท/หน่วยงาน หรือครอบครัว เช่น ญาติพี่น้องหรือเพื่อนของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 เคยใช้/ได้รับ	49
1-4	แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : นายจ้าง/ตัวแทน	52
1-5	แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	53
1-6	แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39	54
1-7	แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40	55
1-8	แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : นายจ้าง/ตัวแทน	58
1-9	แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	59
1-10	แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39	60
1-11	แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40	61
1-12	แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ	67
1-13	แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตน ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข	69
1-14	แสดงสิทธิประโยชน์ที่นายจ้าง/ตัวแทนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง	70



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
1-15	แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	72
1-16	แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39	73
1-17	แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40	75
1-18	แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม	76
1-19	แสดงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	80
1-20	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เคยใช้/ได้รับ	81
1-21	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่พนักงาน/คนรู้จัก/ญาติ ของนายจ้าง/ตัวแทนและ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เคยใช้/ได้รับ	82
1-22	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญ	84
1-23	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข	87
1-24	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน	88
1-25	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33	91
1-26	แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม	93
2-1	แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของโรงพยาบาล	100
2-2	แสดงประเด็นการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมร่วมกับโรงพยาบาล	101
2-3	แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มโรงพยาบาล	102
2-4	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มโรงพยาบาล	105
2-5	แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของธนาคาร	106
2-6	แสดงประเด็นการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมร่วมกับธนาคาร	107
2-7	แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มธนาคาร	107



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
2-8	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มธนาคาร	109
2-9	แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของไปรษณีย์	110
2-10	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มไปรษณีย์	113
2-11	แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเคาน์เตอร์เซอร์วิส	114
2-12	แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิส	117
2-13	แสดงภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร	119
3-1	ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับงานประกันสังคมกับนายจ้าง และผู้ประกันตน	131
3-2	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น	132
3-3	ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม	134
4-1	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกรายด้าน	137
4-2	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกกลุ่มนายจ้างและลูกจ้าง	137
4-3	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกส่วนงานบริการ	138
4-4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	139
4-5	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	139
4-6	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	140
4-7	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	141
4-8	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	142
4-9	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	143



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-10	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	144
4-11	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	144
4-12	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	145
4-13	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ	146
4-14	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 10 อันดับทั่วประเทศ	147
4-15	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก กรุงเทพฯ และปริมณฑล	148
4-16	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคกลาง	149
4-17	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคเหนือ	150
4-18	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	151
4-19	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคใต้	152
4-20	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดเล็ก (S)	153
4-21	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดกลาง(M)	154
4-22	คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดใหญ่ (L)	155
4-23	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้าน	156
4-24	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกกลุ่มนายจ้างและกลุ่มลูกจ้าง	157
4-25	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกส่วนงานบริการ	157
4-26	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	158
4-27	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	159
4-28	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	160



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-29	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	161
4-30	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามภาค	162
4-31	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ	163
4-32	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ทั่วประเทศ	164
4-33	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : กรุงเทพฯ และปริมณฑล	165
4-34	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคกลาง	166
4-35	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคเหนือ	167
4-36	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	168
4-37	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคใต้	169
4-38	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก (S)	170
4-39	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง (M)	171
4-40	คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการ สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ (L)	172
4-41	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้าน	173
4-42	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกกลุ่มนายจ้างและลูกจ้าง	174
4-43	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกส่วนงานบริการ	174
4-44	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	175
4-45	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	176
4-46	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	177



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-47	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ของ กองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	178
4-48	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามภาค	179
4-49	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ	180
4-50	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : รวมทั้งประเทศ	181
4-51	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : กรุงเทพฯ และปริมณฑล	182
4-52	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคกลาง	183
4-53	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคเหนือ	184
4-54	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	185
4-55	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคใต้	186
4-56	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก (S)	187
4-57	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดกลาง (M)	188
4-58	คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดใหญ่ (L)	189
4-59	ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	190
4-60	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย จำแนกรายด้าน	191
4-61	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	192
4-62	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	193
4-63	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค	194
4-64	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	195



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-65	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)	195
4-66	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค	196
4-67	ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ	196
4-68	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)	197
4-69	ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส	198



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีหน่วยบริการซึ่งประกอบด้วย สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด และสาขา รวมทั้งสิ้น 115 แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ ให้บริการโดยข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานราชการและพนักงานประกันสังคมจำนวนทั้งสิ้น 6,266 คน มีนายจ้างที่จะต้องมาติดต่อกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนจำนวน 4.1 แสนราย มีลูกจ้างผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายคุ้มครอง 11.7 ล้านคน (สถิติงานประกันสังคม, 2555) นอกจากสำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้ให้บริการเอง หน่วยงานบริการแล้วยังมีการให้บริการ ผ่านหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ สถานพยาบาล ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการในภาพรวมจำเป็นต้องสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และเปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การตัดสินใจ การให้คำปรึกษาแนะนำ การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานและการพัฒนาองค์กรในมุมมองของสาธารณชนสำนักงานประกันสังคมเอง เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผล การดำเนินงานประกันสังคมจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีคุณภาพ ทั้งถึงเป็นธรรม และสอดคล้องกับความคาดหวังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจะได้นำข้อมูลมา เพื่อปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการงานประกันสังคมทั้งจากหน่วยงานบริการ ของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานของเครือข่ายพันธมิตร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย
2. เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานประกันสังคมทั้ง จากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานของเครือข่ายพันธมิตร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย
3. เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งจากหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการของเครือข่ายพันธมิตร รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการงานประกันสังคม
5. เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการให้แก่ผู้รับบริการ
6. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือความโปร่งใสและความเป็นกลางในผลการสำรวจแก่ทุกฝ่าย



### 1.3 ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา

ความคิดเห็น ทศนคติของกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อการดำเนินงานประกันสังคม ซึ่งสะท้อนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมและผู้รับบริการ ตลอดถึงหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตร เริ่มต้นจากการรู้จัก (Awareness) สิทธิประโยชน์ของงานประกันสังคม ของกลุ่มเป้าหมาย เมื่อรู้จักแล้ว สิ่งที่เป็นต้องทราบคือ ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์ของงานประกันสังคมในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด (Knowledge) ซึ่งการเข้าใจสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมที่ไม่เท่ากันอาจจะผลต่อความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อสำนักงานประกันสังคม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือประสบการณ์ (Experience) ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้เข้าร่วมใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกัน (เช่น บางกลุ่มมีประสบการณ์ในการได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี ได้แก่ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ขณะที่บางคนเป็นผู้ประกันตนแต่ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์เลย) อาจจะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันสังคมที่แตกต่างกัน

การศึกษาในครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหา

1. กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน และเป้าประสงค์หลักจากการปฏิบัติการกิจขององค์กร
2. กระบวนการดำเนินงานของหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ สถานพยาบาล ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส
3. แนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อการพัฒนาประกันสังคม
4. การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม รวมถึงการรับรู้ความต้องการของนายจ้าง ผู้ประกันตน หน่วยบริการพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคมและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ



#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจความคิดเห็น และประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้ให้บริการ โดยตรงจากสำนักงานประกันสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้

1. นายจ้าง/ตัวแทน หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดย จ่ายค่าจ้างให้ หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง (ฝ่ายบุคคล) ของหน่วยงาน/บริษัท/องค์กรที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน

2. ลูกจ้าง (ผู้ประกันตนตามมาตรา 33) หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้าง แต่ไม่รวมถึงลูกจ้าง ซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้าน อันมิได้มีการประกอบ ธุรกิจรวมอยู่ด้วย

3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานของสำนักงานประกันสังคม

4. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 หมายถึง ผู้ที่เคยเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 มาแล้วและต่อมาความเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ได้สิ้นสุดลง เนื่องจากสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างและประกันตนต่อกับกองทุนประกันสังคมโดยสมัครใจ

5. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 หมายถึง บุคคลอื่นใด ซึ่งมีใช้ลูกจ้างตามมาตรา 33 และสมัครใจเป็นผู้ประกันตนกับกองทุนประกันสังคม

6. สถานพยาบาลและธนาคาร หมายถึง สถานพยาบาลหรือธนาคารที่เข้าโครงการประกันสังคม

7. ที่ทำการไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส หมายถึง ไปรษณีย์ไทยและเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เข้าโครงการประกันสังคม

8. หน่วยบริการขนาดเล็ก (S) หมายถึง หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนไม่ถึง 100,000 คน

9. หน่วยบริการขนาดกลาง (M) หมายถึง หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนตั้งแต่ 100,000-200,000 คน

10. หน่วยบริการขนาดใหญ่ (L) หมายถึง หน่วยบริการที่มีผู้ประกันตนมากกว่า 200,000 คน



## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม มี ดังนี้

### สำนักงานประกันสังคม

1. สำนักงานประกันสังคมได้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการของประกันสังคมและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
2. สำนักงานประกันสังคม ได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานประกันสังคมและแนวทางแก้ไข
3. สำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
4. สำนักงานประกันสังคมได้รับผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเป็นกลางจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

### ผลต่อผู้มีส่วนได้เสีย

1. นายจ้าง ผู้ประกันตนและผู้มีสิทธิ ได้ได้รับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมมากขึ้น
2. ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองจากระบบประกันสังคมและมีความมั่นคงในชีวิต
3. ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และเสมอภาค



## บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย “การสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556” เป็นการศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ได้ให้แนวความคิดไว้ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

**บุญเรียง ขจรศิลป์** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

**ลัดดา กิตติวิภาค** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

**สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ** ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (fact) ทศนคติ (attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทศนคติจะเป็นการแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่าย ต่อการเข้าใจ

**สุชา จันทน์เอม** ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทศนคติ

**พรทิพย์ สัมปัตตะวนิชและคณะ** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

**ประภาเพ็ญ สุวรรณ** ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานที่ และอื่นๆ รวมทั้งทำที่ที่แสดงออกบ่งบอกถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

**ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติ ในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงภาพความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

**แมรี แอล กู๊ด (Mary L Good)** ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1) ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2) ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3) ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

**ลูเธอร์ ฟรีแมน (Luthans Freeman)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น โดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมิน เป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัย หรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้ หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัย มุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

### 2.2.1 ความสำคัญของการประเมิน

การประเมิน เป็นกิจกรรมที่บทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนางานต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ เช่น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย หรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ต่อการปรับปรุงสื่อ/ชิ้นงาน แผนงาน โครงการให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการทราบจุดเด่น จุดด้อยของงาน ซึ่งสามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการลดโอกาสความสูญเปล่าในการปฏิบัติงาน

อีกด้วย ตลอดจนทำให้ทราบว่าปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ หรือควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เป็นต้น



## 2.2.2 ประเภทของการประเมิน

การแบ่งประเภทของการประเมินขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ จำแนกได้ ดังนี้

1. โดยเกณฑ์จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
  - 1.1 การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
  - 1.2 การประเมินเพื่อสรุปผล (Summative Evaluation)
2. โดยเกณฑ์การยึดวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
  - 2.1 การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based Evaluation)
  - 2.2 การประเมินที่อิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Free Evaluation)
3. โดยเกณฑ์ลำดับเวลาที่ประเมิน มีระยะเวลาในการประเมิน ดังนี้
  - 3.1 ประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
    - 3.1.1 การประเมินตามความต้องการจำเป็น (Need Assessment)
    - 3.1.2 การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal)
  - 3.2 ประเมินในระหว่างการดำเนินงาน (Implementation Evaluation)
  - 3.3 ประเมินหลังการดำเนินงาน (Result Evaluation)
4. โดยเกณฑ์ลักษณะการใช้เกณฑ์ในการตัดสิน มี 2 ประเภทคือ
  - 4.1 ประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion- Referenced Evaluation)
  - 4.2 ประเมินแบบอิงกลุ่ม (Norm-Reference Evaluation)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 176) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำ “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความ อากา “ต้องการ” หมายถึง ต้องการได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความต้องการได้ หรืออาการที่ต้องการได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อค้นหา และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 54) กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้น เมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็พลด ความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้นๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ๆ เข้ามาแทนที่ นอกจากนั้นแล้ว Gilmer and Deci (1977, หน้า 49) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย รวมทั้งสิ่งอื่นๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่ม และพอใจทั้งๆ ที่ได้รับอยู่แล้ว



## ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุด ทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซวัง แก้วจำนงค์, 2552, หน้า 66-68)

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วย ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการด้านร่างกาย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการระดับที่สาม โดยความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการระดับที่สี่เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคมต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขา อาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหาหนทางที่ทำหายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดค้นสิ่งใหม่การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้น มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ



## ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer 1969, pp. 142-175 อ้างถึงใน สิรินาตย์ กฤษณาธาร, 2552) ได้แบ่ง ความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence : E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตความต้องการทางวัตถุดิบเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness : R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกันต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการมีสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและพอใจน้อยได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ปรกยดา (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีร่วมกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

สรุปความว่า ทั้งแนวคิดทฤษฎีทั้งหมดนี้ย่อมเป็นเครื่องมือให้งานวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพราะได้ใช้เป็นแนวในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งได้ทราบถึงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันสังคม ความพึงพอใจ และความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม ผู้รับบริการ และหน่วยบริการพันธมิตรของสำนักงานประกันสังคม



## บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

โครงการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม เป็นการผสมผสาน วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการอภิปรายระดมความคิด (Brainstorming Session) จากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เพื่อสามารถทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งจากหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการของเครือข่ายพันธมิตร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จึงได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)** เพื่อศึกษาขั้นตอนการให้บริการ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ (การศึกษาในขั้นตอนที่ 1 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและความต้องการของผู้รับบริการ)

### 1.1 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

1.1.1 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมทั้งกลุ่มงานการให้บริการ และกลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 5 คน

1.1.2 เจ้าหน้าที่หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานการประกันสังคมจำนวน 10 คน

**ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)** เพื่อสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม 2 รอบ ดังนี้

### 2.1 รอบที่ 1 การสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

- การสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interviews นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
- การสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interviews เจ้าหน้าที่หรือพนักงานประจำสำนักงานประกันสังคมทั้ง 115 หน่วยบริการ และเจ้าหน้าที่หน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

### 2.2 รอบที่ 2 การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมทั้ง 115 หน่วยบริการ และเครือข่ายพันธมิตรโดยการใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) โดยแยกเป็น 2 กองทุน คือ

- กองทุนประกันสังคม
- กองทุนเงินทดแทน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### ขั้นตอนที่ 3 การระดมความคิดเพื่อหากลยุทธ์และแนวทางพัฒนาปรับปรุง (Brainstorming)

3.1 การจัดประชุมโต๊ะกลม (Round Table Session) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจ ในงานบริการให้กับผู้รับบริการ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานให้บริการในส่วนต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม

#### 3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา

1. ผู้รับบริการ
  - 1.1 นายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจ/ฉันทะ
  - 1.2 ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาท ผู้มีสิทธิ
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการเครือข่ายพันธมิตรที่ให้บริการเกี่ยวกับประกันสังคม
  - 2.1 เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล
  - 2.2 เจ้าหน้าที่ธนาคาร
  - 2.3 เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์
  - 2.4 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทุกสาขาทั่วประเทศ 115 หน่วยบริการ



### 3.2 กลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวอย่าง

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20,934 ราย แบ่งเป็น 2 รอบ จำแนกเป็นแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย		รอบที่ 1
1.	ผู้รับบริการ	2,215 ราย
	1.1 นายจ้าง	585 ราย
	1.2 ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ตามมาตรา 33	1,166 ราย
	1.3 ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ ตามมาตรา 39 และ 40	464 ราย
2.	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบริการของเครือข่ายพันธมิตร	929 ราย
	2.1 สถานพยาบาล	236 ราย
	2.2 ธนาคาร	231 ราย
	2.3 ไปรษณีย์	231 ราย
	2.4 เคาน์เตอร์เซอร์วิส	231 ราย
3	เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	357 ราย
กลุ่มเป้าหมาย		รอบที่ 2
1.	ผู้รับบริการ	17,433 ราย
	1.1 นายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจ/ฉันทะเลที่ได้ใช้บริการงานประกันสังคมมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา	5,815 ราย
	1.2 ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน หรือทายาท ผู้มีสิทธิที่ได้ใช้บริการงานประกันสังคม มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา	11,618 ราย
รวม		20,934 ราย

หมายเหตุ : การกำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำแต่ละกลุ่ม ความคลาดเคลื่อนจากจำนวนตัวอย่างในภาพรวมมีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% หรือความเชื่อมั่น 95 % ขึ้นไป



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 3.3 พื้นที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษารอบคอบทั่วประเทศ โดยแบ่งพื้นที่การศึกษาออกเป็น 6 ภูมิภาค ทุกจังหวัดทั่วประเทศ 77 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 115 หน่วยบริการ

ภูมิภาค	จำนวนพื้นที่/จังหวัด	จำนวนหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม
กรุงเทพฯ	1	12
ปริมณฑล	5	12
ภาคกลาง	20	28
ภาคเหนือ	17	20
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	20	24
ภาคใต้	14	19
<b>รวม</b>	<b>77</b>	<b>115*</b>

\* ที่มา สำนักงานประกันสังคม

หมายเหตุ - กรุงเทพฯ ครอบคลุมทุกพื้นที่ตามการแบ่งเขตของสำนักงานประกันสังคม  
- ปริมณฑล ครอบคลุมทั้ง 5 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรสาคร

### 3.4 การกระจายหน่วยตัวอย่าง

เนื่องจากการสำรวจครอบคลุมทั่วประเทศทุกหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม 115 หน่วยบริการ เพราะฉะนั้นการกำหนดหน่วยตัวอย่างในแต่ละรอบ จะกระจายในทุกหน่วยบริการ เท่าๆ กัน ดังนี้

#### 1. ผู้รับบริการ

##### 1.1 รอบที่ 1

- นายจ้าง กระจายหน่วยบริการละ 5 ราย
- ลูกจ้าง ผู้ประกันตน กระจายหน่วยบริการละ 10 ราย
- ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และ 40 กระจายหน่วยบริการละ 4 ราย

##### 1.2 รอบที่ 2

- นายจ้าง หรือผู้รับมอบอำนาจ/ฉันทะ ที่ใช้บริการงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนในรอบปีที่ผ่านมา กระจายหน่วยบริการละ 50 ราย
- ลูกจ้าง ผู้ประกันตนหรือทายาท ผู้มีสิทธิที่ใช้บริการงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนในรอบปีที่ผ่านมา กระจายหน่วยบริการละ 100 ราย



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบริการของเครือข่ายพันธมิตร
  - 2.1 สถานพยาบาล กระจายหน่วยบริการละ 2 ราย
  - 2.2 ธนาคาร กระจายหน่วยบริการละ 2 ราย
  - 2.3 ไปรษณีย์ กระจายหน่วยบริการละ 2 ราย
  - 2.4 เคาน์เตอร์เซอร์วิส กระจายหน่วยบริการละ 2 ราย
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม กระจายหน่วยบริการละ 3 ราย

### 3.5 การสุ่มหน่วยตัวอย่าง

เนื่องด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลครบทุกหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 115 หน่วยบริการ ในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบ สุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

#### รอบที่ 1

- สุ่มสถานประกอบการ 5 แห่ง เพื่อสัมภาษณ์ นายจ้าง แห่งละ 1 คน
- สุ่มสถานประกอบการ 5 แห่ง เพื่อสัมภาษณ์ ลูกจ้าง แห่งละ 2 คน
- สุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และ 40 หน่วยบริการละ 4 ราย

#### รอบที่ 2

- สุ่มสถานประกอบการ 50 แห่ง เพื่อสำรวจ นายจ้าง แห่งละ 1 คน
- สุ่มสถานประกอบการ 50 แห่ง เพื่อสำรวจ ลูกจ้าง แห่งละ 2 คน

กระจายประเภทและขนาดของสถานประกอบการให้สอดคล้องกับพื้นที่

2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบริการของเครือข่ายพันธมิตร
  - สุ่มสัมภาษณ์ 2 แห่ง กระจายเป็น โรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน และธนาคาร กระจายเป็น ธนาคารภาครัฐ และธนาคารเอกชน
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม
  - สุ่มสัมภาษณ์ 3 คน กระจาย ดังนี้
    1. ผู้บริหารของหน่วยบริการ
    2. กลุ่มงานประกันสังคม 1
    3. กลุ่มงานประกันสังคม 2



### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาทผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายจะใช้พนักงานสัมภาษณ์ ที่แต่งกายแบบฟอร์มของบริษัท ในการสัมภาษณ์ยังมีอุปกรณ์ประกอบการสัมภาษณ์ ได้แก่ โฉว์การ์ด

### 3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ที่สร้างขึ้นหลังจากได้รับความเห็นชอบแล้ว จะนำไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pilot Test) เพื่อมั่นใจว่ามีความ...

- ➡ เป็นปรนัย (Objectivity)
- ➡ ความเที่ยงตรง (Validity)
- ➡ ความเชื่อมั่น (Reliability)

การสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับ ความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ ความคาดหวัง	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับ ความพึงพอใจ	พอใจน้อยมาก	พอใจน้อย	พอใจ ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก

- หมายเหตุ :
- ในกรณีที่ผู้รับบริการให้คะแนนความคิดเห็นระดับ 3.0 จะสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้ดีขึ้น
  - ในกรณีที่ผู้รับบริการให้คะแนนความคิดเห็นต่ำกว่า 3.0 จะสอบถามสาเหตุที่ให้คะแนนต่ำ ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการ “เห็นด้วย”

### 3.8 การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพการสัมภาษณ์ (Quality Control) ของพนักงานสัมภาษณ์ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใน 2 ขั้นตอน คือ

1. มีเจ้าหน้าที่แผนกรวบรวมข้อมูลของบริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (Fieldwork Supervisor) ควบคุมดูแลพนักงานสัมภาษณ์ทุกพื้นที่ 100%
2. มีการตรวจสอบการสัมภาษณ์ของพนักงานสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยทีมตรวจสอบคุณภาพ (QC) ขึ้นต่ำ 25%



### 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้มีทั้งสถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) และสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) แสดงผลด้วยตารางแจกแจงข้อมูล (Cross-tabulation Table) โดยรูปแบบการแสดงผลการศึกษา ดังนี้
  - การวิเคราะห์ในภาพรวม
  - การวิเคราะห์ จำแนกตาม กลุ่มเป้าหมาย
  - การวิเคราะห์ จำแนกตาม กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
  - การวิเคราะห์ จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดของหน่วยบริการ
- 2) ค่าร้อยละ และ Top 2 boxes ในแต่ละประเด็นที่ศึกษา
- 3) ค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นที่ศึกษา

### 3.10 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2556 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

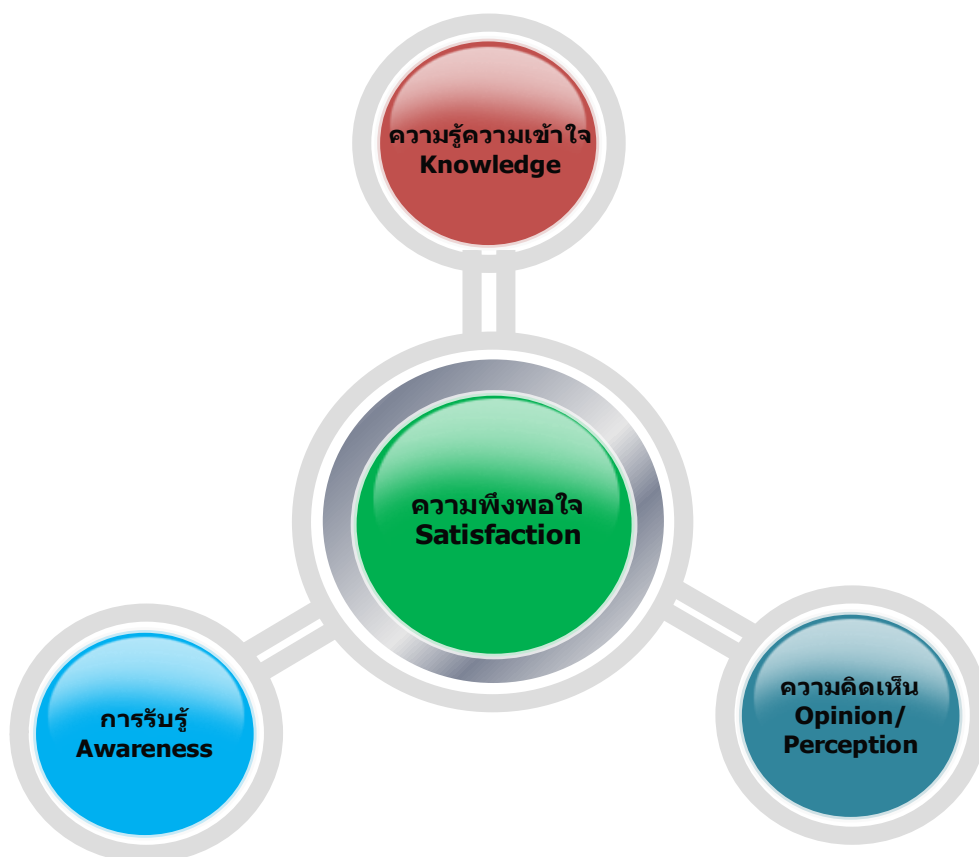
### 3.11 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยการศึกษาความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ในทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทุกภาคส่วน เป็นการศึกษาซึ่งประกอบด้วยการวัดระดับการรับรู้ (Awareness) ความเข้าใจ (Knowledge) ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ความคิดเห็น (Opinion/Perception) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและด้านภารกิจหน้าที่ (Functional)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย





## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

#### 1. การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนประกันสังคม

##### 1.1 การรับรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม และสิทธิประโยชน์ที่ทราบ

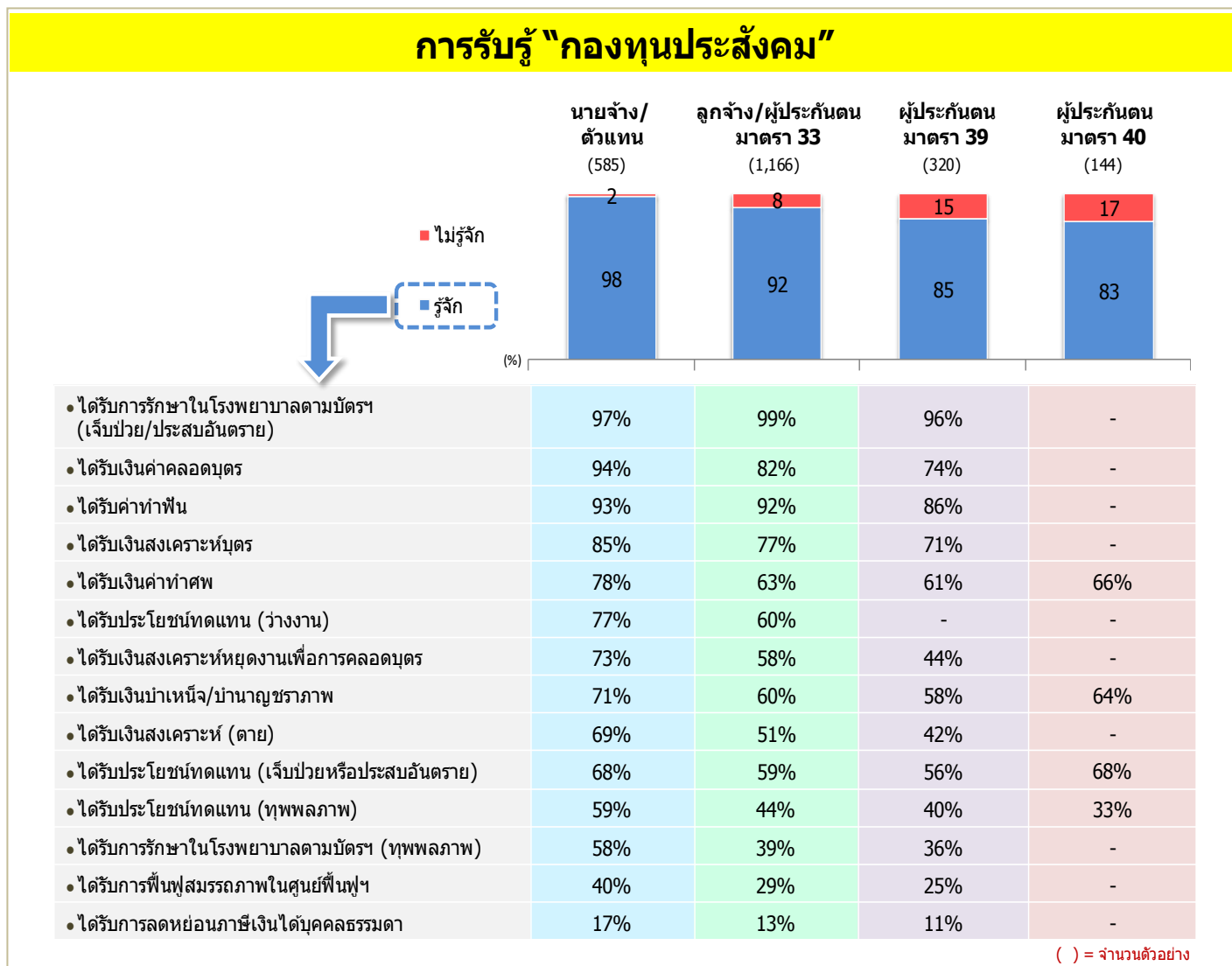
เมื่อสอบถามผู้รับบริการทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=585) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,166) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=320) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=144) เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (face-to-face) พบว่า นายจ้าง เกือบทุกราย (98%) และกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 กว่าร้อยละ 90 (92%) รู้จักกองทุนประกันสังคม ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 39 ร้อยละ 85 และมาตรา 40 ร้อยละ 83 ที่รู้จักกองทุนประกันสังคม

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 รู้จักมากที่สุด คือ สิทธิการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมาได้แก่ สิทธิประโยชน์ในเรื่องค่าทันตกรรม ค่าคลอดบุตร เงินสงเคราะห์บุตร ฯลฯ ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนมีการรับรู้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมา คือ เงินค่าทำศพ เงินบำเหน็จชราภาพ และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-2 แสดงการรับรู้ กองทุนประกันสังคมของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน  
มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40





## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

หากวิเคราะห์ระดับการรับรู้กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน โดยพิจารณาจากจำนวนสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนทราบ พบว่า นายจ้าง/ตัวแทน มีการรับรู้ สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมากกว่าผู้ประกันตนกลุ่มอื่นๆ โดยนายจ้างมีถึงร้อยละ 58 ที่รับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม 10 ข้อขึ้นไป (จากทั้งหมด 14 ข้อ) ร้อยละ 28 รับรู้สิทธิประโยชน์บางส่วน (รู้จัก 6-9 ข้อ จาก 14 ข้อ) และร้อยละ 14 ไม่ค่อยทราบรายละเอียดสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมากนัก ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง มีร้อยละ 39 ที่ทราบสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี (10 ข้อขึ้นไป) ร้อยละ 35 รับรู้สิทธิประโยชน์บ้าง (รู้จัก 6-9 ข้อจากทั้งหมด 14 ข้อ) และร้อยละ 26 ไม่ค่อยทราบสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมากนัก (รับรู้ไม่ถึง 5 ข้อ)

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมสำหรับผู้ประกันตนมาตรา 39 มีทั้งหมด 12 ข้อซึ่งผู้ประกันตนมาตรา 39 มีร้อยละ 26 ที่รู้จัก 10 ข้อขึ้นไป ร้อยละ 31 ที่รู้จัก 6-9 ข้อ และร้อยละ 43 รู้จักไม่เกิน 5 ข้อ ผู้ประกันตนมาตรา 39 เป็นกลุ่มที่เคยทำงานเป็นลูกจ้างมาก่อน และได้รับทราบสิทธิประโยชน์จากบริษัทที่เคยทำงานและเข้าสู่ระบบประกันสังคม โดยกฎหมายอยู่แล้ว เมื่อได้ลาออกจากการทำงานในรูปแบบบริษัท ได้สมัครเป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจ จึงมีโอกาสได้รับรู้รับทราบ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ แต่ก็เป็นส่วนใหญ่ที่รับทราบสิทธิประโยชน์เพียงไม่กี่เรื่อง

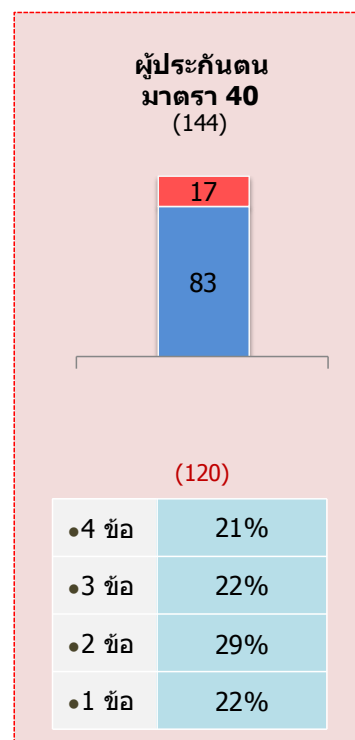
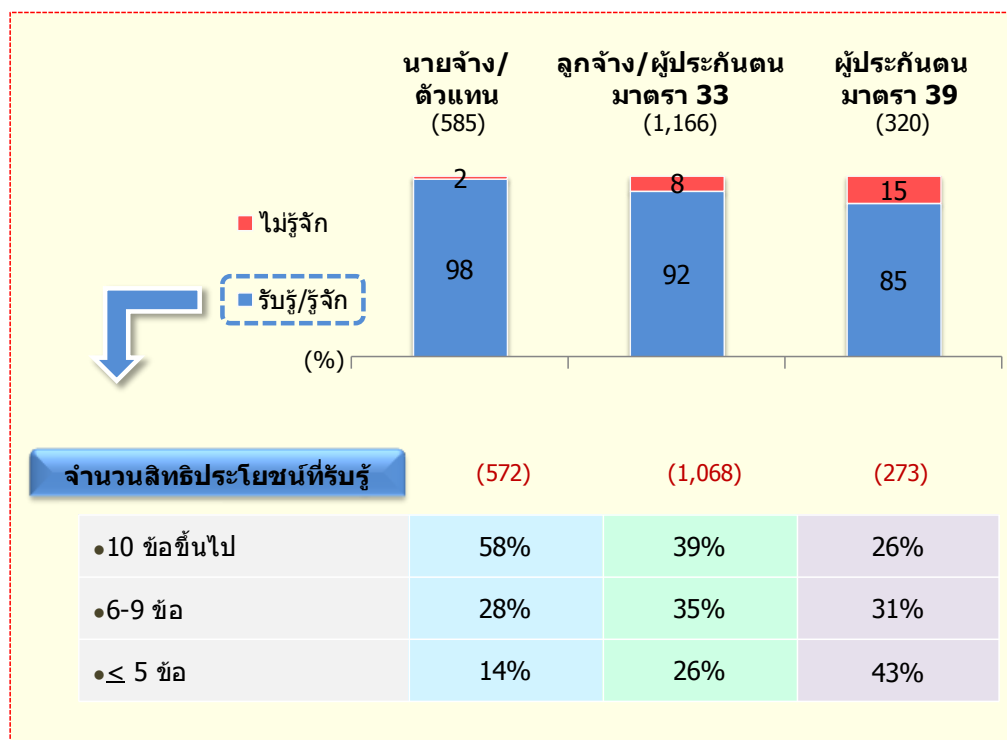
สำหรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ทั้งหมด 4 ข้อ มีผู้ประกันตนร้อยละ 21 ที่ทราบสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมครบทั้ง 4 ข้อ ร้อยละ 22 รู้จัก 3 ข้อ ร้อยละ 29 รู้จัก 2 ข้อ และร้อยละ 22 รู้จักเพียง 1 ข้อ ซึ่งผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบบ้างไม่ทราบบ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 40 เป็นผู้ประกันตนภาคสมัครใจ และมีผู้ประกันตนส่วนหนึ่งที่เคยทำงานในรูปแบบบริษัทมาก่อนเช่นกัน สิทธิประโยชน์ต่างๆ ถึงแม้จะลดน้อยกว่า แต่ก็เป็นที่รู้เรื่องเดียวกันกับสิทธิประโยชน์มาตราอื่นๆ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-3 แสดงการรับรู้ กองทุนประกันสังคมของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน  
มาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40

### การรับรู้ "กองทุนประสังคม"



หมายเหตุ สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม  
- 14 ข้อ สำหรับนายจ้างและลูกจ้าง  
- 12 ข้อ สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 39  
- 4 ข้อ สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 40

( ) = จำนวนตัวอย่าง



## 1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

เมื่อสอบถามกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=572) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,068) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=273) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=120) เกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลรายละเอียด เช่น จำนวนเงิน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับจากกองทุนประกันสังคมในแต่ละกรณีพบว่า นายจ้าง/ผู้ประกันตนไม่ถึงร้อยละ 10 (4-6%) ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ (82%-93%) ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเพียงเล็กน้อย

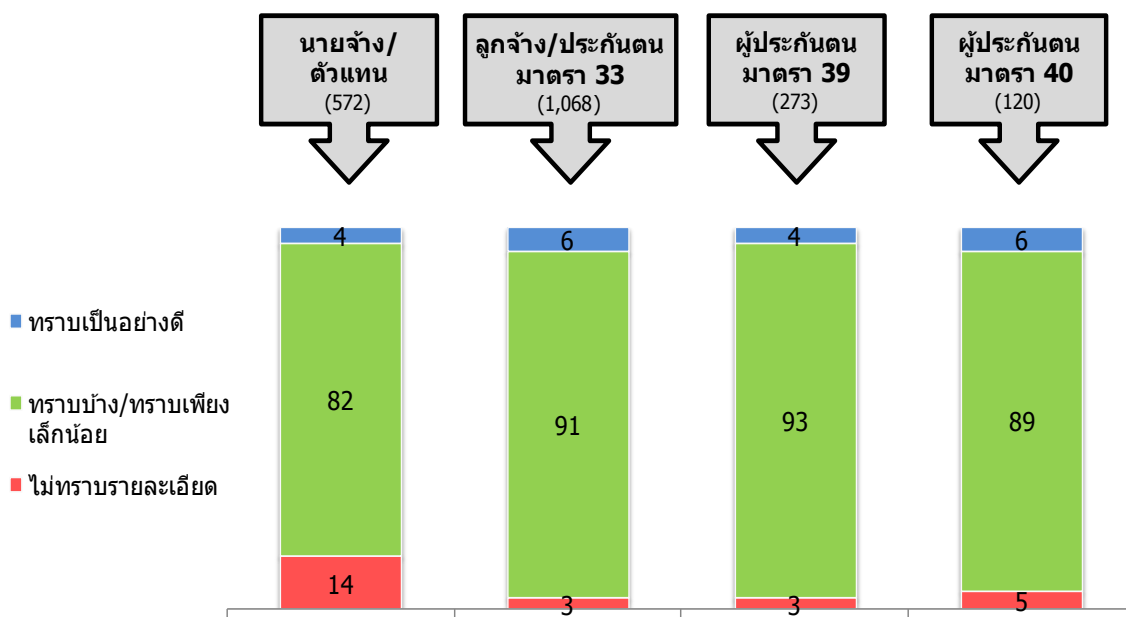
- นายจ้าง/ตัวแทน มีเพียงร้อยละ 4 ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี ร้อยละ 82 ทราบเพียงเล็กน้อย และร้อยละ 14 ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเลย
- กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีร้อยละ 6 ที่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับรายละเอียดสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดีกว่าร้อยละ 90 (91%) ทราบข้อมูลเพียงเล็กน้อยและร้อยละ 3 ไม่ทราบรายละเอียดเลย
- สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยเช่นกัน มีเพียงร้อยละ 4-6 ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดีร้อยละ 89-93 ทราบเพียงเล็กน้อย และร้อยละ 3-5 ไม่ทราบรายละเอียดเลย



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-4 แสดงการรับรู้รายละเอียดของกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/  
ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40

## การรับรู้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม





### 1.3 สื่อ/ช่องทางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน นายจ้าง/ตัวแทนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมจากวารสารประกันสังคม (71%) มากที่สุด รองลงมารับรู้จากคู่มือประกันสังคม (56%) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (49%) ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคม โดยสอบถามจากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (59%) จากฝ่ายบุคคลของบริษัท (43%) และศึกษาจากคู่มือประกันสังคม (42%)

ผู้ประกันตนมาตรา 39 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมจากคู่มือประกันสังคม (52%) จากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (44%) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (42%) ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (68%) จากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (48%) และจากคู่มือประกันสังคม (25%)

ตารางที่ 1-1 แสดงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร กองทุนประกันสังคม	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
วารสารของประกันสังคม	71%	36%	33%	20%
คู่มือประกันสังคม	56%	42%	52%	25%
เจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ	49%	23%	42%	68%
แผ่นพับ/โบรชัวร์	31%	25%	30%	23%
เพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน	31%	59%	44%	48%
อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม/facebook	27%	13%	7%	5%
ฝ่ายบุคคลของบริษัท	27%	43%	23%	-
โทรทัศน์	21%	23%	25%	19%
หนังสือพิมพ์	14%	7%	5%	3%
สายด่วน 1506	9%	3%	3%	-
วิทยุ	6%	3%	4%	4%
SSO Channel	2%	-	-	-



#### 1.4 การใช้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

เมื่อสอบถามถึงการเคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมพบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67 ของนายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 86 ของลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และร้อยละ 89 ของผู้ประกันตนมาตรา 39) เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม

การใช้สิทธิประโยชน์ของนายจ้าง/ตัวแทน สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 49) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 46) การรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 24) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 23) ตามลำดับ

ผู้ประกันตนมาตรา 33 สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 70) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 46) การรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 29) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 28)

ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 39 สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 74) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 41) การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 30) และการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 29) ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 มีการใช้สิทธิประโยชน์ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่ายมากที่สุด

ขณะที่กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 มีร้อยละ 16 ที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม โดยสิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 16) และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ (เพียงร้อยละ 3)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-2 แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 เคยใช้/ได้รับ

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่เคยใช้/ได้รับ (ผู้ประกันตนเอง)	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
• การเคยใช้สิทธิ	67%	86%	89%	16%
• ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	49%	70%	74%	-
• ได้รับค่าทันตกรรม	46%	46%	41%	-
• ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	24%	29%	29%	-
• ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	23%	28%	30%	-
• ได้รับเงินสงเคราะห์ การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร	14%	16%	-	-
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	5%	8%	-	-
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	5%	7%	11%	16%
• ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลของรัฐ กรณีทุพพลภาพ	<1%	<1%	<1%	-
• ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานของสำนักงานประกันสังคม	<1%	<1%	-	-
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ	<1%	<1%	<1%	3%



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

นอกจากผู้ประกันตนเอง ยังมีพนักงานในบริษัท/หน่วยงาน และคนรอบข้าง ไม่ว่าจะป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม

ในกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน มีพนักงานในหน่วยงานที่เคยใช้สิทธิประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 83) รองลงมา ได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 64) การได้รับค่าทันตกรรมและการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 63 และ ร้อยละ 60) คนรอบข้าง เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนของกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 33 ได้ใช้สิทธิประโยชน์มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 84) รองลงมา ได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 65) และการได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 64) ญาติพี่น้องหรือเพื่อนของกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 ได้ใช้สิทธิประโยชน์มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 81) รองลงมาได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 58) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 56) และผู้ประกันตนมาตรา 40 มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนที่ใช้สิทธิประโยชน์และที่ใช้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 28) การได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 9) และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ (เพียงร้อยละ 3 )

ตารางที่ 1-3 แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่พนักงานในบริษัท/หน่วยงาน หรือคนรอบข้าง เช่น ญาติพี่น้องหรือเพื่อนของนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 เคยใช้/ได้รับ

สิทธิประโยชน์ของ กองทุนประกันสังคมที่เคยใช้/ได้รับ (พนักงาน/คนรู้จัก/ญาติ)	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
• ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	83%	84%	81%	-
• ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	64%	65%	56%	-
• ได้รับค่าทันตกรรม	63%	64%	58%	-
• ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	60%	59%	48%	-
• ได้รับเงินสงเคราะห์ การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร	43%	39%	-	-
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	32%	29%	-	-



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สิทธิประโยชน์ของ กองทุนประกันสังคมที่เคยใช้/ได้รับ (พนักงาน/คนรู้จัก/ญาติ)	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบ อันตราย	24%	14%	14%	28%
• ได้รับเงินค่าทำศพ	13%	9%	7%	9%
• ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพหรือบำนาญชราภาพ	11%	8%	4%	<1%
• ได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต	9%	5%	3%	-
• ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรอง สิทธิหรือสถานพยาบาลของรัฐ กรณีทุพพลภาพ	3%	2%	1%	-
• ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ	2%	3%	2%	3%
• ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ คนงานของสำนักงานประกันสังคม	2%	1%	<1%	-

## 2. ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

### 2.1 ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย

ร้อยละ 83 ของนายจ้าง/ตัวแทน มีความคิดเห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมดี โดยมีร้อยละ 6 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 53 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 24 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ในทางตรงกันข้าม มีนายจ้าง ร้อยละ 16 ที่เห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับของกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม ร้อยละ 1 ที่เห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับของกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสมเลย

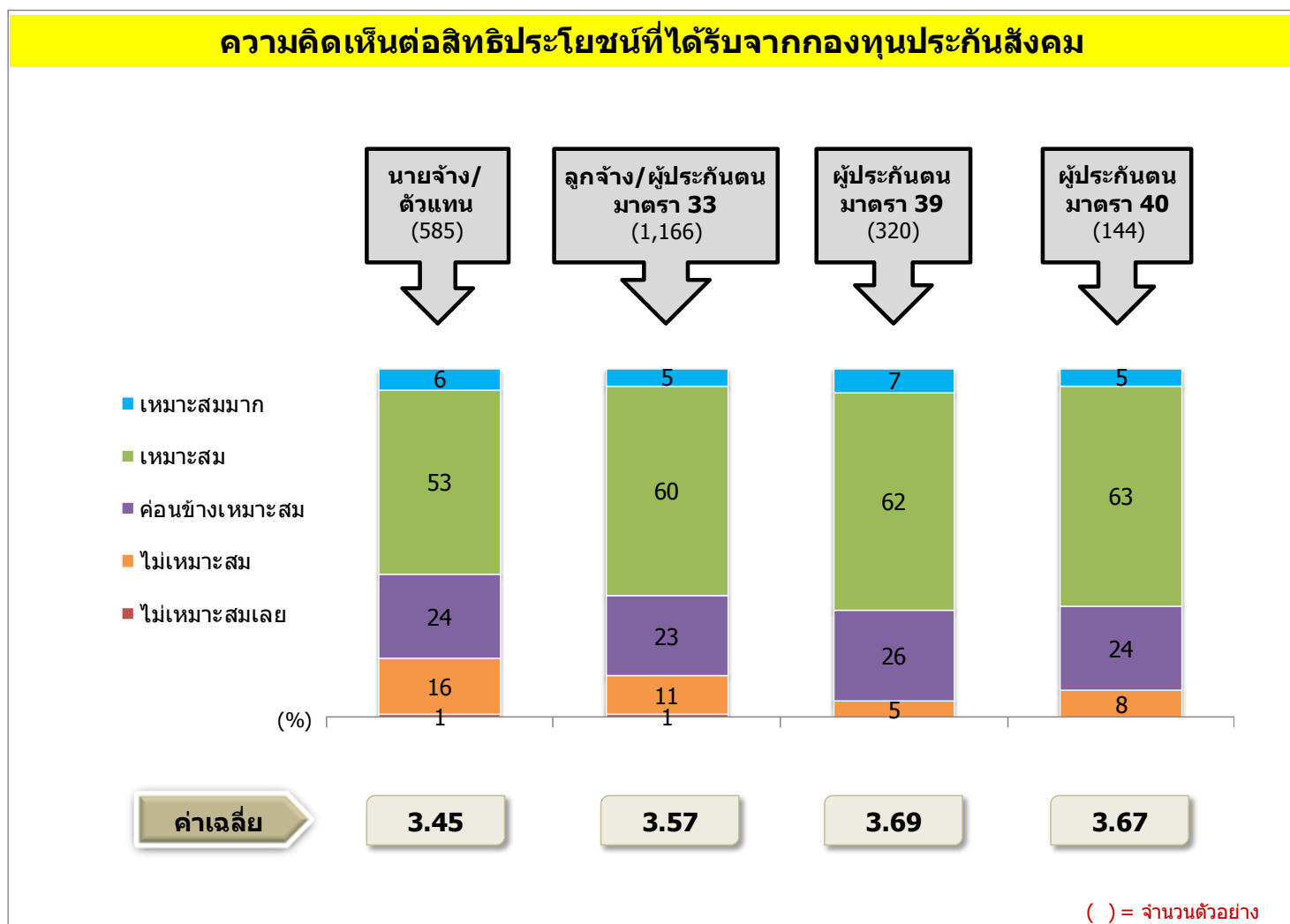
ร้อยละ 88 ของลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความคิดเห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ได้รับ มีความเหมาะสม โดยมีร้อยละ 5 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 60 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 23 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 11 มีความเห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม และร้อยละ 1 ความเห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสมเลย ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีร้อยละ 95 ที่เห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว โดยมีร้อยละ 7 ที่เห็นว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 62 “เหมาะสม” และร้อยละ 26 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ส่วนผู้ที่เห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม มีร้อยละ 5



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 92 เห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว โดยมีร้อยละ 5 ที่เห็นว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 63 “เหมาะสม” และร้อยละ 24 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 8 เห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม

แผนภูมิภาพที่ 1-5 แสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย





รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และขนาดสถานประกอบการที่มีความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมว่ามีความเหมาะสมกับการจ่ายเงินสมทบระดับใด ดังนี้

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ร้อยละ 80-87) และส่วนที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสม แต่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ ช่วงอายุ 40-49 (ร้อยละ 79) และเป็นสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ (ร้อยละ 77-78) ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมกับเงินสมทบที่จ่ายทุกเดือนอยู่แล้ว แต่ที่มีความคิดเห็นว่าไม่เหมาะสมเป็นช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 21) และเป็นสถานประกอบการขนาดกลาง (ร้อยละ 23) และขนาดใหญ่ (ร้อยละ 22)

ตารางที่1-4 แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : นายจ้าง/ตัวแทน

	เพศ			อายุ				การศึกษา		ขนาดสถานประกอบการ		
	รวม	ชาย	หญิง	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	50คนหรือน้อยกว่า	51-200 คน	มากกว่า200 คน
	(585)	(151)	(434)	(125)	(231)	(145)	(84)	(219)	(366)	(443)	(80)	(62)
เหมาะสมมาก	6%	6%	5%	6%	5%	6%	5%	8%	4%	6%	5%	5%
เหมาะสม	53%	56%	53%	68%	51%	46%	51%	52%	54%	55%	51%	45%
ค่อนข้างเหมาะสม	24%	21%	24%	13%	27%	27%	24%	23%	24%	23%	21%	28%
ไม่เหมาะสม	16%	16%	16%	13%	16%	19%	17%	16%	17%	15%	20%	19%
ไม่เหมาะสมเลย	1%	1%	2%	-	1%	2%	3%	1%	1%	1%	3%	3%
ร้อยละของผู้ที่เห็นว่าเหมาะสม (เหมาะสมมาก+เหมาะสม + ค่อนข้างเหมาะสม)	83%	83%	82%	87%	83%	79%	80%	83%	82%	84%	77%	78%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ส่วนตัวที่มีความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมว่ามีความเหมาะสมกับการจ่ายเงินสมทบระดับใด ดังนี้

กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ร้อยละ 83-92) กระจายทุกกลุ่มและที่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ต่ำกว่าร้อยละ 80) คือ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 79) และเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสม (ร้อยละ 21) ซึ่งต้องจ่ายเงินสมทบมากกว่าทุกกลุ่มรายได้ สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับควรเพิ่มตามไปด้วย จึงมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 1-5 แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้ส่วนตัว				
	รวม	ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
	(1,166)	(381)	(785)	(500)	(428)	(179)	(59)	(298)	(343)	(173)	(352)	(274)	(440)	(247)	(205)
เหมาะสมมาก	5%	5%	5%	6%	3%	3%	12%	5%	5%	9%	3%	5%	5%	6%	3%
เหมาะสม	60%	66%	57%	62%	60%	56%	56%	71%	63%	58%	49%	67%	64%	57%	46%
ค่อนข้างเหมาะสม	23%	20%	24%	24%	23%	24%	15%	17%	22%	19%	31%	20%	20%	25%	30%
ไม่เหมาะสม	11%	9%	13%	8%	12%	16%	17%	7%	10%	14%	14%	7%	11%	11%	18%
ไม่เหมาะสมเลย	1%	-	1%	-	2%	1%	-	-	-	-	2%	1%	-	1%	3%
ร้อยละของผู้ที่เห็นว่าเหมาะสม (เหมาะสมมาก+เหมาะสม+ค่อนข้างเหมาะสม)	88%	91%	86%	92%	83%	83%	83%	92%	90%	86%	83%	92%	89%	88%	79%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ส่วนตัวที่มีความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมว่ามีความเหมาะสมกับการจ่ายเงินสมทบระดับใด ดังนี้

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสม (ร้อยละ 86-99) กระจายทุกกลุ่มส่วนที่มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสมนั้น (ต่ำกว่าร้อยละ 20) และเป็นกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 14) ซึ่งเป็นคนสูงวัยต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป

ตารางที่ 1-6 แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39

	รวม	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้ส่วนตัว			
		ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
	(320)	(109)	(211)	(71)	(116)	(84)	(49)	(116)	(102)	(37)	(65)	(124)	(75)	(63)	(58)
เหมาะสมมาก	7%	7%	6%	6%	9%	5%	6%	10%	6%	3%	3%	6%	3%	8%	10%
เหมาะสม	62%	65%	61%	70%	56%	67%	55%	65%	62%	75%	49%	63%	72%	65%	45%
ค่อนข้างเหมาะสม	26%	21%	28%	23%	30%	25%	25%	17%	28%	19%	42%	25%	22%	24%	35%
ไม่เหมาะสม	5%	7%	5%	1%	5%	5%	14%	8%	4%	3%	6%	6%	3%	3%	10%
ร้อยละของผู้ที่เห็นว่าเหมาะสม (เหมาะสมมาก+เหมาะสม+ค่อนข้างเหมาะสม)	95%	93%	95%	99%	95%	95%	86%	92%	96%	97%	94%	94%	97%	97%	90%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ส่วนตัวที่มีความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมว่ามีความเหมาะสมกับการจ่ายเงินสมทบระดับใด ดังนี้

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสม (ร้อยละ 87-100) ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมแต่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ กลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 71) และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 72) และเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสมเช่นกัน (ร้อยละ 29 และร้อยละ 28) เพราะระดับการศึกษาและการมีรายได้สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ย่อมมีความคิดเห็นที่หลากหลายและความต้องการที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 1-7 แสดงความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40

	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้ส่วนตัว				
	รวม	ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
เหมาะสมมาก	5%	5%	6%	-	4%	5%	8%	4%	6%	17%	-	7%	6%	6%	-
เหมาะสม	63%	66%	62%	64%	53%	64%	68%	71%	48%	58%	42%	67%	65%	65%	44%
ค่อนข้างเหมาะสม	24%	19%	25%	36%	39%	18%	18%	18%	40%	17%	29%	22%	26%	17%	28%
ไม่เหมาะสม	8%	10%	7%	-	4%	13%	6%	7%	6%	8%	29%	4%	3%	12%	28%
<b>ร้อยละของผู้ที่เห็นว่าเหมาะสม (เหมาะสมมาก+เหมาะสม+ค่อนข้างเหมาะสม)</b>	<b>92%</b>	<b>90%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>87%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>71%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>88%</b>	<b>72%</b>



## 2.2 ความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม โดยผู้ประกันตนจำเป็นต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มพบว่า ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผู้ไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้ (72%) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย (28%) ขณะที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 มีผู้ไม่เห็นด้วยมากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย โดยร้อยละ 59 ของนายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 52 ของกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และร้อยละ 54 ของผู้ประกันตนมาตรา 39 ไม่เห็นด้วยกับการจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เพื่อสิทธิประโยชน์ที่มากขึ้นจากกองทุนประกันสังคม แต่เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อาจเนื่องจากผู้ที่ไม่เห็นด้วยยังไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะเพิ่มเป็นสิทธิประโยชน์ในเรื่องอะไร ถ้าหากทราบรายละเอียดมากขึ้น สัดส่วนของผู้ที่เห็นด้วยอาจเพิ่มมากขึ้น

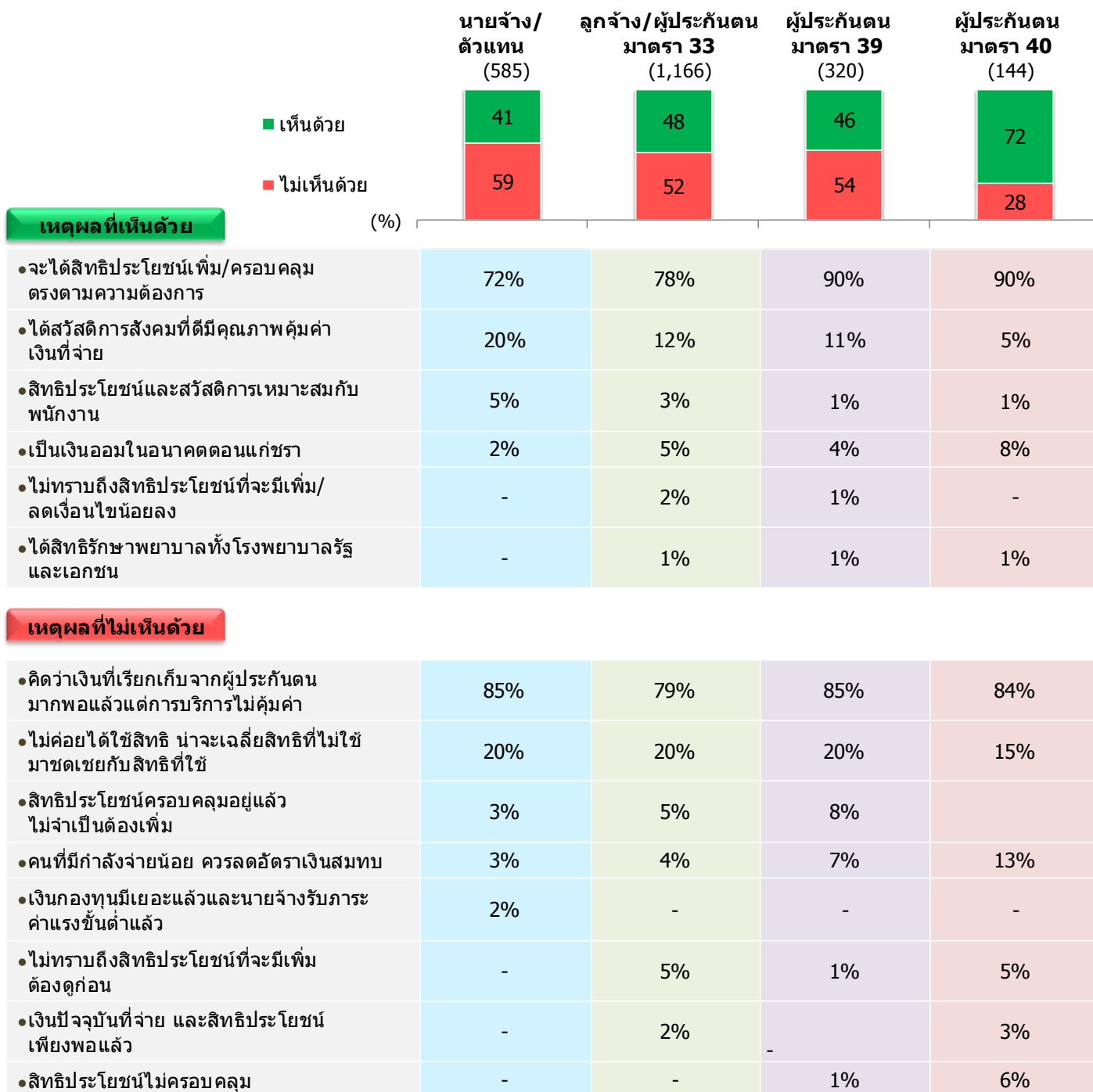
ส่วนผู้ที่ยินดีจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพิ่มขึ้น เพราะต้องการสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองมากกว่าเดิม และได้รับบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ขณะที่ผู้ไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดดังกล่าว ได้ให้เหตุผลว่า กองทุนมีการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกันตนมากพอแล้ว แต่การบริการที่ได้ยังไม่คุ้มค่า อีกทั้งผู้ประกันตนไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างครบถ้วน เงินที่เหลือนี้ควรนำไปเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนโดยที่ไม่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-6 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน  
โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น

### ความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น



( ) = จำนวนตัวอย่าง



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : นายจ้าง/ตัวแทน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และขนาดสถานประกอบการที่มีความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ดังนี้

นายจ้าง/ตัวแทน ที่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 59) มากกว่าที่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 41) กระจายทุกกลุ่ม เนื่องจากเงินสมทบที่จ่ายไปมากพอแล้ว แต่การได้รับบริการไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป อีกทั้งสิทธิประโยชน์ก็ไม่ค่อยได้ใช้ด้วย ควรมีการชดเชยสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้ และสิทธิประโยชน์ที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ก็ครอบคลุมอยู่แล้ว

ตารางที่ 1-8 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : นายจ้าง/ตัวแทน

	รวม	เพศ		อายุ				การศึกษา		ขนาดสถานประกอบการ		
		ชาย	หญิง	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	50 คนหรือน้อยกว่า	51-200 คน	มากกว่า 200 คน
	(585)	(151)	(434)	(125)	(231)	(145)	(84)	(219)	(366)	(443)	(80)	(62)
เห็นด้วย	41%	45%	39%	49%	39%	39%	38%	40%	41%	41%	41%	35%
ไม่เห็นด้วย	59%	55%	61%	51%	61%	61%	62%	60%	59%	59%	59%	65%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และขนาดสถานประกอบการที่มีความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ดังนี้

ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 52) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 48) กระจายเกือบทุกกลุ่ม เนื่องจากการเรียกเก็บเงินสมทบมากพอแล้ว แต่การให้บริการไม่คุ้มค่าและไม่ค่อยได้ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคม ควรมีการชดเชยสิทธิประโยชน์ที่ไม่ได้ใช้ และสิทธิประโยชน์ที่มีอยู่ครอบคลุมอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมีภาระเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เป็นกลุ่มอายุ 50 ขึ้นไป (ร้อยละ 53) ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.และมีรายได้ 12,000-15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 52 เท่ากัน)

ตารางที่ 1-9 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

	รวม	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้ส่วนตัว			
		ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
	(1,166)	(381)	(785)	(500)	(428)	(179)	(59)	(298)	(343)	(173)	(352)	(298)	(343)	(173)	(352)
เห็นด้วย	48%	50%	47%	48%	49%	45%	53%	50%	45%	52%	48%	50%	45%	52%	48%
ไม่เห็นด้วย	52%	50%	53%	52%	51%	55%	47%	50%	55%	48%	52%	50%	55%	48%	52%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และขนาดสถานประกอบการที่มีความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ดังนี้

ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 54) มากกว่าผู้ที่จะเห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 46) กระจายเกือบทุกกลุ่ม เนื่องจากการเรียกเก็บเงินสมทบมากพออยู่แล้วและไม่ค่อยได้ใช้บริการจึงมองว่าไม่ค่อยคุ้มค่า ฉะนั้นผู้ประกันตนส่วนใหญ่จึงไม่ต้องการจ่ายเพิ่ม ส่วนผู้ประกันตนที่มองว่าเห็นด้วย เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 51) กลุ่มมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 60) และมีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 57)

ตารางที่1-10 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 39

	รวม	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้ส่วนตัว			
		ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
	(320)	(109)	(211)	(71)	(116)	(84)	(49)	(116)	(102)	(37)	(65)	(124)	(75)	(63)	(58)
เห็นด้วย	46%	44%	46%	48%	51%	36%	47%	37%	47%	43%	60%	40%	48%	43%	57%
ไม่เห็นด้วย	54%	56%	54%	52%	49%	64%	53%	63%	53%	57%	40%	60%	52%	57%	43%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และขนาดสถานประกอบการที่มีความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ดังนี้

ผู้ประกันตนมาตรา 40 เพียงกลุ่มเดียวที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 57-89) กระจายทุกกลุ่ม เนื่องจากต้องการได้สิทธิประโยชน์การคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น เพราะสิทธิประโยชน์ในผู้ประกันตนมาตรา 40 นี้มีน้อยมาก อีกทั้งสามารถเป็นเงินออมในอนาคตได้และเป็นสวัสดิการที่ครอบคลุมมากขึ้นให้กับตัวเอง

ตารางที่ 1-11 แสดงความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้นกลุ่ม : ผู้ประกันตนมาตรา 40

	รวม	เพศ		อายุ				การศึกษา				รายได้			
		ชาย	หญิง	15-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001-12,000 บาท	12,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
	(144)	(41)	(103)	(11)	(28)	(55)	(50)	(90)	(35)	(12)	(7)	(75)	(34)	(17)	(18)
เห็นด้วย	72%	78%	70%	73%	82%	65%	74%	73%	69%	83%	57%	71%	71%	65%	89%
ไม่เห็นด้วย	28%	22%	30%	27%	18%	35%	26%	27%	31%	17%	43%	29%	29%	35%	11%



## 2.3 ความสนใจเข้าระบบประกันสังคม หากไม่มีกฎหมายบังคับ

เมื่อสอบถามผู้ประกันตนภาคบังคับ ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง หากไม่มีกฎหมายบังคับ จะยังคงสนใจเข้าระบบประกันสังคมหรือไม่ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ 80 ของกลุ่มนายจ้าง และร้อยละ 83 ของกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ยังคงสนใจเข้าระบบประกันสังคม ถึงแม้จะไม่มีกฎหมายบังคับก็ตาม โดยนายจ้างที่สนใจเข้าร่วมระบบประกันสังคมเพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์และสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ขณะที่ลูกจ้างสนใจเข้าระบบประกันสังคม เพราะเล็งเห็นความสำคัญของสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองผู้ประกันตน เช่น การรักษาพยาบาล และยังเป็นการออมเงินได้เงินบำเหน็จ/บำนาญในยามชราภาพ

ส่วนผู้ที่ไม่สนใจเข้าระบบประกันสังคม ในกลุ่มนายจ้าง มีร้อยละ 20 และกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 17 โดยเหตุผลที่ไม่สนใจเข้าระบบประกันสังคม เนื่องจากเห็นว่า

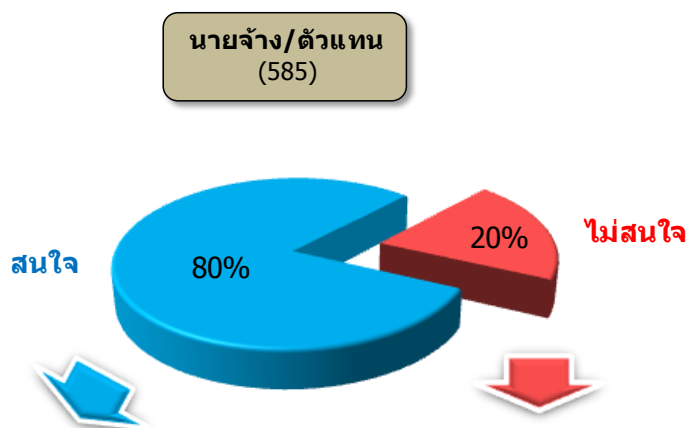
- ไม่คุ้มค่า (เสียเงินทุกเดือน แต่ไม่ได้ใช้สิทธิ)
- เงินสมทบที่จ่ายมากเกินไป เป็นภาระต่อค่าใช้จ่าย
- ผู้ประกันตนมีประกันชีวิต/ประกันสุขภาพอยู่แล้ว (สิทธิคุ้มครองมากกว่าประกันสังคม)
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกและการปฏิบัติที่ดีเมื่อไปใช้บริการรักษาพยาบาล หากใช้สิทธิประกันสังคม
- ใช้สิทธิบัตรทองสะดวกกว่า
- บางบริษัทมีสวัสดิการให้พนักงานอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องใช้สิทธิประกันสังคม



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-7 แสดงความสนใจเข้าร่วมระบบประกันสังคม  
หากไม่มีกฎหมายบังคับของนายจ้าง/ตัวแทน

## หากไม่มีกฎหมายบังคับ สนใจจะเข้าสู่ระบบประกันสังคมหรือไม่



### เหตุผลที่สนใจ :

• เป็นสิทธิประโยชน์สำหรับลูกจ้างและเป็นสวัสดิการให้ลูกจ้าง กรณีเจ็บป่วย	69%
• เพื่อคุ้มครองลูกจ้างและเป็นการแบ่งเบาภาระทั้งนายจ้างและลูกจ้าง	32%
• เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายสามารถได้รับเงินทดแทนในกรณีต่างๆ	9%
• เป็นการออมเงินไว้ในกรณีชราภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี	7%
• อื่นๆ	7%

### เหตุผลที่ไม่สนใจ :

• ส่งเงินสมทบทุกเดือนเป็นภาระเยอะมากแล้ว แต่สิทธิประโยชน์ไม่คุ้มค่าและไม่ค่อยได้ใช้	63%
• มีสวัสดิการของบริษัทและประกันชีวิตอื่นๆ อยู่แล้ว	21%
• ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการให้บริการ	16%
• ใช้บัตรทองคุ้มค่ากว่า	13%
• อื่นๆ	13%

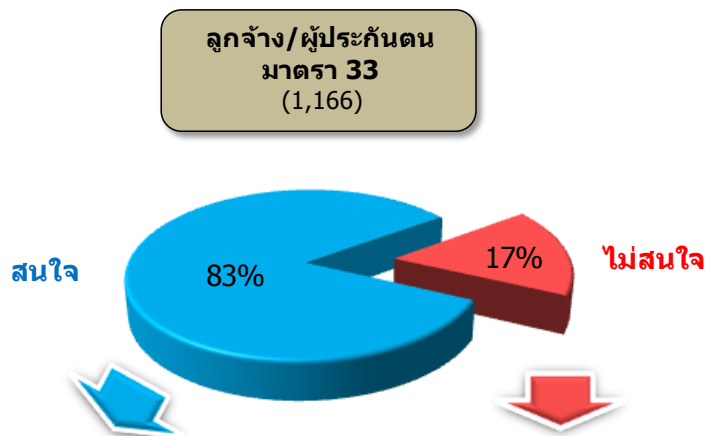
( ) = จำนวนตัวอย่าง



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-8 แสดงความสนใจเข้าร่วมระบบประกันสังคม หากไม่มีกฎหมายบังคับของลูกค้า/ผู้ประกันตนมาตรา 33

## หากไม่มีกฎหมายบังคับ สนใจจะเข้าสู่ระบบประกันสังคมหรือไม่



### เหตุผลที่สนใจ :

●ได้รับสิทธิการรักษาพยาบาล คุ่มค่ากับการจ่ายเงินสมทบ	52%
●ได้รับสิทธิการคุ้มครองหลายกรณี ช่วยแบ่งเบาภาระได้	45%
●ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญชราภาพ มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ	19%
●ได้รับเงินทดแทนหลายกรณี	5%
●อื่น ๆ	4%

### เหตุผลที่ไม่สนใจ :

●ต้องจ่ายเงินทุกเดือน เป็นภาระแต่สิทธิประโยชน์ไม่ครอบคลุม	36%
●มีสวัสดิการอย่างอื่นอยู่แล้ว	31%
●ใช้บัตรทองมีความคุ้มค่ามากกว่า	22%
●ไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการรักษาพยาบาล	10%
●ยุ่งยาก ชับซ้อน เอกสารเยอะ การให้บริการช้าและไม่ค่อยทราบรายละเอียดสิทธิประโยชน์	5%
●อื่น ๆ	6%

( ) = จำนวนตัวอย่าง



### 3. ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนประกันสังคม

#### 3.1 สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

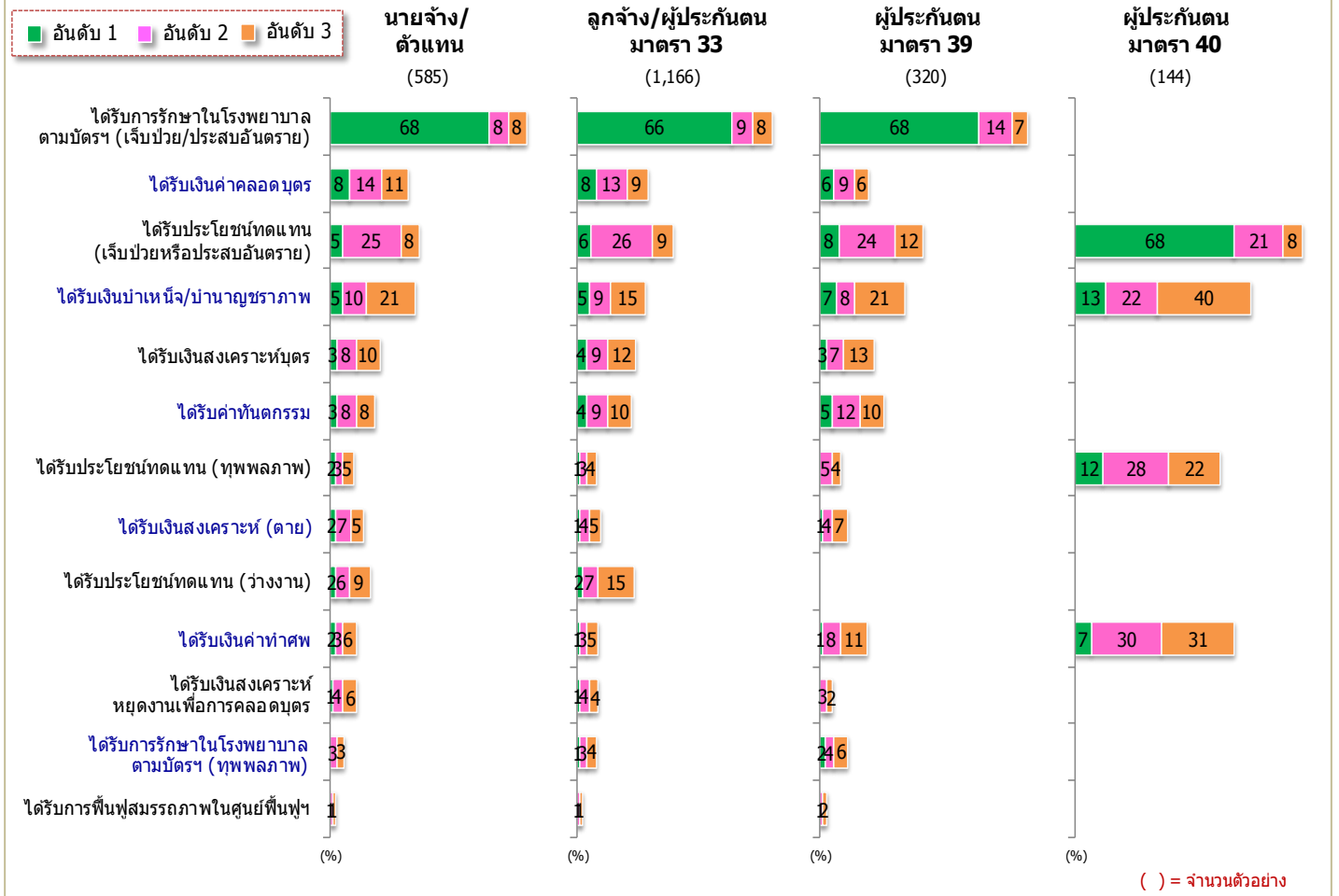
เมื่อสอบถามถึงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญโดยให้ผู้ประกันตนเลือกและจัดอันดับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญมากที่สุด อันดับ 1 2 และ 3 (Ranking) ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้ความสำคัญมากที่สุดกับสิทธิประโยชน์ “การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน” รองลงมาได้แก่ “ได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) และเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพรวมทั้งได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีว่างงาน)” ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 40 ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ “ได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) รองลงมา ได้แก่ “เงินค่าทำศพ” และ “เงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ” ตามลำดับ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-9 สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

## สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่นายจ้าง/ลูกจ้างผู้ประกันตนให้ความสำคัญ



หมายเหตุ: เรียงลำดับความสำคัญ อันดับ 1 2 และ 3



### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย รองลงมา ได้แก่ การได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) และการได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ ตามลำดับ ผู้ประกันตนทั้ง 3 กลุ่มนี้ ให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเหมือนกัน เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานของคนส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพเป็นหลัก เช่นเดียวกันที่เมื่อเจ็บป่วยไม่สามารถทำงานได้ ย่อมต้องการค่าทดแทนการขาดรายได้ เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับคนที่มียารักษาได้หลักจากการทำงานประจำ เมื่อเกษียณหรือไม่ได้ทำงาน สิทธิประโยชน์อีกประเด็นที่คนส่วนใหญ่ที่คาดหวัง คือ เงินออมเพื่อใช้จ่ายในวัยเกษียณสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่คนส่วนใหญ่ต้องการ

ส่วนมาตรา 40 นั้นให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ และการได้รับเงินค่าทำศพ ซึ่งไม่แตกต่างจาก 3 กลุ่มแรก ที่ให้ความสำคัญด้านสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ตรงตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 1-12 แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(585)	(1,116)	(320)	(144)
● ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน	83%	83%	90%	-
● ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	37%	41%	43%	97%
● ได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ	36%	29%	36%	74%
● ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	33%	29%	21%	-
● ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	21%	25%	23%	-
● ได้รับค่าทันตกรรม	18%	24%	26%	-
● ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	17%	25%	-	-
● ได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต	14%	10%	12%	-
● ได้รับเงินค่าทำศพ	11%	8%	19%	67%
● ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ	11%	8%	9%	61%
● ผู้ประกันตนหญิง : ได้รับเงินสงเคราะห์ การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร	11%	9%	5%	-
● ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลของรัฐ กรณีทุพพลภาพ	6%	8%	11%	-
● ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ คนงานของสำนักงานประกันสังคม	2%	2%	3%	-



### 3.2 สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตน นายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ ค่าทันตกรรม รองลงมา คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรฯ (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) เงินค่าสงเคราะห์บุตร และค่าคลอดบุตร

เนื่องจากปัจจุบันค่ารักษาพยาบาลค่อนข้างสูง โดยเฉพาะค่าทันตกรรม เมื่อมีการหัก/จ่ายประกันสังคมภาคบังคับหรือภาคสมัครใจแล้ว สิทธิประโยชน์ที่ได้รับครอบคลุมค่าใช้จ่ายหรือควรวางเงินในการรักษาเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการไปใช้บริการมากขึ้นไป ส่วนการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรฯ ควรครอบคลุมทั้งรัฐและเอกชนทุกแห่ง เพื่อความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการและในการไปใช้บริการไม่ควรให้ผู้ประกันตนสำรองจ่าย ควรเป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลกับประกันสังคมที่ต้องประสานงานกันเอง เพราะผู้ประกันตนได้นำส่งเงินสมทบไปแล้ว และที่สำคัญคือด้านการให้บริการควรมีคุณภาพมากกว่านี้ ทั้งยาที่จ่ายให้กับผู้ประกันตนและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลนั้นๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความมั่นใจและพึงพอใจมากขึ้น ส่วนในสิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น เงินค่าสงเคราะห์บุตรและค่าคลอดบุตร ก็ควรวางเงินให้ครอบคลุมกับค่าครองชีพที่สูงในปัจจุบัน เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกันตนว่าได้รับสวัสดิการที่ดีพอ

ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 40 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ สิทธิประโยชน์การได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) รองลงมา ได้แก่ เงินค่าทำศพ ส่วนสิทธิประโยชน์ที่เหลือได้รับการเสนอให้ปรับปรุงน้อยมาก



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-13 แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(585)	(1,116)	(320)	(144)
• ค่าทันตกรรม	59%	45%	38%	-
• การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรอง สิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่ เนื่องจากการทำงาน	33%	26%	23%	-
• เงินสงเคราะห์บุตร	33%	24%	15%	-
• เงินค่าคลอดบุตร	29%	21%	11%	-
• เงินค่าทำศพ	18%	11%	11%	43%
• เงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ	11%	8%	12%	10%
• ประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	6%	6%	-	-
• ประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบ อันตราย	4%	5%	8%	46%
• ประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ	3%	3%	1%	11%
• การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรอง สิทธิหรือสถานพยาบาลของรัฐ กรณีทุพพลภาพ	2%	1%	1%	-
• ผู้ประกันตนหญิง : เงินสงเคราะห์การหยุดงาน เพื่อการคลอดบุตร	1%	1%	<1%	-
• เงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต	1%	1%	1%	-
• การฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ คนงานของสำนักงานประกันสังคม	1%	<1%	<1%	-
• ไม่มี	22%	30%	33%	31%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

รายละเอียดสิทธิประโยชน์ที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขของแต่ละกลุ่ม แสดงดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขในสิทธิประโยชน์ต่างๆ สิทธิประโยชน์ที่ได้มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ การได้รับค่าทันตกรรม โดยเสนอแนะให้มีการขยายวงเงินหรือสามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามจริง เพราะเป็นเรื่องที่หลายหน่วยงานก็ให้ความสำคัญกันมากไม่แตกต่างกับสิทธิประโยชน์เรื่องอื่นๆ รองลงมา ได้แก่ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย ควรจะครอบคลุมทุกโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ ครอบคลุมในเรื่องค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องสำรองจ่าย รวมทั้งคุณภาพเวชภัณฑ์และด้านการให้บริการที่เสมอภาค เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนมากที่สุด ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ขยายหรือเพิ่มวงเงินให้สูงกว่าเดิมเพื่อสอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในยุคปัจจุบัน

ตารางที่ 1-14 แสดงสิทธิประโยชน์ที่นายจ้าง/ตัวแทนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง

นายจ้าง/ตัวแทน		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับค่าทันตกรรม	59%	- สามารถเบิกได้ปีละ 1,000-2,000 บาท - ควรเบิกได้ตามที่เราจ่ายจริง
ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน	33%	- ควรรักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชน รวมถึงโรงพยาบาลและคลินิกในเครือข่าย - สามารถเบิกได้ตามความเป็นจริงโดยไม่ต้องสำรองจ่าย - ควรได้รับเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเหมือนกัน - ควรปรับปรุงการให้บริการและเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้เต็มที่ - กรณีฉุกเฉินผู้ป่วยได้เข้ารับรักษาพยาบาลไม่มีข้อยกเว้น - การรักษาพยาบาลควรครอบคลุมทุกโรค - โรงพยาบาลควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการรับกรณีประสบอุบัติเหตุ
ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	33%	- ควรได้คนละ 500-2,000 บาท/คน/เดือน - ควรเพิ่มอายุสงเคราะห์บุตรไปจนถึง 8-15 ปี
ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	29%	- ค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 15,000-50,000 บาทต่อครั้ง - ควรจ่ายตามความเป็นจริง - ควรเพิ่มค่าคลอดบุตรให้มากขึ้น



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

นายจ้าง/ตัวแทน		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับเงินค่าทำศพ	18%	- ควรเพิ่มวงเงิน 60,000-200,000 บาท
ได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ	11%	- ควรได้รับเงินบำเหน็จชราภาพมากกว่านี้ - สามารถเลือกรับเงินบำเหน็จหรือบำนาญได้ - ควรปรับระบบให้เหมือนกับราชการ - เมื่อทำงานครบ 15 ปีสามารถรับได้เลย โดยไม่ต้องรออายุครบ 55 ปี - เพิ่มวงเงินสอดคล้องค่าครองชีพแล้ว - ควรเพิ่มจำนวนเงินที่ได้รับเป็น 50-70% ของรายได้ - ควรรับเงินบำเหน็จตอนอายุ 50 ปี - ควรเพิ่มเงินบำนาญเป็น 5,000 บาท/เดือน - หลังจากรับเงินบำนาญ ควรได้รับสิทธิรักษาพยาบาล - ควรปรับตามฐานอายุการทำงาน - ให้กฎหมายสามารถทำเป็นพินัยกรรมได้ - ควรมีการแจ้งสิทธิให้ผู้ประกันตนทราบ เมื่ออายุครบ 55 ปี
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	6%	- ควรได้รับเงินกรณีว่างงาน 50%-100% ของเงินเดือน - ถ้าลาออกได้ 50% เลิกจ้างได้ 100% - ควรขยายเวลาในการตัดสิทธิกรณีว่างงาน - ควรขยายระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนว่างงาน 120-210 วัน - ควรเพิ่มวงเงินกรณีว่างงาน ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพสูง

หมายเหตุ : แสดงเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ระบุร้อยละ 5 ขึ้นไป

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา33 : ได้เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขในสิทธิประโยชน์ โดยสิทธิประโยชน์ที่ถูกเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ การได้รับค่าทันตกรรม ให้สามารถเบิกได้ตามจริงหรือขยายวงเงินในการรักษามากขึ้น รองลงมา ได้แก่ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการให้มากขึ้นและลดขั้นตอนเงื่อนไขให้น้อยลง เพราะเป็นข้อจำกัดในการเข้ารับบริการ รวมทั้งปรับปรุงเรื่องการให้บริการและคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนด้านอื่นๆ นั้น เน้นในเรื่องของการขยายวงเงินให้มากขึ้นไปให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในยุคปัจจุบัน ซึ่งข้อเสนอแนะต่างๆ ไม่แตกต่างจากกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-15 แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มลูกจ้าง/  
ผู้ประกันตนมาตรา 33

ผู้ประกันตนมาตรา 33		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับค่าทันตกรรม	45%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเบิกได้ตามที่เรายำจริง</li><li>- สามารถเบิกได้ปีละ 1,000-2,000 บาท</li><li>- เบิกได้ครั้งหนึ่งตามที่จ่ายจริง</li></ul>
ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน	26%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรรักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชน รวมถึงโรงพยาบาลและคลินิกในเครือข่าย</li><li>- ควรได้รับเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเหมือนกัน</li><li>- ควรปรับปรุงการให้บริการและเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้เต็มที่</li><li>- สามารถเบิกได้ตามความเป็นจริงโดยไม่ต้องสำรองจ่าย</li><li>- กรณีฉุกเฉินผู้ป่วยได้เข้ารับรักษาพยาบาลไม่มีช้อยกเว้น</li><li>- ได้สิทธิห้องพิเศษ โดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม</li><li>- การรักษาพยาบาลควรครอบคลุมทุกโรค</li><li>- ควรลดเงื่อนไขในการใช้สิทธิ</li></ul>
ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	24%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้คนละ 500-2,000 บาท/คน/เดือน</li><li>- ควรเพิ่มอายุสงเคราะห์บุตรไปจนถึง 8-20 ปี</li><li>- ควรเพิ่มจำนวนเงินค่าสงเคราะห์บุตรให้มากขึ้น</li><li>- สามเษภรรยา ควรมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ทั้งคู่</li><li>- ควรให้การสงเคราะห์มากกว่าคราวละ 2 คน</li></ul>
ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	21%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 15,000-30,000 บาทต่อครั้ง</li><li>- ควรจ่ายตามความเป็นจริง</li><li>- ควรเพิ่มค่าคลอดบุตรให้มากขึ้น</li><li>- ควรแยกกรณีคลอดเองและผ่าคลอดให้ต่างกัน</li></ul>
ได้รับเงินค่าทำศพ	11%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเพิ่มวงเงิน 50,000-100,000 บาท</li></ul>
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินกรณีว่างงาน 50%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ถ้าลาออกได้ 50% เลิกจ้างได้ 100%</li><li>- ควรเพิ่มวงเงินกรณีว่างงาน ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพสูง</li><li>- ควรเพิ่มระยะเวลาในการได้รับเงินระยะ 6-8 เดือน</li><li>- ควรขยายเวลาในการตัดสิทธิกรณีว่างงาน 180 วัน</li><li>- ควรจ่ายตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำ</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผู้ประกันตนมาตรา 33		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	5%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับค่าทดแทน 60-100% ของค่าจ้าง</li><li>- ควรได้เงินค่าชดเชย 300 บาท/วัน</li><li>- ควรกำหนดวงเงินให้เป็นมาตรฐาน</li><li>- เบิกได้ตามค่ารักษาจริง</li><li>- ควรจ่าย 100% แต่ไม่เกิน 3 เดือน</li></ul>

หมายเหตุ : แสดงเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนระบุถึงร้อยละ 5 ขึ้นไป

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 : ได้มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ สิทธิประโยชน์ที่มีการเสนอให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ การได้รับค่าทันตกรรม เพื่อให้ครอบคลุมกับค่าใช้จ่ายในการรักษาหรือให้สามารถเบิกได้ตามจริง ถ้าเป็นไปได้ควรให้มีการสะสมสิทธิประโยชน์กรณีที่ไม่ได้สิทธิประโยชน์ในปีนั้น แต่สะสมได้ไม่เกิน 3 ปี รองลงมา ได้แก่ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย เพื่อให้ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนรวมทั้งคลินิกในเครือข่าย ทั้งด้านการรักษาพยาบาลและด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น กรณีฉุกเฉิน ไม่ควรมีกรณียกเว้น เนื่องจากเป็นเหตุสุดวิสัยไม่สามารถคาดการณ์หรือเตรียมการล่วงหน้าได้ และด้านเวชภัณฑ์ควรให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ส่วนในด้านค่ารักษาพยาบาลไม่ควรให้ผู้ประกันตนสำรองค่าใช้จ่ายก่อน และด้านอื่นๆ ที่เหลือมีการเสนอแนะให้มีการขยายวงเงินจากเดิมให้มากยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในยุคปัจจุบัน

ตารางที่ 1-16 แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39

ผู้ประกันตนมาตรา 39		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับค่าทันตกรรม	38%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเบิกได้ตามที่เราจ่ายจริง โดยไม่ต้องสำรองจ่าย</li><li>- สามารถเบิกได้ปีละ 1,000-2,000 บาท</li><li>- ควรให้สะสมยอดที่ไม่ใช้ไว้ได้ แต่ไม่เกิน 3 ปี</li></ul>
ได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน	23%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรรักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชน รวมถึงโรงพยาบาลและคลินิกในเครือข่าย</li><li>- กรณีฉุกเฉินผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาล โดยไม่มีข้อยกเว้น</li><li>- ควรได้รับเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเหมือนกัน</li><li>- ควรปรับปรุงการให้บริการและเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้เต็มที่</li><li>- สามารถเบิกได้ตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องสำรองจ่าย</li><li>- ปรับปรุงการบริการของแต่ละที่ ควรดูแลผู้ป่วยให้เต็มที่</li><li>- ได้สิทธิห้องพิเศษ โดยไม่ต้องจ่ายเพิ่ม</li><li>- การรักษาพยาบาลควรครอบคลุมทุกโรค</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผู้ประกันตนมาตรา 39		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
		<ul style="list-style-type: none"><li>- สิทธิประโยชน์ในการตรวจสุขภาพ ครอบคลุมตรวจทุกโรค</li><li>- การรักษาโรคที่ต้องดูแลต่อเนื่อง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย</li></ul>
ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร	15%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้คนละ 450-1,000 บาท/คน/เดือน</li><li>- ควรเพิ่มอายุสงเคราะห์บุตรไปจนถึง 10-20 ปี</li><li>- สามเษภรรยา ควรมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ทั้งคู่</li></ul>
ได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ	12%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินบำเหน็จชราภาพมากกว่านี้</li><li>- หลังจากรับเงินบำนาญ ควรได้รับสิทธิรักษาพยาบาล</li><li>- เมื่อส่งครบ 180 เดือน ควรรับสิทธิได้ โดยไม่ต้องมีเงื่อนไขอายุ</li><li>- ควรได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่จ่ายไป</li><li>- ควรรับเงินบำเหน็จตอนอายุ 50 ปี</li><li>- ควรได้เงินเพิ่มขึ้นเดือนละ 1,000-1,500 บาท/เดือน</li><li>- สามารถเลือกรับเงินบำเหน็จหรือบำนาญได้</li><li>- ควรกำหนดวงเงินตายตัว</li></ul>
ได้รับเงินค่าคลอดบุตร	11%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย 15,000-30,000 บาทต่อครั้ง</li><li>- ควรจ่ายตามความเป็นจริง</li><li>- ควรได้สิทธิทั้งคู่สามเษภรรยา</li><li>- ควรเพิ่มสิทธิการคลอดบุตรได้ 3 คน</li><li>- ควรจ่ายยาบำรุงครรภ์/ตรวจครรภ์ในแต่ละเดือน</li></ul>
ได้รับเงินค่าทำศพ	11%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเพิ่มวงเงิน 50,000-100,000 บาท</li><li>- ควรได้เงินค่าทำศพ กรณีฆ่าตัวตาย</li></ul>
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	8%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับค่าทดแทน 70-100% ของรายได้</li><li>- ควรได้เงินค่าชดเชย 300 บาท/วัน</li></ul>

หมายเหตุ : แสดงเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนระบุถึงร้อยละ 5 ขึ้นไป



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 : ได้มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขในสิทธิประโยชน์ต่างๆ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายควรมีการขยายวงเงินและระยะเวลาในการจ่ายชดเชยให้มากขึ้น และในกรณีที่ไม่ได้เข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาล แต่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ทำให้มีการขาดรายได้ ก็ควรได้รับสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกัน รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินค่าทำศพ ควรให้มีการเพิ่มวงเงินให้มากกว่าเดิม หรือคิดอัตราส่วนตามระยะเวลาในการส่งเงินสมทบ ส่วนสิทธิประโยชน์ที่เหลือเสนอแนะให้มีการขยายวงเงินการจ่ายชดเชยให้มากกว่าเดิม

ตารางที่ 1-17 แสดงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40

ผู้ประกันตนมาตรา 40		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	46%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้เงินค่าชดเชย 300-1,000 บาท/วัน</li><li>- ควรได้รับตามค่าแรงขั้นต่ำรายวันสูงสุด</li><li>- ควรได้รับประโยชน์ทดแทน 30 วัน/ปี</li><li>- ไม่ควรจำกัดจำนวนวันรับสิทธิ</li><li>- สามารถเบิกได้ตามคำรักษาจริง</li><li>- ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลก็ได้เงินชดเชย</li></ul>
ได้รับเงินค่าทำศพ	43%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเพิ่มวงเงิน 25,000-100,000 บาท</li><li>- ค่าทำศพจ่ายตามระยะเวลาส่งเงินสมทบ</li></ul>
ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ	11%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับประโยชน์ทดแทนตลอดชีพ</li><li>- เงินทดแทน 300บาท/วัน ตลอดชีพ</li><li>- ค่าทดแทน 60% ของเงินได้ต่อเดือน</li><li>- ได้รับประโยชน์ทดแทนตามแพทย์สั่ง หรือจ่ายจริง</li><li>- เพิ่มเงินให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ</li><li>- ลดเงื่อนไขให้น้อยลง</li></ul>
ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ	10%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินบำเหน็จชราภาพมากกว่านี้</li><li>- สามารถเลือกรับเงินบำเหน็จหรือบำนาญได้</li><li>- ควรให้เพิ่มขึ้นเดือนละ 1,000 บาท</li><li>- ได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่จ่ายไป</li></ul>

หมายเหตุ : แสดงเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนระบุถึงร้อยละ 5 ขึ้นไป



### 3.3 สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการเพิ่มเติม

เมื่อสอบถามผู้ประกันตน ถ้าหากกองทุนประกันสังคมมีเงินเพียงพอ ผู้ประกันตนต้องการสิทธิประโยชน์ในด้านใดเพิ่ม นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้ประกันตนแต่ละกลุ่มได้ระบุสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ต้องการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ได้เสนอแนะเพิ่มเติม สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควบคุมครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา มากที่สุด (ร้อยละ 14) รองลงมา ได้แก่ ต้องการให้มีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 8) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ได้เสนอแนะเพิ่มเติม สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควบคุมครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา มากที่สุด (ร้อยละ 11) รองลงมา ได้แก่ ต้องการให้มีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 7) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3 เช่นกัน

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 : ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 11) รองลงมา ได้แก่ สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควบคุมครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา (ร้อยละ 7) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 : ได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้เท่ากับมาตรา 39 (มากถึงร้อยละ 21) รองลงมา ได้แก่ สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควบคุมครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา (ร้อยละ 15) และควรมีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 6) สิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3 เช่นกัน

ตารางที่ 1-18 แสดงสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม	นายจ้าง/ ตัวแทน	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
● คุ้มครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา เบิกค่ารักษาได้	14%	11%	7%	15%
● ต้องการให้มีกองทุนกู้ยืมเงิน	8%	7%	11%	6%
● จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ช่วยเหลือลูกจ้าง	3%	-	-	-
● เบิกค่าเล่าเรียนของบุตรจนถึงอายุ 18 ปี	3%	3%	3%	3%
● ต้องการให้มีตรวจสอบสุขภาพประจำปี/ ครอบคลุมโรคร้ายแรง	3%	3%	2%	-
● เพิ่มสถานพยาบาลโดยไม่ต้องสำรองจ่าย	2%	3%	-	-
● ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น/ลดเงินสมทบ	2%	2%	1%	-



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม	นายจ้าง/ ตัวแทน	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(572)	(1,068)	(273)	(120)
● ลดหย่อนภาษีบุคคลได้	1%	-	-	-
● หน่วยงานที่ช่วยเหลือแรงงานโดยเฉพาะ	1%	-	-	-
● เป็นกองทุนยามฉุกเฉินเวียนคืนให้ทุกปี	-	3%	2%	-
● เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้เท่ากับมาตรา 39	-	-	-	21%
● ควรเพิ่มเงินบำนาญ/ส่งเงินสมทบล่าช้าได้ 2 เดือน	-	-	-	2%

หมายเหตุ: คำถามปลายเปิด

### 4. การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

#### 4.1 การรับรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน และสิทธิที่ทราบ

การรับรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน เมื่อสอบถามกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=585) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,166) โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (face-to-face) พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 70 ของกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน รู้จักกองทุนเงินทดแทนว่า แตกต่างจากกองทุนประกันสังคม และสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนรู้จักมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 91) รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัวและการได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 72 เท่ากัน) และการได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 70) ส่วนสิทธิด้านอื่นๆ (ร้อยละ 39-69) เป็นสิทธิที่รู้จักเช่นกัน แต่ไม่ค่อยได้รับทราบบ่อยนัก เนื่องจากประเด็นต่างๆ เป็นสิ่งที่ลูกจ้างได้ใช้สิทธิมากกว่า เช่น สิทธิการได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น จึงทำให้นายจ้าง/ตัวแทน รับรู้รับทราบมากกว่าประเด็นอื่นๆ

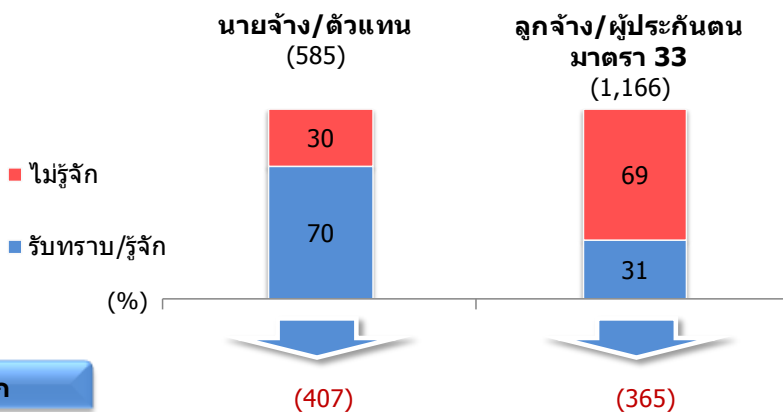
ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีร้อยละ 31 ที่รู้จักกองทุนเงินทดแทน โดยสิทธิกองทุนเงินทดแทนที่ลูกจ้างรู้จักมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 72) รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 51) การได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ และได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 44 และร้อยละ 40) ส่วนสิทธิที่เหลือ (ร้อยละ 30 และร้อยละ 20) การรับรู้สิทธิในแต่ละประเด็นนั้นไม่แตกต่างจากนายจ้าง เนื่องจากสิ่งที่ลูกจ้างประสบมา และมีการใช้สิทธิในกองทุนเงินทดแทน นายจ้างย่อมต้องรับทราบด้วยเช่นกัน ส่วนสิทธิด้านต่างๆ ที่เหลือนั้น เป็นสิทธิที่ไม่ค่อยได้ใช้บริการ เพราะเป็นสิทธิที่รองรับการบาดเจ็บหนักๆ หรือสูญเสียอวัยวะ ซึ่งไม่ค่อยได้ประสบเหตุ จึงไม่ค่อยได้รับทราบเหมือนสิทธิอันดับต้นๆ สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้มีดังนี้



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-10 แสดงการรับรู้ กองทุนเงินทดแทน ของนายจ้าง/ตัวแทน  
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

### การรับรู้กองทุนเงินทดแทน



#### สิทธิประโยชน์ของกองทุนฯ ที่รับทราบ/รู้จัก

สิทธิประโยชน์	นายจ้าง/ตัวแทน (585)	ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (1,166)
• ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน)	91%	72%
• ได้รับเงินค่าทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	72%	51%
• ได้รับเงินค่าทำศพ	72%	40%
• ได้รับเงินค่าทดแทน กรณีทุพพลภาพ	70%	39%
• ได้รับเงินค่าทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	69%	44%
• ได้รับเงินทดแทน กรณีตายหรือสูญหาย	58%	37%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ กรณีสูญเสียอวัยวะ	44%	25%
• ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ	43%	27%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ	40%	24%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ	39%	23%

( ) = จำนวนตัวอย่าง

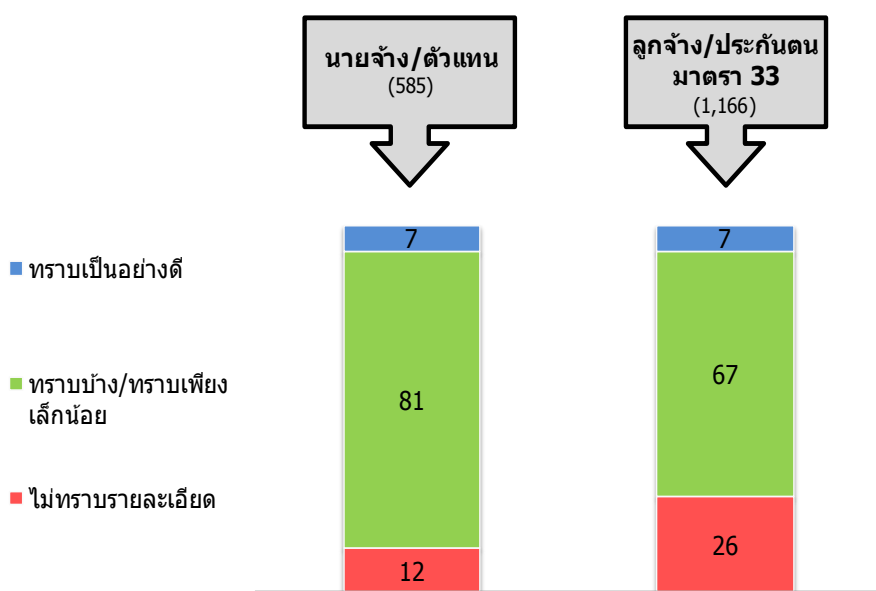


#### 4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทน

สำหรับผู้ที่รู้จักกองทุนเงินทดแทน กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=585) และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,166) มีไม่ถึงร้อยละ 10 (7%) ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทนเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 81 ของนายจ้าง และร้อยละ 67 ของลูกจ้าง)

แผนภูมิภาพที่ 1-11 แสดงการรับรู้รายละเอียดกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทน  
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

#### การรับรู้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน





รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผู้ที่รู้จักกองทุนเงินทดแทน กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน รับรู้กองทุนเงินทดแทนจากวารสารของประกันสังคม (67%) คู่มือประกันสังคม (58%) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (42%) ส่วนกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้จากเพื่อนร่วมงาน/คนรู้จัก (41%) ฝ่ายบุคคลของบริษัท (39%) และคู่มือประกันสังคม (31%) รายละเอียดช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1-19 แสดงช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทน  
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร กองทุนเงินทดแทน	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(407)	(365)
วารสารของประกันสังคม	67%	25%
คู่มือประกันสังคม	58%	31%
เจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ	42%	18%
แผ่นพับ/โบรชัวร์	29%	21%
เพื่อนร่วมงาน/คนรู้จัก	29%	41%
อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ประกันสังคม/facebook	28%	14%
ฝ่ายบุคคลของบริษัท	23%	39%
โทรศัพท์	11%	12%
หนังสือพิมพ์	8%	4%
สายด่วน 1506	7%	4%
วิทยุ	4%	2%
SSO Channel	2%	<1%
อบรมปีละครั้ง/สัมมนาจากประกันสังคม	1%	<1%



#### 4.3 การใช้สิทธิของกองทุนเงินทดแทน

เมื่อสอบถามถึงการเคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนพบว่า ผู้ประกันตน ที่รู้จักกองทุนเงินทดแทน กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 กว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 94 ของนายจ้าง/ตัวแทน และร้อยละ 90 ของลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33) ไม่เคยใช้สิทธิ หรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน มีไม่เกินร้อยละ 10 ที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์ จากกองทุนเงินทดแทน (ร้อยละ 6 ของนายจ้าง/ตัวแทนและร้อยละ 10 ของลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33) ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ได้ใช้สิทธิจากกองทุนเงินทดแทน มากที่สุดคือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่เหลือได้ใช้สิทธิ น้อยมาก

ตารางที่ 1-20 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เคยใช้/ได้รับ

สิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่เคยใช้/ได้รับ (ผู้ประกันตนเอง)	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(407)	(365)
● ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน	4%	8%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	2%	5%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	-	1%
● ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ	-	<1%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และด้านอาชีพ กรณีสูญเสียอวัยวะ	-	<1%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	-	<1%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ	-	<1%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ	-	<1%
● ไม่เคยใช้	94%	90%

อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามถึงการเคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน เช่น พนักงานในบริษัท/หน่วยงาน ญาติพี่น้อง และคนรู้จัก พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน มีพนักงานในบริษัท/หน่วยงาน ได้ใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 43) รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 24) การได้รับเงินค่าทำศพและการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 7 เท่ากัน) ส่วนสิทธิด้านอื่น ๆ ใช้ไม่ถึงร้อยละ 5 ส่วนกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีญาติพี่น้อง คนรู้จักที่ ใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 33) รองลงมา



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 14) และการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 5) สิทธิด้านอื่นๆ ใช้ไม่ถึงร้อยละ 5

ตารางที่ 1-21 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่พนักงาน/คนรู้จัก/ญาติ ของนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เคยใช้/ได้รับ

สิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่เคยใช้/ได้รับ (พนักงาน/คนรู้จัก/ญาติ)	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(407)	(365)
• ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน	43%	33%
• ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	24%	14%
• ได้รับเงินค่าทำศพ	7%	4%
• ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	7%	5%
• ได้รับเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย	4%	3%
• ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	3%	1%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และด้านอาชีพ กรณีสูญเสียอวัยวะ	2%	1%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ	1%	<1%
• ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ	<1%	<1%
• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ	<1%	<1%

## 5. ความคิดเห็นต่อสิทธิของกองทุนเงินทดแทน

### 5.1 ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิที่ได้รับ เมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย

ร้อยละ 90 ของนายจ้าง/ตัวแทน มีความคิดเห็นว่า สิทธิที่ได้รับของกองทุนเงินทดแทน มีความเหมาะสม โดยมีร้อยละ 6 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 66 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 18 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ในทางตรงกันข้าม มีนายจ้าง ร้อยละ 10 ที่เห็นว่า สิทธิที่ได้รับของกองทุนเงินทดแทน มีความไม่เหมาะสม

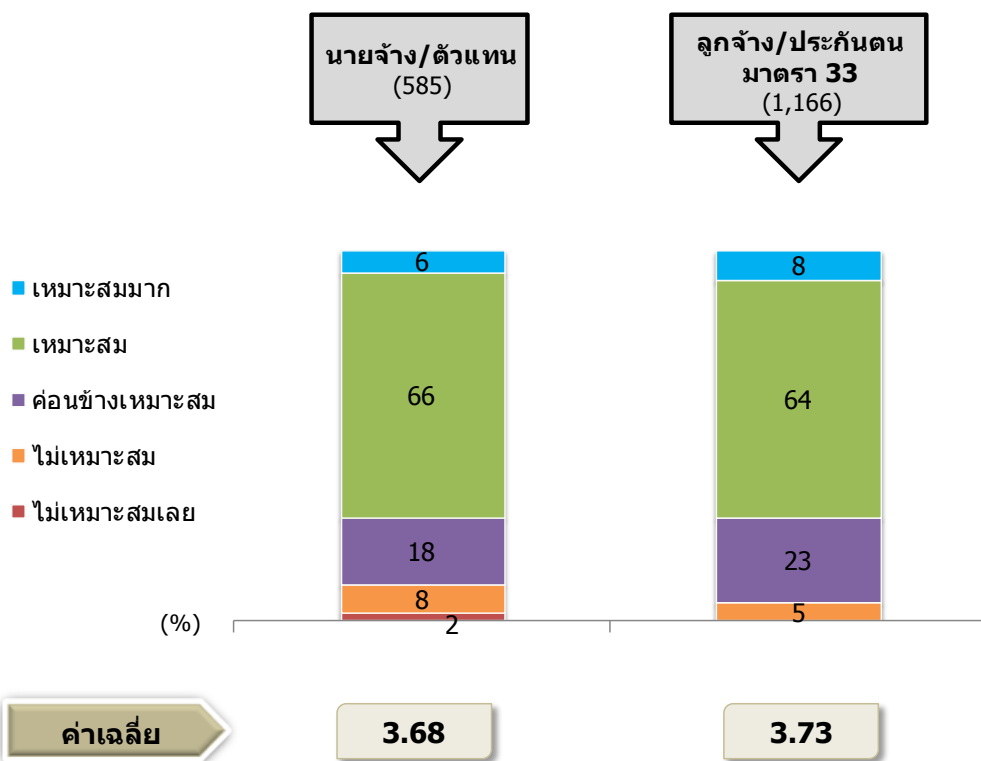
ร้อยละ 95 ของลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความคิดเห็นว่า สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสม โดยมีร้อยละ 8 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 64 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 23 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 5 มีความเห็นว่า สิทธิที่ได้รับจากกองทุนเงินทดแทน มีความไม่เหมาะสม



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-12 แสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิกองทุนเงินทดแทนของนายจ้าง/ตัวแทน  
และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

### ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนเงินทดแทน



( ) = จำนวนตัวอย่าง



## 6. ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนเงินทดแทน

### 6.1 สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

เมื่อสอบถามถึงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ โดยให้ผู้ประกันตนเลือกและจัดอันดับสิทธิที่สำคัญมากที่สุด พบว่า ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ให้ความสำคัญมากที่สุดกับสิทธิ “ค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน” (ร้อยละ 84) รองลงมา ได้แก่ เงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 62) เงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 45) เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 33) และเงินทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย (ร้อยละ 24) สิทธิด้านอื่นๆ ต่ำกว่าร้อยละ 20 ส่วนกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 82) รองลงมา ได้แก่ เงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 65) เงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 44) เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 31) และเงินทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย (ร้อยละ 20) สิทธิด้านอื่นๆ ต่ำกว่าร้อยละ 20 เช่นกันทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นที่เหมือนกัน

ตารางที่ 1-22 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญ

สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(585)	(1,166)
● ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน	84%	82%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	62%	65%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	45%	44%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	33%	31%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย	24%	20%
● ได้รับเงินค่าทำศพ	17%	14%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และด้านอาชีพ กรณีสูญเสียอวัยวะ	11%	14%
● ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ	10%	13%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ	8%	8%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ	8%	9%



#### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับๆ 1 2 และ 3 (Ranking) ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 65) รองลงมา ได้แก่ เงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 36) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 20)

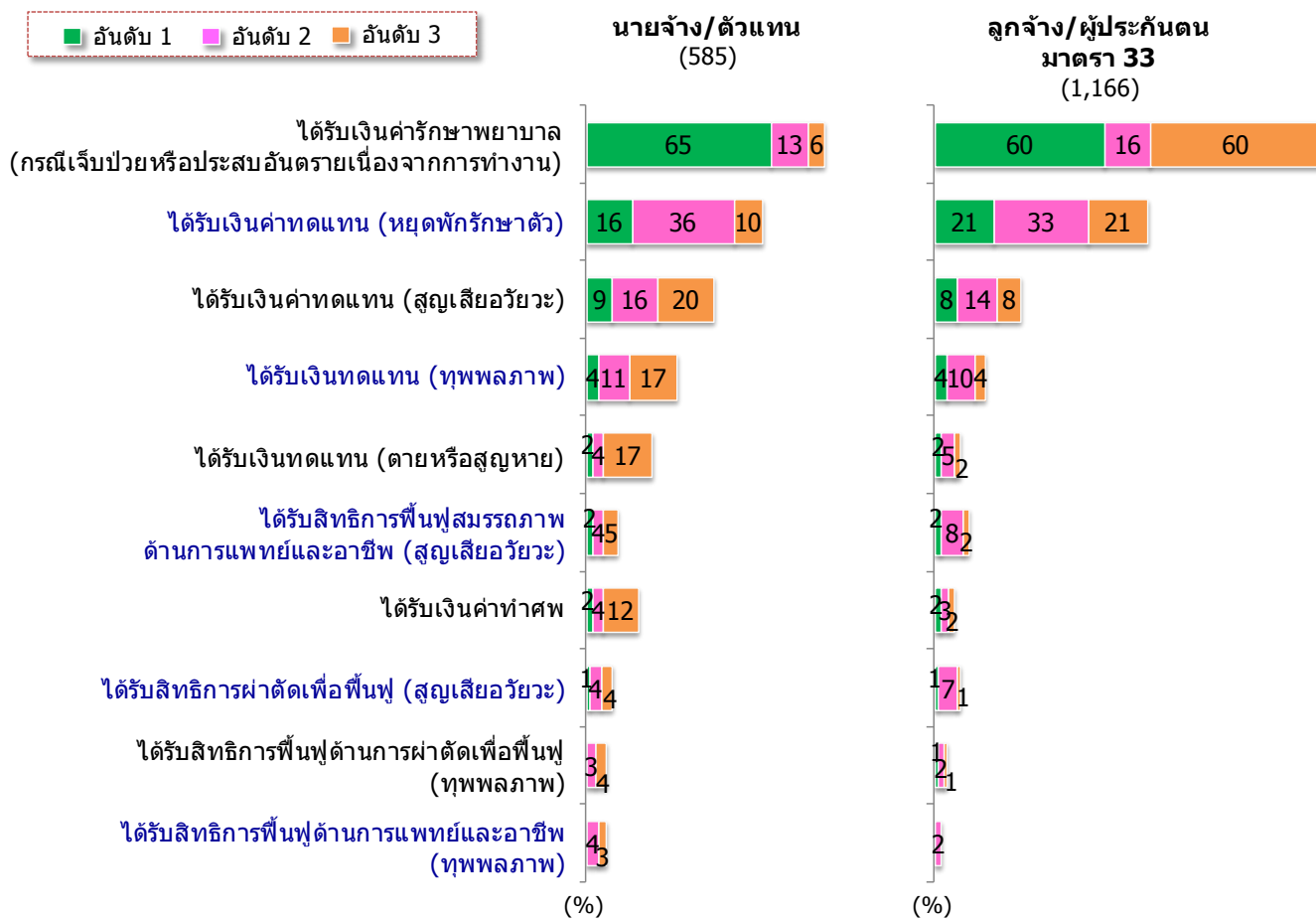
ส่วนลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 60) รองลงมา ได้แก่ เงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 33) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 60) ทั้งนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน และเงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว ไม่ค่อยแตกต่างกัน แต่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ยังได้ให้ความสำคัญ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ประเด็นเดิมอีกครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าได้ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้เป็นพิเศษ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

แผนภูมิภาพที่ 1-13 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและ  
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญ

### สิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้างผู้ประกันตน ให้ความสำคัญ



( ) = จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: เรียงลำดับ 1 2 และ 3



## 6.2 สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

### ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว และการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ซึ่งทั้งนายจ้างและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความคิดเห็นตรงกันที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขในสิทธิดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1-23 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตน ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข	นายจ้าง/ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(585)	(1,166)
● ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน	18%	19%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	13%	13%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	12%	9%
● ได้รับเงินค่าทำศพ	11%	8%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และด้านอาชีพ กรณีสูญเสียอวัยวะ	9%	2%
● ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ	8%	3%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	8%	6%
● ได้รับเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย	7%	7%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ	6%	3%
● ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ	6%	2%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

นายจ้าง/ตัวแทน : ได้มีข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงในสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ประเด็นที่ได้มีการเสนอแนะมากที่สุด คือ ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน ซึ่งนายจ้าง/ตัวแทนได้เสนอแนะว่า ไม่ควรมีการจำกัดวงเงินในการรักษาควรรักษาจนกว่าจะหาย และสามารถใช้ได้กับทุกโรงพยาบาล ควรปรับวงเงินการรักษาให้สูงขึ้นในวงเงิน 500,000 บาท และควรปรับมาตรฐานการรักษาพยาบาลให้ดีขึ้นรวมทั้งคุณภาพของเวชภัณฑ์ในการใช้รักษา สิทธิอื่นๆ ที่นายจ้าง/ตัวแทน เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข รองลงมา ได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว และการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ควรมีการปรับวงเงินทดแทนเป็น 70%-100% ของเงินเดือน หรือควรได้รับเงินทดแทนตั้งแต่วันแรกที่เข้ารับการรักษา เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในยุคปัจจุบัน กรณีสูญเสียอวัยวะ ควรได้รับเงินทดแทนเป็นระยะเวลา 15-20 ปี เพราะไม่สามารถฟื้นฟูให้กลับมาปกติได้ ส่วนสิทธิอื่นๆ ที่เหลือ ควรได้รับการขยายวงเงินให้สูงขึ้นจากเดิมเพื่อให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน รายละเอียดสิทธิที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขของแต่ละกลุ่ม แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1-24 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตน  
ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน

นายจ้าง/ตัวแทน		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน</li></ul>	18%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่ควรจำกัดวงเงินการรักษา</li><li>- ควรจ่ายเงินค่ารักษาตามความเป็นจริง</li><li>- ควรคุ้มครองจนกว่าจะหายเป็นปกติ</li><li>- ควรใช้บัตรเข้าร่วมได้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ</li><li>- ค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 100,000-500,000 บาท</li><li>- ควรได้รับยาที่มีประสิทธิภาพที่ดี</li><li>- ควรมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี จากโรงพยาบาลที่ไปใช้สิทธิ</li><li>- โรงพยาบาลควรเบิกกับประกันสังคมเลย โดยไม่ต้องสำรองจ่าย</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว</li></ul>	13%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้ค่าทดแทนเป็น 80%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรเพิ่มเป็น 300 บาทต่อวัน</li><li>- ควรให้เบิกเงินทดแทนได้ตั้งแต่วันแรกที่เข้ารับการรักษา</li><li>- เงินทดแทนการรักษาตัวให้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-24 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตน  
ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (ต่อ)

นายจ้าง/ตัวแทน		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ</li></ul>	12%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับค่าทดแทนตลอดชีพ</li><li>- ครรภ์ได้ค่าทดแทน 70%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรได้เงินตามอายุงานที่สะสม</li><li>- ควรได้รับค่าทดแทน 1,000,000 บาท</li><li>- ควรระบุวัน/จำนวนเงิน ที่ชัดเจนให้ชัดเจน</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทนเป็นระยะเวลา 15-20 ปี</li><li>- ควรปรับเป็นเงินก้อน</li><li>- ได้รับค่าทดแทนเป็นจำนวนเงิน 60,000-500,000 บาท</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินค่าทำศพ</li></ul>	11%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับเงินค่าทำศพ 50,000-200,000 บาท</li><li>- ได้รับค่าทำศพ 200-300 เท่าของค่าจ้างรายวัน</li><li>- พิจารณาตามอายุงาน</li><li>- ได้รับเงินค่าทำศพ 100 เท่าของอัตราเงินเดือน</li><li>- ได้รับเงินค่าทำศพ 25 เท่าของอัตราเงินเดือน</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการแพทย์และด้านอาชีพ กรณีสูญเสียอวัยวะ</li></ul>	9%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเพิ่มเงินฟื้นฟูเป็น 30,000-100,000 บาทต่อคน</li><li>- ควรให้วงเงินการรักษาตามที่จ่ายจริง</li><li>- ไม่ควรกำหนดเพดานการจ่าย</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับสิทธิการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีสูญเสียอวัยวะ</li></ul>	8%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเพิ่มเป็น 30,000-100,000 บาทต่อคน</li><li>- ควรให้วงเงินการรักษาตามที่จ่ายจริง</li><li>- จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของค่ารักษาจริง</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ</li></ul>	8%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินทดแทน 70%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรนำอายุงานมาพิจารณา</li><li>- ควรระบุจำนวนเงินที่ชัดเจน</li><li>- ควรเพิ่มจำนวนเงิน 30,000-100,000 บาทต่อคน</li><li>- ควรปรับให้เป็นเงินก้อน</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทนตลอดชีพ</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-24 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตน  
ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (ต่อ)

นายจ้าง/ตัวแทน		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย</li></ul>	7%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินทดแทน 70%-100%</li><li>- ได้เงินทดแทนเป็นระยะเวลา 10-20 ปี</li><li>- ควรพิจารณาการจ่ายเงินทดแทนตามอายุ</li><li>- ควรได้รับวงเงินเป็น 100,000 บาทขึ้นไป</li><li>- ควรมีเงินสงเคราะห์ให้ครอบครัว</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการผ่าตัดเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟู กรณีทุพพลภาพ</li></ul>	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับวงเงินเพิ่มเป็น 30,000-60,000 บาท</li><li>- ควรให้วงเงินการรักษาครอบคลุมตามที่จ่ายจริง</li><li>- ควรจ่ายเพิ่มให้ครึ่งหนึ่งของค่ารักษาจริง</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ได้รับสิทธิการฟื้นฟูด้านการแพทย์และอาชีพ กรณีทุพพลภาพ</li></ul>	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับวงเงินเพิ่มเป็น 30,000-60,000 บาท</li><li>- ควรให้วงเงินการรักษาครอบคลุมตามที่จ่ายจริง</li></ul>

หมายเหตุ : แสดงเฉพาะสิทธิที่ผู้ประกันตนระบุถึงร้อยละ 5 ขึ้นไป



### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ได้มีการเสนอแนะให้แก้ไขปรับปรุงในสิทธิของกองทุนเงินทดแทน สิทธิที่มีการเสนอแนะมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ไม่ควรจำกัดวงเงินในการรักษาหรือควรจ่ายค่ารักษาตามจริง รวมทั้งควรขยายวงเงินในการรักษา สูงสุด 500,000 บาท และสามารถเข้ารักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ รวมทั้งเวชภัณฑ์ในการรักษาควรมี ประสิทธิภาพมากกว่านี้ สิทธิอื่นๆ ที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไข รองลงมา ได้แก่ ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว และได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ควรได้รับค่าทดแทน 100% ของรายได้ต่อเดือน หรือสามารถเบิกได้ตั้งแต่วันที่เข้ารับการรักษาโดยไม่ต้องมีเงื่อนไข เนื่องจาก ลูกจ้างที่มีรายได้หลักจากการทำงาน เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงานย่อมไม่มีรายได้เข้ามา สิ่ง ที่ควรได้รับคือเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพสูงในปัจจุบัน กรณีสูญเสีย อวัยวะ ควรขยายระยะเวลาของการได้รับเงินทดแทนออกไป หรือมีการจ่ายเป็นเงินก้อนเพื่อการประกอบอาชีพ เนื่องจากไม่สามารถฟื้นฟูให้กลับมาปกติได้ ส่วนสิทธิอื่นๆ ที่เหลือควรได้รับการขยายวงเงินให้สูงขึ้นจากเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน ซึ่งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงก็ไม่ได้แตกต่างจากกลุ่มนายจ้างเป็นความ คิดเห็นที่สอดคล้องกัน

ตารางที่ 1-25 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตน ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33

ผู้ประกันตนมาตรา 33		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
<ul style="list-style-type: none"><li>ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วย หรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน</li></ul>	19%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่ควรจำกัดวงเงินการรักษา</li><li>- ควรจ่ายเงินค่ารักษาตามความเป็นจริง</li><li>- ค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 100,000-500,000 บาท</li><li>- ควรมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี จากโรงพยาบาลที่ใช้สิทธิ</li><li>- ควรใช้บัตรเข้าร่วมได้ทุกโรงพยาบาลทั่วประเทศ</li><li>- ควรได้รับยาที่มีประสิทธิภาพที่ดี</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>ได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว</li></ul>	13%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้ค่าทดแทนเป็น 100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรให้เบิกเงินทดแทนได้ตั้งแต่วันที่เข้ารับการรักษา</li><li>- เงินทดแทนการรักษาตัวให้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน</li><li>- ควรให้เท่ากับค่าแรงขั้นต่ำ</li><li>- ไม่ควรกำหนดระยะเวลาการรักษาตัว</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 1-25 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตน  
ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข : กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (ต่อ)

ผู้ประกันตนมาตรา 33		สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
● ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	9%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับค่าทดแทนตลอดชีพ</li><li>- ควรได้ค่าทดแทน 70%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทนเป็นระยะเวลา 15-20 ปี</li><li>- ควรได้เงินตามอายุงานที่สะสม</li><li>- ควรระบุวัน/จำนวนเงิน ที่ชัดเจนให้ชัดเจน</li><li>- ควรปรับเป็นเงินก้อน</li><li>- ถ้าสูญเสียอวัยวะบางส่วน ก็ควรได้รับเงินทดแทน</li><li>- ควรได้เงินค่าทดแทนเป็น 8,000-9,000 บาทต่อเดือน</li><li>- ได้รับค่าทดแทนเป็นจำนวนเงิน 80,000 บาทต่อราย</li></ul>
● ได้รับเงินค่าทำศพ	8%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับค่าทำศพ 200-300 เท่าของค่าจ้างรายวัน</li><li>- ได้รับเงินค่าทำศพ 40,000-200,000 บาท</li><li>- ได้รับเงินค่าทำศพ 100 เท่าของอัตราเงินเดือน</li><li>- ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ควรได้ค่าทำศพ 100,000 บาท</li><li>- พิจารณาตามอายุงาน</li><li>- ได้รับเงินทดแทนเพิ่มขึ้นจากเดิม 80%</li><li>- ได้รับเงินชดเชยให้บุตรเป็นรายเดือนจนกว่าครบอายุ 20 ปี</li><li>- ควรลดเงื่อนไขระยะเวลาการทำงานลงเหลือ 5 ปี มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ 5 เดือน</li><li>- ควรให้ญาติรับเงินค่าทดแทนในกรณีไม่มีบุตร</li><li>- มีเงินสงเคราะห์ในการศึกษาของบุตร</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทนเป็นเงินก้อน</li></ul>
● ได้รับเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย	7%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินทดแทน 70%-100%</li><li>- ได้เงินทดแทนเป็นระยะเวลา 10-20 ปี</li><li>- ควรได้รับวงเงินเป็น 100,000-200,000 บาท</li><li>- ควรพิจารณาการจ่ายเงินทดแทนตามอายุ</li><li>- ควรมีเงินสงเคราะห์ให้ครอบครัว</li></ul>
● ได้รับเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรได้รับเงินทดแทน 70%-100% ของเงินเดือน</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทนตลอดชีพ</li><li>- ควรเพิ่มเงินทดแทนและรักษาให้มากขึ้น</li><li>- ควรนำอายุงานมาพิจารณา</li><li>- ควรเพิ่มค่าทดแทนเป็น 9,000 บาท/เดือน</li><li>- ควรปรับให้เป็นเงินก้อน</li><li>- ควรเพิ่มจำนวนเงิน 50,000-100,000 บาทต่อคน</li><li>- ควรระบุจำนวนเงินที่ชัดเจน</li><li>- ควรได้รับเงินทดแทน เป็นระยะเวลา 15 ปี</li></ul>

หมายเหตุ: แสดงเฉพาะสิทธิที่ผู้ประกันตนระบุถึงร้อยละ 5 ขึ้นไป



### 6.3 สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม

เมื่อสอบถามผู้ประกันตน ถ้าหากกองทุนเงินทดแทนมีเงินเพียงพอ ผู้ประกันตนต้องการสิทธิในด้านใดเพิ่ม นอกเหนือจากสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้ประกันตนแต่ละกลุ่มได้ระบุสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ต้องการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ได้เสนอแนะให้เพิ่มสิทธิเพิ่มเติม อันดับแรก คือ ควรมีเงินให้กู้ยืมเพื่อกองทุนเงินทดแทน ซึ่งกองทุนให้กู้ยืมสำหรับกองทุนเงินทดแทนนี้ เพื่อเป็นสิทธิพิเศษ สำหรับผู้ประกันตนที่มีความต้องการกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าแหล่งเงินทุนอื่นๆ รองลงมาคือ กองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ไม่เคยเบิกเงิน โดยลดค่าเงินสมทบลงหรือคืนเงินให้ ควรให้มีเงินปันผลกับผู้ประกันตน สิทธิเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีฟรีปีละ 1 ครั้ง กรณีเกิดอุบัติเหตุให้สิทธิดูแลบิดามารดาหรือครอบครัวรับผลประโยชน์แทน การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะและทุพพลภาพตลอดชีพ และควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลเท่ากับค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นความต้องการที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มเติมเข้า

ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มสิทธิ คือ ควรให้มีเงินปันผลกับผู้ประกันตน และควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทั้งนี้ผู้ประกันตนเองมองว่า หากไม่ได้ใช้สิทธิจากกองทุนเงินทดแทน ผู้ประกันตนควรได้รับเงินปันผล ถึงมีการใช้สิทธิตำรักษาพยาบาลอาจจะไม่เพียงพอ เนื่องจากยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันกันสูงและค่าครองชีพก็สูงตามเป็นขั้นบันได พร้อมทั้งเศรษฐกิจฝืดเคืองคนที่ทำมาหากินส่วนใหญ่ย่อมต้องการหลักประกันให้กับตัวเองและครอบครัว เพื่อให้เกิดความมั่นคงมากที่สุด

ตารางที่ 1-26 แสดงสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม

สิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม	นายจ้าง	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33
	(585)	(1,166)
● เงินกู้ยืมเพื่อกองทุนเงินทดแทน	5%	-
● กองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ไม่เคยเบิกเงิน โดยลดค่าเงินสมทบลงหรือคืนเงินให้	1%	-
● ให้มีเงินปันผลกับผู้ประกันตน	1%	1%
● สิทธิเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี ฟรีปีละ 1 ครั้ง	1%	-
● กรณีเกิดอุบัติเหตุให้สิทธิดูแลบิดามารดาหรือครอบครัวรับผลประโยชน์แทน	1%	-
● ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะและทุพพลภาพตลอดชีพ	1%	-
● เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	-	1%

หมายเหตุ : คำถามปลายเปิด แสดงเฉพาะสิทธิที่ผู้ประกันเสนอแนะและเป็นสิทธิของกองทุนเงินทดแทนเท่านั้น



## ภูมิหลัง : ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

### 1. ภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์

- กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : มีสัดส่วนผู้หญิง (74%) มากกว่าผู้ชาย (26%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน อายุ 20-49 ปี (86%) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีทั้งที่เป็นเจ้าของกิจการและระดับผู้จัดการ/หัวหน้า และส่วนใหญ่เคยเข้าประกันสังคมมาแล้ว 1-5 ปี (23%) 6-10 ปี (19%) และมากกว่า 10 ปี (53%) ประเภทธุรกิจมีกระจายทั้งธุรกิจการค้า/ค้าปลีก ธุรกิจบริการและโรงงาน อุตสาหกรรม ขนาดสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (76%) ขนาดกลาง (14%) และขนาดใหญ่ (11%)
- กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : มีสัดส่วนผู้หญิง (67%) มากกว่าผู้ชาย (33%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานอายุ 20-39 ปี สมรสแล้ว (59%) มากกว่าโสด (37%) กระจายทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน (83%) และรายได้ครอบครัวไม่เกิน 40,000 บาท ต่อเดือน (90%) และเคยเข้าประกันสังคมมาแล้วระยะเวลา 1-5 ปี (38%) 6-10 ปี (24%) และมากกว่า 10 ปี (29%) ตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (92%) กระจายอยู่ทุกกลุ่มธุรกิจและส่วนใหญ่อยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็ก (56%) ขนาดกลาง (21%) และขนาดใหญ่ (23%)
- ผู้ประกันตนมาตรา 39 : มีสัดส่วนผู้หญิง (66%) มากกว่าผู้ชาย (34%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน อายุ 20-49 ปี (84%) สมรสแล้ว (77%) มากกว่าโสด (18%) กระจายทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน (81%) และรายได้ครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน (91%) ส่วนใหญ่เคยเข้าประกันสังคมมาแล้ว 1-10 ปี (59%) มากกว่า 10 ปี ถึง (37%)
- ผู้ประกันตนมาตรา 40 : มีสัดส่วนผู้หญิง (72%) มากกว่าผู้ชาย (28%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 40-59 ปี สมรสแล้ว (81%) มากกว่าโสด (8%) การศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่รายได้ส่วนตัวไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน (88%) และรายได้ครอบครัวไม่เกิน 40,000 บาท ต่อเดือน (96%) และส่วนใหญ่เคยเข้าประกันสังคมมาแล้ว 1-5 ปี (63%)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางภาคผนวกที่ 1-1 แสดงภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 1

ภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(585)	(1,116)	(320)	(144)
<b>เพศ</b>				
• ชาย	26%	33%	34%	28%
• หญิง	74%	67%	66%	72%
<b>อายุ</b>				
• 20 - 29 ปี	21%	43%	22%	8%
• 30 - 39 ปี	40%	37%	36%	19%
• 40 - 49 ปี	25%	15%	26%	38%
• 50 - 59 ปี	12%	5%	13%	33%
• 60 ปีขึ้นไป	2%	-	2%	2%
<b>สถานภาพสมรส</b>				
• โสด	-	37%	18%	8%
• สมรส	-	59%	77%	81%
• หม้าย หย่าร้าง	-	4%	5%	11%
<b>การศึกษา</b>				
• มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	6%	26%	36%	63%
• มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	15%	29%	32%	24%
• อนุปริญญา/ ปวส.	16%	15%	12%	8%
• ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	62%	30%	20%	5%
<b>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</b>				
• ไม่เกิน 9,000 บาท	-	24%	38%	52%
• 9,001 - 12,000 บาท	-	38%	23%	24%
• 12,001 - 15,000 บาท	-	21%	20%	12%
• 15,001 - 20,000 บาท	-	11%	9%	6%
• มากกว่า 20,000 บาท	-	6%	9%	7%
<b>รายได้ครอบครัวต่อเดือน</b>				
• ไม่เกิน 20,000 บาท	-	49%	91%	67%
• 20,001-40,000 บาท	-	41%	7%	29%
• มากกว่า 40,000 บาท	-	10%	2%	4%
<b>ตำแหน่งงาน</b>				
• เจ้าของกิจการ/ผู้บริหารระดับสูง	32%	-	-	-
• ผู้จัดการ/หัวหน้า/ซูเปอร์ไวเซอร์	68%	8%	-	-
• พนักงานทั่วไป	-	92%	-	-
<b>ระยะเวลาที่เข้าประกันสังคม</b>				
• น้อยกว่า 1 ปี	5%	9%	4%	31%
• 1 - 5 ปี	23%	38%	34%	63%
• 6 - 10 ปี	19%	24%	25%	3%
• นานกว่า 10 ปี	53%	29%	37%	3%
<b>ประเภทธุรกิจของบริษัท/หน่วยงานที่ทำงานอยู่</b>				
• การค้า/ค้าปลีก	39%	35%	-	-
• ธุรกิจบริการ	38%	33%	-	-
• โรงงานอุตสาหกรรม	14%	23%	-	-
• อื่น ๆ (ก่อสร้าง ขนส่ง คมนาคม ฯลฯ)	10%	9%	-	-



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์	นายจ้าง/ ตัวแทน	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(585)	(1,116)	(320)	(144)
จำนวนพนักงานของบริษัท/หน่วยงานที่ทำงานอยู่				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 คนหรือน้อยกว่า</li> <li>• 21 - 50 คน</li> <li>• 51 - 100 คน</li> <li>• 101 - 200 คน</li> <li>• มากกว่า 200 คน</li> </ul>	63%	42%	-	-
	13%	14%	-	-
	6%	8%	-	-
	8%	13%	-	-
	11%	23%	-	-

## 2. รายรับ รายจ่าย เงินออม

- รายรับ-รายจ่าย : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ส่วนใหญ่รายได้พอๆ กับรายจ่าย ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 ส่วนใหญ่รายรับมากกว่ารายจ่าย
- ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายต่อเดือน : ผู้ประกันตนทั้ง 3 กลุ่ม มีรายจ่ายที่ต้องจ่ายเหมือนกัน คือ จ่ายค่าผ่อนรถและจ่ายหนี้สิน
- วิธีการออม : ผู้ประกันตนทั้ง 3 กลุ่ม มีวิธีการออมเหมือนกัน คือ ฝากเงินธนาคารและประกันชีวิต

ตารางภาคผนวกที่ 1-2 แสดง รายรับ รายจ่ายและการออมของผู้ให้สัมภาษณ์

	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(1,166)	(320)	(144)
<b>เปรียบเทียบรายรับและรายจ่าย</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• รายรับมากกว่ารายจ่าย</li> <li>• รายรับพอๆ กับรายจ่าย</li> <li>• รายรับน้อยกว่ารายจ่าย</li> </ul>	14%	60%	63%
	58%	26%	22%
	28%	14%	15%
<b>ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือน</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• จ่ายค่าผ่อนรถ</li> <li>• จ่ายหนี้</li> <li>• จ่ายค่าผ่อนบ้าน</li> <li>• จ่ายค่าผ่อนเครื่องใช้ในบ้าน</li> <li>• อื่น ๆ</li> </ul>	38%	30%	27%
	37%	27%	35%
	17%	16%	12%
	14%	11%	8%
	27%	18%	20%
<b>วิธีการออม</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝากเงินธนาคาร</li> <li>• ประกันชีวิต</li> <li>• ซื้อทองคำ</li> <li>• ซื้อสลาก</li> <li>• หุ้น/กองทุน</li> <li>• อสังหาริมทรัพย์</li> <li>• อื่น ๆ</li> </ul>	67%	66%	68%
	20%	18%	18%
	11%	7%	5%
	9%	9%	9%
	3%	2%	1%
	1%	2%	1%
	2%	1%	1%



### 3. สวัสดิการ และประกันสุขภาพ

- สวัสดิการของบริษัท : ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (provident Fund) และประกันสุขภาพ ตามลำดับ
- ประกันชีวิต/ประกันสุขภาพส่วนตัว : ผู้ประกันตนทั้ง 3 กลุ่ม มีการทำประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมา คือ ประกันอุบัติเหตุ

ตารางภาคผนวกที่ 1-3 แสดงสวัสดิการและการประกันสุขภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

	ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40
	(1,166)	(320)	(144)
<b>สวัสดิการของบริษัทที่ให้กับพนักงาน</b>			
• กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund)	30%	-	-
• ประกันสุขภาพ	18%	-	-
• ค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่บริษัทออก ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	13%	-	-
• ค่าทันตกรรม	12%	-	-
• ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	2%	-	-
<b>ประกันชีวิต/ประกันสุขภาพส่วนตัว</b>			
• ประกันชีวิต	25%	22%	25%
• ประกันอุบัติเหตุ	20%	21%	21%
• ประกันสุขภาพ	11%	8%	17%
• ประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์	11%	12%	8%



## ส่วนที่ 2 กลุ่ม : เครือข่ายพันธมิตร

การประเมินความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจ	“พอใจมาก”	“พอใจ”	“พอใจปานกลาง”	“พอใจน้อย”	“พอใจน้อยมาก”

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สามารถวิเคราะห์โดยพิจารณาจาก ① จำนวนร้อยละของความพึงพอใจ (พอใจมาก+พอใจ) หรือเรียกว่า Top 2 boxes ② จำนวนร้อยละของความไม่พึงพอใจ (พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) หรือเรียกว่า Bottom 2 boxes และ ③ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจ โดยแบ่งช่วงคะแนนแบบอัตรภาคขั้น ดังนี้

คะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.80	หมายถึง	“พอใจน้อยมาก”
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	“พอใจน้อย”
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	“พอใจปานกลาง”
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	“พอใจ”
คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21	หมายถึง	“พอใจมาก”

ผลการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านต่างๆ แสดงดังต่อไปนี้



กลุ่ม : โรงพยาบาล

1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล มีประเด็นศึกษาย่อย 5 หัวข้อ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ และระบบวิธีการตรวจสอบมาตรฐานสถานพยาบาลของสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 58 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในพื้นที่ (81%) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (72%) ระบบวิธีการตรวจสอบมาตรฐานสถานพยาบาลของสำนักงานประกันสังคม (69%) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (60%) และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (50%) ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจ (3.69)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-1 แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของโรงพยาบาล

ประเด็น	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงาน ประกันสังคมในพื้นที่	60%	3.72	พอใจ
ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	81%	4.14	พอใจ
การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัย หรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม	72%	3.94	พอใจ
การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงาน ประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคม ครบถ้วนและทันเหตุการณ์	50%	3.39	พอใจ
ระบบวิธีการตรวจสอบมาตรฐานสถานพยาบาลของ สำนักงานประกันสังคม	69%	3.82	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานร่วมกับ สำนักงานประกันสังคม	58%	3.69	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมพบว่า หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบประกันสังคม เหมาะสมมากที่สุดร้อยละ 92 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของกิจกรรมพิเศษที่ประกันสังคมลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนตามโรงพยาบาล ร้อยละ 85 ความเหมาะสมของกิจกรรมการประกวดโรงพยาบาลในดวงใจ ร้อยละ 79 ความเหมาะสมของอัตราการจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่ผ่าน HA ร้อยละ 74 ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน ร้อยละ 66 และความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG ร้อยละ 56 ส่วนประเด็นที่เหลือน้อยกว่าร้อยละ 50

ตารางที่ 2-2 แสดงประเด็นการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมร่วมกับโรงพยาบาล

ประเด็น	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบประกันสังคม	92%	8%
ความเหมาะสมของกิจกรรมพิเศษที่ประกันสังคมลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนตามโรงพยาบาล	85%	15%
ความเหมาะสมของกิจกรรมการประกวดโรงพยาบาลในดวงใจ	79%	21%
ความเหมาะสมของอัตราการจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่ผ่าน HA	74%	26%
ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน	66%	34%
ความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG	56%	44%
ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน	42%	58%
ความเหมาะสมของเขตแดนการจ่ายในแต่ละกรณี	42%	58%
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับโรงพยาบาลกรณีมีการออกระเบียบใหม่	35%	65%
ความเหมาะสมของอัตราการเบิกจ่ายแบบเหมาจ่ายรายหัว	20%	80%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

และเมื่อสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม พบว่า ความเหมาะสมของอัตราการเบิกจ่ายแบบเหมาจ่ายรายหัว ไม่เหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 80 รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับโรงพยาบาลกรณีมีการออกระเบียบใหม่ ร้อยละ 65 ความเหมาะสมของเพดานการจ่ายในแต่ละกรณีและความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 58 เท่ากัน ส่วนประเด็นที่เหลือมีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมต่ำกว่าร้อยละ 50

ตารางที่ 2-3 แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มโรงพยาบาล

ประเด็นที่ไม่เหมาะสม		เหตุผล
<ul style="list-style-type: none"><li>● ความเหมาะสมของอัตราการเบิกจ่ายแบบเหมาจ่ายรายหัว</li></ul>	80%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ค่าเหมาจ่ายน้อยมาก ถ้าเทียบกับสิ่งที่ รพ. ต้องรับภาระ</li><li>- บางที่การเหมาจ่ายยังไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายจริง</li><li>- ไม่คุ้มครองโรคเรื้อรัง</li><li>- ให้น้อยเกินไป ควรให้ 2,000 บาทขึ้นไป</li><li>- สปส. ให้น้อยกว่าบัตรทอง</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับโรงพยาบาล กรณีมีการออกระเบียบใหม่</li></ul>	65%	<ul style="list-style-type: none"><li>- การแจ้งข่าวสารล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์</li><li>- ข้อมูลไม่อัปเดต/ ไม่มีการแจ้งข้อมูล</li><li>- ควรแจ้งข้อมูลหลายๆ ทาง เช่น แฟกซ์ อีเมล เว็บไซต์</li><li>- ข้อมูลไม่มีความชัดเจน/ การจะออกกฎระเบียบใหม่ควรมีการอบรมให้เกิดความเข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● ความเหมาะสมของเพดานการจ่ายในแต่ละกรณี</li></ul>	58%	<ul style="list-style-type: none"><li>- น้อยไป ไม่พอกับค่ารักษาพยาบาลที่สูงมาก</li><li>- เพดานการจ่ายน้อย เบิกยาก</li><li>- ควรจ่ายเงินตามความเป็นจริง</li><li>- ระบบการเบิกจ่ายยุ่งยาก หลักเกณฑ์มากไป</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน</li></ul>	58%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ช้า ควรปรับปรุง</li><li>- ขั้นตอนมากเกินไป</li><li>- ตั้งแต่ปรับใช้ DRG การเบิกจ่ายล่าช้าให้มีหลักเกณฑ์สมเหตุสมผลชัดเจน</li><li>- ควรปรับปรุงเรื่องการจ่ายและเอกสารสูญหาย</li><li>- เงินค่าใช้จ่ายสูงกรณี RW เกิน 2 ได้ช้า</li><li>- ควรกำหนดระยะเวลาแน่นอน</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-3 แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มโรงพยาบาล (ต่อ)

ประเด็นที่ไม่เหมาะสม		เหตุผล
<ul style="list-style-type: none"><li>• ความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG</li></ul>	44%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ฐานข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ตรงกับความเป็นจริง</li><li>- การคำนวณระบบ DRG ไม่คุ้มค่างบค่าใช้จ่ายจริง</li><li>- ไม่เชื่อมั่นการคิดแบบ DRG เพราะแต่ละที่ไม่เท่ากันและมีข้อผิดพลาด</li><li>- ควรเพิ่มค่า DRG เพราะบางโรคมียาจ่ายไม่เท่ากัน</li><li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้าน DRG น้อยมาก</li><li>- โรงพยาบาลรัฐกับโรงพยาบาลเอกชนคำนวณต่างกัน</li><li>- การจ่ายล่าช้ามาก</li><li>- การคำนวณตามระบบ DRG ไม่เป็นธรรมกับ โรงพยาบาล ที่ส่งต่อผู้ป่วย</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน</li></ul>	34%	<ul style="list-style-type: none"><li>- น้อยกว่าความเป็นจริงมาก</li><li>- ควรให้เบิกจ่ายตามจริงของใบเสร็จค่ารักษาพยาบาล</li><li>- ไม่ต้องการให้ระบุ 72 ชม. เพราะเกิดปัญหาเวลาคำนวณวัน</li><li>- ค่ารักษาเอกชนจะราคาสูง เบิกจ่ายได้ไม่ครบจำนวน</li><li>- กรณีฉุกเฉิน รพ.เอกชน กับ รพ.รัฐ ได้ไม่เท่ากัน</li><li>- แต่ละที่วิเคราะห์ไม่เหมือนกัน</li><li>- หลักเกณฑ์การพิจารณากรณีฉุกเฉินไม่ชัดเจน</li><li>- เกณฑ์ฉุกเฉินรายละเอียดเยอะไป/อนุมัติยาก</li><li>- จ่ายเงินล่าช้า</li><li>- OPD จ่ายน้อยไป</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ความเหมาะสมของอัตราการจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่ผ่าน HA</li></ul>	26%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ผลตอบแทนน้อยไป</li><li>- ไม่คุ้มกับการที่ รพ. พยายามเข้าสู่มาตรฐาน HA</li><li>- ค่าเฉลี่ยน้อยควรปรับเป็น 120 บาท</li><li>- ควรเพิ่มเป็น 100 บาท</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ความเหมาะสมของกิจกรรมการประกวดโรงพยาบาลในดวงใจ</li></ul>	21%	<ul style="list-style-type: none"><li>- เกณฑ์ไม่ชัดเจน/ไม่แน่ใจว่าปัจจุบันใช้เกณฑ์อะไรตัดสินไม่ทราบข้อมูลเลย/ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและมากขึ้น</li><li>- หาความยุติธรรมยาก เพราะปริมาณผู้ป่วยไม่เท่ากัน</li><li>- ไม่เกิดจากผู้ประกันตนได้เลือก เป็นการใช้คะแนนของผู้ประเมินมากกว่า</li><li>- เอกชนไม่เคยได้รางวัล</li><li>- แบ่งเกณฑ์ไม่ชัดเจน (รัฐ, เอกชน)</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-3 แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มโรงพยาบาล (ต่อ)

ประเด็นที่ไม่เหมาะสม		เหตุผล
● ความเหมาะสมของกิจกรรมพิเศษที่ประกันสังคมลงพื้นที่ที่ตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนตามโรงพยาบาล	15%	<ul style="list-style-type: none"><li>- น้อยเกินไป ไม่สม่ำเสมอ ไม่ทั่วถึง/จะมาเฉพาะวันสำคัญ</li><li>- น่าจะเป็นระเบียบแบบแผนมากกว่านี้ หรือมีของแจกเพียงพอกับจำนวนผู้ประกันตน</li><li>- ทำเป็นพิธีไม่เกิดประโยชน์</li></ul>
● หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบประกันสังคม	8%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ถ้าเป็นโรงพยาบาลรัฐ/เครือข่าย ถูกบังคับอย่างชัดเจน</li><li>- โรงพยาบาลเอกชนบางที่ดูแลลูกค้าไม่ดี ผู้ประกันตนจึงไม่ใช้สิทธิ์ตามบัตร</li><li>- หลักเกณฑ์ไม่ยุติธรรม (รพ.รัฐกับเอกชน)</li><li>- หลักเกณฑ์เก่าไป ควรปรับปรุงให้ทันสมัย</li><li>- หลักเกณฑ์ไม่ชัดเจน</li><li>- ผู้ประกันตนไม่ได้ รพ. ตามที่เลือก</li><li>- โรงพยาบาลเล็กๆ ไม่ควรเข้า เพราะเสี่ยงขาดทุน</li><li>- ยกเลิกกฎระเบียบการตัดสิทธิ์ รพ. กรณีมีข้อร้องเรียน</li></ul>

### 3. ความต้องการและความคาดหวัง

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เพื่อให้การทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับ ร้อยละ 29 รองลงมา ได้แก่ ควรมีการอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 28 และเอกสารการเบิกจ่ายมากเกินไป ควรสั้นและกระชับ ร้อยละ 25 ส่วนประเด็นที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่าร้อยละ 20



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-4 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุง : กลุ่มโรงพยาบาล	
• ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับ	29%
• ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	28%
• เอกสารการเบิกจ่ายมากเกินไป ควรสั้นและกระชับ	25%
• ควรปรับปรุงการเบิกจ่ายให้รวดเร็วมากขึ้น	19%
• ควรเพิ่มคำปรึกษาพยาบาลเหมาจ่าย	19%
• ควรปรับปรุงระบบออนไลน์ให้ทันสมัยและมีความเสถียรมากกว่านี้	16%
• ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้สะดวกมากขึ้น	14%
• ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบสิทธิประโยชน์ โดยรายละเอียดมากยิ่งขึ้น	12%
• ควรลดเอกสารการนำส่งเงินสมทบให้น้อยลง	11%
• ควรให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อมูลอย่างชัดเจน	10%
• ควรจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่รับผิดชอบงานประกันสังคมและจัดสรรเจ้าหน้าที่ไว้คอยติดต่อประสานโดยเฉพาะ	10%
• ควรปรับปรุง สายด่วน 1506 (เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน)	9%
• ควรสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเชิงลึกของผู้ประกันตนได้	9%
• ควรปรับปรุงพัฒนาระบบ DRG ให้มีความเป็นธรรมมากกว่านี้	9%
• ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	8%
• การออกกฎหมาย/ระเบียบควรให้ชัดเจนและเด็ดขาดสามารถนำไปปฏิบัติได้	8%



กลุ่ม : ธนาคาร

1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมโดยรวมพึงพอใจร้อยละ 86 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่และการให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม (92% เท่ากัน) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (89%) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (81%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจมาก (4.28)

ตารางที่ 2-5 แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของธนาคาร

ประเด็น	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	89%	4.32	พอใจมาก
ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	92%	4.39	พอใจมาก
การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม	92%	4.42	พอใจมาก
การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์	81%	4.11	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	86%	4.28	พอใจมาก



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

## 2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ธนาคารต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ทุกประเด็นมีความเหมาะสมมากกว่าร้อยละ 90 โครงการสินเชื่อของสำนักงานประกันสังคม เหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 98 รองลงมา ได้แก่ การอายัดเงินของผู้ประกันตน กรณีได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 97 การส่งรายงานการรับเงินประจำวัน ร้อยละ 95 การรวบรวมแบบส่งเงินสมทบและการส่งรายงานการยกเลิกใบเสร็จ ร้อยละ 93 เท่ากัน

ตารางที่ 2-6 แสดงประเด็นการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมร่วมกับธนาคาร

ประเด็น	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
การรวบรวมแบบส่งเงินสมทบ	93%	7%
การส่งรายงานการรับเงินประจำวัน	95%	5%
การส่งรายงานการยกเลิกใบเสร็จ	93%	7%
การอายัดเงินของผู้ประกันตน กรณีได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม	97%	3%
โครงการสินเชื่อของสำนักงานประกันสังคม	98%	2%

และเมื่อสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ธนาคารต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมที่คิดเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสม พบว่า ประเด็นการรวบรวมแบบส่งเงินสมทบและการส่งรายงานการยกเลิกใบเสร็จ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 7 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ การส่งรายงานการรับเงินประจำวัน ร้อยละ 5 และการอายัดเงินของผู้ประกันตน กรณีได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 3 ทุกประเด็นที่มีความคิดเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสมต่ำกว่าร้อยละ 10

ตารางที่ 2-7 แสดงเหตุผลของความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม : กลุ่มธนาคาร

ประเด็นที่ไม่เหมาะสม	เหตุผล
<ul style="list-style-type: none"><li>การรวบรวมแบบส่งเงินสมทบ</li></ul> 7%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความยุ่งยากในการเตรียมเอกสาร/เอกสารมากไป</li><li>- ขั้นตอนเยอะ</li><li>- ต้องรอสาขาย่อยส่งมาถึงจะรวบรวมส่งได้</li><li>- เอกสารหายบ่อย</li><li>- ลูกค้ำที่เป็นลูกค้ำประจำไม่จำเป็นต้องส่งแบบ เพราะเป็นแบบฟอร์มเดิมอยู่แล้ว</li><li>- ควรรลดเหลือ 2 ครั้ง/เดือน</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ประเด็นที่ไม่เหมาะสม		เหตุผล
<ul style="list-style-type: none"><li>• การส่งรายงานการยกเลิกใบเสร็จ</li></ul>	7%	<ul style="list-style-type: none"><li>- การค้นหายุ่งยาก เพราะไม่มีเลขที่ใบเสร็จ</li><li>- การเก็บรวบรวมเอกสารยุ่งยาก</li><li>- ใช้ใบงานของธนาคารแทนการยกเลิกใบเสร็จ</li><li>- ยุ่งยากกว่า นาย ต้องยกเลิกที่สาขาเจ้าของบัญชี</li><li>- ขั้นตอนเอาใบเสร็จไปยกเลิก ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้</li><li>- ค่อนข้างยุ่งยาก เพราะใช้แนบเอกสารซ้อน</li><li>- ใช้กระดาษมากเกินไป</li><li>- ไม่ต้องการให้มีการย้อนใบเสร็จ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• การส่งรายงานการรับเงินประจำวัน</li></ul>	5%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ต้องรวบรวมเอกสารสาขาย่อยๆ ต้องการให้ส่งกันเอง</li><li>- มีรายงานเยอะเกินไป</li><li>- ไม่สะดวกในการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม</li><li>- ประกันสังคมควรเปิดดูรายงานเองได้</li><li>- แบบฟอร์มมากเกินไป</li><li>- ไม่ต้องการเอกสารตัวจริง เอาแค่ยอดที่ธนาคารยืนยันก็พอ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• การอายัดเงินของผู้ประกันตน กรณีได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม</li></ul>	3%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ประกันสังคมควรเป็นผู้ดำเนินการเอง</li><li>- ลูกค้ามาร้องเรียนธนาคารว่าถูกอายัดเงิน</li><li>- การแจ้งอายัดล่าช้า</li><li>- เกิดข้อผิดพลาดในการอายัด</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• โครงการสินเชื่อของสำนักงานประกันสังคม</li></ul>	2%	<ul style="list-style-type: none"><li>- การส่งเงินไม่ถี่ ร้อยบาท การกู้ก็ควรจะได้บ่อย</li></ul>

### 3. ความต้องการและความคาดหวัง

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคาร เพื่อให้การทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ธนาคารได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบรายละเอียดทั้งการส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ ร้อยละ 14 รองลงมา ได้แก่ ควรทำบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตนให้เป็นสมาร์ทการ์ด ร้อยละ 9 ควรมีการตรวจสอบเอกสารให้ดีกว่าก่อน ค่อยแจ้งกลับและควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้สะดวกมากขึ้น ร้อยละ 6 ส่วนประเด็นที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่าร้อยละ 5



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-8 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มธนาคาร

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุง : กลุ่มธนาคาร	
• สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบรายละเอียดทั้งการส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์	14%
• ควรทำบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตนให้เป็นสมาร์ทการ์ด	9%
• เจ้าหน้าที่ประกันสังคมควรมีการตรวจสอบเอกสารให้ดีกว่าก่อน ค่อยแจ้งกลับ	6%
• ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้สะดวกมากขึ้น	6%
• ควรลดจำนวนเอกสารในการจัดส่งให้น้อยลง	4%
• สปส.ควรมีเบอร์โทรศัพท์กลางที่สะดวกในการติดต่อ/ขยายสาขาย่อย	4%
• ควรมีช่องทางในการตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระ	3%
• ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ธนาคารทราบทันเหตุการณ์	3%
• ควรจัดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น	3%



กลุ่ม : ไปรษณีย์

1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมโดยรวมพึงพอใจร้อยละ 88 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (93%) การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (88%) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (74%) และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (63%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจมาก (4.23)

ตารางที่ 2-9 แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของไปรษณีย์

ประเด็น	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	74%	4.13	พอใจ
ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	93%	4.42	พอใจมาก
การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม	88%	4.28	พอใจมาก
การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์	63%	3.85	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	88%	4.23	พอใจมาก

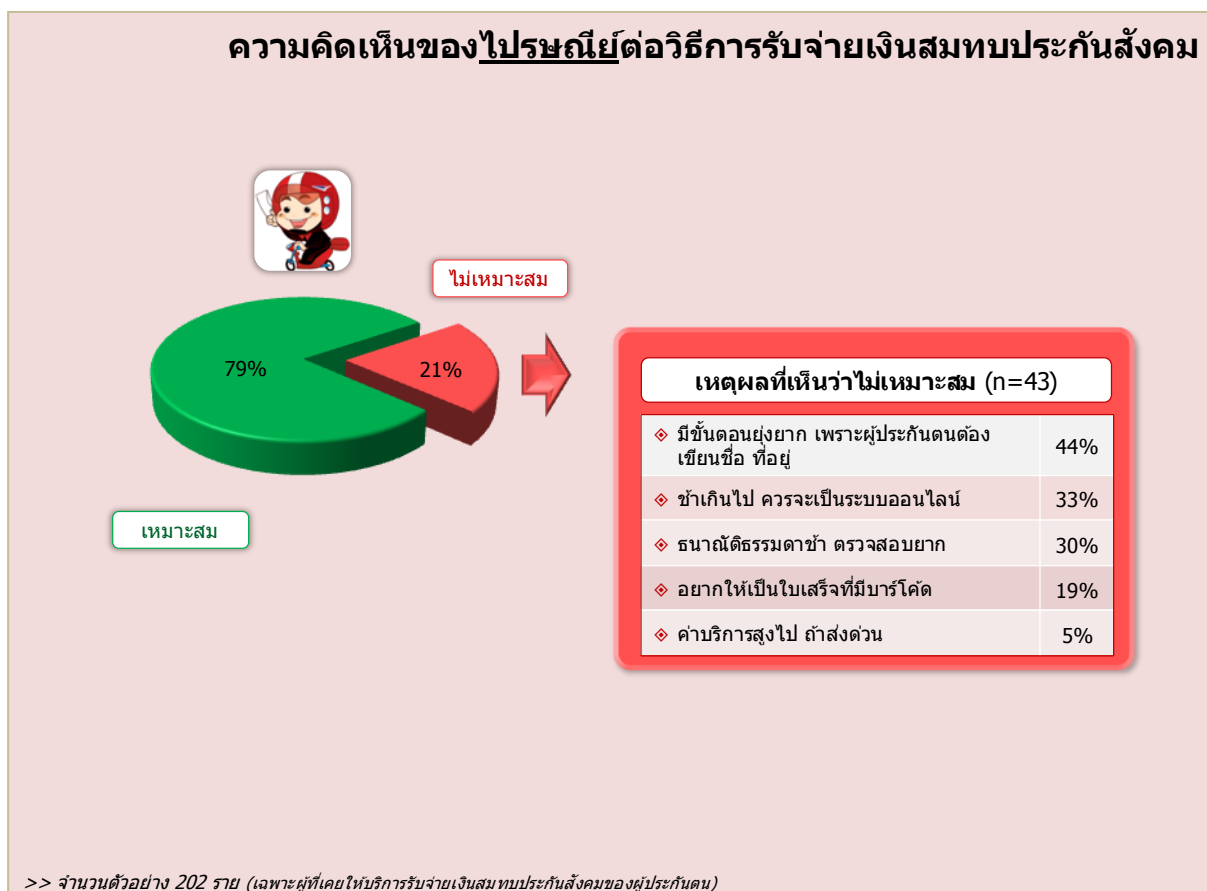


## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ต่อการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 79 เห็นว่าเหมาะสม ส่วนที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมมีร้อยละ 21 ด้วยเหตุผลว่า ขั้นตอนยุ่งยากเพราะผู้ประกันตนต้องเขียนชื่อ ที่อยู่ มากที่สุดร้อยละ 44 รองลงมา ได้แก่ ค่าเช่า ควรเป็นระบบออนไลน์ ร้อยละ 33 ธานีนิติธรรมดาซ่าและตรวจสอบยาก ร้อยละ 30 ควรเป็นใบเสร็จที่มีบาร์โค้ด ร้อยละ 19 และถ้าส่งด่วนค่าบริการสูง ร้อยละ 5

แผนภูมิที่ 2-1 แสดงความคิดเห็นของไปรษณีย์ต่อวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม





## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

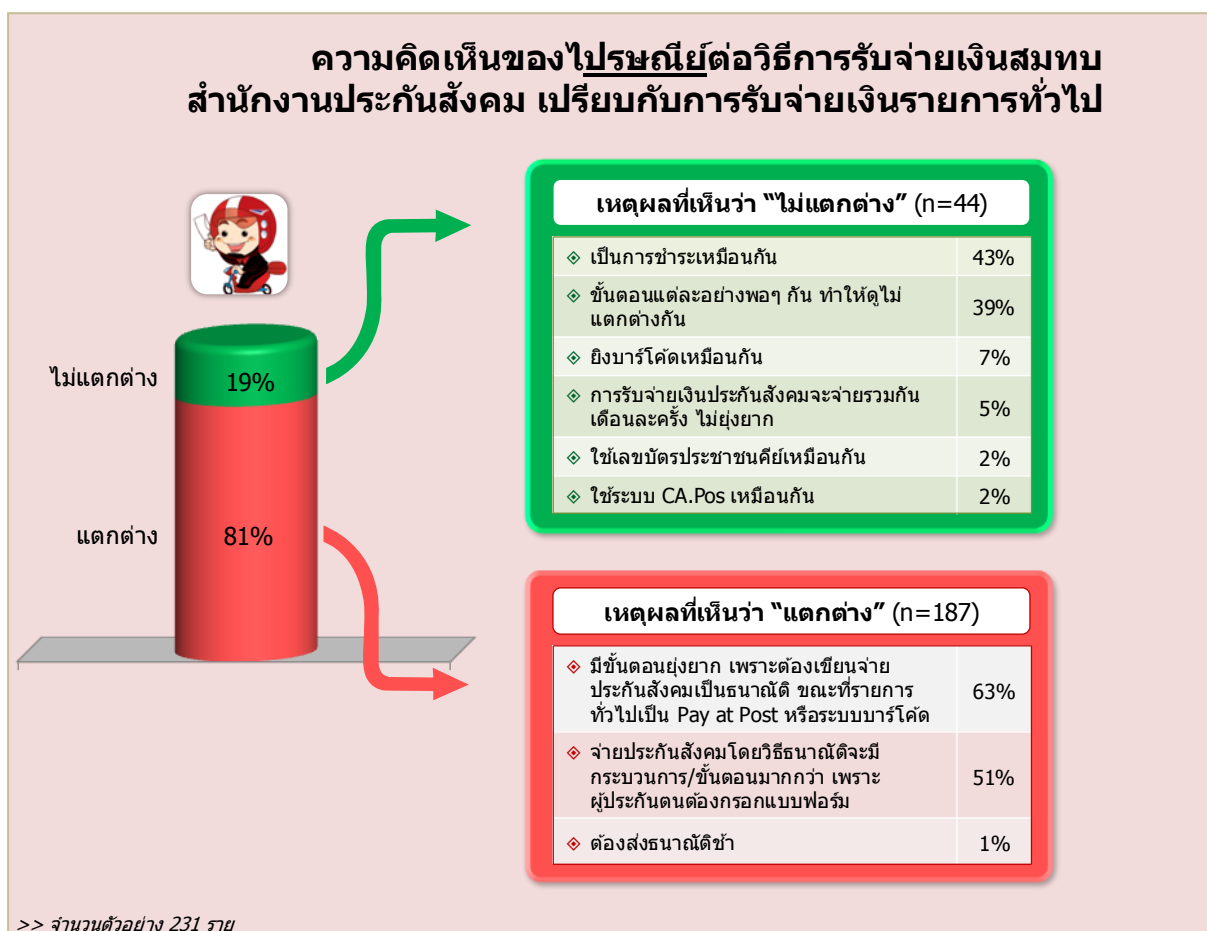
เมื่อเปรียบเทียบการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคมกับการรับจ่ายรายการทั่วไป เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามี ความแตกต่าง ร้อยละ 81 ซึ่งมีเหตุผลต่างๆ ดังนี้

- มีขั้นตอนยุ่งยาก เพราะผู้ประกันตนต้องเขียนจ่ายประกันสังคมเป็นธนาณัติ ขณะที่รายการทั่วไปเป็น Pay at Post หรือระบบบาร์โค้ด มากที่สุดร้อยละ 63
- การจ่ายเงินสมทบประกันสังคม โดยวิธีส่งธนาณัติจะมีกระบวนการ/ขั้นตอนมากกว่า เพราะต้องกรอกแบบฟอร์ม ร้อยละ 51
- เกิดความล่าช้าเพราะต้องส่งธนาณัติ มีเพียงร้อยละ 1

ส่วนเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่มีความคิดเห็นว่ามีไม่แตกต่าง มีร้อยละ 19 ซึ่งมีเหตุผลดังนี้

- เป็นการจ่ายชำระเหมือนกันกับการจ่ายรายการอื่น มากที่สุดร้อยละ 43
- ขั้นตอนแต่ละอย่างพอๆ กัน ร้อยละ 39
- ส่วนเหตุผลที่เหลือต่ำกว่าร้อยละ 10

แผนภูมิที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม กับวิธีการรับจ่ายเงินรายการทั่วไป





รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 3. ความต้องการและความคาดหวัง

จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เพื่อให้การทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือบัตรรับรองสิทธิควรเป็นบัตรแข็งและสามารถสแกนบาร์โค้ดได้ ร้อยละ 32 รองลงมา ได้แก่ ควรปรับปรุงระบบให้เป็นแบบ Pay at Post ร้อยละ 29 ควรปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบออนไลน์ให้ทันสมัยมากขึ้น ร้อยละ 13 และควรปรับปรุงแก้ไขระบบไอทีของประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 6 ส่วนประเด็นที่เหลือมีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่า ร้อยละ 5

ตารางที่ 2-10 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มไปรษณีย์

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุง : กลุ่มไปรษณีย์	
• บัตรรับรองสิทธิควรเป็นบัตรแข็งและสามารถสแกนบาร์โค้ดได้	32%
• ควรปรับปรุงระบบให้เป็นแบบ Pay at Post	29%
• ควรปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบออนไลน์ให้ทันสมัยมากขึ้น	13%
• ควรปรับปรุงแก้ไขระบบไอทีของประกันสังคม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	6%
• ควรจัดทำใบแจ้งยอดส่งไปให้ลูกค้าและสแกนบาร์โค้ดได้เลย	3%
• ควรปรับปรุงให้สามารถจ่ายเป็นเงินสดเหมือนจ่ายค่าน้ำ-ไฟ	3%
• ควรเปลี่ยนจากธนาณัติธรรมดาเป็นแบบลงทะเบียน	3%
• ให้มีการประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้ประกันตนทั้งในส่วนของศูนย์กลางหรือสนง.ใหญ่	3%
• ควรมีบิลแจ้งยอดที่ต้องใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนจะได้สะดวกในการสแกนบาร์โค้ด	3%



กลุ่ม : เคาน์เตอร์เซอร์วิส

1. ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 82 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (82% เท่ากัน) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ และการให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (77% เท่ากัน) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับพอใจ (3.95)

ตารางที่ 2-11 แสดงการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ประเด็น	ร้อยละของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	77%	4.05	พอใจ
ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่	82%	4.18	พอใจ
การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม	77%	4.00	พอใจ
การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์	82%	4.14	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม	82%	3.95	พอใจ



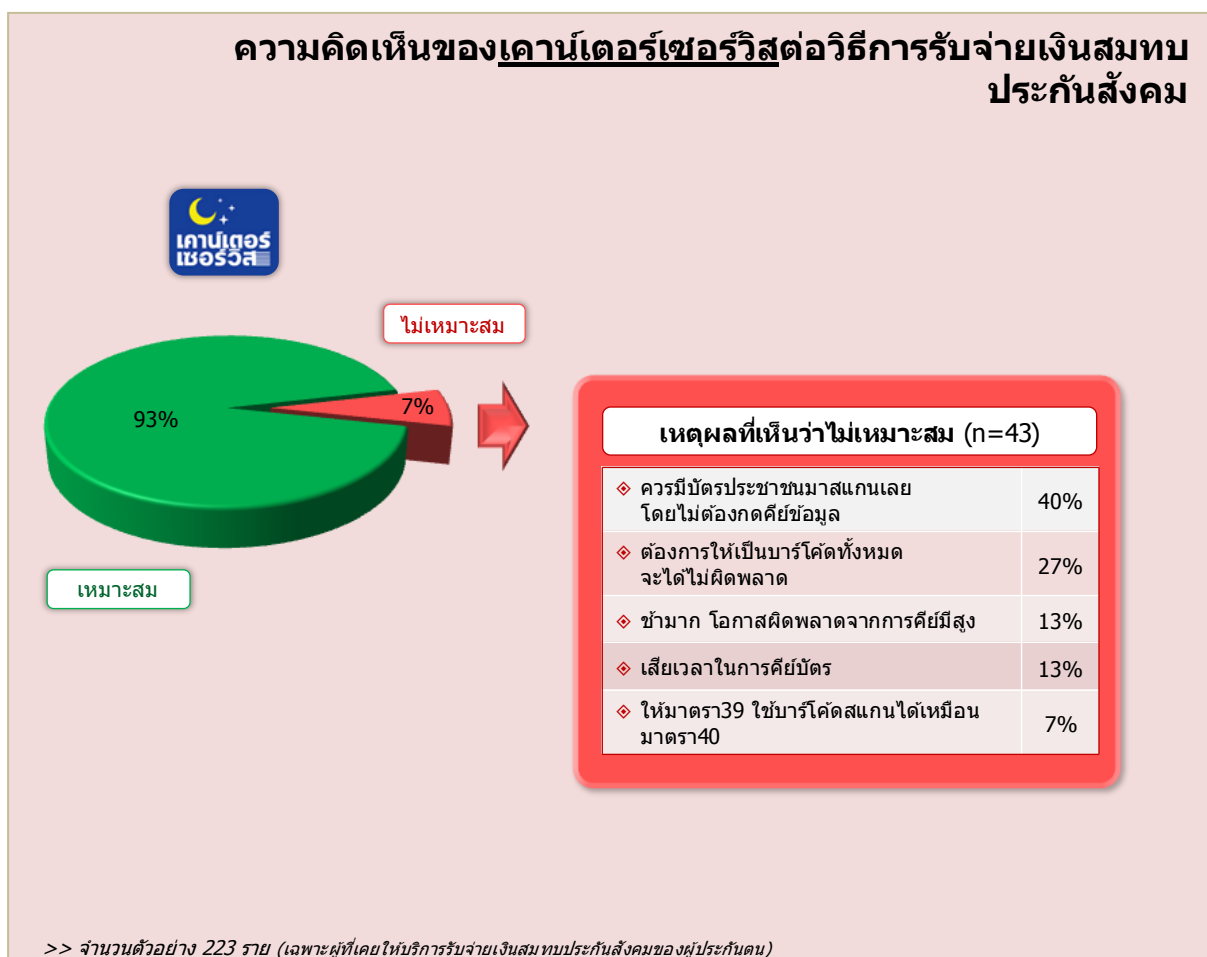
## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 2. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่อการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคมพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 93 เห็นว่าเหมาะสม ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าไม่เหมาะสมมีเพียงร้อยละ 7 ซึ่งมีเหตุผลดังนี้

- ควรมีบัตรประชาชนที่สแกนบาร์โค้ดได้ โดยไม่ต้องคีย์เลขบัตร มากที่สุดร้อยละ 40
- ควรเป็นบาร์โค้ดทั้งหมด ร้อยละ 27
- การทำงานซ้ำมีโอกาสมีผิดพลาดสูง และการคีย์ทำให้เสียเวลา ร้อยละ 13 เท่ากัน
- ผู้ประกันตนมาตรา 39 ควรมีบาร์โค้ดเหมือนผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 7

แผนภูมิที่ 2-3 แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่อวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคม





## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

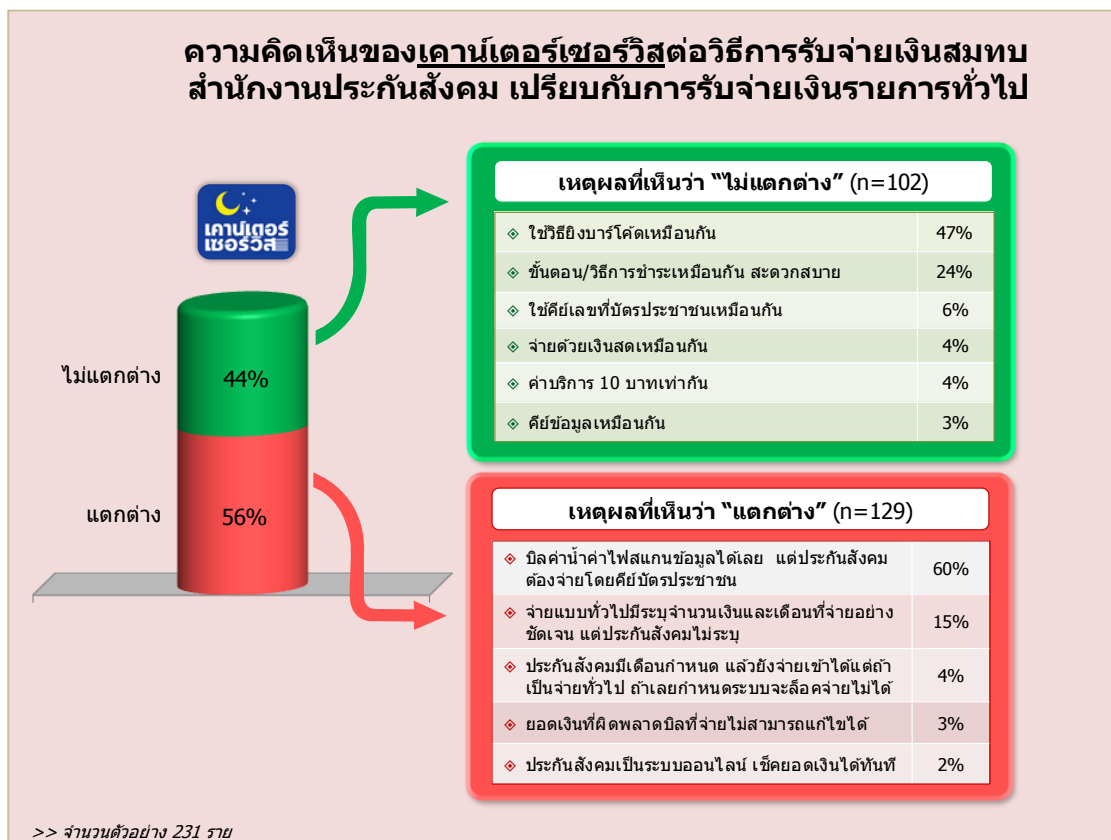
เมื่อเปรียบเทียบการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคมกับการรับจ่ายรายการทั่วไป เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความคิดเห็นว่ามี ความแตกต่าง ร้อยละ 56 ซึ่งมีเหตุผลต่างๆ ดังนี้

- บิลค่าน้ำค่าไฟสแกนข้อมูลได้เลย แต่ประกันสังคมต้องจ่ายโดยคีย์บัตรประชาชนมากที่สุดร้อยละ 60
- การจ่ายแบบทั่วไปมีระบุจำนวนเงินและเดือนที่จ่ายอย่างชัดเจน แต่ประกันสังคมไม่ระบุ ร้อยละ 15
- ประกันสังคมหากเกินกำหนดเดือนที่ต้องจ่ายยังสามารถจ่ายเข้าได้ ถ้าเป็นจ่ายทั่วไปเลยกำหนดระบบจะลือคจ่ายไม่ได้ ร้อยละ 4
- ยอดเงินที่ผิดพลาดบิลที่จ่ายไม่สามารถแก้ไขได้ ร้อยละ 3
- ประกันสังคมเป็นระบบออนไลน์ เช็คยอดเงินได้ทันที ร้อยละ 2

ส่วนเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีความคิดเห็นว่ามีไม่แตกต่าง มีร้อยละ 44 ซึ่งมีเหตุผลดังนี้

- ใช้วิธีสแกนบาร์โค้ดเหมือนกัน มากที่สุดร้อยละ 47
- ขั้นตอน/วิธีการชำระเหมือนกัน สะดวกสบาย ร้อยละ 24
- ใช้คีย์เลขที่บัตรประชาชนเหมือนกัน ร้อยละ 6
- จ่ายด้วยเงินสดเหมือนกัน ร้อยละ 4
- คีย์ข้อมูลเหมือนกัน ร้อยละ 3

แผนภูมิที่ 2-4 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการจ่ายเงินสมทบประกันสังคมกับวิธีการรับจ่ายเงินรายการทั่วไป





รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

3. ความต้องการและความคาดหวัง

จากการสอบถามเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อให้การทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ ควรปรับปรุงบัตรรับรองสิทธิให้เป็นบัตรแข็งและสแกนบาร์โค้ดทั้งหมด ร้อยละ 33 ควรมีบิลแจ้งยอดที่ต้องชำระและยอดค้างชำระให้ผู้ประกันตนทราบในรอบปัจจุบัน ร้อยละ 23 ควรปรับให้สามารถจ่ายย้อนหลังได้มากกว่า 2 เดือน ร้อยละ 13 ควรปรับปรุงระบบการไหลข้อมูลลูกค้าให้เร็วขึ้นและระบุนายอดเงินที่ต้องจ่าย ร้อยละ 8 ควรปรับปรุงการอัปเดตข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น ร้อยละ 7 และควรปรับปรุงระบบออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ตลอด/ไม่ขัดข้องบ่อย ร้อยละ 3

ตารางที่ 2-12 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงของกลุ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุง : กลุ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิส	
• ควรปรับปรุงบัตรรับรองสิทธิให้เป็นบัตรแข็งและสแกนบาร์โค้ดทั้งหมด	33%
• ควรมีบิลแจ้งยอดที่ต้องชำระและยอดค้างชำระให้ผู้ประกันตนทราบในรอบปัจจุบัน	23%
• ควรปรับให้สามารถจ่ายย้อนหลังได้มากกว่า 2 เดือน	13%
• ควรปรับปรุงระบบการไหลข้อมูลลูกค้าให้เร็วขึ้นและระบุนายอดเงินที่ต้องจ่าย	8%
• ควรปรับปรุงการอัปเดตข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น	7%
• ควรปรับปรุงระบบออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ตลอด/ไม่ขัดข้องบ่อย	3%



## ภูมิหลัง : กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร

### กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร

ภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์

- กลุ่มโรงพยาบาล : มีสัดส่วนผู้หญิง (92%) มากกว่าผู้ชาย (8%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานอายุ 30-59 ปี (95%) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า (91%) มีทั้งที่เป็นระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ (54%) และระดับพนักงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่ทั่วไป (42%)
- กลุ่มธนาคาร : มีสัดส่วนผู้หญิง (83%) มากกว่าผู้ชาย (17%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยผู้ใหญ่อายุ 40-59 ปี (72%) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า (99%) มีทั้งที่เป็นระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ (61%) และระดับพนักงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่ทั่วไป (36%)
- กลุ่มประกันภัย : มีสัดส่วนผู้ชาย (73%) มากกว่าผู้หญิง (27%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 20-59 ปี (98%) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า (61%) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป (68%)
- กลุ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิส : มีสัดส่วนผู้หญิง (77%) มากกว่าผู้ชาย (23%) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 20-39 ปี (94%) การศึกษากระจายทุกระดับมีทั้งที่เป็นระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ (67%) และระดับพนักงานทั่วไป (32%)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 2-13 แสดงภูมิหลังผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร

จำนวนตัวอย่าง (ราย)	โรงพยาบาล	ธนาคาร	ไปรษณีย์	เคาน์เตอร์เซอร์วิส
	236	231	231	231
<b>เพศ</b>				
ชาย	8%	17%	73%	23%
หญิง	92%	83%	27%	77%
<b>อายุ</b>				
15-19 ปี	-	-	-	3%
20-29 ปี	4%	16%	22%	49%
30-39 ปี	29%	12%	25%	45%
40-49 ปี	43%	51%	29%	3%
50-59 ปี	23%	21%	22%	-
60 ปีขึ้นไป	1%	-	2%	-
<b>การศึกษา</b>				
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	-	-	1%	10%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1%	-	20%	30%
ปวส./อนุปริญญา	8%	1%	18%	23%
ปริญญาตรีขึ้นไป	91%	99%	61%	37%
<b>อาชีพ/ตำแหน่งหน้าที่การงาน</b>				
พนักงานทั่วไป	42%	36%	68%	32%
ผู้จัดการ/ซูเปอร์ไวเซอร์	54%	61%	29%	67%
ผู้บริหารระดับสูง	4%	3%	3%	1%



### ส่วนที่ 3 กลุ่ม : เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ต่อหน่วยงานต่างๆ ที่ได้ติดต่อ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ประกันสังคม โรงพยาบาล ธนาคาร ไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส

การประเมินความพึงพอใจ ใช้มาตราวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจ	“พอใจมาก”	“พอใจ”	“พอใจปานกลาง”	“พอใจน้อย”	“พอใจน้อยมาก”

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม สามารถวิเคราะห์โดยพิจารณาจาก ① จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (พอใจมาก+พอใจ) หรือเรียกว่า Top 2 boxes ② จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจ (พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) หรือเรียกว่า Bottom 2 boxes และ ③ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจ โดยแบ่งช่วงคะแนนแบบอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.80	หมายถึง	“พอใจน้อยมาก”
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	“พอใจน้อย”
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	“พอใจปานกลาง”
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	“พอใจ”
คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21	หมายถึง	“พอใจมาก”

ผลการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ต่อหน่วยงานต่างๆ ที่ได้ติดต่อ แสดงดังต่อไปนี้



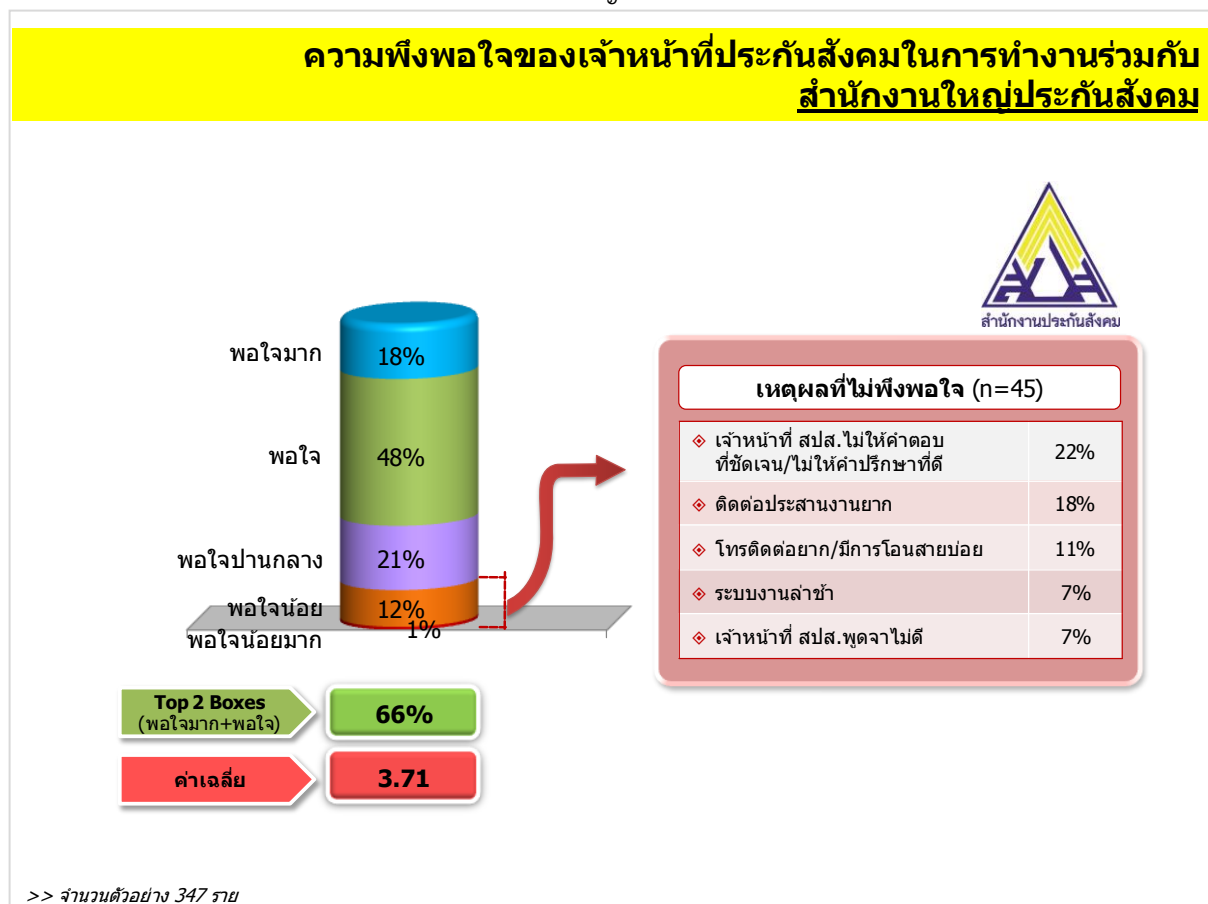
## 1. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อสำนักงานใหญ่ประกันสังคม

### 1.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม

เมื่อสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ ร้อยละ 66 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม (พอใจมาก 18% และพอใจ 48%) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.71 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

อย่างไรก็ตาม มีเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ร้อยละ 13 ที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม (Bottom 2 boxes : พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) โดยให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ประกันสังคมไม่ให้คำตอบที่ชัดเจน/ไม่ห้คำปรึกษาที่ดี ติดต่อประสานงาน/โทรติดต่อยาก ระบบงานล่าช้า และเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี

แผนภูมิภาพที่ 3-1 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม





## 1.2 สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ เกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อมูลดังนี้

### สิ่งที่พึงพอใจ

- การให้ข้อมูลและคำตอบที่ชัดเจน/ให้คำปรึกษาที่ดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี/ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- การบริการ/การติดต่อประสานงาน/การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

### สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- ไม่มีผู้รับเรื่องโดยตรง ต้องโอนสายไปเรื่อยๆจะได้คำตอบ
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้/ไม่สามารถทำงานแทนกันได้/สามารถให้คำตอบได้ไม่ก็คนทำให้ซ้ำ
- ระบบงานล่าช้า/ระบบ IT ไม่ทันสมัย/คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า
- เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำตอบที่ชัดเจน/ตอบกลางๆ
- โทรติดยาก
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ

### ปัญหาอุปสรรค

- โทรติดยาก
- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้/ไม่สามารถให้คำตอบได้/ไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ กรณีคนที่รับผิดชอบหยุดงาน/ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง
- มีการโอนสายบ่อย/รอสายนาน/ขั้นตอนการติดต่อมากเกินไป
- ระบบ IT ไม่ทันสมัย/คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า
- Call Center ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ต้องโอนสาย/1506 ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- ระบบการประสานงานไม่ดี/ระบบการติดต่อประสานงานยาก
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- ระบบกองทุนเงินทดแทน ม.40 ระบบไม่เสถียร



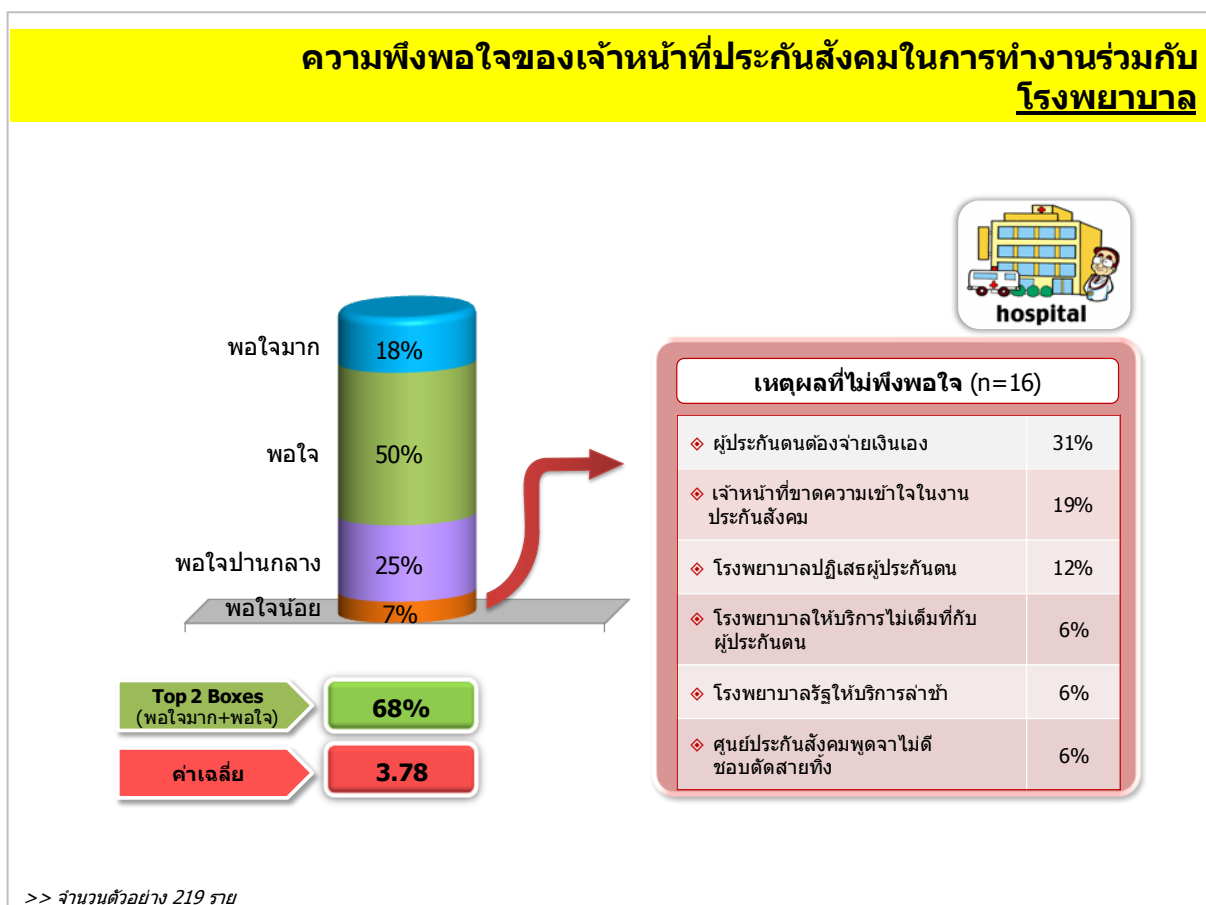
## 2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อโรงพยาบาล

### 2.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล

เมื่อสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ ร้อยละ 68 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล (พอใจมาก 18% และพอใจ 50%) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.78 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

อย่างไรก็ตามมีเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ร้อยละ 7 ที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล (Bottom 2 boxes : พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) โดยให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขาดความเข้าใจในงานด้านประกันสังคม และเคยได้รับร้องเรียนจากผู้ประกันตน เช่น เรื่องที่โรงพยาบาลให้ประกันตนจ่ายเงินเอง โรงพยาบาลปฏิเสธผู้ประกันตน โรงพยาบาลให้บริการไม่เต็มที่ โรงพยาบาลรัฐให้บริการล่าช้า

ภาพที่ 3-2 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล





รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

## 2.2 สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ เกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับโรงพยาบาล (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อมูลดังนี้

- สิ่งที่พึงพอใจ**
- ได้รับความร่วมมือที่ดี/การติดต่อประสานงานรวดเร็ว
  - เจ้าหน้าที่พูดจาดี/เป็นกันเอง
- สิ่งที่ไม่พึงพอใจ**
- โรงพยาบาลไม่ให้ความสำคัญกับผู้ประกันตน
  - เอกสารจัดส่งล่าช้า/ขอประวัติการรักษาค่อนข้างล่าช้า/โรงพยาบาลรัฐไม่ให้ความร่วมมือในการขอเอกสารเพิ่มเติม
  - โรงพยาบาลให้ผู้ประกันตนจ่ายเงินเอง
  - เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านประกันสังคม
  - การประสานงานภายในโรงพยาบาลล่าช้า
  - โรงพยาบาลไม่ตรวจสอบสิทธิของผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินเอง
  - ข้อมูลในเอกสารผิดพลาด (เช่น ชื่อ สกุล)
- ปัญหาอุปสรรค**
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้/ ตอบคำถามไม่ได้
  - ได้รับเอกสาร (ใบเสร็จ) จากโรงพยาบาลล่าช้า/ขั้นตอนการขอเอกสารจากโรงพยาบาล ต้องติดต่อหลายที่/ขั้นตอนการขอประวัติการรักษายุ่งยาก
  - โรงพยาบาลไม่สนใจผู้ประกันตน
  - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
  - การทำงานภายในโรงพยาบาลล่าช้า
  - มีการเปลี่ยนแปลง/โยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อย



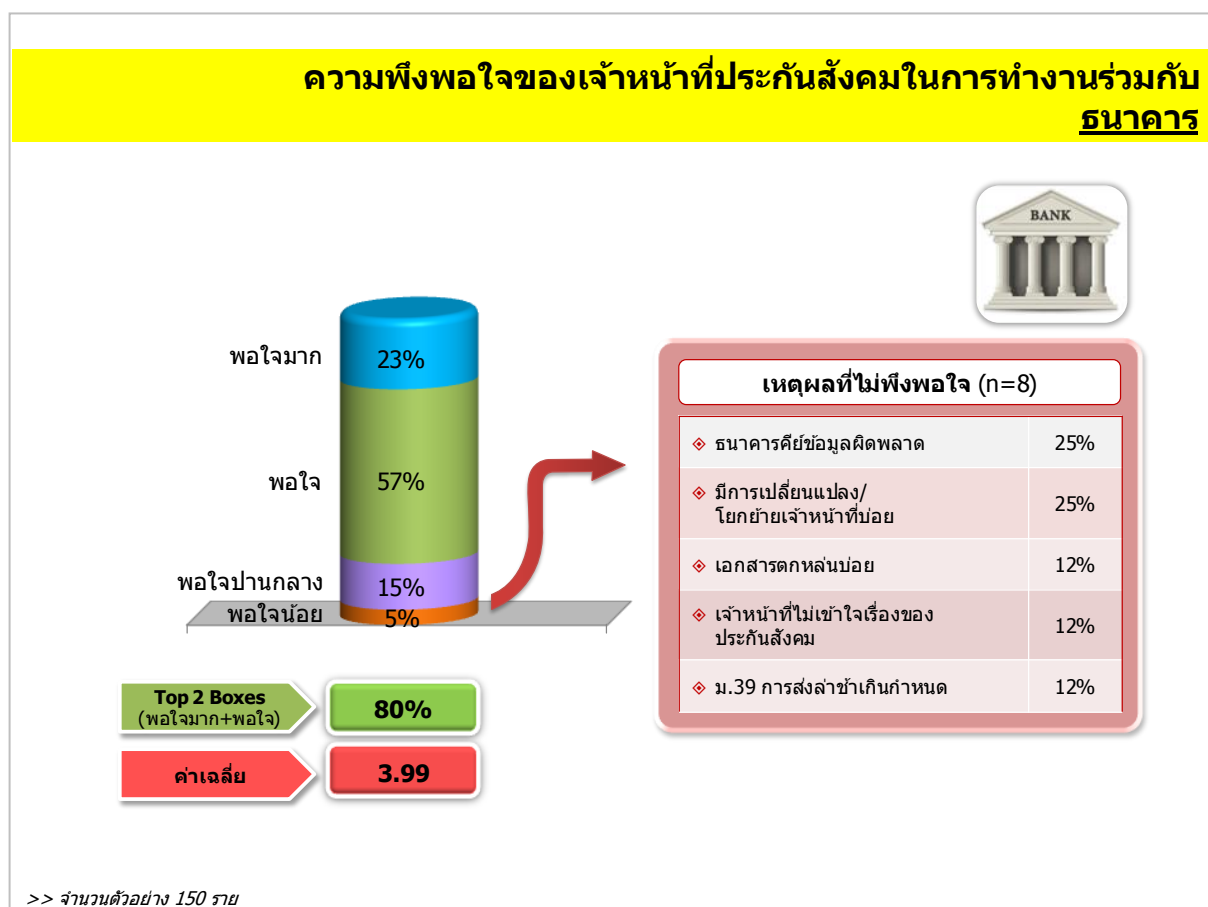
### 3. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อธนาคาร

#### 3.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับธนาคาร

เมื่อสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการทำงานร่วมกับธนาคาร พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับธนาคาร (พอใจมาก 23% และพอใจ 57%) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.99 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

อย่างไรก็ตามมีเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ร้อยละ 5 ที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับธนาคาร (Bottom 2 boxes : พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) โดยให้เหตุผลว่า ธนาคารมีความผิดพลาดในการคีย์ข้อมูล เจ้าหน้าที่ของธนาคารขาดความเข้าใจในงานประกันสังคม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อย เอกสารไม่ครบถ้วน และจัดส่งล่าช้าเกินกำหนด (มาตรา 39)

ภาพที่ 3-3 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับธนาคาร





### 3.2 สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงานร่วมกับธนาคาร

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ เกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับธนาคาร (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อมูลดังนี้

#### สิ่งที่พึงพอใจ

- ได้รับความร่วมมือที่ดี/การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยดี
- ธนาคารทำงานอย่างเป็นระบบ/ดำเนินการรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ธนาคารพูดจาดี/เป็นกันเอง
- ธนาคารส่งเอกสารตรงเวลา
- เอกสารไม่ผิดพลาด

#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- เอกสารมาถึงล่าช้า/เอกสารส่งไปส่วนกลางก่อนแล้วค่อยส่งมาทำให้ล่าช้า
- เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่รู้เรื่องประกันสังคม (เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ)
- เจ้าหน้าที่คัดยข้อมูลผิดพลาด

#### ปัญหาอุปสรรค

- เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญงาน เนื่องจากโยกย้ายบ่อย/เจ้าหน้าที่ใหม่ไม่ค่อยรู้งาน
- การติดต่อประสานงานล่าช้า/ไม่ได้รับความร่วมมือ
- เอกสารผิดพลาด (คีย์เลขผู้ประกันตนผิด ออกใบเสร็จผิด) และขั้นตอนการแก้ไขยุ่งยาก



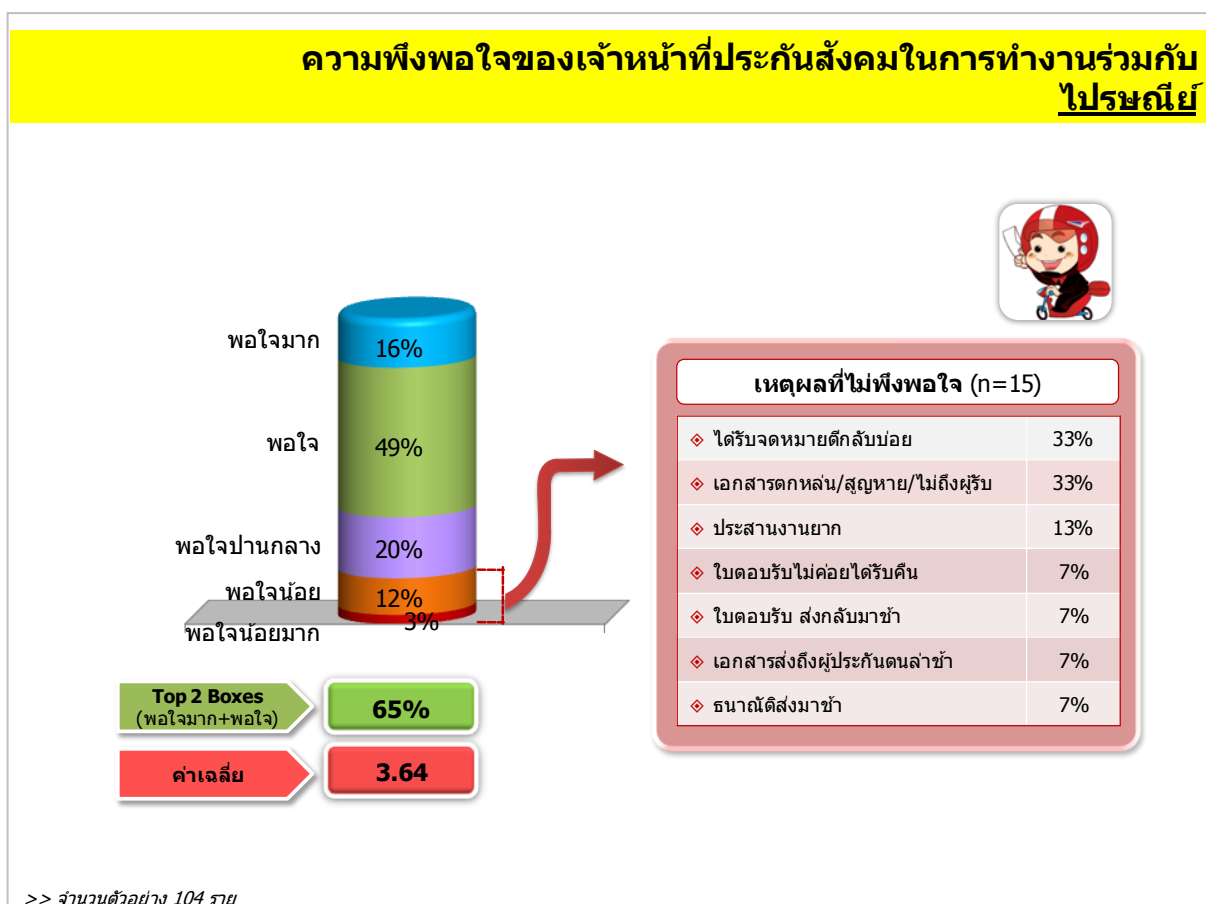
#### 4. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อไปรษณีย์

##### 4.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์

เมื่อสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ ร้อยละ 65 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับไปรษณีย์ (พอใจมาก 16% และพอใจ 49%) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.64 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

อย่างไรก็ตาม มีเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ร้อยละ 15 ที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับไปรษณีย์ (Bottom 2 boxes : พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) โดยให้เหตุผลว่า เอกสารที่ส่งให้ผู้ประกันตนไม่ถึงผู้รับ มีการส่งคืนกลับมาบ่อย กรณีมีปัญหาติดต่อประสานงานยาก ใบตอบรับไม่ได้รับคืนหรือส่งกลับมาช้า มีความล่าช้าในการจัดส่งเอกสาร/ธนาณัติ

ภาพที่ 3-4 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์





#### 4.2 สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการเกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับไปรษณีย์ (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อมูลดังนี้

- สิ่งที่พึงพอใจ**
- ได้รับความร่วมมือ/เมื่อเกิดปัญหา ทางไปรษณีย์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
  - พนักงานบริการรวดเร็ว
  - พนักงานบริการดี/ดูแลเอาใจใส่/เป็นที่คุ้นเคย
  - เข้าถึงผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึง
  - ปฏิบัติตามนโยบายเป็นอย่างดี
  - พนักงานทำงานถูกต้อง

- สิ่งที่ไม่พึงพอใจ**
- เอกสารหาย/ไม่ถึงมือผู้รับ/ธนาคัตไม่ถึงมือผู้รับ
  - เอกสาร/ธนาคัตตีกลับ
  - เอกสารถึงผู้รับช้า
  - ส่งธนาคัตแต่ไม่มีผู้รับทางไปรษณีย์ ไม่ติดต่อกลับมา/ไม่คืนจดหมายมาให้
  - เมื่อเอกสารหาย ไปรษณีย์ไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้

- ปัญหาอุปสรรค**
- เอกสารสูญหาย/ไม่ถึงมือผู้รับ/ถ้าไม่ลงทะเบียนเอกสารไม่ถึงผู้รับ
  - เอกสารถึงช้า/ถ้าผู้ประกันตน อยู่ไกล เอกสารถึงช้า
  - ผู้ประกันตนไม่ทราบว่าสามารถชำระเงินที่ไปรษณีย์ได้
  - เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ



## 5. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส

### 5.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส

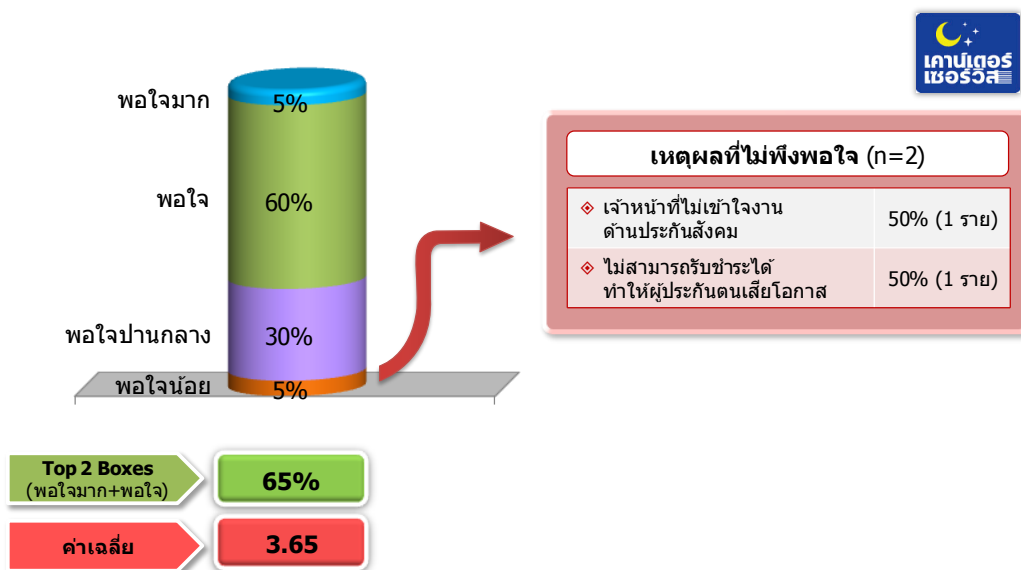
เมื่อสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ ร้อยละ 65 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส (พอใจมาก 5% และพอใจ 60%) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.65 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

อย่างไรก็ตาม มีเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ร้อยละ 5 ที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Bottom 2 boxes : พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) โดยให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่เข้าใจงานด้านประกันสังคม และระบบขัดข้อง ไม่สามารถรับชำระได้ ทำให้ผู้ประกันตนเสียโอกาส

ภาพที่ 3-5 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส



## ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในการทำงานร่วมกับ เคาน์เตอร์เซอร์วิส



>> จำนวนตัวอย่าง 43 ราย

### 5.2 สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการเกี่ยวกับสิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อมูลดังนี้

#### สิ่งที่พึงพอใจ

- การเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่ทำให้ผู้ประกันตนสะดวกในการใช้บริการ
- พนักงานบริการดี
- พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ดี
- รายงานออกตามปกติ ตรงตามต้องการ/รายงานส่งตรงเวลาดี

#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- พนักงานไม่เข้าใจระบบ สปส. ทำให้มีข้อผิดพลาด
- มีการออกไปเสร็จผิด
- ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่สามารถดูข้อมูลได้
- การจ่ายค่าธรรมเนียม/การเก็บเงินเกิน ต้องทำเรื่องขอคืน
- ระบบลุ่มบ่่อย

#### ปัญหาอุปสรรค

- พนักงานไม่เข้าใจระบบ สปส.



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

- เปลี่ยนพนักงานบ่อย
- มีการเก็บเงินซ้ำซ้อน/เก็บเงินไม่ครบถ้วน
- ระบบออนไลน์ล่ม
- หาข้อมูลผู้ประกันตนไม่เจอ จ่ายไม่ได้ ม.39,ม.40
- ใบเสร็จจติด ต้องเสียเวลาแก้ไข
- การรับจ่ายล่วงหน้า พนักงานไม่สอบถาม ทำให้ข้อมูลผิด

### 6. ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม

#### 6.1 ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับงานประกันสังคม กับนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ในการให้บริการเกี่ยวกับงานประกันสังคมกับนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนอื่นๆ เคยประสบปัญหาในเรื่องใดบ้าง (คำถามปลายเปิด) ซึ่งเจ้าหน้าที่ประกันสังคมได้อธิบายว่า ปัญหาการให้บริการที่พบที่สุด คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม ทั้งกลุ่มผู้ประกันตน และกลุ่มนายจ้าง รองลงมาเป็นปัญหาในเรื่องการแจ้งข้อมูลเข้า-ออกของลูกจ้าง (ไม่แจ้ง/แจ้งล่าช้า) การส่งเงินสมทบของนายจ้าง (ไม่ส่ง/ส่งล่าช้า/ส่งไม่ครบ) การเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อประกันสังคมไม่ครบถ้วน กำลังคนของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การที่นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของประกันสังคม เช่น ไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง จำนวนพนักงาน และวันทำงานที่ถูกต้อง

ตารางที่ 3-1 ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับงานประกันสังคมกับนายจ้างลูกจ้างและผู้ประกันตน

ปัญหาการให้บริการ	(n=357)
-------------------	---------



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

◆ ผู้ประกันตนไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม	36%
◆ นายจ้างขาดความรู้เรื่องประกันสังคม/ ไม่เข้าใจสิทธิของประกันสังคม	19%
◆ นายจ้างไม่แจ้งการเข้า-ออกของลูกจ้าง/แจ้งล่าช้า	18%
◆ นายจ้างไม่ค่อยส่งเงินสมทบ/ส่งล่าช้า/ส่งไม่ครบ	10%
◆ ผู้ประกันตนไม่ทราบรายละเอียดเอกสารที่ต้องนำมาติดต่อ	9%
◆ เจ้าหน้าที่ของ สปส.ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	6%
◆ นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ สปส.	4%
◆ นายจ้างนำส่งเอกสารไม่ครบ/ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง	4%
◆ นายจ้างปิดบังข้อมูลจริงกับ สปส. (เช่น จำนวนคน วันเข้าทำงาน ค่าจ้าง)	3%
◆ นายจ้างกรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง	3%

## 6.2 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมระบุถึงมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี (74%) รองลงมาเป็น ด้านอาคารสถานที่ (64%) ด้านอุปกรณ์สำนักงาน (62%) ด้านกำลังคน (56%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ยานพาหนะ (33%) ด้านข้อมูลข่าวสาร (26%) และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (24%)

ปัญหาหลักที่พบในด้านระบบเทคโนโลยี คือ ระบบออนไลน์ล่าช้า และขัดข้อง/ไม่เสถียร ส่วนด้านอาคารสถานที่ มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องความคับแคบของสถานที่ในการให้บริการ มีที่จอดรถไม่เพียงพอ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ระบุถึงปัญหาอุปสรรคสำคัญในการทำงาน เช่น กำลังคนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน อุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์) ไม่เพียงพอ รถที่ไปเก็บเงินสมทบมีจำนวนไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่ รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้า และไม่ได้แจ้งข้อมูลข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ประกันสังคมได้รับรู้ ก่อนที่จะประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ข้อมูลทางสื่อจะรู้ก่อนเจ้าหน้าที่)

ตารางที่ 3-2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

	ไม่มีปัญหา	มีปัญหา	รายละเอียดปัญหาที่พบ
ด้านระบบเทคโนโลยี	26%	74%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ระบบออนไลน์ช้า</li><li>- ระบบออนไลน์ล่ม/ขัดข้องบ่อย/ไม่เสถียร</li><li>- คอมพิวเตอร์น้อย/ไม่เพียงพอ</li><li>- คอมพิวเตอร์เก่า</li></ul>
ด้านอาคาร/สถานที่	36%	64%	<ul style="list-style-type: none"><li>- สถานที่คับแคบ</li><li>- ที่จอดรถไม่เพียงพอ/ไม่มีที่จอดรถ</li><li>- ที่นั่งน้อยเกินไป</li><li>- สถานที่ตั้งไม่สะดวกเดินทางลำบาก</li><li>- ไฟฟ้าตกบ่อย</li><li>- สถานที่เก่า/ไม่สวยงาม</li><li>- ห้องน้ำไม่เพียงพอ</li><li>- ไม่มีอาคารส่วนตัว</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 3-2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น (ต่อ)

	ไม่มีปัญหา	มีปัญหา	รายละเอียดปัญหาที่พบ
ด้านอุปกรณ์สำนักงาน	38%	62%	<ul style="list-style-type: none"><li>- คอมพิวเตอร์ และปริ้นท์เตอร์ไม่เพียงพอ</li><li>- คอมพิวเตอร์เก่า</li><li>- อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ</li><li>- โทรศัพท์ และแฟกซ์ไม่เพียงพอ</li><li>- เบิกจ่ายอุปกรณ์สำนักงานใช้เวลานาน</li></ul>
ด้านกำลังคน	44%	56%	<ul style="list-style-type: none"><li>- กำลังคนไม่เพียงพอ</li><li>- เจ้าหน้าที่สำหรับ ม.40 ไม่เพียงพอ</li><li>- เจ้าหน้าที่ชำนาญการมีน้อยเกินไป</li></ul>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ยานพาหนะ	67%	33%	<ul style="list-style-type: none"><li>- รถที่ไปเก็บเงินสมทบไม่เพียงพอ</li><li>- คนขับรถไม่เพียงพอ</li><li>- ไม่มีการทำประกันรถยนต์ให้</li><li>- รถหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ไม่มีอุปกรณ์ที่ครบครัน</li></ul>
ด้านข้อมูลข่าวสาร	74%	26%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ข้อมูลไม่อัปเดต/ซ้ำ</li><li>- ข้อมูลทางสื่อจะรู้ก่อนเจ้าหน้าที่</li><li>- หนังสือเวียนมาถึงช้า</li></ul>
ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	76%	24%	<ul style="list-style-type: none"><li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้/ขาดความชำนาญ</li><li>- เจ้าหน้าที่ใหม่ขาดความรู้/ขาดประสบการณ์ในการทำงาน</li><li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่ไม่ตรงกับสายงาน</li><li>- เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้านไม่รอบรู้ทุกด้าน</li><li>- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้าน IT</li><li>- เจ้าหน้าที่ขาดจิตสำนึกในการบริการ/ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน</li></ul>



### 6.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุง

เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ สิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง (คำถามปลายเปิด) ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยบริการ ได้เสนอความคิดเห็นว่า ต้องการให้สำนักงานประกันสังคม พัฒนาปรับปรุงในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์/IT มากที่สุด รองลงมา ต้องการให้เพิ่มการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และต้องการให้พิจารณาการเพิ่มผลตอบแทน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ ต้องการให้ปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน/คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพิ่มอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมากขึ้น การพิจารณาโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับเจ้าหน้าที่ และการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรให้ทันสมัย เป็นต้น

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม

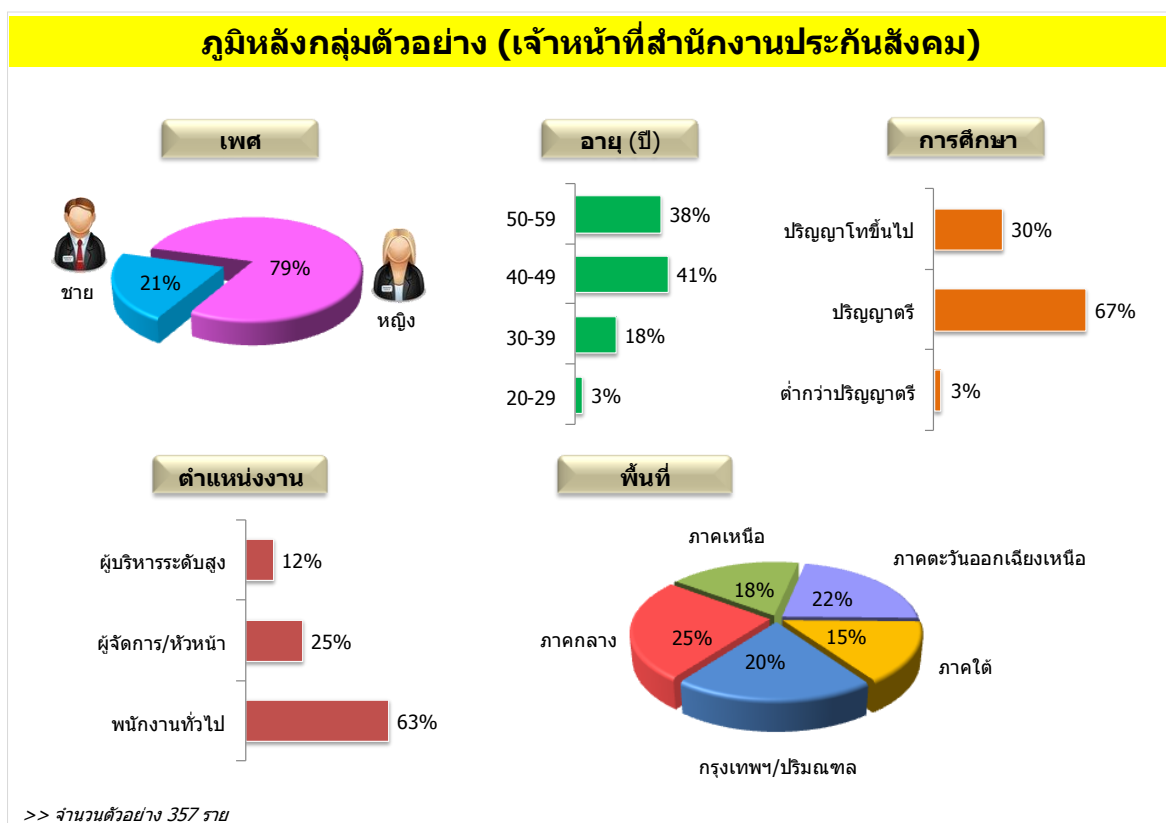
ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อสำนักงานประกันสังคม	(n=357)
◇ ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์/IT	42%
◇ จัดฝึกอบรมพนักงาน/พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ	29%
◇ เพิ่มผลตอบแทนให้กับพนักงาน (เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน	21%
◇ ปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน/คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย	18%
◇ เพิ่มกำลังคนให้เพียงพอ	17%
◇ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมากขึ้นกว่าเดิม	6%
◇ เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับพนักงาน	6%
◇ การประชาสัมพันธ์องค์กรมากขึ้น/ปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรให้ทันสมัย	5%
◇ ให้ผู้ใหญ่ระดับบริหารมาเยี่ยมพนักงาน	4%
◇ จัดงบประมาณให้ สปส. ต่างจังหวัดมากขึ้น	3%
◇ เพิ่มจำนวนรถยนต์	3%
◇ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตน มาตรา 40 ได้ทราบมากขึ้นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงิน	3%



### ภูมิหลัง : กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคม มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ ทั้ง 115 หน่วยบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่สัมภาษณ์ มีสัดส่วนเป็นผู้หญิง (79%) มากกว่าผู้ชาย (21%) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-59 ปี (79%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (67%) หรือสูงกว่า (30%) ส่วนตำแหน่งงาน มีตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไป (63%) ผู้จัดการ/หัวหน้า (25%) จนถึงผู้บริหารระดับสูง (12%)

ภาพที่ 3-6 ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคม





## ส่วนที่ 4 กลุ่ม : ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของประกันสังคม

### 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2556 มีขอบเขตการศึกษาทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

- ① ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ
- ② ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ③ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล
- ④ ด้านอาคารสถานที่

การประเมินความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจ	“พอใจมาก”	“พอใจ”	“พอใจปานกลาง”	“พอใจน้อย”	“พอใจน้อยมาก”

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถวิเคราะห์โดยพิจารณาจาก ① จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (พอใจมาก+พอใจ) หรือเรียกว่า Top 2 boxes ② จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจ (พอใจน้อย+พอใจน้อยมาก) หรือเรียกว่า Bottom 2 boxes และ ③ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์ความหมายของความพึงพอใจ โดยแบ่งช่วงคะแนนแบบอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.80	หมายถึง	“พอใจน้อยมาก”
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	“พอใจน้อย”
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	“พอใจปานกลาง”
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	“พอใจ”
คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21	หมายถึง	“พอใจมาก”

ผลการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านต่างๆ แสดงดังต่อไปนี้



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.24 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านต่างๆ พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 ทั้งสิ้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ มีคะแนนระหว่าง 4.15-4.31 หรือระดับ “พอใจและพอใจมาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 4-1 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
ต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	ร้อยละของ ผู้ให้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของสำนักงาน ประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	89%	4.24	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	90%	4.31	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการ ให้บริการ	88%	4.27	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	86%	4.21	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	86%	4.15	พอใจ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้าน โดยรวม จำแนกตามกลุ่มนายจ้าง และลูกจ้าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม ในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4-2 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
ต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกกลุ่มนายจ้างและกลุ่มลูกจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	รวมทั้งประเทศ	นายจ้าง	ลูกจ้าง
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.24	4.19	4.26
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.25	4.34
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.27	4.23	4.29
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.19	4.26
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	4.10	4.18



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามส่วนงานบริการต่างๆ พบว่า งานตรวจสอบติดตามหนี้/งานเงินสมทบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานทะเบียนและประสานการแพทย์ และงานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
ต่อหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ จำแนกส่วนงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	งานขอรับเงิน ประโยชน์ ทดแทน	งานทะเบียน และประสาน การแพทย์	งานตรวจสอบ ติดตามหนี้/ งานเงินสมทบ	งานการเงิน และบัญชี
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของสำนักงาน ประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.24	4.17	4.21	4.28	4.25
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.24	4.31	4.37	4.32
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาใน การให้บริการ	4.27	4.21	4.24	4.32	4.29
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.13	4.16	4.25	4.24
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	4.15	4.09	4.13	4.20	4.17

### 1.2 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านต่างๆ

#### 1.2.1 ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ มีประเด็นศึกษาย่อย 5 หัวข้อ ได้แก่ ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ การแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (89%) ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (88%) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (88%) ความรวดเร็วในการให้บริการ (83%) และการแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (82%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.17-4.35 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 4-4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการและระยะเวลา ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	88%	4.27	พอใจมาก
ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	88%	4.35	พอใจมาก
ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว	89%	4.34	พอใจมาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	88%	4.26	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	83%	4.23	พอใจมาก
การแสดงผลแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการ	82%	4.17	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการ  
ให้บริการ จากทุกประเด็นย่อยรวมกัน เท่ากับ 4.27 หรือระดับ “พอใจมาก”

จากผลการสำรวจมีผู้ให้บริการจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 1-2) ที่ไม่พึงพอใจต่อด้านกระบวนการและ  
ระยะเวลาในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4-5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านกระบวนการและระยะเวลา ในการให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว	1%	- มีคนเยอะมาก รอนาน ให้บริการช้า - พนักงานให้บริการน้อย/ มีช่องบริการน้อย - มีการแซงคิว
ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	1%	- มีคนเยอะมาก รอนาน ให้บริการช้า - พนักงานให้บริการน้อย/ มีช่องบริการน้อย
การแสดงผลแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	1%	- ไม่มีแผนผังการให้บริการ - ไม่บอกชัดเจน
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2%	- มีคนเยอะมาก รอนาน ให้บริการช้า - พนักงานให้บริการน้อย/ มีช่องบริการน้อย - จุดรับเงินคืนช้ามากไม่เหมือนจ่ายเงิน
ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	1%	- ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง - มีความผิดพลาดในการทำงาน - ไม่อธิบายข้อมูลให้ชัดเจน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 1.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่  การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม และความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ (90%) การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี (86%) การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (85%) และการยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (84%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระดับที่ค่อนข้างสูง ระหว่าง 4.26-4.39 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	90%	4.31	พอใจมาก
ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ	90%	4.39	พอใจมาก
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	86%	4.32	พอใจมาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	85%	4.27	พอใจมาก
การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	84%	4.26	พอใจมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากทุกประเด็นย่อยรวมกัน เท่ากับ 4.31 หรือระดับ “พอใจมาก”



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

จากผลการสำรวจ มีผู้ใช้บริการจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 1-2) ที่ไม่พึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4-7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	2%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่ยิ้มแย้ม</li><li>- ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ</li><li>- พูดจาไม่ค่อยดี</li><li>- ตอบคำถามไม่ละเอียด/ ไม่ค่อยเต็มใจตอบข้อซักถาม</li></ul>
การให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1%	<ul style="list-style-type: none"><li>- พูดจาไม่ค่อยดี</li><li>- ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ</li><li>- ไม่ค่อยเต็มใจตอบข้อซักถาม</li></ul>
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	1%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ</li><li>- ตอบคำถามไม่ละเอียด</li><li>- ไม่ค่อยเต็มใจตอบข้อซักถาม</li><li>- ไม่ค่อยให้คำแนะนำ</li></ul>

หมายเหตุ : เรื่องความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ ไม่มีผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจ



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### 1.2.3 ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่  เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อจริยธรรมและธรรมาภิบาลของสำนักงานประกันสังคม โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริกรรู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลของสำนักงานประกันสังคม ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (86%) ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (84%) เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (78%) และช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (73%)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเด็นย่อยต่างๆ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีคะแนนระหว่าง 3.99-4.31 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (4.31) และให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (4.23) มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.20 หรือระดับ “พอใจมาก” ขณะที่เรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (4.08) และช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (3.99) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หรือในระดับ “พอใจ”

ตารางที่ 4-8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.15	พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	86%	4.31	พอใจมาก
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	84%	4.23	พอใจมาก
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย	78%	4.08	พอใจ
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป	73%	3.99	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล จากทุกประเด็นย่อยรวมกัน เท่ากับ 4.15 หรือระดับ “พอใจ”

จากผลการสำรวจ มีผู้ให้บริการจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 2) ที่ไม่พึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลของสำนักงานประกันสังคม โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 4-9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย	2%	- ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสาร - ข้อมูลประชาสัมพันธ์มีน้อย
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป	2%	- ไม่รู้จะแสดงความคิดเห็นอย่างไร - ช่องทางรับเรื่องมีน้อย
เรื่องความเสมอภาคเท่าเทียมและ ยุติธรรมในการให้บริการ	1%	- ไม่เท่าเทียม/แข่งคิวให้คนรู้จักใช้บริการก่อน - พนักงานไม่ค่อยใส่ใจการให้บริการ

หมายเหตุ: ประเด็นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีผู้ให้บริการที่ไม่พึงพอใจ

#### 1.2.4 ด้านอาคารสถานที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านอาคารสถานที่ มีประเด็นศึกษาย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่  การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของสำนักงานประกันสังคม โดยรวมกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อ ด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานประกันสังคม ในเรื่องจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ (86%) การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (84%) และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (82%) ขณะที่เรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน มีผู้ให้บริการที่พึงพอใจ ร้อยละ 74

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเด็นย่อยต่างๆ ด้านอาคารสถานที่ มีคะแนนระหว่าง 4.02-4.28 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยเรื่องการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ (4.28) การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.22) มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.20 หรือระดับ “พอใจมาก” ขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.20) และเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (4.02) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หรือในระดับ “พอใจ”



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 4-10 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านอาคารสถานที่ (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านอาคารสถานที่	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.21	พอใจมาก
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ	86%	4.28	พอใจมาก
การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	84%	4.22	พอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	82%	4.20	พอใจ
ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน	74%	4.02	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่ จากทุกประเด็นย่อย  
รวมกัน เท่ากับ 4.21 หรือระดับ “พอใจมาก”

จากผลการสำรวจ มีผู้ให้บริการจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 1-3) ที่ไม่พึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ของ  
หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4-11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม  
ด้านอาคารสถานที่ (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านอาคารสถานที่	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวก ต่อการใช้บริการ	1%	- แออัดเกินไป - ที่จอดรถน้อยเกินไป - คู่มือทันสมัย - อยู่ห่างไกล
การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1%	- ป้ายไม่ค่อยชัดเจน
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	1%	- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ค่อยมี - ที่นั่งน้อย - น้ำดื่มไม่เพียงพอ
ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน	3%	- ห้องน้ำไม่สะอาด - ห้องน้ำหายาก ไม่ค่อยมี - ห้องน้ำไม่เปิดบริการ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

**1.3 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค**

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในต่างจังหวัด

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของ สำนักงานประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.24	4.05	4.23	4.36	4.41	4.13
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.11	4.29	4.46	4.51	4.19
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาใน การให้บริการ	4.27	4.10	4.26	4.37	4.44	4.19
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.04	4.20	4.34	4.36	4.12
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	3.97	4.15	4.28	4.35	4.01



#### 1.4 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.24	4.29	4.18	4.06
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.37	4.26	4.13
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.27	4.32	4.24	4.09
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.27	4.14	4.03
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	4.20	4.10	4.00



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.5 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทั่วประเทศของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม เมื่อจัดอันดับ 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน หน่วยบริการสาขาอุบลราชธานี และหน่วยให้บริการจังหวัดสระแก้ว ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 10 อันดับทั่วประเทศ

อันดับทั่วประเทศ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (17,433)			4.24	4.27	4.31	4.20	4.11
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.68	4.72	4.59	4.71
2	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.71	4.67	4.53	4.62
3	88	สาขาอุบลราชธานี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.68	4.69	4.56	4.54
4	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.60	4.54	4.69	4.50	4.66
5	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.58	4.61	4.69	4.58	4.45
6	86	สาขาชุมแพ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.58	4.59	4.63	4.55	4.56
7	64	สาขาตากสิน (150)	เหนือ	S	4.56	4.62	4.67	4.52	4.45
8	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.55	4.55	4.59	4.46	4.62
9	76	สุรินทร์ (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.55	4.61	4.55	4.44	4.59
10	71	พิจิตร (150)	เหนือ	S	4.54	4.47	4.67	4.45	4.56



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในแต่ละภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการสาขาคลองหลวง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ หน่วยบริการพื้นที่ 6 และหน่วยบริการสาขาบางพลี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-15 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก กรุงเทพฯ และปริมณฑล

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (3,626)							
1	20	สาขาคลองหลวง (152)	ปริมณฑล	M	4.39	4.50	4.42	4.23	4.40
2	6	พื้นที่ 6 (150)	กทม.	M	4.31	4.35	4.38	4.23	4.29
3	15	สาขาบางพลี (150)	ปริมณฑล	M	4.30	4.38	4.34	4.14	4.33
4	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.27	4.26	4.25	4.29	4.27
5	8	พื้นที่ 8 (150)	กทม.	L	4.18	4.26	4.25	4.00	4.22



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในแต่ละภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในภาคกลาง จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดสระแก้ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดนครนายก หน่วยบริการจังหวัดชัยนาท และหน่วยบริการจังหวัดอ่างทอง ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-16 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคกลาง

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคกลาง (4,229)			4.23	4.26	4.29	4.15	4.20
1	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.60	4.54	4.69	4.50	4.66
2	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.55	4.55	4.59	4.46	4.62
3	30	ชัยนาท (150)	กลาง	S	4.48	4.53	4.57	4.41	4.40
4	27	อ่างทอง (153)	กลาง	S	4.48	4.49	4.60	4.36	4.45
5	31	สระบุรี (152)	กลาง	M	4.41	4.47	4.52	4.29	4.35



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในแต่ละภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในภาคเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาตาคลีและหน่วยบริการจังหวัดพิจิตรตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-17 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคเหนือ

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคเหนือ (3,012)							
1	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.71	4.67	4.53	4.62
2	64	สาขาตาคลี (150)	เหนือ	S	4.56	4.62	4.67	4.52	4.45
3	71	พิจิตร (150)	เหนือ	S	4.54	4.47	4.67	4.45	4.56
4	70	สาขาวังทอง (150)	เหนือ	S	4.51	4.56	4.69	4.28	4.51
5	57	อุตรดิตถ์ (150)	เหนือ	S	4.51	4.53	4.56	4.47	4.49



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในแต่ละภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขากุมภวาปี หน่วยบริการจังหวัดหนองบัวลำภู และหน่วยบริการสาขาชุมแพ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-18 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3,645)			4.41	4.44	4.51	4.35	4.36
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.68	4.72	4.59	4.71
2	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.68	4.69	4.56	4.54
3	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.58	4.61	4.69	4.58	4.45
4	86	สาขาชุมแพ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.58	4.59	4.63	4.55	4.56
5	76	สุรินทร์ (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.55	4.61	4.55	4.44	4.59



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในแต่ละภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในภาคใต้ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัด สุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดกระบี่ หน่วยบริการสาขาทุ่งสง และหน่วยบริการจังหวัดชุมพร ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-19 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : 5 อันดับแรก ภาคใต้

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและ ระยะเวลาในการ ให้บริการ	ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคใต้ (2,921)							
1	103	สุราษฎร์ธานี (151)	ใต้	S	4.50	4.55	4.63	4.44	4.38
2	99	กระบี่ (150)	ใต้	S	4.33	4.49	4.34	4.14	4.34
3	98	สาขาทุ่งสง (150)	ใต้	S	4.32	4.36	4.35	4.22	4.37
4	106	ชุมพร (156)	ใต้	S	4.32	4.34	4.43	4.23	4.28
5	97	นครศรีธรรมราช (191)	ใต้	S	4.31	4.30	4.40	4.21	4.35



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก (S) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน และหน่วยบริการสาขากุมภวาปี ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-20 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดเล็ก (S)

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (17,433)			4.24	4.27	4.31	4.20	4.11
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.68	4.72	4.59	4.71
2	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.71	4.67	4.53	4.62
3	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.68	4.69	4.56	4.54
4	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.60	4.54	4.69	4.50	4.66
5	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.58	4.61	4.69	4.58	4.45



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดกลาง (M) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาลองหลง และหน่วยบริการจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-21 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดกลาง (M)

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและ ระยะเวลาในการ ให้บริการ	ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		รวมทั้งประเทศ (17,433)							
1	31	สระบุรี (152)	กลาง	M	4.41	4.47	4.52	4.29	4.35
2	20	สาขาลองหลง (152)	ปริมณฑล	M	4.39	4.50	4.42	4.23	4.40
3	39	ฉะเชิงเทรา (150)	กลาง	M	4.36	4.36	4.40	4.24	4.42
4	26	สาขาอุทัย (150)	กลาง	M	4.32	4.41	4.44	4.17	4.28
5	6	พื้นที่ 6 (150)	กทม.	M	4.31	4.35	4.38	4.23	4.29



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ขนาดใหญ่ (L) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และหน่วยบริการพื้นที่ 8 หน่วยบริการจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-22 คะแนนเฉลี่ยหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม : ขนาดใหญ่ (L)

อันดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั้งประเทศ (17,433)							
1	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.27	4.26	4.25	4.29	4.27
2	25	พระนครศรีอยุธยา (150)	กลาง	L	4.19	4.21	4.16	4.10	4.28
3	8	พื้นที่ 8 (150)	กทม.	L	4.18	4.26	4.25	4.00	4.22
4	53	เชียงใหม่ (150)	เหนือ	L	4.18	4.22	4.28	4.14	4.07
5	34	สาขาศรีราชา (150)	กลาง	L	4.17	4.17	4.25	4.15	4.10



## 1.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม

### 1.6.1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อกองทุนประกันสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.35 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ในด้านต่างๆ พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีผู้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 ทั้งสิ้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ มีคะแนนระหว่าง 4.15-4.31 หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 4-23 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	87%	4.35	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	90%	4.31	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	88%	4.28	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	86%	4.21	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	86%	4.15	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคมในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามกลุ่มนายจ้าง และลูกจ้าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม ในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4-24 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนประกันสังคม จำแนกกลุ่มนายจ้างและกลุ่มลูกจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวมทั้งประเทศ	นายจ้าง	ลูกจ้าง
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.35	4.04	4.22
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.25	4.34
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	4.24	4.30
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.18	4.23
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	4.11	4.18

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคมในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามส่วนงานบริการต่างๆ พบว่า งานตรวจสอบติดตามหนี้/งานเงินสมทบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานทะเบียนและประสานการแพทย์ และงานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4-25 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนประกันสังคม จำแนกส่วนงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวมทั้งประเทศ	งานขอรับเงิน ประโยชน์ ทดแทน	งานทะเบียน และประสาน การแพทย์	งานตรวจสอบ ติดตามหนี้/ งานเงินสมทบ	งานการเงิน และบัญชี
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.35	4.15	4.20	4.29	4.26
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.22	4.30	4.37	4.32
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	4.19	4.24	4.32	4.30
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.12	4.15	4.26	4.24
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	4.07	4.12	4.20	4.18



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.6.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม ในด้านต่างๆ

1.6.2.1 ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (89%) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (88%) และความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (88%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.18-4.35 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-26 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	88%	4.28	พอใจมาก
ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	88%	4.35	พอใจมาก
ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว	89%	4.34	พอใจมาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	88%	4.27	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	83%	4.24	พอใจมาก
การแสดงผลแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	82%	4.18	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.6.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ (89%) การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี (86%) และการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (85%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.26-4.38 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-27 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
ของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	90%	4.31	พอใจมาก
ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ	89%	4.38	พอใจมาก
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	86%	4.31	พอใจมาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	85%	4.27	พอใจมาก
การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	84%	4.26	พอใจมาก



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.6.2.3 ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (86%) และการให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (83%) ขณะที่ 2 ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (78%) และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (74%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.00-4.30 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-28 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล  
ของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ร้อยละของผู้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.15	พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	86%	4.30	พอใจมาก
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	83%	4.23	พอใจมาก
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย	78%	4.09	พอใจ
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป	74%	4.00	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.6.2.4 ด้านอาคารและสถานที่

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านอาคารและสถานที่ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านอาคารและสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ (86%) การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (84%) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (82%) ขณะที่ประเด็นเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.00-4.28 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-29 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่  
ของกองทุนประกันสังคม (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านอาคารสถานที่	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.21	พอใจมาก
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ	86%	4.28	พอใจมาก
การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	84%	4.22	พอใจมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	82%	4.20	พอใจ
ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน	74%	4.00	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

**1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม จำแนกตามภาค**

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามภาค พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้ให้บริการกองทุนประกันสังคม ในต่างจังหวัด

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนประกันสังคม จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการของ สำนักงานประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.35	4.04	4.22	4.37	4.43	4.13
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.10	4.28	4.47	4.52	4.18
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาใน การให้บริการ	4.28	4.09	4.25	4.40	4.46	4.20
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.03	4.19	4.34	4.38	4.13
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	3.96	4.14	4.28	4.38	4.02



### 1.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคมในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้ให้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
กองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.35	4.30	4.17	4.05
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	4.36	4.24	4.12
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.28	4.34	4.21	4.08
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.21	4.28	4.12	4.02
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.15	4.21	4.08	3.98



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทั่วประเทศของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม เมื่อจัดอันดับ 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาชุมแพ หน่วยบริการสาขากุมภวาปี และหน่วยบริการจังหวัดหนองบัวลำภู ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-32 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ทั่วประเทศ

ลำดับทั่วประเทศ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (14,174)			4.24	4.28	4.31	4.15	4.21
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.69	4.72	4.60	4.71
2	86	สาขาชุมแพ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.64	4.64	4.68	4.60	4.63
3	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.63	4.69	4.69	4.58	4.56
4	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.64	4.72	4.63	4.48
5	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.61	4.70	4.66	4.48	4.60
6	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.58	4.55	4.68	4.46	4.63
7	64	สาขาตากสิน (150)	เหนือ	S	4.56	4.62	4.68	4.52	4.42
8	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.55	4.55	4.58	4.46	4.62
9	76	สุรินทร์ (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.55	4.61	4.55	4.44	4.59
10	93	กาฬสินธุ์ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.54	4.49	4.60	4.50	4.56



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า หน่วยบริการสาขาคองหลวง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดนนทบุรีและหน่วยบริการสาขาบางพลี ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-33 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : กรุงเทพฯ และปริมณฑล

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (3,000)			4.04	4.28	4.31	4.15	4.21
1	20	สาขาคองหลวง (152)	ปริมณฑล	M	4.38	4.50	4.40	4.21	4.40
2	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.29	4.30	4.28	4.30	4.29
3	15	สาขาบางพลี (150)	ปริมณฑล	M	4.28	4.36	4.32	4.13	4.31
4	6	พื้นที่ 6 (150)	กทม.	M	4.25	4.28	4.29	4.15	4.26
5	1	พื้นที่ 1 (169)	กทม.	M	4.19	4.23	4.22	4.13	4.16



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการในภาคกลาง จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า หน่วยบริการจังหวัดสระแก้ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดนครนายก หน่วยบริการจังหวัดอ่างทอง และหน่วยบริการจังหวัดชัยนาท ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-34 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคกลาง

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคกลาง (3,466)							
1	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.58	4.55	4.68	4.46	4.63
2	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.55	4.55	4.58	4.46	4.62
3	27	อ่างทอง (153)	กลาง	S	4.47	4.49	4.60	4.36	4.45
4	30	ชัยนาท (150)	กลาง	S	4.47	4.53	4.57	4.40	4.40
5	38	ตราด (150)	กลาง	S	4.41	4.48	4.45	4.23	4.45



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในภาคเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาตาคลีและหน่วยบริการจังหวัดอุตรดิตถ์ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-35 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคเหนือ

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคเหนือ (2,350)			4.37	4.28	4.31	4.15	4.21
1	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.61	4.70	4.66	4.48	4.60
2	64	สาขาตาคลี (150)	เหนือ	S	4.56	4.62	4.68	4.52	4.42
3	57	อุตรดิตถ์ (150)	เหนือ	S	4.53	4.54	4.56	4.48	4.53
4	71	พิจิตร (150)	เหนือ	S	4.52	4.46	4.65	4.43	4.54
5	70	สาขาวังทอง (150)	เหนือ	S	4.51	4.58	4.71	4.25	4.49



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาชุมแพและหน่วยบริการสาขากุมภวาปี ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-36 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3,018)			4.43	4.28	4.31	4.15	4.21
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.69	4.72	4.60	4.71
2	86	สาขาชุมแพ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.64	4.64	4.68	4.60	4.63
3	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.63	4.69	4.69	4.58	4.56
4	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.64	4.72	4.63	4.48
5	76	สุรินทร์ (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.55	4.61	4.55	4.44	4.59



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการ ในภาคใต้ จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า หน่วยบริการจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดกระบี่และหน่วยบริการจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-37 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : ภาคใต้

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคใต้ (2,340)							
1	103	สุราษฎร์ธานี (151)	ใต้	S	4.52	4.58	4.63	4.44	4.44
2	99	กระบี่ (150)	ใต้	S	4.35	4.54	4.35	4.16	4.34
3	97	นครศรีธรรมราช (191)	ใต้	S	4.34	4.33	4.43	4.24	4.36
4	98	สาขาทุ่งสง (150)	ใต้	S	4.31	4.36	4.33	4.19	4.36
5	106	ชุมพร (156)	ใต้	S	4.30	4.34	4.41	4.20	4.25



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดเล็ก (S) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดเลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ หน่วยบริการสาขาชุมแพและหน่วยบริการสาขากุมภวาปี ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-38 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก (S)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		รวมทั้งประเทศ (14,174)							
1	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.68	4.69	4.72	4.60	4.71
2	86	สาขาชุมแพ (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.64	4.64	4.68	4.60	4.63
3	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.63	4.69	4.69	4.58	4.56
4	84	หนองบัวลำภู (161)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.62	4.64	4.72	4.63	4.48
5	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.61	4.70	4.66	4.48	4.60



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดกลาง (M) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการสาขาลองหลง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดสระบุรีและหน่วยบริการจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-39 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง (M)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		รวมทั่วประเทศ (14,174)			4.24	4.28	4.31	4.15	4.21
1	20	สาขาลองหลง (152)	ปริมณฑล	M	4.38	4.50	4.40	4.21	4.40
2	31	สระบุรี (152)	กลาง	M	4.35	4.40	4.46	4.27	4.28
3	39	ฉะเชิงเทรา (150)	กลาง	M	4.35	4.36	4.38	4.22	4.43
4	40	สาขาบางปะกง (151)	กลาง	M	4.34	4.46	4.46	4.21	4.22
5	26	สาขาอุทัย (150)	กลาง	M	4.32	4.41	4.44	4.14	4.29



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ขนาดใหญ่ (L) จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดเชียงใหม่และหน่วยบริการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-40 คะแนนเฉลี่ยกองทุนประกันสังคม : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ (L)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลา ในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		รวมทั่วประเทศ (14,174)			4.24	4.28	4.31	4.15	4.21
1	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.29	4.30	4.28	4.30	4.29
2	53	เชียงใหม่ (150)	เหนือ	L	4.21	4.27	4.32	4.16	4.11
3	25	พระนครศรีอยุธยา (150)	กลาง	L	4.18	4.20	4.14	4.11	4.26
4	34	สาขาศรีราชา (150)	กลาง	L	4.17	4.17	4.28	4.14	4.10
5	73	นครราชสีมา (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	L	4.13	4.24	4.24	4.08	3.97



## 1.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน

### 1.10.1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน พบว่า ผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อกองทุนเงินทดแทน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.31 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ในด้านต่างๆ พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 ทั้งสิ้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ มีคะแนนระหว่าง 4.12-4.27 หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 4-41 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนเงินทดแทน (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	86%	4.31	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	90%	4.27	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	87%	4.22	พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	86%	4.17	พอใจ
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	86%	4.12	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน ในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามกลุ่มนายจ้าง และลูกจ้าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม ในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4-42 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนเงินทดแทน จำแนกกลุ่มนายจ้างและลูกจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวมทั่วประเทศ	นายจ้าง	ลูกจ้าง
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.31	4.19	4.26
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.27	4.22	4.31
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	4.18	4.25
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.17	4.12	4.21
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.12	4.07	4.16

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน ในแต่ละด้านโดยรวม จำแนกตามส่วนงานบริการต่างๆ พบว่า แต่ละส่วนงานบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวม ในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4-43 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนเงินทดแทน จำแนกส่วนงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนประกันสังคม	รวม ทั่วประเทศ	งานขอรับเงิน ประโยชน์ ทดแทน	งานทะเบียน และประสาน การแพทย์	งานตรวจสอบ ติดตามหนี้/ งานเงินสมทบ	งานการเงิน และบัญชี
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนประกันสังคม (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.31	4.17	4.21	4.28	4.25
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.27	4.25	4.26	4.27	4.27
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลา ในการให้บริการ	4.22	4.21	4.19	4.21	4.23
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.17	4.15	4.09	4.15	4.17
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.12	4.10	4.07	4.11	4.12



## 1.10.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน ในด้านต่างๆ

### 1.10.2.1 ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (89%) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (87%) และความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (87%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.12-4.30 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-44 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	87%	4.22	พอใจมาก
ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	87%	4.30	พอใจมาก
ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว	89%	4.29	พอใจมาก
ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	87%	4.21	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	81%	4.16	พอใจ
การแสดงผลแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	81%	4.12	พอใจ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.10.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ (89%) การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ (85%) และการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (84%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 4.22-4.34 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-45 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
ของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	90%	4.27	พอใจมาก
ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ	89%	4.34	พอใจมาก
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	85%	4.27	พอใจมาก
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	84%	4.24	พอใจมาก
การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	83%	4.22	พอใจมาก



### 1.10.2.3 ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (86%) และการให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (83%) ขณะที่ 2 ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (77%) และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (72%) ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 3.95-4.28 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-46 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล  
ของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ร้อยละของผู้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.12	พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	86%	4.28	พอใจมาก
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	83%	4.19	พอใจ
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย	77%	4.04	พอใจ
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป	72%	3.95	พอใจ



#### 1.10.2.4 ด้านอาคารและสถานที่

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านอาคารและสถานที่ โดยมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ใช้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes พอใจมาก+พอใจ) ต่อด้านอาคารและสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ (85%) การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (83%) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (82%) ขณะที่ประเด็นเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย อยู่ระหว่าง 3.97-4.23 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” ถึง “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-47 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่  
ของกองทุนเงินทดแทน (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านอาคารสถานที่	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	86%	4.17	พอใจ
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ	85%	4.23	พอใจมาก
การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	83%	4.17	พอใจ
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	82%	4.16	พอใจ
ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน	73%	3.97	พอใจ



### 1.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามภาค

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามภาค พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทนในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้ให้บริการกองทุนเงินทดแทน ในต่างจังหวัด

ตารางที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ  
กองทุนเงินทดแทน จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนเงินทดแทน	รวม ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจโดยรวมกองทุนเงินทดแทน (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.31	4.05	4.23	4.36	4.41	4.13
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.27	4.11	4.27	4.39	4.46	4.18
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาใน การให้บริการ	4.22	4.07	4.23	4.31	4.39	4.17
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.17	4.04	4.17	4.26	4.30	4.11
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.12	3.96	4.13	4.24	4.31	4.02



### 1.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทนในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม ต่ำกว่าผู้ให้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
กองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนเงินทดแทน	รวม ทั่วประเทศ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ความพึงพอใจโดยรวมต่อกองทุนเงินทดแทน (เฉลี่ยรวมจาก 4 ด้าน)	4.31	4.29	4.18	4.06
ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.27	4.33	4.23	4.12
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	4.22	4.28	4.20	4.05
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่	4.17	4.24	4.09	4.03
ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	4.12	4.18	4.07	3.98



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการ

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทั่วประเทศของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน เมื่อจัดอันดับ 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการสาขาเดชอุดม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดนครนายก หน่วยบริการจังหวัดเลยและหน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-50 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : รวมทั่วประเทศ

ลำดับทั่วประเทศ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (5,167)							
1	79	สาขาเดชอุดม (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.66	4.52	4.79	4.67	4.67
2	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.65	4.63	4.71	4.56	4.68
3	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.65	4.68	4.68	4.57	4.65
4	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.70	4.69	4.55	4.57
5	80	ยโสธร (153)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.61	4.68	4.58	4.49	4.70
6	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.59	4.65	4.70	4.50	4.50
7	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.59	4.57	4.66	4.54	4.59
8	91	มหาสารคาม (152)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.56	4.53	4.70	4.50	4.52
9	103	สุราษฎร์ธานี (151)	ใต้	S	4.54	4.61	4.72	4.57	4.26
10	50	เพชรบุรี (150)	กลาง	S	4.54	4.58	4.58	4.41	4.59



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จัดอันดับ 5 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า หน่วยบริการสาขาคอลงหลวง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการพื้นที่ 6 และหน่วยบริการสาขาบางพลี ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-51 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : กรุงเทพฯ และปริมณฑล

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลาใน การให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล (1,252)							
1	20	สาขาคอลงหลวง (152)	ปริมณฑล	M	4.33	4.41	4.37	4.15	4.40
2	6	พื้นที่ 6 (150)	กทม.	M	4.32	4.31	4.34	4.22	4.41
3	15	สาขาบางพลี (150)	ปริมณฑล	M	4.29	4.39	4.37	4.12	4.28
4	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.25	4.18	4.18	4.31	4.34
5	2	พื้นที่ 2 (150)	กทม.	L	4.22	4.29	4.28	4.13	4.17



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการในภาคกลาง จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดนครนายก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดสระแก้ว และหน่วยบริการจังหวัดเพชรบุรี ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-52 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคกลาง

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลาใน การให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		ภาคกลาง (1,425)			4.20	4.23	4.27	4.13	4.17
1	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.65	4.63	4.71	4.56	4.68
2	44	สระแก้ว (150)	กลาง	S	4.59	4.57	4.66	4.54	4.59
3	50	เพชรบุรี (150)	กลาง	S	4.54	4.58	4.58	4.41	4.59
4	27	อ่างทอง (153)	กลาง	S	4.45	4.54	4.58	4.36	4.34
5	31	สระบุรี (152)	กลาง	M	4.44	4.47	4.60	4.30	4.39



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการในภาคเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการสาขาวังทอง หน่วยบริการจังหวัดอุทัยธานี และหน่วยบริการสาขาตากสิน ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-53 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคเหนือ

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคเหนือ (928)							
1	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.70	4.69	4.55	4.57
2	70	สาขาวังทอง (150)	เหนือ	S	4.54	4.59	4.63	4.36	4.57
3	65	อุทัยธานี (156)	เหนือ	S	4.51	4.54	4.52	4.51	4.48
4	64	สาขาตากสิน (150)	เหนือ	S	4.51	4.54	4.67	4.45	4.37
5	71	พิจิตร (150)	เหนือ	S	4.50	4.46	4.60	4.43	4.52



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า หน่วยบริการสาขาเดชอุดม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดเลยและหน่วยบริการจังหวัดยโสธร ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-54 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (749)			4.36	4.39	4.46	4.31	4.30
1	79	สาขาเดชอุดม (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.66	4.52	4.79	4.67	4.67
2	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.65	4.68	4.68	4.57	4.65
3	80	ยโสธร (153)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.61	4.68	4.58	4.49	4.70
4	88	สาขากุมภวาปี (150)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.59	4.65	4.70	4.50	4.50
5	91	มหาสารคาม (152)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.56	4.53	4.70	4.50	4.52



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามหน่วยบริการในภาคใต้ จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดชุมพร หน่วยบริการจังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยบริการจังหวัดกระบี่ ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-55 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : ภาคใต้

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		ภาคใต้ (813)			4.12	4.17	4.18	4.02	4.11
1	103	สุราษฎร์ธานี (151)	ใต้	S	4.54	4.61	4.72	4.57	4.26
2	106	ชุมพร (156)	ใต้	S	4.39	4.38	4.49	4.30	4.37
3	97	นครศรีธรรมราช (191)	ใต้	S	4.28	4.30	4.33	4.17	4.33
4	99	กระบี่ (150)	ใต้	S	4.28	4.42	4.33	4.11	4.26
5	112	พัทลุง (150)	ใต้	S	4.26	4.34	4.40	4.22	4.09



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดเล็ก (S) จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการสาขาเดชอุดม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดนครนายกและหน่วยบริการจังหวัดเลย ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-56 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก (S)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (5,167)							
1	79	สาขาเดชอุดม (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.66	4.52	4.79	4.67	4.67
2	43	นครนายก (151)	กลาง	S	4.65	4.63	4.71	4.56	4.68
3	89	เลย (151)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.65	4.68	4.68	4.57	4.65
4	62	แม่ฮ่องสอน (150)	เหนือ	S	4.63	4.70	4.69	4.55	4.57
5	80	ยโสธร (153)	ตะวันออกเฉียงเหนือ	S	4.61	4.68	4.58	4.49	4.70



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดกลาง (M) จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดฉะเชิงเทราและหน่วยบริการสาขาลองหลวง ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-57 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดกลาง (M)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการ และระยะเวลาในการ ให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	ด้านอาคาร สถานที่
		รวมทั่วประเทศ (5,167)			4.24	4.22	4.27	4.12	4.17
1	31	สระบุรี (152)	กลาง	M	4.44	4.47	4.60	4.30	4.39
2	39	ฉะเชิงเทรา (150)	กลาง	M	4.36	4.40	4.40	4.25	4.39
3	20	สาขาลองหลวง (152)	ปริมณฑล	M	4.33	4.41	4.37	4.15	4.40
4	6	พื้นที่ 6 (150)	กทม.	M	4.32	4.31	4.34	4.22	4.41
5	26	สาขาอุทัย (150)	กลาง	M	4.31	4.39	4.39	4.26	4.20



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน จำแนกตามขนาดของหน่วยบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ขนาดใหญ่ (L) จัดอันดับ 5 อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า หน่วยบริการจังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หน่วยบริการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและหน่วยบริการพื้นที่ 2 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-58 คะแนนเฉลี่ยกองทุนเงินทดแทน : หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ขนาดใหญ่ (L)

ลำดับ	ที่	หน่วยบริการ	ภูมิภาค	ขนาด	รวม	ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	ด้านอาคารสถานที่
		รวมทั่วประเทศ (5,167)			4.24	4.22	4.27	4.12	4.17
1	17	นนทบุรี (150)	ปริมณฑล	L	4.25	4.18	4.18	4.31	4.34
2	25	พระนครศรีอยุธยา (150)	กลาง	L	4.24	4.22	4.22	4.17	4.34
3	2	พื้นที่ 2 (150)	กทม.	L	4.22	4.29	4.28	4.13	4.17
4	8	พื้นที่ 8 (150)	กทม.	L	4.17	4.23	4.22	3.99	4.24
5	36	สาขาลวกแดง (152)	กลาง	L	4.15	4.14	4.25	4.12	4.12



#### 1.14 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

เมื่อสอบถามผู้ให้บริการ สิ่ง que ผู้ใช้บริการต้องการให้หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อสรุปว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม พัฒนาปรับปรุงเรื่องการบริการของพนักงานหรือบริการด้วยใจ (Service mind) มากที่สุด รองลงมา เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน เช่น ค่าทันตกรรม ค่ารักษาพยาบาล และเงินทดแทน ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการจัดการเอกสารให้ถูกต้องและรวดเร็ว มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์มากกว่าเดิม และสถานที่มีความกว้างขวาง

ตารางที่ 4-59 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม	(n=17,433)
◇ ไม่มี	79%
◇ ปรับปรุงการบริการของพนักงาน (พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม ใส่ใจให้บริการ และให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและชัดเจน)	5%
◇ เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน เช่น ค่าทำฟัน ค่ารักษาพยาบาล และเงินทดแทน	3%
◇ การจัดการเอกสารให้ถูกต้องและรวดเร็ว	2%
◇ ต้องการได้ที่จอดรถเพิ่ม	2%
◇ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	2%
◇ ปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางเพื่อความสะดวก	1%



## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่ายพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 73 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.89 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

ตารางที่ 4-60 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย จำแนกรายด้าน

ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (รวม 2 ด้าน)	73%	3.89	พอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	68%	3.82	พอใจ
ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล	78%	3.96	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย จากทุกประเด็นรวมกัน เท่ากับ 3.89 หรือระดับ “พอใจ”

### 2.1 ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่ายด้านการให้บริการของโรงพยาบาล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล มีประเด็นศึกษาย่อย 7 หัวข้อ ได้แก่  คุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์ คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลจัดให้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการเปรียบเทียบกับผู้ป่วยทั่วไป ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล การให้บริการด้วยความสุภาพพูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมกว่าร้อยละ 60 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) การให้บริการของโรงพยาบาล ในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์ (74%) คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลจัดให้ (71%) การให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (68%เท่ากัน) ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล (66%) ส่วนเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการเปรียบเทียบกับผู้ป่วยทั่วไปและความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้บริการที่พึงพอใจ ร้อยละ 64 และร้อยละ 54 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล มีคะแนนระหว่าง 3.55-3.95 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” โดยเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ (3.55) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 4-61 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	ร้อยละของผู้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	68%	3.82	พอใจ
คุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์	74%	3.95	พอใจ
คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลจัดให้	71%	3.90	พอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	68%	3.88	พอใจ
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	68%	3.86	พอใจ
ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล	66%	3.83	พอใจ
ความเสมอภาคในการให้บริการเปรียบเทียบกับผู้ป่วยทั่วไป	64%	3.78	พอใจ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	54%	3.55	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล จากทุกประเด็น  
ย่อยรวมกัน เท่ากับ 3.82 หรือระดับ “พอใจ”



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

จากผลการสำรวจ มีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่ง (ร้อยละ 4-13) ที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4-62 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	ร้อยละของ ผู้ใช้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
คุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์	4%	<ul style="list-style-type: none"><li>- แพทย์ไม่เต็มทีกับการรักษา</li><li>- ควรเอาใจใส่ผู้ป่วยกว่านี้</li><li>- วินิจฉัยไม่ตรงโรค</li><li>- จ่ายยาราคาถูก / จ่ายแต่พาราเซตามอล</li><li>- ไม่ส่งไปพบแพทย์เฉพาะทาง</li><li>- แพทย์พูดจาไม่ดีกับคนไข้</li></ul>
คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลจัดให้	5%	<ul style="list-style-type: none"><li>- จ่ายยาราคาถูก/ จ่ายแต่พาราเซตามอล</li><li>- ให้อาไม่ครบ/จ่ายยาไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ</li></ul>
ความรวดเร็วในการให้บริการ	13%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ค่อนข้างช้า คนเยอะ รอนานมาก</li><li>- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ (แพทย์ พยาบาล มีน้อย)</li></ul>
ความเสมอภาคในการให้บริการเปรียบเทียบกับผู้ป่วยทั่วไป	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่เท่าเทียมกันในการเอาใจใส่/ ควรเอาใจใส่ผู้ป่วยกว่านี้</li><li>- ไม่ควรแยกรักษาผู้ป่วย</li></ul>
ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	6%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควรเอาใจใส่ผู้ป่วยกว่านี้</li><li>- พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ</li></ul>
การให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	5%	<ul style="list-style-type: none"><li>- พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ</li><li>- ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li><li>- ไม่ยิ้มแย้ม</li></ul>
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4%	<ul style="list-style-type: none"><li>- ไม่ค่อยให้คำปรึกษา</li></ul>



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ต่ำกว่าผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในต่างจังหวัด อยู่เล็กน้อย ในเกือบทุกประเด็น โดยเฉพาะเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้บริการล่าช้า ใช้เวลานานในการรอรับบริการ

ตารางที่ 4-63 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค

ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการของ โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	3.72	3.74	3.91	4.02	3.83
คุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์	3.82	3.88	4.09	4.15	3.97
คุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่โรงพยาบาลจัดให้	3.74	3.82	4.01	4.13	3.93
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.44	3.47	3.59	3.74	3.63
ความเสมอภาคในการให้บริการเปรียบเทียบกับ ผู้ป่วยทั่วไป	3.62	3.71	3.88	4.00	3.81
ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	3.76	3.74	3.91	4.03	3.79
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษย สัมพันธ์ดี	3.85	3.79	3.96	4.07	3.83
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	3.79	3.77	3.94	4.06	3.84



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

## 2.2 ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล มีประเด็นศึกษาย่อย 2 หัวข้อ ได้แก่  การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล โดยร้อยละ 75 ของผู้ใช้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อเรื่องการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ และร้อยละ 71 พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย มีคะแนนระหว่าง 3.93-3.99 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ”

ตารางที่ 4-64 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	78%	3.96	พอใจ
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ	75%	3.99	พอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	71%	3.93	พอใจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล จากทุกประเด็นย่อยรวมกัน เท่ากับ 3.96 หรือระดับ “พอใจ”

จากผลการสำรวจ มีผู้ใช้บริการจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 2-3) ที่ไม่พึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล โดยระบุเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4-65 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Bottom 2 boxes และเหตุผลที่ไม่พึงพอใจ)

ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล	ร้อยละของผู้ใช้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ (Bottom 2 boxes)	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	2%	- สถานที่แออัด คับแคบ มีคนใช้บริการมาก - สถานที่ไม่สะอาด - ห้องน้ำไม่สะอาด
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3%	- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก - ที่นั่งน้อย - ภาชนะไม่สะอาด



### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล สูงกว่าผู้บริการโรงพยาบาลในภาคอื่นๆ อยู่เล็กน้อย ทั้งเรื่องการจัดสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ตารางที่ 4-66 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ  
ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล จำแนกตามภาค

ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
ความพึงพอใจโดยรวมด้านอาคารสถานที่ของ โรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ยรวมทุกประเด็นย่อย)	3.93	3.93	3.99	4.10	3.91
การจัดสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อ การให้บริการ	3.95	3.96	4.02	4.14	3.95
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.90	3.90	3.96	4.07	3.88

### 2.3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

เมื่อสอบถามผู้บริการ สิ่งที่ผู้บริการต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อสรุปว่า ผู้บริการต้องการให้โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ พัฒนาปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการบริการมากที่สุด รองลงมา ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย การพูดจาที่สุภาพ คุณภาพของยา/เวชภัณฑ์ที่จ่ายให้ผู้ป่วย การบริการ/การรักษาที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกับผู้ป่วยทั่วไป เพิ่มจำนวนบุคลากร (แพทย์ เจ้าหน้าที่) และสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด คับแคบ

ตารางที่ 4-67 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาล	(n=7,245)
◇ ไม่มี	71%
◇ ปรับปรุงความรวดเร็วในการบริการ (รอตรวจ และรอรับยา ใช้เวลานาน)	11%
◇ ควรเอาใจใส่ผู้ป่วย	3%
◇ พยาบาลไม่สุภาพ	3%
◇ ปรับปรุงเรื่องการจ่ายยา	3%
◇ ควรบริการให้เท่าเทียมกัน	2%
◇ เพิ่มบุคลากร (แพทย์ เจ้าหน้าที่) ให้มากขึ้น	2%
◇ ปรับปรุงด้านการรักษาให้ได้มาตรฐาน	1%
◇ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มใส่ใจในการให้บริการ	1%



### 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

#### 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยสอบถามผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 ที่เคยนำส่งเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในรอบปีที่ผ่านมา โดยประเด็นในการสำรวจ มี 5 หัวข้อ ได้แก่ □ ความสะดวกในการไปใช้บริการ (ไม่ไกลจากจุดบริการ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ที่เคยนำส่งเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยประมาณร้อยละ 80 ของผู้บริการ รู้สึก “พอใจ” ถึง “พอใจมาก” (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) ต่อความสะดวกในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการใช้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ของเคาน์เตอร์เซอร์วิส (86-89%) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละประเด็นย่อย ด้านการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีคะแนนระหว่าง 4.32-4.37 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”

ตารางที่ 4-68 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส  
(Top 2 boxes และคะแนนเฉลี่ย)

ความพึงพอใจต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ (Top 2 boxes)	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ยรวม 5 ประเด็นย่อย)	89%	4.34	พอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	89%	4.37	พอใจมาก
ความสะดวกในการไปใช้บริการ (ไม่ไกลจากจุดบริการ)	87%	4.34	พอใจมาก
การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	86%	4.34	พอใจมาก
ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ	86%	4.33	พอใจมาก
ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ	86%	4.32	พอใจมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส จากทุกประเด็นย่อยรวมกัน เท่ากับ 4.34 หรือระดับ “พอใจมาก”



### 3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส

เมื่อสอบถามผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 ที่เคยนำส่งเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส สิ่งที่ใช้บริการต้องการให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (คำถามปลายเปิด) ได้ข้อสรุปว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เคาน์เตอร์เซอร์วิส พัฒนาปรับปรุงเรื่องความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลในการชำระเงิน ความรวดเร็วในการบริการ และการบริการด้วยรอยยิ้ม

ตารางที่ 4-69 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส	(n=1,151)
◇ ไม่มี	94%
◇ ข้อมูลแน่นอน ชัดเจน (ควรมีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกันตนมากกว่านี้)	2%
◇ ควรบริการให้เร็วกว่านี้	1%
◇ อบรมพนักงานในการให้บริการ ยิ้มแย้ม	1%



**ภูมิหลัง : กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยงานบริการของสำนักงานประกันสังคม**

**ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยงานบริการของสำนักงานประกันสังคม**

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีสัดส่วนเป็นผู้หญิง (65%) มากกว่าผู้ชาย (35%) กระจายช่วงอายุต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน อายุระหว่าง 20-49 ปี (86%) มีครอบครัวแล้ว (70%) มีทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (พนักงานระดับทั่วไป 49% และระดับผู้จัดการ/ซูเปอร์ไวเซอร์ 9%) มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท (64%) และรายได้ครอบครัวไม่เกิน 40,000 บาทต่อเดือน (77%) เป็นผู้ประกันตนของประกันสังคมมานานกว่า 1 ปี (1-5 ปี 28% 6-10 ปี 25% และนานกว่า 10 ปี 30%)

เปรียบเทียบภูมิหลังกลุ่มนายจ้าง และกลุ่มลูกจ้าง มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ ซึ่งกลุ่มนายจ้าง มีระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และฐานะการเงินที่ดีกว่ากลุ่มลูกจ้าง สำหรับกลุ่มลูกจ้าง นอกจากประกอบด้วยผู้ประกันตนมาตรา 33 แล้ว ยังมีผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 รวมอยู่ด้วย ซึ่งมีอาชีพต่างๆ หลากหลาย เช่น ว่างาน/เกษียณ แม่บ้าน ค้าขาย รับจ้าง เกษตรกร และธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น

ตารางที่ 4-1 ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยงานบริการของสำนักงานประกันสังคม

	รวม	กลุ่มนายจ้าง/ ตัวแทน	กลุ่มลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน
<b>จำนวนตัวอย่าง (ราย)</b>	<b>17,433</b>	<b>5,815</b>	<b>11,618</b>
<b>เพศ</b>			
ชาย	35%	36%	34%
หญิง	65%	64%	66%
<b>อายุ</b>			
15-19 ปี	1%	1%	1%
20-29 ปี	26%	22%	28%
30-39 ปี	37%	39%	35%
40-49 ปี	23%	26%	22%
50-59 ปี	11%	10%	12%
60 ปีขึ้นไป	2%	2%	2%
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด	30%	36%	27%
สมรส	65%	60%	68%
หม้าย/หย่าร้าง	5%	4%	5%



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ตารางที่ 4-1 ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม (ต่อ)

จำนวนตัวอย่าง (ราย)	รวม 17,433	กลุ่มนายจ้าง/ ตัวแทน 5,815	กลุ่มลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน 11,618
<b>การศึกษา</b>			
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	27%	11%	35%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	24%	19%	26%
ปวส./ อนุปริญญา	14%	16%	12%
ปริญญาตรีขึ้นไป	35%	53%	26%
<b>อาชีพ/ตำแหน่งหน้าที่การงาน</b>			
พนักงานทั่วไป	49%	54%	47%
ผู้จัดการ/ซูเปอร์ไวเซอร์	9%	18%	4%
ผู้บริหารระดับสูง	4%	11%	1%
ว่างงาน/เกษียณ	6%	-	8%
แม่บ้าน	5%	-	7%
ค้าขาย	6%	-	8%
รับจ้าง	5%	-	7%
เกษตรกร	3%	-	5%
ธุรกิจส่วนตัว	6%	8%	6%
อื่นๆ	7%	9%	7%
<b>รายได้ส่วนตัว (บาท/เดือน)</b>			
ไม่เกิน 9,000 บาท	28%	12%	37%
9,001 – 15,000 บาท	36%	35%	36%
15,001 – 20,000 บาท	13%	17%	10%
มากกว่า 20,000 บาท	18%	32%	12%
ไม่ระบุ	5%	4%	5%
<b>รายได้ครอบครัว (บาท/เดือน)</b>			
ไม่เกิน 20,000 บาท	46%	27%	55%
20,001 – 40,000 บาท	31%	36%	29%
มากกว่า 40,000 บาท	18%	32%	11%
ไม่ระบุ	5%	5%	4%
<b>ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนของ ประกันสังคม</b>			
ไม่ถึง 1 ปี	12%	9%	14%
1-5 ปี	28%	22%	31%
6-10 ปี	25%	26%	24%
นานกว่า 10 ปี	30%	33%	28%
ไม่ระบุ	5%	10%	3%



#### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในกลุ่มนายจ้างและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ส่วนใหญ่มาจากสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ และโรงงานอุตสาหกรรม มีทั้งสถานประกอบการขนาดเล็ก ที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ไปจนถึงสถานประกอบการขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน

ตารางที่ 4-2 ประเภทธุรกิจ/สถานประกอบการ และขนาดสถานประกอบการ  
(เฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง)

จำนวนตัวอย่าง (ราย)	10,275
<b>ประเภทธุรกิจ/สถานประกอบการ</b>	
ธุรกิจบริการ	30%
โรงงานอุตสาหกรรม	24%
ก่อสร้าง	4%
การค้า/ค้าปลีก	2%
อื่นๆ	6%
ไม่ระบุ	34%
<b>จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ</b>	
ไม่เกิน 50 คน	59%
51-200 คน	17%
มากกว่า 200 คน	18%
ไม่ระบุ	6%

#### การใช้บริการที่หน่วยงานบริการของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ มีทั้งกลุ่มนายจ้าง และกลุ่มลูกจ้าง โดยกลุ่มนายจ้าง ประกอบด้วยนายจ้าง/ตัวแทน (92%) และผู้รับอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ (8%) ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง ประกอบด้วยผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 (56%) และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (42%)

กลุ่มนายจ้างมาใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บ่อยกว่ากลุ่มลูกจ้าง โดยร้อยละ 74 ของกลุ่มนายจ้างมาใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บ่อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมเพียง 1-3 ครั้งต่อปี (64%)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ผู้ใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับกองทุนประกันสังคม มากกว่ากองทุนเงินทดแทน โดยเฉพาะกลุ่มลูกจ้างจะติดต่อเรื่องกองทุนประกันสังคมเป็นหลัก ขณะที่กลุ่มนายจ้างมีทั้งที่เกี่ยวข้องกับกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยส่วนงานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อมากที่สุด สำหรับกลุ่มลูกจ้าง คือ งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน/งานขอรับค่าทดแทน ขณะที่กลุ่มนายจ้าง ติดต่อกับส่วนงานการเงินและบัญชี และงานตรวจสอบและติดตามหนี้/งานเงินสมทบ มากกว่าส่วนงานอื่นๆ

ตารางที่ 4-3 การใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

จำนวนตัวอย่าง (ราย)	รวม 17,433	กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน 5,815	กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตน 11,618
<b>สถานะของผู้ใช้บริการ</b>			
ผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40	37%	-	56%
ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33	28%	-	42%
ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ์	1%	-	2%
นายจ้าง/ตัวแทน	31%	92%	-
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	3%	8%	-
<b>ความบ่อยในการใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในปีที่ผ่านมา</b>			
1 ครั้ง	27%	11%	34%
2-3 ครั้ง	25%	15%	30%
4-5 ครั้ง	11%	13%	11%
6-9 ครั้ง	11%	15%	9%
10 ครั้งขึ้นไป	26%	46%	16%
<b>กองทุนที่มาใช้บริการที่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม</b>			
กองทุนประกันสังคม	61%	54%	64%
กองทุนเงินทดแทน	9%	5%	11%
ทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	21%	36%	13%
ไม่ทราบ/ไม่ระบุ	9%	5%	12%
<b>ส่วนงาน/หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อ</b>			
งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน/งานขอรับค่าทดแทน	46%	36%	51%
งานการเงินและบัญชี	38%	50%	32%
งานตรวจสอบและติดตามหนี้/ งานเงินสมทบ	25%	39%	18%
งานทะเบียนและประสานการแพทย์	20%	27%	16%



## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนประกันสังคม

#### 1. การรับรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม และสิทธิประโยชน์ที่ทราบ

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=585) ร้อยละ 98 กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,166) ร้อยละ 92 กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=320) ร้อยละ 85 และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=144) ร้อยละ 83 ที่รู้จักกองทุนประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่นายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 รู้จักมากที่สุด คือ สิทธิการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมาได้แก่ สิทธิประโยชน์ในเรื่องค่าทันตกรรม ค่าคลอดบุตร เงินสงเคราะห์บุตร ฯลฯ ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนมีการรับรู้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมา คือ เงินค่าทำศพ เงินบำเหน็จชราภาพ และการได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ

#### 2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=572) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,068) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=273) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=120) ไม่ถึงร้อยละ 10 (4-6%) ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ (82%-93%) ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเพียงเล็กน้อย

- นายจ้าง/ตัวแทน มีเพียงร้อยละ 4 ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี ร้อยละ 82 ทราบเพียงเล็กน้อย และร้อยละ 14 ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเลย
- กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีร้อยละ 6 ที่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับรายละเอียดสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี กว่าร้อยละ 90 (91%) ทราบข้อมูลเพียงเล็กน้อย และร้อยละ 3 ไม่ทราบรายละเอียดเลย
- สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยเช่นกัน มีเพียงร้อยละ 4-6 ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมเป็นอย่างดี ร้อยละ 89-93 ทราบเพียงเล็กน้อย และร้อยละ 3-5 ไม่ทราบรายละเอียดเลย



### 3. สื่อ/ช่องทางข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=572) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,068) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=273) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=120) รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมจากวารสารประกันสังคม (71%) มากที่สุด รองลงมารับรู้จากคู่มือประกันสังคม (56%) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (49%) ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคม โดยสอบถามจากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (59%) จากฝ่ายบุคคลของบริษัท (43%) และศึกษาจากคู่มือประกันสังคม (42%) ผู้ประกันตนมาตรา 39 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมจากคู่มือประกันสังคม (52%) จากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (44%) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (42%) และผู้ประกันตนมาตรา 40 รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ (68%) จากเพื่อน/คนรู้จัก/เพื่อนที่เคยร่วมงาน (48%) และจากคู่มือประกันสังคม (25%)

### 4. การใช้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=572) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,068) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=273) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=120) ส่วนใหญ่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม นายจ้าง/ตัวแทน สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 49) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 46) และการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 24) การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 23) ตามลำดับ

ผู้ประกันตนมาตรา 33 สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 70) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 46) การรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 29) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 28)

ผู้ประกันตนมาตรา 39 สิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 74) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 41) การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 30) และการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 29) ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 มีการใช้สิทธิประโยชน์ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่ายมากที่สุด

ขณะที่กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 มีร้อยละ 16 ที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม โดยสิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 16) และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ (เพียงร้อยละ 3)

นอกจากผู้ประกันตนเอง ยังมีพนักงานในบริษัท/หน่วยงาน และคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อน ที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากประกันสังคม

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน มีพนักงานในหน่วยงานที่เคยใช้สิทธิประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่ใช้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 83) รองลงมา



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 64) การได้รับค่าทันตกรรมและการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 63 และร้อยละ 60)

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 33 มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนที่ใช้สิทธิประโยชน์มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 84) รองลงมา ได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 65) และการได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 64)

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนที่ใช้สิทธิประโยชน์มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 81) รองลงมา ได้แก่ การได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 58) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 56)

ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนที่ใช้สิทธิประโยชน์ และที่ใ้มากที่สุดคือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 28) การได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 9) และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ (เพียงร้อยละ 3)

เนื่องจากทุกสิทธิประโยชน์ การรักษาพยาบาลเป็นสิทธิที่ใกล้ตัวที่สุดและเป็นหลักประกันสุขภาพให้กับผู้ประกันตน รวมทั้งสิทธิอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพ ย่อมเป็นสิทธิที่ผู้ประกันตนได้เคยใช้เป็นธรรมดาอยู่แล้ว ส่วนสิทธิอื่นๆ ที่ไม่ค่อยเกี่ยวกับสุขภาพแต่เป็นสวัสดิการด้านอื่นนั้นย่อมมีโอกาสได้ใช้ลดน้อยลงไป

### 5. การใช้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมของพนักงานในบริษัท/หน่วยงาน/ครอบครัว/ญาติพี่น้อง/เพื่อน ที่เคยใช้สิทธิ

จากผลการสำรวจ กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน (n=572) กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 (n=1,068) กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 (n=273) และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 (n=120) พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : พนักงานในบริษัท/หน่วยงาน ได้เคยใช้สิทธิประโยชน์ สิทธิประโยชน์ที่เคยใ้มากที่สุดคือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 83) รองลงมาได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 64) การได้รับค่าทันตกรรมและการรับเงินสงเคราะห์บุตร (ร้อยละ 63 และ ร้อยละ 60)

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ญาติพี่น้อง เพื่อนและคนรู้จักที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ สิทธิประโยชน์ที่เคยใ้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 84) รองลงมาได้แก่ การรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 65) และการได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 64)

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 : ญาติพี่น้อง เพื่อนและคนรู้จักที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ สิทธิประโยชน์ที่เคยใ้มากที่สุด คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 81) รองลงมาได้แก่ ได้รับค่าทันตกรรม (ร้อยละ 58) และการรับเงินค่าคลอดบุตร (ร้อยละ 56)

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 : ญาติพี่น้อง เพื่อนและคนรู้จักที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ สิทธิประโยชน์ที่เคยใ้มากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (ร้อยละ 28) การได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 9) และการได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีทุพพลภาพ (เพียงร้อยละ 3)

เนื่องจากครอบครัวของผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มก็ได้สิทธิการรักษาพยาบาลเป็นหลักรวมทั้งค่าทันตกรรม ค่าคลอดบุตร ซึ่งสิทธิเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นอยู่แล้ว จึงไม่แตกต่างกับการใช้สิทธิของผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม



## ความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

### 1. ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย

จากผลการสำรวจพบว่า นายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 83 มีความคิดเห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมดี โดยมีร้อยละ 6 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 53 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 24 เห็นว่า “ค่อนข้างเหมาะสม” ในทางตรงกันข้าม มีนายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 16 ที่เห็นว่ามี “ความไม่เหมาะสม” และร้อยละ 1 ที่เห็นว่ามี “ไม่เหมาะสมเลย”

ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 88 มีความคิดเห็นว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ได้รับ มีความเหมาะสม โดยมีร้อยละ 5 ที่คิดว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 60 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 23 มีความเห็นว่ามี “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 11 มีความเห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม และร้อยละ 1 มีความเห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสมเลย

ผู้ประกันตนมาตรา 39 มีร้อยละ 95 มีความเห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว โดยมีร้อยละ 7 มีความเห็นว่ามี “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 62 มีความเห็นว่ามี “เหมาะสม” และร้อยละ 26 มีความเห็นว่ามี “ค่อนข้างเหมาะสม” ส่วนผู้ที่มีความเห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม มีเพียงร้อยละ 5

สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 92 มีความเห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว โดยมีร้อยละ 5 ที่เห็นว่ามี “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 63 “เหมาะสม” และร้อยละ 24 ในระดับ “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 8 เห็นว่ามี สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม มีความไม่เหมาะสม

เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมีความเหมาะสม แต่มีบางส่วนเท่านั้นที่คิดเห็นว่าไม่เหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ให้เหตุผลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลและค่าทันตกรรม อีกทั้งเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่ไม่ค่อยได้ใช้ ควรจะชดเชยกับสิทธิที่ใช้บ่อยๆ ให้มีวงเงินมากขึ้น เช่น ค่าทันตกรรม เป็นต้น

### จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และขนาดสถานประกอบการ ดังนี้

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ร้อยละ 80-87) และส่วนที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสม แต่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ ช่วงอายุ 40-49 (ร้อยละ 79) และเป็นสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ (ร้อยละ 77-78) ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมมีความเหมาะสมกับเงินสมทบที่จ่ายทุกเดือนอยู่แล้ว ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าไม่เหมาะสมนั้น อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 21) และเป็นสถานประกอบการขนาดกลาง (ร้อยละ 23) และขนาดใหญ่ (ร้อยละ 22)

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ร้อยละ 83-92) กระจายทุกกลุ่ม และที่มีความคิดเห็นว่า เหมาะสม (ต่ำกว่า ร้อยละ 80) คือ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

(ร้อยละ 72) และเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 21) ซึ่งต้องจ่ายเงินสมทบมากกว่าทุกกลุ่ม รายได้ สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับควรเพิ่มตามไปด้วย จึงมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 : ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสม (ร้อยละ 86-99) กระจายทุกกลุ่ม ส่วนที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมนั้น (ต่ำกว่าร้อยละ 20) และเป็นกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 14) ซึ่งเป็นคนสูงวัย ต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 : ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสม (ร้อยละ 87-100) ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าเป็นเหมาะสมแต่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ กลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 71) และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 72) และเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมเช่นกัน (ร้อยละ 29 และร้อยละ 28) เพราะระดับการศึกษาและการมีรายได้สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ย่อมมีความคิดเห็นที่หลากหลายและความต้องการที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่เห็นว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสมอยู่ (กว่าร้อยละ 80) ไม่แตกต่างกัน มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม

## 2. ความคิดเห็นต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผู้ไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้ (72%) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย (28%) ขณะที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 มีผู้ไม่เห็นด้วยมากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย โดยร้อยละ 59 ของนายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 52 ของกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และร้อยละ 54 ของผู้ประกันตนมาตรา 39 ไม่เห็นด้วยกับการจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เพื่อสิทธิประโยชน์ที่มากขึ้น จากกองทุนประกันสังคม

เนื่องจากกลุ่มลูกจ้างที่เห็นด้วยนั้นมีความคิดเห็นว่าจะได้รับสิทธิคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น คู่ค้ากับเงินที่จ่ายไปและจะได้รับเงินออมสะสมเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่าเป็นเงินสมทบที่จ่ายไปนั้นมากพอแล้ว ไม่ต้องการมีภาระเพิ่มขึ้น และสิทธิที่ได้รับนั้นครอบคลุมอยู่แล้ว และที่สำคัญคือ ไม่ค่อยได้ใช้สิทธิประโยชน์จากประกันสังคมเลย

### จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และขนาดสถานประกอบการ ดังนี้

จากผลการสำรวจพบว่า นายจ้าง/ตัวแทน : ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 59) มากกว่าที่เห็นด้วย (ร้อยละ 41) กระจายทุกกลุ่ม เนื่องจากเงินสมทบที่จ่ายไปมากพอแล้ว แต่การได้รับบริการไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป อีกทั้งสิทธิประโยชน์ ก็ไม่ค่อยได้ใช้ด้วย ควรมีการชดเชยสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้และสิทธิประโยชน์ที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ก็ครอบคลุมอยู่แล้ว

ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : มีผู้ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 52) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 48) กระจายเกือบทุกกลุ่ม เนื่องจากการเรียกเก็บเงินสมทบมากพอแล้ว แต่การให้บริการไม่คุ้มค่าและไม่ค่อยได้ใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคม ควรมีการชดเชยสิทธิประโยชน์ที่ไม่ได้ใช้ และสิทธิประโยชน์ที่มีอยู่ครอบคลุมอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมีภาระเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการ



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เป็นกลุ่มอายุ 50 ขึ้นไป (ร้อยละ 53) ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และมีรายได้ 12,000-15,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 52 เท่ากัน)

ผู้ประกันตนมาตรา 39 : มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 54) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 46) กระจายเกือบทุกกลุ่ม เนื่องจากการเรียกเก็บเงินสมทบมากพออยู่แล้ว และไม่ค่อยได้ใช้บริการ จึงมองว่าไม่ค่อยคุ้มค่า ฉะนั้นผู้ประกันตนส่วนใหญ่จึงไม่ต้องการจ่ายเพิ่ม ส่วนผู้ประกันตนที่มองว่าเห็นด้วย เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 51) กลุ่มมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 60) และมีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 57)

ผู้ประกันตนมาตรา 40 : เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่ส่วนใหญ่มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม (ร้อยละ 72) มากกว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 28) กระจายทุกกลุ่ม เนื่องจากต้องการได้สิทธิประโยชน์การคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น เพราะสิทธิประโยชน์ในผู้ประกันตนมาตรา 40 นี้มีน้อยมาก อีกทั้งสามารถเป็นเงินออมในอนาคตได้และเพื่อเป็นสวัสดิการที่ครอบคลุมมากขึ้นให้กับตัวเอง

ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เพราะคิดเห็นว่าเงินที่จ่ายมากพอแล้วและไม่ค่อยได้ใช้สิทธิแตกต่างจากผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มสิทธิประโยชน์ โดยที่ต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เพราะต้องการได้สิทธิประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

### 3. ความสนใจเข้าระบบประกันสังคม หากไม่มีกฎหมายบังคับ

ผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ 80 ของกลุ่มนายจ้าง และร้อยละ 83 ของกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ยังคงสนใจเข้าระบบประกันสังคม ถึงแม้จะไม่มีกฎหมายบังคับ โดยนายจ้างที่สนใจเข้าร่วมระบบประกันสังคม เพราะเห็นว่า เป็นประโยชน์และสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ขณะที่ลูกจ้างสนใจเข้าระบบประกันสังคม เพราะเล็งเห็นความสำคัญของสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองผู้ประกันตน เช่น การรักษาพยาบาล และยังเป็นกรออมเงินได้เงินบำเหน็จ/บำนาญ ในยามชราภาพ ส่วนผู้ที่ไม่สนใจเข้าระบบประกันสังคม ในกลุ่มนายจ้าง มีร้อยละ 20 และกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 17 ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ไม่ค่อยได้ใช้สิทธิประโยชน์และไม่ค่อยคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือทำประกันชีวิต/ประกันสุขภาพอย่างอื่นคุ้มค่ากว่าและไม่ได้รับความสะดวกเมื่อไปใช้บริการตามโรงพยาบาล

### ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนประกันสังคม

#### 1. สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

เมื่อจัดอันดับสิทธิประโยชน์ที่สำคัญมากที่สุด อันดับ 1 2 และ 3 (Ranking) พบว่า ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ให้ความสำคัญมากที่สุดกับสิทธิประโยชน์ “การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายไม่เนื่องจากการทำงาน” รองลงมา ได้แก่ ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย และเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ รวมทั้งได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ส่วนผู้ประกันตน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

มาตรา 40 ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ “ได้รับประโยชน์ทดแทน” กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมา ได้แก่ “เงินค่าทำศพ” และ “เงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ”

ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ได้ให้ความสำคัญเรื่องการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย เนื่องจากได้เห็นความสำคัญเรื่องสุขภาพเป็นอันดับแรก การดูแลสุขภาพร่างกายและการได้รับความคุ้มครองการรักษาพยาบาลเป็นปัจจัยพื้นฐานในปัจจุบัน รองลงมาได้แก่ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย และการได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นสวัสดิการที่ควรได้รับ เพื่อความอุ่นใจและความมั่นคงของชีวิต ส่วนผู้ประกันตนมาตรา 40 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญชราภาพ และการได้รับเงินค่าทำศพ ซึ่งผู้ประกันตนมาตรา 40 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานเป็นหลัก

### 2. สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

ผลการสำรวจพบว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตน นายจ้าง/ตัวแทนลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ ค่าทันตกรรม (กว่าร้อยละ 30) รองลงมา คือ การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามบัตรฯ (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) เงินค่าสงเคราะห์บุตร (กว่าร้อยละ 15) และค่าคลอดบุตร (กว่าร้อยละ 10) ขณะที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ การได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) และเงินค่าทำศพ (กว่าร้อยละ 40)

เนื่องจากค่าทันตกรรม (การถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน และผ่าตัดฟันคุด) ผู้ประกันตนมีสิทธิเบิกได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกิน 600 บาท ในรอบ 1 ปี หากจะทำการรักษาค่าใช้จ่ายย่อมไม่เพียงพอ เช่น การผ่าตัดฟันคุด เป็นต้น จึงควรขยายวงเงินให้สามารถจ่ายตามจริงได้ ส่วนการรักษาพยาบาลควรใช้บริการได้ทุกโรงพยาบาลทุกกรณี โดยไม่มีข้อยกเว้น และควรได้รับการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ หรือมาตรา 40 ก็ควรได้รับการขยายวงเงินในแต่ละสิทธิประโยชน์ให้มากขึ้น

### 3. สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม

ผลการสำรวจพบว่า ถ้าหากกองทุนประกันสังคมมีเงินเพียงพอ ผู้ประกันตนต้องการสิทธิประโยชน์ในด้านใดเพิ่ม นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมที่มีอยู่ในปัจจุบัน

กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : ได้เสนอแนะเพิ่มเติม สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควรคุ้มครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา มากที่สุด (ร้อยละ 14) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้มีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 8) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ได้เสนอแนะเพิ่มเติม สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควรคุ้มครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา มากที่สุด (ร้อยละ 11) รองลงมาได้แก่ ต้องการให้มีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 7) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3 เช่นกัน



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 39 : ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 11) รองลงมาได้แก่ สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควรมุ่งครอบคลุมถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา (ร้อยละ 7) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3

กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 : ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้เท่ากับมาตรา 39 มากถึงร้อยละ 21 รองลงมาได้แก่ สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลควรมุ่งครอบคลุมถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา (ร้อยละ 15) และควรมีกองทุนให้สามารถกู้ยืมได้ (ร้อยละ 6) ส่วนสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ ได้เสนอแนะไม่เกินร้อยละ 3

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ต้องการได้สิทธิประโยชน์เพิ่ม คือ การรักษาพยาบาลสามารถครอบคลุมถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา เพื่อเป็นหลักประกันให้ครอบครัว และต้องการให้มีกองทุนที่สามารถกู้ยืมได้สามารถเป็นเงินทุนในการประกอบอาชีพได้ ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ต้องการเพิ่มที่เหลือ เช่น การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร หรือให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

### การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

#### 1. การรับรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน และสิทธิที่ทราบ

ผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ 70 ของกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน รู้จักกองทุนเงินทดแทนว่า แตกต่างจากกองทุนประกันสังคม และสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน รู้จักมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 91) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว และการได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 72 เท่ากัน) และการได้รับเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 70) ส่วนสิทธิด้านอื่นๆ (ร้อยละ 39-69)

ขณะที่กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีร้อยละ 31 ที่รู้จักกองทุนเงินทดแทน โดยสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ลูกจ้างรู้จักมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 72) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 51) การได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ และได้รับเงินค่าทำศพ (ร้อยละ 44 และร้อยละ 40) ส่วนสิทธิอื่นๆ (ร้อยละ 30 และร้อยละ 20)

เนื่องจากว่านายจ้าง/ตัวแทน ได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนนี้มากกว่าลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 เพราะเป็นผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนทุกปี จึงไม่แปลกอะไรที่จะรู้จักกองทุนเงินทดแทนนี้มากกว่า ส่วนลูกจ้างนั้นที่รู้จักนั้นเพียงร้อยละ 30 เพราะไม่ค่อยได้ใช้สิทธิของกองทุนเงินทดแทนนี้มากนัก ส่วนที่คุ้นเคยจะเป็นสิทธิของกองทุนประกันสังคมมากกว่า

#### 2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทน

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีไม่ถึงร้อยละ 10 (7%) ที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทนเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนเพียงเล็กน้อย (นายจ้าง ร้อยละ 81 และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 67)

ขณะที่ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกองทุนเงินทดแทนของกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน รับรู้จากวารสารของประกันสังคม (ร้อยละ 67) คู่มือประกันสังคม (ร้อยละ 58) และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

(ร้อยละ 42) ส่วนกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 รับรู้จากเพื่อนร่วมงาน/คนรู้จัก (ร้อยละ 41) ฝ่ายบุคคลของบริษัท (ร้อยละ 39) และคู่มือประกันสังคม (ร้อยละ 31)

ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทนไม่ถึงร้อยละ 10 เนื่องจากไม่ค่อยเข้าใจรายละเอียดและเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน เพราะสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนนี้ คุ่มครองลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงานเท่านั้น โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ขึ้นมีไม่มากนัก ทั้งนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 จึงไม่ค่อยได้ใส่ใจในรายละเอียด และช่องทางในการรับรู้ข้อมูลของนายจ้าง/ตัวแทน คือ วารสารประกันสังคมและคู่มือประกันสังคม ซึ่งนายจ้าง/ตัวแทนก็ไม่ค่อยได้ใส่ใจในการศึกษา ส่วนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน มาตรา 33 อาจจะไม่ค่อยได้อ่าน เพราะสำนักงานประกันสังคมจะส่งถึงนายจ้างเป็นหลัก ถ้าไม่เกิดเหตุการณ์หรือประสบเหตุ ก็ไม่สนใจหรือที่จะศึกษาค้นคว้าหารายละเอียด จึงไม่ค่อยทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของกองทุนเงินทดแทน

### 3. การใช้สิทธิของกองทุนเงินทดแทน

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกันตนที่รู้จักกองทุนเงินทดแทนทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 กว่าร้อยละ 90 (นายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 94 และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 90) ไม่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน มีไม่เกินร้อยละ 10 ที่เคยใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน (นายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 6 และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 10) และสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนที่ใช้มากที่สุดคือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่เหลือได้ใช้สิทธิอยู่น้อยมาก

เนื่องจากกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทนและกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ไม่ค่อยได้ใช้สิทธิหรือใช้ก็น้อยมาก และถ้าใช้ก็จะเป็นกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มากกว่า เพราะไม่ค่อยได้ใช้จึงอาจทำให้ไม่ค่อยรู้จักกองทุนเงินทดแทนหรือทราบเพียงเล็กน้อย เท่านั้น

### 4. การใช้สิทธิของกองทุนเงินทดแทนของพนักงานในบริษัท/หน่วยงาน/คนรอบข้าง/ญาติพี่น้อง/เพื่อน ที่เคยใช้สิทธิ

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน : พนักงานในบริษัท/หน่วยงาน ได้ใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทนมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 43) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 24) การได้รับเงินค่าทำศพและการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 7 เท่ากัน) ส่วนสิทธิด้านอื่นๆ ใช้ไม่ถึงร้อยละ 5



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 : ญาติพี่น้อง เพื่อนและคนรู้จักที่ใช้สิทธิหรือได้รับประโยชน์จาก กองทุนเงินทดแทนมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เนื่องจาก การทำงาน (ร้อยละ 33) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 14) และการ ได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 5) สิทธิด้านอื่นๆ ใช้ไม่ถึง ร้อยละ 5

เนื่องจากพนักงานในบริษัทหรือครอบครัวของผู้ประกันตนทั้ง 2 กลุ่มนี้ ได้เคยใช้สิทธิจากกองทุนเงิน ทดแทน โดยเฉพาะการได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เนื่องจากการทำงาน และ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว ทั้ง 2 สิทธินี้ได้มีการใช้มากที่สุด ซึ่งเป็นการเจ็บป่วยที่เกิดจากการ ทำงาน ที่ไม่หนักถึงขั้นมีการสูญเสีย ส่วนสิทธิด้านอื่นๆ นั้นมีการใช้สิทธินี้้อยมาก

### ความคิดเห็นต่อสิทธิของกองทุนเงินทดแทน

#### 1. ความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของสิทธิที่ได้รับ เมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย

ผลการสำรวจพบว่า นายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 90 มีความคิดเห็นว่า สิทธิที่ได้รับของกองทุนเงินทดแทน มีความเหมาะสม โดยมีร้อยละ 6 ที่เห็นว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 66 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 18 เห็นว่า “ค่อนข้างเหมาะสม” ในทางตรงกันข้าม มีนายจ้าง ร้อยละ 10 ที่เห็นว่า สิทธิที่ได้รับของกองทุนเงิน ทดแทน มีความไม่เหมาะสม

ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 95 มีความคิดเห็นว่า สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ได้รับ มีความ เหมาะสม โดยมีร้อยละ 8 ที่เห็นว่า “เหมาะสมมาก” ร้อยละ 64 เห็นว่า “เหมาะสม” และร้อยละ 23 เห็นว่า “ค่อนข้างเหมาะสม” ขณะที่ร้อยละ 5 มีความเห็นว่า สิทธิที่ได้รับจากกองทุนเงินทดแทน มีความไม่เหมาะสม

โดยรวมทั้งนายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความคิดเห็นว่า สิทธิที่ได้รับมีความ เหมาะสมดีแล้ว กว่าร้อยละ 90 แต่ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมนั้นมองว่า ควรเพิ่มสิทธิมากกว่านี้และเงินทดแทนควร ได้มากกว่านี้ แต่สิทธิบางอย่างก็ไม่ได้ใช้เลยจึงไม่ค่อยทราบรายละเอียด

### ความต้องการ สิ่งที่คาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อกองทุนเงินทดแทน

#### 1. สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ

ผลการสำรวจพบว่า สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญ โดยให้ผู้ประกันตนเลือก และจัดอันดับสิทธิที่สำคัญมากที่สุด พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ให้ความสำคัญมากที่สุดกับสิทธิ “ค่า รักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน” (ร้อยละ 84) รองลงมาได้แก่ การได้รับ เงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 62) การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 45) การได้รับ เงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ (ร้อยละ 33) และการได้รับเงินทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย (ร้อยละ 24) สิทธิด้านอื่นๆ ต่ำกว่าร้อยละ 20

ส่วนกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือการได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณี เจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 82) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทนกรณีหยุด พักรักษาตัว (ร้อยละ 65) การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 44) การได้รับเงินทดแทนกรณี



#### รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

ทุกพลาภาพ (ร้อยละ 31) และการได้รับเงินทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือสูญหาย (ร้อยละ 20) สิทธิด้านอื่นๆ ต่ำกว่าร้อยละ 20 เช่นกัน

เมื่อเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ อันดับที่ 1 2 และ 3 (Ranking) ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 65) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 36) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ (ร้อยละ 20)

กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 60) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว (ร้อยละ 33) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (ร้อยละ 60)

ทั้งกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ต่างให้ความสำคัญกับการได้รับค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานและการได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว เหมือนกัน เพราะถือเป็นสวัสดิการหรือเป็นการประกันสุขภาพให้ผู้ประกันตน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของนายจ้างและผู้ประกันตนไปด้วย ส่วนประเด็นอื่นๆ นั้นได้ให้ความสำคัญลดน้อยลงไป



## 2. สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

ผลการสำรวจพบว่า สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน (นายจ้าง/ตัวแทน ร้อยละ 18 และ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 19) รองลงมาได้แก่ การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว (นายจ้าง/ตัวแทน และลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ร้อยละ 13 เท่ากัน) และการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความคิดเห็นตรงกันที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขในสิทธิประเด็นนี้

ทั้งนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 มีความต้องการเหมือนกันที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขสิทธิของกองทุนเงินทดแทน ประเด็นการได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน การได้รับเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว และการได้รับเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ ด้วยการเพิ่มวงเงินการรักษาให้มากขึ้น หรือจ่ายตามจริง เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลปัจจุบันค่อนข้างสูงมาก หลังจากการรักษาต้องพักรักษาตัว ต้องได้รับเงินทดแทนซึ่งไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเงินทดแทนให้มากขึ้น หรือกรณีสูญเสียอวัยวะ ควรได้รับเงินทดแทนที่เพิ่มมากขึ้นหรือขยายช่วงเวลาในการรับเงินทดแทนให้มากขึ้น

## 3. สิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่ผู้ประกันตนต้องการได้เพิ่มเติม

ผลการสำรวจพบว่า ถ้าหากกองทุนเงินทดแทนมีเงินเพียงพอ ผู้ประกันตนต้องการสิทธิในด้านใดเพิ่ม นอกเหนือจากสิทธิของกองทุนเงินทดแทนที่มีอยู่ในปัจจุบัน

**กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน :** ได้เสนอแนะให้เพิ่มสิทธิเพิ่มเติม อันดับแรก คือ ควรให้มีเงินให้กู้ยืมเพื่อกองทุนเงินทดแทน ซึ่งกองทุนให้กู้ยืมสำหรับกองทุนเงินทดแทนนี้ เพื่อเป็นสิทธิพิเศษสำหรับผู้ประกันตนที่มีความต้องการกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าแหล่งเงินทุนอื่นๆ รองลงมา คือ กองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ไม่เคยเบิกเงิน โดยลดค่าเงินสมทบลงหรือคืนเงินให้ ควรให้มีเงินปันผลกับผู้ประกันตน สิทธิเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีฟรีปีละ 1 ครั้ง กรณีเกิดอุบัติเหตุให้สิทธิดูแลบิดามารดาหรือครอบครัวรับผลประโยชน์แทน การได้รับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะและทุพพลภาพตลอดชีพ และควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

**กลุ่มลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 :** ได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มสิทธิ คือ ควรให้มีเงินปันผลกับผู้ประกันตน และควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทั้งนี้ผู้ประกันตนยังมองว่า หากไม่ได้ใช้สิทธิจากกองทุนเงินทดแทน ผู้ประกันตนควรได้รับเงินปันผล ถึงมีการใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลอาจจะไม่เพียงพอ

ทั้งนายจ้าง/ตัวแทนและลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ได้ร่วมกันเสนอแนะ เพื่อให้สิทธิของกองทุนเงินทดแทนนี้ครอบคลุมมากที่สุดและเป็นสิทธิด้านการเงินช่วยเหลือผู้ประกันตนอีกทาง



## กลุ่ม : เครือข่ายพันธมิตร

### กลุ่มโรงพยาบาล

#### ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 58 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (60%) ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (81%) การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (72%) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (50%) และระบบวิธีการตรวจสอบมาตรฐานสถานพยาบาลของสำนักงานประกันสังคม (69%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจ (3.69)

#### ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ประเด็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบประกันสังคม เหมาะสมมากที่สุดร้อยละ 92 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของกิจกรรมพิเศษที่ประกันสังคมลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนตามโรงพยาบาล ร้อยละ 85 ความเหมาะสมของกิจกรรมการประกวดโรงพยาบาลในดวงใจ ร้อยละ 79 ความเหมาะสมของอัตราการจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่ผ่าน HA ร้อยละ 74 ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน ร้อยละ 66 และความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG ร้อยละ 56 ส่วนประเด็นที่เหลือน้อยกว่าร้อยละ 50

#### ความต้องการและความคาดหวัง

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับ ร้อยละ 29 รองลงมา ได้แก่ ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ร้อยละ 28 และเอกสารการเบิกจ่ายมากเกินไป ควรสั้นและกระชับ ร้อยละ 25 ส่วนประเด็นที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่าร้อยละ 20



## กลุ่มธนาคาร

### ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 86 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (89%) ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในดำเนินงานของประกันสังคม (92% เท่ากัน) การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (81%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจมาก (4.28)

### ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมทุกประเด็นมีความเหมาะสมมากกว่าร้อยละ 90 โครงการสินเชื่อของสำนักงานประกันสังคมเหมาะสมมากที่สุดร้อยละ 98 รองลงมา ได้แก่ การอายัดเงินของผู้ประกันตน กรณีได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 97 การส่งรายงานการรับเงินประจำวัน ร้อยละ 95 การรวบรวมแบบส่งเงินสมทบและการส่งรายงานการยกเลิกใบเสร็จ ร้อยละ 93 เท่ากัน

### ความต้องการและความคาดหวัง

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ธนาคารได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบรายละเอียดทั้งการส่งเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ ร้อยละ 14 รองลงมา ได้แก่ ควรทำบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตนให้เป็นสมาร์ทการ์ด ร้อยละ 9 ควรมีการตรวจสอบเอกสารให้ดีกว่าก่อน ค่อยแจ้งกลับและควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้สะดวกมากขึ้น ร้อยละ 6 ส่วนประเด็นที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่าร้อยละ 5



## กลุ่มไปรษณีย์

### ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 88 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (93%) การให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (88%) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ (74%) และการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (63%) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจมาก (4.23)

### ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มีความคิดเห็นต่อการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคมส่วนใหญ่อ้อยละ 79 เห็นว่าเหมาะสม ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าไม่เหมาะสมมีร้อยละ 21 ด้วยเหตุผลว่า ขั้นตอนยุ่งยากเพราะต้องเขียน ชื่อ ที่อยู่ มากที่สุดร้อยละ 44 รองลงมา ได้แก่ ลำช้า ควรเป็นระบบออนไลน์ ร้อยละ 33 หนาณัติธรรมด่าซ้ำและการตรวจสอบยุ่งยาก ร้อยละ 30 ควรเป็นใบเสร็จจมีบาร์โค้ด ร้อยละ 19 และการส่งด่วนค่าบริการสูง ร้อยละ 5

### ความต้องการและความคาดหวัง

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ได้เสนอแนะให้ปรับแก้เป็นอันดับแรก คือ บัตรรับรองสิทธิ ควรเป็น บัตรแข็งและสามารถสแกนบาร์โค้ดได้ ร้อยละ 32 รองลงมา ได้แก่ ควรปรับปรุงระบบให้เป็นแบบ Pay at Post ร้อยละ 29 ควรปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบออนไลน์ให้ทันสมัยมากขึ้น ร้อยละ 13 และควรปรับปรุงแก้ไขระบบไอทีของประกันสังคม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 6 ส่วนประเด็นที่เหลือ มีการเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขต่ำกว่าร้อยละ 5



## กลุ่มเคาน์เตอร์เซอร์วิส

### ความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคม โดยรวมพึงพอใจร้อยละ 82 (Top 2 boxes : พอใจมาก+พอใจ) จำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้ ความราบรื่นในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทันเหตุการณ์ (82% เท่ากัน) ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ และการให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ กรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการดำเนินงานของประกันสังคม (77% เท่ากัน) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม อยู่ระดับพอใจ (3.95)

### ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความคิดเห็นต่อการรับจ่ายเงินสมทบประกันสังคม ส่วนใหญ่ร้อยละ 93 เห็นว่าเหมาะสม ส่วนที่มีความคิดเห็นว่าไม่เหมาะสมมีเพียงร้อยละ 7 ซึ่งมีเหตุผล ดังนี้

- ควรมีบัตรประชาชนที่สแกนได้ โดยไม่ต้องคีย์เลขบัตร มากที่สุดร้อยละ 40
- ควรเป็นบาร์โค้ดทั้งหมด ร้อยละ 27
- การทำงานซ้ำมีโอกาสมิติดพลาดสูง และการคีย์ทำให้เสียเวลา ร้อยละ 13 เท่ากัน
- ผู้ประกันตนมาตรา 39 ควรมีบาร์โค้ดเหมือนผู้ประกันตนมาตรา 40 ร้อยละ 7

### ความต้องการและความคาดหวัง

จากผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ได้เสนอแนะให้ปรับแก้ อันดับแรก คือ ควรปรับปรุงบัตรรับรองสิทธิให้เป็นบัตรแข็งและสแกนบาร์โค้ดทั้งหมด ร้อยละ 33 ควรมีบิลแจ้งยอดที่ต้องชำระและยอดค้างชำระให้ผู้ประกันตนทราบในรอบปัจจุบัน ร้อยละ 23 ควรปรับให้สามารถจ่ายย้อนหลังได้มากกว่า 2 เดือน ร้อยละ 13 ควรปรับปรุงระบบการไหลตข้อมูลลูกค้าให้เร็วขึ้นและระบุดึงเงินที่ต้องจ่าย ร้อยละ 8 ควรปรับปรุงการอัปเดตข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น ร้อยละ 7 และควรปรับปรุงระบบออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ตลอด/ไม่ขัดข้องบ่อย ร้อยละ 3



## กลุ่ม : เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ และสำนักงานใหญ่ประกันสังคม โดยรวมเป็นไปได้ด้วยดี เจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 66 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ประกันสังคม อย่างไรก็ตาม มีปัญหาอุปสรรคบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมประจำหน่วยบริการ ต้องการให้สำนักงานใหญ่ประกันสังคมปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เช่น ปัญหาการติดต่อสื่อสาร (โทรติดยาก หรือโอนสายไปมา ไม่มีผู้รับเรื่อง) และการให้ข้อมูลและคำปรึกษาไม่ชัดเจน (เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน)

ในการทำงานร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร เจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่ได้ติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาล ธนาคาร ไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับหน่วยงานเหล่านี้ โดยเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่ติดต่อกับทางธนาคาร ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับธนาคาร ขณะที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่ติดต่อกับโรงพยาบาล ไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีผู้พึงพอใจต่อการทำงานร่วมกัน ร้อยละ 65-68 อย่างไรก็ตาม มีปัญหาอุปสรรคบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมต้องการให้เครือข่ายพันธมิตรปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนี้

### โรงพยาบาล

- เจ้าหน้าที่
  - เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันสังคม ทำให้การทำงานมี ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น (เช่น ไม่ตรวจสอบสิทธิทำให้ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินเอง)
  - โรงพยาบาลไม่ใส่ใจผู้ประกันตน/ให้บริการไม่เต็มที่
- ขั้นตอนการดำเนินงาน
  - การขอเอกสารเพิ่มเติมมีความล่าช้า/ไม่ได้รับความร่วมมือ

### ธนาคาร

- เจ้าหน้าที่
  - เจ้าหน้าที่ของธนาคารขาดความเข้าใจในงานประกันสังคม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อย
- ขั้นตอนการดำเนินงาน
  - เอกสารไม่ครบถ้วน และจัดส่งเอกสารล่าช้าเกินกำหนด



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

**ไปรษณีย์**

- ขั้นตอนการดำเนินงาน
  - เอกสารไม่ถึงมือผู้รับ หรือถึงล่าช้า

**แคนเตอร์เซอร์วิส**

- เจ้าหน้าที่
  - เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันสังคม ทำให้การทำงานมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น (เช่น เก็บเงินซ้ำซ้อน เก็บเงินเกิน เก็บไม่ครบถ้วน)



**กลุ่ม : ผู้ใช้บริการหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม**

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม**

ผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2556 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.24 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก” เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในด้านต่างๆ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ส่วนด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 เช่นกัน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจ”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมด้านต่างๆ ในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นย่อยในเรื่องต่างๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า 4.20 หรือระดับ “พอใจมาก” อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง 3.61-4.20 หรือระดับ “พอใจ” ได้แก่

- ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ในเรื่องการแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.17)
- ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ในเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (4.08) และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (3.99)
- ด้านอาคารสถานที่ ในเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (4.02) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.20)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกรายประเด็น

	พอใจ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.61-4.20	พอใจมาก คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.20
ด้านกระบวนการและ ระยะเวลาในการ ให้บริการ	- การแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.17)	- ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (4.34) - ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (4.26) - ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.23) - ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (4.35)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		- การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจ ให้บริการ (4.26) - การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มี มนุษยสัมพันธ์ดี (4.32) - การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (4.27) - ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมี บุคลิกภาพ (4.39)
ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	- เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.08) - มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (3.99)	- ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและ ยุติธรรม (4.23) - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (4.31)
ด้านอาคารสถานที่	- ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (4.02) - มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.20)	- การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวก ต่อการใช้บริการ (4.28) - การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.22)

เมื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม พัฒนาปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการบริการของพนักงาน หรือบริการด้วยใจ (Service mind) รองลงมา ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน เช่นค่าทำฟัน เพิ่มค่ารักษาพยาบาล และเงินทดแทน การบริการและการจัดการเอกสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์มากกว่าเดิม และสถานที่มีความกว้างขวาง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมกับทางเจ้าหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้ข้อมูลว่า ผู้ใช้บริการจะใช้บริการอย่างหนาแน่นในช่วงกลางเดือนและปลายเดือน ซึ่งในวันดังกล่าว ผู้ใช้บริการอาจได้รับความไม่สะดวก (รอคิวนาน สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ) และกำลังคนของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ ไม่สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่เหมือนวันปกติทั่วไป ดังนั้น การเชิญชวนให้ผู้ประกันตนมาใช้บริการในวันอื่นๆ การแนะนำช่องทางอื่นๆ ในการนำส่งเงินค่าสมทบ หรือการเพิ่มกำลังคนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาจช่วยให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น



### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคมพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อกองทุนประกันสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.35 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก” เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคม ในด้านต่างๆ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 และมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ส่วนด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 เช่นกัน แต่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจ”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนประกันสังคมในด้านต่างๆ ในแต่ละประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยในเรื่องต่างๆ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า 4.20 หรือระดับ “พอใจมาก” มีบางประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่าง 3.61-4.20 หรือระดับ “พอใจ” ได้แก่

- ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ในเรื่องการแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.18)
- ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ในเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (4.09) และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (4.00)
- ด้านอาคารสถานที่ ในเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (4.00) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.20)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกองทุนประกันสังคม จำแนกรายประเด็น

	พอใจ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.61-4.20	พอใจมาก คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.20
ด้านกระบวนการและ ระยะเวลาในการ ให้บริการ	- การแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.18)	- ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (4.34) - ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (4.27) - ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.24) - ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (4.35)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		- การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจ ให้บริการ (4.26) - การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มี มนุษยสัมพันธ์ดี (4.31) - การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (4.27) - ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมี บุคลิกภาพ (4.38)
ด้านจริยธรรมและ ธรรมาภิบาล	- เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชน เข้าถึงได้โดยง่าย (4.09) - มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (4.00)	- ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและ ยุติธรรม (4.23) - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (4.30)
ด้านอาคารสถานที่	- ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (4.00) - มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.20)	- การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวก ต่อการใช้บริการ (4.28) - การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.22)



### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน

จากผลการสำรวจพบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อกองทุนเงินทดแทน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.31 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก” เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทน ในด้านต่างๆ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ส่วนด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล มีผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 เช่นกัน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พอใจ”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกองทุนเงินทดแทนในด้านต่างๆ ในแต่ละประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า 4.20 หรือระดับ “พอใจมาก” มีมากกว่าประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่าง 3.61-4.20 หรือระดับ “พอใจ” ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ในเรื่องการแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.12) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.16)
- ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล ในเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (4.04) และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (3.95) และให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (4.19)
- ด้านอาคารสถานที่ ในเรื่องห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (3.97) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.16) และการแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.17)



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายประเด็น

	พอใจ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.61-4.20	พอใจมาก คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.20
ด้านกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.12)</li> <li>- ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.16)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบคิวและการให้บริการตามลำดับคิว (4.29)</li> <li>- ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ (4.21)</li> <li>- ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ (4.30)</li> </ul>
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (4.22)</li> <li>- การให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี (4.27)</li> <li>- การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (4.24)</li> <li>- ความสุภาพเรียบร้อยของการแต่งกายและมีบุคลิกภาพ (4.34)</li> </ul>
ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (4.04)</li> <li>- มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (3.95)</li> <li>- ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (4.19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ (4.28)</li> </ul>
ด้านอาคารสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องน้ำสะอาดพร้อมใช้งาน (3.97)</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (4.16)</li> <li>- การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (4.17)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ (4.23)</li> </ul>



### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล โดยรวมร้อยละ 73 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.89 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจ” เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลในด้านต่างๆ พบว่า ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ (68%) และด้านอาคารสถานที่ (78%) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล เท่ากับ 3.82 และด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล เท่ากับ 3.96 หรือระดับ “พอใจ”

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเด็นย่อยต่างๆ มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.55-3.95 หรือระดับ “พอใจ” โดยเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการรักษาของแพทย์ มีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 74 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.95 ส่วนเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ มีผู้ใช้บริการพึงพอใจเพียงร้อยละ 54 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.55

ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลในประเด็นย่อย มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.93-3.99 หรือระดับ “พอใจ”

เมื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้โรงพยาบาล พัฒนาปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องความรวดเร็วในการบริการ รองลงมา ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย การพูดจาที่สุภาพ คุณภาพของยา/เวชภัณฑ์ที่จ่ายให้ผู้ป่วย การบริการ/การรักษาที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกับผู้ป่วยทั่วไป เพิ่มจำนวนบุคลากร (แพทย์ เจ้าหน้าที่) และสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด คับแคบ

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 ที่เคยนำส่งเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยประมาณร้อยละ 80 ของผู้ใช้บริการรู้สึก “พอใจมาก” ต่อความสะดวกในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการใช้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ ความเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ของเคาน์เตอร์เซอร์วิส (86-89%) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส เท่ากับ 4.34 ส่วนในแต่ละประเด็นย่อย ด้านการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีคะแนนระหว่าง 4.32-4.37 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือระดับ “พอใจมาก”



## ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคม

### การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ปัจจุบันทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 และผู้ประกันตนมาตรา 40 เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่สำนักงานประกันสังคมมีให้แก่ผู้ประกันตนยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่รับทราบแต่สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งใกล้ตัวมากที่สุด และเป็นสิทธิที่ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ได้ใช้บริการเพียงสิทธิเดียว ขณะที่สิทธิประโยชน์ในเรื่องอื่นๆ มีการรับรู้ยังไม่สูงมาก คือ การได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพในศูนย์ฟื้นฟูฯ และการได้รับการรักษาในโรงพยาบาลตามบัตรฯ (ทุพพลภาพ) เป็นต้น ขณะเดียวกันในปัจจุบันทางสำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดทำการประชาสัมพันธ์ถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ผ่านสื่อหลายช่องทางอยู่แล้ว ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและกลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ที่เพิ่มขึ้น ทางสำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรจัดทำการประเมินสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานประกันสังคมได้เผยแพร่ในแต่ละช่องทาง ว่าได้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อพัฒนาให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้ได้และควรพิจารณาว่าการประชาสัมพันธ์ที่ทำนั้นมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ สามารถสื่อถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนักได้มากน้อยเพียงใดด้วย

ดังนั้น ทางสำนักงานประกันสังคมสามารถสร้างการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

### การประเมินช่องทางในการประชาสัมพันธ์

1.1 คู่มือประกันสังคม เป็นสื่อที่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กับผู้ประกันตนได้มากที่สุด ฉะนั้นควรปรับปรุงให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นและกระจายไปยังผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

1.2 วารสารประกันสังคม/แผ่นพับ เป็นสื่อที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมทำให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและกระจายไปยังหน่วยงานต่างๆ ให้ครอบคลุมทั้งนายจ้างและผู้ประกันตนทุกกลุ่ม

1.3 โทรทัศน์และวิทยุ สามารถเข้าถึงประชาชนได้โดยง่ายทั้งนายจ้างและผู้ประกันตนทุกกลุ่ม จึงควรประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของประกันสังคมให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1.4 เว็บไซต์ประกันสังคม เป็นสื่อออนไลน์ที่ผู้ประกันตนรุ่นใหม่ใช้ในการศึกษาข้อมูลมากที่สุดจึงควรพัฒนาให้ง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1.5 สายด่วน 1506 เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ควรประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและผู้ประกันตนทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมากขึ้น เนื่องจากมีการรับรู้ผ่านช่องทางนี้น้อยมาก (น้อยกว่าร้อยละ10)

1.6 SSO Channel เป็นสถานีเฉพาะของประกันสังคมควรจัดกิจกรรมเฉพาะ เพื่อให้ผู้ชมมีส่วนร่วมและมีรางวัลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในรายการ และให้มีรายการหลากหลายมากยิ่งขึ้น



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

1.7 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่ทำให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนได้พบกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม โดยตรงมีการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ ได้โดยละเอียด และสามารถนำความรู้ที่ได้อบรมไป ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานของตนเองได้ จึงควรขอความร่วมมือกับนายจ้างหรือผู้ประกันตนให้เข้าร่วมในการ ฝึกอบรมอย่างทั่วถึง

### การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์

2. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ใหม่ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกันตนได้มากขึ้น ดังนี้

2.1 ประชาสัมพันธ์ผ่าน Social network เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกันตนมากขึ้น เช่น จัดทำสติ๊กเกอร์ ไลน์และร่วมลุ้นโชคชิงรางวัลด้วยการโหลดสติ๊กเกอร์ไลน์ เพื่อสร้างความน่าสนใจ

2.2 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Email ไปยังองค์กรผ่านฝ่ายบุคคล เพื่อขอความร่วมมือให้ทำการสื่อสารภายในองค์กร

2.3 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ โดยการจัดส่งเอกสาร (Leaflet) ถึง ผู้ประกันตนโดยตรง

### การประชาสัมพันธ์เน้นสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ

3. จากผลการสำรวจผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบสิทธิประโยชน์ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายมากที่สุด ควรประชาสัมพันธ์เน้นสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ นอกเหนือจากกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย เช่น

- กรณีคลอดบุตร
- กรณีทุพพลภาพ
- กรณีเสียชีวิต
- กรณีสงเคราะห์บุตร
- กรณีชราภาพ
- กรณีว่างงาน เป็นต้น หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ที่ได้เสนอ

### การพิจารณาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสิทธิประโยชน์ในปัจจุบันว่า “มีความเหมาะสมอยู่แล้ว” และ ถ้ามีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ โดยที่ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนมาตรา 40 เห็นด้วยกับแนวคิดนี้ยินดีจ่ายเงินสมทบเพิ่ม เพราะต้องการจะมีสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมเหมือนกับ ผู้ประกันตนมาตรา 33 และผู้ประกันตนมาตรา 39

ในทำนองเดียวกันมีผู้ประกันตนส่วนหนึ่ง (ทั้งนายจ้าง/ลูกจ้าง) เห็นด้วยต่อการเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ ผู้ประกันตนโดยต้องจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ทางสำนักงานประกันสังคมควรทำการศึกษาเพิ่มเติม ต่อไปและนำข้อมูลไปพิจารณา เพื่อเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่จะพึงมีต่อไปในอนาคต



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### การพิจารณาเพิ่มสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

จากผลการสำรวจพบว่า สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญมากที่สุด คือสิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนผู้ประกันตน มาตรการ 40 ให้ความสำคัญมากที่สุด คือสิทธิการได้รับประโยชน์ทดแทน (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย) และทั้งนายจ้าง/ตัวแทน ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนมาตรการ 33 และผู้ประกันตนมาตรการ 39 มีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคม เพิ่มค่าทันตกรรม ส่วนผู้ประกันตนมาตรการ 40 มีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงสิทธิประโยชน์การได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมพิจารณาแล้วมีงบประมาณเพียงพออาจนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาได้

ในทำนองเดียวกัน สิทธิของกองทุนเงินทดแทน ที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงาน ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมพิจารณาแล้วมีงบประมาณเพียงพอ อาจนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาได้เช่นกัน

ดังนั้น ถ้าหากมีการพิจารณา เพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคม ควรคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนต้องการให้เพิ่มเติม 3 เรื่อง ดังนี้

- สิทธิประโยชน์ควบคุมครองถึงบิดามารดา บุตร ภรรยา สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้
- ต้องการให้มีกองทุนกู้ยืม สำหรับผู้ประกันตน
- สิทธิประโยชน์การเบิกค่าเล่าเรียนของบุตรจนถึงอายุ 18 ปี

ทั้ง 3 ประเด็นนี้ เป็นข้อเสนอที่ผู้ประกันตนได้ให้ข้อเสนอแนะและทางสำนักงานประกันสังคม สามารถนำเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาเพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์ได้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนมากขึ้น



## กลุ่มเครือข่ายพันธมิตร

สำนักงานประกันสังคมได้ทำงานร่วมกับหลายหน่วยงาน ในขณะเดียวกันก็ได้ทำงานด้านบริการให้กับ นายจ้างและผู้ประกันตน เครือข่ายพันธมิตรทั้งโรงพยาบาล ธนาคาร ไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ก็เป็นอีก ส่วนหนึ่งที่สำนักงานประกันสังคมต้องประสานงานกันตลอดเวลา ฉะนั้นในการทำงานร่วมกับหลายหน่วยงาน ย่อมเกิดข้อบกพร่องได้ สำนักงานประกันสังคมก็เช่นเดียวกัน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระบบการ ประสานงานและการแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันต่อเหตุการณ์ สำนักงานประกันสังคม ควรนำมาพิจารณาใน ประเด็นปัญหาที่ได้เสนอแนะสรุปไว้ ดังนี้

### 1. โรงพยาบาล

จากผลการสำรวจพบว่า เรื่องที่โรงพยาบาลมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50) คือ “การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานประกันสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมครบถ้วนและทัน เหตุการณ์” และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ร่วมกับโรงพยาบาลพบว่า สำนักงานประกันสังคมยังขาดความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับโรงพยาบาล กรณีมีการออกระเบียบ ใหม่ (มีเพียงร้อยละ 35 ที่เห็นว่ารวดเร็วเหมาะสม) ดังนั้น สิ่งที่ทางสำนักงานประกันสังคม ควรนำมาพิจารณา เพื่อให้ความพึงพอใจของกลุ่มโรงพยาบาลสูงขึ้น มีดังนี้

1.1 สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงช่องทาง/วิธีการในการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้โรงพยาบาลรับทราบทันต่อเหตุการณ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการประสานงาน กับโรงพยาบาลโดยเฉพาะ

1.2 ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ทุกวัน โดยมีเจ้าหน้าที่ IT ประจำสำนักงานใหญ่ คอย ตรวจสอบติดตามความเคลื่อนไหวข้อมูลข่าวสารและควรจัดทำข้อมูลให้ลิงค์กับโรงพยาบาลโดยตรง

1.3 ควรลดเอกสารและขั้นตอนการเบิกจ่าย โดยการกำหนดระยะเวลาในการเบิกจ่ายให้ชัดเจนหรือ พิจารณาเฉพาะเอกสารที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ

ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่สำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาประกอบเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป ได้แก่

- ความเหมาะสมของอัตราเบิกจ่าย แบบเหมาจ่ายรายหัว
- ความเหมาะสมของเพดานการจ่ายในแต่ละกรณี
- ความเชื่อมั่นต่อระบบ DRG
- ความเหมาะสมที่ประกันสังคมจ่ายกรณีฉุกเฉิน

### 2. ธนาคาร

จากผลการสำรวจพบว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมร่วมกับธนาคาร มีประเด็นปัญหา น้อยกว่าของโรงพยาบาล แต่อย่างไรก็ตามยังมีเรื่องที่ธนาคารต้องการให้สำนักงานประกันสังคมนำมาพัฒนา ปรับปรุง มีดังนี้

2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารกับโรงพยาบาลล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ (คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็น อื่นๆ) ซึ่งสำนักงานประกันสังคม ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบรายละเอียดทั้งการส่งเงินสมทบและ สิทธิประโยชน์ โดยการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับผู้ประกันตน เช่น การส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

2.2 ควรจัดทำบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตนให้เป็นสมาร์ทการ์ด สามารถเช็คข้อมูลได้ทุกระบบ

2.3 ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในพื้นที่ โดยมีสายด่วนเฉพาะไว้คอยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือมีเจ้าหน้าที่ IT ประจำสำนักงานใหญ่ คอยรับข้อมูลข่าวสารทางระบบ เพื่อประสานงานกับพื้นที่ในกรณีเร่งด่วน

### 3. ไปรษณีย์/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

จากผลการสำรวจพบว่า ในการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนไม่ค่อยได้รับความสะดวก เพื่อให้เกิดความสะดวกในการชำระเงินแก่ผู้ประกันตนในกลุ่มไปรษณีย์และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทางสำนักงานประกันสังคมควรเร่งดำเนินการ และให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

3.1 สำนักงานประกันสังคมควรจัดทำบัตรรับรองสิทธิควรเป็นบัตรแข็งและสามารถสแกนบาร์โค้ดได้

3.2 ควรปรับปรุงให้เป็นระบบออนไลน์ทั้งระบบ

### เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจพบว่า ทางคณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมกับสำนักงานใหญ่ และเครือข่ายพันธมิตร ให้เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

#### 1. เจ้าหน้าที่

- ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันสังคมให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานและถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ ควรมีการถ่ายโอนงานและทำความเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงานประกันสังคมก่อน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ และแนะนำกฎระเบียบใหม่ๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงให้กับเครือข่ายพันธมิตร เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดและมีความเข้าใจที่ตรงกัน

#### 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ควรพิจารณาการใช้ระบบบาร์โค้ด ในการนำส่งเงินสมทบ มาตรา 39 และ 40 ผ่านทางธนาคาร ไปรษณีย์ และเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อลดข้อผิดพลาดในการศีก์ข้อมูล หรือเก็บเงินซ้ำซ้อน

- ควรพิจารณาปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างสำนักงานใหญ่ประกันสังคม และหน่วยบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และการกำหนดระเบียบปฏิบัติฯ ของประกันสังคมที่ชัดเจน

- สำนักงานใหญ่ประกันสังคมควรมีส่วนงานโดยตรงที่รับผิดชอบดูแลการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม

#### 3. ระบบเทคโนโลยี

- สำนักงานใหญ่ประกันสังคมควรปรับปรุงระบบ IT ให้ทันสมัย ประมวลผลเร็วขึ้น

- หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ควรอัพเกรดอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยขึ้นและเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์และเครื่องแฟกซ์ เป็นต้น



## หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกและระดมความคิด (Brainstorming) กับเจ้าหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ทางคณะผู้วิจัย ขอเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการและระยะเวลาให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้นในวันที่มีผู้ประกันตนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (กลางเดือนและปลายเดือน)
- รมรณคคีให้ผู้ประกันตนใช้บริการในการนำส่งเงินสมทบในช่องทางอื่นๆ โดยการจัดทำเอกสารขั้นตอนการนำส่งเงินสมทบในช่องทางอื่นๆ และทำความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการ
- ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ในส่วนอื่นๆ มาให้บริการช่วยเหลือในส่วนที่ผู้ประกันตนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
- ควรลดขั้นตอนเรื่องเอกสารให้น้อยลงและสามารถจัดส่งผ่านระบบออนไลน์ในภายหลังได้
- สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มอัตรากำลังคน ให้เพียงพอกับปริมาณงานที่หน่วยบริการนั้นๆ รับผิดชอบ

### 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
- กำหนดปริมาณงานให้พนักงานในการให้บริการต่อวัน เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน
- ควรพิจารณาให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

### 3. ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล

- ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงเน้นเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- ควรใช้ระบบออนไลน์ในการส่งข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับผู้ประกันตน เช่น แจ้งข้อมูลข่าวสารโดยการส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น
- ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับแจ้งข้อมูลให้ผู้ประกันตนทราบและเข้าใจโดยทั่วถึงกัน

### 4. ด้านอาคารสถานที่

- ควรขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกที่จอดรถในวันที่มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการมาก (กลางเดือนและปลายเดือน)
- ควรขอการสนับสนุนรถสุขา เพื่ออำนวยความสะดวกในวันที่ผู้ประกันตนมาใช้บริการมาก (กลางเดือน และปลายเดือน)
- ควรเพิ่มปริมาณน้ำดื่มให้เพียงพอแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ
- ควรติดตั้งป้ายบอกจุดบริการให้สามารถมองเห็นชัดเจน

ในทำนองเดียวกันคะแนนความพึงพอใจหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก กล่าวคือ หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ จังหวัดเลย (ค่าเฉลี่ย=4.68) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาสามพราน (ค่าเฉลี่ย=3.45)



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

จำแนกตามภาค หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ได้แก่ สาขาคอลงหลวง (ค่าเฉลี่ย=4.39) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาสามพราน (ค่าเฉลี่ย=3.45) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดสระแก้ว (ค่าเฉลี่ย=4.60) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาหัวหิน (ค่าเฉลี่ย=3.71) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน (ค่าเฉลี่ย=4.63) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาฝาง (ค่าเฉลี่ย=3.96) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดเลย (ค่าเฉลี่ย=4.68) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา (ค่าเฉลี่ย=4.16) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ค่าเฉลี่ย=4.50) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส (ค่าเฉลี่ย=3.72)

จำแนกตามขนาดหน่วยบริการ หน่วยบริการขนาดใหญ่ (L) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี (ค่าเฉลี่ย=4.27) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร (ค่าเฉลี่ย=3.69) หน่วยบริการขนาดกลาง (M) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดสระบุรี (ค่าเฉลี่ย=4.41) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาสามพราน (ค่าเฉลี่ย=3.45) หน่วยบริการขนาดเล็ก (S) หน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดเลย (ค่าเฉลี่ย=4.68) และหน่วยบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สาขาหัวหิน (ค่าเฉลี่ย=3.69)

ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยบริการแต่ละแห่งมีมาตรฐานการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ทางสำนักงานประกันสังคมควรให้ความสำคัญต่อการสร้างมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้หน่วยบริการแต่ละแห่งมีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกัน โดยพิจารณาจากหน่วยบริการที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงๆ สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการให้บริการให้กับหน่วยบริการอื่นๆ ได้

นอกจากนี้ ทางสำนักงานประกันสังคมควรจัดทำ Mystery Audit หรือ Mystery Shopping เพื่อเป็นการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่องควบคู่กันอีกด้วย

สำหรับด้านการบริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจยังไม่สูงมาก หรือยังต่ำกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย=4.15) โดยประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 4.00 คือ ช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่สำนักงานประกันสังคมควรนำมาพัฒนาปรับปรุงเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่า ช่องทางที่รับเรื่องยังมีน้อย



## รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

### บรรณานุกรม

#### 1. ภาษาไทย

- กฤษฎณา ศักดิ์ศรี. (2534). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีลภ. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. 2528. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. น.250-255. ในรายงานการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 23 (สาขาสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. **วิธีวิจัยการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : พิชญาพรินติ้ง, ๒๕๓๔.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **ความคิดเห็น : การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พีระพัทธนา, ๒๕๒๖.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา อินเตอร์เนชั่นแนล, ๒๕๓๒.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. สหมิตรออฟเซต, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๑).
- ลัดดา กิตติวิภาค. **ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, ๒๕๒๕.
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๒.
- สง่า ภู่อรงค์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานประกันสังคม.สถิติงานประกันสังคม 2555. นนทบุรี : 2556
- สุชา จันทน์เอม. **จิตวิทยาวัยรุ่น**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๒.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.



รายงานการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556

## 2. ภาษาอังกฤษ

Gilmer, B.V.H and Deci,E.L.(eds.). (1977). **Industrial and Organizational Psychology**, McGraw-Hill Book Co., NewYork.

Luthans Freeman. **Organization Behavioral**. 7th ed. Singapore : McGraw-Hill, 1995.

Mary L. Good. **Integrating the Individual and the Organization**, New York : Wiley, 2006.

Maslow , A.H. (1954). **Motivation and Personality**. Newyork: Harper&Row.

Maslow , A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. Newyork: Harper&Row.