



สำนักงานประกันสังคม

รายงานสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานประกันสังคม ปี 2567

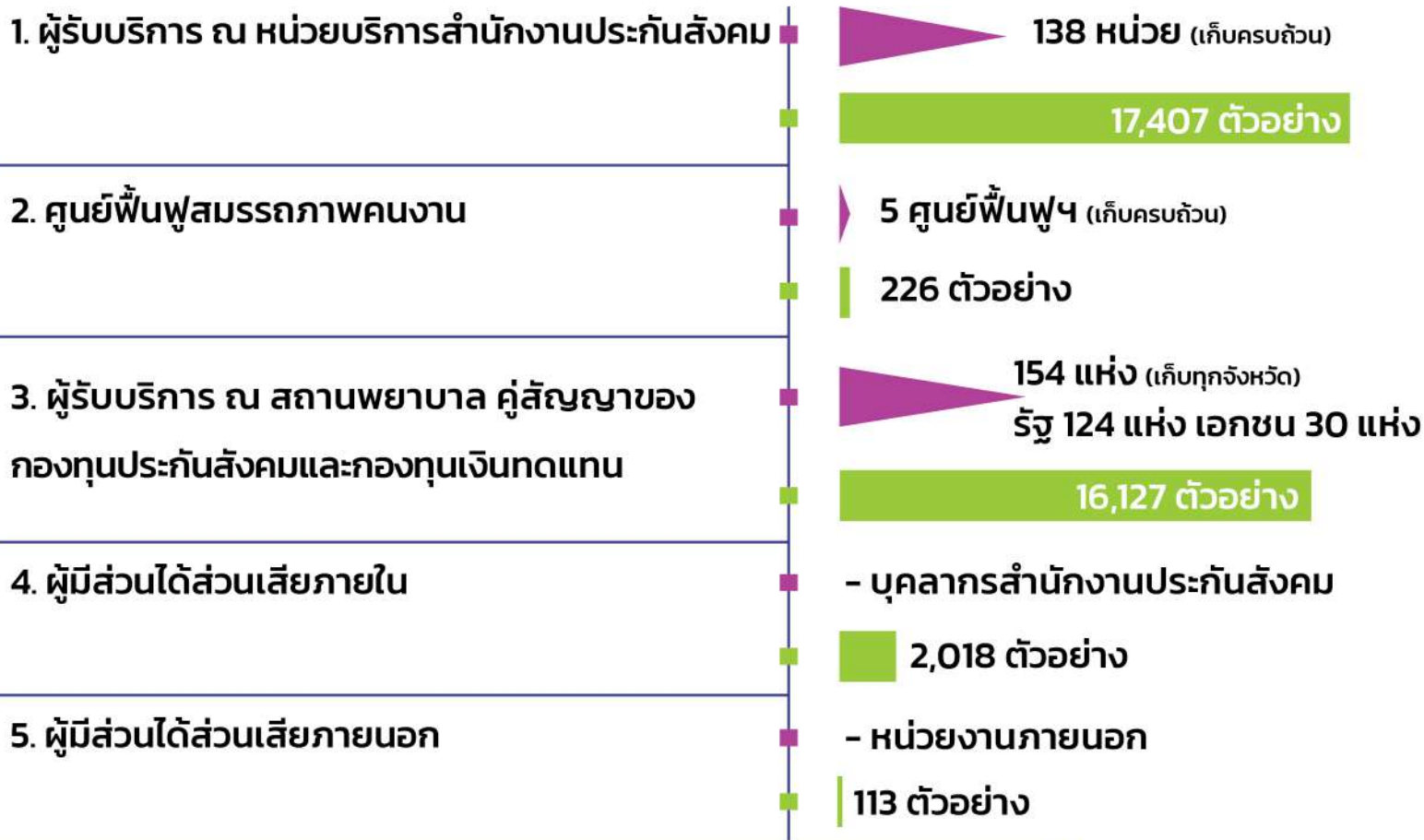
สำนักงานประกันสังคม
กองวิจัยและพัฒนา
โดย **SUPER POLL**



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2567

1. ขนาดตัวอย่างที่เก็บจริง



2. ความพึงพอใจภาพรวมสำนักงานประกันสังคม

4.49

คะแนนความพึงพอใจภาพรวมจากผู้รับบริการ

96.37

ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมจากผู้รับบริการ

รายการ	รวม		กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.49	96.37	4.49	96.39	4.46	95.73
1. ภาพรวม การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.49	96.44	4.49	96.45	4.49	96.44
2. ภาพรวม กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.49	96.45	4.49	96.48	4.44	95.49
3. ภาพรวม สิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	96.41	4.49	96.41	4.49	95.93
4. ภาพรวม ข้อมูลข่าวสาร	4.46	96.00	4.46	96.00	4.43	95.23
5. ภาพรวม คุณภาพของการให้บริการ	4.52	96.55	4.52	96.59	4.46	95.57
ความพึงพอใจบริการผ่านหน่วยบริการอื่น	4.42	93.95	4.44	94.22	4.31	92.11
ความพึงพอใจเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม	4.06	88.43	3.45	88.61	3.81	79.22
สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (มาตรา 33 และ มาตรา 39)	4.33	91.17	4.33	91.17	-	-
สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม (มาตรา 40)	3.89	82.09	3.89	82.09	-	-
สิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน	4.43	93.60	-	-	4.43	93.60

ปี 2567 ผลสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 96.37 เมื่อเทียบกับปี 2566 ร้อยละ 92.83 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.54 หรือประมาณ 3.81%

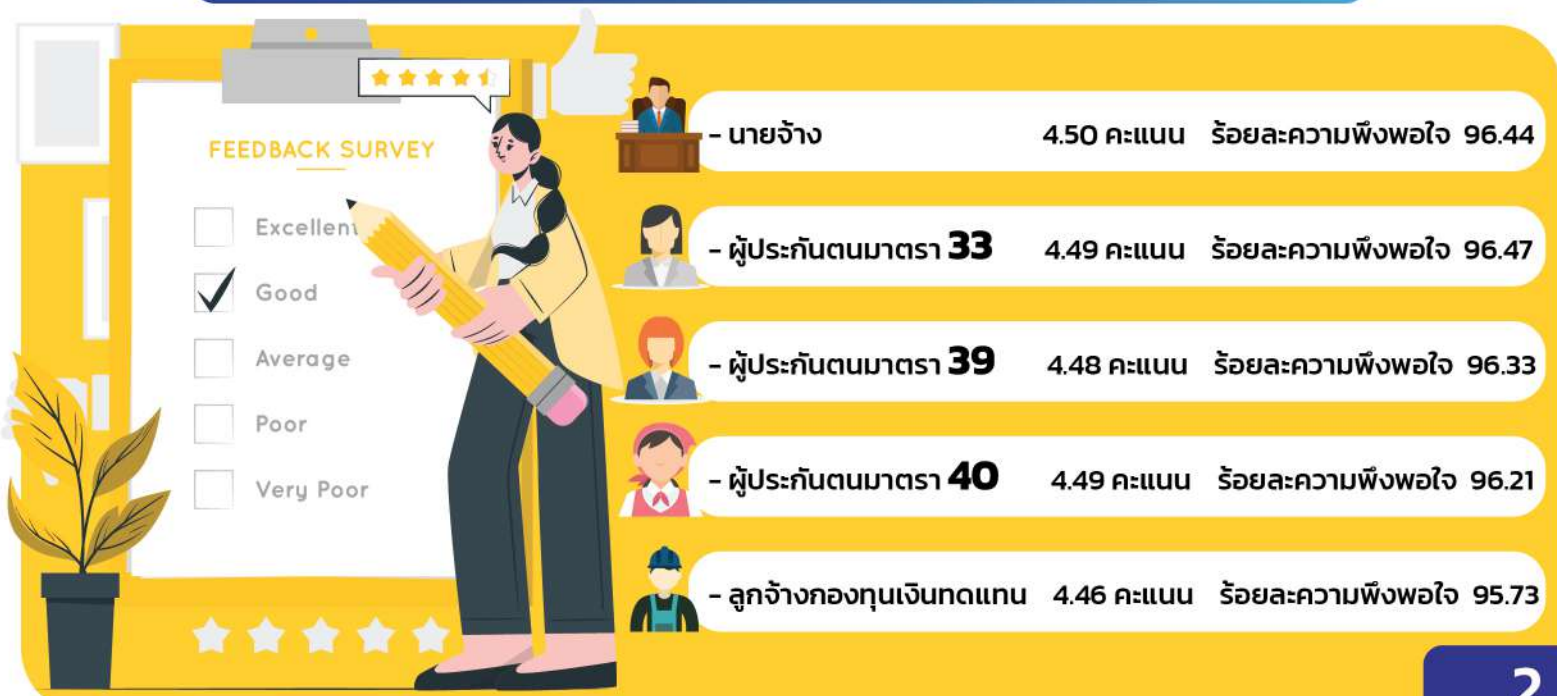
คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามกองทุน



คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามพื้นที่ให้บริการ

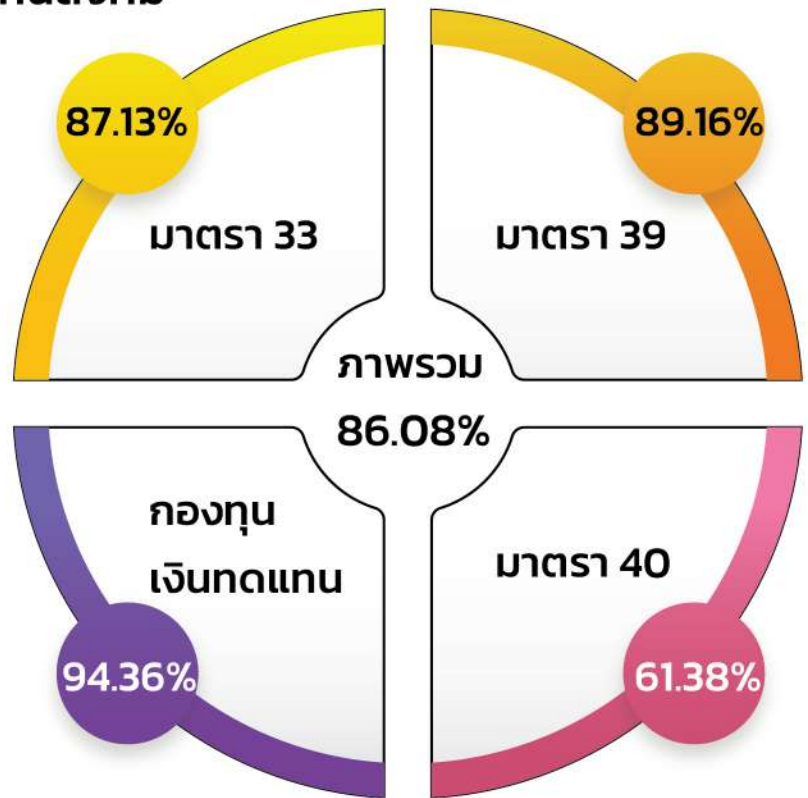


คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามผู้มารับบริการ

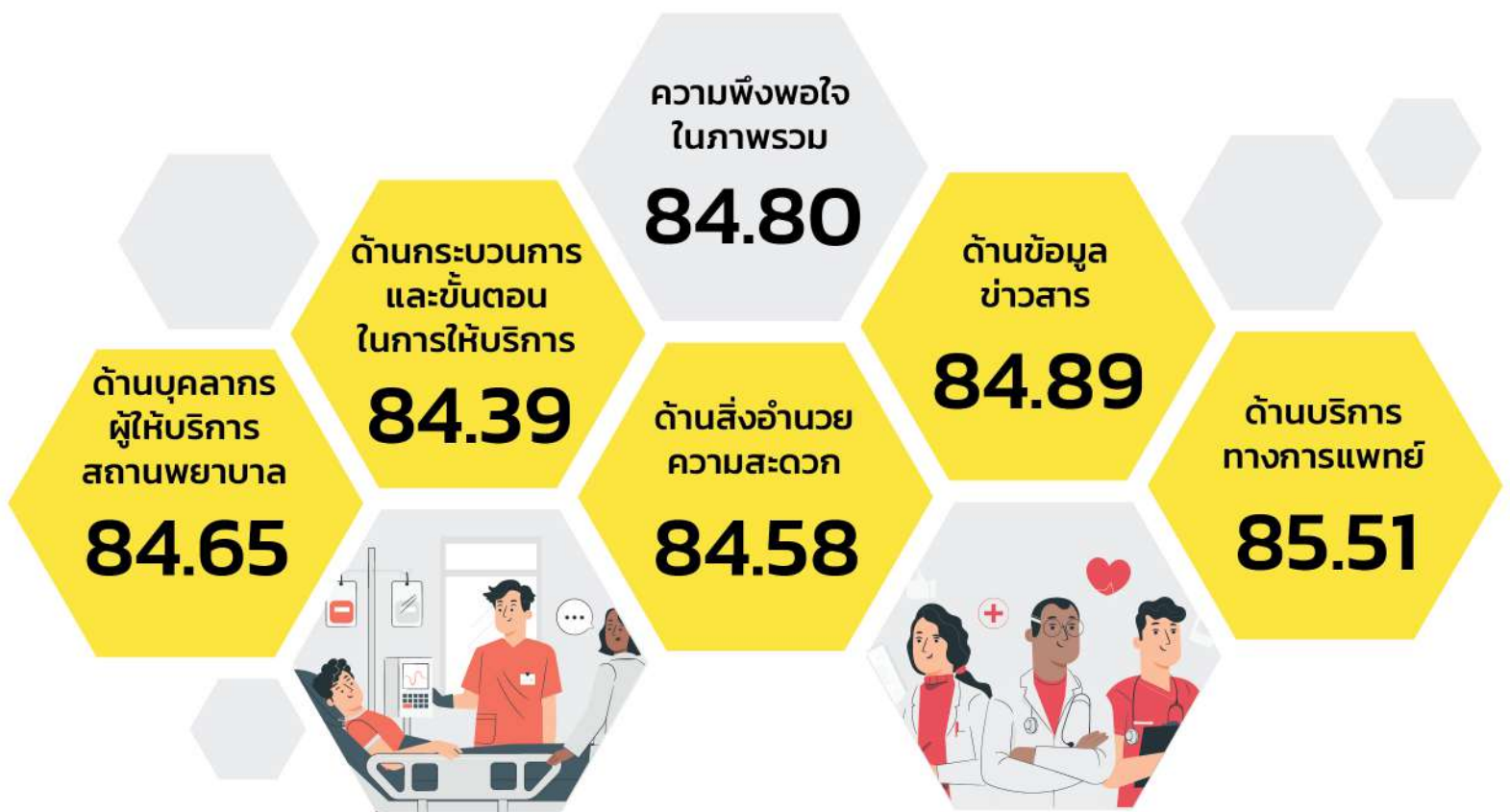


3. ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ

3.1 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคม



3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการแพทย์



3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการแพทย์จำแนกตามโรงพยาบาลและเอกชน



จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาล 154 แห่ง พบว่าโรงพยาบาลของรัฐได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ 86.09 ซึ่งสูงกว่าโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 79.75

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติของการให้บริการ พบว่าโรงพยาบาลรัฐมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าทั้งในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลข่าวสาร และคุณภาพของบริการทางการแพทย์

3.4 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟื้นฟูของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จำแนกตามภาค



ภาพรวม บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 97.59
บริการด้านการฟื้นฟูคุณภาพชีวิต ด้านอาชีพ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 94.94

ไม่มีบริการใดที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 90 ซึ่งหมายความว่าโดยภาพรวม บริการทุกด้านของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน มีมาตรฐานการให้บริการสูง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

รายการ	ภาค 1 ปทุมธานี	ภาค 2 ระยอง	ภาค 3 เชียงใหม่	ภาค 4 ขอนแก่น	ภาค 5 สงขลา
ความพึงพอใจในภาพรวม (ร้อยละ)	94.13	99.84	98.82	90.04	100.00
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.67	100.00	99.36	93.75	100.00
ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	97.00	100.00	100.00	90.63	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	99.15	99.35	94.44	100.00
ด้านข้อมูลข่าวสาร	92.67	99.12	98.72	90.28	100.00
การฟื้นฟูคุณภาพชีวิต ด้านการแพทย์ (ร่างกาย)	92.67	100.00	99.04	88.19	100.00
การฟื้นฟูคุณภาพชีวิต ด้านจิตใจและสังคม	95.33	100.00	97.90	90.97	100.00
การฟื้นฟูคุณภาพชีวิต ด้านอาชีพ	91.33	100.00	97.89	88.19	100.00
ด้านคุณภาพชีวิตหลังการเข้ารับบริการฟื้นฟู	96.00	100.00	99.32	88.89	100.00
ด้านบริหารจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่	96.67	100.00	98.68	88.89	100.00

4. บริการที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน

4.1 บริการที่เป็นจุดแข็ง

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประเทศ ร้อยละ 96.44

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	97.76	(มากที่สุด)
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	98.18	
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	96.87	
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	97.49	
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	95.72	
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	93.46	

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ รวมทั้งประเทศ ร้อยละ 96.45

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	97.61	(มากที่สุด)
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	97.93	
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	97.47	
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	97.01	
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	95.81	
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	93.32	

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งประเทศ ร้อยละ 96.41

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	97.45	(มากที่สุด)
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	97.80	
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	97.21	
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	97.27	
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	95.98	
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	93.14	

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ รวมทั้งประเทศ ร้อยละ 96.55

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	97.60	(มากที่สุด)
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	97.91	
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	97.25	
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	97.46	
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	95.89	
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	93.62	

4.2 บริการที่เป็นจุดอ่อน

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร ทั่วทั้งประเทศ

ร้อยละ 96.00

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	96.97	(มากที่สุด)
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	98.02	
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	97.12	
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	96.81	
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	94.94	
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	92.66	

ข้อมูลข่าวสาร

ยังถือว่าเป็นจุดอ่อนไหวในงานบริการสอดคล้องกับผลสำรวจในปีก่อน พบว่า ผู้รับบริการ แสดงความพึงพอใจบริการด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับบริการด้านอื่น

พัฒนาการของงานบริการในรอบ 4 ปี (2564-2567)

- อันดับ 1** สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ร้อยละ 96.41%
การเปลี่ยนแปลง 4 ปี (2564-2567) 11.84
- อันดับ 2** ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00%
การเปลี่ยนแปลง 4 ปี (2564-2567) 10.59
- อันดับ 3** กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45%
การเปลี่ยนแปลง 4 ปี (2564-2567) 8.06

เปรียบเทียบความพึงพอใจบริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2564-2567

รายการ	2564	2565	2566	2567	% เปลี่ยนแปลง 4 ปี (2564-2567)	CAGR (%)
ความพึงพอใจในภาพรวม	88.63	92.13	92.83	96.37	8.73	2.83
1.ภาพรวม การให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.26	93.37	93.77	96.44	6.85	2.23
2.ภาพรวม กระบวนการและขั้นตอน ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	89.26	93.08	93.73	96.45	8.06	2.62
3.ภาพรวม สิ่งอำนวยความสะดวก	86.20	90.94	92.64	96.41	11.84	3.80
4.ภาพรวม ข้อมูลข่าวสาร	86.81	90.03	90.43	96.00	10.59	3.41
5.ภาพรวม คุณภาพของการให้บริการ	90.60	93.23	93.59	96.55	6.57	2.14

หมายเหตุ b = เมื่อค่าร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมเพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละปี จากสมการ $Y=a+bX$

แม้ผลสำรวจพบว่า "ข้อมูลข่าวสาร" เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบริการด้านอื่น แต่กลับพบว่าข้อมูลข่าวสารมีพัฒนาการของงานบริการดีอันดับสองในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากสำนักงานประกันสังคมพยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจเริ่มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

5. แผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม



6. รายชื่อหน่วยบริการที่ได้รับโล่เกียรติคุณโครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมปี 2567 รวมจำนวน 16 หน่วยบริการ

รางวัลคุณภาพการให้บริการสูงสุด (TOP 5)

แยกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่)

รวมจำนวน 15 หน่วยบริการ และศูนย์ฟื้นฟูสภาพคนงาน จำนวน 1 ศูนย์ฟื้นฟูฯ

สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก

1. สาขาไพนทอง (ร้อยเอ็ด)

ค่าร้อยละ 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

2. กาศสินธุ์

ค่าร้อยละ 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

3. สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)

ค่าร้อยละ 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

4. สาขาบ้านไผ่ (ขอนแก่น)

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

5. มหาสารคาม

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง

1. ชัยภูมิ

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

2. อุรธานี

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

3. สาขาสามพราน (นครปฐม)

ค่าธรรมเนียม: 99.57

4. สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)

ค่าธรรมเนียม: 99.14

5. ขอนแก่น

ค่าธรรมเนียม: 99.03

สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่

1. ปัตตานี

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

2. นครปฐม

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

3. เพชรบูรณ์

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ด้านคุณภาพของการให้บริการ

4. กาญจนบุรี

ค่าธรรมเนียม: 99.87

5. กทม. พื้นที่ 7

ค่าธรรมเนียม: 99.77

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

1. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 5 (จังหวัดสงขลา)

ค่าธรรมเนียม: 100.00

ได้รับคะแนนเต็ม/สูงในทุกด้าน

7. ความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจำแนกตามภาค และหน่วยบริการ

ความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาคและหน่วยบริการ

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร		
กทม. พื้นที่ 1	4.54	97.12
กทม. พื้นที่ 2	4.51	95.66
กทม. พื้นที่ 3	4.05	89.77
กทม. พื้นที่ 4	4.61	98.95
กทม. พื้นที่ 5	4.52	97.20
กทม. พื้นที่ 6	4.78	98.92
กทม. พื้นที่ 7	4.64	99.86
กทม. พื้นที่ 8	4.73	99.71
กทม. พื้นที่ 9	4.56	98.39
กทม. พื้นที่ 10	4.46	97.91
กทม. พื้นที่ 11	4.60	97.45
กทม. พื้นที่ 12	4.70	99.02

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ปริมณฑล		
นครปฐม	4.71	100.00
นนทบุรี	4.53	96.61
ปทุมธานี	4.55	96.54
สมุทรปราการ	4.46	98.11
สมุทรสาคร	4.63	98.52
สาขากระทู้แม่	4.57	96.60
สาขาลองหลวง (ปทุมธานี)	4.66	98.16
สาขาบางบัวทอง (นนทบุรี)	4.46	96.39
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	4.50	98.16
สาขาบางเสาธง	4.54	98.29
สาขาพระประแดง	4.68	98.46
สาขาสามพราน (นครปฐม)	4.68	99.83

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ภาคกลาง		
กาญจนบุรี	4.46	99.74
จันทบุรี	4.33	95.78
ฉะเชิงเทรา	4.50	96.92
ชลบุรี	4.60	99.15
ชัยนาท	4.32	96.12
ตราด	4.48	97.05
นครนายก	4.67	98.71
ประจวบคีรีขันธ์	4.64	98.22
ปราจีนบุรี	4.47	96.19
เพชรบุรี	4.46	96.77
ระยอง	4.49	95.88
ราชบุรี	4.60	99.05
ลพบุรี	4.49	97.08
สมุทรสงคราม	4.68	99.89
สระแก้ว	4.36	95.56
สระบุรี	4.51	97.30
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)	4.58	99.54
สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี)	4.48	97.98
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)	4.50	100.00
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	4.49	96.75
สาขาบางละมุง (ชลบุรี)	4.34	94.05
สาขาบ้านโป่ง (ราชบุรี)	4.39	95.65
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	4.55	97.59
สาขาพนมสารคาม	4.51	96.88
สาขาศรีมหาโพธิ์ (ปราจีนบุรี)	4.40	95.17
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	4.54	98.98
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)	4.40	96.34
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)	4.68	100.00
สาขาหนองแค (สระบุรี)	4.35	95.37
สาขาหัวหิน (ประจวบฯ)	4.61	96.99
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)	4.40	94.77
สาขาอุทัย (อุทัย)	4.43	95.22
สิงห์บุรี	4.48	96.40
สุพรรณบุรี	4.55	96.51
อุทัย	4.59	97.50
อ่างทอง	4.51	63.73

7. ความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจำแนกตามภาค และหน่วยบริการ

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
กาฬสินธุ์	4.81	100.00
ขอนแก่น	4.67	98.73
ชัยภูมิ	4.82	100.00
นครพนม	4.71	96.97
นครราชสีมา	4.67	96.89
บึงกาฬ	4.68	99.51
บุรีรัมย์	4.77	98.41
มหาสารคาม	4.69	100.00
มุกดาหาร	4.66	100.00
ยโสธร	4.46	96.26
ร้อยเอ็ด	4.58	96.97
เลย	4.41	92.88
ศรีสะเกษ	4.21	90.83
สกลนคร	4.21	90.21
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	4.65	100.00
สาขาชุมแพ (ขอนแก่น)	4.68	99.39
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	4.77	100.00
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)	4.59	96.63
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)	4.74	99.02
สาขาน้ำโพน (ขอนแก่น)	4.76	100.00
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	4.45	96.06
สาขาโพทอง (ร้อยเอ็ด)	4.83	100.00
สาขาศีขรภูมิ (สุรินทร์)	4.47	96.52
สาขาสว่างดินแดน (สกลนคร)	4.15	89.45
สุรินทร์	4.45	97.23
หนองคาย	4.21	90.79
หนองบัวลำภู	4.75	100.00
อำนาจเจริญ	4.45	95.93
อุดรธานี	4.69	99.94
อุบลราชธานี	4.53	97.60

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ภาคเหนือ		
กำแพงเพชร	4.44	97.28
เชียงราย	4.67	95.64
เชียงใหม่	4.53	99.27
ตาก	4.45	96.28
นครสวรรค์	4.47	96.50
น่าน	4.08	90.08
พะเยา	4.66	98.31
พิจิตร	4.31	93.66
พิษณุโลก	4.11	90.38
เพชรบูรณ์	4.53	100.00
แพร่	4.49	96.77
แม่ฮ่องสอน	4.48	96.64
ลำปาง	4.65	98.61
ลำพูน	4.41	97.03
สาขาตากลี (นครสวรรค์)	4.55	97.13
สาขาเถิน (ลำปาง)	4.16	89.56
สาขาบ้านโฮ้ง (ลำพูน)	4.39	96.25
สาขาปัว (น่าน)	4.25	90.59
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	4.32	95.77
สาขาแม่สอด (ตาก)	4.66	98.78
สาขาลอง (แพร่)	4.09	88.87
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	4.27	94.64
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)	4.49	99.21
สุโขทัย	4.38	94.47
อุตรดิตถ์	4.65	98.75
อุทัยธานี	4.49	96.88

7. ความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจำแนกตามภาค และหน่วยบริการ

รายการ	คะแนน	ร้อยละ
ภาคใต้		
กระบี่	4.16	89.42
ชุมพร	4.73	98.03
ตรัง	4.64	100.00
นครศรีธรรมราช	4.78	88.43
นราธิวาส	4.41	94.57
ปัตตานี	4.75	100.00
พังงา	4.20	90.42
พัทลุง	4.71	100.00
ภูเก็ต	4.46	95.30
ยะลา	4.47	95.83
ระนอง	4.23	90.94
สงขลา	4.20	90.27
สตูล	4.17	89.94
สาขากะทู้ (ภูเก็ต)	4.17	89.61
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์)	4.19	89.88
สาขาคลองท่อม (กระบี่)	4.17	89.77
สาขาทุ่งสง (นครศรีฯ)	4.89	83.52
สาขาสะเดา (สงขลา)	4.41	93.67
สาขาสิชล (นครศรีฯ)	4.44	97.06
สาขาห้วยยอด (ตรัง)	4.58	100.00
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	4.21	90.55
สุราษฎร์ธานี	4.16	89.80

ความพึงพอใจภาพรวมของ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน 5 ภาค

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 5 (จังหวัดสงขลา)

คะแนนเฉลี่ย 4.88

ร้อยละ 100.00

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 2 (จังหวัดระยอง)

คะแนนเฉลี่ย 4.93

ร้อยละ 99.84

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 3 (จังหวัดเชียงใหม่)

คะแนนเฉลี่ย 4.81

ร้อยละ 98.82

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1 (จังหวัดปทุมธานี)

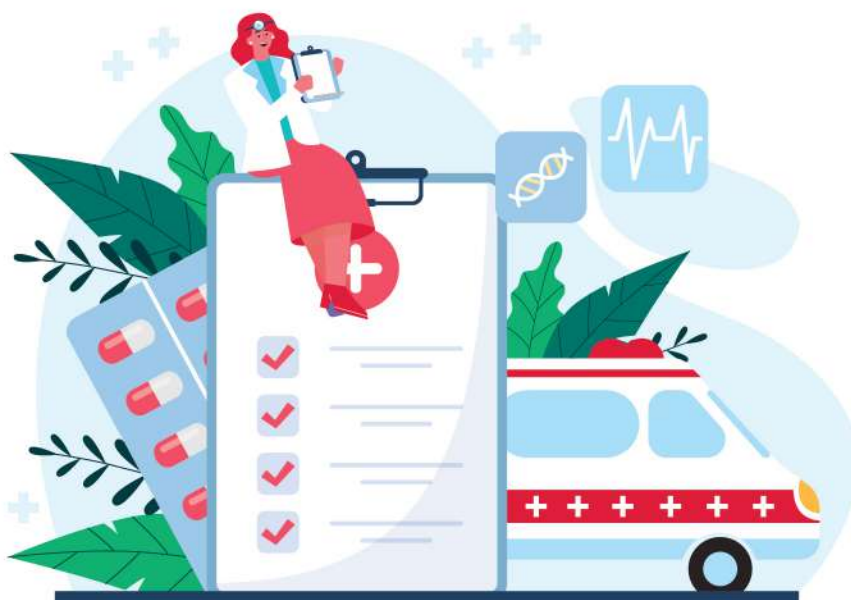
คะแนนเฉลี่ย 4.48

ร้อยละ 94.13

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 4 (จังหวัดขอนแก่น)

คะแนนเฉลี่ย 4.17

ร้อยละ 90.04



8. ความผูกพัน ความเชื่อมั่น ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม

ความผูกพัน	4.08 คะแนน
	ร้อยละ 89.01
ความเชื่อมั่น ในคุณธรรม และความโปร่งใส	4.16 คะแนน
	ร้อยละ 90.55

1. ความผูกพัน

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	89.01
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	75.96
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	89.01
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	91.45
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	92.51
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	87.85

2. ความเชื่อมั่น ในคุณธรรม และความโปร่งใส

- กรุงเทพมหานคร	▶	ร้อยละ	90.55
- ปริมณฑล	▶	ร้อยละ	77.21
- ภาคกลาง	▶	ร้อยละ	90.62
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	▶	ร้อยละ	91.85
- ภาคเหนือ	▶	ร้อยละ	95.52
- ภาคใต้	▶	ร้อยละ	88.20



9. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในของสำนักงานประกันสังคม

- บุคลากรสำนักงานประกันสังคม

รายการ	ร้อยละ
ความพึงพอใจภาพรวม	56.51
ค่าตอบแทน/สวัสดิการ ที่เป็นธรรมและเพียงพอ	42.88
สภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย	54.64
การพัฒนาความสามารถของบุคคล	59.02
ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	56.29
การทำงานร่วมกัน	59.58
กฎระเบียบในการทำงาน	59.75
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	45.44
งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	75.53

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกด้าน 2.44 คะแนน อยู่ในระดับน้อย (น้อย คะแนนระดับ 50-69.99, ดี คะแนนระดับ 70-84.99, ดีมาก คะแนนระดับ 85-100) โดยเฉพาะในด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 75.53 แต่ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ 42.88 รวมถึงความสมดุล ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 45.44 ซึ่งควรมีการปรับนโยบายค่าตอบแทนให้สะท้อนต้นทุนค่าครองชีพจริง และ ส่งเสริมสวัสดิการที่สนับสนุน Work-Life Balance อย่างเป็นรูปธรรม



9. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ของสำนักงานประกันสังคม

- หน่วยงานภายนอก

รายการ	ร้อยละ
ความพึงพอใจภาพรวม	38.68
1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน	39.29
2) การให้บริการด้านการเงิน (หมายถึง บริการรับ-จ่ายเงิน ผ่านหน่วยบริการต่างๆ) ของสำนักงานประกันสังคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ	40.54
3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักงานประกันสังคมมีอยู่ เช่น การขึ้นทะเบียน ผู้ประกันตน การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต, การแจ้งการประสบอันตราย จากการทำงาน, การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment, การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt, การแจ้งหยุดงานชั่วคราวเหตุสุดวิสัย, การเบิกประโยชน์ทดแทน, การใช้บริการ ผ่าน SSO+, การใช้งานเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม, บริการผ่าน Facebook Messenger ของสำนักงานประกันสังคม	39.29
4) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม	33.64
5) ความสะดวกในการทำธุรกรรมของท่านกับสำนักงานประกันสังคม	37.04
6) การบริการรับจ่ายเงินผ่านหน่วยบริการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม	37.50
7) ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคม	42.34
8) ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการลูกจ้างในกองทุนเงินทดแทน	38.39
9) ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม	40.00

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ 33.64 และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 39.29 จึงควรยกระดับคุณภาพการให้บริการด้วยแนวทางการจัดการคุณภาพบริการ (เช่น SERVQUAL) พัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตามหลัก Customer-Centric และออกแบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยอิงจากแนวคิดการสื่อสารภาครัฐสมัยใหม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระยะยาว.



SUPER POLL