

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี ๒๕๕๒



สำนักงานประกันสังคม

กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงแรงงาน

คำนำ

สำนักงานประกันสังคม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ ๑๗ สิงหาคม – ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๔๐ คน

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยบริการได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในปีต่อไป

สำนักงานประกันสังคม ขอขอบคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

(นายปิ่น วรรณพินิจ)

เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

สารบัญ

หัวข้อ		หน้า
	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก-ข
บทที่ ๑	ความสำคัญของปัญหา	๑
	วัตถุประสงค์การศึกษา	๒
	ขอบเขตการศึกษา	๒
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
	นิยามศัพท์	๓
บทที่ ๒	แนวคิดและทฤษฎี	
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๔
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
บทที่ ๓	วิธีการดำเนินงาน	
	ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๕
	ข้อมูลและประชากร	๕
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	๑๓
	ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม	๑๗
	ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ	๒๓
	ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม	๒๕
บทที่ ๕	สรุปและข้อเสนอแนะ	๕๓
	บรรณานุกรม	๖๑
	ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามเพศ	๑๓
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามอายุ	๑๔
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามระดับการศึกษา	๑๔
ตารางที่ ๔	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานภาพสมรส	๑๕
ตารางที่ ๕	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้	๑๕
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะ	๑๖
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๘
ตารางที่ ๙	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๙
ตารางที่ ๑๐	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน	๒๐
ตารางที่ ๑๑	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม	๒๑
ตารางที่ ๑๒	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒๒
ตารางที่ ๑๓	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายการกระบวนการของกองทุนเงินทดแทน	๒๓
ตารางที่ ๑๔	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายการกระบวนการของกองทุนประกันสังคม	๒๔
ตารางที่ ๑๕	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน	๒๕
ตารางที่ ๑๖	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม	๒๖
ตารางที่ ๑๗	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๒๗
ตารางที่ ๑๘	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๒๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๑๕	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๓๔
ตารางที่ ๒๐	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๓๕
ตารางที่ ๒๑	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของสำนักงานประกันสังคม	๔๑
ตารางที่ ๒๒	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๔๑
ตารางที่ ๒๓	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๔๒
ตารางที่ ๒๔	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ	๔๓

สารบัญรูปร่าง

รูปร่างที่		หน้า
รูปร่างที่ ๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจรวม	๔๘
รูปร่างที่ ๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ นายจ้าง	๔๙
รูปร่างที่ ๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓	๔๙
รูปร่างที่ ๔	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนมาตรา ๓๕	๕๐
รูปร่างที่ ๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	๕๑
รูปร่างที่ ๖	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	๕๑
รูปร่างที่ ๗	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ข้าราชการ / พนักงานประกันสังคม / นักศึกษา	๕๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ ๑๗ สิงหาคม - ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๕,๑๔๐ คน แยกเป็น ๖ กลุ่มคือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ซึ่งเป็นการสำรวจที่ครอบคลุมการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๗ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)
๕. ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)
๖. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๗. ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระบบ ๕-Point Rating Scale ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

เมื่อพิจารณาแยกเป็น ๒ กองทุนมีผลการสำรวจดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำหรับงานกองทุนเงินทดแทน ซึ่งการสำรวจได้เน้นประเด็นคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

- ๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ๑.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๑.๔ ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)

๑.๕ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๖ ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (งานกองทุนเงินทดแทน)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนมีผลการสำรวจความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย

๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๗ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย

๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วย

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ ส่วนด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำหรับงานกองทุนประกันสังคม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๒.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔ ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)

๒.๕ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ

๒.๖ ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (กองทุนประกันสังคม)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วย

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและ

ระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิ

ชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ บุคลากรผู้ให้บริการด้วย

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลา

การให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมสามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ควรมีนโยบายด้านการให้บริการหรือหลักเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในด้านการกระบวนการ ระยะเวลาการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ควรมีการพัฒนาและอบรมในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนให้กับบุคคลทั่วไปหรือการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครประกันสังคม เพื่อเป็นตัวแทนของสำนักงานประกันสังคมในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน และให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง

โครงสร้างการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแบ่งออกเป็นสำนักงานประกันสังคมจังหวัด เขตพื้นที่ สาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดและภาค รวมทั้งสิ้น ๕๖ แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยที่แต่ละสำนักงานต้องรับผิดชอบดูแลและให้ความคุ้มครองหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายตามสถานการณ์ตามแต่กรณี นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังต้องดำเนินพันธกิจ ในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ การขยายสถานที่การให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สิทธิประโยชน์ทดแทนต่างๆ ให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง รวมถึงการปรับเพิ่ม สิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม มีนายจ้างที่ติดต่อกับสำนักงานอย่างน้อยเดือนละ ๒ ครั้ง จำนวน ๓.๘ แสนราย มีผู้ประกันตนที่สำนักงานให้การดูแล ๕.๓ ล้านคน และจากข้อมูลสถิติของสำนักงานในปี พ.ศ.๒๕๕๑ พบว่า มีสถิติ การใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนงานกองทุนประกันสังคมทั้ง ๗ กรณี สูงถึง ๒๘.๕ ล้านราย และมี สถิติการให้บริการขอรับเงินทดแทนงานกองทุนเงินทดแทน สูงถึง ๑.๕ แสนราย ซึ่งสถิติการให้บริการ ดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่าภารกิจของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องขยายขอบข่ายการ ให้บริการกับผู้ประกันตนในปริมาณที่มากขึ้นและความหลากหลายในสภาพของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นย่อม ส่งผลกระทบ โดยตรงต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ประกันตนด้วยเช่นกัน สำนักงาน ประกันสังคม จึงตระหนักถึงความคาดหวังของลูกจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการและ พยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด ประกอบกับตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA: Public Sector Management Quality Award) เพื่อให้การบริหารงานประกันสังคมมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องอันจะเป็น ผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดสำนักงานต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนทรัพยากรบุคคลขององค์กร

สำนักงานจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมและสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร กระบวนการ หน่วยงาน และองค์กร ให้สำนักงานสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและเข้มแข็งให้สมกับการเป็นองค์กรผู้สร้างหลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนของประเทศอย่างยั่งยืนสืบไป

๒. วัตถุประสงค์การศึกษา

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั่วประเทศ

๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่มีปัจจัยทางสังคมที่แตกต่างกัน

๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั่วประเทศ

๒.๔ เพื่อศึกษาทิศทางการกำหนดนโยบายการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม

๓. ขอบเขตการศึกษา

๓.๑ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

๓.๒ การศึกษาจะครอบคลุมผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ซึ่งแบ่งเป็นสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจำนวน ๗๕ แห่ง สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่จำนวน ๑๑ แห่ง

๓.๓ ผลการศึกษาจะแยกออกเป็นรายจังหวัด เขตพื้นที่ และภาพรวมทั้งประเทศ

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และลักษณะการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ การให้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการและเหมาะสมกับสภาพความจริง

๓. ทราบถึงข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาและกำหนดรูปแบบการให้บริการที่สามารถรองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการได้

๕. นิยามศัพท์

คำนิยามศัพท์เฉพาะด้านประกันสังคม

“การประกันสังคม” หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

“ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ

“นายจ้าง” หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้าง และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

“ลูกจ้าง” หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

“ผู้ประกันตน” หมายถึง บุคคลซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยในการศึกษาครั้งนี้จะครอบคลุมถึงผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๕

“เงินทดแทน” หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นค่าทดแทน ค่ารักษาพยาบาล ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗

“ประโยชน์ทดแทน” หมายถึง เงินหรือสิทธิประโยชน์กรณีต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเมื่อนำส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไข ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓

“สำนักงานประกันสังคม” หมายถึง หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗

บทที่ ๒

แนวคิด และทฤษฎี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คำว่า “บริการ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

Kotler (๒๐๐๓) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึงการแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะมีหรือไม่มีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้

วิระพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (๒๕๔๕) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) โดยผู้ให้บริการพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ ผู้ให้บริการจึงควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ คุณภาพการให้บริการคุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจ ความจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเสมอภาคกัน

๖. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอักษาสัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจต่อบริการนั้น พฤติกรรมการให้บริการที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการ รวมทั้งต้องรู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอน แผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง สมใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๕) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความเกี่ยวโยงกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้าเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจลูกค้ามิได้มีรูปแบบตายตัว สามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั่วๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั่วๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

การสร้างอิทธิพลต่อผู้รับบริการนอกจากความรู้ ความเข้าใจใน “ความต้องการ” ของผู้รับบริการ ความรู้ในกระบวนการทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ การรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จัดเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องทำความเข้าใจด้วย (Engel, Blackwell & Mrniard, ๑๙๕๕)

Gerson (๑๙๕๓) กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากถ้าผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นก็อาจจะยุติการทำกิจการนั้นๆ และถึงแม้ว่ากิจการจะมอบบริการที่ดีเลิศให้กับผู้รับบริการ แต่ถ้าบริการที่ดีนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ก็ถือว่าการดำเนินงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

Rust & Oliver (๑๙๘๔) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจว่า การเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจผู้รับบริการมีผลต่อความทรงจำและนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของผู้รับบริการ ดังนั้น ถ้าสามารถเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าปัจจัยใดจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิกิริยาทางอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้เห็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่ง แครทวอลและคณะ (Kratwohl et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๒ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๔) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
๒. วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวกันอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้พฤติกรรมที่ดีสามารถล้วงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้บ้าง การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Kratwohl et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๘ อ้างถึงใน จารุวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๖)

๑. การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

- ๑.๑ แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวแล้วให้ผู้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

- ๑.๒ มาตรฐานประเมินค่า ประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

- ๑.๓ แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกิริยาทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

- ๑.๔ โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการล้วงการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี ๓ ส่วน คือ

- ๑.๔.๑ ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบพูดแสดงความรู้สึก หรือเรื่องที่รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกิริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

- ๑.๔.๒ ส่วนที่ ๒ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบเล่าเรื่องจากภาพบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

- ๑.๔.๓ ส่วนที่ ๓ เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไปวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๕ แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๖ ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของเรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน

๑.๘ การอภิปรายเป็นกลุ่ม

๑.๙ การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึกความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการเขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐ แบบเลือกตอบคงที่มีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประเมินค่า คือ มีตัวเลือกหนึ่งชุด อาจประกอบไปด้วยตัวเลือก ๔-๕ ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

๑.๑๑ แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

๒. การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

๒.๑ สัมภาษณ์ผู้อื่น

๒.๒ การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

๓. การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตามรายการที่ทำการจดบันทึกไว้

๓.๒ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสต่างๆ กับที่จะเลือกทำกิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจบรรลุเป้าหมาย สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ จัดเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจ โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคม แบ่งออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) และด้านจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ

ขั้นตอนที่ ๓ นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคม มาทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปรผลการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๔ จัดพิมพ์ และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม

ขั้นตอนที่ ๕ เผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่อสาธารณะ

ข้อมูลและประชากร

๑. ข้อมูล ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรการวิจัย โดยอาศัยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ นำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อสรุปเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชากรการวิจัยที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจทางด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) และด้านจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการแต่ละกระบวนการของกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

๒. ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งจากสถิติข้อมูลที่สำนักงานประกันสังคมได้รวบรวมไว้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ มีนายจ้างจำนวน ๓.๘ แสนราย และผู้ประกันตนจำนวน ๘.๓ ล้านคน

๓. กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทน (การขึ้นทะเบียน การชำระเงินสมทบ การขอรับเงินทดแทน การอุทธรณ์ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน) และใช้บริการกองทุนประกันสังคม (การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ กรณีตาย(เฉพาะค่าทำศพ) กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ ชำระเงินสมทบผ่าน Internet การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน) ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการตรวจสอบความพึงพอใจของคนที่มาติดต่อขอรับบริการในลักษณะซักถามสัมภาษณ์ผู้ที่ใช้บริการโดยไม่คำนึงว่าใครเป็นใคร

๔. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน

๔.๒ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยๆ ๘ ประการ คือ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีที่นั่งพักคอย มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน มีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ

๔) ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) เช่น ท่านทราบถึงเงินทดแทนที่ลูกจ้างมีสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนในภาพรวม ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว กรณีสูญเสียอวัยวะ กรณีทุพพลภาพ กรณีตายหรือสูญหาย ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทน การให้บริการของสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา

๕) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เช่น ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในภาพรวม ท่านทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม การประกันสังคมช่วยบรรเทาความเดือนร้อนให้ท่านได้

๖) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน การทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้รวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๗) ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ

(๑) กองทุนเงินทดแทน เช่น การขึ้นทะเบียน การชำระเงินสมทบ การขอรับเงินทดแทน การอุทธรณ์ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน

(๒) กองทุนประกันสังคม เช่น การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย (เฉพาะค่าทำศพ) สงเคราะห์บุตร ชราภาพ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน Internet การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยเริ่มสำรวจตั้งแต่วันที่ ๑๗ สิงหาคม - วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ ทั้งนี้ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๘,๑๔๐ คน แยกเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้จำนวน ๘,๑๔๐ ฉบับ

๒. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

๓. บันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข. คำนวณค่าร้อยละ
- ค. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข. คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม

โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล ซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕ : ๑๐๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- ค. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๕๒ เกี่ยวกับการให้บริการงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทน โดยการเก็บข้อมูลผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการซึ่งประกอบด้วย

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ และ
๖. กลุ่มอื่น เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น

ดำเนินการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น ๘๖ แห่ง ระหว่างวันที่ ๑๗ สิงหาคม - ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ส่วนที่ ๒: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ ๓: ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงาน

ส่วนที่ ๔: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ และสถานภาพของผู้มาใช้บริการ

๑) คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๑: จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓,๕๔๓	๓๘.๘๐
หญิง	๕,๕๘๔	๖๑.๑๐
ไม่ตอบ	๕	๐.๑๐
รวม	๙,๑๓๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓๐	๓,๔๕๓	๓๘.๒๖
๓๑ - ๔๐	๓,๕๐๖	๓๘.๓๖
๔๑ - ๕๐	๑,๕๓๖	๑๖.๘๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๕๓๖	๕.๘๖
ไม่ตอบ	๖๕	๐.๗๑
รวม	๙,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑,๐๗๘	๑๑.๘๐
มัธยมศึกษา	๒,๓๗๒	๒๕.๙๕
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๒,๔๕๑	๒๗.๒๕
ปริญญาตรี	๒,๘๙๕	๓๑.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๒๕	๒.๔๖
ไม่ตอบ	๗๕	๐.๘๓
รวม	๙,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ - ๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ ของ ผู้ใช้บริการทั้งหมด ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๖ รองลงมาคือ กลุ่มอายุน้อยกว่า หรือเท่ากับ ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๖ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ รองลงมาคือ ระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๕

๒) สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๔: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๓,๔๖๓	๓๗.๘๕
สมรส/คู่	๕,๑๐๖	๕๕.๘๗
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๗๑	๕.๑๕
ไม่ตอบ	๑๐๐	๑.๐๕
รวม	๙,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพสมรสหรือคู่เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๗ รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๕

ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้

รายได้ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๕,๐๐๐	๑,๖๑๐	๑๗.๖๒
๕,๐๐๑ - ๗,๕๐๐	๒,๒๕๒	๒๔.๖๔
๗,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐	๒,๑๕๒	๒๓.๕๘
๑๐,๐๐๑ - ๑๒,๕๐๐	๑,๔๕๕	๑๕.๙๒
๑๒,๕๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๖๗๓	๗.๓๖
๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	๘๐๘	๘.๘๔
ไม่ตอบ	๑๕๐	๑.๖๔
รวม	๙,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๕ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๗,๕๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๔ รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง ๗,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๘

ตารางที่ ๖: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นายจ้าง / ตัวแทน	๑,๑๖๘	๑๒.๓๘
ผู้ประกอบการขนาดกลาง ๓๓	๔,๔๒๐	๔๘.๓๖
ผู้ประกอบการขนาดกลาง ๓๕	๒,๓๒๕	๒๕.๔๔
ผู้มีส่วนได้เสีย / ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	๒๘๕	๓.๑๒
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบนันทะ	๖๑๔	๖.๓๑
ข้าราชการ /พนักงานประกันสังคม / นักศึกษาฝึกงาน	๖๔	๐.๓๐
ไม่ตอบ	๒๖๔	๒.๘๘
รวม	๙,๑๔๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ แบ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดกลาง ๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๖ และผู้ประกอบการขนาดกลาง ๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๔ รองลงมาคือ นายจ้าง/ตัวแทน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๘

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีการสำรวจรวม ๖ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) และด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๑๓	มาก
๑.๑ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
๑.๒ มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๒	๘๒.๓๓	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	๔.๑๗	๘๓.๓๓	มาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
๑.๕ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๗ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลการสำรวจดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	๔.๓๒	๘๖.๓๓	มาก
๒.๒ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มาก
๒.๔ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มาก
๒.๕ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๘ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดีสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามได้ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ เกี่ยวกับ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ ความสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนมีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๘๒.๒๐	มาก
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๓	มาก
๓.๒ มีที่นั่งคอย	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๓.๓ มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ	๔.๐๓	๘๐.๖๖	มาก
๓.๔ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน	๔.๑๓	๘๒.๖๓	มาก
๓.๕ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๕ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องที่นั่งคอยสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๓

๔) ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) เป็นการวัดผลในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนด้านต่างๆ เช่น สิทธิที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนในภาพรวม สิทธิกรณีหยุดพักรักษาตัว สิทธิกรณีสูญเสียอวัยวะ สิทธิกรณีทุพพลภาพ สิทธิกรณีตายหรือสูญหาย ตลอดจนการวัดผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทน และการให้บริการของสถานพยาบาล ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)			
๔.๑ ท่านทราบถึงเงินทดแทนที่ ลูกจ้างมีสิทธิจากกองทุน เงินทดแทนในภาพรวม	๓.๗๗	๗๕.๔๐	มาก
๔.๑.๑ ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทน กรณีหยุดพักรักษาตัว	๓.๖๑	๗๒.๒๐	มาก
๔.๑.๒ ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะ	๓.๕๑	๗๐.๒๐	มาก
๔.๑.๓ ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพ	๓.๗๘	๗๕.๖๐	มาก
๔.๑.๔ ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทน กรณีตายหรือสูญหาย	๓.๓๗	๖๗.๔๐	ปานกลาง
๔.๒ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทน	๓.๔๗	๖๙.๔๐	ปานกลาง
๔.๓ การให้บริการของสถาน พยาบาลที่เข้ารับการรักษา	๓.๘๒	๗๖.๔๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๐ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาลที่เข้ารับรักษาในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทนผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

๕) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เป็นการวัดผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น สิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในภาพรวม สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน รวมถึงความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม และความคิดเห็นว่าการประกันสังคมสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้มาใช้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ : ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕. ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม)			
๕.๑ ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในภาพรวม	๓.๕๔	๗๘.๘๐	มาก
๕.๑.๑ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย	๓.๖๕	๗๕.๐๐	มาก
๕.๑.๒ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร	๓.๕๑	๗๘.๒๐	มาก
๕.๑.๓ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทูพพลภาพ	๓.๖๖	๗๕.๒๐	มาก
๕.๑.๔ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีตาย	๓.๖๑	๗๔.๒๐	ปานกลาง
๕.๑.๕ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร	๓.๘๘	๗๖.๖๐	ปานกลาง
๕.๑.๖ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ	๓.๖๒	๗๔.๔๐	มาก
๕.๑.๗ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	๓.๖๕	๗๓.๐๐	มาก
๕.๒ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม	๓.๖๗	๗๓.๔๐	มาก
๕.๓ การประกันสังคมช่วยบรรเทาความเดือดร้อนฯ	๓.๖๘	๗๓.๐๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมในภาพรวมในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ ส่วนด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารกองทุนประกันสังคม ผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันผู้มาใช้บริการมีความรู้สึว่าการประกันสังคมสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้ในระดับมากเช่นเดียวกัน

๖) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการวัดผลของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ความเท่าเทียม ทัวถึงเสมอภาคและยุติธรรม ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลสำรวจดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๖. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตฯ	๓.๕๔	๗๘.๘๔	มาก
๖.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๓.๘๐	๗๖.๐๐	มาก
๖.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น จากผู้รับบริการ ประชาชน	๓.๕๐	๗๘.๐๐	มาก
๖.๓ การทำงานโปร่งใสตรวจสอบได้ รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๕๘	๗๕.๖๐	มาก
๖.๔ การให้บริการทัวถึงเสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก
๖.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๐๓	๘๐.๖๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๒ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ โดยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาคือ การให้บริการทัวถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรมด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ส่วนที่ ๓: ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงาน

การวัดความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงาน เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ แยกเป็นกองทุนเงินทดแทนจำนวน ๕ กระบวนการ และกองทุนประกันสังคมจำนวน ๘ กระบวนการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานของกองทุนเงินทดแทน เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการแต่ละกระบวนการงานของกองทุนเงินทดแทน ได้แก่ กระบวนการการขึ้นทะเบียนการชำระเงินสมทบ การขอรับเงินทดแทน การอุทธรณ์ และการขอรับเงินสมทบคืน ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานของกองทุนเงินทดแทน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานกองทุนเงินทดแทน	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๑.๑ การขึ้นทะเบียน	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มาก
๑.๒ การชำระเงินสมทบ	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๑.๓ การขอรับเงินทดแทน	๓.๕๐	๗๘.๐๐	มาก
๑.๔ การอุทธรณ์	๓.๗๘	๗๕.๖๐	มาก
๑.๕ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานของกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจกระบวนการงานการขึ้นทะเบียนสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๒) ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการของกองทุนประกันสังคม เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการแต่ละกระบวนการของกองทุนประกันสังคม ได้แก่ กระบวนการ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย (เฉพาะค่าทำศพ) สงเคราะห์บุตร ชราภาพ การชำระเงินสมทบผ่าน internet และการขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน มีผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการของกองทุนประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒. งานกองทุนประกันสังคม	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก
๒.๑ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย	๔.๑๓	๘๒.๖๐	มาก
๒.๒ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๒.๓ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทูพพลภาพ	๓.๕๓	๗๕.๕๐	มาก
๒.๔ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย (เฉพาะค่าทำศพ)	๓.๕๘	๗๕.๖๐	มาก
๒.๕ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มาก
๒.๖ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
๒.๗ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน internet	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๒.๘ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน	๓.๘๘	๗๗.๖๐	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๔ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการของกองทุนประกันสังคมในภาพรวมในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจกระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

ส่วนที่ ๔: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นการสำรวจผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจทั้งงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม จำนวน ๗ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน เป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ มีผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน	๔.๐๖	๘๑.๒๓	มาก
๑. ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๑๓	มาก
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๘๒.๒๐	มาก
๔. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	๓.๗๗	๗๕.๔๐	มาก
๕. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	๓.๕๔	๗๘.๘๔	มาก
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๕ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของ กองทุนเงินทดแทนในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๓ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนประกันสังคมจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลา การให้บริการรายกระบวนการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของ กองทุนประกันสังคม	๔.๑๐	๘๒.๐๓	มาก
๑. ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๑๓	มาก
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๕	๘๕.๘๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๘๒.๒๐	มาก
๔. ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม)	๓.๕๔	๗๐.๘๐	มาก
๕. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการ ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	๓.๕๔	๗๐.๘๐	มาก
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการ ให้บริการรายกระบวนการ	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของ กองทุนประกันสังคมในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

ตารางที่ ๑๗: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน)
ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กรุงเทพฯและปริมณฑล	3.78	75.63	3.85	77.03	3.61	72.29	2.80	55.91	3.48	69.50	3.64	72.70	3.53	70.60
ภาคกลาง	4.17	83.43	4.25	85.03	4.16	83.18	3.17	63.46	3.83	76.51	3.97	79.44	3.93	78.52
ภาคตะวันออก	4.26	85.18	4.38	87.63	4.19	83.79	2.72	54.42	3.99	79.75	3.89	77.68	3.90	78.08
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.36	86.61	4.42	88.48	4.28	83.57	3.26	65.28	4.03	80.52	4.03	80.53	4.06	81.26
ภาคเหนือ	4.33	86.57	4.41	88.23	4.19	83.79	2.80	55.94	3.86	77.13	3.93	78.70	3.92	78.39
ภาคใต้	4.23	84.68	4.32	86.47	4.16	83.15	2.95	59.00	3.79	75.89	3.84	76.71	3.88	77.64

จากข้อมูลตารางที่ ๑๗ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๖ โดยพบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๑

ในขณะที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๐ โดยพบว่า ด้านเงินทดแทน เป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๒.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๕

ตารางที่ ๑๘: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน)
ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตพื้นที่ ๑	3.85	77.00	3.95	79.00	3.70	74.00	2.69	53.80	3.79	75.80	3.76	75.20	3.62	72.47
เขตพื้นที่ ๒	3.83	76.60	3.88	77.60	3.85	77.00	2.58	51.60	3.37	67.40	3.86	77.20	3.56	71.23
เขตพื้นที่ ๓	3.17	63.40	3.24	64.80	3.11	62.20	2.92	58.40	2.88	57.60	2.98	59.60	3.05	61.00
เขตพื้นที่ ๔	3.36	67.20	3.69	73.80	2.84	56.80	2.62	52.40	2.93	58.60	2.87	57.40	3.05	61.03
เขตพื้นที่ ๕	3.83	76.60	3.79	75.80	3.66	73.20	2.40	48.00	3.64	72.80	3.87	77.40	3.53	70.63
เขตพื้นที่ ๖	4.23	84.60	4.41	88.20	4.33	86.60	2.80	56.00	4.06	81.20	4.03	80.60	3.98	79.53
เขตพื้นที่ ๗	4.22	84.40	4.21	84.20	4.08	81.60	3.62	72.40	3.87	77.40	3.92	78.40	3.99	79.73
เขตพื้นที่ ๘	3.55	71.00	3.92	78.40	3.20	64.00	2.52	50.40	3.47	69.40	3.42	68.40	3.35	66.93
เขตพื้นที่ ๙	3.12	62.40	2.76	55.20	2.59	51.80	3.16	63.20	2.86	57.20	3.72	74.40	3.04	60.70
เขตพื้นที่ ๑๐	3.62	72.40	3.68	73.60	3.80	76.00	2.12	42.40	3.10	62.00	3.44	68.80	3.29	65.87
เขตพื้นที่ ๑๑	3.75	75.00	4.01	80.20	3.84	76.80	2.53	50.60	3.49	69.80	3.65	73.00	3.55	70.90
นนทบุรี	3.89	77.80	3.94	78.80	3.50	70.00	3.22	64.40	3.47	69.40	3.64	72.80	3.61	72.20
ปทุมธานี	4.24	84.80	4.13	82.60	4.11	82.20	2.59	51.80	3.98	79.60	3.90	78.00	3.83	76.50
สมุทรปราการ	4.28	85.60	4.31	86.20	3.99	79.80	3.37	67.40	3.74	74.80	3.83	76.60	3.92	78.40
กรุงเทพฯและปริมณฑล	3.78	75.63	3.85	77.03	3.61	72.29	2.80	55.91	3.48	69.50	3.64	72.70	3.53	70.60

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาญจนบุรี	4.35	87.00	4.48	89.60	4.22	84.47	3.18	63.67	3.98	79.67	4.00	80.00	4.04	80.70
ฉะเชิงเทรา	4.27	85.40	4.38	87.60	4.06	81.20	2.23	44.67	3.77	75.33	3.96	79.25	3.78	75.57
ชัยนาท	4.25	84.93	4.27	85.40	4.15	83.00	3.33	66.67	3.79	75.87	4.33	86.58	4.02	80.40
นครนายก	4.37	87.33	4.51	90.13	4.36	87.20	2.52	50.33	4.02	80.33	4.14	82.73	3.99	79.73
นครปฐม	4.33	86.67	4.68	93.67	4.38	87.53	3.20	64.00	3.55	71.07	3.70	73.91	3.97	79.47
ประจวบคีรีขันธ์	4.12	82.33	4.04	80.73	3.89	77.73	3.82	76.33	3.53	70.53	4.23	84.53	3.94	78.77
ปราจีนบุรี	4.23	84.67	4.14	82.73	4.32	86.40	4.02	80.33	4.03	80.60	4.25	85.01	4.17	83.30
พระนครศรีอยุธยา	4.02	80.40	3.97	79.33	3.84	76.73	2.40	48.00	3.58	71.60	3.54	70.84	3.56	71.17
เพชรบุรี	4.33	86.60	4.50	90.07	4.44	88.73	3.70	74.00	4.15	83.00	4.00	80.00	4.19	83.73
ราชบุรี	4.35	87.07	4.54	90.87	4.48	89.53	3.63	72.67	4.09	81.73	4.09	81.78	4.20	83.93
ลพบุรี	4.22	84.40	4.50	90.07	4.21	84.20	3.65	73.00	3.97	79.33	3.93	78.53	4.08	81.60
สระแก้ว	3.74	74.87	3.99	79.73	4.02	80.33	3.20	64.00	3.70	73.93	3.57	71.33	3.70	74.07
สระบุรี	4.16	83.13	4.05	81.00	4.06	81.20	3.43	68.67	3.72	74.40	3.96	79.11	3.90	77.93
สมุทรสาคร	4.02	80.47	4.13	82.60	3.82	76.40	2.52	50.33	3.65	72.93	3.94	78.83	3.68	73.60
สมุทรสงคราม	4.53	90.67	4.48	89.67	4.49	89.67	2.85	57.00	4.14	82.73	4.21	84.15	4.12	82.33
สิงห์บุรี	3.95	79.00	3.93	78.53	4.05	81.00	2.62	52.33	3.75	75.07	3.88	77.61	3.70	73.93
สุพรรณบุรี	3.60	72.00	3.67	73.33	3.97	79.33	2.42	48.33	3.38	67.60	3.44	68.82	3.41	68.27
อ่างทอง	4.24	84.80	4.27	85.47	4.13	82.67	4.40	88.00	4.07	81.47	4.34	86.88	4.24	84.83
ภาคกลาง	4.17	83.43	4.25	85.03	4.16	83.18	3.17	63.46	3.83	76.51	3.97	79.44	3.93	78.52

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จันทบุรี	4.23	84.60	4.37	87.40	4.09	81.87	2.10	42.00	4.07	81.40	3.72	74.47	3.76	75.27
ชลบุรี	4.10	82.00	4.29	85.87	4.04	80.87	2.42	48.33	3.89	77.80	3.86	77.15	3.77	75.33
ระยอง	3.86	77.13	3.94	78.73	3.87	77.33	2.50	50.00	3.58	71.53	3.62	72.32	3.56	71.23
ตราด	4.85	97.00	4.93	98.53	4.75	95.07	3.87	77.33	4.41	88.27	4.34	86.79	4.53	90.53
ภาคตะวันออก	4.26	85.18	4.38	87.63	4.19	83.79	2.72	54.42	3.99	79.75	3.89	77.68	3.90	78.08

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	4.31	86.27	4.42	88.47	4.32	86.40	3.62	72.33	4.22	84.47	3.92	78.38	4.14	82.70
ขอนแก่น	4.57	91.33	4.67	93.33	4.60	92.00	3.07	61.33	3.92	78.33	3.91	78.21	4.12	82.47
ชัยภูมิ	4.46	89.13	4.54	90.87	4.32	86.47	2.72	54.33	3.99	79.73	3.98	79.53	4.00	80.03
นครพนม	4.61	82.27	4.63	92.53	4.57	91.40	2.52	50.33	4.46	89.27	4.38	87.61	4.20	83.90
นครราชสีมา	4.20	84.70	4.25	85.07	4.21	84.27	3.60	72.00	3.92	78.33	3.81	76.11	4.00	79.97
บุรีรัมย์	3.55	70.93	3.62	72.40	3.48	69.67	2.03	40.67	3.07	61.33	3.32	66.40	3.18	63.57
มหาสารคาม	4.23	84.60	4.43	88.60	3.97	79.33	4.00	80.00	3.74	74.80	3.83	76.59	4.03	80.67
มุกดาหาร	4.79	95.81	4.94	98.73	4.87	97.40	3.25	65.00	4.59	91.80	4.72	94.48	4.53	90.53
ยโสธร	4.64	92.80	4.60	92.00	4.61	92.13	4.37	87.33	4.54	90.87	4.14	82.80	4.48	89.67
ร้อยเอ็ด	4.60	92.00	4.72	94.33	4.61	92.13	3.50	70.00	4.49	89.73	4.56	91.23	4.41	88.27
เลย	4.21	84.27	4.43	88.67	4.36	87.27	3.58	71.67	3.90	78.00	3.79	75.77	4.05	80.90
ศรีสะเกษ	4.32	86.40	4.40	87.93	4.17	83.47	2.68	53.67	4.04	80.73	3.64	72.71	3.88	77.50
สกลนคร	4.14	82.80	4.20	84.07	4.08	41.80	4.10	82.00	3.84	76.80	4.09	81.76	4.08	81.50
สุรินทร์	4.60	92.07	4.48	89.53	4.12	82.40	3.93	78.67	4.13	82.60	4.02	80.42	4.21	84.27
หนองคาย	4.19	83.73	4.14	82.73	4.29	85.73	2.93	58.67	3.80	75.93	4.21	84.24	3.93	78.53
หนองบัวลำภู	4.32	86.33	4.36	87.27	4.15	83.07	3.18	63.67	3.59	71.87	3.86	77.16	3.91	78.20
อำนาจเจริญ	4.57	91.33	4.68	93.53	4.48	89.53	3.75	75.00	4.23	84.67	4.12	82.32	4.31	86.10
อุดรธานี	4.13	82.67	4.19	83.80	3.92	78.47	2.60	52.00	4.09	81.87	4.20	84.00	3.86	77.10
อุบลราชธานี	4.31	86.20	4.37	87.33	4.24	84.80	2.58	51.67	3.94	78.80	4.01	80.30	3.91	78.17
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.36	86.61	4.42	88.48	4.28	83.57	3.26	65.28	4.03	80.52	4.03	80.53	4.06	81.26

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กำแพงเพชร	4.04	80.73	4.26	85.13	4.31	86.20	3.53	70.67	3.82	76.40	3.78	75.61	3.96	79.13
เชียงราย	4.21	84.13	4.34	86.87	4.16	83.20	1.95	39.00	3.75	75.07	4.03	80.56	3.74	74.80
เชียงใหม่	3.92	78.40	4.04	80.73	3.65	73.00	2.37	47.33	3.81	76.13	4.00	80.00	3.63	72.63
ตาก	4.39	87.80	4.39	87.80	4.23	84.60	3.12	62.33	4.07	81.47	3.77	75.49	4.00	79.90
นครสวรรค์	3.97	79.40	3.90	78.00	3.91	78.20	2.15	43.00	3.35	67.07	3.67	73.45	3.49	69.83
น่าน	4.58	91.67	4.50	89.93	3.90	78.00	2.20	44.00	3.61	72.13	3.64	72.84	3.74	74.77
พะเยา	4.41	88.27	4.52	90.40	4.18	83.60	2.22	44.33	3.96	79.20	3.99	79.71	3.88	77.60
พิจิตร	4.40	87.93	4.81	96.13	4.11	82.20	3.08	61.67	3.89	77.73	3.77	75.43	4.01	80.20
พิษณุโลก	4.74	94.87	4.65	93.00	4.63	92.60	4.70	94.00	4.66	93.27	4.89	97.82	4.71	94.23
เพชรบูรณ์	3.97	79.33	4.09	81.80	3.94	78.80	2.43	48.67	3.04	60.87	3.95	78.92	3.57	71.40
แพร่	4.31	86.13	4.50	90.00	4.50	90.00	3.92	78.33	4.10	81.93	4.07	81.47	4.23	84.67
แม่ฮ่องสอน	4.57	91.40	4.67	93.47	4.49	89.80	1.98	39.67	4.36	87.27	4.33	86.60	4.07	81.33
ลำปาง	4.51	90.27	4.51	90.13	4.28	85.60	2.38	47.67	4.10	82.00	4.09	81.77	3.98	79.57
ลำพูน	4.39	87.80	4.44	88.80	4.39	87.80	3.50	70.00	4.08	81.60	3.93	78.62	4.12	82.43
สุโขทัย	4.74	94.87	4.67	93.47	4.13	82.60	2.35	47.00	3.07	61.33	3.55	71.01	3.75	75.03
อุตรดิตถ์	4.36	87.20	4.43	88.60	4.22	84.40	3.28	65.67	4.06	81.13	3.64	72.73	4.00	79.97
อุทัยธานี	4.08	81.53	4.28	85.60	4.19	83.79	2.38	47.67	3.83	76.67	3.79	75.84	3.76	75.17
ภาคเหนือ	4.33	86.57	4.41	88.23	4.19	83.79	2.80	55.94	3.86	77.13	3.93	78.70	3.92	78.39

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านเงินทดแทน		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนเงินทดแทน)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กระบี่	3.94	78.80	4.27	85.47	4.01	80.20	2.77	55.33	3.56	71.20	3.63	72.68	3.70	73.93
ชุมพร	4.18	83.60	4.05	80.93	4.02	80.47	3.27	65.33	3.96	79.13	3.95	78.92	3.91	78.10
ตรัง	3.94	78.87	4.17	83.40	4.12	82.47	3.83	76.67	3.89	77.85	3.48	69.69	3.91	78.10
นครศรีธรรมราช	4.47	89.47	4.62	92.47	4.13	82.53	3.58	71.67	3.86	77.20	4.09	81.75	4.13	82.50
นราธิวาส	4.27	85.47	4.44	88.73	4.41	88.27	3.47	69.33	4.02	80.47	3.84	76.80	4.08	81.50
ปัตตานี	4.36	87.13	4.59	91.87	4.49	89.80	3.07	61.33	4.12	82.40	3.89	77.85	4.09	81.73
พังงา	4.35	87.00	4.20	83.93	3.90	77.93	3.10	62.00	3.86	77.27	3.93	78.56	3.89	77.80
พัทลุง	4.05	81.07	4.08	81.60	4.04	80.87	3.27	65.33	3.72	74.47	3.50	70.03	3.78	75.53
ภูเก็ต	3.63	72.53	3.92	78.33	3.52	70.40	1.98	39.67	3.42	68.33	3.38	67.52	3.31	66.17
ยะลา	4.67	93.33	4.66	93.27	4.64	92.80	3.68	73.67	4.26	85.27	4.23	84.57	4.36	87.13
ระนอง	4.46	89.27	4.37	87.47	4.41	88.27	2.57	51.33	3.98	79.53	4.29	85.90	4.01	80.27
สงขลา	4.04	80.87	4.15	83.00	3.98	79.67	1.95	39.00	3.58	71.67	3.72	74.39	3.57	71.40
สตูล	4.40	88.07	4.49	89.86	4.27	85.47	2.88	57.67	3.80	76.07	3.59	71.90	3.91	78.10
สุราษฎร์ธานี	4.50	90.07	4.51	90.20	4.25	84.93	1.88	37.67	3.08	61.53	4.17	83.34	3.73	74.63
ภาคใต้	4.23	84.68	4.32	86.47	4.16	83.15	2.95	59.00	3.79	75.89	3.84	76.71	3.88	77.64

จากข้อมูลตารางที่ ๑๘ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) จังหวัดพิษณุโลก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๓ รองลงมาได้แก่จังหวัดตราดและจังหวัดมุกดาหารมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓

ตารางที่ ๑๕ : ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม)
ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนๆ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมๆ		ด้านระยะเวลา (กองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กรุงเทพฯและปริมณฑล	3.77	74.46	3.86	76.89	3.64	72.86	2.88	57.53	3.51	70.26	3.68	73.66	3.56	71.13
ภาคกลาง	4.17	83.43	4.25	85.03	4.16	83.18	3.39	67.70	3.83	76.51	4.02	80.32	3.97	79.37
ภาคตะวันออก	4.26	85.18	4.38	87.63	4.19	83.79	2.68	53.58	3.99	79.75	4.03	80.55	3.92	78.41
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.33	86.61	4.42	88.48	4.28	83.57	3.48	69.53	4.03	80.52	4.07	81.38	4.11	82.14
ภาคเหนือ	4.33	86.57	4.41	88.23	4.19	4.19	3.06	59.24	3.86	77.13	4.01	80.26	3.98	79.55
ภาคใต้	4.23	84.68	4.32	86.47	4.16	83.15	3.18	60.76	3.79	75.89	3.86	77.20	3.92	78.50

จากข้อมูลตารางที่ ๑๕ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๔ โดยพบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๑

ในขณะที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๓.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๓ โดยพบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ เป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๒.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๓ รองลงมาเป็นด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบที่ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๖

ตารางที่ ๒๐: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม)
ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตพื้นที่ ๑	3.85	77.07	3.95	79.00	3.70	74.00	2.33	46.60	3.79	75.80	3.63	72.60	3.54	70.83
เขตพื้นที่ ๒	3.83	76.67	3.88	77.60	3.85	77.00	2.80	56.00	3.37	67.40	3.89	77.80	3.60	72.07
เขตพื้นที่ ๓	3.17	63.33	3.24	64.80	3.11	62.20	2.83	56.60	3.18	63.60	3.28	65.60	3.14	62.70
เขตพื้นที่ ๔	3.36	67.13	3.69	73.80	2.84	56.80	2.87	57.40	2.93	58.60	3.01	60.20	3.12	62.33
เขตพื้นที่ ๕	3.83	76.60	3.79	75.80	3.66	73.20	2.17	43.40	3.64	72.80	3.90	78.00	3.50	69.97
เขตพื้นที่ ๖	4.23	84.60	4.41	88.20	4.33	86.60	2.70	54.00	4.06	81.20	4.28	85.60	4.00	80.03
เขตพื้นที่ ๗	4.22	84.47	4.21	84.20	4.08	81.60	4.00	80.00	3.87	77.40	3.95	79.00	4.06	81.10
เขตพื้นที่ ๘	3.55	70.93	3.92	78.40	3.20	64.00	2.30	46.00	3.47	69.40	3.63	72.60	3.35	66.90
เขตพื้นที่ ๙	2.90	45.92	2.86	57.20	2.99	59.80	3.24	64.80	3.09	61.80	3.51	70.20	3.10	61.97
เขตพื้นที่ ๑๐	3.62	72.33	3.68	73.60	3.80	76.00	2.67	53.40	3.10	62.00	3.24	64.80	3.35	67.03
เขตพื้นที่ ๑๑	3.75	75.00	4.01	80.20	3.84	76.80	2.67	53.40	3.49	69.80	3.63	72.60	3.57	71.30
นนทบุรี	3.89	77.87	3.94	78.80	3.50	70.00	3.47	69.40	3.47	69.40	3.64	72.80	3.65	73.03
ปทุมธานี	4.24	84.80	4.13	82.60	4.11	82.20	2.70	54.00	3.98	79.60	4.21	84.20	3.90	77.90
สมุทรปราการ	4.28	85.67	4.31	82.27	3.99	79.80	3.52	70.40	3.74	74.80	3.76	75.20	3.93	78.67
กรุงเทพฯและ ปริมณฑล	3.77	74.46	3.86	76.89	3.64	72.86	2.88	57.53	3.51	70.26	3.68	73.66	3.56	71.13

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาญจนบุรี	4.35	87.00	4.48	89.60	4.22	84.47	2.88	57.67	3.98	79.67	3.90	78.08	3.97	79.37
ฉะเชิงเทรา	4.27	85.40	4.38	87.60	4.06	81.20	3.03	60.67	3.77	75.33	3.97	79.41	3.91	78.27
ชัยนาท	4.25	84.93	4.27	85.40	4.15	83.00	3.12	62.33	3.79	75.87	4.23	84.59	3.97	79.37
นครนายก	4.37	87.33	4.51	90.13	4.36	87.20	2.48	49.66	4.02	80.33	4.17	83.49	3.99	79.70
นครปฐม	4.33	86.67	4.68	93.67	4.38	87.53	3.53	70.67	3.55	71.07	3.71	74.29	4.03	80.60
ประจวบคีรีขันธ์	4.12	82.33	4.04	80.73	3.89	77.73	3.97	79.33	3.53	70.53	4.22	84.30	3.96	79.23
ปราจีนบุรี	4.23	84.67	4.14	82.73	4.32	86.40	4.15	83.00	4.03	80.60	4.23	84.51	4.18	83.67
พระนครศรีอยุธยา	4.02	80.40	3.97	79.33	3.84	76.73	3.35	67.00	3.58	71.60	4.22	84.34	3.83	76.60
เพชรบุรี	4.33	86.60	4.50	90.07	4.44	88.73	3.88	77.67	4.15	83.00	4.12	82.38	4.24	84.73
ราชบุรี	4.35	87.07	4.54	90.87	4.48	89.53	3.98	79.67	4.09	81.73	3.90	77.96	4.22	84.47
ลพบุรี	4.22	84.40	4.50	90.07	4.21	84.20	3.85	77.00	3.97	79.33	4.09	81.80	4.14	82.80
สระแก้ว	3.74	74.87	3.99	79.73	4.02	80.33	3.57	71.33	3.70	73.93	3.61	72.13	3.77	75.43
สระบุรี	4.16	83.13	4.05	81.00	4.06	81.20	3.80	76.00	3.72	74.40	4.03	80.55	3.97	79.40
สมุทรสาคร	4.02	80.47	4.13	82.60	3.82	76.40	3.23	64.67	3.65	72.93	3.92	78.37	3.80	75.90
สมุทรสงคราม	4.53	90.67	4.48	89.67	4.49	89.67	3.57	71.33	4.14	82.73	4.31	86.10	4.25	85.07
สิงห์บุรี	3.95	79.00	3.93	78.53	4.05	81.00	2.50	50.00	3.75	75.07	3.77	75.40	3.66	73.17
สุพรรณบุรี	3.60	72.00	3.67	73.33	3.97	79.33	1.77	35.33	3.38	67.60	3.59	71.76	3.33	66.60
อ่างทอง	4.24	84.80	4.27	85.47	4.13	82.67	4.27	85.33	4.07	81.47	4.32	86.32	4.22	84.33
ภาคกลาง	4.17	83.43	4.25	85.03	4.16	83.18	3.39	67.70	3.83	76.51	4.02	80.32	3.97	79.37

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุน ประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
จันทบุรี	4.23	84.60	4.37	87.40	4.09	81.87	2.10	42.00	4.07	81.40	3.69	73.87	3.76	75.17
ชลบุรี	4.10	82.00	4.29	85.87	4.04	80.87	2.28	45.67	3.89	77.80	4.07	81.33	3.78	75.57
ระยอง	3.86	77.13	3.94	78.73	3.87	77.33	2.27	45.33	3.58	71.53	3.87	77.49	3.57	71.30
ตราด	4.85	97.00	4.93	98.53	4.75	95.07	4.07	81.33	4.41	88.27	4.47	89.49	4.58	91.60
ภาคตะวันออก	4.26	85.18	4.38	87.63	4.19	83.79	2.68	53.58	3.99	79.75	4.03	80.55	3.92	78.41

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	4.31	86.27	4.42	88.47	4.32	86.40	3.85	77.00	4.22	84.47	4.10	81.90	4.20	84.07
ขอนแก่น	4.57	91.33	4.67	93.33	4.60	92.00	3.58	71.67	3.92	78.33	4.22	84.41	4.26	85.20
ชัยภูมิ	4.46	89.13	4.54	90.87	4.32	86.47	3.02	60.33	3.99	79.73	4.06	81.22	4.07	81.30
นครพนม	4.61	82.27	4.63	92.53	4.57	91.40	3.67	73.33	4.46	89.27	4.26	85.26	4.37	87.33
นครราชสีมา	4.20	84.70	4.25	85.07	4.21	84.27	4.00	80.00	3.92	78.33	3.84	76.89	4.07	81.40
บุรีรัมย์	3.55	70.93	3.62	72.40	3.48	69.67	2.40	48.00	3.07	61.33	3.17	63.36	3.22	64.30
มหาสารคาม	4.23	84.60	4.43	88.60	3.97	79.33	3.70	74.00	3.74	74.80	3.92	78.40	4.00	79.97
มุกดาหาร	4.79	95.81	4.94	98.73	4.87	97.40	3.87	77.33	4.59	91.80	4.78	95.68	4.64	92.80
ยโสธร	4.64	92.80	4.60	92.00	4.61	92.13	4.18	83.67	4.54	90.87	4.23	84.62	4.47	89.33
ร้อยเอ็ด	4.60	92.00	4.72	94.33	4.61	92.13	3.42	68.33	4.49	89.73	4.39	87.72	4.37	87.43
เลย	4.21	84.27	4.43	88.67	4.36	87.27	3.78	75.67	3.90	78.00	3.63	72.62	4.05	81.03
ศรีสะเกษ	4.32	86.40	4.40	87.93	4.17	83.47	2.60	52.00	4.04	80.73	3.73	74.65	3.91	78.17
สกลนคร	4.14	82.80	4.20	84.07	4.08	41.80	4.10	82.00	3.84	76.80	4.14	82.76	4.10	81.97
สุรินทร์	4.60	92.07	4.48	89.53	4.12	82.40	4.25	85.00	4.13	82.60	3.97	79.40	4.25	85.03
หนองคาย	4.19	83.73	4.14	82.73	4.29	85.73	3.33	66.67	3.80	75.93	4.29	85.84	3.98	79.57
หนองบัวลำภู	4.32	86.33	4.36	87.27	4.15	83.07	3.72	74.33	3.59	71.87	4.09	81.75	4.06	81.23
อำนาจเจริญ	4.57	91.33	4.68	93.53	4.48	89.53	3.95	79.00	4.23	84.67	3.99	79.82	4.26	85.23
อุดรธานี	4.13	82.67	4.19	83.80	3.92	78.47	2.30	46.00	4.09	81.87	4.28	85.63	3.91	78.23
อุบลราชธานี	4.31	86.20	4.37	87.33	4.24	84.80	2.33	46.67	3.94	78.80	4.22	84.32	3.85	76.97
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.33	86.61	4.42	88.48	4.28	83.57	3.48	69.53	4.03	80.52	4.07	81.38	4.11	82.14

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กำแพงเพชร	4.04	80.73	4.26	85.13	4.31	86.20	4.17	83.33	3.82	76.40	3.88	77.54	4.08	81.60
เชียงราย	4.21	84.13	4.34	86.87	4.16	83.20	2.33	26.67	3.75	75.07	4.07	81.34	3.81	76.20
เชียงใหม่	3.92	78.40	4.04	80.73	3.65	73.00	2.50	50.00	3.81	76.13	4.20	83.94	3.69	73.73
ตาก	4.39	87.80	4.39	87.80	4.23	84.60	3.70	74.00	4.07	81.47	4.01	80.23	4.13	82.63
นครสวรรค์	3.97	79.40	3.90	78.00	3.91	78.20	2.93	58.67	3.35	67.07	3.80	75.97	3.64	72.87
น่าน	4.58	91.67	4.50	89.93	3.90	78.00	2.63	62.67	3.61	72.13	4.31	86.26	3.92	78.43
พะเยา	4.41	88.27	4.52	90.40	4.18	83.60	2.45	29.00	3.96	79.20	3.86	77.19	3.90	77.93
พิจิตร	4.40	87.93	4.81	96.13	4.11	82.20	3.48	69.67	3.89	77.73	3.66	73.13	4.06	81.17
พิษณุโลก	4.74	94.87	4.65	93.00	4.63	92.60	4.43	83.67	4.66	93.27	4.76	95.12	4.65	92.90
เพชรบูรณ์	3.97	79.33	4.09	81.80	3.94	78.80	2.13	42.67	3.04	60.87	3.91	78.11	3.51	70.27
แพร่	4.31	86.13	4.50	90.00	4.50	90.00	3.92	78.33	4.10	81.93	4.08	81.67	4.24	84.70
แม่ฮ่องสอน	4.57	91.40	4.67	93.47	4.49	89.80	2.00	40.00	4.36	87.27	4.33	86.67	4.07	81.40
ลำปาง	4.51	90.27	4.51	90.13	4.28	85.60	2.62	52.33	4.10	82.00	4.09	81.75	4.02	80.37
ลำพูน	4.39	87.80	4.44	88.80	4.39	87.80	3.82	76.33	4.08	81.60	3.98	79.61	4.18	83.67
สุโขทัย	4.74	94.87	4.67	93.47	4.13	82.60	3.43	68.67	3.07	61.33	3.75	75.00	3.97	79.30
อุตรดิตถ์	4.36	87.20	4.43	88.60	4.22	84.40	3.33	66.67	4.06	81.13	3.74	74.71	4.02	80.47
อุทัยธานี	4.08	81.53	4.28	85.60	4.19	83.79	2.22	44.33	3.83	76.67	3.81	76.16	3.74	74.70
ภาคเหนือ	4.33	86.57	4.41	88.23	4.19	83.79	3.06	59.24	3.86	77.13	4.01	80.26	3.98	79.55

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านสิทธิประโยชน์		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านระยะเวลา (งานกองทุนประกันสังคม)		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ชุมพร	4.18	83.60	4.05	80.93	4.02	80.47	3.87	77.33	3.96	79.13	4.15	82.93	4.04	80.77
ตรัง	3.94	78.87	4.17	83.40	4.12	82.47	3.87	77.33	3.89	77.85	3.65	72.94	3.94	78.80
นครศรีธรรมราช	4.47	89.47	4.62	92.47	4.13	82.53	3.65	73.00	3.86	77.20	4.36	87.19	4.18	83.63
นราธิวาส	4.27	85.47	4.44	88.73	4.41	88.27	3.45	69.00	4.02	80.47	3.97	79.34	4.09	81.87
ปัตตานี	4.36	87.13	4.59	91.87	4.49	89.80	2.60	52.00	4.12	82.40	3.64	72.76	3.97	79.33
พังงา	4.35	87.00	4.20	83.93	3.90	77.93	2.92	58.33	3.86	77.27	3.77	75.44	3.83	76.67
พัทลุง	4.05	81.07	4.08	81.60	4.04	80.87	3.35	67.00	3.72	74.47	3.50	70.00	3.79	75.80
ภูเก็ต	3.63	72.53	3.92	78.33	3.52	70.40	2.20	44.00	3.42	68.33	3.48	69.58	3.36	67.23
ยะลา	4.67	93.33	4.66	93.27	4.64	92.80	3.73	74.67	4.26	85.27	4.23	84.53	4.37	87.30
ระนอง	4.46	89.27	4.37	87.47	4.41	88.27	3.15	63.00	3.98	79.53	4.28	85.56	4.11	82.17
สงขลา	4.04	80.87	4.15	83.00	3.98	79.67	2.85	37.00	3.58	71.67	3.46	69.15	3.68	73.53
สตูล	4.40	88.07	4.49	89.86	4.27	85.47	3.40	68.00	3.80	76.07	4.00	79.93	4.06	81.20
สุราษฎร์ธานี	4.50	90.07	4.51	90.20	4.25	84.93	2.47	29.33	3.08	61.53	4.10	81.97	3.82	76.37
ชุมพร	4.18	83.60	4.05	80.93	4.02	80.47	3.87	77.33	3.96	79.13	4.15	82.93	4.04	80.77
ภาคใต้	4.23	84.68	4.32	86.47	4.16	83.15	3.18	60.76	3.79	75.89	3.86	77.20	3.92	78.50

จากข้อมูลตารางที่ ๒๐ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) จังหวัดพิษณุโลก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐ รองลงมาได้แก่จังหวัดมุกดาหารมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และจังหวัดตราดที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๓) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม เป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๗ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน(กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (งานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม) ผลการสำรวจดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มาก

ตารางที่ ๒๒: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กรุงเทพฯและปริมณฑล	๓.๕๓	๗๐.๖๐	มาก
ภาคกลาง	๓.๕๐	๗๘.๐๐	มาก
ภาคตะวันออก	๔.๐๓	๘๐.๖๐	มาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
ภาคเหนือ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
ภาคใต้	๔.๐๗	๘๑.๔๐	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๑ - ๒๒ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อจำแนกเป็นรายภาคจะเห็นว่า ผู้มาใช้บริการของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ รองลงมาคือ ภาคเหนือด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๐

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงาน
ประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
เขตพื้นที่ ๑	3.42	68.40	ปานกลาง
เขตพื้นที่ ๒	3.50	70.00	มาก
เขตพื้นที่ ๓	3.22	64.40	ปานกลาง
เขตพื้นที่ ๔	3.15	63.00	ปานกลาง
เขตพื้นที่ ๕	3.65	73.00	มาก
เขตพื้นที่ ๖	4.27	85.40	มาก
เขตพื้นที่ ๗	3.97	79.40	มาก
เขตพื้นที่ ๘	3.43	68.60	ปานกลาง
เขตพื้นที่ ๙	3.62	72.40	มาก
เขตพื้นที่ ๑๐	3.50	70.00	มาก
เขตพื้นที่ ๑๑	3.77	75.40	มาก
นนทบุรี	3.48	69.60	ปานกลาง
ปทุมธานี	4.32	86.40	มาก
สมุทรปราการ	4.03	80.60	มาก
กรุงเทพฯและปริมณฑล	3.53	70.60	มาก

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
จันทบุรี	3.78	75.60	มาก
ชลบุรี	3.97	79.40	มาก
ระยอง	3.68	73.60	มาก
ตราด	4.97	99.40	มากที่สุด
ภาคตะวันออก	4.03	80.60	มาก

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงาน
ประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กาญจนบุรี	3.80	76.00	มาก
ฉะเชิงเทรา	3.82	76.40	มาก
ชัยนาท	3.38	67.60	ปานกลาง
นครนายก	3.93	78.60	มาก
นครปฐม	4.17	83.40	มาก
ประจวบคีรีขันธ์	3.82	76.40	มาก
ปราจีนบุรี	4.28	85.60	มาก
พระนครศรีอยุธยา	3.60	72.00	มาก
เพชรบุรี	4.55	91.00	มากที่สุด
ราชบุรี	4.40	88.00	มาก
ลพบุรี	4.42	88.40	มาก
สระแก้ว	3.93	78.60	มาก
สระบุรี	4.02	80.40	มาก
สมุทรสาคร	3.92	78.40	มาก
สมุทรสงคราม	4.10	82.00	มาก
สิงห์บุรี	3.95	79.00	มาก
สุพรรณบุรี	3.38	67.60	ปานกลาง
อ่างทอง	4.52	89.40	มาก
ภาคกลาง	3.90	78.00	มาก

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงาน
ประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กาฬสินธุ์	4.30	86.00	มาก
ขอนแก่น	3.98	79.60	มาก
ชัยภูมิ	4.17	83.40	มาก
นครพนม	3.57	71.40	มาก
นครราชสีมา	4.20	84.00	มาก
บุรีรัมย์	4.03	80.60	มาก
มหาสารคาม	3.52	70.40	มาก
มุกดาหาร	4.73	94.60	มากที่สุด
ยโสธร	3.97	79.40	มาก
ร้อยเอ็ด	3.43	68.60	ปานกลาง
เลย	3.93	78.60	มาก
ศรีสะเกษ	3.47	69.40	ปานกลาง
สกลนคร	4.23	84.60	มาก
สุรินทร์	4.33	86.60	มาก
หนองคาย	2.72	54.40	ปานกลาง
หนองบัวลำภู	3.97	79.40	มาก
อำนาจเจริญ	3.80	76.00	มาก
อุดรธานี	3.60	72.00	มาก
อุบลราชธานี	3.85	77.00	มาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.18	83.60	มาก

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงาน
ประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กำแพงเพชร	4.30	86.00	มาก
เชียงราย	4.17	83.40	มาก
เชียงใหม่	3.60	72.00	มาก
ตาก	3.92	78.40	มาก
นครสวรรค์	3.80	76.00	มาก
น่าน	4.45	89.00	มาก
พะเยา	3.77	75.40	มาก
พิจิตร	4.38	87.60	มาก
พิษณุโลก	4.52	90.40	มากที่สุด
เพชรบูรณ์	3.27	65.40	มาก
แพร่	4.02	80.40	มาก
แม่ฮ่องสอน	4.42	88.40	มาก
ลำปาง	3.93	78.60	มาก
ลำพูน	4.38	87.60	มาก
สุโขทัย	3.83	76.60	มาก
อุตรดิตถ์	3.98	79.60	มาก
อุทัยธานี	3.88	77.60	มาก
ภาคเหนือ	4.10	82.00	มาก

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงาน
ประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงาน ประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กระบี่	3.98	79.60	มาก
ชุมพร	3.95	79.00	มาก
ตรัง	3.93	78.60	มาก
นครศรีธรรมราช	4.22	84.40	มาก
นราธิวาส	4.45	89.00	มาก
ปัตตานี	4.55	91.00	มากที่สุด
พังงา	3.98	79.60	มาก
พัทลุง	3.97	79.40	มาก
ภูเก็ต	3.73	74.60	มาก
ยะลา	4.22	84.40	มาก
ระนอง	3.73	74.60	มาก
สงขลา	3.53	70.60	มาก
สตูล	4.13	82.60	มาก
สุราษฎร์ธานี	4.00	80.00	มาก
ภาคใต้	4.07	81.40	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัดตราดมีค่าความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมา
เป็นจังหวัดมุกดาหาร ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดปัตตานี ด้วยค่าเฉลี่ย
๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ และจังหวัดพิษณุโลก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

ส่วนที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

๑) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามกลุ่มผู้มาใช้บริการ

เมื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมาศึกษาเปรียบเทียบ

สรุปผลได้ดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม
จำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการ

กลุ่มผู้มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
นายจ้าง / ตัวแทน	๓.๕๖	๗๕.๒๐	มาก
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓	๓.๕๕	๗๕.๘๐	มาก
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๕	๓.๕๕	๗๕.๐๐	มาก
ผู้มีส่วนได้เสีย / ทายาท / ผู้มีสิทธิ	๓.๕๗	๗๕.๔๐	มาก
ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้รับมอบฉันทะ	๓.๕๓	๗๕.๖๐	มาก
ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/ นักศึกษา	๔.๐๐	๘๐.๐๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ – ๔.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ – ๓.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ – ๒.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๔๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๔ แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จะเห็นว่า กลุ่มข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐

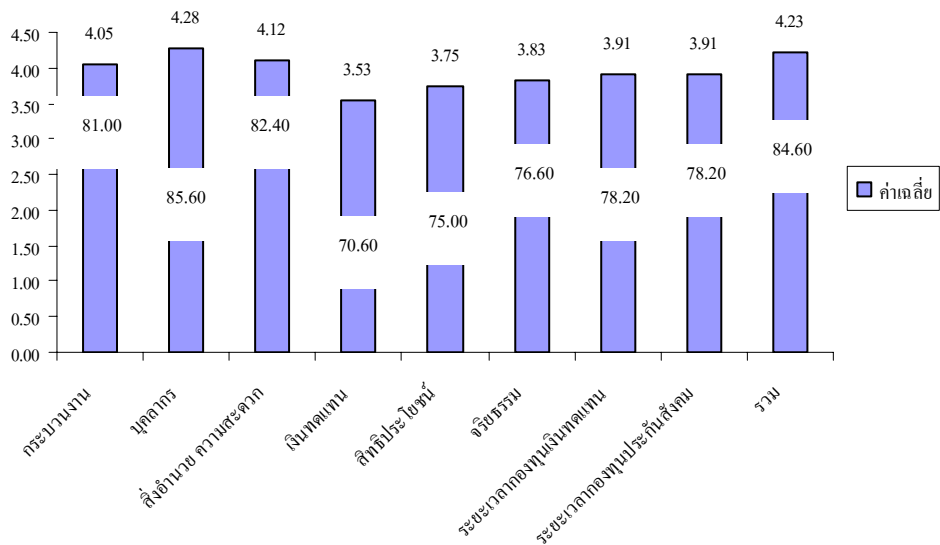
อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มผู้ประกันตน จะเห็นว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มผู้ประกันตน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน มีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ มีค่าความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ และที่ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมสูงกว่ากลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ เล็กน้อย

๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจรวม

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการ รายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๑

รูปภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจรวม

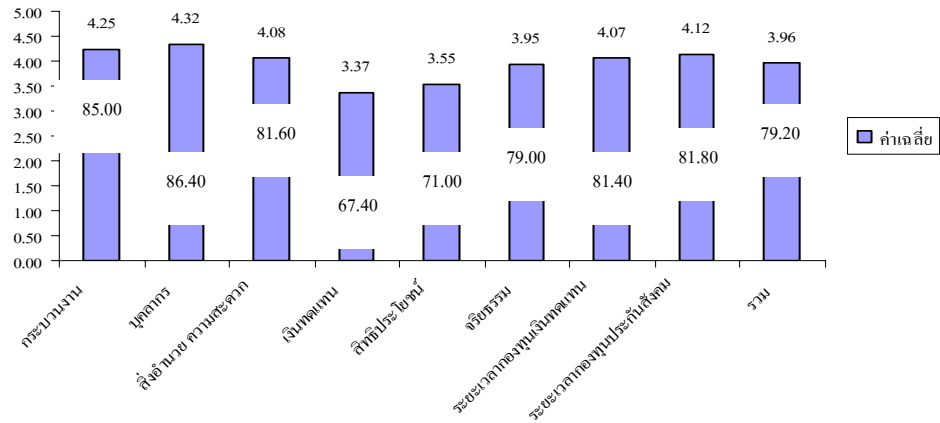


จากรูปภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจรวม พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของนายจ้าง

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างโดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๒

รูปภาพที่ ๒ : เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของนายจ้าง

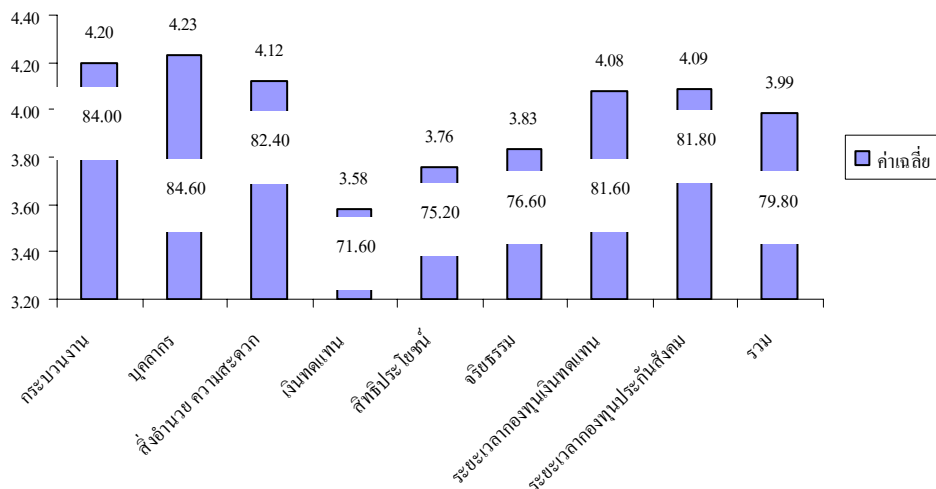


จากรูปภาพที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนายจ้างที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม กับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๔) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๓

รูปภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓

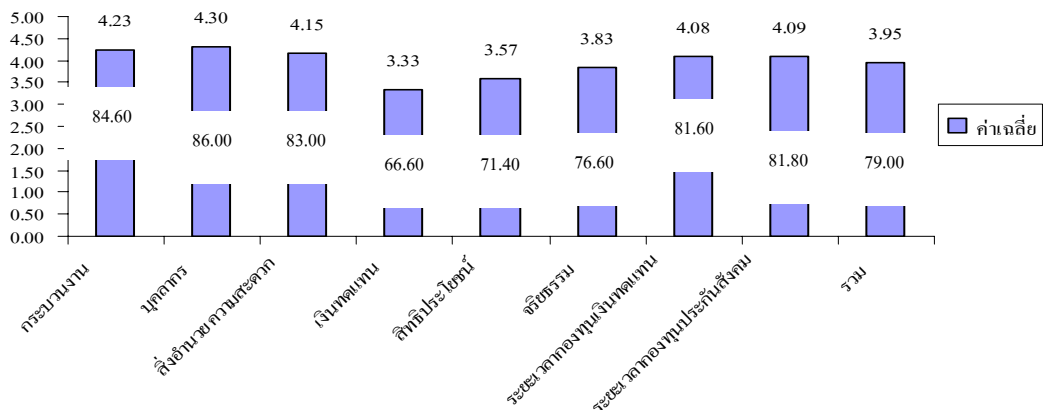


จากรูปภาพที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๕) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๕

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๔

รูปภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๕

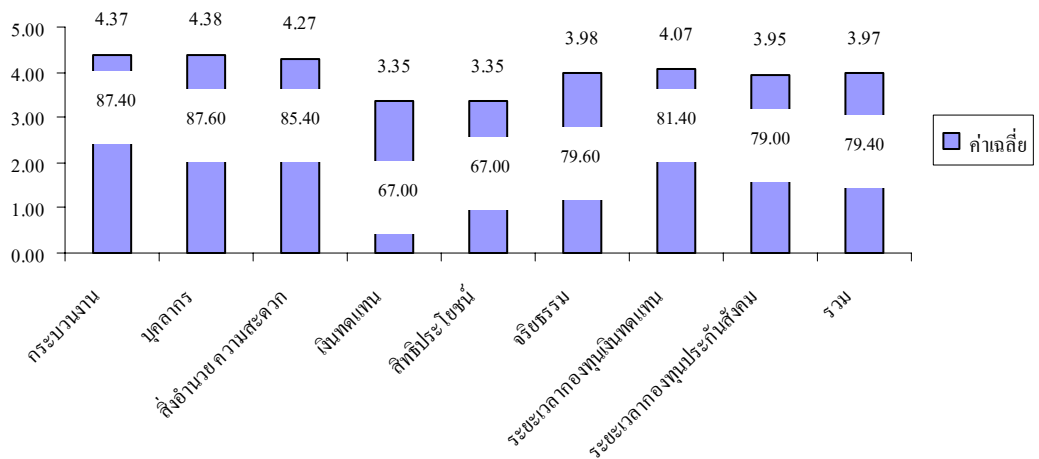


จากรูปภาพที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๖) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๕

รูปภาพที่ ๕ : เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาทผู้มีสิทธิ

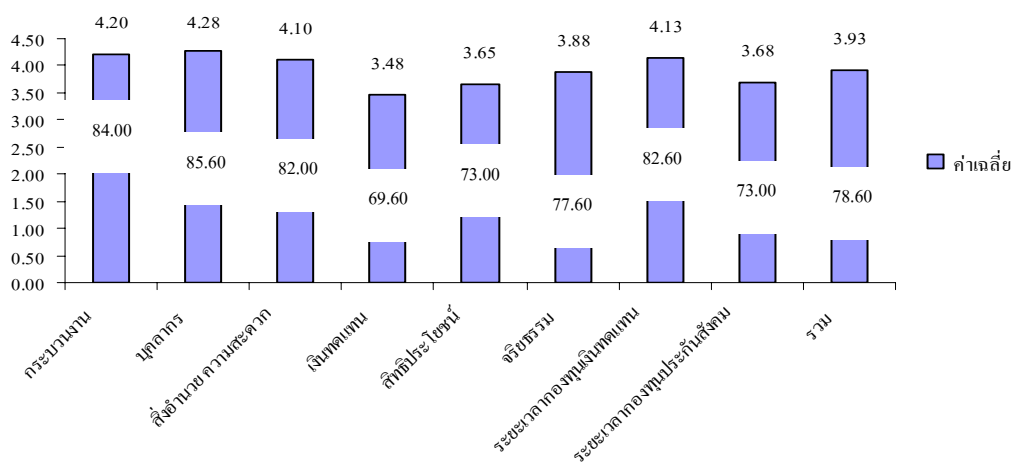


จากรูปภาพที่ ๕ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาทผู้มีสิทธิ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๗) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๖

รูปภาพที่ ๖ : เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ

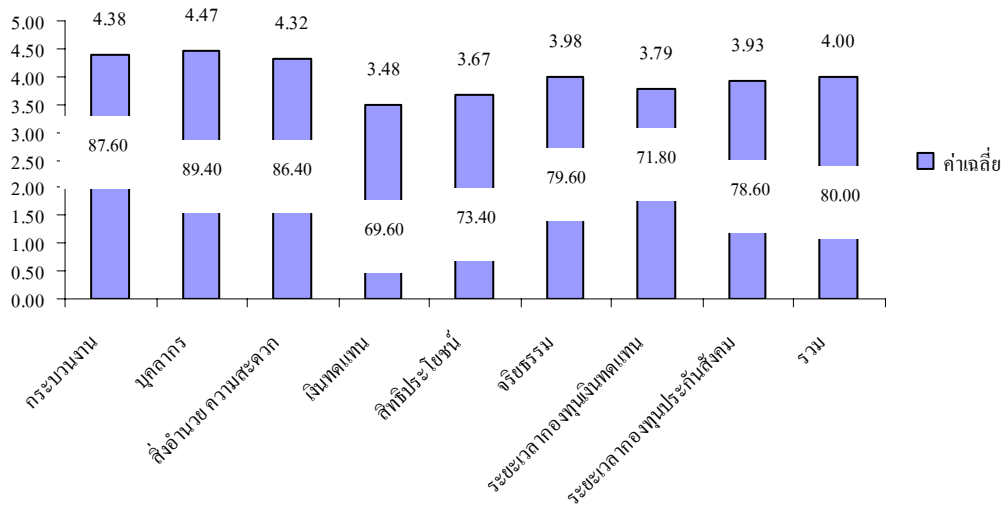


จากรูปภาพที่ ๖ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๘) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/ นักศึกษา

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผล ได้ดังรูปภาพที่ ๗

รูปภาพที่ ๗: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา



จากรูปภาพที่ ๗ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๑ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๗ สิงหาคม – ๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕,๑๔๐ ชุด แบ่งเป็น ๗ กลุ่ม คือ

- | | |
|--|------------------|
| ๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน | จำนวน ๑,๑๖๘ ฉบับ |
| ๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ | จำนวน ๔,๔๒๐ ฉบับ |
| ๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๕ | จำนวน ๒,๓๒๕ ฉบับ |
| ๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ | จำนวน ๒๘๕ ฉบับ |
| ๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ | จำนวน ๖๑๔ ฉบับ |
| ๖. กลุ่มอื่นๆ เช่นข้าราชการ / พนักงานประกันสังคม/ นักศึกษา เป็นต้น | จำนวน ๖๔ ฉบับ |
| ๗. ไม่ตอบว่าอยู่ในกลุ่มใด | จำนวน ๒๖๔ ฉบับ |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมประจำปี ๒๕๕๒ สรุปได้ ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้งสองกองทุน ครอบคลุม ๗ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)
๕. ด้านสิทธิประโยชน์(ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)
๖. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๗. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (งานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม)

พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระบบ ๕ – Point Rating Scale มีค่าเท่ากับ ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมสำหรับงานกองทุนเงินทดแทน
ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)
๕. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (งานกองทุนเงินทดแทน)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนมีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๗ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ ส่วนด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมสำหรับงานกองทุนประกันสังคม
ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)
๕. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (กองทุนประกันสังคม)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๓ ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) และด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

จากการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม พบว่า มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันทั้งสองกองทุนมีผลความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนค่อนข้างน้อย

๔. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆกับความพึงพอใจรวม การสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๗ ปัจจัย คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)
๕. ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม)
๖. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๗. ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม

พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๕. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้มาใช้บริการกับความพึงพอใจรวม การสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดกลุ่มผู้มาใช้บริการเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่นข้าราชการ / พนักงานประกันสังคม / นักศึกษา เป็นต้น

พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มอื่นๆ เช่นข้าราชการ / พนักงานประกันสังคม / นักศึกษา เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๖. หน่วยให้บริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| ๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด | ร้อยละ ๘๕.๔๐ |
| ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร | ร้อยละ ๘๔.๖๐ |
| ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบุรี | ร้อยละ ๘๑.๐๐ |
| ๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี | ร้อยละ ๘๑.๐๐ |
| ๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก | ร้อยละ ๘๐.๔๐ |

๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง	ร้อยละ ๘๕.๔๐
๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดน่าน	ร้อยละ ๘๕.๐๐
๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา	ร้อยละ ๘๕.๐๐
๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี	ร้อยละ ๘๔.๔๐
๑๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ร้อยละ ๘๔.๔๐
๑๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี	ร้อยละ ๘๔.๐๐
๑๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน	ร้อยละ ๘๓.๖๐
๑๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร	ร้อยละ ๘๓.๖๐
๑๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์	ร้อยละ ๘๖.๖๐
๑๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี	ร้อยละ ๘๖.๔๐
๑๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาฬสินธุ์	ร้อยละ ๘๖.๐๐
๑๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกำแพงเพชร	ร้อยละ ๘๖.๐๐
๑๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปราจีนบุรี	ร้อยละ ๘๕.๖๐
๑๙. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๖	ร้อยละ ๘๕.๔๐
๒๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร	ร้อยละ ๘๔.๖๐
๒๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยะลา	ร้อยละ ๘๔.๔๐
๒๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช	ร้อยละ ๘๔.๔๐
๒๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา	ร้อยละ ๘๔.๐๐
๒๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ	ร้อยละ ๘๓.๔๐
๒๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม	ร้อยละ ๘๓.๔๐
๒๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย	ร้อยละ ๘๓.๔๐
๒๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล	ร้อยละ ๘๒.๖๐
๒๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงคราม	ร้อยละ ๘๒.๐๐
๒๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์	ร้อยละ ๘๐.๖๐
๓๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ	ร้อยละ ๘๐.๖๐
๓๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี	ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่	ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ร้อยละ ๘๐.๐๐

ข้อเสนอแนะ

สืบเนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ของสำนักงานประกันสังคม ส่งผลกระทบต่อระบบและรูปแบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมค่อนข้างมาก ประกอบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมได้สะท้อนถึงความต้องการและปัญหาที่ส่งผลถึงระบบและรูปแบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมพอสมควร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม สามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ กองวิจัยและพัฒนาได้รวบรวมข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านซึ่งได้จากการสำรวจในครั้งนี้ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

- เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันสังคมผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การเปิดวิดีโอ ซีดี เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมให้ผู้มาติดต่อชม และลดเอกสารประกอบการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีที่สามารถตรวจสอบจากข้อมูลราชการได้ เป็นต้น
- ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนและกลุ่มนายจ้างได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น เช่น ให้บริการผ่านธนาคาร สถานพยาบาล ศูนย์บริการร่วม ร้านสะดวกซื้อ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และประชาสัมพันธ์ให้ใช้ช่องทางนั้นๆ เพื่อลดจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีความทันสมัย และข้อมูลเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีการแจ้งเข้า-แจ้งออกของผู้ประกันตนในสถานประกอบการ และควรณรงค์การนำส่งเงินสมทบด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น
- เพิ่มจุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์อย่างสม่ำเสมอ
- ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ติดตามผลการดำเนินงานความคืบหน้าแต่ละงานอย่างสม่ำเสมอ
- มีการให้บริการแก่พระภิกษุ สตรีมีครรภ์ คนพิการ และคนชรา ก่อน โดยติดป้ายประกาศให้ชัดเจน
- ปรับปรุงระบบการทำงานให้ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับพื้นที่
- ดำเนินการลงโทษตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดในทุกกรณี ทั้งในเรื่องการขึ้นทะเบียน การยื่นเรื่องขอรับสิทธิประโยชน์-เงินทดแทน การส่งเงินสมทบ การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง และการแจ้งเข้า-แจ้งออกของผู้ประกันตน

๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำ ผู้มารับบริการ
- จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่
- พัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น โครงการจัดการความรู้ (Knowledge Management: km)

การนำปัญหามาพูดคุยในฝ่าย/งาน เพื่อหาทางแก้ไข และเสนอแนะวิธีที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

- จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอตามโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่น (ภาครัฐและเอกชน) ที่เกี่ยวกับงานบริการ งานประชาสัมพันธ์

- จัดประชุมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อทำความเข้าใจและนำปัญหาที่พบมาหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง

- การชมเชยเจ้าหน้าที่ที่มีความดีความชอบในที่ประชุมและให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

- ปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละคนในการปฏิบัติงาน และอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานใหม่ หรือมอบหมายงานในหน้าที่ใหม่

- วิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสม โดยจัดสรรงานในความรับผิดชอบให้แก่ข้าราชการ และพนักงานอย่างเหมาะสม

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จัดทำแผนผังในการให้บริการทุกจุดการให้บริการ และระบุระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละกรณี

- ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ และบริเวณโดยรอบสำนักงาน

- ปรับปรุงจุดบริการให้เป็นสัดส่วน เพื่อสะดวกในการติดต่อ

- จัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์สืบค้นข้อมูลทาง Internet

- จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้

- จัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการ

- จัดทำป้ายแนะนำว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนทำหน้าที่ให้บริการเรื่องอะไร

- ปรับปรุง website ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด อย่างต่อเนื่องและมีการเปิดช่องทางแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการทาง website ด้วย

- เพิ่มช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หรือเข้าพบผู้บังคับบัญชาโดยตรง

- จัดน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ

๔. ด้านเงินทุนแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) และด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เนื่องจากผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจและปรับทัศนคติของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมควรจะดำเนินการ ดังนี้

- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนทางสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย ผู้นำกลุ่มอาชีพ และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- แจ่งข่าวสารให้สถานประกอบการทราบเสมอ
- จัดแถลงข่าวสำคัญผ่านทางสื่อมวลชน โทรทัศน์ท้องถิ่น เป็นประจำทุกเดือน หรือทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม
- ในการอบรมให้ความรู้ นายจ้างและออกหน่วยเคลื่อนที่ มีการสอดแทรกความรู้และเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ระหว่าง ๒ กองทุน (กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน)
- จัดทำหนังสือชี้แจง ประกาศ แจ่งให้นายจ้างและผู้ประกันตนทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยน
- จัดการความรู้งานประโยชน์ทดแทนกับงานทะเบียนและบัตร มีคู่มือการปฏิบัติ แบบฟอร์มการขอรับสิทธิประโยชน์ฯ เพื่อให้บริการทุกอำเภอ
- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แจกให้ผู้ประกันตน
- จัดให้มีอาสาสมัครประกันสังคมตามหมู่บ้าน อำเภอ จังหวัด เพื่อที่จะได้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนหรือประชาชนได้รับทราบ
- ผลักดันให้การประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นต้นไป

๕. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ เนื่องจากลักษณะงานของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน ลูกจ้าง รัฐบาล สถานพยาบาล ตลอดจนประชาชนทั่วไป เป็นต้น ทั้งในรูปของข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบมิให้เกิดขึ้น สำนักงานประกันสังคมควรจะดำเนินการ ดังนี้

- ในกรณีเกี่ยวกับการรับ-การจ่ายเงิน จะต้องมียระบบการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง
- ในกรณีที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล การที่จะเปิดเผยข้อมูลจะต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- เพิ่มระบบการตรวจสอบการให้บริการทั้งระบบการทำงาน โดยประชาชนผู้รับบริการ การติดตามตรวจสอบการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่จากผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และผู้มาใช้บริการ
- ศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่ให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะการให้บริการใกล้เคียงกับสำนักงานประกันสังคม

- เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (กองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม)

- กำหนดระยะเวลาในการให้บริการรายกระบวนการให้ชัดเจนทั้งสองกองทุน และติดประกาศให้ทราบอย่างชัดเจนทุกกระบวนการ

- มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล หรือสอบถามผู้มาใช้บริการ กรณีที่เห็นว่ามีภาระงานหนัก เพื่อเป็นการลดแรงสั่นสะเทือนจากผู้มาใช้บริการ และเพื่อชี้แจงให้ทราบว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว

- จัดหาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ มาใช้ในการให้บริการ

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ และจัดเก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน และให้สามารถสนองตอบและรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี

- พัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ เช่น พัฒนาระบบให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที เมื่อมีการบันทึกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่มาใช้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องไปที่หน้าตรวจสอบ

ภาคผนวก