



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม
ปี 2562

เสนอต่อ

สำนักงานประกันสังคม

โดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สารบัญเนื้อหา

	หน้า
1. ความพึงพอใจในภาพรวม	3
2. ความพึงพอใจในบริการ	17
3. การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน	22
4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันสังคม	23
5. ความต้องการและความคาดหวัง	25
6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส	27
7. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ	30
8. ความพึงพอใจในบริการของเครือข่ายพันธมิตร	31
9. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ	34
10. การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ	35
11. บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค	37
12. เปรียบเทียบผลย้อนหลัง	38
13. วิเคราะห์ความสัมพันธ์	43
14. ทักษะคดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	44
14.1 ทักษะคดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	44
14.2 คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม	47
15. ข้อเสนอแนะการพัฒนางานบริการประกันสังคม และการสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานประกันสังคม ปี 2563	50

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการในระดับภาค	2
ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มต่างๆ ปี 2562	7
ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการปี 2561-2562	13
ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2556-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง	38

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมและสัดส่วนความพึงพอใจของสำนักงาน ประกันสังคม ปี 2561-2562	4
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเพศและช่วงอายุของผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562	4
ภาพที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ ปี 2561-2562	5
ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562	6
ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงาน ประกันสังคม ปี 2561-2562	19
ภาพที่ 6 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก จากผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562	20
ภาพที่ 7 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับท้าย จากผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562	21
ภาพที่ 8 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนด้านต่างๆ จำแนกตามกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ปี 2561-2562	23
ภาพที่ 9 การใช้บริการผ่านช่องทางสื่อสาร ปี 2561-2562	24
ภาพที่ 10 ร้อยละความต้องการอันดับ 1 ที่ผู้ใช้บริการต้องการจากสำนักงาน ประกันสังคมมากที่สุด ปี 2561-2562	26
ภาพที่ 11 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส ปี 2561-2562	27
ภาพที่ 12 เปรียบเทียบผลคะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส และคะแนนความพึงพอใจในบริการ ปี 2561-2562	27
ภาพที่ 13 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใสที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562	28
ภาพที่ 14 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใสที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลข่าวสาร และความเสมอภาคในบริการ ปี 2561-2562	29
ภาพที่ 15 สัดส่วนผู้ใช้บริการตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ ปี 2561-2562	30
ภาพที่ 16 การรับรู้ของผู้ประกันตน เรื่อง สำนักงานประกันสังคมมีบริการผ่าน เครือข่ายพันธมิตร ปี 2562	31

สารบัญญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 17 จำนวนของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร ปี 2561-2562	31
ภาพที่ 18 รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร ปี 2561-2562	32
ภาพที่ 19 คะแนนความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ปี 2561-2562	34
ภาพที่ 20 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ ปี 2561-2562	36
ภาพที่ 21 คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ปี 2561-2562	37
ภาพที่ 22 เปรียบเทียบผลคะแนนสำรวจในทัศนคติของผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ปี 2561-2562	37
ภาพที่ 23 คะแนนทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	48
ภาพที่ 24 คะแนนทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	49
ภาพที่ 25 คะแนนทัศนคติที่มีต่อความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม	50



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562 ได้ทำการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม 2. สำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม 3. นำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม และ 4. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำแผน หรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้ทำการสำรวจในปี 2562 นี้ รวมทั้งสิ้นจำนวน 21,470 ราย แบ่งเป็น กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม 137 หน่วย จำนวน 21,220 ราย กระจายทั่วทุกภูมิภาค ของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร 2,370 ราย ปริมณฑล 2,190 ราย ภาคกลาง 5,350 ราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4,350 ราย ภาคใต้ 3,170 ราย ภาคเหนือ 3,790 ราย (ตารางที่ 1) และกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้บริการใน ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ทั้ง 5 ภาค ของประเทศ รวมจำนวน 250 ราย ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เชียงใหม่ ขอนแก่น ระยอง และสงขลา พื้นที่ละ 50 ราย และ กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ทำการสำรวจในปี 2562 นี้ จากการสำรวจ ในพื้นที่ทั่วประเทศ มีจำนวนสำรวจจริงทั้งสิ้น 1,492 ราย แบ่งเป็น 1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จากผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมและบุคลากรสำนักงานประกันสังคม 692ราย 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด จากคณะกรรมการประกันสังคม คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยบริการ จำนวน 400 ราย และ 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และสื่อมวลชน จำนวน 400 ราย (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการในระดับภาค

หน่วยบริการ	นายจ้าง/ผู้รับ มอบอำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)	รวมทุกกลุ่ม
ทั้งประเทศ (137 หน่วย)	3,430	8,906	4,277	2,394	2,213	21,220
กรุงเทพมหานคร	470	950	418	295	237	2,370
ปริมณฑล	410	890	406	265	219	2,190
ภาคกลาง	859	2,256	1,076	599	560	5,350
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	650	1,850	914	475	461	4,350
ภาคใต้	470	1,350	669	345	336	3,170
ภาคเหนือ	571	1,610	794	415	400	3,790
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	ปทุมธานี	เชียงใหม่	ขอนแก่น	ระยอง	สงขลา	รวม
5 ภาค	50	50	50	50	50	250
รวมทั้งหมด 21,470 ตัวอย่าง						

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างสำรวจจริงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	เป้าหมาย	ได้รับจริง	หมายเหตุ
1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	400 ชุด	647 ชุด	
- ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม, ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพสำนักงานประกันสังคม, รองเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม, ผู้ตรวจราชการกรม, ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และผู้อำนวยการกอง/สำนัก	5 ชุด	6 ชุด	สัมภาษณ์
- บุคลากรสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการ และพนักงานประกันสังคม	395 ชุด ทั่วประเทศ	641 ชุด ทั่วประเทศ	ใช้ แบบสอบถาม
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	400 ชุด		
- คณะกรรมการ ได้แก่ คณะกรรมการประกันสังคม และ คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน	10 ชุด	12 ชุด	สัมภาษณ์
- ลูกจ้าง (มาตรา 33 และ กองทุนเงินทดแทน)	20 ชุด	22 ชุด	เก็บ Online
- ผู้ประกันตน (มาตรา 39 และ 40)	20 ชุด	16 ชุด	เก็บ Online
- นายจ้าง	50 ชุด	26 ชุด	เก็บ Online
- หน่วยบริการอื่น ๆ			
○ สถานพยาบาล	100 ชุด	133 ชุด	เก็บ Online
○ ธนาคาร	100 ชุด	100 ชุด	เก็บ Online
○ หน่วยบริการ	100 ชุด	100 ชุด	เก็บ Online



รายการ	เป้าหมาย	ได้รับจริง	หมายเหตุ
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	400 ชุด	408 ชุด	
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น (อบต., เทศบาลตำบล), หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น	250 ชุด ทั่วประเทศ	256 ชุด	เก็บ Online
- ภาคเอกชน ได้แก่ เครือข่ายผู้ประกอบการขนาด 40, สภาองค์การนายจ้าง, สภาองค์การลูกจ้าง เป็นต้น	70 ชุด ทั่วประเทศ	70 ชุด	เก็บ Online
- สื่อมวลชน ได้แก่ สื่อมวลชนทางโทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ เป็นต้น	80 ชุด ทั่วประเทศ	82 ชุด	เก็บ Online

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ผลการสำรวจจำแนกเป็น 16 ประเด็น คือ 1. ความพึงพอใจในภาพรวม 2. ความพึงพอใจในบริการ 3. การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน 4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันสังคม 5. ความต้องการและความคาดหวัง 6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส 7. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ 8. ความพึงพอใจในบริการของเครือข่ายพันธมิตร 9. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ 10. การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ 11. บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 12. เปรียบเทียบผลย้อนหลัง 13. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ 14. ทศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 15. จุดแข็ง จุดอ่อน ของสำนักงานประกันสังคม และ 16. ประเด็นระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการจัดทำแผนมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลสำรวจทั้ง 16 ประเด็นดังนี้

1. ความพึงพอใจในภาพรวม

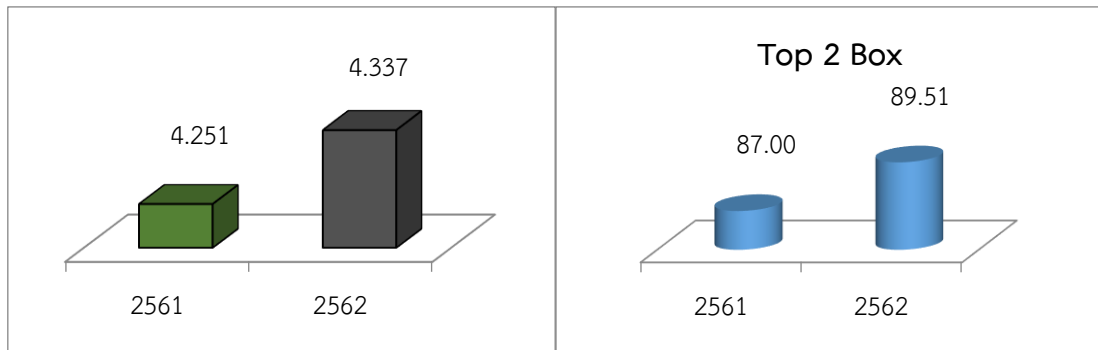
ผลสำรวจพบว่า ในปี 2562 สำนักงานประกันสังคมได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการระดับ 4.337 คะแนน (Top 2 Box 89.51%) เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปี 2561 คิดเป็น 2.03% (สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการปี 2561 เท่ากับ 4.251 คะแนน และ Top 2 Box 87.0%)

คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระดับ 4.337 คะแนน มาจากผู้บริการที่รู้สึกพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ระดับ "พึงพอใจมากที่สุด 46.11%" "พึงพอใจมาก 43.40%" "พึงพอใจปานกลาง 8.62%" "พึงพอใจน้อย 1.84%" และ "พึงพอใจน้อยที่สุด 0.03%" และ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย/หญิง มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันมากนัก สูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจในปีนี้ (2562) ทุกคุณลักษณะไม่ว่าจะแบ่งข้อมูลตาม เพศ ช่วงอายุ หรือตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม ให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจในปี 2561

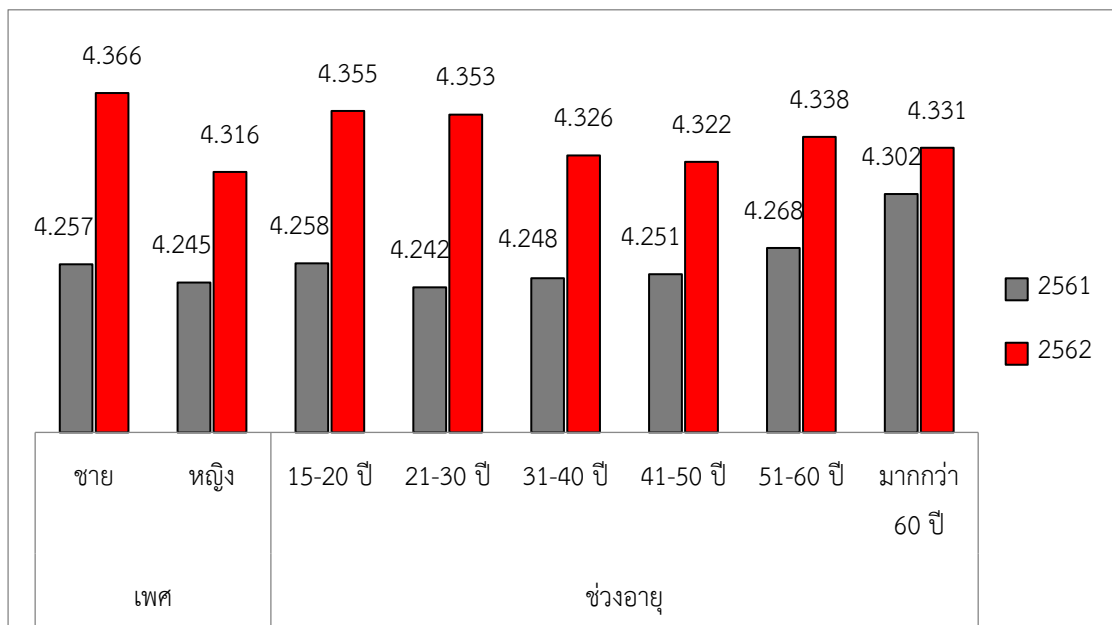
ดังนั้น แนวโน้มคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับในปี 2562 จึงเกิดจากภาพรวมทุกด้านของการสำรวจ (ภาพที่ 1-2)

ภาพที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมและสัดส่วนความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ภาพที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเพศและช่วงอายุของผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562



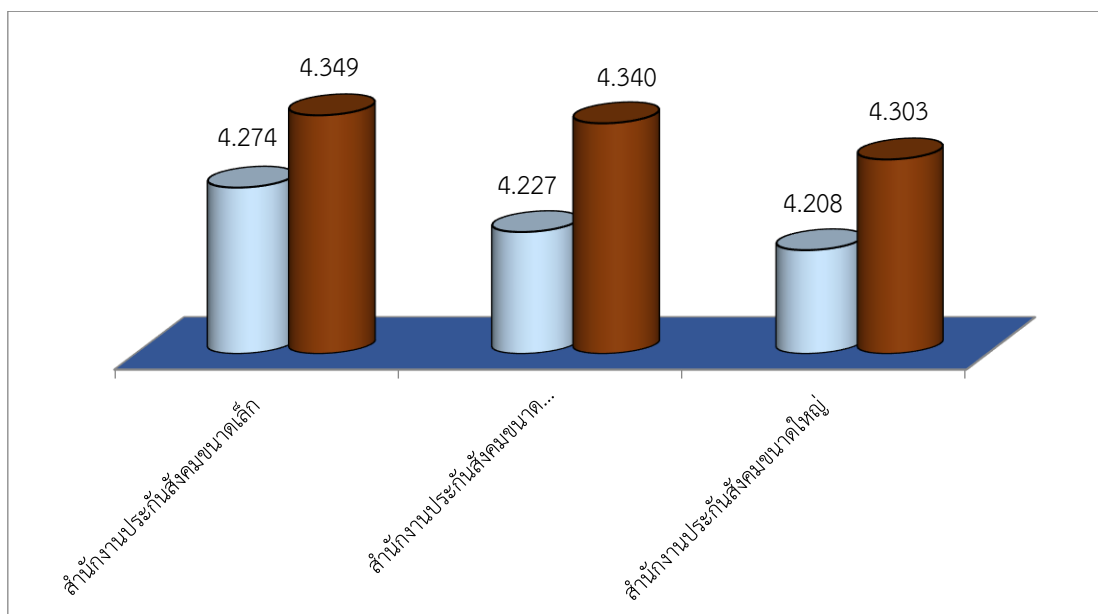
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

เมื่อจำแนกผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมตามขนาดขององค์กร พบว่า ปี 2562 สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก¹ ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริการมากที่สุด 4.349 คะแนน (Top 2 Box 90.42%) มากที่สุดสอดคล้องกันทั้ง 2 ปีสำรวจ ถัดมาคือสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและขนาดใหญ่ตามลำดับขนาด ซึ่งสอดคล้องกันทั้ง 2 ปีสำรวจเช่นกัน จึงกล่าวได้ว่า สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็กมีแนวโน้มให้บริการที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดกลางและใหญ่

¹ ขนาดของสำนักงานประกันสังคม ขนาดเล็ก มีผู้ประกันตนไม่เกิน 100,000 ราย ขนาดกลาง มีผู้ประกันตน 100,000-200,000 ราย และขนาดใหญ่ มีผู้ประกันตน ตั้งแต่ 200,001 รายขึ้นไป

ประเด็นนี้จึงเป็นที่สังเกตเบื้องต้นได้ว่าขนาด (จำนวน) ของผู้ประกันตนที่เหมาะสมต่อหน่วยบริการอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เช่นกัน ดังนั้น จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจนำมาศึกษาต่อถึงขนาด (จำนวน) ผู้ประกันตนที่เหมาะสมต่อหน่วยบริการ เพื่อที่ว่าให้สำนักงานประกันสังคมสามารถกระจายจุดบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ประกันตน ซึ่งรวมถึงแนวคิดการเพิ่มตัวแทน/ผู้ดูแล/ให้คำปรึกษา/สร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่มากยิ่งขึ้น การนำแนวคิดให้สถานประกอบการมีพนักงานที่มีบทบาทเป็นตัวแทนสำนักงานประกันสังคมอยู่ในสถานประกอบการนั้นๆ (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ
ปี 2561-2562

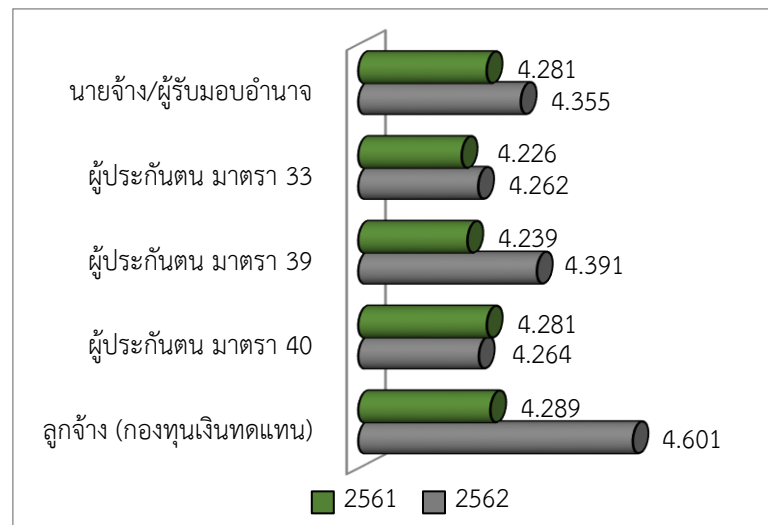


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) มีความพึงพอใจสูงสุด 4.601 คะแนน (Top 2 Box 92.60%) รองลงมาคือ ผู้ประกันตน มาตรา 39 และนายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ และพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ได้รับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ด้วยอัตราการเปลี่ยนแปลงสูงถึง 7.28% ขณะที่ผู้ประกันตน มาตรา 33 ได้มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่นด้วยคะแนน 4.262 คะแนน (Top 2 Box 88.49%) เช่นเดียวกับผลสำรวจในปี 2561 (ภาพที่ 4)

ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามผู้ใช้บริการ

ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

สำนักงานประกันสังคมที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุดของแต่ละพื้นที่ ได้แก่ (ตารางที่ 3)

- กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 ได้รับคะแนนสูงสุด 4.390 คะแนน (Top 2 Box 93.64%)
- ปริมณฑล : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ ได้รับคะแนนสูงสุด 4.368 คะแนน (Top 2 Box 91.14%)
- ภาคกลาง : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับคะแนนสูงสุด 4.512 คะแนน (Top 2 Box 97.19%)
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร ได้รับคะแนนสูงสุด 4.462 คะแนน (Top 2 Box 97.69%)
- ภาคเหนือ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้รับคะแนนสูงสุด 4.453 คะแนน (Top 2 Box 93.04%)
- ภาคใต้ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลาสาขาหาดใหญ่ ได้รับคะแนนสูงสุด (4.581 คะแนน) (Top 2 Box 94.51%)

สำนักงานประกันสังคมที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุดของแต่ละขนาด ได้แก่

- สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก
 - อันดับ 1 นราธิวาส 4.558 คะแนน (Top 2 Box 95.96%)
 - อันดับ 2 สตูล 4.535 คะแนน (Top 2 Box 93.87%)
 - อันดับ 3 สาขาสิชล (นครศรีธรรมราช) 4.525 คะแนน (Top 2 Box 96.69%)



- สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง
 - อันดับ 1 สาขาหาดใหญ่ (สงขลา) 4.581 คะแนน (Top 2 Box 94.51%)
 - อันดับ 2 สาขาอุทัย (อุทัย) 4.432 คะแนน (Top 2 Box 94.46%)
 - อันดับ 3 สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา) 4.422 คะแนน (Top 2 Box 90.39%)
- สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่
 - อันดับ 1 ชลบุรี 4.383 คะแนน (Top 2 Box 85.00%)
 - อันดับ 2 สมุทรปราการ 4.368 คะแนน (Top 2 Box 91.14%)
 - อันดับ 3 ระยอง 4.356 คะแนน (Top 2 Box 89.24%)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มต่างๆ ปี 2562

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ	Top 2 Box	ร้อยละ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวมทุกกลุ่ม	4.337	4	89.51	46.11	43.4	8.62	1.84	0.03
นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ	4.355	3	88.64	50.62	38.02	7.68	3.66	0.02
ผู้ประกันตน มาตรา 33	4.262	6	88.49	39.47	49.02	9.82	1.65	0.04
ผู้ประกันตน มาตรา 39	4.391	2	91.62	48.73	42.89	7.13	1.23	0.02
ผู้ประกันตน มาตรา 40	4.264	5	88.11	40.38	47.73	9.82	2.02	0.05
ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)	4.601	1	92.60	68.15	24.45	6.78	0.60	0.02
กองทุน**								
กองทุนประกันสังคม	4.308	2	89.18	43.70	45.48	8.82	1.97	0.03
กองทุนเงินทดแทน	4.334	1	89.12	46.30	42.82	8.86	1.99	0.03
ขนาดของสำนักงานประกันสังคม								
สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก	4.349	1	90.42	46.15	44.27	7.88	1.67	0.03
สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง	4.340	2	88.64	47.60	41.04	9.18	2.15	0.03
สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่	4.303	3	87.65	44.78	42.87	10.24	2.08	0.03
ภาค								
กรุงเทพมหานคร	4.296	6	88.53	43.18	45.35	9.36	2.07	0.04
ปริมณฑล	4.304	5	87.69	44.95	42.74	10.04	2.26	0.01
ภาคกลาง	4.366	2	90.26	47.80	42.46	8.33	1.38	0.04
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.319	4	89.19	44.60	44.59	8.92	1.86	0.03
ภาคเหนือ	4.325	3	89.04	45.79	43.25	8.66	2.27	0.03
ภาคใต้	4.383	1	91.24	48.67	42.57	7.14	1.60	0.02
กรุงเทพมหานคร								
กทม. พื้นที่ 1	4.390	1	93.64	45.48	48.16	6.25	0.11	0.00
กทม. พื้นที่ 2	4.317	3	88.55	44.81	43.74	9.80	1.65	0.00
กทม. พื้นที่ 3	4.236	11	86.12	42.27	43.85	9.13	4.73	0.02



รายการ	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ	Top 2 Box	ร้อยละ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กทม. พื้นที่ 4	4.307	5	92.50	40.63	51.87	5.34	1.92	0.24
กทม. พื้นที่ 5	4.207	12	86.33	40.02	46.31	8.01	5.62	0.04
กทม. พื้นที่ 6	4.284	9	94.57	34.66	59.91	4.60	0.83	0.00
กทม. พื้นที่ 7	4.335	2	86.69	47.33	39.36	12.76	0.55	0.00
กทม. พื้นที่ 8	4.310	4	88.94	44.62	44.32	8.56	2.41	0.09
กทม. พื้นที่ 9	4.305	7	86.12	45.70	40.42	12.57	1.26	0.05
กทม. พื้นที่ 10	4.263	10	81.86	47.58	34.28	15.08	2.97	0.09
กทม. พื้นที่ 11	4.307	6	89.15	43.02	46.13	9.41	1.44	0.00
กทม. พื้นที่ 12	4.303	8	89.52	41.78	47.74	9.50	0.98	0.00
ปริมณฑล								
สมุทรปราการ	4.368	1	91.14	46.66	44.48	7.85	1.01	0.00
สาขาพระประแดง	4.270	11	88.24	38.88	49.36	11.61	0.15	0.00
สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ)	4.301	7	87.80	42.54	45.26	11.99	0.21	0.00
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	4.279	8	84.11	48.29	35.82	11.40	4.49	0.00
นนทบุรี	4.327	4	86.11	49.54	36.57	10.90	2.99	0.00
สาขาบางบัวทอง (นนทบุรี)	4.329	3	88.45	45.26	43.19	10.78	0.68	0.09
ปทุมธานี	4.321	5	88.33	45.80	42.53	9.71	1.92	0.04
สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี)	4.303	6	82.72	54.77	27.95	10.07	7.21	0.00
นครปฐม	4.225	12	82.96	46.05	36.91	10.56	6.48	0.00
สาขาสามพราน (นครปฐม)	4.277	9	84.41	46.14	38.27	12.76	2.83	0.00
สมุทรสาคร	4.273	10	91.03	36.35	54.68	8.86	0.11	0.00
สาขากระทุ่มแบน (สมุทรสาคร)	4.363	2	95.74	40.63	55.11	4.15	0.11	0.00
ภาคกลาง								
อยุธยา	4.312	27	86.72	48.77	37.95	8.99	4.29	0.00
สาขาอุทัย (อยุธยา)	4.432	7	94.46	50.02	44.44	4.36	1.11	0.07
อ่างทอง	4.326	24	91.80	40.86	50.94	8.15	0.00	0.05
ลพบุรี	4.387	17	90.95	51.24	39.71	5.63	3.33	0.09
สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี)	4.275	31	84.77	45.73	39.04	12.40	2.70	0.13
สิงห์บุรี	4.387	16	94.69	44.27	50.42	5.06	0.25	0.00
ชัยนาท	4.321	25	86.59	47.12	39.47	11.84	1.49	0.08
สระบุรี	4.256	34	86.55	42.92	43.63	9.59	3.86	0.00
สาขาหนองแค (สระบุรี)	4.417	10	90.36	52.59	37.77	8.39	1.25	0.00
ชลบุรี	4.383	18	85.00	53.47	31.53	14.90	0.03	0.07
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	4.268	32	85.53	41.68	43.85	14.17	0.21	0.09
ระยอง	4.356	21	89.24	48.86	40.38	8.23	2.53	0.00
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	4.305	28	87.95	43.15	44.80	11.48	0.57	0.00
จันทบุรี	4.345	22	92.28	43.72	48.56	6.32	1.30	0.10
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)	4.462	2	92.02	54.51	37.51	7.70	0.20	0.08



รายการ	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ	Top 2 Box	ร้อยละ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตราด	4.412	13	97.51	44.10	53.41	2.18	0.18	0.13
ฉะเชิงเทรา	4.305	29	85.88	45.35	40.53	13.35	0.77	0.00
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	4.422	9	90.39	53.72	36.67	7.68	1.93	0.00
สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา)	4.454	5	92.92	52.99	39.93	6.59	0.49	0.00
ปราจีนบุรี	4.376	20	84.22	53.84	30.38	15.42	0.28	0.08
สาขาศรีมหาโพธิ (ปราจีนบุรี)	4.456	3	97.13	48.49	48.64	2.87	0.00	0.00
นครนายก	4.416	11	95.83	46.70	49.13	3.26	0.83	0.08
สระแก้ว	4.257	33	89.11	37.87	51.24	9.61	1.28	0.00
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)	4.279	30	86.50	46.27	40.23	8.68	4.74	0.08
ราชบุรี	4.389	15	91.27	48.99	42.28	7.38	1.35	0.00
สาขาบ้านโป่ง (ราชบุรี)	4.441	6	93.16	51.23	41.93	6.52	0.32	0.00
กาญจนบุรี	4.314	26	91.86	40.67	51.19	6.98	1.16	0.00
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)	4.414	12	91.40	51.45	39.95	7.15	1.45	0.00
สุพรรณบุรี	4.333	23	87.87	46.85	41.02	10.74	1.39	0.00
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)	4.255	35	87.14	42.22	44.92	9.04	3.82	0.00
สมุทรสงคราม	4.381	19	98.93	39.33	59.60	0.88	0.16	0.03
เพชรบุรี	4.401	14	88.88	52.48	36.40	9.83	1.29	0.00
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)	4.455	4	91.81	53.89	37.92	7.98	0.21	0.00
ประจวบคีรีขันธ์	4.512	1	97.19	54.25	42.94	2.57	0.21	0.03
สาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)	4.431	8	90.52	54.86	35.66	7.38	1.97	0.13
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ								
นครราชสีมา	4.301	16	86.33	47.20	39.13	10.25	3.40	0.02
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	4.349	12	90.07	44.84	45.23	9.88	0.05	0.00
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)	4.377	10	92.32	45.94	46.38	7.09	0.59	0.00
บุรีรัมย์	4.257	24	88.26	38.46	49.80	10.71	1.00	0.03
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)	4.172	30	83.36	36.22	47.14	14.25	2.39	0.00
สุรินทร์	4.249	25	95.93	29.70	66.23	3.31	0.76	0.00
สาขาศรีขรภูมิ (สุรินทร์)	4.412	5	90.43	51.38	39.05	9.03	0.51	0.03
ศรีสะเกษ	4.263	22	83.79	47.09	36.70	11.66	4.55	0.00
อุบลราชธานี	4.240	26	82.39	45.78	36.61	13.49	4.04	0.08
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	4.238	27	85.67	38.42	47.25	14.07	0.26	0.00
ยโสธร	4.443	2	95.73	48.52	47.21	4.27	0.00	0.00
ชัยภูมิ	4.372	11	92.06	45.90	46.16	7.16	0.78	0.00
อำนาจเจริญ	4.213	28	82.65	45.92	36.73	10.07	7.28	0.00
บึงกาฬ	4.429	3	96.32	46.76	49.56	3.52	0.13	0.03
หนองบัวลำภู	4.337	13	90.36	43.65	46.71	9.33	0.31	0.00
ขอนแก่น	4.260	23	84.51	42.58	41.93	14.36	1.13	0.00
สาขาชุมแพ (ขอนแก่น)	4.280	19	81.01	49.17	31.84	16.77	2.22	0.00



รายการ	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ	Top 2 Box	ร้อยละ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สาขาบ้านไผ่ (ขอนแก่น)	4.393	7	87.28	53.80	33.48	10.95	1.77	0.00
อุดรธานี	4.417	4	89.04	54.73	34.31	9.03	1.81	0.12
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	4.287	18	92.85	37.24	55.61	5.96	0.98	0.21
เลย	4.270	21	86.44	41.42	45.02	12.74	0.82	0.00
หนองคาย	4.388	8	92.92	46.45	46.47	6.60	0.38	0.10
มหาสารคาม	4.381	9	93.19	48.03	45.16	3.68	3.13	0.00
ร้อยเอ็ด	4.278	20	87.90	43.82	44.08	8.14	3.96	0.00
สาขาโพธิ์ทอง (ร้อยเอ็ด)	4.183	29	83.08	44.67	38.41	7.60	9.24	0.08
กาฬสินธุ์	4.332	14	98.58	34.76	63.82	1.32	0.05	0.05
นครพนม	4.292	17	86.29	44.65	41.64	12.05	1.63	0.03
มุกดาหาร	4.302	15	88.45	42.74	45.71	10.60	0.87	0.08
สกลนคร	4.462	1	97.69	49.05	48.64	1.87	0.36	0.08
สาขาสว่างแดนดิน (สกลนคร)	4.403	6	95.76	44.89	50.87	3.93	0.23	0.08
ภาคเหนือ								
เชียงใหม่	4.302	15	84.96	47.41	37.55	12.88	2.12	0.04
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	4.427	2	94.38	48.70	45.68	5.36	0.18	0.08
ลำพูน	4.414	4	92.23	49.32	42.91	7.69	0.00	0.08
สาขาบ้านโฮ้ง (ลำพูน)	4.309	14	88.66	43.09	45.57	10.52	0.82	0.00
ลำปาง	4.249	24	81.29	50.45	30.84	12.02	6.61	0.08
สาขาเถิน (ลำปาง)	4.279	19	84.17	48.26	35.91	11.51	4.09	0.23
อุตรดิตถ์	4.453	1	93.04	55.01	38.03	4.21	2.75	0.00
แพร่	4.383	9	93.78	44.67	49.11	6.04	0.18	0.00
สาขาลอง (แพร่)	4.390	8	94.69	45.34	49.35	4.27	1.04	0.00
น่าน	4.291	17	89.49	41.24	48.25	8.85	1.66	0.00
สาขาปัว (น่าน)	4.178	26	89.45	28.52	60.93	10.42	0.13	0.00
พะเยา	4.343	11	93.08	41.38	51.70	6.79	0.13	0.00
เชียงราย	4.283	18	87.37	43.26	44.11	10.35	2.17	0.11
แม่ฮ่องสอน	4.209	25	85.68	37.31	48.37	12.22	2.10	0.00
นครสวรรค์	4.402	5	95.12	45.22	49.90	4.78	0.10	0.00
สาขาตากสิน (นครสวรรค์)	4.353	10	89.98	46.00	43.98	9.31	0.71	0.00
อุทัยธานี	4.298	16	91.50	38.75	52.75	8.04	0.46	0.00
กำแพงเพชร	4.393	6	85.67	61.61	24.06	6.33	8.00	0.00
ตาก	4.250	23	84.79	45.06	39.73	10.33	4.88	0.00
สาขาแม่สอด (ตาก)	4.259	22	83.56	47.49	36.07	11.29	5.15	0.00
สุโขทัย	4.321	13	92.31	39.99	52.32	7.58	0.03	0.08
พิษณุโลก	4.325	12	88.27	45.12	43.15	10.87	0.86	0.00
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	4.423	3	89.76	55.82	33.94	7.00	3.24	0.00
พิจิตร	4.276	20	84.07	52.51	31.56	6.95	8.98	0.00



รายการ	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ	Top 2 Box	ร้อยละ				
				มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เพชรบูรณ์	4.392	7	90.24	49.13	41.11	9.65	0.08	0.03
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)	4.269	21	91.17	37.61	53.56	7.00	1.78	0.05
ภาคใต้								
นครศรีธรรมราช	4.411	9	91.36	50.75	40.61	7.59	1.05	0.00
สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช)	4.278	20	86.79	43.83	42.96	10.47	2.64	0.10
สาขาสิชล (นครศรีธรรมราช)	4.525	4	96.69	56.06	40.63	3.08	0.23	0.00
กระบี่	4.264	21	89.66	37.74	51.92	9.30	1.04	0.00
สาขาคลองท่อม (กระบี่)	4.328	14	89.16	47.42	41.74	7.09	3.70	0.05
พังงา	4.328	13	88.12	45.83	42.29	10.70	1.18	0.00
ภูเก็ต	4.419	8	95.53	48.05	47.48	2.80	1.67	0.00
สาขากระทุ้ง (ภูเก็ต)	4.424	7	93.97	49.47	44.50	4.97	1.06	0.00
สุราษฎร์ธานี	4.394	10	91.65	47.92	43.73	8.21	0.14	0.00
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)	4.285	18	90.22	38.75	51.47	9.41	0.29	0.08
ระนอง	4.283	19	86.23	46.76	39.47	9.09	4.68	0.00
ชุมพร	4.432	6	95.22	49.99	45.23	2.74	2.04	0.00
สงขลา	4.441	5	94.49	50.08	44.41	5.13	0.35	0.03
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	4.581	1	94.51	65.23	29.28	3.91	1.54	0.04
สาขาสะเดา (สงขลา)	4.287	17	88.29	40.50	47.79	11.66	0.00	0.05
สตูล	4.535	3	93.87	60.40	33.47	5.36	0.74	0.03
ตรัง	4.245	22	83.40	48.20	35.20	9.50	7.10	0.00
สาขาห้วยยอด (ตรัง)	4.315	16	85.22	49.49	35.73	11.59	3.16	0.03
พัทลุง	4.317	15	88.06	45.61	42.45	10.04	1.85	0.05
ปัตตานี	4.363	12	94.46	42.33	52.13	5.00	0.54	0.00
ยะลา	4.389	11	93.78	45.21	48.57	6.14	0.08	0.00
นราธิวาส	4.558	2	95.96	60.08	35.88	3.78	0.26	0.00

หมายเหตุ : * Top 2 Box หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจระดับ “มากที่สุดและมาก” เมื่อเทียบเป็นสัดส่วน

กับร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด มีสูตรดังนี้ คะแนนของ $[(5+4) / (5+4+3+2+1)] \times 100$

** ผู้ที่ประเมินความพึงพอใจ กองทุนประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 39 40

ส่วนกองทุนเงินทดแทน ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 และลูกจ้างผู้ใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการปี 2561-2562 พบว่า ปี 2562 มีคะแนนความพึงพอใจระดับ 4.337 คะแนน (Top 2 Box 89.51%) เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่มีคะแนนความพึงพอใจระดับ 4.251 คะแนน (Top 2 Box 87.0%) (ตารางที่ 4)

เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) และผู้ประกันตนมาตรา 39 เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากกว่า 3%



กล่าวคือ กลุ่มลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 7.28% และกลุ่มผู้ประกันตน มาตรา 39 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 3.59% ขณะที่กลุ่มผู้ประกันตน มาตรา 40 กลับมีคะแนน ความพึงพอใจลดลง 0.41%

เมื่อพิจารณาตามประเภทกองทุน พบว่า ทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน มีผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ให้คะแนน ความพึงพอใจระดับ 4.308 คะแนน (Top 2 Box 89.18%) เพิ่มขึ้น 1.42% และผู้ใช้บริการ กองทุนเงินทดแทน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ 4.334 คะแนน (Top 2 Box 89.12%) เพิ่มขึ้น 2.14%

ขนาดของสำนักงานประกันสังคม พบว่า สำนักงานประกันสังคมทุกขนาด (เล็ก กลาง ใหญ่) ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้น โดยสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก เป็นขนาดของ สำนักงานประกันสังคมที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าสำนักงานประกันสังคมขนาดอื่น โดยสำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก มีคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระดับ 4.349 คะแนน (Top 2 Box 90.42%) เพิ่มขึ้น 1.76% สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง มีคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวมระดับ 4.340 คะแนน (Top 2 Box 88.64%) เพิ่มขึ้น 2.68% และ สำนักงานประกันสังคม ขนาดใหญ่ มีคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมระดับ 4.303 คะแนน (Top 2 Box 87.65%) เพิ่มขึ้น 2.25%

ผลเปรียบเทียบตามภูมิภาค พบว่า

- กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 ได้รับคะแนน สูงสุด 4.390 คะแนน (Top 2 Box 93.64%) เพิ่มขึ้น 2.34%
- ภาคกลาง : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับคะแนนสูงสุด 4.512 คะแนน (Top 2 Box 97.19%) เพิ่มขึ้น 8.49%
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร ได้รับคะแนน สูงสุด 4.462 คะแนน (Top 2 Box 97.69%)
- ภาคเหนือ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้รับคะแนนสูงสุด 4.453 คะแนน (Top 2 Box 93.04%) เพิ่มขึ้น 2.08% นอกจากนี้ยังพบว่า สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดลำพูน และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากกว่า 5%
- ภาคใต้ : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่ ได้รับคะแนนสูงสุด (4.581 คะแนน) (Top 2 Box 94.51%) เพิ่มขึ้น 5.74%



ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการปี 2561-2562

รายการ	2561	2562	% การเปลี่ยนแปลง
รวมทุกกลุ่ม	4.251	4.337	2.03
นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ	4.281	4.355	1.74
ผู้ประกันตน มาตรา 33	4.226	4.262	0.86
ผู้ประกันตน มาตรา 39	4.239	4.391	3.59
ผู้ประกันตน มาตรา 40	4.281	4.264	-0.41
ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)	4.289	4.601	7.28
กองทุน			
กองทุนประกันสังคม	4.248	4.308	1.42
กองทุนเงินทดแทน	4.243	4.334	2.14
ขนาดของสำนักงาน			
สำนักงานขนาดเล็ก	4.274	4.349	1.76
สำนักงานขนาดกลาง	4.227	4.340	2.68
สำนักงานขนาดใหญ่	4.208	4.303	2.25
ภาค			
กรุงเทพมหานคร	4.226	4.296	1.63
ปริมณฑล	4.234	4.304	1.64
ภาคกลาง	4.242	4.366	2.94
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.295	4.319	0.54
ภาคเหนือ	4.254	4.325	1.67
ภาคใต้	4.219	4.383	3.86
กรุงเทพมหานคร			
กทม. พื้นที่ 1	4.290	4.390	2.34
กทม. พื้นที่ 2	4.237	4.317	1.88
กทม. พื้นที่ 3	4.240	4.236	-0.10
กทม. พื้นที่ 4	4.348	4.307	-0.93
กทม. พื้นที่ 5	4.154	4.207	1.26
กทม. พื้นที่ 6	4.156	4.284	3.08
กทม. พื้นที่ 7	4.203	4.335	3.14
กทม. พื้นที่ 8	4.292	4.310	0.42
กทม. พื้นที่ 9	4.164	4.305	3.38
กทม. พื้นที่ 10	4.148	4.263	2.77
กทม. พื้นที่ 11	4.197	4.307	2.62
กทม. พื้นที่ 12	4.267	4.303	0.86
ปริมณฑล			
สมุทรปราการ	4.187	4.368	4.33
สาขาพระประแดง (สมุทรปราการ)	4.123	4.270	3.55
สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ)	4.291	4.301	0.24
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	4.129	4.279	3.62



รายการ	2561	2562	% การเปลี่ยนแปลง
นนทบุรี	4.257	4.327	1.62
สาขาบางบัวทอง (นนทบุรี)	4.132	4.329	4.77
ปทุมธานี	4.262	4.321	1.40
สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี)	4.228	4.303	1.78
นครปฐม	4.250	4.225	-0.57
สาขาสามพราน (นครปฐม)	4.308	4.277	-0.72
สมุทรสาคร	4.296	4.273	-0.55
สาขากระทุ่มแบน (สมุทรสาคร)	4.380	4.363	-0.39
ภาคกลาง			
อยุธยา	4.232	4.312	1.90
สาขาอุทัย (อยุธยา)	4.237	4.432	4.62
อ่างทอง	4.198	4.326	3.04
ลพบุรี	4.202	4.387	4.40
สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี)	4.216	4.275	1.41
สิงห์บุรี	4.154	4.387	5.61
ชัยนาท	4.410	4.321	-2.02
สระบุรี	4.248	4.256	0.20
สาขาหนองแค (สระบุรี)	4.223	4.417	4.59
ชลบุรี	4.137	4.383	5.95
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	4.232	4.268	0.86
ระยอง	4.216	4.356	3.31
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	4.291	4.305	0.34
จันทบุรี	4.175	4.345	4.08
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)	4.149	4.462	7.53
ตราด	4.153	4.412	6.23
ฉะเชิงเทรา	4.213	4.305	2.18
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	4.208	4.422	5.09
สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา)	4.321	4.454	3.08
ปราจีนบุรี	4.149	4.376	5.49
สาขาศรีมหาโพธิ์ (ปราจีนบุรี)	4.258	4.456	4.65
นครนายก	4.453	4.416	-0.84
สระแก้ว	4.273	4.257	-0.37
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)	4.192	4.279	2.07
ราชบุรี	4.605	4.389	-4.69
สาขาบ้านโป่ง (ราชบุรี)	4.587	4.441	-3.20
กาญจนบุรี	4.306	4.314	0.18
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)	4.352	4.414	1.43
สุพรรณบุรี	4.296	4.333	0.86
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)	4.233	4.255	0.52



รายการ	2561	2562	% การเปลี่ยนแปลง
สมุทรสงคราม	4.109	4.381	6.62
เพชรบุรี	4.166	4.401	5.62
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)	4.144	4.455	7.51
ประจวบคีรีขันธ์	4.160	4.512	8.46
สาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)	4.091	4.431	8.32
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			
นครราชสีมา	4.128	4.301	4.20
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	4.225	4.349	2.92
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)	4.159	4.377	5.24
บุรีรัมย์	4.455	4.257	-4.46
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)	4.346	4.172	-4.00
สุรินทร์	4.197	4.249	1.25
สาขาศรีขรภูมิ (สุรินทร์)	4.126	4.412	6.93
ศรีสะเกษ	4.174	4.263	2.14
อุบลราชธานี	4.102	4.240	3.35
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	4.427	4.238	-4.26
ยโสธร	4.404	4.443	0.88
ชัยภูมิ	4.282	4.372	2.10
อำนาจเจริญ	4.202	4.213	0.27
บึงกาฬ	4.164	4.429	6.37
หนองบัวลำภู	4.253	4.337	1.98
ขอนแก่น	4.194	4.260	1.56
สาขาชุมแพ (ขอนแก่น)	4.457	4.280	-3.98
สาขาบ้านไผ่ (ขอนแก่น)	4.636	4.393	-5.24
อุดรธานี	4.453	4.417	-0.81
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	4.496	4.287	-4.65
เลย	4.562	4.270	-6.39
หนองคาย	4.263	4.388	2.92
มหาสารคาม	4.358	4.381	0.52
ร้อยเอ็ด	4.238	4.278	0.93
สาขาโพนทอง (ร้อยเอ็ด)	4.251	4.183	-1.60
กาฬสินธุ์	4.260	4.332	1.69
นครพนม	4.275	4.292	0.42
มุกดาหาร	4.190	4.302	2.65
สกลนคร	4.500	4.462	-0.85
สาขาสว่างแดนดิน (สกลนคร)	4.371	4.403	0.71
ภาคเหนือ			
เชียงใหม่	4.163	4.302	3.33
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	4.278	4.427	3.49



รายการ	2561	2562	% การเปลี่ยนแปลง
ลำพูน	4.170	4.414	5.85
สาขาบ้านโฮ้ง (ลำพูน)	4.211	4.309	2.33
ลำปาง	4.148	4.249	2.46
สาขาเถิน (ลำปาง)	4.139	4.279	3.37
อุตรดิตถ์	4.362	4.453	2.08
แพร่	4.270	4.383	2.64
สาขาลอง (แพร่)	4.281	4.390	2.54
น่าน	4.165	4.291	3.02
สาขาปัว (น่าน)	4.174	4.178	0.11
พะเยา	4.254	4.343	2.10
เชียงราย	4.170	4.283	2.71
แม่ฮ่องสอน	4.247	4.209	-0.89
นครสวรรค์	4.499	4.402	-2.14
สาขาตากลิ (นครสวรรค์)	4.491	4.353	-3.08
อุทัยธานี	4.250	4.298	1.11
กำแพงเพชร	4.638	4.393	-5.30
ตาก	4.174	4.250	1.82
สาขาแม่สอด (ตาก)	4.220	4.259	0.93
สุโขทัย	4.126	4.321	4.74
พิษณุโลก	4.405	4.325	-1.80
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	4.498	4.423	-1.67
พิจิตร	4.132	4.276	3.49
เพชรบูรณ์	4.160	4.392	5.58
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)	4.142	4.269	3.08
ภาคใต้			
นครศรีธรรมราช	4.474	4.411	-1.42
สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช)	4.179	4.278	2.36
สาขาสิชล (นครศรีธรรมราช)	4.176	4.525	8.36
กระบี่	4.195	4.264	1.64
สาขาลองท่อม (กระบี่)	4.337	4.328	-0.20
พังงา	4.184	4.328	3.45
ภูเก็ต	4.064	4.419	8.74
สาขากระทุ้ง (ภูเก็ต)	4.243	4.424	4.26
สุราษฎร์ธานี	4.314	4.394	1.85
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)	4.287	4.285	-0.03
ระนอง	4.178	4.283	2.52
ชุมพร	4.137	4.432	7.12
สงขลา	4.256	4.441	4.36
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	4.332	4.581	5.74



รายการ	2561	2562	% การเปลี่ยนแปลง
สาขาสะดวก (สงขลา)	4.098	4.287	4.60
สตูล	4.176	4.535	8.58
ตรัง	4.173	4.245	1.73
สาขาห้วยยอด (ตรัง)	4.254	4.315	1.44
พัทลุง	4.065	4.317	6.20
ปัตตานี	4.089	4.363	6.69
ยะลา	4.130	4.389	6.27
นราธิวาส	4.393	4.558	3.76

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

กล่าวโดยสรุป ปี 2562 สำนักงานประกันสังคมได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการระดับ 4.337 คะแนน (Top 2 Box 89.51%) เพิ่มขึ้นจากการสำรวจในปี 2561 คิดเป็น 2.03% (สำนักงานประกันสังคมได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้ใช้บริการปี 2561 เท่ากับ 4.251 คะแนน และ Top 2 Box 87.0%) และเป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจในปี (2562) ทุกคุณลักษณะไม่ว่าจะแบ่งข้อมูลตาม เพศ ช่วงอายุ หรือตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม ให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจในปี 2561 ดังนั้น แนวโน้มคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับในปี 2562 จึงเกิดจากภาพรวมทุกด้านของการสำรวจ

2. ความพึงพอใจในบริการ

ผลสำรวจพบว่า ปี 2562 ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านที่ 6 การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง 4.617 คะแนน (Top 2 Box 97.88%) สอดคล้องกับผลสำรวจในปี 2561 เช่นกัน กล่าวคือ คะแนนปี 2561 ด้านที่ 6 การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.631 คะแนน และ Top 2 Box 98.7% มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ภาพที่ 5)

ข้อมูลผลสำรวจทั้ง 2 ปี (บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต) ช่วยยืนยันความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมได้เป็นอย่างดีถึงความต้องการในเรื่อง **ความสะดวกสบาย**

การที่บริการด้านที่ 6 การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้บริการอยู่ในระดับ "สูงอย่างเด่นชัด" เมื่อเทียบกับบริการด้านอื่นๆ สะท้อนให้เห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ และผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างมาก จึงเป็นเหตุให้มีผลคะแนนความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับ "สูงอย่างเด่นชัด" (ปี 2562 เท่ากับ 4.617 คะแนน และปี 2561 เท่ากับ 4.631 คะแนน)



ส่วนบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการด้านที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร 4.215 คะแนนในปี 2562 (Top 2 Box 81.4%) และ 4.210 คะแนนในปี 2561

การที่บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ได้รับคะแนนความพึงพอใจ จากผู้ใช้บริการน้อยที่สุด 2 ปีต่อเนื่อง สะท้อนข้อเท็จจริงว่าสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถ ตอบโจทย์ความต้องการเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ข้อมูลข่าวสารยังมีความไม่ชัดเจน ผู้ใช้บริการ อาจไม่ได้รับประโยชน์ต่อข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูลยังไม่มีหลากหลาย ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นโจทย์ที่ท้าทายการทำงานของสำนักงานประกันสังคมต่อไป

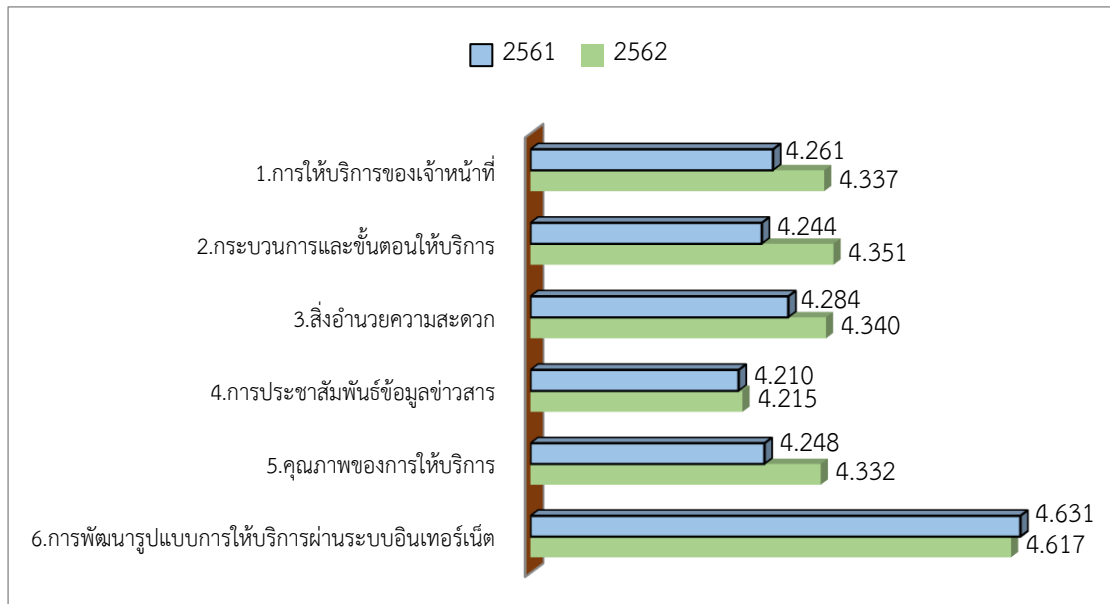
อย่างไรก็ตาม ข้อเท็จจริงในงานบริการสำนักงานประกันสังคมที่มีฐานผู้ประกันตน จำนวนมาก (ข้อมูลปี 2561 มีผู้ประกันตนรวม 15,994,591 ราย) โอกาสที่จะทำให้ผู้ประกันตนรับรู้ ข่าวสารงานประกันสังคมอย่างทั่วถึงและตรงความต้องการในทุกกลุ่มจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้น แนวทาง ปฏิบัติที่เหมาะสมจึงไม่ใช่เรื่องต้องทำให้ผู้ประกันตนรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง แต่ควรมุ่งเน้น ไปในเรื่องการมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ความต้องการ ของผู้ประกันตน เช่น การสร้างสโลแกน

“มีปัญหาประกันสังคมโทร 1506 ตอบจบทุกเรื่อง”

สำนักงานประกันสังคม ต้องมีแนวทางการพัฒนาระบบบริการ Call Center 1506 ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้ประกันตนยอมรับและเกิดความนิยมใช้มากที่สุด กล่าวคือ ผู้ประกันตนทุกคนในชีวิตประจำวัน ไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ ของตนเอง แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้ประกันตนต้องการจะรับรู้ สิ่งทีนี้ก็ถึงเป็นอันดับแรก คือ 1506 และระบบ Call Center 1506 ต้องมีสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็ว และตรงประเด็น

สำนักงานประกันสังคม ควรสร้างแนวการตรวจสอบและวัดความรู้ การทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center 1506 อย่างต่อเนื่อง เช่น การสุ่มโทรหา Call Center 1506 และสอบถามปัญหา สร้างโจทย์ให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของ Call Center 1506 ได้ดีที่สุด

ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม
ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ผลสำรวจพบว่า 10 อันดับบริการของสำนักงานประกันสังคม ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด (ภาพที่ 6) ได้แก่

1. การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment (4.689 คะแนน Top 2 Box 98.54%)
2. การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt (4.647 คะแนน Top 2 Box 94.59%)
3. การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile (4.623 คะแนน Top 2 Box 99.15%)
4. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (4.611 คะแนน Top 2 Box 99.85%)
5. การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่) (4.573 คะแนน Top 2 Box 97.57%)
6. การให้บริการตามลำดับคิว (4.410 คะแนน Top 2 Box 92.44%)
7. ความสะอาดของสถานที่ (4.400 คะแนน Top 2 Box 92.74%)
8. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (4.385 คะแนน Top 2 Box 92.35%)
9. ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ (4.383 คะแนน Top 2 Box 91.01%)
10. ความสุภาพของการแต่งกาย (4.379 คะแนน Top 2 Box 91.62%)

ทั้งนี้ บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 10 อันดับแรก ทั้งในปี 2561 และ 2562 คือ บริการในการชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่) การให้บริการตามลำดับคิว



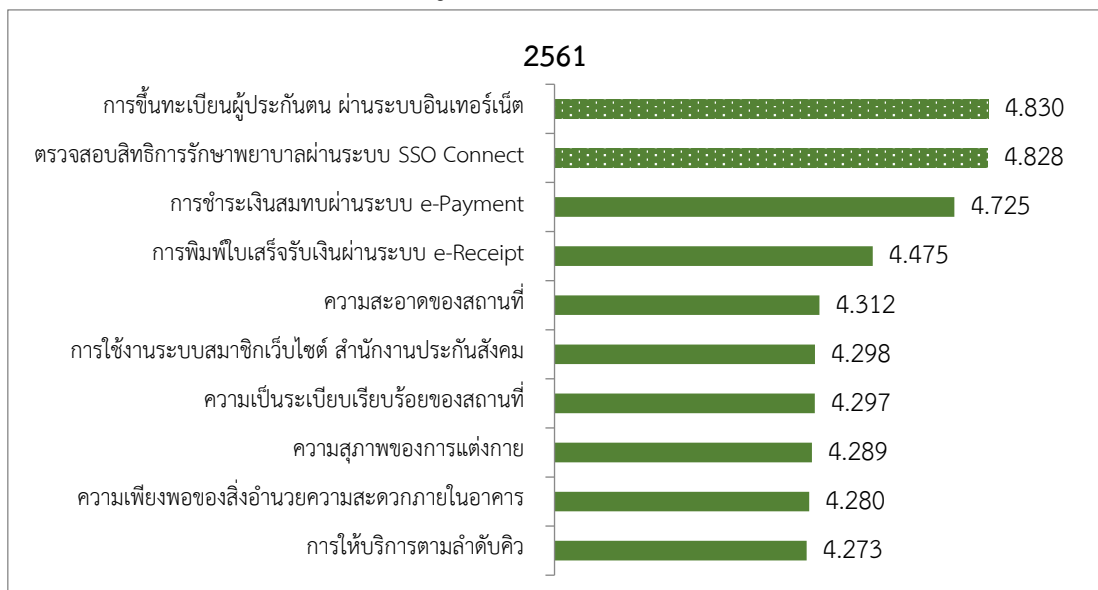
ความสะอาดของสถานที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และคุณภาพของการแต่งกาย โดยจะสังเกตเห็นว่าบริการในลำดับที่ 1-5 เป็นบริการที่มาจากบริการด้านที่ 6 การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

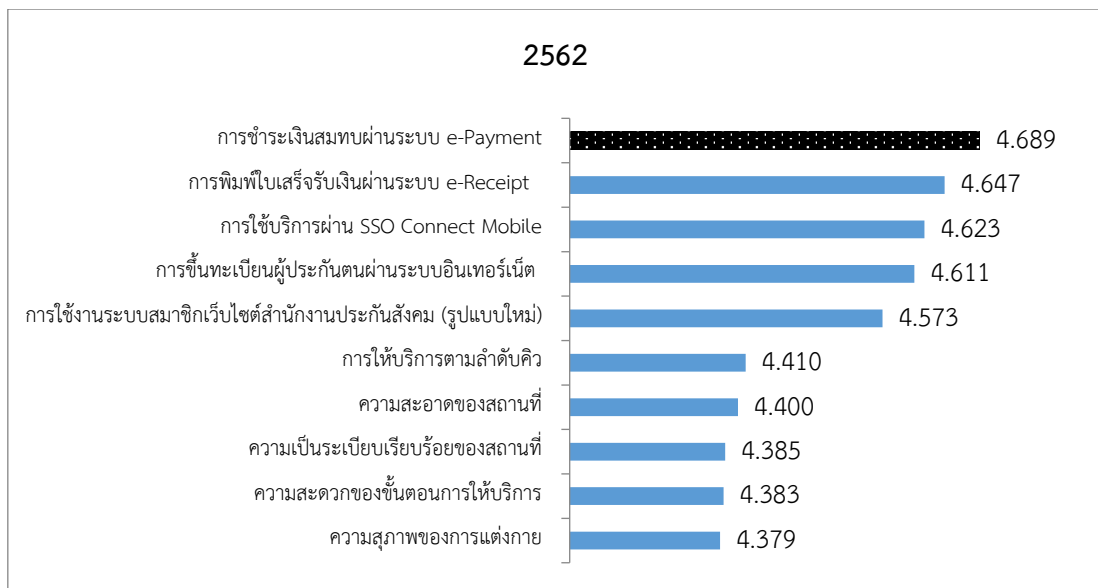
ส่วนบริการที่อยู่ใน 5 อันดับสุดท้าย (ภาพที่ 7) คือ

1. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (4.170 คะแนน Top 2 Box 79.71%)
2. มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร (4.219 คะแนน Top 2 Box 81.49%)
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย (4.224 คะแนน Top 2 Box 81.49%)
4. เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน (4.228 คะแนน Top 2 Box 82.05%)
5. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (4.236 คะแนน Top 2 Box 82.23%)

จะสังเกตเห็นได้ว่า ในบริการ 5 อันดับสุดท้ายนั้น อันดับที่ 1-5 เป็นบริการจาก ด้านที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและยังพบว่า เป็น 5 บริการอันดับสุดท้ายของปี 2561 เช่นกัน

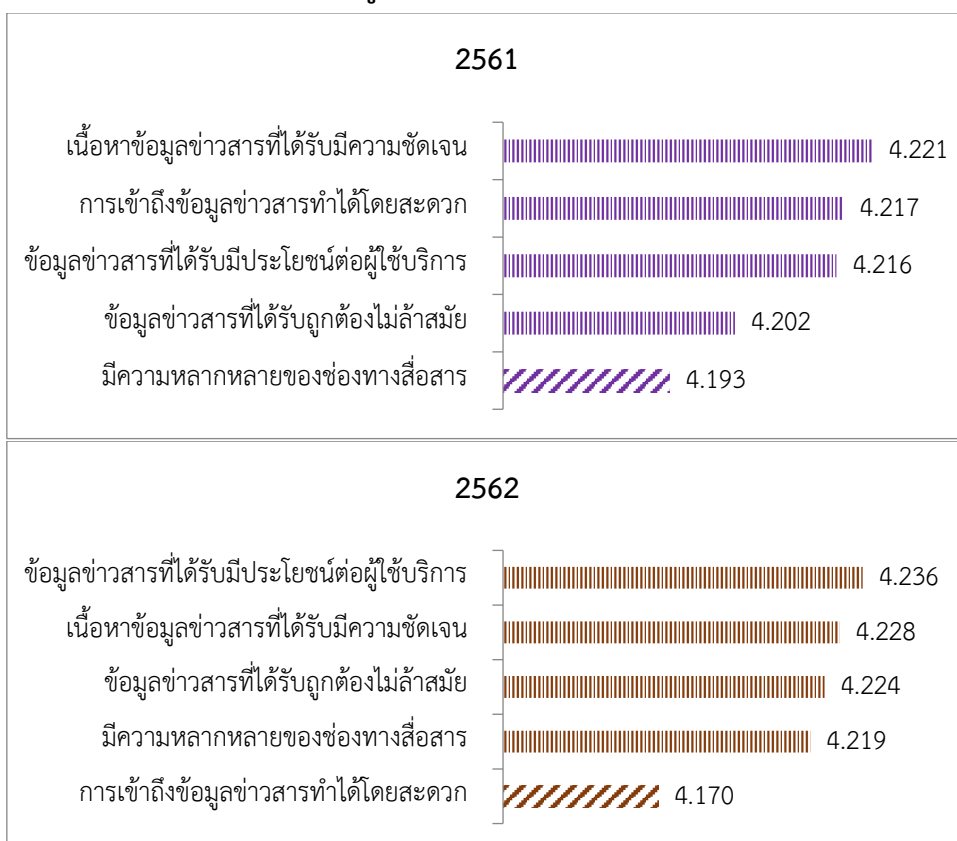
ภาพที่ 6 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก จากผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562





ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ภาพที่ 7 บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับท้าย จากผู้ใช้บริการ ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจในบริการของสำนักงานประกันสังคม ปี 2562 พบว่า ไม่มีบริการใดที่คะแนนน้อยกว่า 4.000 คะแนน หมายความว่า ในแต่ละด้านของการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมยังคงสามารถรักษามาตรฐานงานบริการไว้ได้ในระดับดีและมีการพัฒนาการให้บริการดีขึ้น แต่ยังคงมีจุดอ่อนในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารซึ่งพบว่าเป็นจุดอ่อนในปี 2561 เช่นกัน ในขณะที่จุดแข็งคือ การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี สำนักงานประกันสังคมควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการในด้านอื่นๆ เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

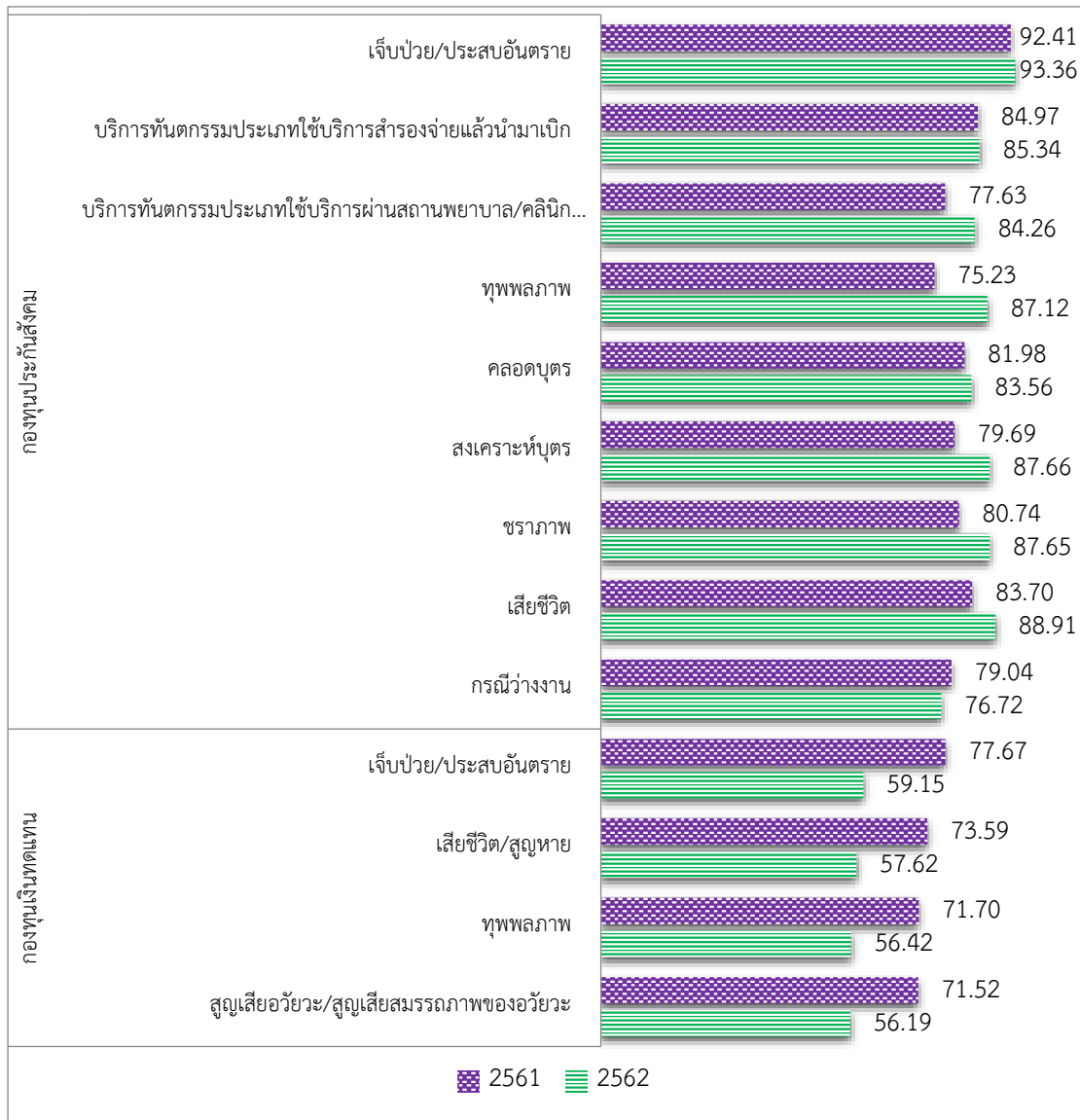
3. การรับรู้และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ทดแทน

ผลสำรวจการรับรู้ พบว่า ผู้ประกันตนกองทุนประกันสังคมที่ได้รับการสำรวจในปี 2561 และปี 2562 มีสถิติการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมใกล้เคียงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบว่ารับรู้สิทธิเบื้องต้นที่ร้อยละ 75-90 โดยประมาณ

ผู้ประกันตนกองทุนเงินทดแทนที่ได้รับการสำรวจในปี 2561 และปี 2562 มีสถิติการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนใกล้เคียงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบว่ารับรู้สิทธิเบื้องต้นที่ร้อยละ 56-59 โดยประมาณ (รับรู้สิทธิต่ำกว่ากองทุนประกันสังคม)

ผลสำรวจในภาพรวม พบว่า 5 อันดับแรกของสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนรับทราบถึงสิทธิ คือ สิทธิประโยชน์จากการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย มากที่สุด (รับทราบร้อยละ 93.4) รองลงมาคือ การรับทราบถึงสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการเสียชีวิต (รับทราบร้อยละ 88.9) สงเคราะห์บุตร (รับทราบร้อยละ 87.7) ชราภาพ (รับทราบร้อยละ 87.6) ทูพพลภาพ (รับทราบร้อยละ 87.1) ซึ่งพบว่า ทั้งในปี 2561 และ 2562 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนรับทราบมากที่สุด คือ สิทธิประโยชน์จากการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ในปี 2561 รับทราบร้อยละ 92.41) นอกจากนี้ ยังมีสิทธิประโยชน์ด้านการเสียชีวิต และชราภาพที่ผู้ประกันตนรับทราบใน 5 อันดับแรกของทั้งปี 2561 และ 2562 (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8 ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนด้านต่างๆ
จำแนกตามกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

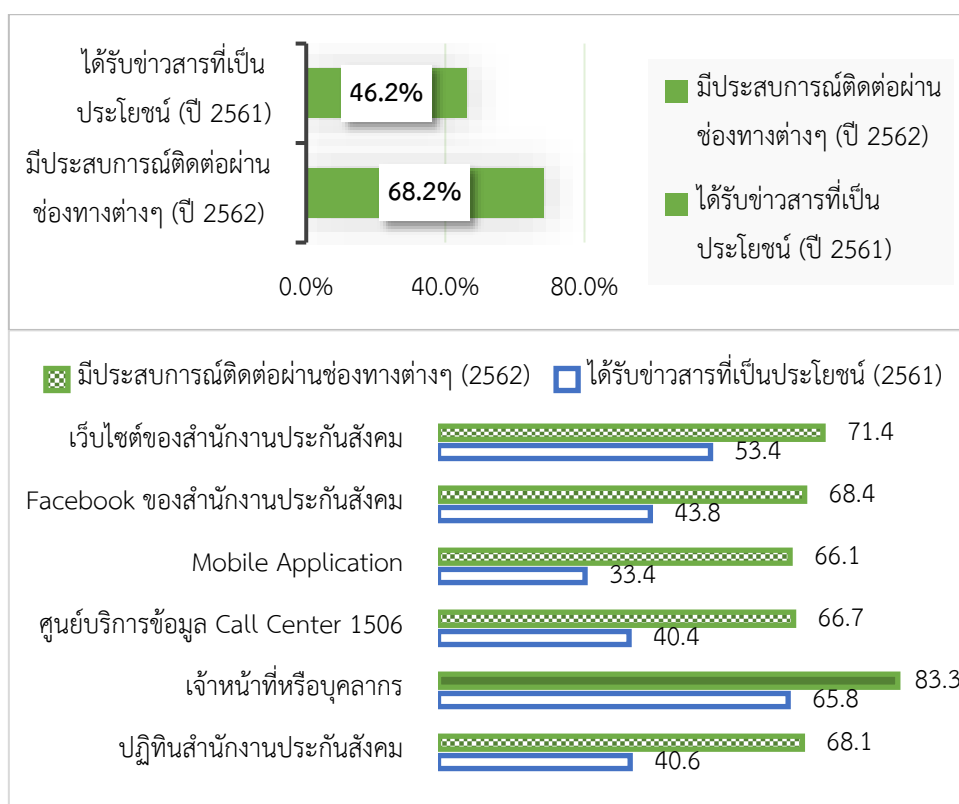
4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประกันสังคม

ผลสำรวจผู้ประกันตน ปี 2562 พบว่า ผู้ประกันตน (กลุ่มตัวอย่าง 21,220 คน) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารสำนักงานประกันสังคมร้อยละ 68.2 ขณะที่ผลสำรวจ ปี 2561 พบว่า ผู้ประกันตนได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ร้อยละ 46.2 มีความแตกต่างของคำถามสำรวจระหว่างปี 2561 กับปี 2562 กล่าวคือ ในปี 2561 นัยของคำถามเป็นเรื่องเนื้อหาสาระประโยชน์ของข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ แต่ในปี 2562 นัยของคำถามเป็นเรื่องการเคยใช้บริการผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ซึ่งสังเกตได้ว่า ผลสำรวจปี 2561 ผู้ใช้บริการอาจได้รับการตอบสนองในเนื้อหาสาระของข่าวสารไม่ถึงระดับการยอมรับ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการ

ตอบว่า ได้รับข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคมผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพียงร้อยละ 46.2 แต่โดยแท้จริงแล้วในปี 2562 เมื่อเปลี่ยนแนวคำถามเป็นเรื่องการมีประสบการณ์ใช้บริการผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ทำให้นักวิจัยได้รับข้อมูลชุดใหม่เป็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน ร้อยละ 68.2 เคยใช้บริการผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม

ความแตกต่างทางนัยของคำถามสำรวจระหว่างปี 2561 และปี 2562 สรุปความได้ว่า โดยแท้จริงแล้ว ผู้ประกันตนร้อยละ 68.2 เคยติดต่อสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม แต่ถือว่า ผลของการติดต่อดังกล่าว (อ้างอิงตัวเลขสำรวจปี 2561) เชื่อว่าผู้ประกันตนยังไม่ได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระตรงกับความต้องการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในปี 2561 ที่ตอบว่าได้รับข่าวสารผ่านช่องทางสื่อของสำนักงานประกันสังคมเพียงร้อยละ 46.2 (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9 การใช้บริการผ่านช่องทางสื่อสาร ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ประเด็นที่ค้นพบ คือ 1. เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลผลสำรวจระหว่างศูนย์บริการ Call Center 1506 กับเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนนิยมสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม มากกว่า (83.3%) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการรับรู้ (65.8%) ได้ดีกว่าศูนย์บริการ Call Center 1506 (40.4%)

2. ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลข่าวสารของ Call Center 1506 อยู่ที่ระดับการยอมรับ 40.4% ซึ่งน้อยมากและใกล้เคียงกับการสื่อสาร Online ช่องทางอื่นๆ เช่น Facebook (43.8%) แต่งบประมาณที่สำนักงานประกันสังคมต้องจ่ายให้กับศูนย์บริการ Call Center สูงกว่าระบบ Online



(ระบบศูนย์บริการ Call Center 1506 เป็นการจ้างงานให้บุคคลภายนอกมาทำหน้าที่ Outsource) ด้วยข้อมูลสำรวจที่ปรากฏ นักวิจัยจึงถือว่า Call Center 1506 ยังเป็นช่องทางสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ และด้วยยุทธศาสตร์ การสื่อสารเชิงรับที่นักวิจัยเสนอให้ใช้ Call Center 1506 เป็นยุทธศาสตร์เชิงรับหลักในการสื่อสารกับผู้ประกันตน (เชิงรับ หมายถึง กรณีที่ผู้ประกันตนเป็นฝ่ายติดต่อสำนักงานประกันสังคม) เช่น สำนักงานประกันสังคมสร้างสโลแกน “มีปัญหาประกันสังคมโทร 1506 ตอบจบทุกเรื่อง” ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

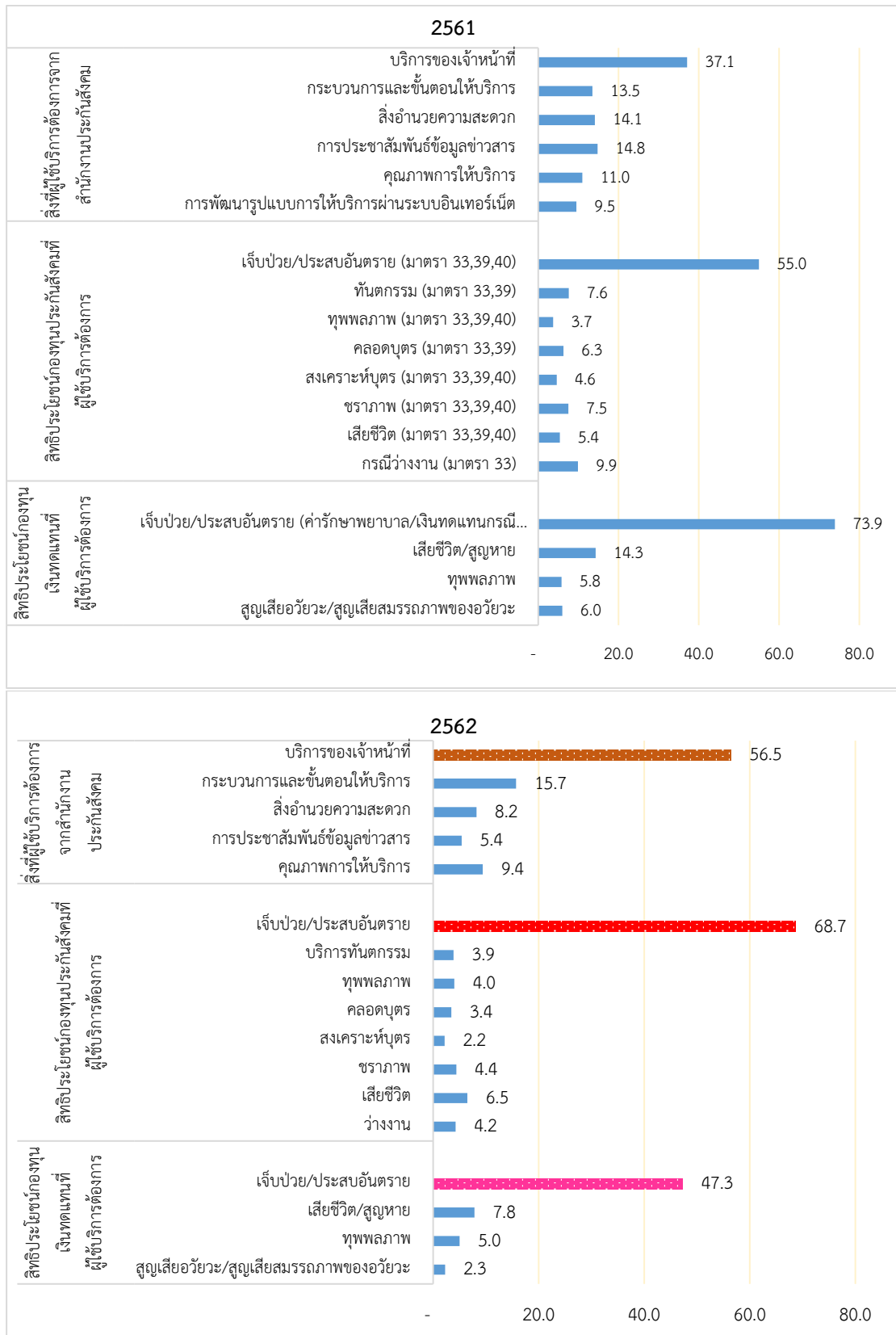
5. ความต้องการและความคาดหวัง

ผลการสำรวจในความคาดหวัง พบว่า ด้านสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการจากสำนักงานประกันสังคม คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 56.5% เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ 15.7% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 พบว่า สอดคล้องกัน คือ ผู้ประกันตนต้องการการให้บริการจากสำนักงานประกันสังคมที่ดี มากกว่าความต้องการด้านอื่น (ปี 2561 มีผู้ต้องการร้อยละ 37.1) (ภาพที่ 10)

ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่ผู้ใช้บริการต้องการอันดับแรก คือ การเจ็บป่วย/ประสบอันตราย 68.7% รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์เรื่องเสียชีวิต 6.5% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 พบว่า ผู้ประกันตนยังคงมีความคาดหวังความต้องการในสิทธิ การเจ็บป่วย/ประสบอันตราย เช่นเดิม (ปี 2561 มีผู้ต้องการร้อยละ 55.0)

ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนที่ผู้ใช้บริการต้องการอันดับแรก คือ เจ็บป่วย/ประสบอันตราย 47.3% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 พบว่า ผู้ประกันตนคาดหวังในสิทธิเจ็บป่วย/ประสบอันตรายมากกว่าด้านอื่นเช่นกัน (ปี 2561 มีผู้ต้องการร้อยละ 73.9)

ภาพที่ 10 ร้อยละความต้องการอันดับ 1 ที่ผู้ใช้บริการต้องการจากสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ปี 2561-2562

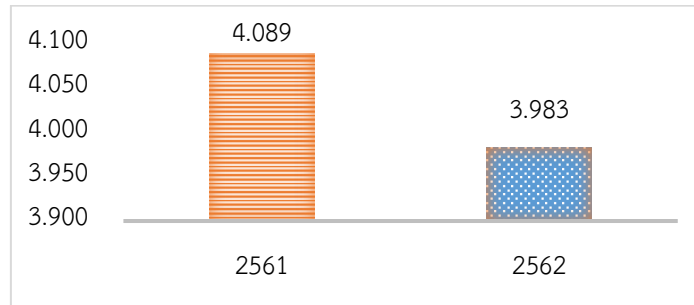


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

6. ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส

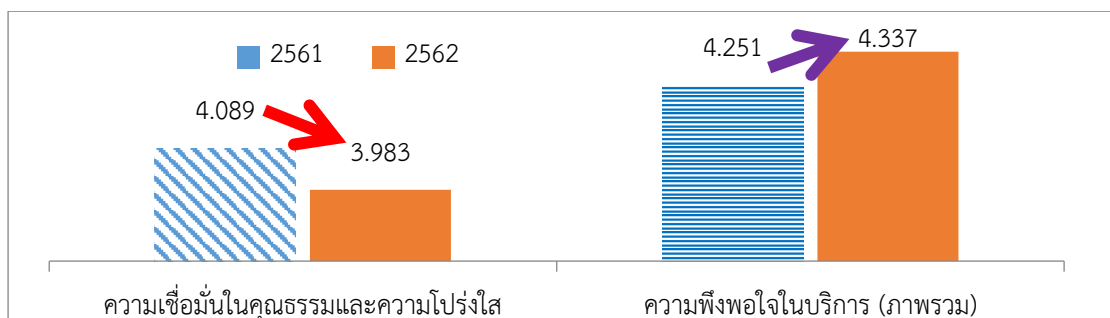
ผู้ประกันตนมีความเชื่อมั่นคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม ระดับ 3.983 คะแนน (Top 2 Box 82.94%) ลดลงจากการสำรวจปี 2561 (4.089 คะแนน) ตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ภาพที่ 12 เปรียบเทียบผลคะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส และคะแนนความพึงพอใจในบริการ ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ภาพที่ 12 ปรากฏการณ์ที่ผลสำรวจปี 2562 ผู้ประกันตนให้คะแนนความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม **ลดลง** จากผลสำรวจปี 2561 ขณะที่ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจในบริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม คะแนน**เพิ่มขึ้น**จากปี 2561 ตีความได้ว่า **ประเด็นความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส เป็นเรื่องที่อ่อนไหวแตกต่างออกไปจากความรู้สึกพึงพอใจในบริการของสำนักงานประกันสังคม**

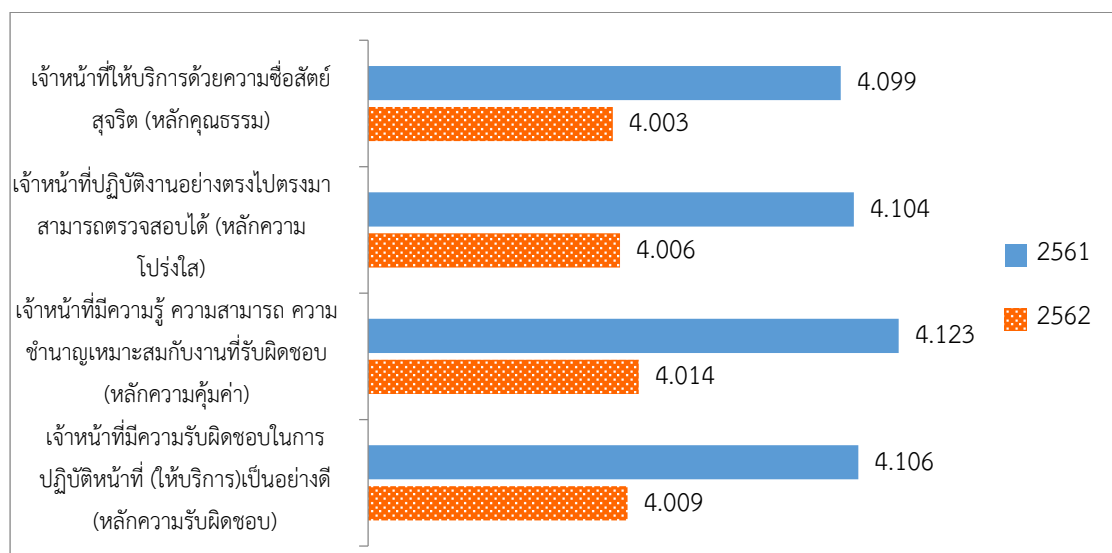
นักวิจัยวิเคราะห์ว่า ภาพของความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสที่ผู้ประกันตนมีต่อบทบาทการทำหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม ที่ได้รับการสำรวจปี 2561-2562 (4.089 คะแนน และ 3.983 คะแนน) ยังไม่สามารถวิเคราะห์ทิศทางความเชื่อมั่นที่ชัดเจนได้ (จำเป็นต้องมีผลคะแนนสำรวจในปี 2563 เข้ามาช่วยดูทิศทาง) แต่การที่ผลคะแนนสำรวจความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสในปี 2562 (3.983 คะแนน) **ลดลง** และต่ำกว่า 4.000 คะแนน ช่วยยืนยันได้ว่า

เรื่อง ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสที่ผู้ประกันตนมีต่อบทบาทการทำหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม เป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวต่อสำนักงานประกันสังคมอย่างมาก

เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปี 2562 ผู้ประกันตนมีความเชื่อมั่นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.000 คะแนน ทุกรายการ (ภาพที่ 13)

ผลการสำรวจเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 พบว่า ในปี 2562 ผู้ประกันตนให้คะแนนความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสเรื่องของเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักงานประกันสังคมเช่นเดียวกับผลสำรวจที่ได้ในปี 2561 (ค่าคะแนนมากกว่า 4.000 ทั้ง 2 ปีสำรวจ)

ภาพที่ 13 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใสที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

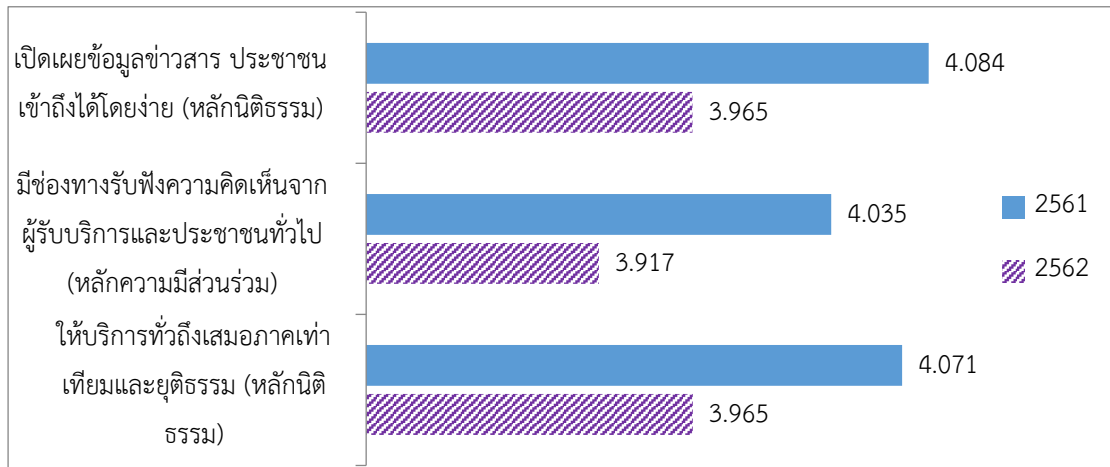


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ส่วนผลสำรวจปี 2562 ที่ผู้ประกันตนให้คะแนนความเชื่อมั่นต่ำกว่า 4.000 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูล และความเท่าเทียม (ภาพที่ 14)

ปี 2561 พบว่า ผู้ประกันตนมีความเชื่อมั่นในด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการบริการอย่างทั่วถึงเสมอภาค ต่ำกว่าด้านอื่นๆ เช่นเดียวกัน เปรียบเสมือนเป็นทัศนคติที่เป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมในด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อ "การรับฟังความคิดเห็น การเผยแพร่ข้อมูล และความเสมอภาค" (ค่าคะแนนน้อยกว่า 4.000)

ภาพที่ 14 คะแนนความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใสที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร
และความเสมอภาคในบริการ ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

จากประเด็นที่ว่า ผู้ประกันตนมีความเชื่อมั่นด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการบริการอย่างทั่วถึงเสมอภาคต่ำกว่าด้านอื่นๆ เปรียบเสมือนเป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมที่ยังคงมีอยู่ในด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อ "การรับฟังความคิดเห็น การเผยแพร่ข้อมูลและความเสมอภาค" (ค่าคะแนนน้อยกว่า 4.000) นั้น

เชิงรับ

“จุดอ่อน สำคัญในช่องทางสื่อสารสำนักงานประกันสังคม ไม่ใช่เรื่องการมีช่องทางสื่อสารที่เพียงพอหรือไม่ แต่เป็นเรื่องประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระตรงความต้องการของผู้ประกันตน แต่ด้วยข้อจำกัดทางกายภาพของผู้ประกันตนเอง เช่น การกระจายตัวของถิ่นที่อยู่อาศัย ภูมิหลังทางการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน อายุ และความต้องการรับรู้ข้อมูลประกันสังคมที่ต่างกันออกไป ทำให้สำนักงานประกันสังคมไม่สามารถทำให้ผู้ประกันตนที่มีความหลากหลายขนาดนี้ รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นสาระสำคัญของการสื่อสารกับผู้ประกันตนจึงไม่ใช่เรื่องการกระจายข่าวสารให้ทั่วถึง แต่เป็นเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ การจดจำ การตอบสนองของผู้ประกันที่รวดเร็ว เมื่อตนเองต้องการได้รับข้อมูลข่าวสาร และสำนักงานประกันสังคมต้องสร้างระบบการเข้าถึงข่าวสารดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

นักวิจัยเสนอให้ใช้ Call Center 1506 เป็นยุทธศาสตร์เชิงรับหลักในการสื่อสารกับผู้ประกันตน “มีปัญหาประกันสังคมโทร 1506 ตอบจบทุกเรื่อง” ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

เชิงรุก

1. การนำแนวคิดสร้างเครือข่ายประกันสังคมที่เข้มแข็งเข้ามาเสริมบทบาทการทำงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่มีอยู่จำกัด โดยเพิ่มตัวแทน/ผู้ดูแล/ให้คำปรึกษา/สร้างเครือข่าย

ที่ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานประกันสังคมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การนำแนวคิดให้สถานประกอบการมีพนักงานที่มีบทบาทเป็นตัวแทนสำนักงานประกันสังคมอยู่ในสถานประกอบการนั้นๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ทำหน้าที่สื่อสารกับผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึงและมีเนื้อหาที่ถูกต้อง โดยมีสำนักงานประกันสังคมทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ส่งข่าวสารผ่านตัวแทนเหล่านี้

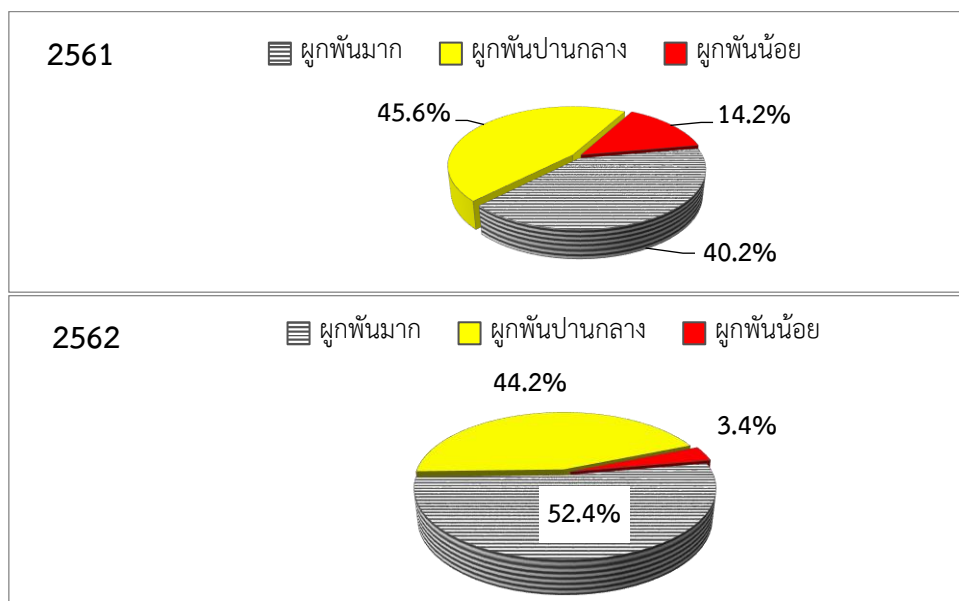
2. ในภาพใหญ่ขององค์กร สำนักงานประกันสังคมเน้นสื่อสารกับผู้ประกันตนเรื่องความโปร่งใสขององค์กร เพราะความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสที่ผู้ประกันตนมีต่อบทบาทการทำหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม เป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวต่อสำนักงานประกันสังคมอย่างมาก

7. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ปี 2562 ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนทั่วประเทศ รวม 21,220 ราย พบว่ามีผู้ประกันตนที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมระดับ “ผูกพันมาก” ร้อยละ 52.4 ระดับ “ผูกพันปานกลาง” ร้อยละ 44.2 และระดับ “ผูกพันน้อย” ร้อยละ 3.4 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจในปี 2561 พบว่า มีผู้ประกันตนผูกพันกับสำนักงานประกันสังคมในระดับ “ผูกพันมาก” จำนวนเพิ่มมากขึ้น (ปี 2561 ผู้ประกันตนมีความผูกพันระดับ “ผูกพันมาก” ร้อยละ 40.2 ระดับ “ผูกพันปานกลาง” ร้อยละ 45.6 ระดับ “ผูกพันน้อย” ร้อยละ 14.2) (ภาพที่ 15)

ภาพที่ 15 สัดส่วนผู้ใช้บริการตามความรู้สึกผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม 3 ระดับ

ปี 2561-2562

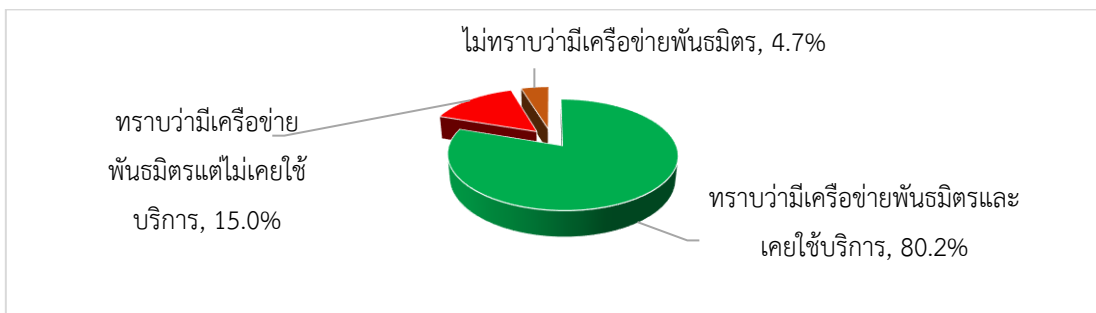


ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

8. ความพึงพอใจในบริการของเครือข่ายพันธมิตร

การสำรวจความพึงพอใจในบริการของเครือข่ายพันธมิตร ครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงเครือข่ายพันธมิตรหลักจากเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล เครือข่ายด้านทันตกรรม และเครือข่ายด้านการชำระเงิน ซึ่งพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีเครือข่ายพันธมิตรและได้ใช้บริการเครือข่ายเหล่านั้น (80.2%) แต่ยังคงมีผู้ประกันตน 4.7% ที่ไม่รับทราบข้อมูลว่ามีเครือข่ายพันธมิตร (ภาพที่ 16)

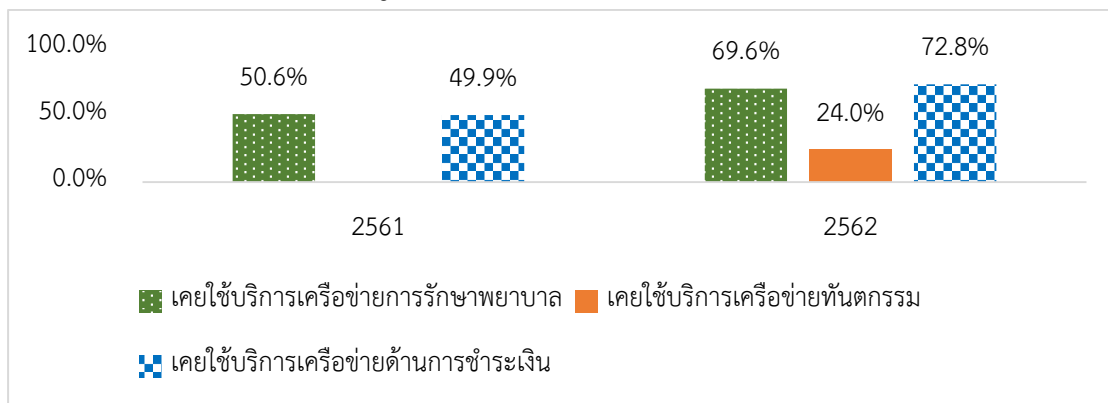
ภาพที่ 16 การรับรู้ของผู้ประกันตน เรื่อง สำนักงานประกันสังคมมีบริการผ่านเครือข่ายพันธมิตร ปี 2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ในด้านจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการเครือข่ายพันธมิตร พบว่า ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาลมี 69.6% เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ปี 2561 มี 50.6%) ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการเครือข่ายด้านทันตกรรม มี 24.0% และผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการเครือข่ายด้านการชำระเงิน 72.8% เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ปี 2561 มี 49.9%) (ภาพที่ 17)

ภาพที่ 17 จำนวนของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

หมายเหตุ : การสำรวจปี 2562 แยกรายการเครือข่ายทันตกรรมออกจากเครือข่ายการรักษาพยาบาล

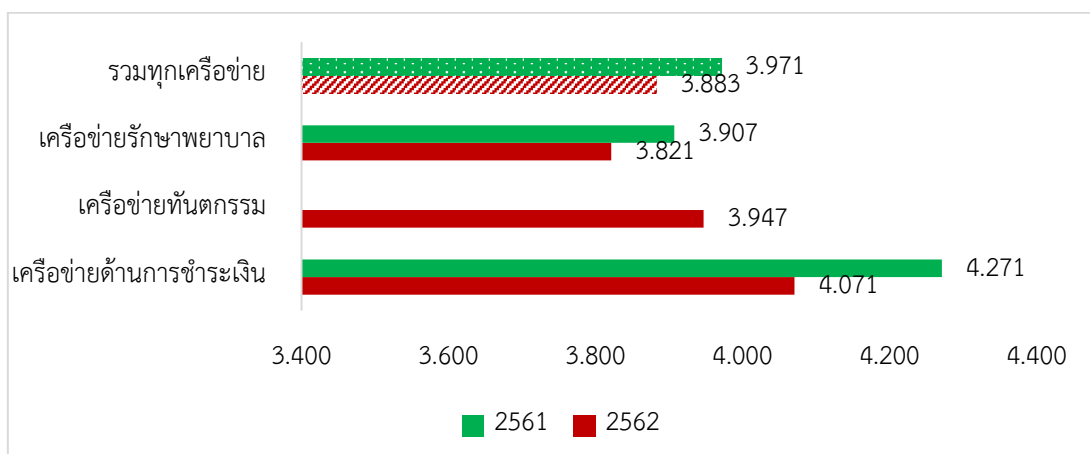
คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย ในภาพรวม ปี 2562 พบว่า มี 3.883 คะแนน (Top 2 Box 70.54%) ต่ำกว่าปี 2561 เล็กน้อย (คะแนนปี 2561 คือ 3.971 คะแนน Top 2 Box 77.70%) เมื่อจำแนกคะแนนตามประเภทการให้บริการ พบว่า

คะแนนความพึงพอใจในเครือข่ายรักษาพยาบาล 3.821 คะแนน (Top 2 Box 67.23%) ต่ำกว่าปี 2561 เล็กน้อย (คะแนนปี 2561 คือ 3.907 คะแนน Top 2 Box 73.90%) สำหรับ การให้บริการของเครือข่ายที่ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการด้านการแพทย์ 3.877 คะแนน (Top 2 Box 71.83%) และพึงพอใจน้อยที่สุดในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล 3.770 คะแนน (Top 2 Box 63.69%)

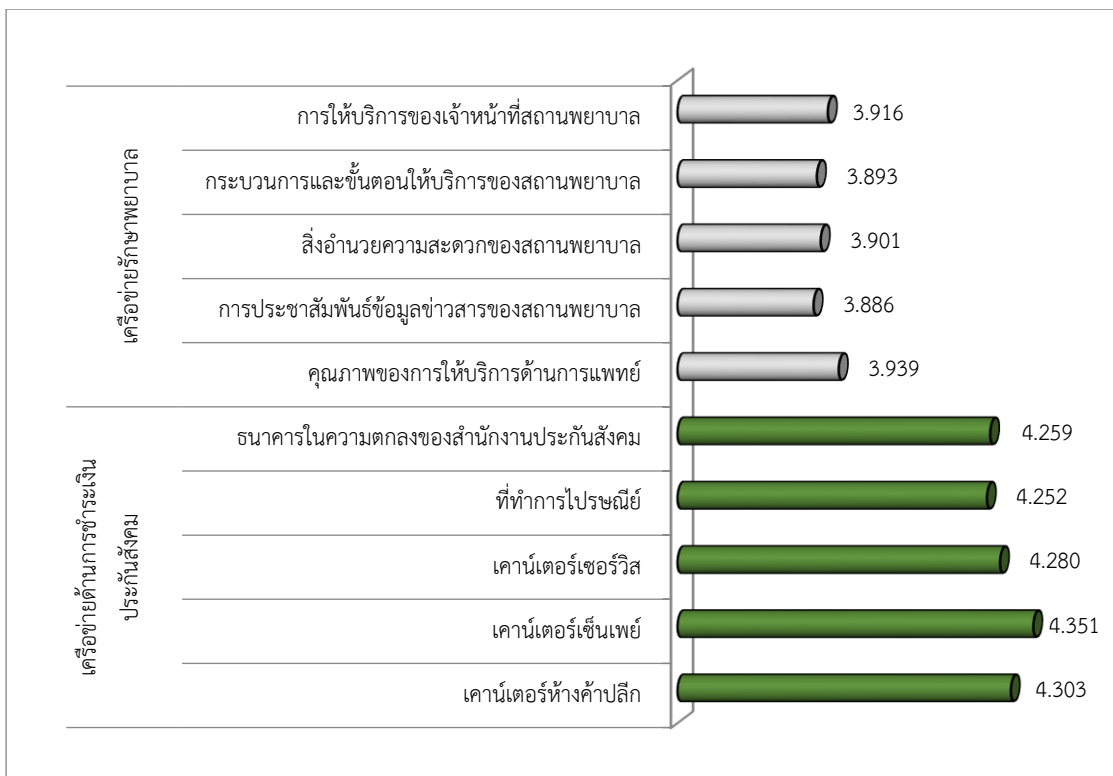
คะแนนความพึงพอใจในเครือข่ายทันตกรรม 3.947 คะแนน (Top 2 Box 73.28%) สำหรับการให้บริการของเครือข่ายที่ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการด้านการแพทย์ 4.013 คะแนน (Top 2 Box 76.15%) และพึงพอใจน้อยที่สุดในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของคลินิก 3.908 คะแนน (Top 2 Box 69.52%)

คะแนนความพึงพอใจในเครือข่ายการชำระเงิน 4.071 คะแนน (Top 2 Box 81.84%) ต่ำกว่าปี 2561 (คะแนนปี 2561 คือ 4.271 คะแนน Top 2 Box 96.70%) (ภาพที่ 18)

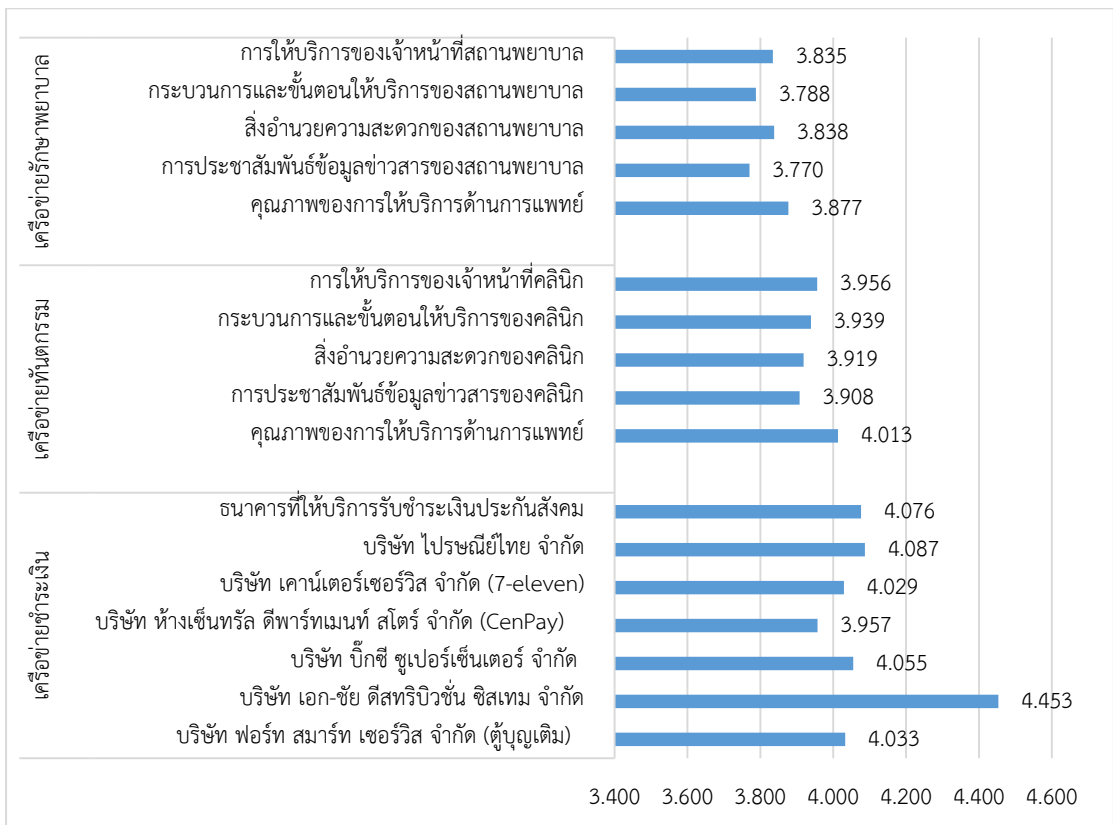
ภาพที่ 18 รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกันตนกับบริการเครือข่ายพันธมิตร ปี 2561-2562



2561



2562



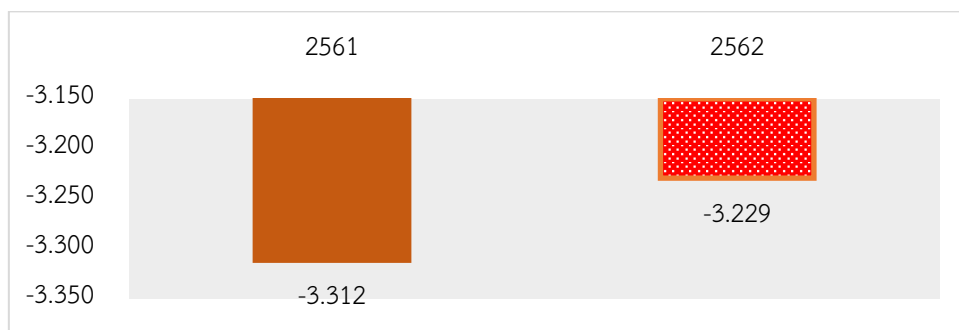
ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

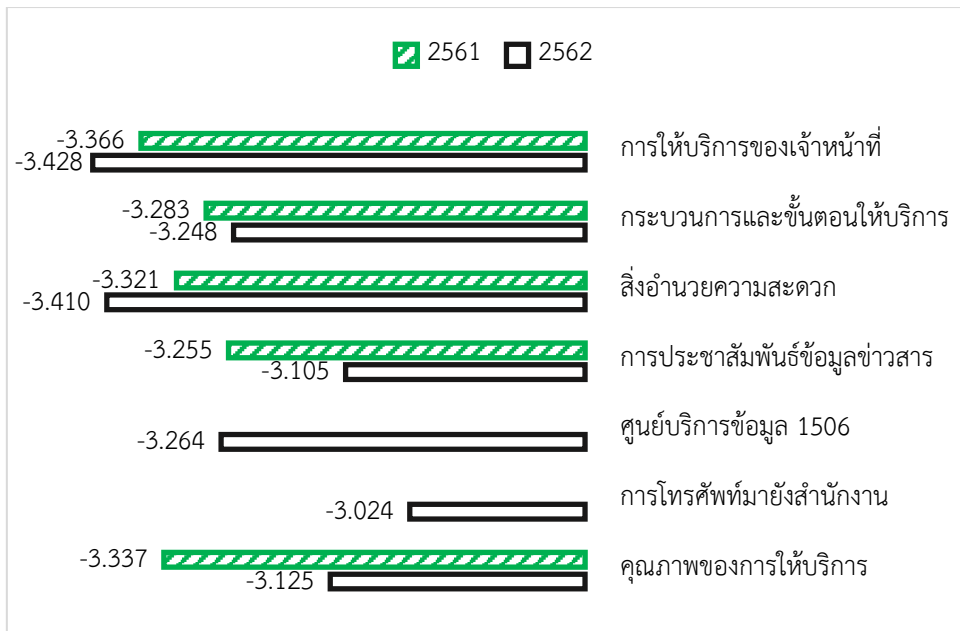
9. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลสำรวจปี 2562 พบว่า มีผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า "เคยพบปัญหาของการให้บริการ" เพียง 9.70% (เฉลี่ยจาก 7 ด้านบริการ) โดยเป็นผู้ประกันตนที่พบปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด 11.93% ปัญหาการโทรศัพท์มายังสำนักงาน 10.27% ปัญหาคุณภาพการให้บริการ 9.98% ปัญหากระบวนการและขั้นตอนให้บริการ 9.75% ปัญหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร 9.69% ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก 8.52% และปัญหาในการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูล 1506 7.75% (เรียงตามลำดับ) ในขณะที่ผลสำรวจปี 2561 เป็นการพบปัญหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

ผลสำรวจคะแนนความไม่พึงพอใจจากผู้ที่มีปัญหานั้น พบว่า ในภาพรวมปี 2562 มีคะแนนความไม่พึงพอใจระดับ -3.229 คะแนน (Top 2 Box 37.85%) น้อยกว่าผลสำรวจในปี 2561 (ปี 2561 มีคะแนนความไม่พึงพอใจ -3.312 คะแนน) เมื่อจำแนกตามด้านของการให้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่พบปัญหามีคะแนนความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำที่สุด -3.428 คะแนน (Top 2 Box 50.76%) ส่วนคะแนนการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -3.410 คะแนน (Top 2 Box 41.58%) ศูนย์บริการข้อมูล 1506 -3.264 คะแนน (Top 2 Box 45.53%) กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ -3.248 คะแนน (Top 2 Box 36.85%) คุณภาพของการให้บริการ -3.125 คะแนน (Top 2 Box 28.11%) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร -3.105 คะแนน (Top 2 Box 28.12%) และ การโทรศัพท์มายังสำนักงาน -3.024 คะแนน (Top 2 Box 33.54%) ตามลำดับ (ภาพที่ 19)

ภาพที่ 19 คะแนนความไม่พึงพอใจของผู้ที่เคยพบปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ปี 2561-2562





ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

10. การพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมบริการ

ในภาพรวมทั้งประเทศมีผู้แสดงความคิดเห็นในระบบบริการของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด (126 ราย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 28 ราย ด้านบริการของพนักงาน 14 ราย และด้านข้อมูลข่าวสาร 2 ราย เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า (ภาพที่ 20)

ในด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่อยากให้มีการพัฒนาเชื่อมโยงของข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม 2 ราย และมีระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS 2 ราย

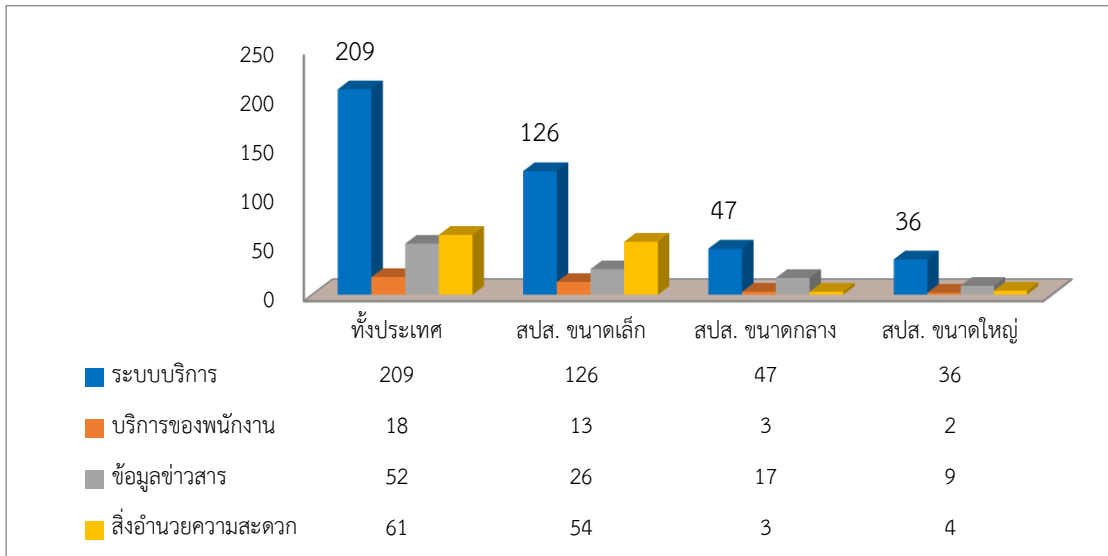
ด้านบริการของพนักงาน ผู้แสดงความคิดเห็นต้องการให้มีการแจ้งเตือนผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ 3 ราย การทำเบิกจ่ายตรงไม่ต้องมาเบิกที่ประกันสังคม 2 ราย มีช่องทางให้ความรู้ด้านประกันสังคมที่หลากหลาย 2 ราย และแนะนำรายละเอียดขั้นตอนวิธีการผ่านวิดีโอ 2 ราย

ด้านระบบบริการ ผู้แสดงความคิดเห็นต้องการให้มีการจัดทำแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม 33 ราย การชำระผ่านแอปพลิเคชัน 25 ราย การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต 36 ราย

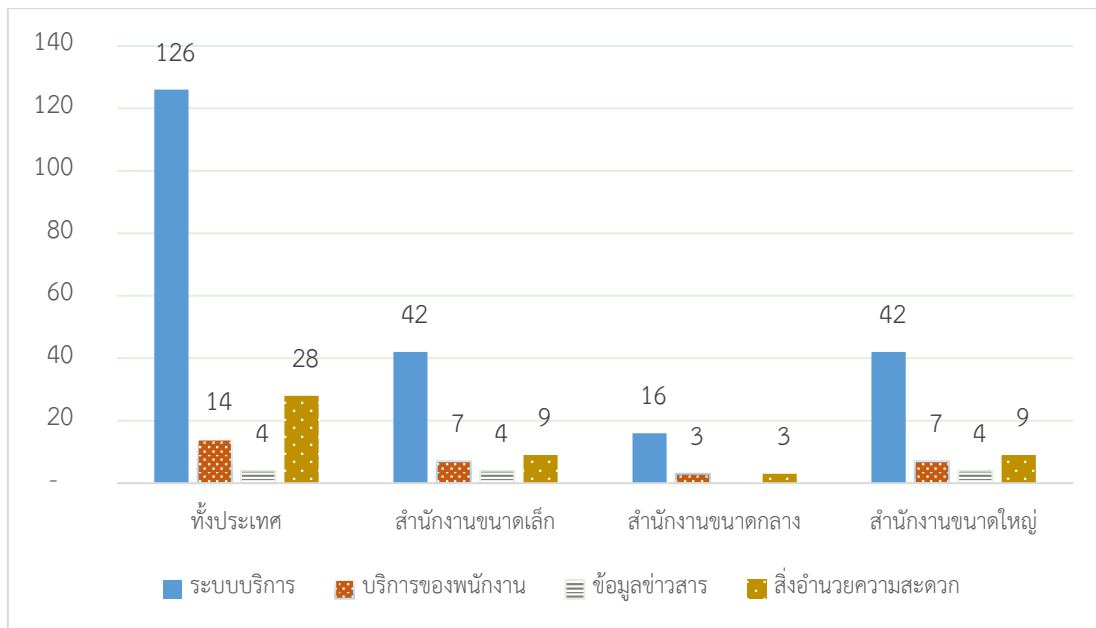
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้แสดงความคิดเห็นต้องการให้มี บริการช่องทางไลน์ 6 ราย และเครื่องกดบัตรคิว 5 ราย

ภาพที่ 20 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการ
และนวัตกรรมบริการ ปี 2561-2562

2561



2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

11. บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค

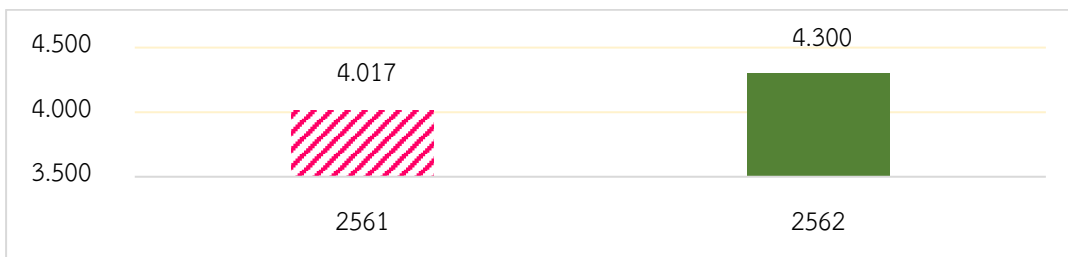
ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ฟื้นฟูมีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับ 4.300 คะแนน (Top 2 Bo14 88.63%) เพิ่มขึ้นจากปี 2561 อย่างมีนัยสำคัญ 7.04% (ปี 2561 มีคะแนน 4.017 คะแนน Top 2 Bo14 81.2%)

ทั้งนี้ ด้านการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านอาชีพมากกว่าบริการอื่น (4.392 คะแนน) ส่วนบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคม (4.072 คะแนน)

ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณธรรมและความโปร่งใส พบว่า ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า) มากที่สุด (4.144 คะแนน) ส่วนด้านที่เชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม) (3.808 คะแนน)

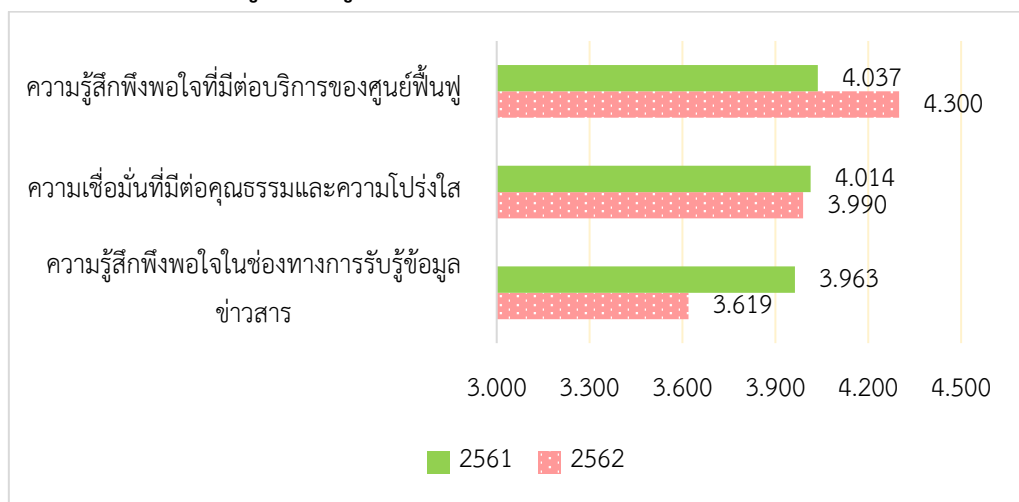
ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารได้รับความพึงพอใจน้อยทุกรายการ (ต่ำกว่า 4.000 คะแนน) (ภาพที่ 21-22)

ภาพที่ 21 คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

ภาพที่ 22 เปรียบเทียบผลคะแนนสำรวจในทัศนคติของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ปี 2561-2562



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2561-2562

12. เปรียบเทียบผลย้อนหลัง

การนำเสนอผลเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจย้อนหลัง 6 ปีสำรวจในบทนี้ ใช้เทคนิค วัดอัตราการเปลี่ยนแปลง (Growth Rate) ของความพึงพอใจรอบ 6 ปี ที่ผู้ใช้บริการของแต่ละหน่วยบริการมอบให้ โดยอัตราการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สามารถบอกทิศทางผลคะแนนในภาพรวมของการให้บริการ รอบ 6 ปีที่ผ่านมาว่า หน่วยบริการนั้นๆ ให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในทิศทาง “ดีขึ้น” เมื่อเทียบกับอดีตของตนเอง (เครื่องหมาย +) หรือทิศทาง “ไม่ดีขึ้น” เมื่อเทียบกับอดีตของตนเอง (เครื่องหมาย -) พบว่า สำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ มีหน่วยบริการจำนวน 42 หน่วยที่มีผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจรอบ 6 ปี เป็นไปในทิศทางที่ “ไม่ดีขึ้น” ได้แก่ สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช) สาขาโนนสูง (นครราชสีมา) สาขาบ้านไผ่ (ลำพูน) สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี) ลำปาง สุรินทร์ สาขาเถิน (ลำปาง) สาขาศรีขรภูมิ (สุรินทร์) อุดรดิษฐ์ สระบุรี ศรีสะเกษ อุบลราชธานี สาขาลอง (แพร่) สุราษฎร์ธานี สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี) ยโสธร สาขาปัว (น่าน) อำนาจเจริญ บึงกาฬ แม่ฮ่องสอน สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ) สาขาสอยดาว (จันทบุรี) หนองบัวลำภู สาขาบางพลี (สมุทรปราการ) สาขาชุมแพ (ขอนแก่น) อุทัยธานี สาขาบ้านไผ่ (ขอนแก่น) สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา) สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี) สาขากุมภวาปี (อุดรธานี) สาขาแม่สอด (ตาก) เลย สระแก้ว สาขาวังทอง (พิษณุโลก) สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว) พิจิตร สาขาโพธิ์ทอง (ร้อยเอ็ด) เพชรบูรณ์ กาฬสินธุ์ นครพนม สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี) และมุกดาหาร (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมใน 137 หน่วยบริการ ปี 2556-2562 และทิศทางการเปลี่ยนแปลง

รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของความพึงพอใจ
รวมทั้ง 137 หน่วย	4.24	4.15	4.52	4.56	4.251	4.337	0.62	ดีขึ้น
กรุงเทพมหานคร	4.07	4.05	4.14	4.22	4.226	4.296	0.97	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 1	4.16	4.21	3.94	3.98	4.290	4.390	0.58	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 2	4.13	4.09	4.10	4.41	4.237	4.317	0.93	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 3	4.00	4.07	4.08	4.42	4.240	4.236	1.16	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 4	4.11	4.44	4.16	4.39	4.348	4.307	0.45	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 5	4.03	4.04	3.96	3.98	4.154	4.207	0.61	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 6	4.31	4.09	4.09	4.54	4.156	4.284	0.30	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 7	3.80	4.08	3.84	3.69	4.203	4.335	1.41	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 8	4.18	3.43	4.48	4.16	4.292	4.310	2.04	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 9	4.05	4.27	4.23	4.47	4.164	4.305	0.68	ดีขึ้น



รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของ ความพึง พอใจ
กทม. พื้นที่ 10	3.93	4.23	3.71	3.84	4.148	4.263	0.60	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 11	4.13	3.60	4.38	4.34	4.197	4.307	1.78	ดีขึ้น
กทม. พื้นที่ 12	3.95	4.10	4.55	4.45	4.267	4.303	1.41	ดีขึ้น
ปริมณฑล	4.04	4.19	4.39	4.51	4.234	4.304	0.98	ดีขึ้น
สมุทรปราการ	4.02	4.25	4.30	4.20	4.187	4.368	0.80	ดีขึ้น
สาขาพระประแดง (สมุทรปราการ)	4.08	4.22	4.70	4.29	4.123	4.270	0.35	ดีขึ้น
สาขาบางเสาธง (สมุทรปราการ)	4.17	4.47	4.72	4.19	4.291	4.301	-0.10	ไม่ดีขึ้น
สาขาบางพลี (สมุทรปราการ)	4.30	4.32	4.61	4.33	4.129	4.279	-0.39	ไม่ดีขึ้น
นนทบุรี	4.27	3.82	4.27	4.73	4.257	4.327	1.34	ดีขึ้น
สาขาบางบัวทอง (นนทบุรี)	3.95	4.05	4.47	4.74	4.132	4.329	1.56	ดีขึ้น
ปทุมธานี	4.06	4.16	4.22	4.65	4.262	4.321	1.19	ดีขึ้น
สาขาคลองหลวง (ปทุมธานี)	4.39	4.24	4.45	4.60	4.228	4.303	-0.05	ไม่ดีขึ้น
นครปฐม	4.15	4.20	4.47	4.78	4.250	4.225	0.65	ดีขึ้น
สาขาสามพราน (นครปฐม)	3.45	4.16	4.39	4.78	4.308	4.277	3.14	ดีขึ้น
สมุทรสาคร	3.69	4.18	4.11	4.25	4.296	4.273	1.95	ดีขึ้น
สาขากระทุ่มแบน (สมุทรสาคร)	4.00	4.19	3.86	4.36	4.380	4.363	1.45	ดีขึ้น
ภาคกลาง	4.23	4.09	4.60	4.72	4.242	4.366	0.91	ดีขึ้น
อยุธยา	4.19	3.79	4.63	4.74	4.232	4.312	1.50	ดีขึ้น
สาขาอุทัย (อยุธยา)	4.32	3.99	4.71	4.76	4.237	4.432	1.03	ดีขึ้น
อ่างทอง	4.48	3.95	4.81	4.92	4.198	4.326	0.45	ดีขึ้น
ลพบุรี	4.35	4.22	4.90	4.76	4.202	4.387	0.30	ดีขึ้น
สาขาชัยบาดาล (ลพบุรี)		4.17	4.95	4.70	4.216	4.275	-0.30	ไม่ดีขึ้น
สิงห์บุรี	4.22	4.09	4.99	4.76	4.154	4.387	0.83	ดีขึ้น
ชัยนาท	4.48	4.22	4.97	4.92	4.410	4.321	0.22	ดีขึ้น
สระบุรี	4.41	4.66	4.59	4.85	4.248	4.256	-0.81	ไม่ดีขึ้น
สาขาหนองแค (สระบุรี)	4.23	4.63	4.82	4.87	4.223	4.417	0.07	ดีขึ้น
ชลบุรี	4.02	3.99	4.34	4.38	4.137	4.383	1.39	ดีขึ้น
สาขาศรีราชา (ชลบุรี)	4.17	4.16	4.29	4.44	4.232	4.268	0.54	ดีขึ้น
ระยอง	4.10	4.26	4.44	4.72	4.216	4.356	0.91	ดีขึ้น
สาขาปลวกแดง (ระยอง)	4.09	4.16	4.28	4.41	4.291	4.305	0.94	ดีขึ้น
จันทบุรี	4.33	4.24	4.54	4.57	4.175	4.345	0.09	ดีขึ้น
สาขาสอยดาว (จันทบุรี)		4.60	4.53	4.80	4.149	4.462	-1.15	ไม่ดีขึ้น



รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของ ความพึง พอใจ
ตราด	4.39	3.95	4.69	4.86	4.153	4.412	0.80	ดีขึ้น
ฉะเชิงเทรา	4.36	3.71	4.93	4.93	4.213	4.305	1.24	ดีขึ้น
สาขาบางปะกง (ฉะเชิงเทรา)	4.30	3.39	4.95	4.50	4.208	4.422	2.12	ดีขึ้น
สาขาพนมสารคาม (ฉะเชิงเทรา)			4.71	4.37	4.321	4.454	-1.79	ไม่ดีขึ้น
ปราจีนบุรี	4.31	4.35	4.71	4.90	4.149	4.376	0.17	ดีขึ้น
สาขาศรีมหาโพธิ (ปราจีนบุรี)	4.29	4.11	4.94	4.88	4.258	4.456	1.01	ดีขึ้น
นครนายก	4.55	4.29	4.87	4.95	4.453	4.416	0.23	ดีขึ้น
สระแก้ว	4.60	4.51	4.70	4.92	4.273	4.257	-0.97	ไม่ดีขึ้น
สาขาอรัญประเทศ (สระแก้ว)			4.62	4.92	4.192	4.279	-3.90	ไม่ดีขึ้น
ราชบุรี	4.09	4.49	3.96	4.71	4.605	4.389	1.26	ดีขึ้น
สาขาน้ำโป่ง (ราชบุรี)	4.25	4.08	4.44	4.80	4.587	4.441	1.67	ดีขึ้น
กาญจนบุรี	3.99	3.95	4.42	4.92	4.306	4.314	2.01	ดีขึ้น
สาขาท่ามะกา (กาญจนบุรี)			4.71	4.81	4.352	4.414	-2.95	ไม่ดีขึ้น
สุพรรณบุรี	3.97	3.64	4.63	4.86	4.296	4.333	2.70	ดีขึ้น
สาขาสามชุก (สุพรรณบุรี)		4.02	4.76	4.85	4.233	4.255	0.61	ดีขึ้น
สมุทรสงคราม	4.04	4.15	4.58	4.73	4.109	4.381	1.16	ดีขึ้น
เพชรบุรี	4.32	3.67	3.93	4.59	4.166	4.401	1.51	ดีขึ้น
สาขาชะอำ (เพชรบุรี)			4.13	4.21	4.144	4.455	2.11	ดีขึ้น
ประจวบคีรีขันธ์	3.79	3.95	4.70	4.23	4.160	4.512	2.35	ดีขึ้น
สาขาหัวหิน (ประจวบคีรีขันธ์)	3.71	3.78	3.96	4.54	4.091	4.431	2.98	ดีขึ้น
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.41	4.27	4.58	4.63	4.295	4.319	-0.01	ไม่ดีขึ้น
นครราชสีมา	4.16	4.34	4.68	4.81	4.128	4.301	0.33	ดีขึ้น
สาขาปากช่อง (นครราชสีมา)	4.18	4.17	4.62	4.60	4.225	4.349	0.75	ดีขึ้น
สาขาโนนสูง (นครราชสีมา)			4.87	4.51	4.159	4.377	-4.01	ไม่ดีขึ้น
บุรีรัมย์	4.39	4.13	4.70	4.61	4.455	4.257	0.38	ดีขึ้น
สาขานางรอง (บุรีรัมย์)		4.02	4.52	4.43	4.346	4.172	0.68	ดีขึ้น
สุรินทร์	4.55	3.99	4.59	4.69	4.197	4.249	-0.13	ไม่ดีขึ้น
สาขาศรีขรภูมิ (สุรินทร์)			4.83	4.74	4.126	4.412	-4.10	ไม่ดีขึ้น
ศรีสะเกษ	4.39	4.20	4.40	4.23	4.174	4.263	-0.41	ไม่ดีขึ้น
อุบลราชธานี	4.28	4.04	4.24	4.00	4.102	4.240	-0.13	ไม่ดีขึ้น
สาขาเดชอุดม (อุบลราชธานี)	4.48	4.44	4.69	4.71	4.427	4.238	-0.47	ไม่ดีขึ้น
ยโสธร	4.47	4.63	4.71	4.73	4.404	4.443	-0.31	ไม่ดีขึ้น



รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของ ความพึง พอใจ
ชัยภูมิ	4.27	4.33	4.83	4.97	4.282	4.372	0.55	ดีขึ้น
อำนาจเจริญ	4.49	4.27	4.64	4.52	4.202	4.213	-0.72	ไม่ดีขึ้น
บึงกาฬ	4.42	4.49	4.16	4.82	4.164	4.429	-0.21	ไม่ดีขึ้น
หนองบัวลำภู	4.58	4.30	4.46	4.98	4.253	4.337	-0.30	ไม่ดีขึ้น
ขอนแก่น	4.23	4.25	4.00	4.57	4.194	4.260	0.25	ดีขึ้น
สาขาชุมแพ (ขอนแก่น)	4.58	4.21	4.43	4.88	4.457	4.280	0.00	ไม่ดีขึ้น
สาขามัญ (ขอนแก่น)		4.54	4.71	4.79	4.636	4.393	-0.45	ไม่ดีขึ้น
อุดรธานี	4.19	3.98	4.55	4.50	4.453	4.417	1.56	ดีขึ้น
สาขากุมภวาปี (อุดรธานี)	4.62	4.35	4.34	4.38	4.496	4.287	-0.62	ไม่ดีขึ้น
เลย	4.68	4.34	4.63	4.89	4.562	4.270	-0.39	ไม่ดีขึ้น
หนองคาย	4.40	4.24	4.71	4.48	4.263	4.388	0.07	ดีขึ้น
มหาสารคาม	4.44	4.31	4.69	4.93	4.358	4.381	0.26	ดีขึ้น
ร้อยเอ็ด	4.29	4.24	4.37	4.93	4.238	4.278	0.40	ดีขึ้น
สาขาโพนทอง (ร้อยเอ็ด)			4.61	4.85	4.251	4.183	-4.23	ไม่ดีขึ้น
กาฬสินธุ์	4.52	4.41	4.65	4.86	4.260	4.332	-0.45	ไม่ดีขึ้น
นครพนม	4.46	4.34	4.63	4.61	4.275	4.292	-0.39	ไม่ดีขึ้น
มุกดาหาร	4.41	4.42	4.74	4.80	4.190	4.302	-0.41	ไม่ดีขึ้น
สกลนคร	4.46	4.21	4.52	4.26	4.500	4.462	0.38	ดีขึ้น
สาขาสว่างแดนดิน (สกลนคร)		4.20	4.70	4.73	4.371	4.403	0.58	ดีขึ้น
ภาคเหนือ	4.36	4.16	4.52	4.67	4.254	4.325	0.32	ดีขึ้น
เชียงใหม่	4.18	3.97	4.41	4.39	4.163	4.302	0.81	ดีขึ้น
สาขาฝาง (เชียงใหม่)	3.96	4.07	5.00	4.43	4.278	4.427	1.69	ดีขึ้น
ลำพูน	4.26	4.19	4.99	4.66	4.170	4.414	0.54	ดีขึ้น
สาขาม่อนดำ (ลำพูน)		4.50	4.71	4.78	4.211	4.309	-1.35	ไม่ดีขึ้น
ลำปาง	4.38	4.47	4.51	4.67	4.148	4.249	-0.68	ไม่ดีขึ้น
สาขาเถิน (ลำปาง)			4.74	4.88	4.139	4.279	-4.72	ไม่ดีขึ้น
อุตรดิตถ์	4.51	4.57	4.79	4.77	4.362	4.453	-0.33	ไม่ดีขึ้น
แพร่	4.32	4.26	3.88	4.81	4.270	4.383	0.59	ดีขึ้น
สาขาลอง (แพร่)			4.78	4.71	4.281	4.390	-3.51	ไม่ดีขึ้น
น่าน	4.25	4.15	4.57	4.93	4.165	4.291	0.57	ดีขึ้น
สาขาปัว (น่าน)			4.20	4.38	4.174	4.178	-0.64	ไม่ดีขึ้น
พะเยา	4.42	4.25	3.92	4.82	4.254	4.343	0.21	ดีขึ้น



รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของ ความพึง พอใจ
เชียงราย	4.22	4.05	4.94	4.72	4.170	4.283	0.66	ดีขึ้น
แม่ฮ่องสอน	4.63	4.17	4.19	4.84	4.247	4.209	-0.55	ไม่ดีขึ้น
นครสวรรค์	4.26	4.06	4.61	4.67	4.499	4.402	1.34	ดีขึ้น
สาขาตากลิ (นครสวรรค์)	4.56	3.96	4.57	4.70	4.491	4.353	0.64	ดีขึ้น
อุทัยธานี	4.50	4.24	4.81	4.80	4.250	4.298	-0.24	ไม่ดีขึ้น
กำแพงเพชร	4.35	3.94	4.80	4.74	4.638	4.393	1.55	ดีขึ้น
ตาก	4.38	3.81	4.87	4.72	4.174	4.250	0.64	ดีขึ้น
สาขาแม่สอด (ตาก)		4.23	4.85	4.72	4.220	4.259	-0.51	ไม่ดีขึ้น
สุโขทัย	4.37	4.24	4.15	4.80	4.126	4.321	0.06	ดีขึ้น
พิษณุโลก	4.21	3.54	4.24	3.97	4.405	4.325	1.81	ดีขึ้น
สาขาวังทอง (พิษณุโลก)	4.51	4.38	4.66	4.45	4.498	4.423	-0.05	ไม่ดีขึ้น
พิจิตร	4.54	4.17	4.78	4.69	4.132	4.276	-0.52	ไม่ดีขึ้น
เพชรบูรณ์	4.39	4.43	4.20	4.78	4.160	4.392	-0.14	ไม่ดีขึ้น
สาขาหล่มสัก (เพชรบูรณ์)			3.92	4.81	4.142	4.269	1.06	ดีขึ้น
ภาคใต้	4.13	4.12	4.59	4.51	4.219	4.383	1.00	ดีขึ้น
นครศรีธรรมราช	4.31	4.49	4.34	4.45	4.474	4.411	0.26	ดีขึ้น
สาขาทุ่งสง (นครศรีธรรมราช)	4.32	4.47	4.42	4.72	4.179	4.278	-0.34	ไม่ดีขึ้น
สาขาสิชล (นครศรีธรรมราช)		3.67	4.57	4.45	4.176	4.525	3.24	ดีขึ้น
กระบี่	4.33	4.14	4.69	4.47	4.195	4.264	0.03	ดีขึ้น
สาขาคลองท่อม (กระบี่)		3.89	4.77	4.61	4.337	4.328	1.59	ดีขึ้น
พังงา	3.94	3.73	4.47	4.58	4.184	4.328	2.23	ดีขึ้น
ภูเก็ต	4.06	4.09	4.57	4.59	4.064	4.419	1.15	ดีขึ้น
สาขากระทุ้ง (ภูเก็ต)	4.10	4.10	4.57	4.41	4.243	4.424	1.20	ดีขึ้น
สุราษฎร์ธานี	4.50	4.37	4.56	4.39	4.314	4.394	-0.39	ไม่ดีขึ้น
สาขาเกาะสมุย (สุราษฎร์ธานี)	4.12	4.11	4.69	4.47	4.287	4.285	0.88	ดีขึ้น
ระนอง	4.18	3.90	4.79	4.83	4.178	4.283	1.18	ดีขึ้น
ชุมพร	4.32	4.32	4.69	4.52	4.137	4.432	0.06	ดีขึ้น
สงขลา	4.02	4.24	4.72	4.73	4.256	4.441	1.42	ดีขึ้น
สาขาหาดใหญ่ (สงขลา)	4.29	4.38	4.28	4.47	4.332	4.581	0.72	ดีขึ้น
สาขาสะเดา (สงขลา)	3.75	4.43	4.76	4.76	4.098	4.287	1.27	ดีขึ้น
สตูล	4.13	3.76	4.31	4.18	4.176	4.535	1.83	ดีขึ้น
ตรัง	4.15	3.96	4.68	4.24	4.173	4.245	0.65	ดีขึ้น



รายการ	2556	2557	2559	2560	2561	2562	56-62	ทิศทางของ ความพึง พอใจ
สาขาห้วยยอด (ตรัง)		4.00	4.78	4.24	4.254	4.315	0.74	ดีขึ้น
พัทลุง	4.17	3.99	4.49	4.61	4.065	4.317	0.81	ดีขึ้น
ปัตตานี	4.22	4.22	4.71	4.19	4.089	4.363	0.04	ดีขึ้น
ยะลา	3.75	4.00	4.63	4.66	4.130	4.389	2.34	ดีขึ้น
นราธิวาส	3.72	4.32	4.62	4.95	4.393	4.558	2.83	ดีขึ้น

ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

13. วิเคราะห์ความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจด้วยสมการถดถอย (Linear Regression Analysis) จากชุด **ตัวแปรอิสระ** ตามองค์ประกอบที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ (Factor 1-5 คือ Factor 1 ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ Factor 2 ความพึงพอใจในช่องทางสื่อสาร Factor 3 ความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ Factor 4 ความพึงพอใจในอาคารสถานที่ Factor 5 ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่) ร่วมกับตัวแปรขนาดของสำนักงานประกันสังคม ตามภาคต่างๆ กับ **ตัวแปรตาม** ที่เป็นคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการมีต่อสำนักงานประกันสังคม พบว่า การทดสอบตัวแบบของสมการด้วยค่าสถิติทดสอบ R Square มีค่าเท่ากับ 0.97 หรือ 97% หมายความว่า ปัจจัยที่กำหนดทั้ง 8 องค์ประกอบร่วมกับตัวแปรขนาดของสำนักงานประกันสังคม ตามภาคต่างๆ สามารถอธิบายความเชื่อมั่นในการประเมินค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการ มีต่อสำนักงานประกันสังคมได้ถึง 97%

ประเด็นวิเคราะห์ที่ค้นพบ มีดังนี้

- องค์ประกอบ **ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่** มีค่าความยืดหยุ่นต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 0.223 โดยเชื่อว่า หากสำนักงานประกันสังคม สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น 1% จะส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการมีต่อสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มขึ้น 0.223% (มากที่สุดเมื่อเทียบกับบริการด้านอื่น) ดังนั้น บริการของเจ้าหน้าที่ คือกุญแจแห่งความสำเร็จในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมอย่างชัดเจน

- องค์ประกอบ **ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ** มีค่าความยืดหยุ่นต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 0.177 โดยเชื่อว่า หากสำนักงานประกันสังคม สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น 1% จะส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการมีต่อสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มขึ้น 0.177%

- องค์ประกอบ ความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความยืดหยุ่นต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 0.076 โดยเชื่อว่า หากสำนักงานประกันสังคมสามารถปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้ดีขึ้น 1% จะส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการมีต่อสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มขึ้น 0.076%
- องค์ประกอบ ความพึงพอใจในช่องทางสื่อสาร มีค่าความยืดหยุ่นต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 0.045 โดยเชื่อว่า หากสำนักงานประกันสังคมสามารถปรับปรุงงานด้านช่องทางสื่อสารให้ดีขึ้น 1% จะส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมที่ผู้ใช้บริการมีต่อสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มขึ้น 0.045%
- องค์ประกอบ ความพึงพอใจในอาคารสถานที่ มีค่าความยืดหยุ่นต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม "ติดลบ -0.061" ดังนั้น จุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคมที่ชัดเจน คือ ความสะดวกสบายในอาคารสถานที่ เพราะมีผลทำให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ลดลงได้

14. ทักษะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

14.1 ทักษะของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ทักษะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในประเด็นต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (ผู้บริหาร, บุคลากรสำนักงานประกันสังคม) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (คณะกรรมการ, ลูกจ้าง, ผู้ประกันตน, นายจ้าง, สถานพยาบาล, ธนาคาร, ไปรษณีย์ และ counter Service) และผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (หน่วยงานภาครัฐ, ภาคเอกชน และสื่อมวลชน) ได้ทำการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ การฝึกอบรมความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาฐานข้อมูล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การให้คำปรึกษา/แนะนำ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ การร่วมกันคิดค้นนวัตกรรม การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการเสริมสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสวงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) ประเด็นการฝึกอบรมความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ

- ควรเน้นเรื่องของการทำงานด้านบริการ ทักษะการให้บริการ การเจรจา การอธิบาย การทำงานที่รอบคอบ ทักษะการทำงานด้านเอกสาร ให้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน
- สร้างและปลูกจิตสำนึก สร้างความตระหนักในหน้าที่ มีมาตรฐานในการทำงาน



- ควรมีการอบรมให้ความรู้แบบการปฏิบัติจริง มีการจัดอบรมให้ความรู้ทุกๆ ปี อย่างสม่ำเสมอ โดยข้อมูลในการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น สิทธิประโยชน์ในกรณีต่างๆ กฎระเบียบ กฎหมาย นโยบายในการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในงาน
- ควรมีการอบรมจริยธรรม คุณธรรมในการทำงาน ควรมีการจัดโครงการเกี่ยวกับจิตอาสาเพื่อที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ในการทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกันในเวลางาน
- ควรมีทีมอบรมเป็นทีมเดียวที่มาจากส่วนกลาง โดยจัดอบรมในเนื้อหา รูปแบบการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้รับอบรมที่เหมือนกันทั่วประเทศ

(2) ประเด็นการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปใช้ประกอบ การตัดสินใจในการพัฒนาช่องทางหรือรูปแบบการให้บริการหรือร่วมปฏิบัติงานกับสำนักงานประกันสังคม

- ระบบฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมยังขาดรายละเอียดข้อมูลที่ชัดเจน ระบบฐานข้อมูลมีเนื้อหาเชิงวิชาการ เชิงกฎหมาย เข้าใจยากสำหรับผู้ประกันตนในบางกลุ่ม
- ฐานข้อมูลปัจจุบันยังไม่เสถียรเท่าที่ควร ระบบมีความล่าช้า และการใช้งานที่ไม่เสถียร

- ขาดการกระจายข้อมูลให้กับผู้ประกันตนทราบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่มีความทั่วถึง ควรเพิ่มช่องทางในการกระจาย เช่น มีเพจเฟซบุ๊กที่เป็นทางการ มีไอดีไลน์ เพื่อส่งข้อมูลถึงตัวผู้ประกันตน มีการทำวิดีโอคลิปอธิบายความรู้เพื่อความเข้าใจง่ายของผู้ประกันตนหรือผู้ใช้บริการ

- สำนักงานประกันสังคมควรมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อกันระหว่างสำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลในเครือประกันสังคม

- ควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ

- ระบบฐานข้อมูลที่อยู่ในแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม ไม่มีการจัดหมวดหมู่ ข้อมูลที่มีอยู่ไม่เป็นระเบียบ และแอปพลิเคชันของประกันสังคมไม่มีช่องทางในการโต้ตอบคำถามระหว่างบุคลากรและผู้ใช้บริการ

(3) ประเด็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ควรพัฒนาการตรวจสอบสิทธิผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพราะยังมีกลุ่มผู้ที่ไม่ทันเรื่องของเทคโนโลยี

- สำนักงานประกันสังคมควรมีการสร้างเครือข่ายที่มีการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ที่เพิ่มขึ้น เพราะจะได้มีการขยายการให้บริการแก่ผู้ประกันตน รวมถึงควรจะมีการบูรณาการกับหน่วยงานหลายภาคส่วนมากขึ้น



- ควรหาแนวทางที่ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้สถานพยาบาลให้บริการรักษาแก่ผู้ประกันตนเทียบเท่ากับผู้รักษาพยาบาลประเภทอื่น

- ควรขยายฐานอัตราเงินสมทบสูงสุดเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาเพิ่มค่ารักษาพยาบาลเหมาจ่าย และควรเจรจากรองจ่ายสำหรับผู้ป่วยบางโรค เช่น โรคความดันที่ไม่จำเป็นต้องตรวจ แต่ต้องกินยาประจำ ในการจ่ายยา ควรจ่ายยาให้ทานในระยะเวลาที่นานขึ้น

(4) ประเด็นการให้คำปรึกษา/แนะนำ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการแก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ

- เครือข่ายในสำนักงานประกันสังคม เช่น สถานประกอบการ มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของสำนักงานประกันสังคมได้ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนได้

- ผู้ประกันตนสามารถขอคำปรึกษาผ่าน เครือข่ายที่เป็นพันธมิตรกับสำนักงานประกันสังคม ให้สื่อมวลชนในการเป็นกระบอกเสียง ส่งข่าวให้กับประชาชน โดยสื่อมวลชนควรเข้าใจในระบบประกันสังคม สร้างความตระหนัก ความเข้าใจในสิทธิประกันสังคม มีความเต็มใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

- สายด่วน 1506 ซึ่งปัจจุบันใช้ Outsource ในกรณีที่บุคลากร Outsource ให้คำปรึกษาไม่ได้ ควรสามารถโอนให้บุคลากรที่เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้ทันที

- สายด่วน 1506 ควรเพิ่มขึ้นตอนการกรรองก่อน ว่าผู้ประกันตนต้องการข้อมูล ปรึกษา หรือร้องเรียนเรื่องอะไร เพื่อจะได้พูดคุยกับบุคลากร 1506 ที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านนั้นๆ โดยตรง

- ควรพัฒนาการให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องสิทธิประโยชน์ในแต่ละกรณี กฎหมายในแต่ละมาตราและเรื่องกฎข้อระเบียบในการทำประกันสังคม

- ควรพัฒนาการให้คำปรึกษาแนะนำกระบวนการขั้นตอนเกี่ยวกับการติดต่อประกันสังคม เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวก ช่องทางการรับชำระบริการเงินสมทบ รวมถึงการเบิกจ่าย

(5) ประเด็นการร่วมกันคิดค้นนวัตกรรม เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ควรนำนวัตกรรมบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ละงานทำงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนต่างๆ และถูกต้องแม่นยำขึ้น

- ควรมีนวัตกรรมการคำนวณในการจ่ายเงินสมทบเพื่อที่ผู้ประกันตนสามารถทำได้เองและทราบข้อมูลล่วงหน้า

- ควรพัฒนา Application : SSO connect ให้มีความเสถียร



- ควรมีนวัตกรรมช่วยดูแลผู้ประกันตนตลอดเวลา เช่น นวัตกรรมการติดตามผู้ป่วย เมื่อถึงเวลานัด ผู้ป่วยอาจไม่จำเป็นต้องมาที่สถานพยาบาล เมื่อถึงเวลานัดอาจมีการวิดีโอคอลเพื่อดูอาการ มีการส่งยาให้ผู้ป่วย และส่งยาให้ผู้ป่วยถึงบ้านทันที

- ควรมีนวัตกรรมการกระจายข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกันตนและประชาชนทั่วไปให้รับทราบอย่างทั่วถึงมากขึ้น

(6) ประเด็นการเสริมสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสวงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

- ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม โดยนำไปมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในปัจจุบันภาครัฐมักมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งในบางเรื่องไม่สามารถปฏิบัติได้ จึงควรมีการรับฟังความเห็นและกำหนดแนวทางร่วมกัน

- สำนักงานประกันสังคมควรสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ชัดเจน ไม่ควรอยู่ในลักษณะการสนับสนุนเงินทุน หรือสิ่งของ หรืออยู่เบื้องหลังการปฏิบัติ ทำให้เกิดการรับรู้จากสังคมน้อย ควรดำเนินการเองในรูปแบบเดียวกันและชัดเจนในการทำ CSR ทั่วประเทศ

- สำนักงานประกันสังคมควรดำเนินกิจกรรม CSR ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ประกันสังคม เช่น ความปลอดภัย อุบัติเหตุ สุขภาพ ฯลฯ

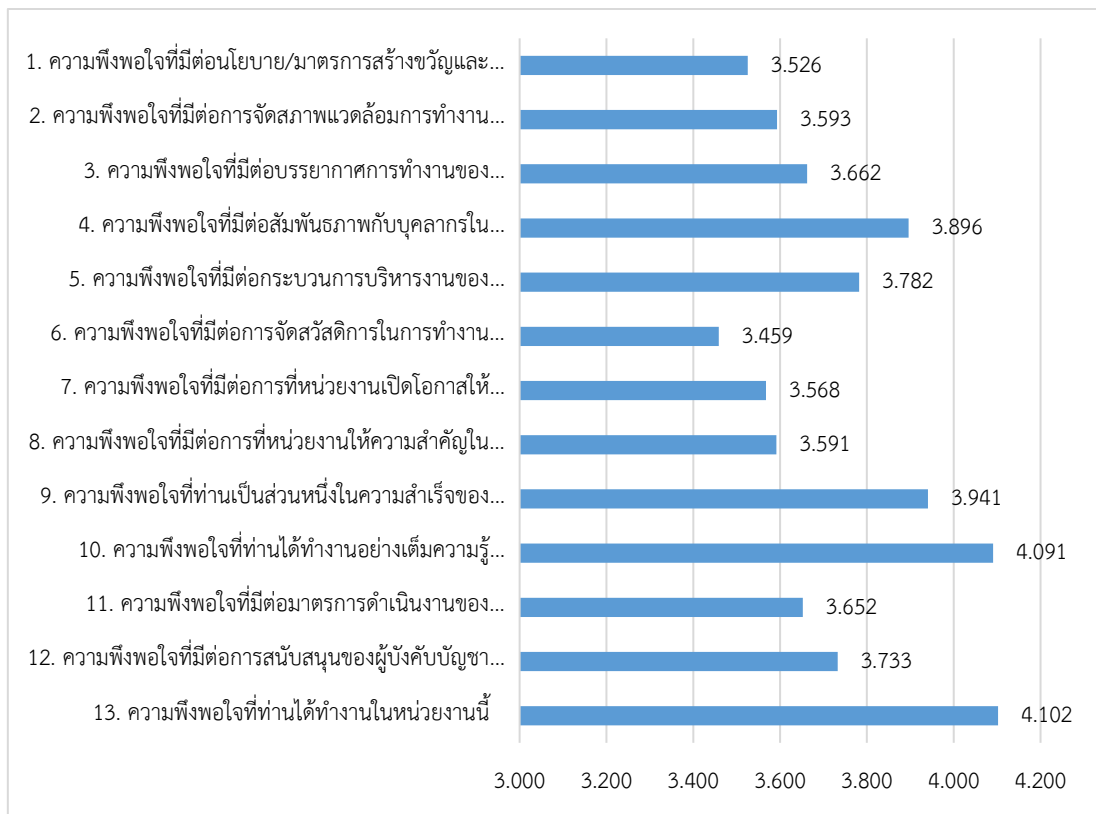
14.2 คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสำนักงาน

ประกันสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจพบว่า บุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีทัศนคติด้านความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3.738 คะแนน (Top 2 Box 64.06%) โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 48.64 มีความพึงพอใจรวมในคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก เมื่อนำมาจัดอันดับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจที่ท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 โดยรองลงมา คือ มีความพึงพอใจที่ท่านได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และมีความพึงพอใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน จากผลการจัดลำดับ 3 อันดับแรก แสดงให้เห็นถึงบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีความภาคภูมิใจ และผูกพันต่อหน่วยงาน ในขณะที่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการในการทำงานและนอกเหนือจากการทำงานของหน่วยงาน ได้รับคะแนนน้อยที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบาย/มาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ความพึงพอใจที่มีต่อการที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคม เข้ามาดูแลในเรื่องการสร้างขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจในการทำงาน และการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อมูลของบุคลากรจากผู้บริหาร (ภาพที่ 23)

ภาพที่ 23 คะแนนทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจ พบว่า บุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมด้วยคะแนน 3.611 (Top 2 Box 57.29%) โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 46.04 มีความพึงพอใจรวมต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับมาก โดยประเด็นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การตรวจติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการอบรมเพิ่มเติม พัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ภาพที่ 24)

ภาพที่ 24 คะแนนทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

ทัศนคติที่มีต่อความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

ผลสำรวจ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีความผูกพัน 3.748 คะแนน (Top 2 Box 60.84%) โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 35.19 มีความผูกพันต่อองค์การประกันสังคมในระดับมาก เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พบว่าด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีคะแนน 3.802 (Top 2 Box 66.66%) ด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายขององค์การ มีคะแนน 3.550 (Top 2 Box 52.56%) ด้านการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน มีคะแนน 3.894 (Top 2 Box 66.81%) ด้านความหวังในอนาคตขององค์การ มีคะแนน 3.903 (Top 2 Box 67.91%) ด้านความต้องการในการดำรงความเป็นสมาชิก มีคะแนน 3.532 (Top 2 Box 47.89%) จากความผูกพันดังกล่าว นั้น ส่วนใหญ่สะท้อนมาจากความรู้สึกของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมที่ว่า

“เราจำเป็นต้องพัฒนางานที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”

“เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ”

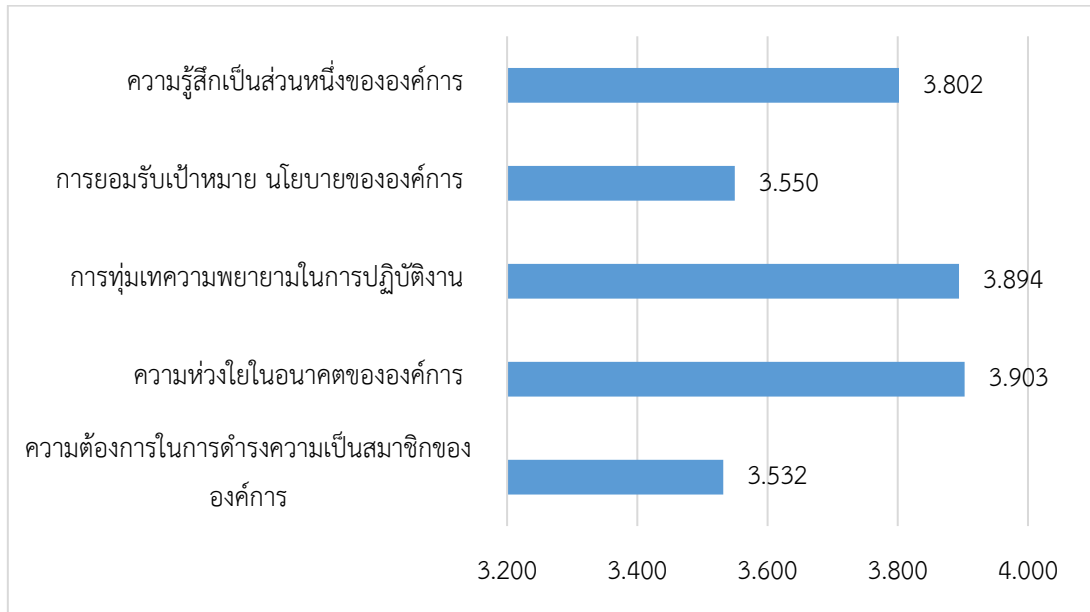
“หากมีผู้เข้าใจองค์การของท่านผิด ท่านจะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ”

“การมาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลาเป็นเรื่องที่ไม่ควรปฏิบัติ”

“พร้อมเสมอที่จะอุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร”

จากผลการสำรวจจะเห็นว่า ทักษะคติของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เป็นไปในทิศทางที่ดีเชิงบวก นั้นหมายถึงบุคลากรมีแนวคิดเชิงบวกต่อหน่วยงาน (ภาพที่ 25)

ภาพที่ 25 คะแนนทัศนคติที่มีต่อความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม



ที่มา : โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

15. ข้อเสนอแนะการพัฒนางานบริการประกันสังคม และการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

เรื่องที่ 1 : สมควรให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคม ผ่านเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ตามสถานพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศ ที่อยู่ในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม โดยทำการสำรวจ ณ สถานพยาบาลนั้นๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคของการให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมใช้เป็นข้อมูล นำเสนอต่อสถานพยาบาลเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ประกันตน ขณะใช้สิทธิประกันสังคมผ่านเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนั้นๆ และสำนักงานประกันสังคมใช้เป็นข้อมูล กำหนดมาตรการให้สถานพยาบาลปรับปรุงคุณภาพงานบริการต่อไป

หลักการและเหตุผล : จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่มในประเด็นเกี่ยวข้องกับการให้บริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ให้ข้อคิดเห็นว่า บริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ยังไม่ดีพอ ผู้ประกันตนเอง ยังรู้สึกถึงความแตกต่างในงานบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับบริการการรักษาที่ไม่ใช้สิทธิประกันสังคม ประกอบกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ในปี 2562



ผ่านการใช้สิทธิประกันสังคม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล อยู่ที่ 3.821 คะแนน (น้อยกว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม 4.337 คะแนน โดยตัวเลข 4.337 คะแนน ไม่ได้นำผลคะแนนความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล เข้ามาร่วมคำนวณด้วย) ซึ่งหากนำผลสำรวจความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล นับเป็นส่วนหนึ่งบริการในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม จะส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมไม่ผ่านเกณฑ์ชี้วัด ดังนั้น งานบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล จึงถือเป็นจุดอ่อนในงานบริการประกันสังคมอย่างชัดเจน

แต่ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ในปี 2562 (3.821 คะแนน) ครั้งนี้ ไม่ได้กำหนดรายละเอียด จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการเครือข่ายทางการแพทย์ที่ชัดเจนและเท่าเทียมกันในทุกๆ สถานพยาบาล ไม่ได้กำหนดจำนวนสถานพยาบาลที่ต้องสำรวจอย่างชัดเจน โดยการสำรวจในปี 2562 ใช้วิธีสุ่มสอบถามผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์ใช้บริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ณ สถานที่สำรวจต่างๆ เช่น ในสำนักงานประกันสังคม ในสถานที่ทำงานของผู้ประกันตน โดยไม่ได้เข้าไปสำรวจความพึงพอใจบริการเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ณ หน่วยบริการทางการแพทย์อย่างเป็นระบบตามหลักสถิติ จึงทำให้ผลคะแนน 3.821 ไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพงานบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลในระดับรายสถานพยาบาลได้จริง ที่ม.ก.วิ.จึงเสนอให้ ปี 2563 สมควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมผ่านเครือข่ายทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล ตามสถานพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศอย่างมีระบบและอ้างอิงทางหลักสถิติได้ และสำนักงานประกันสังคมใช้ข้อมูลผลสำรวจนี้ กำหนดเป็นกติกาคอบคุมให้สถานพยาบาลต้องได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ประกันตนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป

เรื่องที่ 2 : สมควรให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของการใช้บริการ Call Center 1506 โดยสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์เคยติดต่อกับงานประกันสังคมผ่านระบบ Call Center 1506 เช่น ในรอบ 6 เดือนก่อนสำรวจความพึงพอใจ

หลักการและเหตุผล : บริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (2 ปีสำรวจ) คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สะท้อนข้อเท็จจริงว่าสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการ เรื่อง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ข้อมูลข่าวสารยังมีความไม่ชัดเจน ผู้ใช้บริการอาจไม่ได้รับประโยชน์ต่อข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูลยังไม่มีความหลากหลาย ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นโจทย์ที่ท้าทายการทำงานต่อไป

แต่ด้วยข้อเท็จจริงในงานบริการสำนักงานประกันสังคมที่มีฐานผู้ประกันตนจำนวนมาก โอกาสที่จะทำให้ผู้ประกันตนรับรู้ข่าวสารงานประกันสังคมอย่างทั่วถึงและตรงความต้องการในทุกกลุ่มจึงเป็นเรื่องยาก (ทำไม่ได้) แนวทางปฏิบัติเหมาะสมจึงไม่ใช่เรื่องต้องทำให้ผู้ประกันตน



รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง แต่ควรมุ่งเน้นไปในเรื่องการมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ และตอบโจทยความต้องการของผู้ประกันตน

Key word สำคัญจึงอยู่ที่การทำให้ Call Center 1506 มีประสิทธิภาพสูงสุดในการที่ผู้ประกันตนจะติดต่อและรับข้อมูลประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม ต้องมีแนวทางการพัฒนาระบบบริการ Call Center 1506 ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้ประกันตนยอมรับและเกิดความนิยมใช้มากที่สุด กล่าวคือ ผู้ประกันตนทุกคนในชีวิตประจำวัน ไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของตนเอง แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้ประกันตนต้องการจะรับรู้ สิ่งทีนี้มาถึงเป็นอันดับแรก คือ 1506 และ ระบบ Call Center 1506 ต้องสามารถตอบโจทยความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น

สำนักงานประกันสังคม ควรสร้างแนวการตรวจสอบและวัดความรู้ การทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center 1506 อย่างต่อเนื่อง เช่น การสุ่มโทรหา Call Center 1506 และสอบถามปัญหา สร้างโจทยให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของ Call Center 1506 ได้ดีที่สุด

แนวทางสร้างตัวชี้วัด เช่น 1. สถิติร้องเรียนศูนย์บริการ Call Center 1506 ต้องเท่ากับศูนย์ 2. การสุ่มตรวจสอบความรู้ ทักษะการตอบสนอง/การสนทนา/มารยาท การแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ Call Center 1506 ต้องผ่านเกรดสูงสุดของตัวชี้วัด 3. รวมถึงทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการ Call Center 1506 อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เรื่องที่ 3 : ส่งเสริมให้สำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ เข้าระบบศูนย์ราชการ สะดวก (GECC)

หลักการและเหตุผล : กฎ กติกา ระเบียบปฏิบัติที่ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ผ่านมุมมองที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน 2.ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 3.ด้านงานที่ให้บริการต้องตอบสนองต่อความต้องการ มีขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 4.ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุกๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

ซึ่งหากสำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ มีมาตรการการให้บริการตามแบบ ศูนย์ราชการสะดวก จะช่วยทำให้งานบริการประกันสังคมมีระบบ แบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ



เรื่องที่ 4 : ส่งเสริมให้สำนักงานประกันสังคม เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในเรื่องคุณธรรม และความโปร่งใส เพื่อเพิ่มโอกาสการขยายฐานผู้ประกันตนที่มีความผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม ให้มากขึ้น

หลักการและเหตุผล : ข้อบ่งชี้จากผลสำรวจ พบว่า คະแนนความพึงพอใจการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม ไม่ได้แปรผันโดยตรงกับระดับความรู้สึกผูกพันของผู้ประกันตน สะท้อนว่า การที่ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจะรู้สึกพึงพอใจในบริการระดับมากน้อย เพียงใด เป็นผลโดยตรงจากคุณภาพงานบริการ แต่กลับพบว่า ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและ ความโปร่งใสของสำนักงานประกันสังคม มีอิทธิพลต่อผู้ประกันตนที่มีความรู้สึกผูกพันกับสำนักงาน ประกันสังคมระดับผูกพันมาก ดังนั้นเชื่อว่า การเสริมสร้างภาพลักษณ์เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส ให้กับหน่วยงาน จะช่วยเพิ่มโอกาสให้สำนักงานประกันสังคม สามารถขยายฐานผู้ประกันตนที่มี ความรู้สึก "ผูกพันมาก" ให้เพิ่มจำนวนขึ้น

ความสำคัญการพัฒนางานบริการของสำนักงานประกันสังคม จำเป็นต้องให้ความสำคัญ กับภาพลักษณ์องค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเช่นกัน