

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2561

หน่วยบริการ นราธิวาส

1. ความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวม ผู้ใช้บริการทุกประเภท ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.393 คะแนน และเมื่อจำแนกตามประเภท พบว่า

- นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.232 คะแนน
- ผู้ประกันตน มาตรา 33 ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.453 คะแนน
- ผู้ประกันตน มาตรา 39 ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.505 คะแนน
- ผู้ประกันตน มาตรา 40 ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.339 คะแนน
- ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน) ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.310 คะแนน
- กองทุนประกันสังคม ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.398 คะแนน
- กองทุนเงินทดแทน ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมหน่วยบริการ ระดับ 4.393 คะแนน

2. ความพึงพอใจในการให้บริการภายในสำนักงาน

- บริการภายในสำนักงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ (4.735 คะแนน)
- บริการภายในสำนักงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้น้อยที่สุด คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก (4.136 คะแนน)

3. ความผูกพันกับหน่วยบริการ

- ผู้ใช้บริการมีความผูกพันกับหน่วยบริการ คะแนนรวม 4.502 คะแนน
- ผู้ใช้บริการมีความผูกพันกับหน่วยบริการ ระดับผูกพันมาก ร้อยละ 95.7 ผูกพันระดับปานกลาง ร้อยละ 4.3 ผูกพันระดับน้อย ร้อยละ 0.0

4. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

- บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุดจากหน่วยบริการ คือ บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 50.9)
- โดยมีความคาดหวังให้ การบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไพเราะ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ การให้คำแนะนำ ความใส่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ คุณภาพของการบริการที่ดี สร้างความประทับใจ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน และตอบคำถามอย่างละเอียดชัดเจน

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจในบริการและร้อยละความพึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวมทุกประเภทบริการ	4.393	92.2	47.2	45.0	7.7	0.1	0.0
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.581	98.9	59.3	39.6	1.1	0.0	0.0
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.735	100.0	73.5	26.5	0.0	0.0	0.0
ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.519	99.4	52.5	46.9	0.6	0.0	0.0
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.580	100.0	58.0	42.0	0.0	0.0	0.0
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.531	98.8	54.3	44.4	1.2	0.0	0.0
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.543	96.3	58.0	38.3	3.7	0.0	0.0
2. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.472	95.3	52.0	43.3	4.6	0.1	0.0
การให้บริการตามลำดับคิว	4.469	96.9	50.0	46.9	3.1	0.0	0.0
ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ	4.531	96.9	56.2	40.7	3.1	0.0	0.0
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.543	97.5	56.8	40.7	2.5	0.0	0.0
การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.284	87.7	41.4	46.3	11.7	0.6	0.0
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.531	97.5	55.6	42.0	2.5	0.0	0.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.449	94.6	50.4	44.2	5.4	0.0	0.0
ความสะอาดของสถานที่	4.457	96.3	49.4	46.9	3.7	0.0	0.0
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.494	95.7	53.7	42.0	4.3	0.0	0.0
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม	4.537	96.3	57.4	38.9	3.7	0.0	0.0
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.457	96.3	49.4	46.9	3.7	0.0	0.0
การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์	4.302	88.3	42.0	46.3	11.7	0.0	0.0
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.189	85.6	34.1	51.5	13.7	0.7	0.0
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.136	87.7	28.4	59.3	9.9	2.5	0.0
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.210	85.8	35.8	50.0	13.6	0.6	0.0
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	4.235	85.8	38.3	47.5	13.6	0.6	0.0
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	4.185	83.3	35.2	48.1	16.7	0.0	0.0
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร	4.179	85.2	32.7	52.5	14.8	0.0	0.0
5. คุณภาพของการให้บริการ	4.421	94.8	47.3	47.5	5.2	0.0	0.0
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.346	94.4	40.1	54.3	5.6	0.0	0.0
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.488	94.4	54.3	40.1	5.6	0.0	0.0
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.481	95.1	53.1	42.0	4.9	0.0	0.0
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.414	94.4	46.9	47.5	5.6	0.0	0.0
ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.377	95.7	42.0	53.7	4.3	0.0	0.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.126	83.8	28.8	55.1	16.2	0.0	0.0
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.284	100.0	28.4	71.6	0.0	0.0	0.0
การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.000	69.8	30.2	39.5	30.2	0.0	0.0
การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	4.222	95.1	27.2	67.9	4.9	0.0	0.0
บัตรรับรองสิทธิ SSO Connect Mobile	4.043	75.9	28.4	47.5	24.1	0.0	0.0
การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่)	4.080	78.4	29.6	48.8	21.6	0.0	0.0
7. ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส	4.497	96.6	53.2	43.4	3.4	0.0	0.0
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม)	4.531	98.1	54.9	43.2	1.9	0.0	0.0
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม)	4.309	94.4	36.4	58.0	5.6	0.0	0.0
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม)	4.574	96.3	61.1	35.2	3.7	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (หลักคุณธรรม)	4.519	96.3	55.6	40.7	3.7	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส)	4.500	96.3	53.7	42.6	3.7	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า)	4.543	98.8	55.6	43.2	1.2	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบต่อประชาชน)	4.506	95.7	54.9	40.7	4.3	0.0	0.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.360	85.0	51.0	33.9	15.0	0.0	0.0
เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.330	84.0	48.9	35.1	16.0	0.0	0.0
Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.795	66.3	13.3	53.0	33.7	0.0	0.0
Mobile Application	3.759	62.1	13.8	48.3	37.9	0.0	0.0
ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	4.507	92.9	57.9	35.0	7.1	0.0	0.0
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.805	98.1	82.5	15.6	1.9	0.0	0.0
ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม	4.329	83.9	49.0	35.0	16.1	0.0	0.0

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจในบริการ จำแนกตามผู้ใช้บริการและกองทุน

รายการ	รวม	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	กองทุน ประกันสังคม	กองทุน เงิน ทดแทน
รวมทุกประเภทบริการ	4.393	4.232	4.453	4.505	4.339	4.310	4.398	4.393
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.581	4.490	4.626	4.620	4.568	4.440	4.591	4.580
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.735	4.600	4.735	4.850	4.682	5.000	4.717	4.735
ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.519	4.650	4.574	4.400	4.545	4.000	4.553	4.531
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.580	4.500	4.603	4.600	4.591	4.500	4.586	4.571
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.531	4.400	4.559	4.600	4.523	4.500	4.533	4.520
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.543	4.300	4.662	4.650	4.500	4.200	4.566	4.541
2. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.472	4.360	4.512	4.580	4.455	4.280	4.484	4.457
การให้บริการตามลำดับคิว	4.469	4.500	4.456	4.450	4.477	4.500	4.467	4.469
ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ	4.531	4.450	4.544	4.550	4.545	4.500	4.533	4.520
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.543	4.350	4.574	4.650	4.591	4.300	4.559	4.500
การแสดงผลแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.284	4.100	4.397	4.550	4.182	3.800	4.316	4.276
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.531	4.400	4.588	4.700	4.477	4.300	4.546	4.520

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	รวม	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	กองทุน ประกันสังคม	กองทุน เงิน ทดแทน
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.449	4.270	4.562	4.470	4.436	4.060	4.475	4.451
ความสะอาดของสถานที่	4.457	4.350	4.529	4.500	4.455	4.100	4.480	4.449
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.494	4.350	4.544	4.550	4.545	4.100	4.520	4.459
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม	4.537	4.450	4.662	4.350	4.568	4.100	4.566	4.561
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.457	4.200	4.662	4.350	4.409	4.000	4.487	4.500
การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์	4.302	4.000	4.412	4.600	4.205	4.000	4.322	4.286
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.189	4.050	4.279	4.530	4.005	3.980	4.203	4.202
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.136	4.000	4.250	4.450	3.977	3.700	4.164	4.143
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.210	4.150	4.235	4.450	4.068	4.300	4.204	4.224
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	4.235	4.100	4.338	4.550	4.023	4.100	4.243	4.265
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	4.185	4.050	4.279	4.600	3.977	3.900	4.204	4.194
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร	4.179	3.950	4.294	4.600	3.977	3.900	4.197	4.184

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	รวม	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	กองทุน ประกันสังคม	กองทุน เงิน ทดแทน
5. คุณภาพของการให้บริการ	4.421	4.220	4.521	4.610	4.364	4.020	4.447	4.408
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.346	4.050	4.441	4.550	4.341	3.900	4.375	4.306
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.488	4.350	4.618	4.500	4.477	3.900	4.526	4.490
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.481	4.300	4.574	4.650	4.409	4.200	4.500	4.480
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.414	4.200	4.471	4.800	4.341	4.000	4.441	4.367
ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.377	4.200	4.500	4.550	4.250	4.100	4.395	4.398
6. การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.126	3.840	4.250	4.220	4.009	4.180	4.122	4.159
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.284	4.100	4.368	4.450	4.159	4.300	4.283	4.306
การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.000	3.650	4.221	4.050	3.750	4.200	3.987	4.102
การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	4.222	4.050	4.338	4.250	4.091	4.300	4.217	4.276
บัตรรับรองสิทธิ SSO Connect Mobile	4.043	3.600	4.162	4.250	3.955	4.100	4.039	4.041
การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่)	4.080	3.800	4.162	4.100	4.091	4.000	4.086	4.071

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	รวม	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	กองทุน ประกันสังคม	กองทุน เงิน ทดแทน
7. ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส	4.497	4.379	4.479	4.536	4.526	4.657	4.487	4.477
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม)	4.531	4.200	4.529	4.750	4.500	4.900	4.507	4.500
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม)	4.309	4.150	4.279	4.200	4.432	4.500	4.296	4.276
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม)	4.574	4.700	4.544	4.600	4.545	4.600	4.572	4.582
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (หลักคุณธรรม)	4.519	4.450	4.574	4.550	4.409	4.700	4.507	4.561
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส)	4.500	4.400	4.426	4.500	4.614	4.700	4.487	4.449
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า)	4.543	4.500	4.500	4.550	4.614	4.600	4.539	4.510
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ)	4.506	4.250	4.500	4.600	4.568	4.600	4.500	4.459
8. ช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.360	4.178	4.367	4.459	4.259	4.735	4.331	4.377
เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.330	3.800	4.357	4.529	4.190	4.444	4.318	4.321
Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.795	3.667	3.821	3.786	3.706	4.250	3.772	3.827
Mobile Application	3.759	3.833	3.654	3.500	4.000	4.167	3.712	3.763
ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	4.507	4.176	4.534	4.789	4.333	5.000	4.469	4.518
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	4.805	4.684	4.841	4.789	4.767	5.000	4.792	4.826
ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม	4.329	4.118	4.379	4.737	3.974	5.000	4.278	4.400

ตารางที่ 3 คะแนนความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ของกองทุนและร้อยละความพึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวม 2 กองทุน	4.360	90.6	46.8	43.8	8.1	1.3	0.1
กองทุนประกันสังคม	4.405	91.6	49.9	41.7	7.4	1.0	0.0
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	4.440	99.3	44.7	54.7	0.7	0.0	0.0
บริการทันตกรรมใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก	3.941	72.3	24.8	47.5	24.8	3.0	0.0
บริการทันตกรรมประเภทไม่ต้องสำรองจ่าย	3.716	61.8	17.6	44.1	30.4	7.8	0.0
คุณภาพ	4.395	94.3	45.9	48.4	5.1	0.6	0.0
คลอดบุตร	4.490	96.2	52.9	43.3	3.8	0.0	0.0
สงเคราะห์บุตร	4.585	98.1	60.4	37.7	1.9	0.0	0.0
ชราภาพ	4.591	96.2	62.9	33.3	3.8	0.0	0.0
เสียชีวิต	4.667	97.5	69.2	28.3	2.5	0.0	0.0
กรณีว่างงาน	4.460	94.3	51.7	42.5	5.7	0.0	0.0
กองทุนเงินทดแทน	4.202	87.0	35.8	51.2	10.5	2.1	0.3
เสียชีวิต/สูญหาย	4.360	96.6	40.4	56.2	2.2	1.1	0.0
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	4.180	86.5	32.6	53.9	12.4	1.1	0.0
สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	4.183	84.1	36.6	47.6	13.4	2.4	0.0
คุณภาพ	4.056	79.2	33.3	45.8	15.3	4.2	1.4

ตารางที่ 4 คะแนนความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ของกองทุนและร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามผู้ใช้บริการ

รายการ	รวม	นายจ้าง/ผู้รับ มอบอำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
รวม 2 กองทุน	4.360	4.231	4.339	4.361	4.459	4.579
กองทุนประกันสังคม	4.405	4.291	4.409	4.361	4.459	4.529
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	4.440	4.263	4.485	4.688	4.256	4.800
บริการทันตกรรมใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก	3.941	3.786	4.067	3.737	-	3.750
บริการทันตกรรมประเภทไม่ต้องสำรองจ่าย	3.716	3.643	3.803	3.500	-	3.667
ทุพพลภาพ	4.395	4.350	4.478	4.222	4.286	4.700
คลอดบุตร	4.490	4.400	4.417	4.684	-	4.700
สงเคราะห์บุตร	4.585	4.500	4.618	4.684	4.500	4.700
ชราภาพ	4.591	4.500	4.618	4.526	4.548	4.900
เสียชีวิต	4.667	4.450	4.647	4.842	4.690	4.800
กรณีว่างงาน	4.460	4.438	4.459	-	-	4.500
กองทุนเงินทดแทน	4.202	4.099	4.159	-	-	4.706
เสียชีวิต/สูญหาย	4.360	4.211	4.344	-	-	4.778
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	4.180	4.000	4.213	-	-	4.333
สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	4.183	4.111	4.089	-	-	5.000
ทุพพลภาพ	4.056	4.067	3.939	-	-	4.750

ตารางที่ 5 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการและร้อยละความผูกพัน

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวมทุกความผูกพัน	4.502	97.8	52.4	45.5	2.2	0.0	0.0
ความผูกพันทางกาย	4.534	97.8	55.6	42.3	2.2	0.0	0.0
แม้ท่านมีสิทธิหรือจากการเป็นผู้ประกันตน แต่ท่านยังต้องการเป็นผู้ประกันตนต่อไป	4.531	96.9	56.2	40.7	3.1	0.0	0.0
ท่านต้องการเป็นผู้ประกันตนกับ สปส. ตลอดไปในระยะยาว	4.537	98.8	54.9	43.8	1.2	0.0	0.0
ความผูกพันทางวาจา	4.448	97.8	46.9	50.9	2.2	0.0	0.0
หากมีผู้สอบถามเกี่ยวกับ สปส. และท่านมีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ท่านจะช่วยอธิบายข้อมูลให้ทราบ	4.432	98.1	45.1	53.1	1.9	0.0	0.0
หากมีผู้รับทราบข้อมูล สปส. ที่คลาดเคลื่อนและท่านทราบข้อมูลที่ต้องการ ท่านจะช่วยชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง	4.463	97.5	48.8	48.8	2.5	0.0	0.0
ความผูกพันทางใจ	4.525	97.8	54.6	43.2	2.2	0.0	0.0
ท่านพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะกับ สปส. เพื่อ สปส. จะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.512	96.9	54.3	42.6	3.1	0.0	0.0
ท่านปรารถนาให้ประชาชนคนไทย เป็นผู้ประกันตนกับ สปส. เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงในชีวิตและ สปส. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.537	98.8	54.9	43.8	1.2	0.0	0.0

ตารางที่ 6 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการ จำแนกตามผู้ใช้บริการและกองทุน

รายการ	รวม	นายจ้าง/ ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงิน ทดแทน)	กองทุน ประกันสังคม	กองทุนเงิน ทดแทน
รวมทุกความผูกพัน	4.502	4.450	4.444	4.517	4.568	4.683	4.490	4.469
ความผูกพันทางกาย	4.534	4.575	4.493	4.525	4.545	4.700	4.523	4.531
แม้ท่านมีสิทธิออกจากการเป็นผู้ประกันตน แต่ท่านยังต้องการเป็นผู้ประกันตนต่อไป	4.531	4.500	4.515	4.400	4.591	4.700	4.520	4.531
ท่านต้องการเป็นผู้ประกันตนกับ สปส. ตลอดไปในระยะยาว	4.537	4.650	4.471	4.650	4.500	4.700	4.526	4.531
ความผูกพันทางวาจา	4.448	4.350	4.375	4.500	4.545	4.600	4.438	4.393
หากมีผู้สอบถามเกี่ยวกับ สปส. และท่านมีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ท่านจะช่วยอธิบายข้อมูลให้ทราบ	4.432	4.300	4.338	4.650	4.477	4.700	4.414	4.367
หากมีผู้รับทราบข้อมูล สปส. ที่คลาดเคลื่อนและท่านทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ท่านจะช่วยชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง	4.463	4.400	4.412	4.350	4.614	4.500	4.461	4.418
ความผูกพันทางใจ	4.525	4.425	4.463	4.525	4.614	4.750	4.510	4.485
ท่านพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะกับ สปส. เพื่อ สปส. จะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.512	4.500	4.426	4.500	4.614	4.700	4.500	4.469
ท่านปรารถนาให้ประชาชนคนไทย เป็นผู้ประกันตนกับ สปส. เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงในชีวิตและ สปส. เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.537	4.350	4.500	4.550	4.614	4.800	4.520	4.500

ตารางที่ 7 คะแนนความไม่พึงพอใจในบริการและร้อยละความไม่พึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความไม่พึงพอใจ					จำนวนตัวอย่าง ผู้ที่แสดงความไม่พึงพอใจ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รวมทุกความไม่พึงพอใจ	-2.625	12.5	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0	8
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	-3.000	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	-2.500	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	2
สิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-	-	0
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	-2.600	20.0	0.0	20.0	20.0	60.0	0.0	5
คุณภาพของการให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	0

ตารางที่ 8 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเครือข่ายพันธมิตรและร้อยละความพึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รวมทุกเครือข่าย	4.312	91.9	39.6	52.3	7.9	0.3	0.0
เครือข่ายรักษาพยาบาล	4.260	90.6	35.7	54.9	9.1	0.3	0.0
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล	4.333	94.9	38.5	56.4	5.1	0.0	0.0
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการของสถานพยาบาล	4.282	93.2	35.0	58.1	6.8	0.0	0.0
สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล	4.248	87.2	38.5	48.7	12.0	0.9	0.0
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล	4.188	87.2	32.5	54.7	12.0	0.9	0.0
คุณภาพของการให้บริการด้านการแพทย์	4.248	90.6	34.2	56.4	9.4	0.0	0.0
เครือข่ายด้านการชำระเงินประกันสังคม	4.497	96.4	53.3	43.0	3.6	0.0	0.0
ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม	4.481	97.2	50.9	46.3	2.8	0.0	0.0
ที่ทำการไปรษณีย์	4.417	100.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.550	95.0	60.0	35.0	5.0	0.0	0.0
เคาน์เตอร์เซ็นเซอร์	4.600	80.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0
เคาน์เตอร์ห้างค้าปลีก	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 9 คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเครือข่ายพันธมิตร จำแนกตามผู้ใช้บริการ

รายการ	รวม	นายจ้าง/ผู้รับมอบ อำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
รวมทุกเครือข่าย	4.312	4.268	4.321	4.278	4.302	4.415
เครือข่ายรักษาพยาบาล	4.260	4.213	4.257	4.200	4.244	4.480
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล	4.333	4.188	4.457	4.385	4.156	4.500
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการของสถานพยาบาล	4.282	4.375	4.196	4.231	4.344	4.400
สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานพยาบาล	4.248	4.313	4.217	4.154	4.250	4.400
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสถานพยาบาล	4.188	3.938	4.196	4.308	4.156	4.500
คุณภาพของการให้บริการด้านการแพทย์	4.248	4.250	4.217	3.923	4.313	4.600
เครือข่ายด้านการชำระเงินประกันสังคม*	4.497	4.529	4.556	4.480	4.511	4.200
ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม	4.481	4.533	4.478	4.444	4.600	4.222
ที่ทำการไปรษณีย์	4.417	-	4.750	-	4.250	-
เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.550	4.500	4.727	4.571	4.500	4.250
เคาน์เตอร์เซ็นเซอร์	4.600	-	5.000	-	5.000	4.000
เคาน์เตอร์ห้างค้าปลีก	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 10 ร้อยละความต้องการอันดับ 1 ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทในงานบริการและสิทธิประโยชน์ทดแทน

รายการ	รวม	นายจ้าง/ผู้รับ มอบอำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ						
บริการของเจ้าหน้าที่	50.9	30.0	60.3	45.0	53.1	30.0
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	10.8	15.0	7.4	0.0	16.3	20.0
สิ่งอำนวยความสะดวก	7.2	5.0	8.8	5.0	8.2	0.0
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	21.0	40.0	11.8	45.0	12.2	40.0
คุณภาพการให้บริการ	4.2	0.0	5.9	0.0	4.1	10.0
การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	6.0	10.0	5.9	5.0	6.1	0.0
สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่ผู้ใช้บริการต้องการ						
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	64.2	75.0	63.2	65.0	59.1	70.0
ทันตกรรม	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ทุพพลภาพ	2.5	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0
คลอดบุตร	6.8	5.0	5.9	10.0	6.8	10.0
สงเคราะห์บุตร	12.3	15.0	11.8	20.0	11.4	0.0
ชราภาพ	4.3	0.0	2.9	0.0	11.4	0.0
เสียชีวิต	3.7	0.0	5.9	0.0	2.3	10.0
กรณีว่างงาน	6.2	5.0	10.3	5.0	0.0	10.0
สิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนที่ผู้ใช้บริการต้องการ						
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	72.2	84.2	67.6	-	-	80.0
เสียชีวิต/สูญหาย	24.7	5.3	30.9	-	-	20.0
ทุพพลภาพ	2.1	10.5	0.0	-	-	0.0
สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	1.0	0.0	1.5	-	-	0.0

ตารางที่ 11 จำนวนความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เรื่อง การให้บริการ

หัวข้อ	รายละเอียดสิ่งที่คาดหวัง	รวม	นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)
บริการของเจ้าหน้าที่	การบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน	3	0	1	0	1	1
	การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไพเราะ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ การให้คำแนะนำ	23	2	7	3	10	1
	ความใส่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	2	0	2	0	0	0
	คุณภาพของการบริการที่ดี สร้างความประทับใจ	31	1	20	2	7	1
	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน และตอบคำถามอย่างละเอียดชัดเจน	19	5	7	2	5	0
กระบวนการและขั้นตอน ให้บริการ	การให้บริการดีแล้ว รักษามาตรฐานต่อไป	1	0	0	0	1	0
	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ให้ง่ายขึ้น	1	0	0	1	0	0
	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	44	7	17	5	12	3
	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยบอกขั้นตอนให้ละเอียด ชัดเจน	8	0	4	1	3	0
	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความถูกต้อง	3	0	3	0	0	0
สิ่งอำนวยความสะดวก	เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานประกันสังคมให้มีความเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา เครื่องถ่ายเอกสาร	1	0	1	0	0	0
	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ	1	0	1	0	0	0
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	อัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	5	0	0	0	2	3
คุณภาพการให้บริการ	เพิ่มสำนักงานให้มีหลายแห่งมากขึ้น	1	0	1	0	0	0
การพัฒนารูปแบบการ ให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3	1	1	1	0	0
	การประชาสัมพันธ์ และกระจายข้อมูลข่าวสารให้เข้าใจง่าย	12	2	2	4	2	2
	การประชาสัมพันธ์ และกระจายข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ	4	2	1	0	1	0
	การประชาสัมพันธ์ และกระจายข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้นอย่างทั่วถึง	5	2	0	2	0	1

ตารางที่ 12 จำนวนความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เรื่อง สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

หัวข้อ	รายละเอียดสิ่งที่คาดหวัง	รวม	นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	เพิ่มระยะเวลาการคุ้มครองสิทธิ	2	1	1	0	0	0
	เพิ่มสวัสดิการการเข้ารับการรักษาพยาบาลกรณีเข้าพักฟื้นในห้องพิเศษ	5	0	3	0	1	1
	เพิ่มสวัสดิการให้ผู้ป่วยทุพพลภาพมากขึ้น	1	0	0	1	0	0
	เมื่อเกิดอุบัติเหตุจนพิการให้มีความคุ้มครอง และยังสามารถรับสิทธิทดแทน	3	0	2	0	1	0
	ได้รับการคุ้มครองด้านสิทธิประโยชน์และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน อย่างรวดเร็ว เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	59	12	17	5	21	4
	สามารถเบิกเงินค่าเจ็บป่วยและ อุบัติเหตุได้เต็มจำนวน	1	0	1	0	0	0
	ลดค่าใช้จ่ายนอกบัญชี	2	1	0	0	1	0
	เพิ่มระยะเวลาลาหยุดงาน และเงินชดเชยจากการลาหยุดงาน	9	1	5	0	2	1
	คุณภาพของการรักษาและยาที่ดี	25	2	9	5	8	1
	นอนโรงพยาบาลไม่มีค่าใช้จ่าย	6	0	4	1	1	0
คลอดบุตร	เพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้หญิงด้านการคลอดบุตร	1	1	0	0	0	0
สงเคราะห์บุตร	ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ของการสงเคราะห์บุตรให้มากขึ้น	2	0	1	1	0	0
ชราภาพ	สามารถเลือกรับระหว่างเงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญได้	4	1	3	0	0	0
เสียชีวิต	เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับญาติของผู้เสียชีวิต	1	0	1	0	0	0
	ขอเพิ่มเงินชดเชยกรณีเสียชีวิต และต้องการให้เบิกเงินมีความสะดวกขึ้น	26	1	13	7	4	1

ตารางที่ 12 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียดสิ่งที่คาดหวัง	รวม	นายจ้าง	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)
กรณีว่างงาน	กรณีว่างงานควรได้รับเงินชดเชยเพิ่มและเร็วขึ้น เนื่องจากขาดรายได้แต่มีรายจ่ายมาก เงินชดเชยไม่พอกับรายจ่าย	2	0	1	0	0	1
	สามารถเลือกสิทธิประโยชน์เองได้ในกรณีว่างงาน	2	0	2	0	0	0
	ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในการเบิกเงินกรณีว่างงานให้สะดวกขึ้น	2	0	1	0	0	1
	เพิ่มสวัสดิการสำหรับผู้ว่างงานมากขึ้น และมีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	1	0	0	0	1	0
	ต้องการสิทธิประโยชน์เงินกรณีลาออก	3	0	0	0	3	0
	ต้องการสิทธิประโยชน์ทดแทนที่เอาไว้ช่วยเหลือครอบครัว	3	0	3	0	0	0

ตารางที่ 13 จำนวนความคิดเห็นในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เรื่อง สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามผู้ใช้บริการ

หัวข้อ	รายละเอียดสิ่งที่คาดหวัง	รายการ	นายจ้าง/ผู้รับ มอบอำนาจ	ผู้ประกันตน มาตรา 33	ผู้ประกันตน มาตรา 39	ผู้ประกันตน มาตรา 40	ลูกจ้าง (กองทุน เงินทดแทน)
เจ็บป่วย/ประสบอันตราย	เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยขาดรายได้	1	1	0	0	0	0
	มีการคุ้มครองครอบครัว	2	0	0	0	0	2
	มีการบริการรักษาพยาบาลที่ดีขึ้น	1	0	1	0	0	0
	ขยายโรงพยาบาลเครือข่ายให้มากขึ้น	1	0	0	0	0	1
	ได้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย และได้เงินทดแทนกรณีหยุดงาน	44	12	28	0	0	4
	ไม่ต้องสำรองจ่ายก่อน	2	0	2	0	0	0
	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และสามารถเบิกได้เต็มจำนวน	16	2	12	0	0	2
เสียชีวิต/สูญหาย	เพิ่มเงินทดแทนกรณีเสียชีวิตหรือสูญหายให้มากขึ้น	7	1	6	0	0	0
	เพิ่มเงินทดแทนค่าทำศพให้มากขึ้น	6	0	5	0	0	1
	เงินช่วยเหลือญาติผู้ป่วย กรณีที่เสียชีวิต	3	0	3	0	0	0
	กรณีเสียชีวิตควรได้รับเงินต้นคืนทั้งหมด	1	0	1	0	0	0
ทุพพลภาพ	เพิ่มเงินทดแทนกรณีเกิดอันตรายจากการทำงานมากขึ้น	3	1	2	0	0	0
	ได้รับเงินทดแทนในกรณีต่างๆ	7	1	6	0	0	0
สูญเสียอวัยวะ/สูญเสีย สมรรถภาพของอวัยวะ	เพิ่มเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะให้มากขึ้น	2	1	1	0	0	0