



รายงานสรุปผลสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

จังหวัดนราธิวาส



เสนอ สำนักงานประกันสังคม

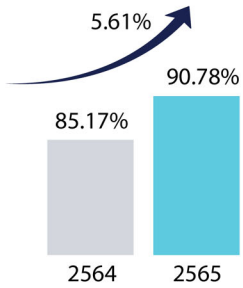
โดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

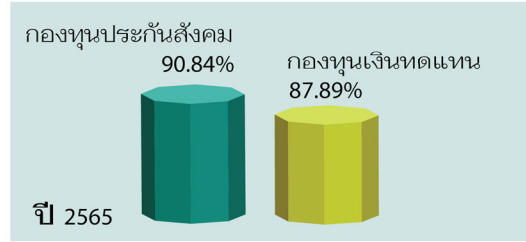
ผลสำรวจความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม 4.44 คะแนน (ร้อยละ 90.78)

ความพึงพอใจ กองทุนประกันสังคม 4.44 คะแนน (ร้อยละ 90.84)
 กองทุนเงินทดแทน 4.31 คะแนน (ร้อยละ 87.89)



ความพึงพอใจในภาพรวม ปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปี 2564 = 0.30 คะแนน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.61)
 (ความพึงพอใจภาพรวม ปี 2564 เท่ากับ 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ 85.17)
 การสำรวจปี 2564 พบความไม่สะดวกในงานบริการจากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แต่การสำรวจปี 2565 เมื่อสถานการณ์โรคโควิด 19 คลี่คลาย และสำนักงานประกันสังคมกลับมาให้บริการเต็มรูปแบบ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2564



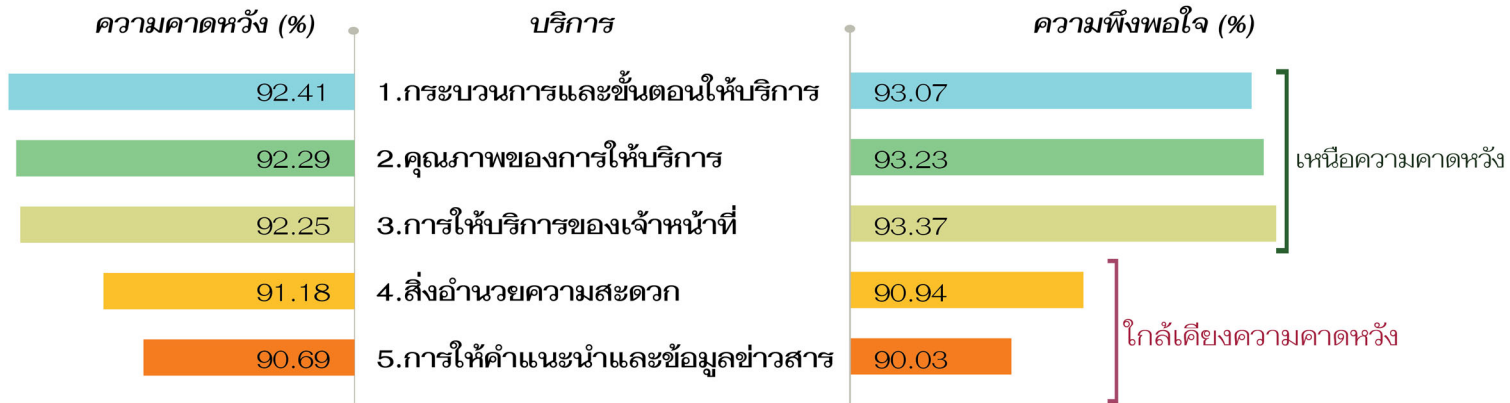
บริการที่มีความโดดเด่น ณ หน่วยบริการ

กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่

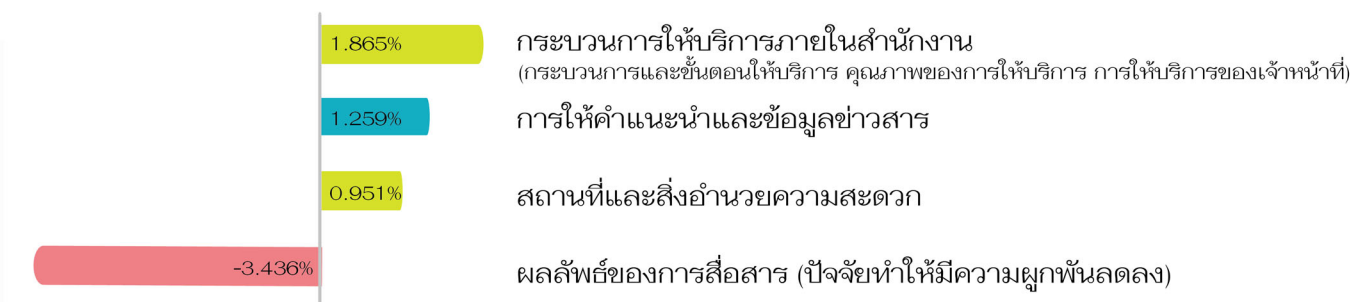
เนื่องจากเป็นบริการ 3 ด้านที่ผู้รับบริการแสดงความคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก และสำนักงานประกันสังคมตอบสนองความต้องการบริการทั้ง 3 ด้านได้ดีเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ



(เหนือความคาดหวัง หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากกว่าที่ตนเองคาดหวัง)

ปัจจัยสร้างความผูกพัน

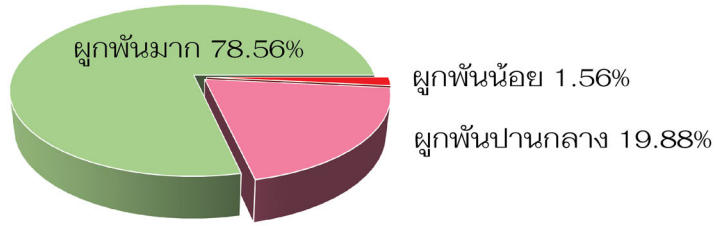
โอกาสก่อให้เกิดความผูกพันของผู้รับบริการ



ผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

ความผูกพัน

ผลสำรวจปี 2565 ผู้รับบริการแสดงออกถึงความผูกพันระดับมากที่สุด ร้อยละ 78.56



ปัจจัยเสี่ยง

“ผลลัพธ์ของการสื่อสาร”



น้ำหนักความสำคัญ 24%
ความพึงพอใจ ร้อยละ 78.38



โอกาสก่อให้เกิด
ความผูกพันลดลง
-3.436%

ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้วยน้ำหนักความสำคัญ 24% แต่ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจในผลลัพธ์ของการสื่อสารน้อย ร้อยละ 78.38 (ใช้ร้อยละ 90.00 เป็นเกณฑ์แบ่ง) ผลลัพธ์ของการสื่อสารเป็นจุดอ่อนของสำนักงานประกันสังคม **จึงควรปรับปรุงเร่งด่วน**

แผนปรับปรุงการให้บริการที่ค้นพบทั้งหมดจากโครงการวิจัยในปี 2565



สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม	2
2.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูล	3
3.ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส	4
4.ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส	5
5.ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ ปี 2564	10
6.แผนปรับปรุงการให้บริการสำนักงานประกันสังคม	14

ตาราง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม (138 หน่วยบริการ) ปี 2565 จำแนกตามกลุ่มข้อมูล	2
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2564-2565	4
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2560-2565	4
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2564	5
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2565	7
ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2565	9
ตารางที่ 7 ร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ภาพรวมของทั้ง 138 หน่วยบริการ	12
ตารางที่ 8 ร้อยละความต้องการบริการเสริมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส	13

ภาพ

ภาพที่ 1 ร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ภาพรวมของทั้ง 138 หน่วยบริการ	12
--	----

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม

(สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส)

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม เกิดจากการประมวลผลคะแนนสำรวจ 6 ด้าน ได้แก่ 1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3.สิ่งอำนวยความสะดวก 4.การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร 5.คุณภาพของการให้บริการ และ 6.ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางสื่อสาร) ซึ่งมีชุดคำถามที่ใช้ประมวลผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งหมด 32 รายการ ดังนี้

1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 1.การยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจในบริการ 2.ความสุภาพพูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม 5.ความสุภาพของการแต่งกาย

2.กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประกอบด้วย 6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว 7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก 8.การให้บริการมีความรวดเร็ว 9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ 10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน

3.สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย 12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/การแพร่ระบาดของโรค 13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร 14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ 15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

4.การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก 17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน 18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย 20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร

5.คุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วย 21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ 22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน 23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม 24.การให้บริการมีความโปร่งใส 25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ

6.ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางสื่อสาร) ประกอบด้วย 26.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม 27.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม 28.Mobile Application (SSO CONNECT) 29.ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506 30.เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม 31.เครือข่ายประกันสังคมตามมาตรา 40 32.การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ วิทยุ YouTube Facebook Line โดยผลสำเร็จด้านที่ 6 เป็นความพึงพอใจในผลลัพธ์ของการสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคมผ่านช่องทางดังกล่าว

ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ผลค่านิยมคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ ความพึงพอใจจากผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม 138 หน่วยบริการ ใน 32 รายการสำรวจข้างต้น โดยเป็นผลการประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการ 5 ด้านความรู้สึก ได้แก่ “มากที่สุด (5)” “มาก (4)” “ปานกลาง (3)” “น้อย (2)” และ “น้อยที่สุด (1)” จากผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม 138 หน่วยบริการใน 5 กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และลูกจ้างผู้ใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

1.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม

จากผลการคำนวณคะแนนและร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 32 รายการสำรวจ พบว่า ปี 2565 สำนักงานประกันสังคม (138 หน่วยบริการ) ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ **ระดับ 4.44 คะแนน** คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ **90.78** เพิ่มขึ้นจากปี 2564 เพิ่มขึ้น 0.30 คะแนน และเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.61 (ความพึงพอใจในภาพรวม ปี 2564 เท่ากับ 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ 85.17)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม (138 หน่วยบริการ) ปี 2565

จำแนกตามกลุ่มข้อมูล

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม	4.44	90.78	53.88	36.90	8.51	0.57	0.14
กองทุนประกันสังคม	4.44	90.84	54.09	36.75	8.45	0.56	0.14
กองทุนเงินทดแทน	4.31	87.89	44.04	43.85	10.97	0.99	0.15
จำแนกตามส่วนงานให้บริการ							
งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)	4.41	90.16	51.37	38.78	9.04	0.63	0.17
งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	4.31	88.63	43.67	44.96	10.60	0.63	0.14
งานทะเบียนและประสานการแพทย์	4.46	91.09	55.24	35.85	8.43	0.39	0.08
งานการเงินและบัญชี	4.49	91.71	58.54	33.18	7.58	0.58	0.14
งานตรวจสอบและติดตามหนี้/งานเงินสมทบ	4.46	91.89	54.92	36.97	7.57	0.38	0.16
งานการส่งเงินสมทบ (มาตรา 40)	4.46	91.21	55.35	35.86	8.08	0.66	0.04

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำแนกตามผู้มารับบริการ							
นายจ้าง	4.44	90.97	54.01	36.95	8.26	0.63	0.15
ผู้ประกันตนตามมาตรา 33	4.43	90.58	53.60	36.98	8.69	0.58	0.14
ผู้ประกันตนตามมาตรา 39	4.44	91.05	54.13	36.92	8.29	0.53	0.13
ผู้ประกันตนตามมาตรา 40	4.47	91.18	56.22	34.96	8.14	0.57	0.11
ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)	4.31	88.19	44.19	44.00	11.01	0.65	0.15
จำแนกตามขนาดของสำนักงานประกันสังคม							
สำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่	4.32	87.37	46.00	41.36	11.44	0.96	0.24
สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง	4.38	88.56	50.18	38.38	10.74	0.60	0.10
สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก	4.49	92.27	57.00	35.27	7.16	0.45	0.12
จำแนกตามภูมิภาค							
กรุงเทพ	4.26	84.84	43.31	41.53	13.65	1.14	0.36
กลาง	4.40	89.47	51.28	38.18	9.54	0.85	0.14
ตะวันตก	4.37	90.51	47.11	43.40	8.84	0.55	0.10
ตะวันออก	4.26	87.48	39.25	48.23	12.09	0.32	0.11
ตะวันออกเฉียงเหนือ	4.63	94.51	69.03	25.47	5.09	0.29	0.11
ใต้	4.44	91.47	53.25	38.22	7.63	0.78	0.11
เหนือ	4.51	92.73	58.84	33.89	6.81	0.33	0.12

2.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูล

ปี 2565 สำนักงานประกันสังคม (138 หน่วยบริการ) ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ ระดับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ 90.78 มาจากแหล่งที่มาของข้อมูล (32 รายการสำรวจ) ดังนี้

1.บริการ ณ หน่วยบริการ	4.47 คะแนน ร้อยละ (92.13)
1.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51 คะแนน ร้อยละ (93.37)
1.2 กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.52 คะแนน ร้อยละ (93.07)
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.42 คะแนน ร้อยละ (90.94)
1.4 การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.40 คะแนน ร้อยละ (90.03)
1.5 คุณภาพของการให้บริการ	4.50 คะแนน ร้อยละ (93.23)
2.ข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางสื่อสาร)	4.15 คะแนน ร้อยละ (78.38)

3.ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

ผลคะแนน ที่นำเสนอในตารางที่ 2 เป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ในปี 2564 และปี 2565 ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงาน ปี 2565 เท่ากับ ร้อยละ 83.11 ลดลง ร้อยละ -2.13 จากการสำรวจในปี 2564 (ร้อยละ 85.24) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ปี 2564-2565

จังหวัดนครราชสีมา	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปี 2564	4.01	85.24	18.30	66.94	12.23	2.26	0.26
ปี 2565	4.22	83.11	39.30	43.81	16.82	0.07	0.00

เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ช่วงปีสำรวจ 2560 ถึงปี 2565 พบว่า มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลสำรวจ รอบ 6 ปี ลดลง ร้อยละ -3.60 นำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ปี 2560-2565

หน่วยบริการ	ร้อยละ						%เปลี่ยนแปลง 6 ปี (2560-2565)
	2560	2561	2562	2563	2564	2565	
จังหวัดนครราชสีมา	99.00	87.80	91.20	67.74	85.24	83.11	-3.60

4.ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนราธิวาส

ผลสำรวจปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่อง ความสุภาพของการแต่งกาย (ร้อยละ 100.00) การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว และผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ (ร้อยละ 98.02) การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม, มีความเสมอภาคของการให้บริการ, การให้บริการถูกต้องครบถ้วน, การให้บริการมีความโปร่งใส (ร้อยละ 97.03) ดังนั้น จุดเด่นในบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ นำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ปี 2564

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ ณ หน่วยบริการ	4.09	91.21	18.61	72.59	7.88	0.91	0.00
ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	92.67	20.00	72.67	6.53	0.79	0.00
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.11	89.11	22.77	66.34	9.90	0.99	0.00
ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.09	89.11	19.80	69.31	10.89	0.00	0.00
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	96.04	18.81	77.23	3.96	0.00	0.00
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.04	89.11	17.82	71.29	7.92	2.97	0.00
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.21	100.00	20.79	79.21	0.00	0.00	0.00
ภาพรวมกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.13	93.86	19.41	74.46	5.54	0.59	0.00
การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.22	98.02	23.76	74.26	1.98	0.00	0.00
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.12	95.05	16.83	78.22	4.95	0.00	0.00
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.17	95.05	21.78	73.27	4.95	0.00	0.00
มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.04	87.13	19.80	67.33	9.90	2.97	0.00
การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.09	94.06	14.85	79.21	5.94	0.00	0.00

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	84.36	18.61	65.74	13.27	2.38	0.00
อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย	3.99	82.18	16.83	65.35	17.82	0.00	0.00
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	3.99	83.17	15.84	67.33	16.83	0.00	0.00
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	3.99	83.17	20.79	62.38	11.88	4.95	0.00
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.11	88.12	22.77	65.35	11.88	0.00	0.00
มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	3.95	85.15	16.83	68.32	7.92	6.93	0.00
ภาพรวมการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.05	87.92	18.02	69.90	11.29	0.79	0.00
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.05	88.12	17.82	70.30	10.89	0.99	0.00
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.06	89.11	17.82	71.29	9.90	0.99	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.09	91.09	17.82	73.27	8.91	0.00	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย	4.01	88.12	13.86	74.26	10.89	0.99	0.00
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร	4.05	83.17	22.77	60.40	15.84	0.99	0.00
ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการ	4.14	97.23	17.03	80.20	2.77	0.00	0.00
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.14	97.03	16.83	80.20	2.97	0.00	0.00
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.16	97.03	18.81	78.22	2.97	0.00	0.00
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.12	97.03	14.85	82.18	2.97	0.00	0.00
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.13	97.03	15.84	81.19	2.97	0.00	0.00
ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.17	98.02	18.81	79.21	1.98	0.00	0.00

ผลสำรวจปี 2565 พบว่า ผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 96.36) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ (ร้อยละ 88.18) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 87.45) ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 65.64) และด้านคุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 94.73)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 96.36) ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งมีประเด็นดังนี้ 1.การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ (ร้อยละ 92.73) 2.ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ร้อยละ 94.45) 3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ร้อยละ 97.27) 4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม (ร้อยละ 96.36) 5.ความสุภาพของการแต่งกาย (ร้อยละ 100.00) (ตารางที่ 5)

ทั้งนี้ ผลคะแนนสำรวจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส เฉพาะในด้าน การให้บริการ
ณ หน่วยบริการ ปี 2565 ร้อยละ 86.47 ต่ำกว่า ผลสำรวจในปี 2564 ร้อยละ 91.21

ด้านช่องทางการสื่อสาร ปี 2565 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่สำนักงาน
ประกันสังคม สูงสุด ร้อยละ 67.21 (ตารางที่ 5)

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส
ปี 2565**

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ในภาพรวม	4.22	83.11	39.30	43.81	16.82	0.07	0.00
บริการ ณ หน่วยบริการ	4.29	86.47	42.15	44.33	13.45	0.07	0.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.49	96.36	52.91	43.45	3.64	0.00	0.00
1.การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.39	92.73	46.36	46.36	7.27	0.00	0.00
2.ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.43	95.45	47.27	48.18	4.55	0.00	0.00
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.48	97.27	50.91	46.36	2.73	0.00	0.00
4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.53	96.36	56.36	40.00	3.64	0.00	0.00
5.ความสุภาพของการแต่งกาย	4.64	100.00	63.64	36.36	0.00	0.00	0.00
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.30	88.18	41.45	46.73	11.82	0.00	0.00
6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.25	85.45	39.09	46.36	14.55	0.00	0.00
7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.20	83.64	36.36	47.27	16.36	0.00	0.00
8.การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.19	80.00	39.09	40.91	20.00	0.00	0.00
9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.41	95.45	45.45	50.00	4.55	0.00	0.00
10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.44	96.36	47.27	49.09	3.64	0.00	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	87.45	33.09	54.36	12.18	0.36	0.00
11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย	4.14	83.64	30.91	52.73	15.45	0.91	0.00
12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	4.28	92.73	35.45	57.27	7.27	0.00	0.00
13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร	4.11	80.91	30.91	50.00	18.18	0.91	0.00
14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.16	83.64	32.73	50.91	16.36	0.00	0.00
15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวก	4.32	96.36	35.45	60.91	3.64	0.00	0.00

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	3.97	65.64	31.27	34.36	34.36	0.00	0.00
16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	3.95	61.82	32.73	29.09	38.18	0.00	0.00
17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	3.94	62.73	30.91	31.82	37.27	0.00	0.00
18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.01	70.00	30.91	39.09	30.00	0.00	0.00
19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	3.99	68.18	30.91	37.27	31.82	0.00	0.00
20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสารรับข่าวสาร	3.96	65.45	30.91	34.55	34.55	0.00	0.00
คุณภาพของการให้บริการ	4.47	94.73	52.00	42.73	5.27	0.00	0.00
21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.45	94.55	50.91	43.64	5.45	0.00	0.00
22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.49	96.36	52.73	43.64	3.64	0.00	0.00
23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.32	87.27	44.55	42.73	12.73	0.00	0.00
24.การให้บริการมีความโปร่งใส	4.55	98.18	56.36	41.82	1.82	0.00	0.00
25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.53	97.27	55.45	41.82	2.73	0.00	0.00
ช่องทางสื่อสาร	3.37	36.68	0.00	36.68	63.32	0.00	0.00
1.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	3.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
2.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.36	36.36	0.00	36.36	63.64	0.00	0.00
3.Mobile Application (SSO CONNECT)	3.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
4.ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	3.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
5.เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	3.67	67.21	0.00	67.21	32.79	0.00	0.00
6.เครือข่ายประกันสังคมตามมาตรา 40	3.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
7.การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง	3.24	24.00	0.00	24.00	76.00	0.00	0.00

อย่างไรก็ตาม พบว่า ผลสำรวจปี 2565 บริการ ณ หน่วยบริการ โดยส่วนใหญ่ ยังมีผลคะแนนความพึงพอใจ ต่ำกว่า คะแนนความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง โดยเฉพาะด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการคาดหวัง ร้อยละ 89.09 และผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 65.64 มีส่วนต่างความคาดหวังมากที่สุด 23.45 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ปี 2565

รายการ	คาดหวัง	พึงพอใจ	ส่วนต่าง	ความหมาย
บริการ ณ หน่วยบริการ	95.16	86.47	8.69	ห่างจากความคาดหวัง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	98.55	96.36	2.18	ห่างจากความคาดหวัง
1.การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	99.09	92.73	6.36	ห่างจากความคาดหวัง
2.ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	95.45	95.45	0.00	ใกล้เคียงความคาดหวัง
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	98.18	97.27	0.91	ใกล้เคียงความคาดหวัง
4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	100.00	96.36	3.64	ห่างจากความคาดหวัง
5.ความสุภาพของการแต่งกาย	100.00	100.00	0.00	ใกล้เคียงความคาดหวัง
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	96.00	88.18	7.82	ห่างจากความคาดหวัง
6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	93.64	85.45	8.18	ห่างจากความคาดหวัง
7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	95.45	83.64	11.82	ห่างจากความคาดหวัง
8.การให้บริการมีความรวดเร็ว	94.55	80.00	14.55	ห่างจากความคาดหวัง
9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	98.18	95.45	2.73	ห่างจากความคาดหวัง
10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	98.18	96.36	1.82	ใกล้เคียงความคาดหวัง
สิ่งอำนวยความสะดวก	96.36	87.45	8.91	ห่างจากความคาดหวัง
11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย	96.36	83.64	12.73	ห่างจากความคาดหวัง
12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	96.36	92.73	3.64	ห่างจากความคาดหวัง
13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร	96.36	80.91	15.45	ห่างจากความคาดหวัง
14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	94.55	83.64	10.91	ห่างจากความคาดหวัง
15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวก	98.18	96.36	1.82	ใกล้เคียงความคาดหวัง

รายการ	คาดหวัง	พึงพอใจ	ส่วนต่าง	ความหมาย
การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	89.09	65.64	23.45	ห่างจากความคาดหวัง
16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	91.82	61.82	30.00	ห่างจากความคาดหวัง
17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	91.82	62.73	29.09	ห่างจากความคาดหวัง
18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	87.27	70.00	17.27	ห่างจากความคาดหวัง
19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	87.27	68.18	19.09	ห่างจากความคาดหวัง
20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสารรับข่าวสาร	87.27	65.45	21.82	ห่างจากความคาดหวัง
คุณภาพของการให้บริการ	95.82	94.73	1.09	ใกล้เคียงความคาดหวัง
21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ	97.27	94.55	2.73	ห่างจากความคาดหวัง
22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	95.45	96.36	-0.91	เหนือความคาดหวัง
23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	94.55	87.27	7.27	ห่างจากความคาดหวัง
24.การให้บริการมีความโปร่งใส	96.36	98.18	-1.82	เหนือความคาดหวัง
25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	95.45	97.27	-1.82	เหนือความคาดหวัง

5. ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ

ปี 2564

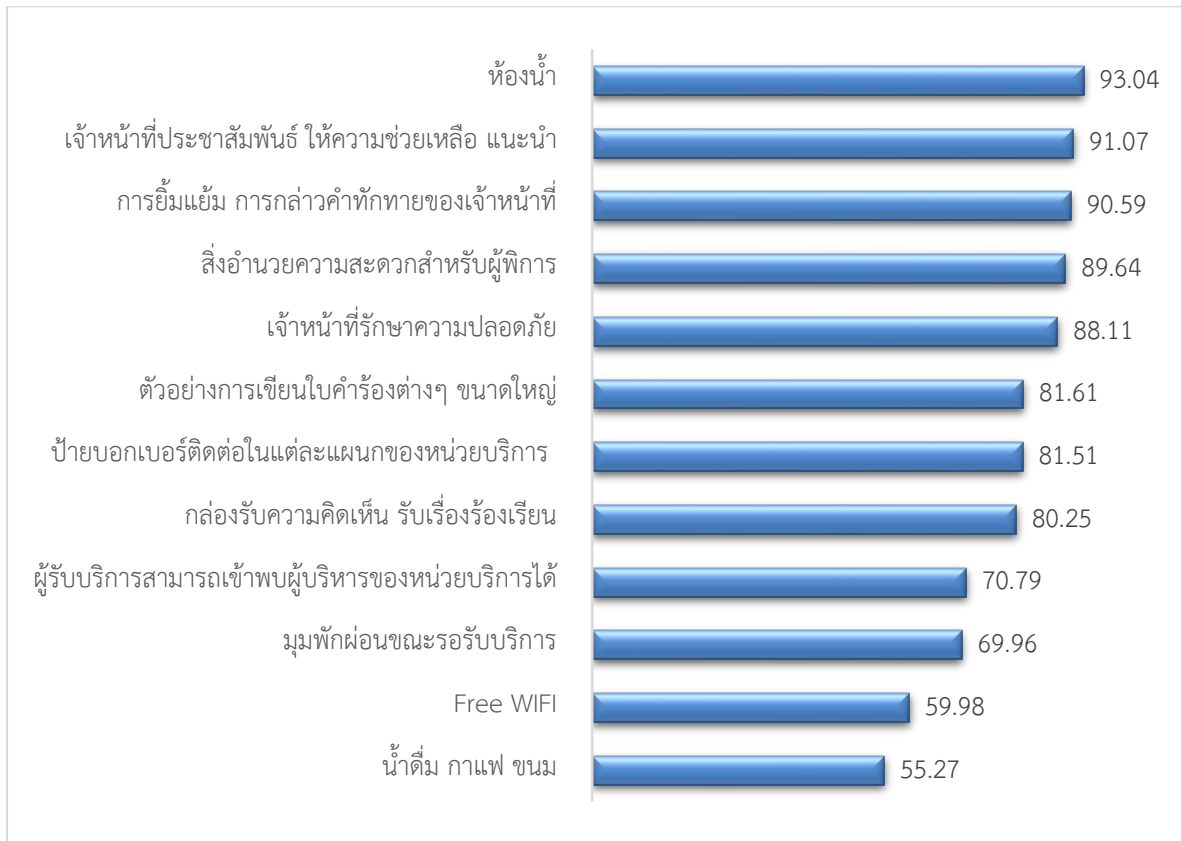
- ผู้ประกันตนทุกมาตราควรได้รับเงินช่วยเหลือเยียวยาจากสถานการณ์โควิด เพราะทุกคนได้รับผลกระทบ
- การติดต่อกับสำนักงานสาขาของประกันสังคม ทางโทรศัพท์ควรติดต่อได้ง่าย มีผู้รับสาย
- มีช่องทางให้ผู้ประกันตนร้องเรียน โดยให้มีระบบตอบรับและการติดตามผลแสดงไว้อย่างชัดเจน
- ผู้ประกันตนสามารถใช้ช่องทางไลน์ ในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม
- พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย สามารถถามตอบปัญหาต่างๆได้
- มีบริการติดต่อกลับไปยังผู้ประกันตนเป็นรายบุคคลตามช่องทางที่ร้องขอ เช่น ทางโทรศัพท์มือถือ
- ขั้นตอนในระบบงานประกันสังคมควรดำเนินการให้รวดเร็วมากขึ้น เช่น การตรวจสอบสิทธิการอนุมัติเบิกจ่าย

ปี 2565

การสำรวจครั้งนี้ ได้สอบถามผู้มารับบริการของแต่ละหน่วยบริการว่า ต้องการบริการเสริมจากหน่วยบริการเรื่องใดบ้าง “เมื่อท่านมาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บริการเสริมต่อไปนี้ บริการใดที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต้องมี หรือ ไม่มีก็ได้” ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.น้ำดื่ม กาแฟ ขนม 3.ห้องน้ำ 4.มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ 5.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อมูลในเบื้องต้น 6.ตัวอย่างการเขียนใบคำร้องต่างๆ ขนาดใหญ่ 7.ป้ายบอกเบอร์ติดต่อในแต่ละแผนกของหน่วยบริการ 8. Free WIFI 9.การยืมแยม การกล่าวคำทักทายของเจ้าหน้าที่ 10.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ 11.กล่องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน และ 12.ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บริหารของหน่วยบริการได้โดยตรงเมื่อมีปัญหาเรื่องเรียน

พบว่า ในภาพรวมทั้ง 138 หน่วยบริการ ร้อยละที่ผู้รับบริการกล่าวว่า **“จำเป็นต้องมี”** มากกว่าร้อยละ 80.00 ได้แก่ 1.ห้องน้ำ (จำเป็นต้องมีร้อยละ 93.04 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 2.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อมูลในเบื้องต้น (จำเป็นต้องมีร้อยละ 91.07 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 3.การยืมแยม การกล่าวคำทักทายของเจ้าหน้าที่ (จำเป็นต้องมีร้อยละ 90.59 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 4.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (จำเป็นต้องมีร้อยละ 89.64 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (จำเป็นต้องมีร้อยละ 88.11 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 6.ตัวอย่างการเขียนใบคำร้องต่างๆ ขนาดใหญ่ (จำเป็นต้องมีร้อยละ 81.6 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) 7.ป้ายบอกเบอร์ติดต่อในแต่ละแผนกของหน่วยบริการ (จำเป็นต้องมีร้อยละ 81.51 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) และ 8.กล่องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน (จำเป็นต้องมีร้อยละ 80.25 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น) นำเสนอในภาพที่ 1 และตารางที่ 7)

ภาพที่ 1 ร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ภาพรวมของทั้ง 138 หน่วยบริการ



ตารางที่ 7 ร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ภาพรวมของทั้ง 138 หน่วยบริการ

ความต้องการบริการเสริม	รวมทุกหน่วยบริการ (ร้อยละจำเป็นต้องมี)
1.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	88.11
2.น้ำดื่ม กาแฟ ขนม	55.27
3.ห้องน้ำ	93.04
4.มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ	69.96
5.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อมูลเบื้องต้น	91.07
6.ตัวอย่างการเขียนใบคำร้องต่างๆ ขนาดใหญ่	81.61
7.ป้ายบอกเบอร์ติดต่อในแต่ละแผนกของหน่วยบริการ	81.51
8.Free WIFI	59.98
9.การยืมแยม การกล่าวคำทักทายของเจ้าหน้าที่	90.59
10.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	89.64
11.กล้องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	80.25
12.ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บริหารของหน่วยบริการได้โดยตรงเมื่อมีปัญหาเรื่องเรียน	70.79

สำหรับร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ที่เป็นความคิดเห็นเฉพาะของสำนักงาน
ประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส นำเสนอในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละความต้องการบริการเสริมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส

บริการเสริมที่ต้องการ	รวมทุก หน่วยบริการ	จังหวัดนราธิวาส
1.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	88.11	100.00
2.น้ำดื่ม กาแฟ ขนม	55.27	19.09
3.ห้องน้ำ	93.04	100.00
4.มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ	69.96	25.45
5.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อมูลในเบื้องต้น	91.07	87.27
6.ตัวอย่างการเขียนใบคำร้องต่างๆ ขนาดใหญ่	81.61	66.36
7.ป้ายบอกเบอร์ติดต่อในแต่ละแผนกของหน่วยบริการ	81.51	96.36
8.Free WIFI	59.98	22.73
9.การยิ้มแย้ม การกล่าวคำทักทายของเจ้าหน้าที่	90.59	100.00
10.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	89.64	100.00
11.กล่องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	80.25	100.00
12.ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บริหารของหน่วยบริการได้โดยตรง เมื่อมีปัญหาเรื่องเรียน	70.79	82.73

6.แผนปรับปรุงการให้บริการสำนักงานประกันสังคม

จากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ 5 ครั้ง สามารถนำมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวมได้ 4 ด้าน 9 แผน ดังนี้

6.1.1 แผนปรับปรุงด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 4 แผน

ระยะสั้น 1-2 ปี : (1) สำนักงานประกันสังคมจัดงบประมาณสนับสนุน หรือจัดให้มีอุปกรณ์ ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือสำนักงาน และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร ให้เพียงพอทุกหน่วยบริการ เพื่อเพิ่มช่องทางติดต่อนอกเหนือจากโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงาน และเผยแพร่ เบอร์โทรศัพท์มือถือสำนักงานให้กับผู้รับบริการทราบทางเว็บไซต์ Facebook ของสำนักงาน /หน่วยบริการ และ ทาง Call Center 1506 **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุง การให้บริการนี้ ร้อยละ 88.83** (จากการทำแบบประเมินความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่)

(2) การเพิ่มบริการฝากหมายเลขโทรกลับของศูนย์บริการ Call Center 1506 และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ Call Center 1506 โทรกลับหาผู้ติดต่อในทุกกรณี โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 89.33**

(3) สำนักงานประกันสังคมจัดจ้างที่ปรึกษาทำโครงการสำรวจพฤติกรรมและความต้องการรูปแบบ การสื่อสารที่ผู้ประกันตนคาดหวังจากสำนักงานประกันสังคมในทุกช่องทางสื่อสารโดยละเอียด เพื่อนำผล สสำรวจไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้เป็นที่นิยมต่อไป ให้ทราบปัญหาและแนวทางดำเนินงาน ปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารอย่างชัดเจน **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอ แผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 86.52**

ระยะกลาง 3-5 ปี : (4) เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ประจำหน่วยบริการ ซึ่งควรมีบุคลิกลักษณะแบบ (Smart person) เป็นคนรุ่นใหม่ มีความเชี่ยวชาญงานด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล มีความสามารถในการเป็นผู้ประสานงานที่ดี มีความเข้าใจเนื้องานประกันสังคมอย่าง รอบด้าน **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 92.13**

6.1.2 แผนปรับปรุงด้านการให้บริการ ณ หน่วยบริการ จำนวน 3 แผน

ระยะสั้น 1-2 ปี : (1) สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา จัดให้มีอย่างน้อย 1 เคาน์เตอร์บริการ สำหรับช่องทางพิเศษ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงาน รวมถึงชี้แจง สนับสนุน และให้ความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการ E-Service โดยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ทุกภารกิจงาน **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับ ข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 86.52**

(2) สำนักงานประกันสังคม สนับสนุนให้หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม 138 หน่วยบริการ ผ่านการรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวก GECC ทั้ง 138 หน่วยบริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานงานบริการ สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ให้มีมาตรฐานงานบริการใกล้เคียงกันทั้งหมด **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 87.01**

ระยะกลาง 3-5 ปี : (3) พัฒนาบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้ทุกภารกิจงาน (Smart person) เบ็ดเสร็จ รวดเร็ว เทียบเคียงได้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) โดยมี แนวคิดให้สำนักงานประกันสังคมจัดตั้งโรงเรียนประกันสังคม หรือศูนย์อบรมประกันสังคม และกำหนดให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเข้าเรียนหรืออบรมตามหลักสูตรที่มีเนื้อหาครบทุกประเภทงานประกันสังคม **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 87.15**

6.1.3 แผนปรับปรุงด้านการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ จำนวน 1 แผน

ระยะสั้น 1-2 ปี : (1) จัดให้มีการศึกษา “สำนักงานประกันสังคมต้นแบบ สาขาที่ 139 หน่วยบริการ ออนไลน์” โดยให้มีความสามารถดำเนินงานเทียบเท่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ทั้งนี้ในเบื้องต้น สำนักงานประกันสังคมต้นแบบ สาขาที่ 139 หน่วยบริการออนไลน์ เมื่อจะขยายความสามารถของงานบริการ เต็มรูปแบบ จำเป็นต้องเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกันตนระหว่างหน่วยงานประกันสังคมกับหน่วยงานอื่น จึงต้องหาแนวทางสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยอาศัยงานวิจัยชั้นนำ ศึกษาแนวทางสร้าง ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน **ซึ่งมีเจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคมเห็นด้วยกับข้อเสนอแผนปรับปรุงการให้บริการนี้ ร้อยละ 92.66**

ซึ่งพบว่า ผลจากการระดมความคิดเห็นผู้ร่วมประชุม รวม 5 ครั้ง แผนปรับปรุงการให้บริการที่มีความสำคัญมากที่สุด (เจ้าหน้าที่ประกันสังคมเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรก) คือ อันดับ 1 คือ **“พัฒนางานวิจัย เพื่อหาแนวทางสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน”** ด้วยระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ร้อยละ 92.66

อันดับ 2 คือ การเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ประจำหน่วยบริการ ซึ่งควรมีบุคลิกลักษณะแบบ (Smart person) เป็นคนรุ่นใหม่ มีความเชี่ยวชาญงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสามารถในการเป็นผู้ประสานงานที่ดี มีความเข้าใจเรื่องงานประกันสังคมอย่างรอบด้าน ด้วยระดับความเห็นด้วยเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 92.13

อันดับ 3 การเพิ่มบริการฝากหมายเลขโทรกลับของศูนย์บริการ Call Center 1506 และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center 1506 โทรกลับหาผู้ติดต่อในทุกกรณี โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด ด้วยระดับความเห็นด้วยเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 89.33

กล่าวโดยสรุป แผนปรับปรุงการให้บริการ เรียงลำดับความเห็นด้วย จำนวน 8 อันดับ จากการระดมความคิดเห็นผู้ร่วมประชุมทั้งหมดรวม 5 ครั้ง ดังนี้

อันดับ 1 พัฒนางานวิจัย เพื่อหาแนวทางสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน” **ร้อยละความเห็นด้วย 92.66**

อันดับ 2 เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง ประจำหน่วยบริการ ซึ่งควรมีบุคลิกลักษณะแบบ (Smart person) เป็นคนรุ่นใหม่ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสามารถในการเป็นผู้ประสานงานที่ดี มีความเข้าใจเรื่องงานประกันสังคมอย่างรอบด้าน มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบสื่อและเนื้อหา (Content) ให้น่าสนใจ รวมถึงเลือกใช้สื่อ Social Network ที่เหมาะสมกับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย **ร้อยละความเห็นด้วย 92.13**

อันดับ 3 การเพิ่มบริการฝากหมายเลขโทรกลับของศูนย์บริการ Call Center 1506 และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center 1506 โทรกลับหาผู้ติดต่อในทุกกรณี โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด **ร้อยละความเห็นด้วย 89.33**

อันดับ 4 สำนักงานประกันสังคมจัดงบประมาณสนับสนุน หรือจัดให้มีอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือสำนักงานและระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร ให้เพียงพอทุกหน่วยบริการ เพื่อเพิ่มช่องทางติดต่อก่อนเหนือจากโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงาน และเผยแพร่เบอร์โทรมือถือ

สำนักงานให้กับผู้รับบริการทราบทางเว็บไซต์ Facebook ของสำนักงาน /หน่วยบริการ และทาง Call Center 1506 ร้อยละความเห็นด้วย 88.83

อันดับ 5 พัฒนาบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้ทุกภารกิจงาน (Smart person) เบ็ดเสร็จ รวดเร็ว เทียบเคียงได้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) โดยมีแนวคิดให้สำนักงาน ประกันสังคมจัดตั้งโรงเรียนประกันสังคม หรือศูนย์อบรมประกันสังคม และกำหนดให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคมเข้าเรียนหรืออบรมตามหลักสูตรที่มีเนื้อหาครบทุกประเภทงานประกันสังคม **ร้อยละความเห็นด้วย 87.15**

อันดับ 6 สำนักงานประกันสังคม สนับสนุนให้หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม 138 หน่วยบริการ ผ่านการรับรองเป็นศูนย์ราชการสะดวก GECC ทั้ง 138 หน่วยบริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานงานบริการ สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ให้มีมาตรฐานงานบริการใกล้เคียงกันทั้งหมด **ร้อยละความเห็นด้วย 87.01**

อันดับ 7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา จัดให้มีอย่างน้อย 1 เคาน์เตอร์บริการ สำหรับช่องทาง พิเศษ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงาน รวมถึงชี้แจง สนับสนุน และให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการ E-Service โดยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ทุกภารกิจงาน **ร้อยละความเห็นด้วย 86.52**

อันดับ 8 สำนักงานประกันสังคมจัดจ้างที่ปรึกษาทำโครงการสำรวจพฤติกรรมและความต้องการ รูปแบบการสื่อสารที่ผู้ประกันตนคาดหวังจากสำนักงานประกันสังคมในทุกช่องทางสื่อสารโดยละเอียด เพื่อนำ ผลสำรวจไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้เป็นที่นิยมต่อไป ให้ทราบปัญหาและแนวทาง ดำเนินงานปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารอย่างชัดเจน **ร้อยละความเห็นด้วย 86.52**

6.1.4 แผนปรับปรุงด้านการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

เนื่องจากงานบริการของสำนักงานประกันสังคม มีลักษณะพิเศษที่ต่างไปจากงานบริการทั่วไป ไม่เหมือนงานบริการหน้าเคาน์เตอร์รับชำระค่าสินค้าหรือบริการเช่นหน่วยงานอื่นๆ โดยผู้รับบริการของ สำนักงานประกันสังคม (ผู้ประกันตน) มีพื้นฐานความเข้าใจว่าตนเองเป็นเจ้าของกองทุนประกันสังคม เป็นผู้มีส่วนได้และมาใช่สิทธิของตนเอง เนื่องจากได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมตามที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม มีหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความถูกต้องอย่างโปร่งใส และวินิจฉัยให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจึงทำงานภายใต้ความกดดัน ทั้งด้วยปริมาณงานที่มากและการรองรับอารมณ์ของผู้มาติดต่อ หากเกิดปัญหาความไม่เข้าใจในสิทธิของตนเอง

ตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ โดยผลสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม แสดงความคาดหวังต่อหน่วยงานในระดับที่ไม่สูงมากนัก (ร้อยละความคาดหวังในภาพรวม เท่ากับ 58.65) ดังนั้น การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก

แต่เนื่องจากผลสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในปี 2565 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ในฐานะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เป็นข้อมูลค้นพบใหม่ช่วง 2 ปีนี้ (2564-2565) จึงทำให้ขาดข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอต่อการเสนอแผน เนื่องจากรูปแบบการศึกษาเป็นงานสำรวจเชิงปริมาณ เน้นผลข้อมูลที่เป็นคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจที่ขาดประเด็นขยายผลถึงเหตุผลต่างๆ และขาดการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบ

แผนปรับปรุงส่วนนี้ จึงเสนอให้ในเบื้องต้นต้องแสวงหาข้อเท็จจริงให้สมบูรณ์ก่อน โดยการวิจัยต่อไป ให้เพิ่มวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและขยายเวลาการวิจัยให้มากขึ้น การวิจัยเชิงคุณภาพอาจดำเนินการโดยวิธีสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในรูปแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีตัวแทนเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทุกระดับชั้นทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สะท้อนความคิดเห็นเชิงสาธารณะและเชิงลับ เพื่อได้ข้อมูลสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด และหากแยกประเด็นการพัฒนาภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ควรเจาะประเด็นแยกย่อยออกไปเป็นเรื่องๆ เพื่อให้การวิจัยสะท้อนสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งการเปิดช่องทางการเสนอแนะให้ข้อมูลถึงทีมวิจัยโดยตรงเพื่อไม่ให้เกิดกระทบกับหน้าที่การงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งคำอธิบายถึงระดับความคาดหวังที่เจ้าหน้าที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม และนำไปสู่แนวทางการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมต่อไป

ภาคผนวกวิธีคำนวณความพึงพอใจ

กรณี ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ หมายถึง สัดส่วนของผู้รับบริการที่แสดงความรู้สึกระดับ “มากที่สุด (5) และ มาก (4)” เมื่อเทียบกับผู้รับบริการที่แสดงความรู้สึกทั้งหมด [มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และ น้อยที่สุด (1)] มีสูตรดังนี้ [จำนวนผู้ที่รู้สึกระดับมากที่สุดและมาก / จำนวนผู้ที่รู้สึกทั้งหมด] × 100

ร้อยละ				
5	4	3	2	1
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

กรณี ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{\sum n_i}$$

โดยที่ \bar{x} คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม

x_i คือ คะแนนความพึงพอใจในประเด็นย่อยที่ i

n คือ จำนวนคำตอบในประเด็นย่อยที่ i

หมายเหตุ ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย กับ ค่าร้อยละ คือ **คะแนนเฉลี่ย** เป็นค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ 5 เกณฑ์ประเมิน (5 4 3 2 1) ของผู้ที่ได้รับการสำรวจทั้งหมดของแต่ละหน่วยบริการ ส่วน **ร้อยละ** เป็นสัดส่วนจำนวนผู้ที่แสดงความพึงพอใจระดับ มากที่สุด (5) และมาก (4) เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ที่ได้รับการสำรวจทั้งหมดของแต่ละหน่วยบริการ

ยกตัวอย่างเช่น หน่วยบริการ A จากจำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ 5 ราย และหน่วยบริการ B จากจำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ 5 ราย เช่นกัน โดยหน่วยบริการ A มีผู้ตอบความพึงพอใจ ดังนี้ 5 5 5 4 4 คะแนน หน่วยบริการ B มีผู้ตอบความพึงพอใจ ดังนี้ 5 4 4 4 4 คะแนน ดังตารางตัวอย่าง

คนที่	หน่วยบริการ A	หน่วยบริการ B
1	5 คะแนน	5 คะแนน
2	5 คะแนน	4 คะแนน
3	5 คะแนน	4 คะแนน
4	4 คะแนน	4 คะแนน
5	4 คะแนน	4 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย	4.60	4.20
ร้อยละ	100.00	100.00

จากตัวอย่างจะเห็นว่า หน่วยบริการ A มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 มากกว่า หน่วยบริการ B มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 เนื่องจาก หน่วยบริการ A มีผู้แสดงความพึงพอใจระดับ 5 คะแนน จำนวน 3 คน และ 4 คะแนน จำนวน 2 คน ขณะที่หน่วยบริการ B มีผู้แสดงความพึงพอใจระดับ 5 คะแนน จำนวน 1 คน และ 4 คะแนน จำนวน 4 คน แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งหน่วยบริการ A และ B มีผู้แสดงความพึงพอใจระดับ 5 คะแนน และ 4 คะแนนทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้น หน่วยบริการ A จึงมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100 และ หน่วยบริการ B มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100 เช่นกัน ตามนิยามที่กำหนดให้ว่า ร้อยละ เป็นสัดส่วน จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจระดับ มากที่สุด (5) และมาก (4) เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ได้รับการสำรวจทั้งหมดของแต่ละหน่วยบริการ

กล่าวได้ว่า หากพิจารณาผลคะแนนเป็นค่าร้อยละ หน่วยบริการ A และ B มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 เท่ากัน แต่หากพิจารณาผลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ย หน่วยบริการ A มีคะแนน 4.60 มากกว่า หน่วยบริการ B มีคะแนน 4.20 เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การนำเสนอผล ใช้ร้อยละความพึงพอใจระดับ “มากที่สุดและมาก” ที่ผู้รับบริการ แต่ละหน่วยบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม

สำหรับการแบ่งขนาดของสำนักงานประกันสังคม ใช้ข้อมูลจำนวนสถานประกอบการ และจำนวนผู้ประกันตน (มาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยบริการ) โดย สำนักงานประกันสังคมขนาดเล็ก คือ ผู้ประกันตนไม่เกิน 100,000 ราย สำนักงานประกันสังคมขนาดกลาง คือ ผู้ประกันตนระหว่าง 100,001–200,000 ราย และสำนักงานประกันสังคมขนาดใหญ่ คือ ผู้ประกันตนตั้งแต่ 200,001 รายขึ้นไป