

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1.รายการสำรวจตามโครงสร้างแบบสอบถาม 45 รายการ	1
2 ร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box	3
3 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	4
4 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ	5
5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ	6
6 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ	9

ตาราง	
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม (รวม 137 หน่วยบริการ) ปี 2564	4
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564	5
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ปี 2563-2564	5
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ	8

ภาพ	
ภาพที่ 1 โครงสร้างความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	3
ภาพที่ 2 โครงสร้างความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ	7

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม (ในส่วนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ)

รายงานผลสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม (รวม 137 หน่วยบริการ) เกิดจากการประมวลผลคะแนนสำรวจทั้งหมด 8 ด้าน โดย 5 ด้านแรกเป็นผลคะแนนที่เกิดจากการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ ได้แก่ 1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3.สิ่งอำนวยความสะดวก 4.การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร 5.คุณภาพของการให้บริการ ร่วมกับ 6.การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 7.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ และ 8.การให้บริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งมีข้อมูลที่ใช้ประมวลผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม (รวมทั้งหมด 45 รายการ)

ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง ผลคะแนนเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box ในบริการจากผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด 45 รายการสำรวจ โดยเป็นผลจากการประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการ 5 ด้านความรู้สึก ได้แก่ “มากที่สุด” “มาก” “ปานกลาง” “น้อย” และ “น้อยที่สุด” จากผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการ ใน 5 กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้ประกันตนมาตรา 39 ผู้ประกันตนมาตรา 40 และลูกจ้างผู้ใช้สิทธิกองทุนเงินทดแทน

บทที่ 4 ประกอบด้วยเนื้อหาทั้งหมด 4 หัวข้อ ได้แก่ 1.รายการสำรวจตามโครงสร้างแบบสอบถาม 2.วิธีคำนวณผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 3.ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม และ 4.สรุปสิ่งที่ค้นพบ นอกจากนี้บทที่ 4 มีข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละหน่วยบริการ นำเสนอในตารางภาคผนวกท้ายบทที่ 4 ดังนี้

1.รายการสำรวจตามโครงสร้างแบบสอบถาม 45 รายการ

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

1.2 กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประกอบด้วย 6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว 7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก 8.การให้บริการมีความรวดเร็ว 9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูล ขั้นตอนการบริการ 10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน

1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย 12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/การแพร่ระบาดของโรค 13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม 14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ 15.มีการให้บริการ พื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

1.4 การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก 17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน 18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 19.ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย 20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร

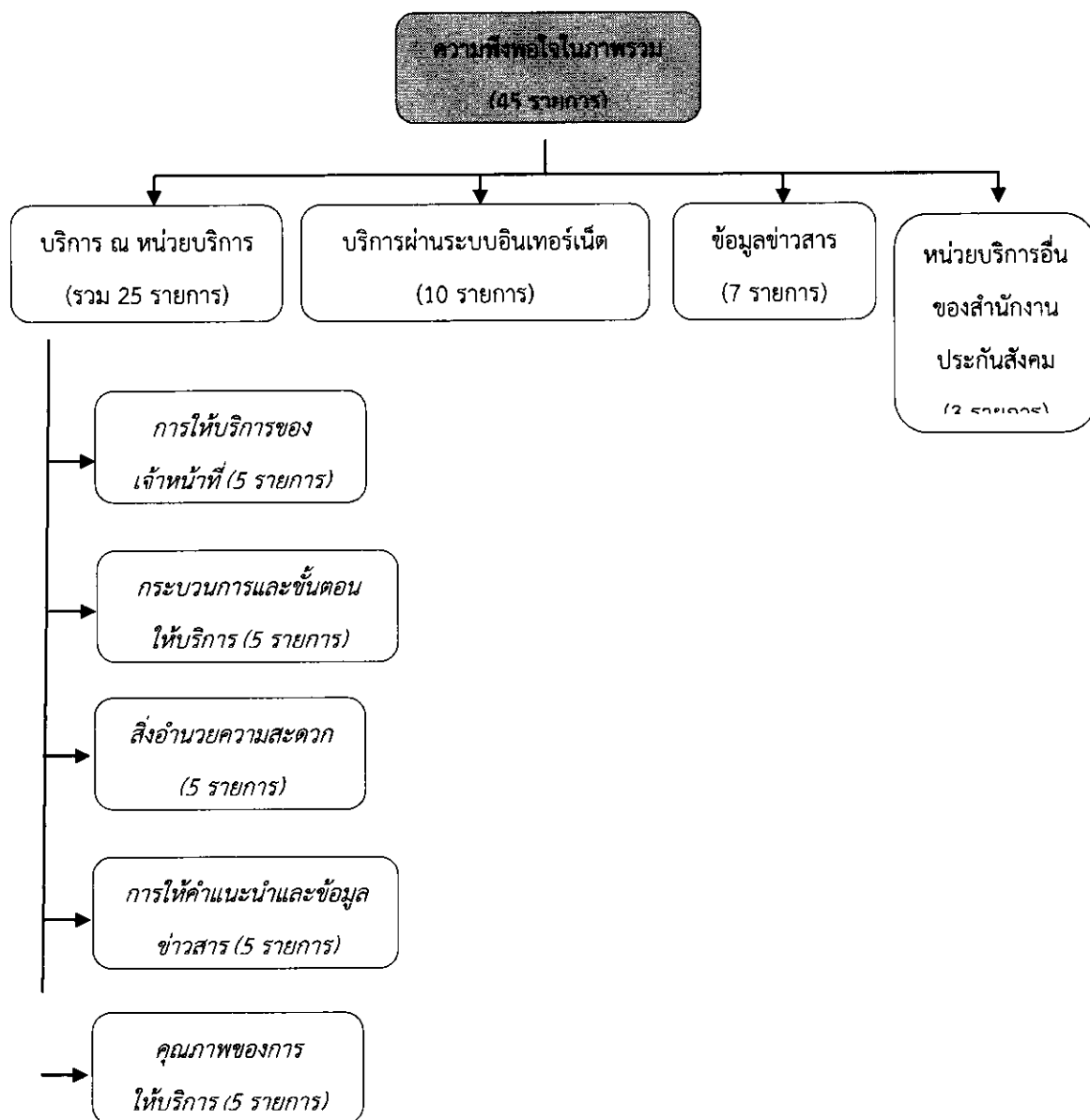
1.5 คุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วย 21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ 22.การ ให้บริการถูกต้องครบถ้วน 23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม 24.การให้บริการมีความโปร่งใส 25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ

1.6 การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 26.การส่งข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 27.การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 28.การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment 29.การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt 30.รายงานค่าจ้างประจำปี 31.แจ้ง ผู้ประกันตนหยุดงานชั่วคราว 32.ขอหนังสือรับรองโครงการสินเชื่อ 33.การใช้บริการผ่านเว็บไซต์ Facebook Messenger ของสำนักงานประกันสังคม 34.การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile 35.การขึ้นทะเบียน ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านสำนักงานประกันสังคม/บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/เครือข่าย ประกันสังคม/ Call Center 1506

1.7 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย 36.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม 37.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม 38.Mobile Application (SSO CONNECT) 39.ศูนย์บริการ ข้อมูล Call Center 1506 40.เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม 41.เครือข่ายประกันสังคมตามมาตรา 40 42.การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ Youtube Facebook Line

1.8 การให้บริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย 43.ความเพียงพอของบริการ ผ่านหน่วยบริการอื่นๆ 44.ความสะดวกของวิธีการ ขั้นตอนรับ-จ่ายเงินผ่านหน่วยบริการอื่น 45.ความเชื่อมั่น ที่มีต่อบริการผ่านหน่วยบริการอื่นๆ

ภาพที่ 1 โครงสร้างความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม



2 ร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box

Top 2 Box หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจระดับ “มากที่สุดและมาก” เมื่อเทียบเป็นสัดส่วนกับ ร้อยละความพึงพอใจทั้งหมด มีสูตรดังนี้ คำนวณของ $[(5+4) / (5+4+3+2+1)] \times 100$

ร้อยละ Top 2 Box				
5	4	3	2	1
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

3 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

จากผลการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 45 รายการสำรวจ พบว่า ปี 2564 สำนักงานประกันสังคม ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ **ระดับ 4.14 คะแนน** คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box 85.17 ตามแหล่งที่มาของผลคะแนน ดังนี้

1.บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.01 คะแนน Top 2 Box ระดับ 76.17
2.บริการ ณ หน่วยบริการ	4.21 คะแนน Top 2 Box ระดับ 88.63
2.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24 คะแนน Top 2 Box ระดับ 90.26
2.2 กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.22 คะแนน Top 2 Box ระดับ 89.26
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 คะแนน Top 2 Box ระดับ 86.20
2.4 การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.16 คะแนน Top 2 Box ระดับ 86.81
2.5 คุณภาพของการให้บริการ	4.24 คะแนน Top 2 Box ระดับ 90.60
3.ข้อมูลข่าวสาร	3.78 คะแนน Top 2 Box ระดับ 66.53
4.หน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม	4.25 คะแนน Top 2 Box ระดับ 88.12

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม (รวม 137 หน่วยบริการ) ปี 2564

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	4.14	85.17	32.75	52.43	12.19	1.73	0.91
แหล่งที่มา 4 ด้าน							
1.บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.01	76.17	28.38	47.78	20.25	3.58	0.00
2.บริการ ณ หน่วยบริการ	4.21	88.63	33.79	54.83	9.86	1.22	0.29
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	90.26	34.83	55.42	8.77	0.69	0.28
- กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.22	89.26	34.63	54.64	9.55	0.96	0.23
- สิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	86.20	33.11	53.09	11.49	1.95	0.36
- การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.16	86.81	31.72	55.09	11.02	1.79	0.38
- คุณภาพของการให้บริการ	4.24	90.60	34.67	55.93	8.50	0.69	0.21
3.ข้อมูลข่าวสาร	3.78	66.53	26.54	39.99	23.67	4.36	5.44
4.หน่วยบริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม	4.25	88.12	38.13	49.99	10.74	0.82	0.32

4 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

ผลคะแนน ที่นำเสนอในตารางที่ 1 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงาน เท่ากับ ร้อยละ Top 2 Box 94.93 (มากกว่าคะแนนรวมของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ 9.76 Top 2 Box) ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ปี 2564

หน่วยบริการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บึงกาฬ	4.48	94.93	53.80	41.13	4.22	0.48	0.36

เมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ระหว่างปี 2563 และปี 2564 พบว่า ปี 2564 มีคะแนน Top 2 Box 94.93 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 เท่ากับ 7.05 นำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ปี 2563-2564

บึงกาฬ	87.88	94.93	7.05
--------	-------	-------	------

5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

สำหรับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ 5 ระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ในงานบริการต่างๆ 5 ด้าน รวม 25 บริการย่อย ได้แก่

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

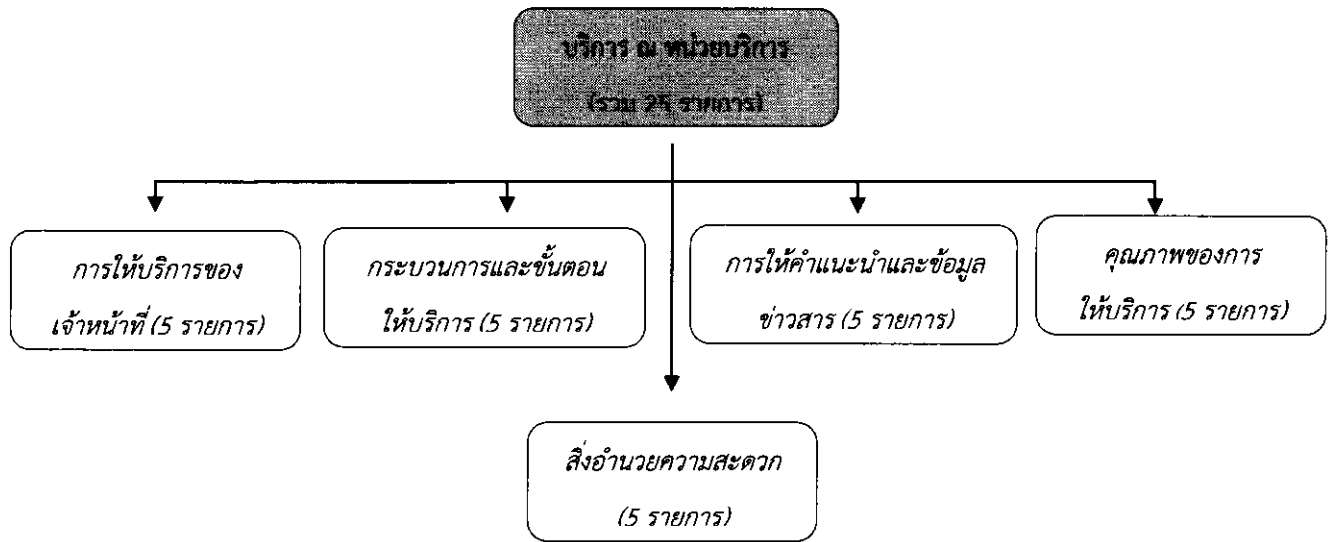
2.กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประกอบด้วย 6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว 7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก 8.การให้บริการมีความรวดเร็ว 9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูล ขั้นตอนการบริการ 10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน

3.สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย 12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/การแพร่ระบาดของโรค 13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม 14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ 15.มีการให้บริการ พื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

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

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

ภาพที่ 2 โครงสร้างความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ



หมายเหตุ : ไม่รวมรายการ บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลข่าวสาร และ บริการของหน่วยบริการอื่น

ผลสำรวจพบว่า ผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่อง ความสะอาดของการแต่งกาย และอาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย (ร้อยละ Top 2 Box 99.07) การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน, มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค, มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร, การให้บริการมีความโปร่งใส (ร้อยละ Top 2 Box 98.15) การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ, การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม, การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว, การให้บริการมีความรวดเร็ว, มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ, มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม, ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ, มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก, การให้บริการถูกต้องครบถ้วน, การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม, ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ (ร้อยละ Top 2 Box 97.22) ส่วนเป็นจุดเด่นในบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

และความพึงพอใจที่ลดลงในเรื่อง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก, เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ร้อยละ Top 2 Box 95.37) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก, มีความเสมอภาคของการให้บริการ, ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี, ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย (ร้อยละ Top 2 Box 96.30) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ อาจนำไปใช้ปรับปรุงต่อไป นำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ ณ หน่วยบริการ	4.52	97.11	55.37	41.74	2.74	0.15	0.00
ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	97.22	54.63	42.59	2.78	0.00	0.00
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.51	97.22	53.70	43.52	2.78	0.00	0.00
ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.51	96.30	54.63	41.67	3.70	0.00	0.00
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	96.30	54.63	41.67	3.70	0.00	0.00
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.51	97.22	53.70	43.52	2.78	0.00	0.00
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.56	99.07	56.48	42.59	0.93	0.00	0.00
ภาพรวมกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.52	97.22	54.63	42.59	2.59	0.19	0.00
การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.48	97.22	51.85	45.37	1.85	0.93	0.00
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.53	96.30	56.48	39.81	3.70	0.00	0.00
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.48	97.22	50.93	46.30	2.78	0.00	0.00
มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.51	97.22	53.70	43.52	2.78	0.00	0.00
การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.58	98.15	60.19	37.96	1.85	0.00	0.00
ภาพรวมสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	97.78	56.48	41.30	2.04	0.19	0.00
อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย	4.61	99.07	62.04	37.04	0.93	0.00	0.00
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	4.51	98.15	53.70	44.44	0.93	0.93	0.00
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	4.54	97.22	56.48	40.74	2.78	0.00	0.00
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.54	97.22	56.48	40.74	2.78	0.00	0.00
มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	4.51	97.22	53.70	43.52	2.78	0.00	0.00
ภาพรวมการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.51	96.11	55.19	40.93	3.52	0.37	0.00
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.46	95.37	51.85	43.52	3.70	0.93	0.00
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.47	95.37	52.78	42.59	3.70	0.93	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.54	95.37	58.33	37.04	4.63	0.00	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	4.54	96.30	57.41	38.89	3.70	0.00	0.00
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร	4.54	98.15	55.56	42.59	1.85	0.00	0.00

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการ	4.53	97.22	55.93	41.30	2.78	0.00	0.00
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.52	96.30	55.56	40.74	3.70	0.00	0.00
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.55	97.22	57.41	39.81	2.78	0.00	0.00
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.52	97.22	54.63	42.59	2.78	0.00	0.00
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.52	98.15	53.70	44.44	1.85	0.00	0.00
ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.56	97.22	58.33	38.89	2.78	0.00	0.00

6 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ

- ผู้ประกันตนคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีได้รับความสะดวกรวดเร็ว
- การไปติดต่อกับสำนักงานสาขาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลตอบข้อซักถาม และสามารถเข้าถึงง่าย

กล่าวโดยสรุป รายการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก, เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (ร้อยละ Top 2 Box 95.37) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก, ความเสมอภาคของการให้บริการ, ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์, ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย (ร้อยละ Top 2 Box 96.30)