



สำนักงานประกันสังคม

รายงานสรุป

การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2564

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดย สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1.รายการสำรวจตามโครงสร้างแบบสอบถาม 45 รายการ	1
2 ร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box	3
3 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	4
4 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	5
5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	6
6 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ	7
7 ข้อเสนอแนะของทมิวจัย	10

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม (รวม 137 หน่วยบริการ) ปี 2564	4
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2564	5
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2563-2564	5
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	8

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	3
ภาพที่ 2 โครงสร้างความพึงพอใจบริการ ณ หน่วยบริการ	7

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม (ในส่วนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี)

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/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ 10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน

1.3 **สิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย 11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย 12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/การแพร่ระบาดของโรค 13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม 14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ 15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

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

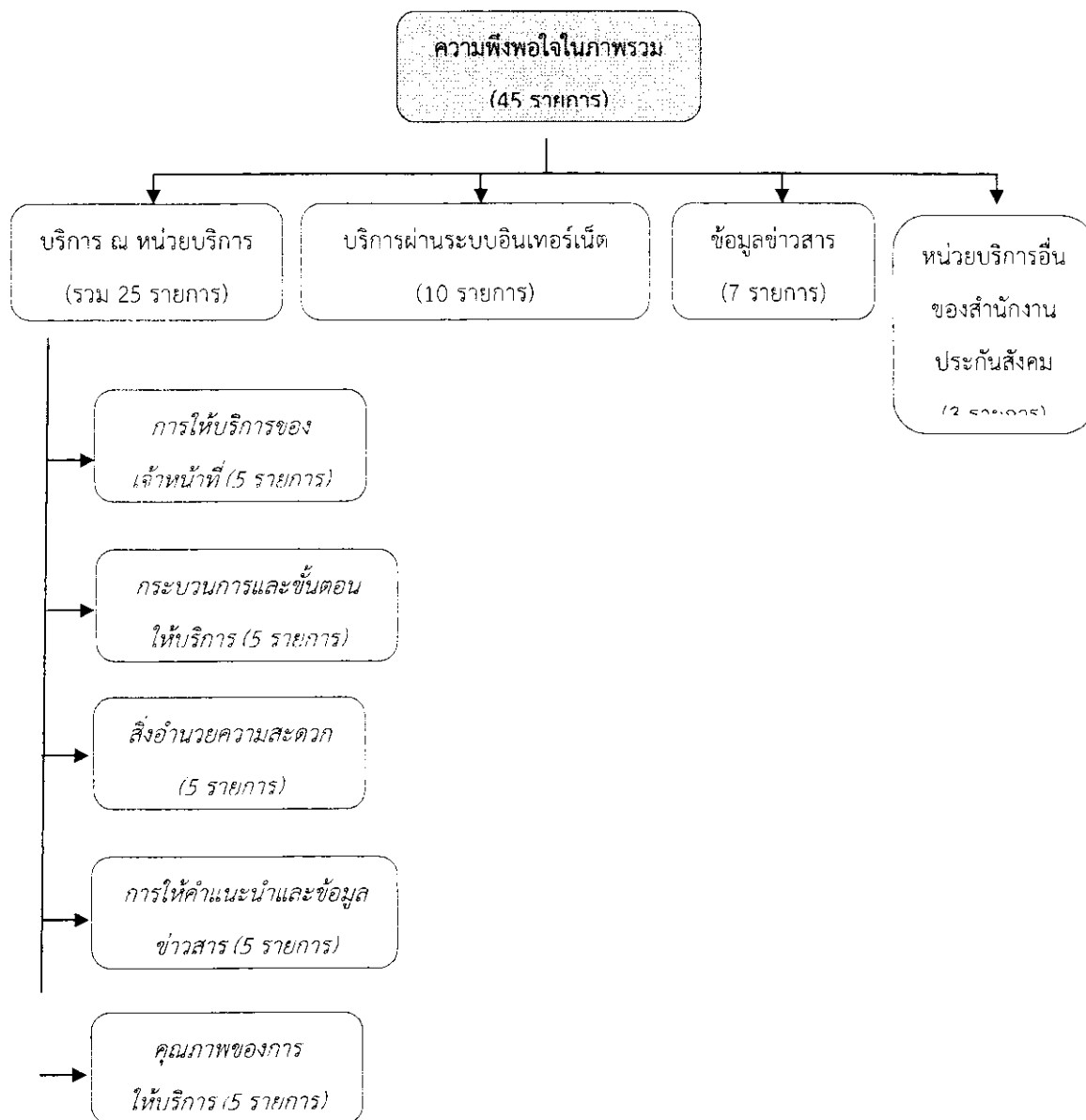
1.5 **คุณภาพของการให้บริการ** ประกอบด้วย 21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ 22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน 23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม 24.การให้บริการมีความโปร่งใส 25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ

1.6 **การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** ประกอบด้วย 26.การส่งข้อมูลทะเบียนผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 27.การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 28.การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment 29.การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt 30.รายงานค่าจ้างประจำปี 31.แจ้งผู้ประกันตนหยุดงานชั่วคราว 32.ขอหนังสือรับรองโครงการสินเชื่อ 33.การใช้บริการผ่านเว็บไซต์ Facebook Messenger ของสำนักงานประกันสังคม 34.การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile 35.การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านสำนักงานประกันสังคม/บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/เครือข่ายประกันสังคม/ Call Center 1506

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

1.8 **การให้บริการอื่นของสำนักงานประกันสังคม** ประกอบด้วย 43.ความเพียงพอของบริการผ่านหน่วยบริการอื่นๆ 44.ความสะดวกของวิธีการ ขั้นตอนรับ-จ่ายเงินผ่านหน่วยบริการอื่น 45.ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการผ่านหน่วยบริการอื่นๆ

ภาพที่ 1 โครงสร้างความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม



2 ร้อยละความพึงพอใจระดับ Top 2 Box

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

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 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลคะแนน ที่นำเสนอในตารางที่ 1 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้มารับบริการ ณ สำนักงาน เท่ากับ ร้อยละ Top 2 Box 80.16 (น้อยกว่าคะแนนรวมของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ 5.01 Top 2 Box) ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2564

หน่วยบริการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สุราษฎร์ธานี	3.99	80.16	24.86	55.30	16.32	1.22	2.30

เมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระหว่างปี 2563 และปี 2564 พบว่า ปี 2564 มีคะแนน Top 2 Box 80.16 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 เท่ากับ 5.54 นำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปี 2563-2564

หน่วยบริการ	2563	2564	สวนต่าง
สุราษฎร์ธานี	74.62	80.16	5.54

5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

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

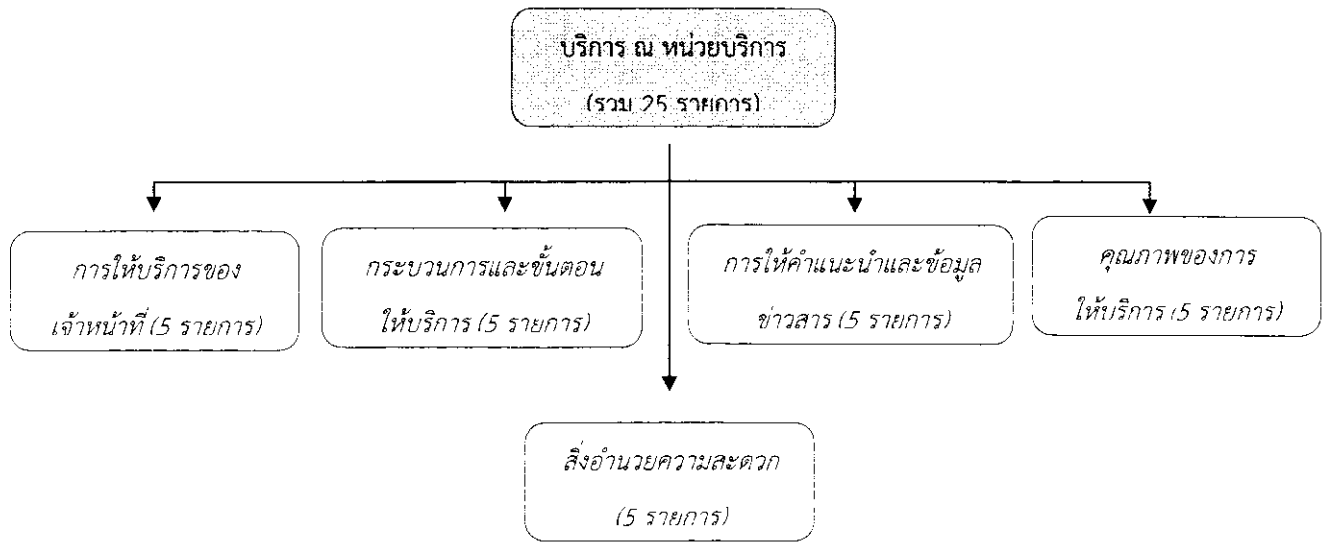
2.กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประกอบด้วย 6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว 7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก 8.การให้บริการมีความรวดเร็ว 9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูล ขั้นตอนการบริการ 10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน

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 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก (ร้อยละ Top 2 Box 88.28) การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน (ร้อยละ Top 2 Box 87.50) การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ร้อยละ Top 2 Box 86.72) ดังนั้น จุดเด่นในบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

มีความพึงพอใจน้อยสุด 3 อันดับท้ายในเรื่อง มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (ร้อยละ Top 2 Box 81.25) ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ (ร้อยละ Top 2 Box 82.81) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และอาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย (ร้อยละ Top 2 Box 83.59) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจนำไปใช้ปรับปรุงต่อไป นำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ ณ หน่วยบริการ	4.06	85.00	24.53	60.47	13.00	0.44	1.56
ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.06	84.53	24.53	60.00	13.75	0.78	0.94
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.08	84.38	25.00	59.38	14.06	1.56	0.00
ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.04	83.59	22.66	60.94	14.84	0.78	0.78
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.09	83.59	28.13	55.47	14.84	0.00	1.56
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.05	85.94	22.66	63.28	11.72	0.78	1.56
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.07	85.16	24.22	60.94	13.28	0.78	0.78
ภาพรวมกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.06	85.94	23.59	62.34	12.19	0.31	1.56
การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.05	84.38	24.22	60.16	14.06	0.00	1.56
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.08	88.28	21.09	67.19	10.94	0.00	0.78
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.09	85.16	27.34	57.81	12.50	0.78	1.56
มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.05	84.38	24.22	60.16	13.28	0.78	1.56
การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.04	87.50	21.09	66.41	10.16	0.00	2.34
ภาพรวมสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	83.59	23.13	60.47	13.75	0.94	1.72
อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย	4.05	83.59	24.22	59.38	14.84	0.78	0.78
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	4.02	84.38	21.88	62.50	13.28	0.00	2.34
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	4.07	85.94	24.22	61.72	12.50	0.00	1.56
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	3.98	82.81	19.53	63.28	14.06	1.56	1.56
มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	4.00	81.25	25.78	55.47	14.06	2.34	2.34
ภาพรวมการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.07	85.63	24.84	60.78	12.50	0.00	1.88
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.05	85.94	22.66	63.28	12.50	0.00	1.56
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.09	85.94	27.34	58.59	11.72	0.00	2.34
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.08	85.16	25.78	59.38	13.28	0.00	1.56
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	4.09	85.16	28.91	56.25	12.50	0.00	2.34
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร	4.02	85.94	19.53	66.41	12.50	0.00	1.56

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการ	4.08	85.31	26.56	58.75	12.81	0.16	1.72
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.13	85.16	31.25	53.91	12.50	0.78	1.56
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.09	86.72	24.22	62.50	12.50	0.00	0.78
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.05	84.38	24.22	60.16	14.06	0.00	1.56
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.06	85.16	25.78	59.38	12.50	0.00	2.34
ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.08	85.16	27.34	57.81	12.50	0.00	2.34

6 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ

- ผู้ประกันตนคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาและความช่วยเหลือจนกว่าผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่ยื่นคำร้อง
- มีการอบรมพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การอธิบายข้อมูล ให้มีความชัดเจน กระชับครบถ้วน เข้าใจง่าย
- ผู้ประกันตนทุกมาตราควรได้รับเงินช่วยเหลือเยียวยาจากสถานการณ์โควิด เพราะทุกคนได้รับผลกระทบ
- พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย สามารถถามตอบปัญหาต่างๆได้
- มีช่องทางให้ผู้ประกันตนร้องเรียน โดยให้มีระบบตอบรับและการติดตามผลแสดงไว้อย่างชัดเจน
- ผู้ประกันตนสามารถใช้ช่องทางไลน์ ในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม
- อยากให้กระบวนการประกันสังคม สามารถยื่นเรื่องและดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้

7 ข้อเสนอแนะของทีมีวิจัย

ปัญหาหลักอีกประการเป็นเรื่องของ “การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร” มีผลสำรวจความพึงพอใจน้อย โดยเฉพาะเรื่อง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง (ร้อยละ Top 2 Box 85.16) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก, เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน และมีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร (ร้อยละ Top 2 Box 85.94) เป็นต้น ปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับหน่วยบริการอื่น โดยเฉพาะเรื่องการที่ผู้ประกันตนต้องการโทรติดต่อหน่วยบริการ แต่หาเบอร์โทรไม่ได้ โทรไม่ติด ไม่มีผู้รับสาย ถูกตัดสายทิ้ง เป็นต้น จึงเป็นที่มาขอข้อเสนอแนะ ดังนี้

ปัญหาความไม่เพียงพอของคู่สายโทรศัพท์

- 1.ให้หน่วยบริการใช้โทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ โดยเลือกใช้บริการระบบเติมเงินแทนบริการระบบรายเดือน **โดยเบอร์ใหม่นี้ มีไว้เพื่อรับสายเข้าเท่านั้น** จึงไม่ต้องเสียค่าบริการรายเดือน หน่วยบริการลงทุนซื้อเครื่องใหม่ในราคาที่เหมาะสมและลงทะเบียนซิมเป็นระบบเติมเงิน
- 2.เพิ่มจำนวนโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานจริง
- 3.ข้อดีของการใช้โทรศัพท์มือถือแทนการเพิ่มคู่สาย คือ โทรศัพท์มือถือจะบันทึกเบอร์โทรเข้าทุกสายไว้ ทำให้รู้ว่ามีเบอร์ใดโทรเข้ามาติดต่อสำนักงานประกันสังคมบ้าง และหากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมต้องการทำงานเชิงรุก ก็สามารถเลือกที่จะโทรกลับไปยังหมายเลขดังกล่าวได้เช่นกัน
- 4.นอกจากนี้ เบอร์โทรดังกล่าว เมื่อลงโปรแกรม Line การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมผ่าน Line Call ก็ทำได้เช่นกัน
- 5.การเผยแพร่เบอร์โทรสำนักงาน (มือถือ) ใน Facebook ของแต่ละหน่วยบริการและในเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม **จำเป็นต้องทำ**
- 6.ข้อเสนอแนะตามข้อ 1 ถึง 5 นักวิจัยเห็นว่า ควรดำเนินการให้เหมือนกันทั้ง 137 หน่วยบริการ
- 7.การแก้ปัญหาสื่อสารผ่าน Call Center 1506 นับว่าจำเป็นเช่นกัน เพราะศูนย์ข้อมูล Call Center 1506 เป็นด่านแรกที่จะช่วยลดภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั้ง 137 หน่วยบริการได้มาก หากเจ้าหน้าที่ Call Center 1506 สามารถตอบสนองข้อมูลในสิ่งที่ผู้ประกันตนต้องการจะทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการทำงาน เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งอันเป็นผลโดยตรงจากประสบการณ์ตรงที่ผู้รับบริการท่านนั้นมีต่อผู้ให้บริการ และอารมณ์ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว หากเราสามารถทราบผลได้รวดเร็วในขณะที่ได้รับบริการทันที ย่อมส่งผลดีต่อการนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งจุดอ่อนของโครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมตามโครงการวิจัยนี้ เป็นผลสำรวจที่มีได้เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกแบบทันทีทันใดของผู้รับบริการ แม้เราจะกำหนดให้ทำสำรวจ ณ หน่วยบริการก็ตาม แต่ผลสำรวจความพึงพอใจตามโครงการนี้ เป็นภาพสะท้อนของความพึงพอใจในแนวกว้าง เพราะประกอบด้วยคำถามความพึงพอใจหลายมิติ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางสื่อสาร และด้านหน่วยบริการอื่น เป็นต้น ดังนั้น ตัวเลขผลสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับ ย่อมมีปัจจัยความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะในบางบริการ ไม่ใช่ความรู้สึกที่เกิดขึ้น ณ เวลาสำรวจ แต่เป็นภาพในอดีตที่ผู้รับบริการมีโอกาสพบเจอ และสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจในวันแห่งการสำรวจ ความคลาดเคลื่อนด้านเวลาย่อมส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกโดยแท้จริงทั้งทางบวกและลบไม่มากนักน้อย และอาจมีปัจจัยบริการอื่นมากระทบทำให้ความรู้สึกแรกหักเหออกไป

ภาคเอกชนหลายหน่วยงาน เล็งเห็นความสำคัญของความรู้สึกพึงพอใจในบริการของลูกค้า แบบทันทีทันที โดยจัดให้มีเครื่องกด (วัด) ระดับความพึงพอใจแบบอัตโนมัติไว้หน้าเคาน์เตอร์ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อสามารถแสดงออกในผลลัพธ์ของการให้บริการ ณ เวลานั้น ซึ่งมีข้อดี คือ ผู้จัดการสาขา สามารถทราบผลงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ และสามารถนำมาปรับปรุงบริการได้แบบวันต่อวัน

ดังนั้น หากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะจัดหาเครื่องกด (วัด) ระดับความพึงพอใจแบบอัตโนมัติไว้หน้าเคาน์เตอร์บริการ ก็นับว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการพัฒนางานบริการ แต่ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณที่อาจเป็นอุปสรรคในการจัดซื้อ นักวิจัยมีข้อเสนอแนะและรวมถึงวิธีการใช้ผลวัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยบริการ ดังนี้



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

เราสามารถจัดทำกล่องวัดความพึงพอใจ 5 ระดับความรู้สึกขึ้นมาใช้เองได้ ด้วยกล่องกระดาษ หรือกล่องพลาสติกมาตัดแปลงเป็นช่องรับเหรียญ 5 ช่องตามรูปที่นำเสนอ แนวคิดคือ ให้จัดทำเหรียญพลาสติกขึ้นมาให้มีสีที่แตกต่างกันตามจำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ เช่น 3 เคาน์เตอร์ ก็มีเหรียญ 3 สีตัวแทนของแต่ละเคาน์เตอร์ เพื่อใช้แยกแยะจำนวนเหรียญที่ถูกหยอดลงในช่องของกล่องวัดความพึงพอใจ 5 ระดับว่าเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ท่านใดตามสีตัวแทน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการตามแต่ละช่องพึงพอใจมากน้อยอย่างไร ทั้งนี้ เมื่อผู้รับบริการใช้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ก็มอบเหรียญตามสีตัวแทนตนเอง และบอกให้ผู้รับบริการนำมาหย่อนลงกล่องก่อนกลับ

ผู้อำนวยการ / ประกันสังคมจังหวัด / หัวหน้างาน เป็นผู้มีสิทธิเปิดกล่องวัดความพึงพอใจเท่านั้น โดยกล่องวัดความพึงพอใจ ควรทำเป็นกล่องทึบแสง ไม่ให้บุคคลใดเห็นปริมาณเหรียญที่หยอดลงในแต่ละช่องของกล่อง กำหนดรอบการเปิดกล่อง เช่น ต่อวันหรือต่อสัปดาห์ โดย **ผู้อำนวยการ/ประกันสังคมจังหวัด/หัวหน้างาน** รับทราบผลตามจำนวนเหรียญที่มีอยู่ของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านตามสีตัวแทน และตามช่องความพึงพอใจ เช่น เจ้าหน้าที่สีเหลือง ถูกหย่อนเหรียญในช่อง “พึงพอใจน้อย” มากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้ **ผู้อำนวยการ/ประกันสังคมจังหวัด/หัวหน้างาน** จึงสังเกตพฤติกรรม วิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหรียญสีเหลือง เพื่อทำความเข้าใจว่า เหตุใดผู้รับบริการส่วนใหญ่จึงรู้สึก “พึงพอใจน้อย” กับเจ้าหน้าที่ท่านนี้ หลังจากนั้น **ผู้อำนวยการ/ประกันสังคมจังหวัด/หัวหน้างาน** จึงหาโอกาสพูดคุย แนะนำ ช่วยเหลือแก้ปัญหา ลดความกดดันต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ท่านนี้ให้ดีขึ้นต่อไป

วิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยกล่องวัดความพึงพอใจที่น่าเสนอ มีต้นทุนต่ำแต่มีประสิทธิภาพสูงต่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นจริง และเมื่อดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจ ย่อมเชื่อมั่นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมที่ดำเนินการปีละครั้ง จะได้ตัวเลขความพึงพอใจระดับที่สูงขึ้นเช่นกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอีกหนึ่งหัวข้อสำรวจที่พบว่า ผู้รับบริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี และรวมถึงหน่วยบริการอื่น จะได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อขอรับบริการ **ค่อนข้างน้อยในการสำรวจปีนี้** โดยในภาพรวมทั้งประเทศ บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ร้อยละ Top 2 Box 86.20 (ตารางที่ 1) ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ร้อยละ Top 2 Box 83.59 เป็นผลมาจากบริการ 5 ด้านที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1.อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย 2.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค 3.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม 4.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ และ 5.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (ดูตารางที่ 4)

สาเหตุที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างน้อยเนื่องจากปี 2564 มีการระบาดของโรคโควิด 19 และทุกหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดหลายด้านจนเกิดความไม่สะดวกต่อผู้มารับบริการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นเหตุสุดสั่วย เพราะหากหน่วยบริการไม่มีมาตรการป้องกันใดๆ ย่อมอาจส่งผลเสียหายต่อสังคมโดยรวมเช่นกัน ดังนั้นผลสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 แม้จะได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการค่อนข้างน้อย แต่เชื่อว่าในปีต่อไป ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความสะดวกเช่นเดิม

กล่าวโดยสรุป รายการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (ร้อยละ Top 2 Box 81.25) ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ (ร้อยละ Top 2 Box 82.81) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และอาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย (ร้อยละ Top 2 Box 83.59)