



## รายงานสรุปผลสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2565

จังหวัดภูเก็ต



เสนอ สำนักงานประกันสังคม

โดย สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
1.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม	2
2.ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูล	3
3.ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต	4
4.ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต	5
5.ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ ปี 2564	10

### ตาราง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมสำนักงานประกันสังคม (138 หน่วยบริการ) ปี 2565 จำแนกตามกลุ่มข้อมูล	2
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2564-2565	4
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2560-2565	4
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2564	5
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2565	7
ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2565	9
ตารางที่ 7 ร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ภาพรวมของทั้ง 138 หน่วยบริการ	12
ตารางที่ 8 ร้อยละความต้องการบริการเสริมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต	13

### ภาพ

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



## รายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต)

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 ผลค่านวนคะแนนเฉลี่ยและร้อยละ 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.ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

ผลคะแนน ที่นำเสนอในตารางที่ 2 เป็นผลมาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ในปี 2564 และปี 2565 ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดภูเก็ต ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการ ณ สำนักงาน ปี 2565 เท่ากับ ร้อยละ 87.42 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.42 จากการสำรวจในปี 2564 (ร้อยละ 85.18) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2564-2565

จังหวัดภูเก็ต	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปี 2564	4.16	85.18	33.59	51.59	12.46	2.11	0.26
ปี 2565	4.31	87.42	43.38	44.04	12.38	0.19	0.00

เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ช่วงปีสำรวจ 2560 ถึงปี 2565 พบว่า มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลสำรวจ รอบ 6 ปี ลดลงร้อยละ -0.44 นำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2560-2565

หน่วยบริการ	ร้อยละ						%เปลี่ยนแปลง 6 ปี (2560-2565)
	2560	2561	2562	2563	2564	2565	
จังหวัดภูเก็ต	91.80	81.20	88.40	83.84	85.18	87.42	-0.44



#### 4.ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดภูเก็ต

ผลสำรวจปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว (ร้อยละ 95.08) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก, การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน, การให้บริการมีความโปร่งใส (ร้อยละ 90.98) ความสุภาพของการแต่งกาย, มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค, การให้บริการถูกต้องครบถ้วน, ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ (ร้อยละ 90.16) ดังนั้น **จุดเด่นในบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต คือ กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ** นำเสนอในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2564

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ ณ หน่วยบริการ	4.22	88.56	35.02	53.54	9.54	1.87	0.03
ภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.23	87.38	36.72	50.66	11.31	1.31	0.00
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.20	86.07	35.25	50.82	12.30	1.64	0.00
ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.20	84.43	36.07	48.36	14.75	0.82	0.00
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.21	86.89	36.89	50.00	10.66	2.46	0.00
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.25	89.34	36.89	52.46	9.02	1.64	0.00
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.29	90.16	38.52	51.64	9.84	0.00	0.00
ภาพรวมกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.29	90.66	39.84	50.82	8.20	1.15	0.00
การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.35	95.08	40.16	54.92	4.92	0.00	0.00
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.32	90.98	41.80	49.18	8.20	0.82	0.00
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.26	88.52	40.98	47.54	8.20	3.28	0.00
มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.23	87.70	36.89	50.82	10.66	1.64	0.00
การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.30	90.98	39.34	51.64	9.02	0.00	0.00

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	87.21	32.13	55.08	9.67	2.95	0.16
อาคารสถานที่สำนักงาน สะอาด/เรียบร้อย	4.14	88.52	27.05	61.48	9.84	1.64	0.00
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	4.24	90.16	35.25	54.92	8.20	1.64	0.00
มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	4.13	85.25	30.33	54.92	12.30	2.46	0.00
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.24	89.34	36.07	53.28	9.02	1.64	0.00
มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	4.06	82.79	31.97	50.82	9.02	7.38	0.82
ภาพรวมการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.17	87.54	32.13	55.41	9.34	3.11	0.00
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.19	86.89	34.43	52.46	10.66	2.46	0.00
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.15	87.70	30.33	57.38	9.02	3.28	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.21	89.34	33.61	55.74	9.02	1.64	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย	4.11	86.89	27.87	59.02	9.84	3.28	0.00
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร รับข่าวสาร	4.16	86.89	34.43	52.46	8.20	4.92	0.00
ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการ	4.23	90.00	34.26	55.74	9.18	0.82	0.00
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.20	89.34	31.97	57.38	9.84	0.82	0.00
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.22	90.16	32.79	57.38	9.02	0.82	0.00
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.24	89.34	34.43	54.92	10.66	0.00	0.00
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.24	90.98	33.61	57.38	8.20	0.82	0.00
ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.27	90.16	38.52	51.64	8.20	1.64	0.00

**ผลสำรวจปี 2565 พบว่า** ผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 86.15) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ (ร้อยละ 87.69) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 87.38) ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 86.77) และด้านคุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 90.92)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 90.92) ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยประเด็น 1.มีความเสมอภาคของการให้บริการ (ร้อยละ 91.54) 2.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ร้อยละ 88.46) 3.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม (ร้อยละ 93.08) 4.การให้บริการมีความโปร่งใส (ร้อยละ 91.54) 5.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ (ร้อยละ 90.00) (ตารางที่ 5)

ทั้งนี้ ผลคะแนนสำรวจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต เฉพาะในด้าน การให้บริการ  
ณ หน่วยบริการ ปี 2565 ร้อยละ 87.78 ต่ำกว่า ผลสำรวจในปี 2564 ร้อยละ 88.56

ด้านช่องทางการสื่อสาร ปี 2565 พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจ Mobile Application  
(SSO CONNECT) สูงสุด ร้อยละ 90.38 (ตารางที่ 5)

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2565**

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ในภาพรวม	4.31	87.42	43.38	44.04	12.38	0.19	0.00
บริการ ณ หน่วยบริการ	4.30	87.78	42.74	45.05	12.00	0.22	0.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	86.15	47.69	38.46	13.85	0.00	0.00
1.การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.38	86.92	50.77	36.15	13.08	0.00	0.00
2.ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.33	84.62	48.46	36.15	15.38	0.00	0.00
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	84.62	44.62	40.00	15.38	0.00	0.00
4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.32	86.15	46.15	40.00	13.85	0.00	0.00
5.ความสุภาพของการแต่งกาย	4.37	88.46	48.46	40.00	11.54	0.00	0.00
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.39	87.69	51.85	35.85	12.00	0.31	0.00
6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	4.39	88.46	50.77	37.69	11.54	0.00	0.00
7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	4.44	88.46	55.38	33.08	11.54	0.00	0.00
8.การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.45	88.46	56.15	32.31	11.54	0.00	0.00
9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.33	85.38	49.23	36.15	13.08	1.54	0.00
10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	4.35	87.69	47.69	40.00	12.31	0.00	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	87.38	40.15	47.23	12.62	0.00	0.00
11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย	4.29	90.00	39.23	50.77	10.00	0.00	0.00
12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	4.26	86.92	39.23	47.69	13.08	0.00	0.00
13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร	4.30	86.92	43.08	43.85	13.08	0.00	0.00
14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.32	87.69	43.85	43.85	12.31	0.00	0.00
15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวก	4.21	85.38	35.38	50.00	14.62	0.00	0.00

รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	4.21	86.77	34.77	52.00	12.46	0.77	0.00
16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.15	82.31	32.31	50.00	17.69	0.00	0.00
17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.23	89.23	33.85	55.38	10.77	0.00	0.00
18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.26	87.69	38.46	49.23	12.31	0.00	0.00
19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย	4.22	89.23	33.85	55.38	9.23	1.54	0.00
20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสารรับข่าวสาร	4.18	85.38	35.38	50.00	12.31	2.31	0.00
คุณภาพของการให้บริการ	4.30	90.92	39.23	51.69	9.08	0.00	0.00
21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.35	91.54	43.08	48.46	8.46	0.00	0.00
22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.23	88.46	34.62	53.85	11.54	0.00	0.00
23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.32	93.08	39.23	53.85	6.92	0.00	0.00
24.การให้บริการมีความโปร่งใส	4.32	91.54	40.00	51.54	8.46	0.00	0.00
25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.29	90.00	39.23	50.77	10.00	0.00	0.00
ช่องทางสื่อสาร	4.33	84.44	48.72	35.71	15.56	0.00	0.00
1.เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.31	85.19	45.37	39.81	14.81	0.00	0.00
2.Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	4.34	90.00	44.29	45.71	10.00	0.00	0.00
3.Mobile Application (SSO CONNECT)	4.47	90.38	56.73	33.65	9.62	0.00	0.00
4.ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	4.00	65.00	35.00	30.00	35.00	0.00	0.00
5.เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	4.32	77.42	54.84	22.58	22.58	0.00	0.00
6.เครือข่ายประกันสังคมตามมาตรา 40	4.33	66.67	66.67	0.00	33.33	0.00	0.00
7.การเผยแพร่ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง	4.23	77.36	45.28	32.08	22.64	0.00	0.00

อย่างไรก็ตาม พบว่า ผลสำรวจปี 2565 บริการ ณ หน่วยบริการ โดยส่วนใหญ่ ยังมีผลคะแนนความพึงพอใจ ต่ำกว่า คะแนนความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ยังห่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการคาดหวัง ร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 86.15 มีส่วนต่างความคาดหวังมากที่สุด 13.85 (ตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และส่วนต่างความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2565**

รายการ	คาดหวัง	พึงพอใจ	ส่วนต่าง	ความหมาย
บริการ ณ หน่วยบริการ	100.00	87.78	12.22	ห่างจากความคาดหวัง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	100.00	86.15	13.85	ห่างจากความคาดหวัง
1.การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	100.00	86.92	13.08	ห่างจากความคาดหวัง
2.ความสุภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	100.00	84.62	15.38	ห่างจากความคาดหวัง
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	100.00	84.62	15.38	ห่างจากความคาดหวัง
4.การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	100.00	86.15	13.85	ห่างจากความคาดหวัง
5.ความสุภาพของการแต่งกาย	100.00	88.46	11.54	ห่างจากความคาดหวัง
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	100.00	87.69	12.31	ห่างจากความคาดหวัง
6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว	100.00	88.46	11.54	ห่างจากความคาดหวัง
7.ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก	100.00	88.46	11.54	ห่างจากความคาดหวัง
8.การให้บริการมีความรวดเร็ว	100.00	88.46	11.54	ห่างจากความคาดหวัง
9.มีความชัดเจนของแผนผัง/ข้อมูลขั้นตอนการบริการ	100.00	85.38	14.62	ห่างจากความคาดหวัง
10.การให้บริการมีความถูกต้องและครบถ้วน	100.00	87.69	12.31	ห่างจากความคาดหวัง
สิ่งอำนวยความสะดวก	100.00	87.38	12.62	ห่างจากความคาดหวัง
11.อาคารสถานที่สำนักงานสะอาด/เรียบร้อย	100.00	90.00	10.00	ห่างจากความคาดหวัง
12.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย/ การแพร่ระบาดของโรค	100.00	86.92	13.08	ห่างจากความคาดหวัง
13.มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคาร	100.00	86.92	13.08	ห่างจากความคาดหวัง
14.ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	100.00	87.69	12.31	ห่างจากความคาดหวัง
15.มีการให้บริการพื้นที่จอดรถและเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวก	100.00	85.38	14.62	ห่างจากความคาดหวัง

รายการ	คาดหวัง	พึงพอใจ	ส่วนต่าง	ความหมาย
การให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	100.00	86.77	13.23	ห่างจากความคาดหวัง
16.การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	100.00	82.31	17.69	ห่างจากความคาดหวัง
17.เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	100.00	89.23	10.77	ห่างจากความคาดหวัง
18.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	100.00	87.69	12.31	ห่างจากความคาดหวัง
19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย	100.00	89.23	10.77	ห่างจากความคาดหวัง
20.มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสารรับข่าวสาร	100.00	85.38	14.62	ห่างจากความคาดหวัง
คุณภาพของการให้บริการ	100.00	90.92	9.08	ห่างจากความคาดหวัง
21.มีความเสมอภาคของการให้บริการ	100.00	91.54	8.46	ห่างจากความคาดหวัง
22.การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	100.00	88.46	11.54	ห่างจากความคาดหวัง
23.การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	100.00	93.08	6.92	ห่างจากความคาดหวัง
24.การให้บริการมีความโปร่งใส	100.00	91.54	8.46	ห่างจากความคาดหวัง
25.ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	100.00	90.00	10.00	ห่างจากความคาดหวัง

## 5. ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของผู้รับบริการที่มีได้ถูกแปลผลเป็นคะแนนความพึงพอใจ

ปี 2564

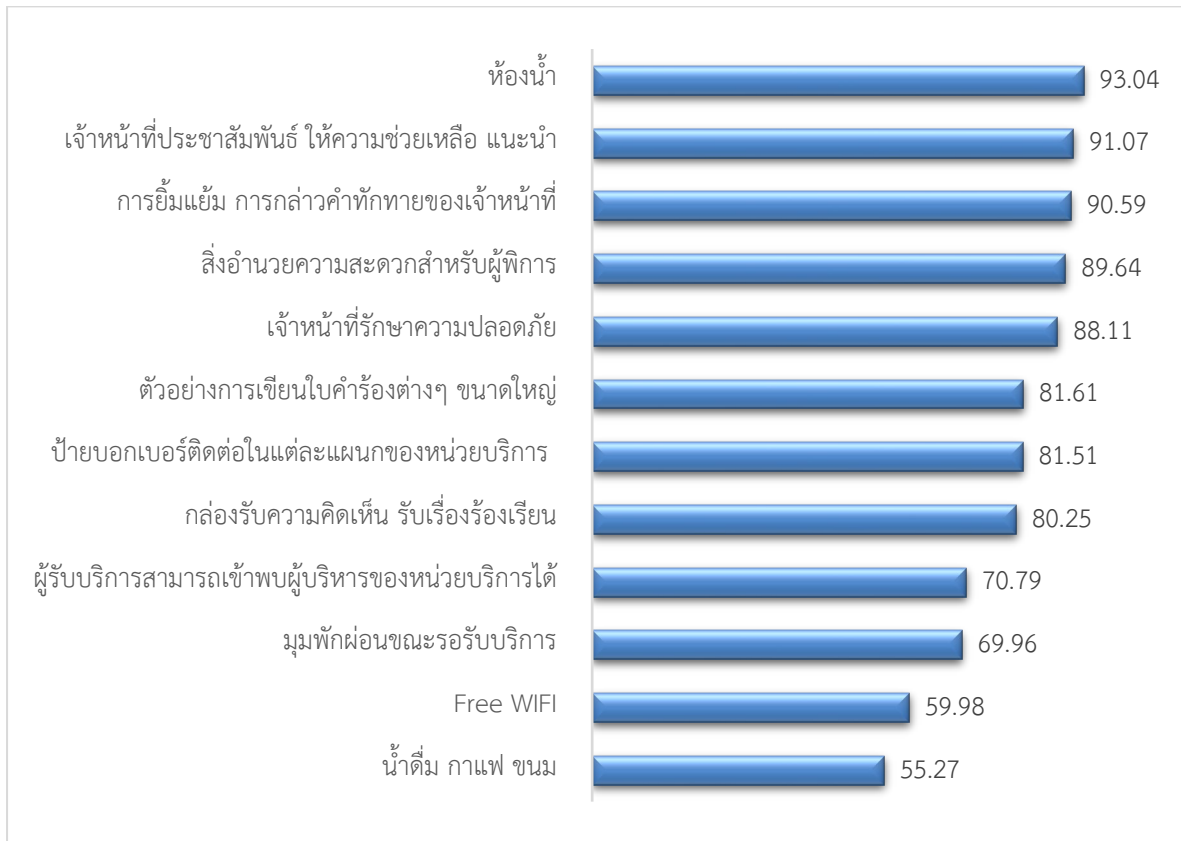
- การแจ้งข่าวสารเฉพาะบุคคล ของสำนักงานประกันสังคม ควรใช้ช่องทาง email หรือ จดหมาย
- คุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 ผู้ประกันตนบางส่วนมองว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ
- เพิ่มพื้นที่บริการที่จอดรถ
- อยากให้เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาวาจาสุภาพ พุดจาไพเราะ
- พัฒนาคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ให้มี service mind
- ที่จอดรถอยู่ไกลจากสำนักงาน
- มีเพียงการทำงานของเจ้าหน้าที่บางท่านที่ให้บริการแล้วรู้สึกประทับใจ
- ปรับปรุง website ให้สามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวก มีข้อมูลครบถ้วน มีประสิทธิภาพไม่ลุ่มป่อย และให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่น มีช่อง live chat ให้บริการตอบข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเป็นผู้มีความรู้ในงานประกันสังคมอย่างแท้จริง และมีทักษะในการอธิบายข้อมูล รวมถึงมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกันตนได้จนสัมฤทธิ์ผล

## ปี 2565

การสำรวจครั้งนี้ ได้สอบถามผู้มารับบริการของแต่ละหน่วยบริการว่า ต้องการบริการเสริมจากหน่วยบริการเรื่องใดบ้าง “เมื่อท่านมาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บริการเสริมต่อไปนี้ บริการใดที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต้องมี หรือ ไม่มีก็ได้” ได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 2.น้ำดื่ม กาแฟ ขนม 3.ห้องน้ำ 4.มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ 5.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือ 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.กล่องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	80.25
12.ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บริหารของหน่วยบริการได้โดยตรงเมื่อมีปัญหาเรื่องเรียน	70.79



สำหรับร้อยละบริการเสริมที่หน่วยบริการจำเป็นต้องมี ที่เป็นความคิดเห็นเฉพาะของสำนักงาน  
ประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต นำเสนอในตารางที่ 8

**ตารางที่ 8 ร้อยละความต้องการบริการเสริมของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต**

บริการเสริมที่ต้องการ	รวมทุก หน่วยบริการ	จังหวัดภูเก็ต
1.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	88.11	96.92
2.น้ำดื่ม กาแฟ ขนม	55.27	39.23
3.ห้องน้ำ	93.04	100.00
4.มุมพักผ่อนขณะรอรับบริการ	69.96	93.85
5.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้ข้อมูลในเบื้องต้น	91.07	100.00
6.ตัวอย่างการเขียนใบคำร้องต่างๆ ขนาดใหญ่	81.61	96.92
7.ป้ายบอกเบอร์ติดต่อในแต่ละแผนกของหน่วยบริการ	81.51	96.92
8.Free WIFI	59.98	74.62
9.การยิ้มแย้ม การกล่าวคำทักทายของเจ้าหน้าที่	90.59	100.00
10.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	89.64	96.92
11.กล่องรับความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	80.25	100.00
12.ผู้รับบริการสามารถเข้าพบผู้บริหารของหน่วยบริการได้โดยตรง เมื่อมีปัญหาเรื่องเรียน	70.79	96.92