

สำนักงานประกันสังคม
พัทลุง

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สำรวจ	จำนวน ผู้ตอบแบบ สำรวจ (ราย)	สัดส่วน (%)
ภาพรวม	104	100.0
เพศ		
ชาย	30	28.8
หญิง	74	71.2
ช่วงอายุ		
15-29	23	22.1
30-39	25	24.0
40-49	19	18.3
50-59	31	29.8
60 ปีขึ้นไป	6	5.8
ระดับการศึกษา		
ประถม/น้อยกว่า	17	16.3
มัธยมต้น	18	17.3
มัธยมปลาย/ปวช.	27	26.0
อนุปริญญา/ปวส.	10	9.6
ปริญญาตรี	30	28.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.9

ความพึงพอใจการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

รายการ	ความพึงพอใจ ภาพรวม	TOP 2 Box	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
			5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
รวมทุกประเภทบริการ	3.78	66.2	29.4	36.7	22.8	14.1	6.7
1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)	4.01	75.3	36.1	39.2	19.6	-	5.2
1.2 บริการทันตกรรม ประเภทใช้ บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)	4.01	74.0	37.5	36.5	20.8	-	5.2
1.3 ทูพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.90	72.8	34.8	38.0	18.5	-	8.7
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)	3.92	69.2	34.1	35.2	25.3	-	5.5
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)	3.94	71.0	35.5	35.5	22.6	-	6.5
1.6 ชราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.87	70.7	35.9	34.8	19.6	-	9.8
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)	3.85	70.3	34.1	36.3	19.8	-	9.9
1.8 ว่างงาน (มาตรา 33)	3.88	68.8	34.4	34.4	23.7	-	7.5
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้า โรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	3.82	67.7	31.2	36.6	23.7	-	8.6
2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษา พยาบาล/ เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	3.54	57.0	18.3	38.7	25.8	12.9	4.3
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย	3.47	54.3	18.5	35.9	25.0	15.2	5.4
2.3 ทูพพลภาพ	3.45	54.3	15.2	39.1	26.1	14.1	5.4
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	3.47	54.8	17.2	37.6	25.8	14.0	5.4

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของ สปส.

รายการ	ความพึงพอใจ ภาพรวม	TOP 2 Box	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
			5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ภาพรวมทุกด้าน	4.43	88.8	59.4	32.4	9.2	3.7	4.5
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน(ผ่านธนาคาร)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	4.76	97.3	78.4	18.9	2.7	-	-
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	97.3	62.2	35.1	2.7	-	-
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	97.3	70.3	27.0	2.7	-	-
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.47	86.7	63.3	23.3	10.0	3.3	-
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	86.7	63.3	23.3	13.3	-	-
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	86.7	60.0	26.7	10.0	3.3	-
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	4.29	88.3	49.4	39.0	5.2	3.9	2.6
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	4.29	85.7	49.4	36.4	9.1	3.9	1.3
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	4.18	79.2	46.8	32.5	14.3	5.2	1.3
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	4.17	81.8	44.2	37.7	10.4	6.5	1.3
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.06	77.9	39.0	39.0	14.3	5.2	2.6
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	5.00	100.0	100.0	-	-	-	-
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.50	100.0	50.0	50.0	-	-	-
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.79	69.2	38.5	30.8	15.4	2.6	12.8
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.	3.39	56.0	29.3	26.7	12.0	17.3	14.7

4. ด้านการให้บริการข้อมูล/ การประชาสัมพันธ์	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงาน ประกันสังคม	3.80	60.0	43.8	16.3	22.5	11.3	6.3
4.2 Mobile Application	3.74	56.8	40.5	16.2	27.0	9.5	6.8
4.3 Facebook ของสำนักงาน ประกันสังคม	3.57	53.3	32.0	21.3	26.7	12.0	8.0
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	3.45	52.1	26.8	25.4	22.5	16.9	8.5
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส.	2.91	44.2	15.4	28.8	15.4	12.5	27.9
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ ข้อมูลหลายช่องทาง	2.92	42.3	17.3	25.0	18.3	11.5	27.9
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบ เกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	2.82	39.4	15.4	24.0	17.3	13.5	29.8
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความต้องการใช้ประโยชน์	2.85	39.4	16.3	23.1	19.2	11.5	29.8
5. ด้านการให้บริการ ทั่วไป	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก							
5.1.1 ความเหมาะสมและความ พร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.58	91.3	68.3	23.1	6.7	1.9	-
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการ ให้บริการมีความพร้อมและ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	91.3	67.3	24.0	7.7	1.0	-
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่							
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	96.2	80.8	15.4	2.9	1.0	-
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการ ให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	4.72	94.2	78.8	15.4	4.8	1.0	-
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.74	96.2	78.8	17.3	2.9	1.0	-
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.68	93.3	76.9	16.3	4.8	1.9	-
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการ สื่อสาร	4.70	96.2	74.0	22.1	3.8	-	-
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.70	97.1	74.0	23.1	1.9	1.0	-
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ ต่างๆ มีความเหมาะสม	4.70	94.2	76.0	18.3	5.8	-	-
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมใน การให้บริการ	4.73	94.2	78.8	15.4	5.8	-	-

**อันดับบริการจำแนกตามประเภทบริการของสำนักงานประกันสังคม
ที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ**

อันดับ	ประเด็นไม่พึงพอใจ	สัดส่วน %
1	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	59.1
2	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	22.7
2	กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	22.7

คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ	TOP 2	สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
			ภาพรวม	Box	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	4.54	92.3	68.3	24.0	3.8	1.0	2.9
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	4.41	85.6	61.5	24.0	10.6	1.9	1.9
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น	4.38	86.5	57.7	28.8	9.6	1.9	1.9
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.37	82.7	60.6	22.1	13.5	1.0	2.9
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดีและ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	86.5	57.7	28.8	12.5	1.0	-
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่จำเป็นต้องมีการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	4.43	85.6	63.5	22.1	9.6	3.8	1.0
2.3 เชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.37	84.6	55.8	28.8	12.5	1.9	1.0
2.4 เชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรมโปร่งใส	4.39	83.7	59.6	24.0	13.5	1.9	1.0