

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ ปี 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวม 93 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.60 และเพศชาย ร้อยละ 34.40 ส่วนใหญ่อยู่ในอายุช่วง 15-29 ปี ร้อยละ 34.40 รองลงมาคืออายุช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 31.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมต้น มากที่สุด ร้อยละ 30.10 รองลงมาคือระดับ มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 29.00

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.394 คิดเป็นร้อยละ 87.88 หรือคิดเป็นคะแนน Top2Boxes ค่าคะแนนที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.88 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ระดับ 3.887

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของสำนักงาน พบว่า การให้บริการด้านที่ความพึงพอใจมีคะแนนสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม ได้แก่ ด้านการให้บริการทางการเงิน(ผ่านธนาคาร) (คะแนน 4.67) ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (คะแนน 4.40) และด้านการให้บริการทั่วไป (คะแนน 4.40) ส่วนด้านที่ความพึงพอใจมีคะแนนต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม ได้แก่ และด้านการให้บริการทางการแพทย์ (คะแนน 4.28) และด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนน 4.22) ตามลำดับ

ในการพัฒนาการให้บริการจึงควรพิจารณาปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการในประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของภาพรวม ซึ่งในสาขานี้หากพิจารณาลักษณะของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมต้นและต่ำกว่าเป็นส่วนใหญ่จึงอาจจะยากในการเข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขณะที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด จึงควรใช้จุดแข็งของเจ้าหน้าที่ในการทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการให้สามารถใช้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากขึ้น ขณะเดียวกันก็ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการแพทย์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการหน่วยบริการทางการแพทย์ที่เป็นพันธมิตร/เครือข่ายได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

ด้านความผูกพันและเชื่อมั่น คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 โดยความผูกพันที่ได้คะแนนลำดับแรก คือ การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นนอน และคะแนนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31 โดยความเชื่อมั่นที่ได้รับคะแนนลำดับแรก คือ เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.394	87.88	4.59	91.88	55.05	36.81	2.65	3.31	2.19
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร)	4.67	93.46	4.87	97.46	70.22	27.24	2.07	0.47	-
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	4.66	93.16	4.86	97.16	72.00	25.16	-	2.84	-
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน	4.64	92.80	4.84	96.80	66.80	30.00	3.20	-	-
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	91.35	4.77	95.35	61.20	34.15	4.65	-	-
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.76	95.28	4.96	99.28	76.70	22.58	0.72	-	-
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการ (บีกซี โลตัส ฯลฯ)	4.72	94.32	4.92	98.32	73.30	25.02	1.68	-	-
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการให้บริการของหน่วยบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.69	93.85	4.89	97.85	71.30	26.55	2.15	-	-
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	4.28	85.56	4.48	89.56	49.74	39.82	1.29	6.73	2.42
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	4.36	87.21	4.56	91.21	54.80	36.41	0.19	6.90	1.70
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	4.29	85.83	4.49	89.83	50.60	39.23	-	8.47	1.70
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	4.17	83.42	4.37	87.42	43.90	43.52	-	10.88	1.70
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	4.43	88.59	4.63	92.59	58.00	34.59	-	7.41	-
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.14	82.73	4.34	86.73	41.40	45.33	6.27	-	7.00
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.22	84.38	4.42	88.38	47.73	40.65	3.16	2.69	5.78
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.42	88.44	4.62	92.44	49.60	42.84	7.56	-	-

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	3.46	69.24	3.66	73.24	22.20	51.04	-	3.66	23.10
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	4.45	88.90	4.65	92.90	59.00	33.90	-	7.10	-
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคม	4.55	90.93	4.75	94.93	60.10	34.83	5.07	-	-
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์	4.40	87.96	4.60	91.96	55.36	36.60	2.13	4.08	1.83
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.47	89.46	4.67	93.46	61.10	32.36	-	5.14	1.40
4.2 Mobile Application	4.37	87.43	4.57	91.43	54.70	36.73	0.67	6.60	1.30
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	4.58	91.55	4.78	95.55	68.10	27.45	-	3.15	1.30
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	4.62	92.39	4.82	96.39	70.80	25.59	-	1.91	1.70
4.5 การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม	4.24	84.80	4.44	88.80	44.10	44.70	5.00	3.20	3.00
4.6 สำนักงานประกันสังคม มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	4.27	85.45	4.47	89.45	47.30	42.15	3.85	3.20	3.50
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	4.27	85.45	4.47	89.45	45.20	44.25	4.00	5.15	1.40
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	4.36	87.17	4.56	91.17	51.60	39.57	3.50	4.30	1.03
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	4.40	87.95	4.60	91.95	52.20	39.76	4.58	2.56	0.91
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.41	4.52	90.41	47.30	43.12	4.86	3.90	0.83
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.34	86.74	4.54	90.74	50.50	40.24	3.50	4.30	1.46
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.30	86.09	4.50	90.09	44.10	45.99	6.21	3.50	0.20
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	88.83	4.64	92.83	54.30	38.53	4.51	2.05	0.61
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	88.24	4.61	92.24	49.50	42.74	7.00	0.40	0.36

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพ เรียบร้อย	4.42	88.46	4.62	92.46	53.80	38.66	4.04	3.20	0.30
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.41	88.24	4.61	92.24	54.80	37.44	3.00	3.20	1.56
5.2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.52	90.39	4.72	94.39	59.10	35.29	4.00	1.40	0.21
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.43	88.62	4.63	92.62	55.00	37.62	4.38	1.72	1.29
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	4.50	89.96	4.70	93.96	57.00	36.96	5.00	0.84	0.20
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	86.74	4.54	90.74	51.60	39.14	4.00	2.50	2.76
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.37	87.38	4.57	91.38	50.50	40.88	4.50	3.22	0.90
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ	4.52	90.39	4.72	94.39	60.90	33.49	4.00	0.30	1.31

ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	ความผูกพัน/ ความเชื่อมั่น		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	4.21	84.25	4.41	88.25	53.23	35.02	1.05	1.28	9.43
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	4.17	83.44	4.37	87.44	51.60	35.84	0.76	1.60	10.20
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จักสมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	4.28	85.59	4.48	89.59	54.80	34.79	1.81	0.50	8.10
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้อื่น	4.22	84.30	4.42	88.30	53.80	34.50	1.00	1.50	9.20
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.18	83.66	4.38	87.66	52.70	34.96	0.64	1.50	10.20
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	4.31	86.24	4.51	90.24	56.53	33.71	0.54	2.83	6.40
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	85.81	4.49	89.81	52.70	37.11	0.69	5.40	4.10
2.2 การเป็นสมาชิกของ สำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	4.30	86.02	4.50	90.02	53.80	36.22	0.48	5.40	4.10
2.3 เชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.32	86.45	4.52	90.45	60.20	30.25	0.15	0.20	9.20
2.4 เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	4.33	86.67	4.53	90.67	59.40	31.27	0.83	0.30	8.20