

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวม 206 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.10 และเพศชาย ร้อยละ 35.90 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 31.10 รองลงมาคืออายุช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 28.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 34.50 รองลงมาคือระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 25.70

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.192 คิดเป็นร้อยละ 83.84 หรือคิดเป็นคะแนน Top2Boxes มีค่าคะแนนที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.84 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาคใต้ที่อยู่ระดับ 3.788

ทั้งนี้บริการด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (คะแนน 4.49) ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) (คะแนน 4.23) และด้านการให้บริการทางการแพทย์ (คะแนน 4.22) ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป (คะแนน 4.05) และด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนน 3.57) ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าด้านการให้บริการทั่วไป ซึ่งเป็นผลโดยตรงของการบริการของหน่วยบริการ มีระดับคะแนนดังนี้ การบริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนน 4.05) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (คะแนน 4.05) และสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนน 4.05) ระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก หน่วยบริการควรที่จะรักษามาตรฐานการบริการแต่สามารถที่จะปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นได้อีก และควรที่จะพัฒนาบริการเพื่อลดจุดอ่อนที่ได้รับคะแนนในลำดับน้อยที่สุดของสาขา คือ การพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งควรนำจุดแข็ง คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีคะแนนในลำดับต้นๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความรู้ความเข้าใจในบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น

สำหรับด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4.00 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกด้าน ส่วนด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อ สำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4.00 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ในระดับที่เท่ากันทุกด้านเช่นเดียวกัน

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.192	83.84	4.39	87.84	36.04	49.98	9.99	-	4.00
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร)	4.23	84.54	4.43	88.54	33.97	54.57	11.46	-	-
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	4.23	84.69	4.43	88.69	33.97	54.72	11.31	-	-
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน	4.23	84.69	4.43	88.69	33.97	54.72	11.31	-	-
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	84.69	4.43	88.69	33.97	54.72	11.31	-	-
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.22	84.40	4.42	88.40	33.97	54.43	11.60	-	-
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการ (บีกซี โลตัส ฯลฯ)	4.22	84.40	4.42	88.40	33.97	54.43	11.60	-	-
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	84.40	4.42	88.40	33.97	54.43	11.60	-	-
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	4.22	84.40	4.42	88.40	33.79	54.61	11.60	-	-
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	4.22	84.40	4.42	88.40	33.55	54.85	11.60	-	-
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	4.22	84.40	4.42	88.40	34.00	54.40	11.60	-	-
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	4.22	84.40	4.42	88.40	33.88	54.52	11.60	-	-
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	4.22	84.40	4.42	88.40	33.55	54.85	11.60	-	-
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.22	84.40	4.42	88.40	33.98	54.42	11.60	-	-
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.57	71.33	3.77	75.33	37.59	36.73	5.68	-	20.00
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.51	90.11	4.71	94.11	57.00	37.11	5.89	-	-

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.39	87.73	4.59	91.73	47.50	44.23	8.27	-	-
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	1.00	20.00	1.00	20.00	-	20.00	-	-	80.00
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคม	4.37	87.46	4.57	91.46	45.87	45.59	8.54	-	-
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์	4.49	89.79	4.69	93.79	54.99	38.80	6.20	-	-
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.49	89.71	4.69	93.71	74.85	18.86	6.29	-	-
4.2 Mobile Application	4.49	89.86	4.69	93.86	54.95	38.91	6.14	-	-
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	4.49	89.71	4.69	93.71	54.95	38.76	6.29	-	-
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	4.49	89.86	4.69	93.86	55.05	38.81	6.14	-	-
4.5 การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม	4.49	89.71	4.69	93.71	55.00	38.71	6.29	-	-
4.6 สำนักงานประกันสังคม มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	4.49	89.86	4.69	93.86	55.00	38.86	6.14	-	-
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	4.49	89.71	4.69	93.71	55.00	38.71	6.29	-	-
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	4.49	89.86	4.69	93.86	55.00	38.86	6.14	-	-
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	4.05	81.00	4.25	85.00	19.83	65.17	15.00	-	-
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	81.00	4.25	85.00	19.65	65.35	15.00	-	-
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.05	81.00	4.25	85.00	19.65	65.35	15.00	-	-
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.05	81.00	4.25	85.00	19.65	65.35	15.00	-	-
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	81.00	4.25	85.00	19.69	65.31	15.00	-	-
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	81.00	4.25	85.00	19.80	65.20	15.00	-	-

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพ เรียบร้อย	4.05	81.00	4.25	85.00	19.85	65.15	15.00	-	-
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.05	81.00	4.25	85.00	19.55	65.45	15.00	-	-
5.2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.05	81.00	4.25	85.00	19.55	65.45	15.00	-	-
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.05	81.00	4.25	85.00	20.15	64.85	15.00	-	-
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	4.05	81.00	4.25	85.00	20.15	64.85	15.00	-	-
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05	81.00	4.25	85.00	20.15	64.85	15.00	-	-
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.05	81.00	4.25	85.00	20.15	64.85	15.00	-	-
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ	4.05	81.00	4.25	85.00	20.15	64.85	15.00	-	-

ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	ความผูกพัน/ ความเชื่อมั่น		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	4.00	79.90	4.20	83.90	21.35	62.55	11.00	5.10	-
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	4.00	79.90	4.20	83.90	21.35	62.55	11.00	5.10	-
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ไม่ได้สมัคร/รู้จักสมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	4.00	79.90	4.20	83.90	21.35	62.55	11.00	5.10	-
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้อื่น	4.00	79.90	4.20	83.90	21.35	62.55	11.00	5.10	-
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.00	79.90	4.20	83.90	21.35	62.55	11.00	5.10	-
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม	4.00	79.90	4.20	83.90	19.93	63.98	12.25	3.85	-
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคม ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	79.90	4.20	83.90	20.15	63.75	12.00	4.10	-
2.2 การเป็นสมาชิกของ สำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	4.00	79.90	4.20	83.90	20.15	63.75	12.00	4.10	-
2.3 เชื่อว่า สำนักงานประกันสังคม เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.00	79.90	4.20	83.90	19.25	64.65	13.00	3.10	-
2.4 เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	4.00	79.90	4.20	83.90	20.15	63.75	12.00	4.10	-