

## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2563

### สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล ปี 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวม 101 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.30 และเพศชาย ร้อยละ 31.70 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 31.70 รองลงมาคืออายุ ช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 23.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 28.70 รองลงมาคือระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 22.80

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.999 คิดเป็น ร้อยละ 79.98 หรือคิดเป็นคะแนน Top2Boxes มีค่าคะแนนที่ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 83.98 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของภาคใต้ที่อยู่ระดับ 3.788

ทั้งนี้บริการด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านการบริการทั่วไป (คะแนน 4.37) ด้านการให้บริการทางการแพทย์ (คะแนน 4.27) ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) (คะแนน 4.13) ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุกด้าน ได้แก่ และด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนน 3.97) และการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (คะแนน 3.23) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงบริการด้านที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ด้านการบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ หน่วยบริการควรจัดเจ้าหน้าที่เป็นหลักในการทำความเข้าใจและให้ความรู้ในการสื่อสารข้อมูล และช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เป็นที่เลี้ยงให้กับผู้มารับบริการ จนสามารถใช้บริการผ่านเทคโนโลยีด้วยตนเอง

ส่วนด้านการให้บริการทั่วไป ซึ่งเป็นผลโดยตรงของการบริการของหน่วยบริการ มีระดับคะแนน ดังนี้ การบริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนน 4.44) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (คะแนน 4.39) และสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนน 4.28) ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจที่มาก หน่วยบริการควรที่รักษามาตรฐานการบริการเช่นนี้ต่อไป

สำหรับด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4.03 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ลำดับแรกด้านความผูกพัน คือ ความสนใจสมัครสมาชิกต่อเนื่อง ส่วนด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4.01 คะแนน โดยคะแนนที่อยู่ลำดับแรกด้านความเชื่อมั่น คือหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และสำนักงานประกันสังคม ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม**

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	3.999	79.98	4.20	83.98	26.43	56.69	9.18	3.72	3.99
<b>1. ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร)</b>	<b>4.13</b>	<b>82.66</b>	<b>4.33</b>	<b>86.66</b>	<b>26.66</b>	<b>60.01</b>	<b>13.34</b>	-	-
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	4.15	83.06	4.35	87.06	27.75	59.31	12.94	-	-
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน	4.09	81.77	4.29	85.77	22.95	62.82	14.23	-	-
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.06	81.13	4.26	85.13	21.05	64.08	14.87	-	-
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.17	83.33	4.37	87.33	29.85	57.48	12.67	-	-
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการ (บีกซี โลตัส ฯลฯ)	4.25	85.00	4.45	89.00	35.88	53.12	11.00	-	-
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการให้บริการของหน่วยบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08	81.67	4.28	85.67	22.45	63.22	14.33	-	-
<b>2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์</b>	<b>4.27</b>	<b>85.36</b>	<b>4.47</b>	<b>89.36</b>	<b>37.33</b>	<b>52.03</b>	<b>10.64</b>	-	-
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ประกันตนเลือก	3.90	78.08	4.10	82.08	8.00	74.08	17.92	-	-
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	4.40	88.08	4.60	92.08	48.20	43.88	7.92	-	-
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	4.31	86.28	4.51	90.28	40.72	49.56	9.72	-	-
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	4.44	88.85	4.64	92.85	51.20	41.65	7.15	-	-
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.28	85.51	4.48	89.51	38.52	50.99	10.49	-	-
<b>3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.97</b>	<b>79.44</b>	<b>4.17</b>	<b>83.44</b>	<b>20.25</b>	<b>63.19</b>	<b>10.02</b>	<b>6.54</b>	-
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.25	85.00	4.45	89.00	35.95	53.05	11.00	-	-

**ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม**

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.25	85.00	4.45	89.00	36.00	53.00	11.00	-	-
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.64	72.78	3.84	76.78	5.00	71.78	5.00	18.22	-
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคม	3.75	75.00	3.95	79.00	4.05	74.95	13.07	7.93	-
<b>4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.23</b>	<b>64.64</b>	<b>3.43</b>	<b>68.64</b>	<b>2.14</b>	<b>62.56</b>	<b>3.31</b>	<b>12.05</b>	<b>19.94</b>
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	3.81	76.23	4.01	80.23	12.98	67.25	7.58	12.19	-
4.2 Mobile Application	3.69	73.73	3.89	77.73	7.00	70.73	6.20	16.07	-
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.65	73.07	3.85	77.07	6.15	70.92	4.73	18.20	-
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	3.58	71.54	3.78	75.54	-	75.54	7.46	17.00	-
4.5 การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม	2.72	54.31	2.72	54.31	1.33	52.98	1.53	4.89	39.27
4.6 สำนักงานประกันสังคม มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	2.76	55.30	2.76	55.30	-	55.30	3.25	4.03	37.42
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	2.82	56.49	2.82	56.49	0.50	55.99	-	11.53	31.98
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	2.82	56.49	2.82	56.49	-	56.49	-	12.62	30.89
<b>5. ด้านการให้บริการทั่วไป</b>	<b>4.37</b>	<b>87.43</b>	<b>4.57</b>	<b>91.43</b>	<b>45.79</b>	<b>45.64</b>	<b>8.57</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.28</b>	<b>85.59</b>	<b>4.48</b>	<b>89.59</b>	<b>38.44</b>	<b>51.16</b>	<b>10.41</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.31	86.19	4.51	90.19	40.57	49.62	9.81	-	-
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	85.00	4.45	89.00	36.30	52.70	11.00	-	-
<b>5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.44</b>	<b>88.86</b>	<b>4.64</b>	<b>92.86</b>	<b>51.54</b>	<b>41.32</b>	<b>7.14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	88.96	4.65	92.96	52.05	40.91	7.04	-	-

## ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพ เรียบร้อย	4.45	88.96	4.65	92.96	51.75	41.21	7.04	-	-
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.42	88.37	4.62	92.37	49.75	42.62	7.63	-	-
5.2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.46	89.16	4.66	93.16	52.62	40.54	6.84	-	-
<b>5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.39</b>	<b>87.82</b>	<b>4.59</b>	<b>91.82</b>	<b>47.38</b>	<b>44.44</b>	<b>8.18</b>	-	-
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	4.44	88.76	4.64	92.76	51.25	41.51	7.24	-	-
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	86.78	4.54	90.78	42.85	47.93	9.22	-	-
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.37	87.38	4.57	91.38	45.35	46.03	8.62	-	-
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรมในการให้บริการ	4.42	88.37	4.62	92.37	50.08	42.29	7.63	-	-

ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม									
รายการ	ความผูกพัน/ ความเชื่อมั่น		Top2Boxes		สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม</b>	<b>4.03</b>	<b>80.54</b>	<b>4.23</b>	<b>84.54</b>	<b>22.75</b>	<b>61.79</b>	<b>11.15</b>	<b>4.31</b>	<b>-</b>
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	4.10	81.98	4.30	85.98	24.00	61.98	14.02	-	-
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จักสมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	4.02	80.40	4.22	84.40	18.00	66.40	15.60	-	-
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้อื่น	4.02	80.40	4.22	84.40	25.00	59.40	8.38	7.22	-
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	3.97	79.41	4.17	83.41	24.00	59.41	6.59	10.00	-
<b>2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สำนักงานประกันสังคม</b>	<b>4.01</b>	<b>80.25</b>	<b>4.21</b>	<b>84.25</b>	<b>26.41</b>	<b>57.84</b>	<b>6.32</b>	<b>9.44</b>	<b>-</b>
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	81.19	4.26	85.19	27.00	58.19	8.16	6.65	-
2.2 การเป็นสมาชิกของ สำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	4.00	80.00	4.20	84.00	26.55	57.45	5.63	10.37	-
2.3 เชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	4.01	80.20	4.21	84.20	27.00	57.20	5.81	9.99	-
2.4 เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	3.98	79.60	4.18	83.60	25.10	58.50	5.67	10.73	-