

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจในบริการและร้อยละความพึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.417	89.04	54.73	34.31	9.04	1.81	0.12
ความพึงพอใจในบริการที่สำนักงาน	4.409	88.34	54.78	33.56	9.60	1.94	0.13
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.251	87.71	38.95	48.76	10.72	1.57	0.00
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.294	90.20	41.18	49.02	7.84	1.96	0.00
ความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.281	88.89	40.52	48.37	9.80	1.31	0.00
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.150	83.66	34.64	49.02	13.07	3.27	0.00
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.190	86.27	33.99	52.29	12.42	1.31	0.00
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.340	89.54	44.44	45.10	10.46	0.00	0.00
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.479	90.31	60.46	29.85	6.86	2.83	0.00
การให้บริการตามลำดับคิว	4.556	92.81	64.71	28.10	5.23	1.96	0.00
ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ	4.549	90.85	66.67	24.18	6.54	2.61	0.00
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.529	92.81	63.40	29.41	3.92	3.27	0.00
การแสดงผลแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.386	88.89	52.94	35.95	7.84	3.27	0.00
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.444	88.89	58.82	30.07	7.84	3.27	0.00
วันและเวลาเปิดให้บริการ	4.412	87.58	56.21	31.37	9.80	2.61	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.520	91.11	61.83	29.28	7.97	0.92	0.00
ความสะอาดของสถานที่	4.523	90.20	62.75	27.45	9.15	0.65	0.00
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.647	95.42	70.59	24.84	3.27	1.31	0.00
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	4.562	92.81	64.71	28.10	5.88	1.31	0.00

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.444	88.24	56.86	31.37	11.11	0.65	0.00
การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์	4.425	88.89	54.25	34.64	10.46	0.65	0.00
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.336	80.78	55.16	25.62	17.52	1.05	0.65
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.248	75.16	50.33	24.84	24.18	0.65	0.00
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.497	86.27	65.36	20.92	12.42	0.65	0.65
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	4.516	86.27	65.36	20.92	13.73	0.00	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ลำเอียง	4.183	77.12	43.79	33.33	20.92	1.31	0.65
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร	4.235	79.08	50.98	28.10	16.34	2.61	1.96
คุณภาพของการให้บริการ	4.446	91.37	56.34	35.03	5.49	3.14	0.00
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.582	94.77	64.05	30.72	4.58	0.65	0.00
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.595	96.73	63.40	33.33	2.61	0.65	0.00
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.529	94.12	62.09	32.03	2.61	3.27	0.00
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.314	87.58	48.37	39.22	7.84	4.58	0.00
ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.209	83.66	43.79	39.87	9.80	6.54	0.00
การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.523	98.32	54.03	44.30	1.68	0.00	0.00
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.700	100.00	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00
การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.733	100.00	73.33	26.67	0.00	0.00	0.00

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	4.071	92.86	14.29	78.57	7.14	0.00	0.00
การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile	4.483	100.00	48.33	51.67	0.00	0.00	0.00
การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่)	4.539	97.75	56.18	41.57	2.25	0.00	0.00
การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการตน มาตรา 40 (บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส)	4.400	86.67	53.33	33.33	13.33	0.00	0.00

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจในบริการช่องทางสื่อสารต่างๆ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้บริการผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	4.718	97.20	74.84	22.37	2.58	0.22	0.00
เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.770	97.30	79.73	17.57	2.70	0.00	0.00
Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	4.571	97.14	61.43	35.71	1.43	1.43	0.00
Mobile Application	4.581	98.39	59.68	38.71	1.61	0.00	0.00
ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	4.535	97.18	56.34	40.85	2.82	0.00	0.00
เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	4.813	96.00	85.33	10.67	4.00	0.00	0.00
เครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40	4.867	95.56	91.11	4.44	4.44	0.00	0.00
ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม	4.926	98.53	94.12	4.41	1.47	0.00	0.00

ตารางที่ 3 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส	4.053	84.74	22.25	62.49	13.55	1.71	0.00
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม)	4.220	88.10	35.71	52.38	10.12	1.79	0.00
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม)	4.054	79.76	28.57	51.19	17.26	2.98	0.00
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม)	3.964	79.76	18.45	61.31	18.45	1.79	0.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (หลักคุณธรรม)	4.048	89.82	15.57	74.25	9.58	0.60	0.00
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส)	4.000	83.13	18.07	65.06	15.66	1.20	0.00
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า)	4.089	90.48	19.05	71.43	8.93	0.60	0.00
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ)	3.994	82.14	20.24	61.90	14.88	2.98	0.00

ตารางที่ 4 คะแนนความผูกพัน

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความผูกพันโดยรวม	3.975	72.92	27.78	45.14	24.21	2.58	0.30
ความผูกพันทางกาย	3.982	75.89	26.19	49.70	20.54	3.27	0.30
แม้ท่านมีสิทธิออกจากการทำงาน ผู้ประกันตน แต่ท่านยังต้องการ เป็นผู้ประกันตนต่อไป	3.976	76.19	26.19	50.00	19.64	3.57	0.60
ท่านต้องการเป็นผู้ประกันตนกับ สำนักงานประกันสังคมตลอดไปใน ระยะยาว	3.988	75.60	26.19	49.40	21.43	2.98	0.00
ความผูกพันทางวาจา	3.943	72.02	25.89	46.13	24.70	2.98	0.30
หากมีผู้สอบถามเกี่ยวกับสำนักงาน ประกันสังคม และท่านมีความรู้ใน เรื่องดังกล่าว ท่านจะช่วยอธิบาย ข้อมูลให้ทราบ	3.940	71.43	25.60	45.83	25.60	2.98	0.00
หากมีผู้รับทราบข้อมูลสำนักงาน ประกันสังคมที่คลาดเคลื่อนและ ท่านทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ท่านจะ ช่วยชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง	3.946	72.62	26.19	46.43	23.81	2.98	0.60
ความผูกพันทางใจ	4.000	70.83	31.25	39.58	27.38	1.49	0.30
ท่านพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ กับสำนักงานประกันสังคมเพื่อ สำนักงานประกันสังคมจะนำ ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการให้ ดียิ่งขึ้น	3.976	69.64	29.76	39.88	28.57	1.79	0.00
ท่านปรารถนาให้ประชาชนคนไทย เป็นผู้ประกันตนกับสำนักงาน ประกันสังคม เพื่อให้คนไทยมี ความมั่นคงในชีวิตและสำนักงาน ประกันสังคมเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.024	72.02	32.74	39.29	26.19	1.19	0.60

สรุปพื้นที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี มีคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 4.417 คะแนน และมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- คาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามต่อผู้ประกันตน