

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

ผลสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ปี 2563 มีผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น 177 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 และเพศชาย ร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี (ร้อยละ 31.10) ช่วงอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 24.90) ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 23.20) ช่วงอายุ 15-29 (ร้อยละ 17.50) และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 3.40) ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 35.60) รองลงมาเป็นมัธยมปลาย/ปวช. (ร้อยละ 28.20) อนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 10.70) ระดับประถมหรือน้อยกว่า (ร้อยละ 8.50) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 5.10) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 50.00)

ผลคะแนนความพึงพอใจภาพรวมของจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของปริมาณผลที่อยู่ในระดับ 3.74

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของจังหวัดนนทบุรีใน 5 ด้านหลัก พบว่า จังหวัดนนทบุรีได้รับคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการทางการเงินผ่านธนาคาร (คะแนน 4.26) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริการทั่วไป (คะแนน 4.07) ด้านบริการทางการแพทย์ (คะแนน 3.81) ด้านการให้บริการข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ (คะแนน 3.09) และด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนน 3.08) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าคะแนนความพึงพอใจของสำนักงานจังหวัดนนทบุรีที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (คะแนน 4.11) มีคะแนนสูงเป็นอันดับแรก ของด้านบริการทั่วไป รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนน 4.07) และสิ่งอำนวยความสะดวก (คะแนน 4.02) ตามลำดับ

สำหรับในประเด็นที่ได้คะแนนมาก ถือเป็นจุดแข็งของจังหวัดนนทบุรี คือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสำนักงานจังหวัดนนทบุรีควรรักษาจุดแข็งนี้ โดยใช้เจ้าหน้าที่เป็นหลักในการทำความเข้าใจและให้ความรู้ในการสื่อสารข้อมูล และช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยผู้รับบริการน่าจะยังไม่สามารถให้บริการด้านนี้เองได้ ก็ควรจะเปลี่ยนเป็นให้บริการ ณ เคาเตอร์ โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกและเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้มารับบริการ

ด้านความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันในระดับมากคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 โดยประเด็นด้านการบอกต่อให้ผู้ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน เป็นความผูกพันที่มีคะแนนสูงเป็นอันดับแรก ส่วนความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 โดยประเด็นด้านหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นความเชื่อมั่นที่มีคะแนนสูงเป็นอันดับแรก

หน้า 6 จาก 7

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม						
รายการ	ความพึงพอใจ	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ภาพรวมทุกด้าน ✓	3.66	16.15	32.80	25.61	11.95	13.49
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน (ผ่านธนาคาร) <i>อันดับ 1.</i>	4.26	20.34	53.74	19.37	4.52	2.02
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	4.09	16.10	50.60	21.80	9.20	2.30
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านให้บริการชำระเงิน	4.11	9.20	63.20	18.40	8.00	1.10
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	16.10	50.60	27.60	3.40	2.30
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	4.43	25.80	58.10	12.90	-	3.20
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการ (บีกซี โลตัส ฯลฯ)	4.37	25.80	51.60	16.10	6.50	-
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.40	29.00	48.40	19.40	-	3.20
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	3.81	16.56	30.33	33.38	17.09	2.65

อันดับ 3

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม						
รายการ	ความพึงพอใจ	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ป่วยเลือก	3.83	16.60	30.50	36.40	12.60	4.00
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	3.76	12.60	32.50	35.80	16.60	2.60
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	3.80	14.60	33.80	31.10	18.50	2.00
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	3.97	23.20	29.10	31.10	14.60	2.00
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.69	15.90	25.80	32.50	23.20	2.60
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.08	13.32	21.10	18.39	14.51	32.68
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยประกันตน/ การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.80	13.30	20.00	6.70	13.30	46.70
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	2.93	13.30	20.00	13.30	13.30	40.00
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.33	11.90	23.80	28.60	16.70	19.00
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	3.25	14.70	20.60	25.00	14.70	25.00
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/ การประชาสัมพันธ์	3.09	10.90	19.70	24.69	17.11	27.60
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	3.45	14.10	26.30	28.30	13.10	18.20
4.2 Mobile Application	3.41	17.10	22.00	24.40	18.30	18.30
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.32	13.00	23.40	27.30	15.60	20.80
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยประกันตนมาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	3.28	10.80	28.40	24.30	10.80	25.70

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม						
รายการ	ความพึงพอใจ	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานประกันสังคม	2.81	7.90	16.40	19.80	20.30	35.60
4.6 สำนักงานประกันสังคม มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	2.81	10.20	13.00	19.20	22.60	35.00
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น	2.82	7.90	13.00	26.60	18.60	33.90
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์	2.84	6.20	15.30	27.70	17.50	33.30
5. ด้านการให้บริการทั่วไป	4.07	19.63	39.12	32.20	6.54	2.50
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	16.95	39.27	36.44	3.39	3.95
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.04	17.50	40.70	33.90	4.00	4.00
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	16.40	37.90	39.00	2.80	4.00
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	19.49	41.24	28.53	8.62	2.12
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	20.30	40.70	28.80	7.90	2.30
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย	4.12	20.30	43.50	26.60	7.30	2.30
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.03	18.60	39.50	30.50	9.00	2.30

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม						
รายการ	ความพึงพอใจ	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
5.2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.05	18.60	41.20	28.20	10.20	1.70
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	22.46	36.86	31.64	7.63	1.41
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร	4.13	23.20	36.20	32.20	7.30	1.10
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	22.60	36.70	31.10	7.90	1.70
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม	4.08	22.60	34.50	32.80	8.50	1.70
5.3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ	4.14	21.50	40.10	30.50	6.80	1.10

ความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม						
รายการ	ความพึงพอใจ	สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	ภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม	3.76	26.55	37.15	25.42	7.20	3.67
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนือง	3.79	28.80	40.70	18.60	4.00	7.90
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จักสมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นนอน	3.80	28.80	36.20	23.70	9.00	2.30
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้อื่น	3.77	25.40	36.70	28.80	7.30	1.70
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม รวมถึงกิจกรรมที่ สำนักงานประกันสังคมจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	3.67	23.20	35.00	30.50	8.50	2.80
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม	3.66	21.33	36.58	31.78	7.63	2.68
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดีและสำนักงานประกันสังคมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	22.60	39.00	28.20	7.90	2.30
2.2 การเป็นสมาชิกของ สำนักงานประกันสังคม ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.59	19.80	35.60	32.80	7.90	4.00
2.3 เชื่อว่า สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	3.64	21.50	35.00	32.20	9.00	2.30

2.4 เชื่อมั่นว่า สำนักงานประกันสังคม สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้ อย่างยุติธรรม โปร่งใส	3.69	21.50	36.70	33.90	5.60	2.30
--	------	-------	-------	-------	------	------