บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๓๑๑ ๒๖๓๐ ต่อ ๘๔
ที่ ชม ๐๐๓๐/ ๗๐๔๔ **วันที่** ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ขอส่งรายงานผลการตอบสำรวจความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑,๓๙๒ ราย แยกเป็น

- กลุ่มงานประกันสังคม ๑ ๑๘๓ ราย
- กลุ่มงานประกันสังคม ๒ ๒๑๕ ราย
- กลุ่มงานประกันสังคม ๓ ๓๓๓ ราย
- กลุ่มงานการเงินและบัญชี ๖๖๑ ราย

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพชรมนต์ หล่อมากทรัพย์)
นักวิชาการแรงงาน

(นางสาวจิราพร ขุนนา)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ

(นางสาวลัดดา แซ่ลี้)
ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

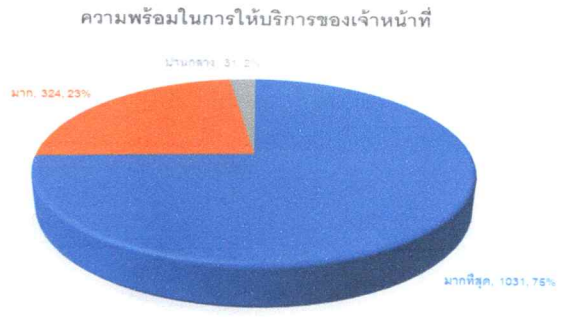
การจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน

ผู้มาติดต่อตอบว่ามีการจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน จำนวน ๙ ราย

<u>หมายเหตุ</u> ทั้งนี้ ผู้มาติดต่อที่ตอบว่า "มี" มิได้ระบุรายละเอียดการจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน อาจเป็นการเลือกตอบผิดพลาดได้ (human error)

การประเมินเจ้าหน้าที่

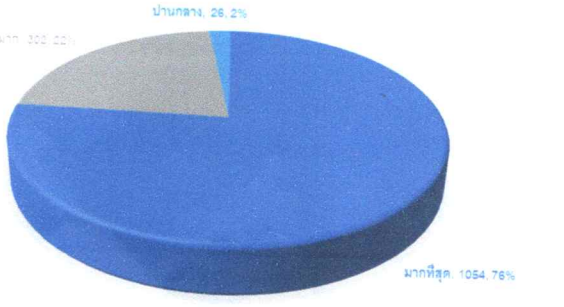
- ความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด



- ให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

- ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

- ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

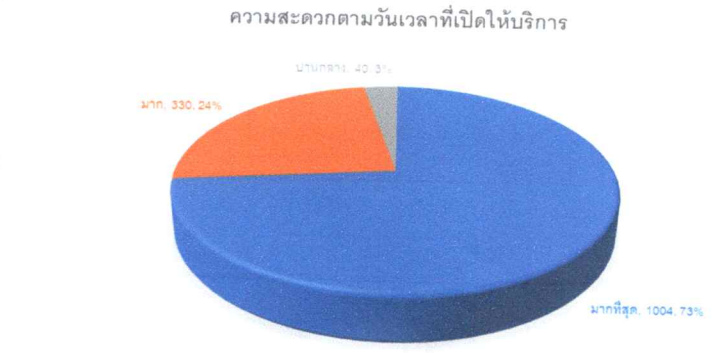


- ข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะ

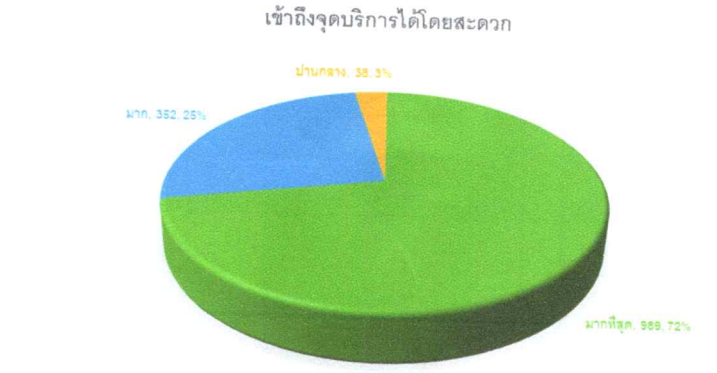
ข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
บริการดีมาก ประทับใจ / แนะนำ ตอบคำถามได้ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย / พูดจาสุภาพ / รวดเร็ว ใส่ใจ / เป็นกันเอง น่ารักมาก / เต็มที่ในการช่วยเหลือประชาชน อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี	๘๕
เจ้าหน้าที่ควรปรับภาษาในการอธิบายให้ง่ายขึ้น เพราะบางคนก็ไม่เข้าใจ / อย่าไปหงุดหงิดใส่เขา	๒
พนักงานกดคิวยังไม่รู้จักงานส่วนต่าง ๆ ดีเท่าที่ควร ทำให้มีความสับสน	๒
เจ้าหน้าที่กดบัตรคิวกับตรวจเอกสารควรเป็นคนละคนกัน เสียเวลารอนาน	๑
ปรับปรุงเจ้าหน้าที่บางคนให้พูดจาสุภาพและเป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ	๑
อยากให้เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลให้ถูกต้อง กระชับ	๑
พูดจาไม่ดี ดูเอกสารไม่ดี ผลักภาระให้เจ้าหน้าที่ช่องอื่น	๑
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรมิดชิด เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑
ปรับปรุงหน้าตาคำพูดให้เต็มใจทำงาน	๑
คุยกับผู้สูงอายุน้อย ๆ หน่อย ผมรอนาน	๑
เจ้าหน้าที่พูดเสียงเบาไปหน่อย	๑
เจ้าหน้าที่ยิ้มไม่เป็น	๑

การประเมินภาพรวม

- ได้รับความสะดวกตามวันเวลาที่เปิดให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด



- สามารถเข้าถึงจุดบริการได้โดยสะดวก อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด



- สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

- ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

- ข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะ

ข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ภาพรวมดีขึ้นทุกอย่างตั้งแต่ย้ายมาที่ใหม่ สะดวกสบาย รวดเร็ว สะอาด	๕
รักษาคุณภาพการบริการแบบนี้ตลอดไป / รักษามาตรฐานแบบนี้ไว้	๓
ชื่นชมในการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ ขอให้พัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป	๑
ประทับใจทุกหน่วยงานของประกันสังคม /ไว้วางใจประกันสังคม	๒
เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ เพราะดูแล้วทุกคนทำงานหลายหน้าที่เยอะมาก / เพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำช่องการให้บริการในแต่ละห้อง ให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	๖
อยากให้มีตู้กดเงินหรือตู้ ATM	๔
น่าจะมี wifi	๓
อยากให้มีที่จอดรถพอเพียง สะดวกสบาย / โรงจอดรถจักรยานยนต์	๓
อยากให้สามารถจ่ายเงินผ่าน QR code ในแอพแบงค์ได้ / มีแอพพลิเคชั่นที่ชำระเงินออนไลน์ได้	๓
แอร์ไม่เย็น / ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้มีความเย็นอย่างทั่วถึง	๒
ในเว็บไซต์บอกเรื่องการเตรียมเอกสารไม่ชัดเจนทำให้เสียเวลา	๑
พัฒนาให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นอีก	๑
ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ เรื่องมาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ ด้านหน้า สนง.	๑
เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม	๑
น่าจะมีจุดบริการถ่ายเอกสารในตัวอาคารแต่ละอาคาร	๑
ปากกาหาย ปรับปรุงหน่อย	๑
รอคิวนานไปหน่อย	๑
ป้ายบอกทางมาสำนักงานใหม่ควรมีหลาย ๆ จุด	๑
พนักงาน call center พูดจาไม่ดี อธิบายเข้าใจคนเดียว รีบพูดรีบวางตลอด	๑
ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีกระดาษทิชชู	๑
ช่องจ่ายเงินมีเยอะ แต่มีคนรับเงินไม่กี่คน ที่เหลือมีไว้ทำไมเหรอ	๑