



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๓๑๑ ๒๖๓๐ ต่ ๘๔

ที่ ชม ๐๐๓๐/๖๑๓

วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

เรียน ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ขอส่งรายงานผลการตอบสำรวจความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ - ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔ จำนวน ๙๕๑ ราย แยกเป็น

- | | | |
|---------------------------|-----|-----|
| - กลุ่มงานประกันสังคม ๑ | ๑๗๓ | ราย |
| - กลุ่มงานประกันสังคม ๒ | ๑๒๗ | ราย |
| - กลุ่มงานประกันสังคม ๓ | ๒๒๔ | ราย |
| - กลุ่มงานการเงินและบัญชี | ๔๒๒ | ราย |

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพชรมนต์ หล่อมากทรัพย์)

นักวิชาการแรงงาน

(นางสาวจิราพร ชุนนา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ

(นางจินดา พิชญ์ชานน)

ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

การจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน

ผู้มาติดต่อตอบว่ามีการจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน จำนวน ๒ ราย

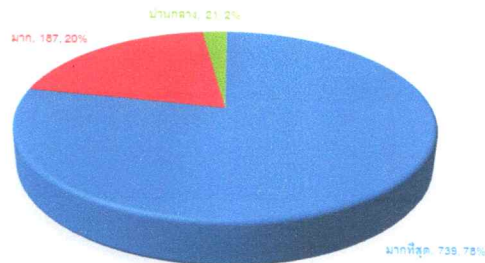
หมายเหตุ ทั้งนี้ ผู้มาติดต่อที่ตอบว่า “มี” มิได้ระบุรายละเอียดการจ่ายใต้โต๊ะหรือสินบน อาจเป็นการเลือกตอบผิดพลาดได้ (human error)

การประเมินเจ้าหน้าที่

- ความพร้อมในการให้บริการ

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

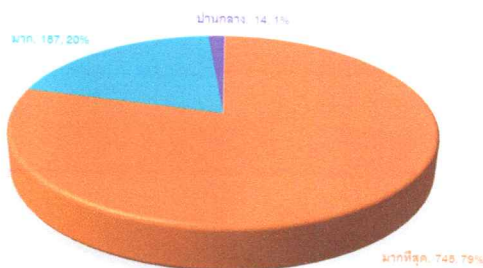
ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



- ให้บริการด้วยความเสมอภาค

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

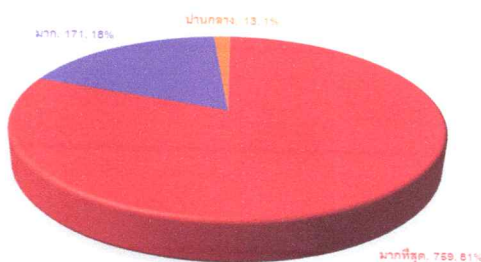
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง



- ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

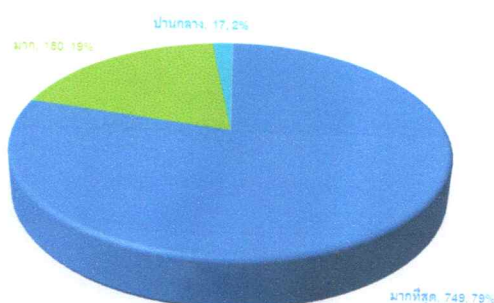
ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง



- ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจง



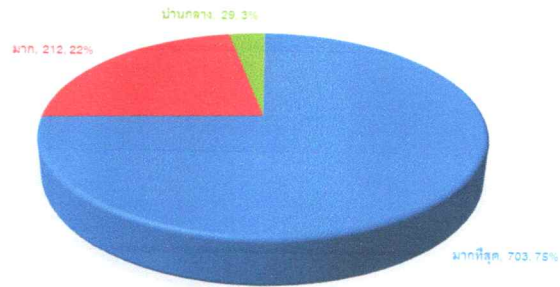
- ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
บริการดีมาก / ประทับใจ	๔๐
ให้ข้อมูล-คำแนะนำได้ชัดเจน / ให้ความช่วยเหลือดี	๒๐
เจ้าหน้าที่พูดเพราะ สุภาพ ใส่ใจในการให้บริการ	๑๐
ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕
รวดเร็วดี / รวดเร็วกว่าเมื่อก่อนมาก	๕
ทำงานให้ไวขึ้น พูดคุยกับพนักงานคนอื่นให้น้อยลง	๑
ระหว่างให้บริการมีโทรศัพท์สายนอกโทรเข้ามาสอบถามตลอด ทำให้ได้รับบริการล่าช้า	๑
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หน้าบอกบุญไม่รับ	๑

การประเมินภาพรวม

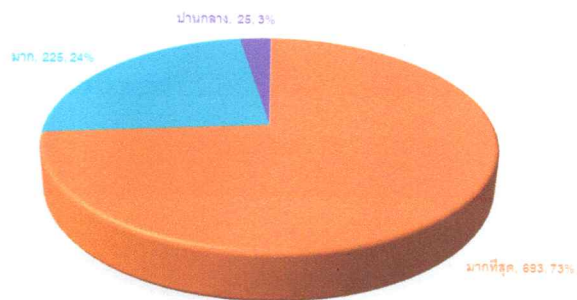
- ได้รับความสะดวกตามวันเวลาที่เปิดให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ความสะดวกตามวันเวลาที่เปิดให้บริการ



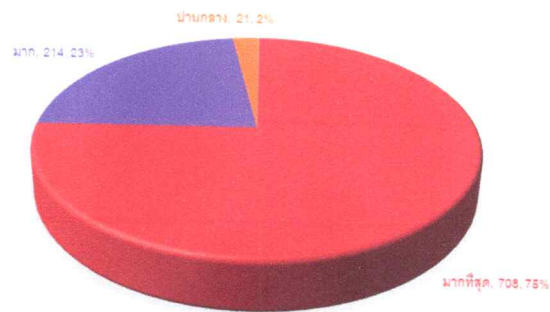
- สามารถเข้าถึงจุดบริการได้โดยสะดวก อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

เข้าถึงจุดบริการได้โดยสะดวก



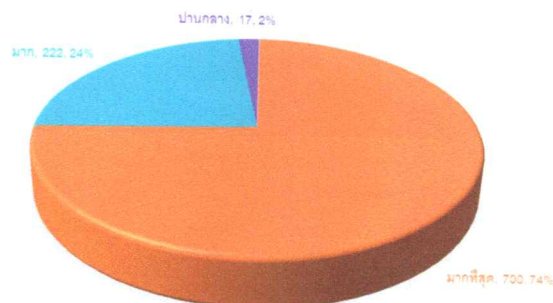
- สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม



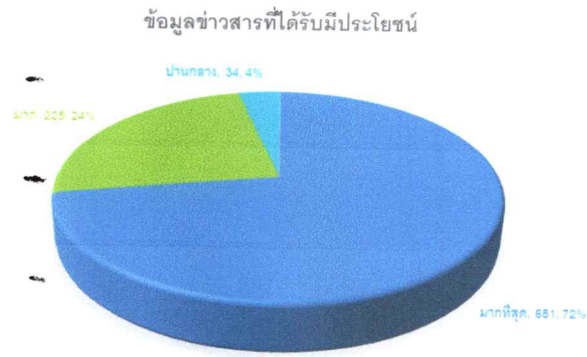
- ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ได้รับบริการตรงตามความต้องการ



- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด



- ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ควรมีตู้ ATM เพราะไม่มีระบบรับโอนเงิน	๑๓
ทำดีแล้ว / มีการปรับปรุงให้ทันสมัย กว้างขวาง สะอาดขึ้น ดูเป็นมืออาชีพ	๘
ที่ถ่ายเอกสาร	๖
เพิ่มเจ้าหน้าที่/เปิดเคาน์เตอร์บริการเพิ่ม (การเงิน) รอนานมาก	๖
ควรมีโรงอาหาร/ร้านกาแฟ/ร้านขายของ เพราะรอนาน ง่วงนอน	๓
ควรมีระบบจ่ายเงินผ่านแอป	๓
เพิ่มพนักงานโทรศัพท์เยอะ ๆ และพูดจาสุภาพ	๑
อยากให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ในวันอาทิตย์ได้	๑
ได้ยินเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน เพราะมีหลายงานอยู่ที่นี่เดียวกัน	๑
ห้องน้ำไม่สะอาด	๑
ปรับปรุงที่จอดรถ ขาวแดงห้ามจอดเด็ดขาด ห้ามจอดทางโค้ง รปภ.ต้องเข้มงวดกว่านี้	๑
ไม่มีที่จอดรถจักรยานยนต์	๑
ระบบคิวมีตัวเลือกเยอะมาก	๑
เรียกคิวสับสน	๑
อยากให้ข้อมูลอัปเดตทันต่อเหตุการณ์ ช่องทางรับข้อมูลต้องเข้าถึงง่าย มีสื่อที่อธิบายให้เข้าใจได้ง่าย	๑
ระบบออนไลน์ยุ่งยาก ทำไม่ต้องมาขอรหัส น่าจะตั้งเองได้	๑
ลดความยุ่งยากทางเอกสาร ให้พัฒนาระบบออนไลน์ทดแทน	๑
เพิ่มสิทธิประโยชน์ / เพิ่มอัตราเงินคืนให้แก่สมาชิก	๑
อยากให้ช่วยเหลือมาตรา ๓๙ บ้าง	๑