

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี ๒๕๕๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555



จัดทำโดย: กองวิจัยและพัฒนา

สำนักงานประกันสังคม

กระทรวงแรงงาน

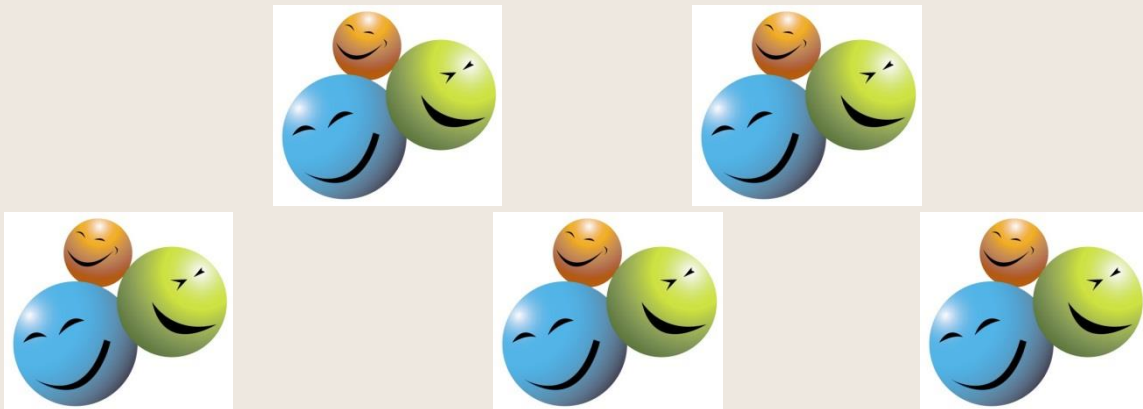
คำนำ

ระบบประกันสังคมเป็นระบบที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้แรงงานและครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้ว่าระบบประกันสังคมในประเทศไทยจะดำเนินการมาเป็นเวลา 40 ปีแล้วก็ตาม สำนักงานประกันสังคมยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทายาท ผู้มีสิทธิ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส สำนักงานประกันสังคม จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2555 และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจขึ้น

โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้ในครั้งนี้จะประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันพิจารณากำหนดนโยบายการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการของหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในอนาคตเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

กองวิจัยและพัฒนา
สำนักงานประกันสังคม



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานประกันสังคมโดยกองวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม และนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยทำการสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์จากผู้ที่เคยติดต่อกองทุนประกันสังคมหรืองานกองทุนเงินทดแทนกับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด หรือสาขามาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาท ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ และผู้รับมอบฉันทะจากทั่วประเทศ ประกอบกับการสอบถามความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย

1. ผลการสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์

1.1 งานกองทุนประกันสังคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม จาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.04 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศ จาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 77.92 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคมมีความพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการ พบว่า

1) ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน กองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั้ง 8 ด้านสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก รองลงมา ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ สำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกองทุนประกันสังคมด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขา ศรีราชา

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกองทุนประกันสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

5) ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยบริการที่ มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการ ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี

6) ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11

7) ด้านช่องทางการให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกองทุนประกันสังคมด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขา ศรีราชา

8) ด้านการประชาสัมพันธ์ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน กองทุนประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู

9) ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครนายก

10) หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี ที่ผ่านมามีจำนวน 6 หน่วยบริการ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 12 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสระบุรี สาขาหนองแค สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

1.2 งานกองทุนเงินทดแทน

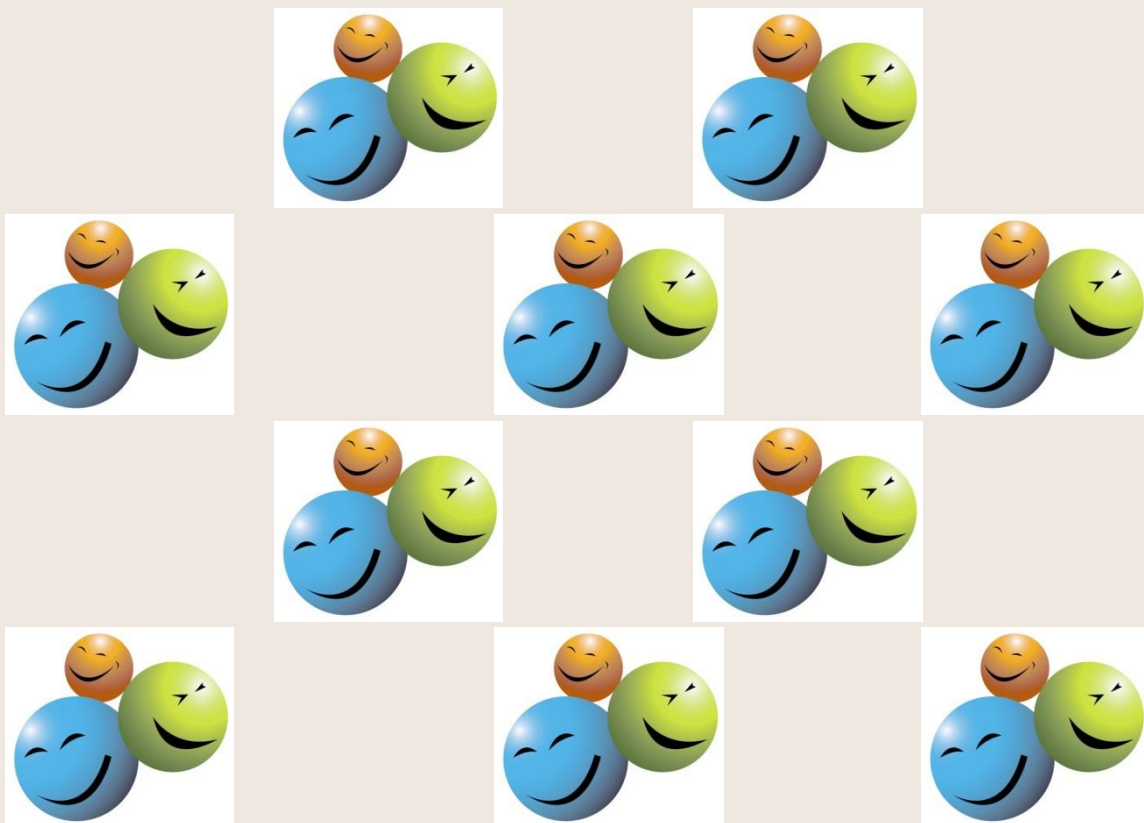
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม จาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านเงินทดแทน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.32 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั้งประเทศ จาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั้งประเทศมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการพบว่า

- 1) ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั้ง 8 ด้านสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง** รองลงมาได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก** และ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก**
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง**
- 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม**
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก**
- 5) ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง** **ตาก** และ **นครปฐม**

- 6) ด้านเงินทดแทน หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านเงินทดแทนสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง**
- 7) ด้านช่องทางการให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขา ศรีราชา**
- 8) ด้านการประชาสัมพันธ์ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก**
- 9) ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ หน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง**
- 10) หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีจำนวน 5 หน่วยบริการ ได้แก่ **สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา**



สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

i

บทที่ 1 บทนำ

1

บทที่ 2 ผลการศึกษา

5

บทที่ 3 บทสรุป

162

ภาคผนวก

190

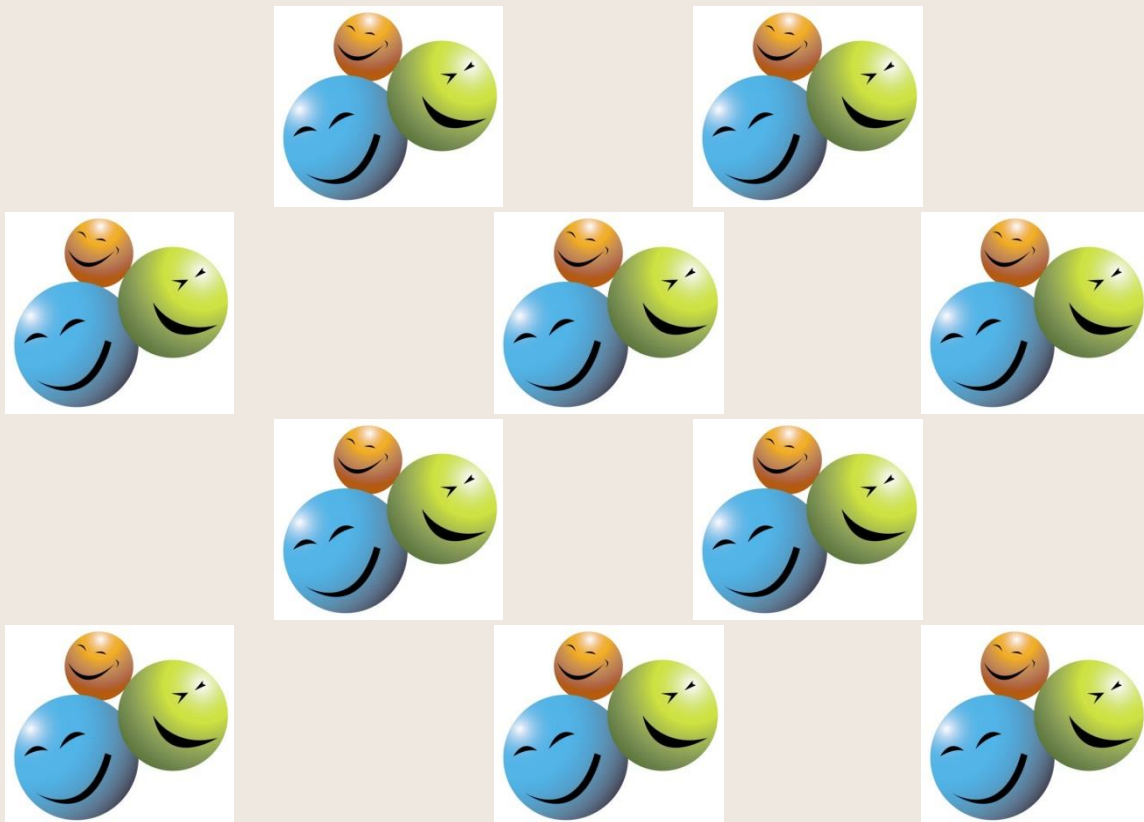


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	7
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	7
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	7
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	8
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ	8
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	9
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทของงานกองทุน ประกันสังคมที่เคยรับบริการ	9
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทของงานกองทุน เงินทดแทนที่เคยรับบริการ	10
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ของการรับบริการ	10
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	11
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	12
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	14
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม	15
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม	15
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน ประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	17

ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม	18
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ	19
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั้งประเทศ	20
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้านและรายหน่วยบริการ	23
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและรายหน่วยบริการ	27
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	33
ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	34
ตารางที่ 24	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 25	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	36
ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านเงินทดแทน	37
ตารางที่ 27	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม	37
ตารางที่ 28	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 29	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์	40
ตารางที่ 30	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ	41

ตารางที่ 31	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน เงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศ	42
ตารางที่ 32	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้านและรายหน่วยบริการ	45
ตารางที่ 33	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและรายหน่วยบริการ	49
ตารางที่ 34	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม	152
ตารางที่ 35	ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของ สำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการช่องทางอื่น ๆ	153



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม ปี 2555 จำแนกรายด้าน	16
แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ในภาพรวมทั่วประเทศ ปี 2555 จำแนกรายด้าน	20
แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม ปี 2555 จำแนกรายด้าน	38
แผนภูมิที่ 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ในภาพรวมทั่วประเทศ ปี 2555 จำแนกรายด้าน	42



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555



จัดทำโดย: กองวิจัยและพัฒนา

สำนักงานประกันสังคม

กระทรวงแรงงาน

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือการบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงาน

จากข้อมูลสถิติ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2554 สำนักงานมีหน่วยบริการซึ่งประกอบด้วย สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด และสาขา รวมทั้งสิ้น 105 หน่วยบริการ กระจายอยู่ทั่วประเทศ ให้บริการโดยข้าราชการลูกจ้างประจำพนักงานราชการและพนักงานประกันสังคมจำนวนทั้งสิ้น 6,001 คน มีนายจ้างที่จะต้องมาติดต่อกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนจำนวนกว่า 4 แสนราย มีลูกจ้างผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายคุ้มครองประมาณ 10 ล้านกว่าคน มีสถิติการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนงานกองทุนประกันสังคมสูงถึง 31.6 ล้านครั้ง และสถิติการให้บริการจ่ายเงินทดแทนงานกองทุนเงินทดแทน 1.5 แสนครั้ง หากเปรียบเทียบข้อมูลเหล่านี้กับข้อมูลสถิติของสำนักงานเมื่อ 10 ปีที่แล้วจะพบว่า ปัจจุบันมีจำนวนนายจ้างเพิ่มขึ้น 265 % จำนวนลูกจ้างผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น 79% และการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนงานกองทุนประกันสังคมเพิ่มขึ้น 139 % ถึงแม้ว่าการให้บริการจ่ายเงินทดแทนงานกองทุนเงินทดแทนจะลดลง 19% แต่เมื่อมองในภาพรวมแล้วภารกิจงานของสำนักงานประกันสังคมเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากในขณะที่บุคลากรของสำนักงานเพิ่มขึ้นเพียง 27% เท่านั้น แสดงให้เห็นถึงปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรรายบุคคลที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดมาและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอีกในอนาคต เนื่องจากสำนักงานมีแผนที่จะขยายขอบข่ายความคุ้มครองงานประกันสังคมไปยังกลุ่มแรงงานนอกระบบให้ครอบคลุมผู้ประกอบอาชีพอิสระในทุกกลุ่มอาชีพทุกระดับรายได้ให้ทั่วถึงถ้วนหน้ามากขึ้น รวมทั้งการเสนอขอแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองครอบคลุมถึงบุตรและคู่สมรสของผู้ประกันตน ปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เพื่อให้สำนักงานเป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้าและรักษาเสถียรภาพกองทุน สำนักงานได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555 ขึ้นเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และรายงานผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียนของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนด้านการ

สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัด พื้นที่ และสาขาทั่วประเทศ
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

3. ขอบเขตการศึกษา

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เคยติดต่องานกองทุนประกันสังคมหรืองานกองทุนเงินทดแทนกับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด หรือสาขา มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาท ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ และผู้รับมอบฉันทะจากทั่วประเทศ พร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล และจัดทำรายงานสรุปผลที่ได้จากการสำรวจพร้อมข้อเสนอแนะทั้งในภาพรวมทั่วประเทศและรายหน่วยบริการ

ประชากรในการศึกษาในกองทุนประกันสังคม ประกอบด้วย นายจ้าง จำนวน 404,195 ราย และผู้ประกันตน จำนวน 10,499,993 คน

ประชากรในการศึกษาในกองทุนเงินทดแทน ประกอบด้วย นายจ้าง จำนวน 338,270 ราย และลูกจ้าง จำนวน 8,222,960 คน

พื้นที่ที่ทำการศึกษา เลือกพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการสำรวจทุกพื้นที่ทุกจังหวัดและทุกสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 105 หน่วยบริการ

4. ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้วิธีการสำรวจทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็น ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จากกองวิจัยและพัฒนาไปยังสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศแบบสุ่มและให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามปิดผนึกส่งคืนกองวิจัยและพัฒนาทางไปรษณีย์ รวมทั้งการสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย

จำนวนตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการประมวลผลครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะและสัดส่วนที่ต้องการไว้ล่วงหน้า คือกำหนดจำนวนตัวอย่างของทุกหน่วยบริการเท่ากันทุกหน่วยหน่วยละ 100 ตัวอย่าง ประกอบด้วย นายจ้าง 25 ตัวอย่าง ผู้ประกันตน 75 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 10,500 ตัวอย่าง

สำนักงาน ประกัน สังคม	จำนวน หน่วย บริการ	จำนวนตัวอย่าง						
		งานกองทุนประกันสังคม			งานกองทุนเงินทดแทน			รวมทั้งสิ้น
		นายจ้าง	ผู้ประกันตน	รวม	นายจ้าง	ผู้ประกันตน	รวม	
พื้นที่	12	14 × 12 = 168	42 × 12 = 504	672	11 × 12 = 132	33 × 12 = 396	528	1,200
จังหวัด	76	14 × 76 = 1,064	42 × 76 = 3,192	4,256	11 × 76 = 836	33 × 76 = 2,508	3,344	7,600
สาขา	17	14 × 17 = 238	42 × 17 = 714	952	11 × 17 = 187	33 × 17 = 561	748	1,700
รวม	105	1,470	4,410	5,880	1,155	3,465	4,620	10,500

การสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกสัมภาษณ์เชิงลึกจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในหน่วยบริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย จำนวน 5 หน่วยบริการ ประกอบด้วย นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล หน่วยบริการละ 7 ตัวอย่าง รวม 35 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์และประมวลผล ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ร้อยละ	ระดับความพอใจ
5	4.25 – 5.00	85.00 – 100.00	พอใจมาก
4	3.50 – 4.24	70.00 – 84.90	พอใจ
3	2.75 – 3.49	55.00 – 69.90	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ
2	2.00 – 2.74	40.00 – 54.90	ไม่พอใจ
1	1.00 – 1.99	20.00 – 39.90	ไม่พอใจมาก

หมายเหตุ: กรณีไม่มีความเห็น/ไม่ตอบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 7 เดือน โดยมีแผนการดำเนินงานดังนี้

ลำดับงาน	ปี 2555						
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ขออนุมัติโครงการ	←→						
2. ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจ	←→						
3. รวบรวมแบบ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และบันทึกข้อมูล		←→					
4. ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS				←→			
5. วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงาน						←→	

6. งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

เงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2555 ของกองวิจัยและพัฒนาและสำนักงานเลขานุการกรม

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สำนักงานประกันสังคมได้ทราบถึงลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

7.2 สำนักงานประกันสังคมได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

7.3 สำนักงานประกันสังคมได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อลดข้อร้องเรียนให้น้อยลงและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



บทที่ 2

ผลการสำรวจ

สำนักงานประกันสังคมโดยกองวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม และนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยทำการสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์จากผู้ที่เคยติดต่อกองทุนประกันสังคมหรืองานกองทุนเงินทดแทนกับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด หรือสาขามาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาท ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ และผู้รับมอบฉันทะจากทั่วประเทศ ประกอบกับการสอบถามความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย

1. การสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์

การดำเนินการสำรวจข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน โดยกองวิจัยและพัฒนาได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมในทุกพื้นที่ทุกจังหวัดและทุกสาขาทั่วประเทศ ทางไปรษณีย์แบบสุ่มและให้ผู้ตอบแบบสอบถามปิดผนึกส่งคืนกองวิจัยและพัฒนาทางไปรษณีย์ การเลือกตัวอย่างในการจัดส่งแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของหน่วยบริการทั้งหมด 105 หน่วยบริการ เท่าๆ กัน หน่วยบริการละ 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วย นายจ้าง 100 ตัวอย่าง ผู้ประกันตน 300 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 42,000 ตัวอย่าง

เนื้อหาในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2.5 ด้านสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ด้าน คือ

- 3.1 ด้านช่องทางการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม
- 3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม
- 3.3 ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2.5 ด้านเงินทดแทน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ด้าน คือ

- 3.1 ด้านช่องทางการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน
- 3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์งานกองทุนเงินทดแทน
- 3.3 ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับมายังกองวิจัยและพัฒนาจำนวนทั้งสิ้น 11,007 แบบ ประกอบด้วยผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำนวน 6,097 คน และผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำนวน 4,910 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท รายละเอียดตามตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	1,739	28.52	1,680	34.22	3,419	31.06
หญิง	4,335	71.10	3,205	65.27	7,540	68.50
ไม่ระบุ	23	0.38	25	0.51	48	0.44
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
≤ 30	1,549	25.41	1,239	25.23	2,788	25.33
31 – 40	2,294	37.62	1,738	35.40	4,032	36.63
41 – 50	1,479	24.26	1,225	24.95	2,704	24.57
> 50	687	11.27	633	12.89	1,320	11.99
ไม่ระบุ	88	1.44	75	1.53	163	1.48
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	476	7.81	544	11.08	1,020	9.27
มัธยมศึกษาตอนต้น	533	8.74	518	10.55	1,051	9.55
มัธยมศึกษาตอนปลาย	712	11.68	581	11.83	1,293	11.75
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	1,649	27.04	1,342	27.33	2,991	27.17
ปริญญาตรี	2,471	40.53	1,737	35.38	4,208	38.23
สูงกว่าปริญญาตรี	181	2.97	131	2.67	312	2.83
ไม่ระบุ	75	1.23	57	1.16	132	1.20
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
≤ 7,000	1,443	23.67	1,260	25.66	2,703	24.56
7,001 – 10,000	1,796	29.45	1,540	31.36	3,336	30.31
10,001 – 13,000	934	15.32	651	13.26	1,585	14.40
13,001 – 16,000	548	8.99	510	10.39	1,058	9.61
> 16,000	1,284	21.06	886	18.05	2,170	19.71
ไม่ระบุ	92	1.51	63	1.28	155	1.41
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ผู้รับบริการส่วนมากเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 รองลงมาเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และ นายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจ ส่วนมากอยู่ในสถานประกอบการขนาด 11 – 50 คน โดยผู้รับบริการที่เคยติดต่อกองทุนประกันสังคมส่วนมากติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด รองลงมาคือติดต่อเพื่อจ่ายเงินสมทบ และติดต่อเพื่อเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล ส่วนผู้รับบริการที่เคยติดต่อกองทุนเงินทดแทนส่วนมากติดต่อเพื่อจ่ายเงินสมทบ รองลงมาคือติดต่อเพื่อยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย และรับเงินทดแทน ซึ่งส่วนมากมีความถี่ในการติดต่อน้อยกว่าเดือนละครั้ง รายละเอียดตามตารางที่ 5 – 9

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ	958	15.71	646	13.16	1,604	14.57
ผู้ประกันตนตามมาตรา 33	2,745	45.02	2,318	47.21	5,063	46.00
ผู้ประกันตนตามมาตรา 39	926	15.19	807	16.43	1,733	15.74
ผู้ประกันตนตามมาตรา 40	416	6.82	402	8.19	818	7.43
ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	81	1.33	51	1.04	132	1.20
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	198	3.25	154	3.14	352	3.20
ไม่ระบุ	773	12.68	532	10.83	1,305	11.86
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ

ขนาดสถานประกอบการ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 คน	885	14.52	714	14.54	1,599	14.53
11 – 50 คน	3,355	55.03	2,722	55.44	6,077	55.21
51 – 100 คน	645	10.58	604	12.30	1,249	11.35
101 – 200 คน	396	6.49	308	6.27	704	6.39
มากกว่า 200 คน	507	8.31	357	7.27	864	7.85
ไม่ระบุ	309	5.07	205	4.18	514	4.67
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทของงานกองทุนประกันสังคมที่เคยรับบริการ

ประเภทของงานที่เคยรับบริการ	กองทุนประกันสังคม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน	2,157	12.56
เลือก/เปลี่ยนสถานพยาบาล	2,302	13.40
แจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง	909	5.29
จ่ายเงินสมทบ	2,419	14.09
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีเจ็บป่วย	2,461	14.33
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีคลอดบุตร	1,979	11.52
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีทุพพลภาพ	177	1.03
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีตาย	360	2.10
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร	1,782	10.38
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีชราภาพ	293	1.71
ยื่นขอรับประโยชน์กรณีว่างงาน	702	4.09
รับเงินประโยชน์ทดแทน	1,173	6.83
ขอรับเงินสมทบคืน	302	1.76
อุทธรณ์	33	0.19
ไม่ระบุ	123	0.72
รวม	17,172	100.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทของงานกองทุนเงินทดแทนที่เคยรับบริการ

ประเภทของงานที่เคยรับบริการ	กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขึ้นทะเบียนนายจ้าง	950	10.65
แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง	749	8.39
รายงานค่าจ้าง	745	8.35
จ่ายเงินสมทบ	2,073	23.23
ยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย	1,911	21.42
ยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ	131	1.47
ยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ	122	1.37
ยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีตาย	163	1.83
รับเงินทดแทน	1,124	12.60
ขอรับเงินสมทบคืน	251	2.81
อุทธรณ์	47	0.53
ไม่ระบุ	656	7.35
รวม	8,922	100.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ของการรับบริการ

ความถี่ของการรับบริการ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งเดียว	634	10.40	558	11.36	1,192	10.83
นานๆ ครั้ง	3,754	61.57	3,219	65.56	6,973	63.35
เดือนละครั้ง	980	16.07	590	12.02	1,570	14.26
เดือนละ 2 ครั้ง	247	4.05	123	2.51	370	3.36
มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง	269	4.41	168	3.42	437	3.97
ไม่ระบุ	213	3.50	252	5.13	465	4.23
รวม	6,097	100.0	4,910	100.0	11,007	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม วัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม โดยมีผลการสำรวจรายด้านเป็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการมีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก ไม่ซับซ้อน เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.83 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และการมีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. มีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	692	4,349	661	162	28	205	6,097	3.97	พอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก ไม่ซับซ้อน	884	3,942	821	198	49	203	6,097	3.96	พอใจ
3. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	1,188	4,027	519	114	28	221	6,097	4.10	พอใจ
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	782	3,967	877	181	61	229	6,097	3.93	พอใจ
5. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	877	4,125	681	135	43	236	6,097	4.00	พอใจ
	รวมเฉลี่ย							3.99 (79.83)	พอใจ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านบุคลากรผู้ให้บริการจาก 4 เรื่อง ได้แก่เรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง และเรื่องการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.75 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดีของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องบุคลากรสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเรื่องบุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเองน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ				
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1,267	3,523	881	197	69	160	6,097	4.00	พอใจ	
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1,137	3,403	1,038	239	95	185	6,097	3.93	พอใจ	
3. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง	977	3,613	1,002	228	82	195	6,097	3.92	พอใจ	
4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี	1,196	4,039	531	88	35	208	6,097	4.11	พอใจ	
	รวมเฉลี่ย								3.99 (79.75)	พอใจ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจาก 5 เรื่อง ได้แก่เรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน เรื่องมีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ และแบบฟอร์มขอรับบริการ เรื่องมีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด เรื่องสถานที่โดยรวมที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย และเรื่องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.29 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการมี ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือการมีสถานที่โดยรวมที่สะอาดเป็นระเบียบเป็น สัดส่วนและปลอดภัย และมีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์และแบบฟอร์มขอรับบริการ ทั้งนี้ ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องการมีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาดสำหรับผู้พิการ และห้องน้ำสะอาดน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ความพึงพอใจ							เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ	รวม			
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	1,183	3,879	720	109	21	185	6,097	4.07	พอใจ	
2. มีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์และแบบฟอร์มขอรับบริการ	951	3,732	977	155	43	239	6,097	3.96	พอใจ	
3. มีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด	686	3,755	1,170	203	44	239	6,097	3.86	พอใจ	
4. สถานที่โดยรวมสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย	888	4,010	811	135	30	223	6,097	3.99	พอใจ	
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก	831	3,922	938	134	39	233	6,097	3.95	พอใจ	
	รวมเฉลี่ย								3.96 (79.29)	พอใจ

4. ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก 4 เรื่อง ได้แก่เรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย เรื่องมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน เรื่องการให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน จริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็น ร้อยละ 77.87 โดยมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และเรื่องการให้บริการทั่วถึง

เสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	781	3,761	1,099	167	58	231	6,097	3.90	พอใจ
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน	608	3,812	1,181	195	72	229	6,097	3.84	พอใจ
3. การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	728	3,812	1,043	206	65	243	6,097	3.88	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	828	3,969	881	116	46	257	6,097	3.96	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.89 (77.87)	พอใจ

5. ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมจาก 4 เรื่อง ได้แก่ เรื่องกองทุนประกันสังคมช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นคงในชีวิต เรื่องผู้รับบริการทราบดีถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีสิทธิได้รับ เรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม และเรื่องแบบฟอร์มขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.56 โดยมีความพึงพอใจเรื่องกองทุนประกันสังคมช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นคงในชีวิตมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องผู้รับบริการทราบดีถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีสิทธิได้รับ ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม

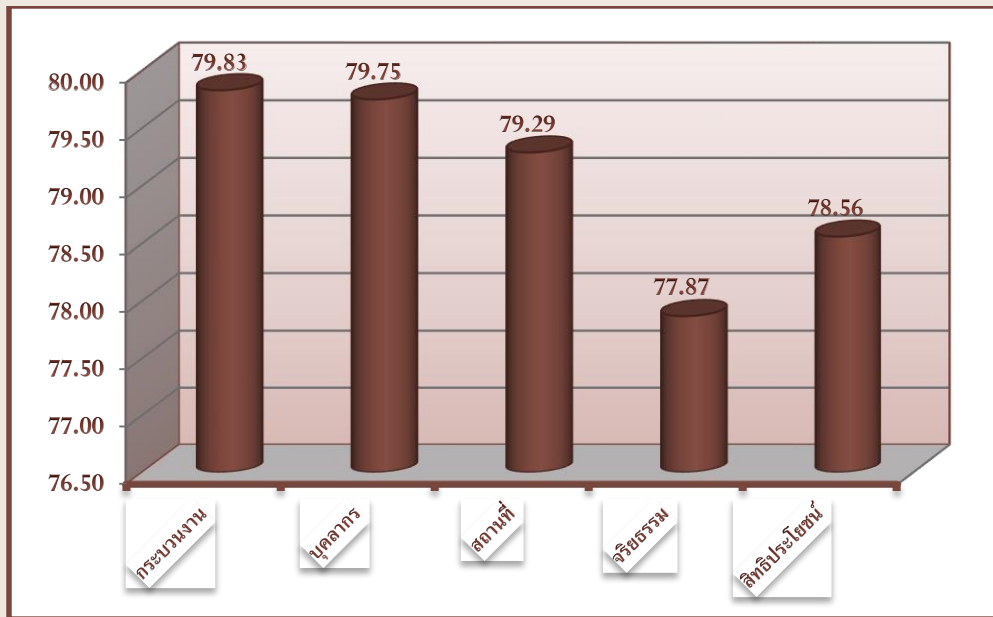
รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. กองทุนประกันสังคมช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในชีวิต	1,277	3,574	833	166	55	192	6,097	4.03	พอใจ
2. ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านมีสิทธิได้รับ	953	3,690	983	206	63	202	6,097	3.93	พอใจ
3. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม	852	3,572	1,073	285	101	214	6,097	3.85	พอใจ
4. แบบฟอร์มขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย	837	3,774	995	210	53	228	6,097	3.91	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.93 (78.56)	พอใจ

ผลการสำรวจในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.04 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ	3.99	79.83	พอใจ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.99	79.75	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.29	พอใจ
4. ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.89	77.87	พอใจ
5. ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม	3.93	78.56	พอใจ
รวมเฉลี่ย	3.95	79.04	พอใจ

แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม ปี 2555 จำแนกรายด้าน



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมต่อการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมต่อการให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องวัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ ดังนี้

1. ด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคมจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี เรื่องการให้บริการผ่านไปรษณีย์ เรื่องการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น และเรื่องการให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคมในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.34 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชีมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	703	3,959	811	114	28	482	6,097	3.96	พอใจ
2. การให้บริการผ่านธนาคาร/ทัก บัญชี	693	4,052	777	80	25	470	6,097	3.98	พอใจ
3. การให้บริการผ่านไปรษณีย์	534	3,919	973	116	27	528	6,097	3.90	พอใจ
4. การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น	564	3,869	851	148	24	641	6,097	3.92	พอใจ
5. การให้บริการผ่านหน่วยบริการ เคลื่อนที่	495	3,605	1,110	184	46	657	6,097	3.83	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.92 (78.34)	พอใจ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์ เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดประชุมชี้แจง และเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 75.97 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตและการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัครน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้านการ
ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ				
1. การประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์	766	3,543	1,250	171	50	317	6,097	3.87	พอใจ	
2. การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำ ชุมชน/อาสาสมัคร	405	3,116	1,689	277	82	528	6,097	3.66	พอใจ	
3. การประชาสัมพันธ์ผ่าน วารสาร/แผ่นพับ/ซีดี	635	3,653	1,195	181	57	376	6,097	3.85	พอใจ	
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัด ประชุมชี้แจง	465	3,393	1,496	208	62	473	6,097	3.74	พอใจ	
5. การประชาสัมพันธ์ผ่าน อินเทอร์เน็ต	626	3,668	1,108	137	50	508	6,097	3.87	พอใจ	
	รวมเฉลี่ย								3.80 (75.97)	พอใจ

3. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย เรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องคุณภาพของการให้บริการ และเรื่องแพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.71 โดยมีความพึงพอใจเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย และเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องแพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม ด้าน
สถานพยาบาลที่ให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. มีสถานพยาบาลและเครือข่าย ให้เลือกหลากหลาย	967	3,124	1,269	332	212	194	6,097	3.77	พอใจ
2. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความ เหมาะสม	782	3,711	998	243	136	227	6,097	3.85	พอใจ
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	652	2,985	1,594	426	253	187	6,097	3.61	พอใจ
4. คุณภาพของการให้บริการ	627	3,270	1,341	402	250	207	6,097	3.65	พอใจ
5. แพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ	526	3,110	1,467	473	321	200	6,097	3.56	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.69 (73.71)	พอใจ

ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวม
ทั่วประเทศ

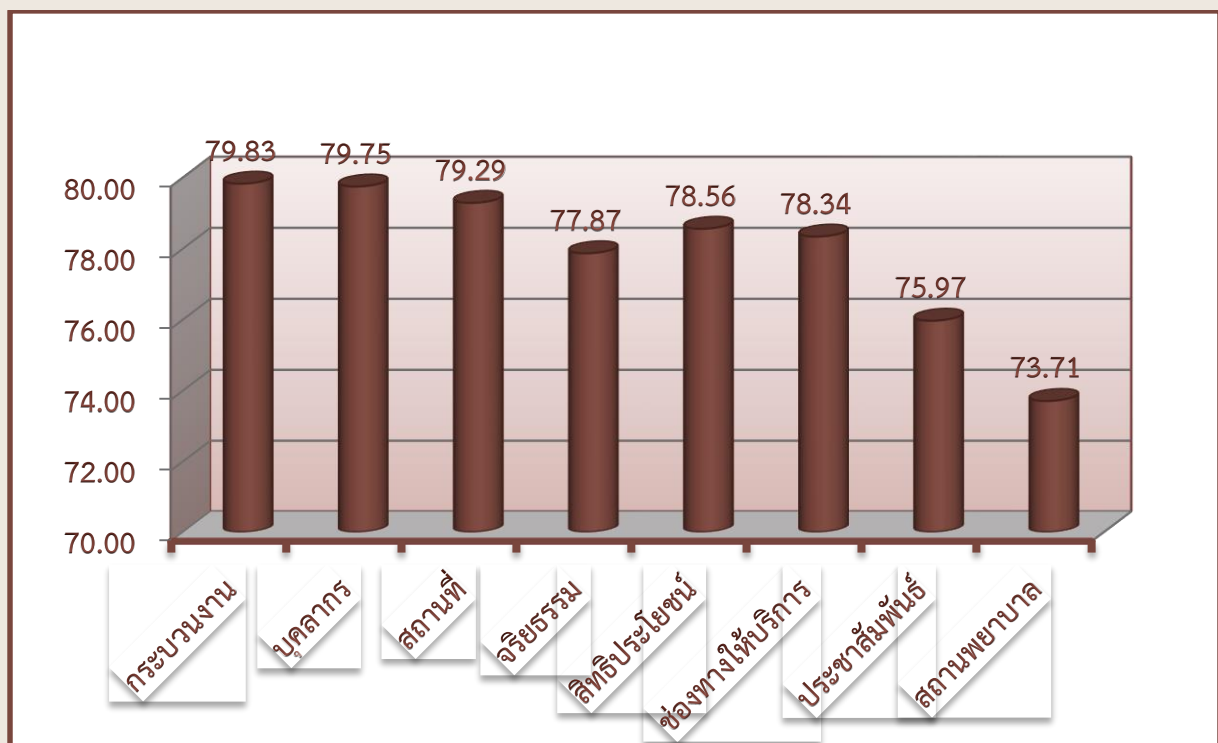
วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศ
จาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านสิทธิประโยชน์ของ
กองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศมีความพึงพอใจใน
ระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 77.92 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการ
ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการงาน
กองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.99	79.83	พอใจ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.99	79.75	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.29	พอใจ
4. ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.89	77.87	พอใจ
5. ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม	3.93	78.56	พอใจ
6. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.92	78.34	พอใจ
7. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.80	75.97	พอใจ
8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ	3.69	73.71	พอใจ
รวมเฉลี่ย	3.90	77.92	พอใจ

แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศ ปี 2555 จำแนกรายด้าน



ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการ

วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

- ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน พบว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกเป็นหน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.13 ตามลำดับ

- ผลการสำรวจรายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว ด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.24 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลามีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20

4. ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรีมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.17 ตามลำดับ

5. ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11 มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 และ 4.18 ตามลำดับ

6. ด้านช่องทางการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านช่องทางการให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.20 ตามลำดับ

7. ด้านการประชาสัมพันธ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภูมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์สูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตากสิน และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.10 ตามลำดับ

8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนครด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปส.กทม.พื้นที่ 1	3.96	3.90	3.94	3.78	3.68	3.87	3.56	3.67	3.79	75.90
สปส.กทม.พื้นที่ 2	3.70	3.66	3.77	3.70	3.59	3.77	3.62	3.26	3.63	72.66
สปส.กทม.พื้นที่ 3	3.83	3.90	3.90	3.66	3.69	3.78	3.52	3.46	3.72	74.33
สปส.กทม.พื้นที่ 4	3.80	3.62	3.68	3.68	3.69	3.71	3.62	3.53	3.67	73.34
สปส.กทม.พื้นที่ 5	4.03	4.08	4.00	3.89	4.07	3.99	3.63	3.74	3.93	78.55
สปส.กทม.พื้นที่ 6	3.60	3.62	3.75	3.51	3.63	3.82	3.40	3.24	3.57	71.45
สปส.กทม.พื้นที่ 7	3.83	3.91	3.75	3.76	3.65	3.78	3.52	3.56	3.72	74.39
สปส.กทม.พื้นที่ 8	3.96	3.94	3.91	3.85	3.85	3.98	3.75	3.64	3.86	77.19
สปส.กทม.พื้นที่ 9	3.86	3.83	3.70	3.59	3.63	3.67	3.53	3.21	3.63	72.55
สปส.กทม.พื้นที่ 10	3.77	3.76	3.78	3.73	3.78	3.89	3.63	3.43	3.72	74.45
สปส.กทม.พื้นที่ 11	4.09	3.99	4.02	3.85	4.27	3.92	3.87	3.85	3.98	79.65
สปส.กทม.พื้นที่ 12	3.86	3.84	3.84	3.72	3.82	4.01	3.73	3.65	3.81	76.15
สปส.จ.สมุทรปราการ	3.85	3.89	3.82	3.75	3.80	3.93	3.70	3.64	3.80	75.94
สปส.จ.สาขาพระประแดง	3.74	3.79	3.74	3.59	3.73	3.59	3.43	3.49	3.64	72.74
สปส.จ.สาขาบางพลี	4.00	3.83	3.82	3.72	3.70	3.97	3.59	3.62	3.78	75.58
สปส.จ.นนทบุรี	3.76	3.80	3.65	3.56	3.70	3.82	3.61	3.66	3.70	73.91
สปส.จ.ปทุมธานี	3.88	3.83	3.87	3.73	3.78	3.98	3.77	3.72	3.82	76.37
สปส.จ.พระนครศรีอยุธยา	3.60	3.33	3.55	3.42	3.59	3.68	3.44	3.07	3.46	69.20
สปส.จ.สาขาอุทัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สปส.จ.อ่างทอง	4.08	4.35	4.20	4.10	4.13	4.21	3.80	4.05	4.11	82.28
สปส.จ.ลพบุรี	3.64	3.64	3.84	3.82	3.72	3.78	3.52	3.40	3.67	73.40
สปส.จ.สิงห์บุรี	4.06	4.10	3.93	3.92	3.92	3.73	3.63	3.60	3.86	77.25
สปส.จ.ชัยนาท	4.08	4.19	4.07	3.97	3.94	3.90	3.82	4.03	4.00	79.98
สปส.จ.สระบุรี	3.89	3.79	3.89	3.70	3.80	3.76	3.64	3.45	3.74	74.78
สปส.จ.สาขาหนองแค	3.76	3.75	3.85	3.78	3.95	3.59	3.84	3.54	3.76	75.11
สปส.จ.ชลบุรี	3.96	3.93	3.80	3.89	3.74	3.88	3.65	3.40	3.57	76.02

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปส.จ.สาขาศรีราชา	4.40	4.44	4.18	4.14	4.17	4.28	4.06	3.95	4.20	84.04
สปส.จ.ระยอง	3.57	3.40	3.44	3.48	3.50	3.75	3.46	3.37	3.49	69.89
สปส.จ.จันทบุรี	4.18	4.19	4.07	4.05	3.94	3.98	3.99	3.70	4.01	80.25
สปส.จ.ตราด	4.07	4.06	4.05	3.95	3.96	4.00	3.90	3.61	3.95	79.02
สปส.จ.ฉะเชิงเทรา	3.92	3.89	3.87	3.80	3.84	3.83	3.63	3.67	3.81	76.14
สปส.จ.สาขาบางปะกง	3.98	3.89	3.77	3.83	3.96	3.81	3.82	3.76	3.85	77.02
สปส.จ.ปราจีนบุรี	4.04	3.91	3.98	3.92	3.99	3.89	3.90	3.83	3.93	78.63
สปส.จ.นครนายก	4.32	4.31	4.20	4.23	4.10	4.18	4.10	4.26	4.21	84.27
สปส.จ.สระแก้ว	4.24	4.16	4.18	4.00	4.01	3.85	3.81	3.76	4.00	80.01
สปส.จ.นครราชสีมา	4.23	4.09	4.18	4.04	4.19	4.12	4.05	3.66	4.07	81.40
สปส.จ.สาขาปากช่อง	4.20	4.25	3.86	4.00	4.18	3.96	3.86	3.51	3.98	79.52
สปส.จ.บุรีรัมย์	3.95	4.00	3.90	4.10	4.03	3.96	4.03	3.85	3.98	79.58
สปส.จ.สุรินทร์	4.01	4.13	4.00	4.09	4.16	3.88	3.87	3.86	4.00	79.96
สปส.จ.ศรีสะเกษ	4.01	3.97	4.06	4.02	4.04	4.00	3.93	4.04	4.01	80.19
สปส.จ.อุบลราชธานี	3.85	3.77	3.82	3.85	3.89	3.91	3.75	3.73	3.82	76.40
สปส.จ.สาขาเดชอุดม	3.97	4.00	4.15	3.87	3.96	3.99	3.87	3.84	3.96	79.12
สปส.จ.ยโสธร	4.22	4.27	4.16	4.17	4.09	4.05	4.03	3.95	4.12	82.36
สปส.จ.ชัยภูมิ	3.99	3.99	4.16	3.89	4.01	4.01	3.74	3.68	3.93	78.66
สปส.จ.อำนาจเจริญ	3.69	3.78	3.79	3.70	3.81	3.74	3.56	3.52	3.70	73.98
สปส.จ.บึงกาฬ	3.68	3.93	3.57	3.71	3.61	3.74	3.87	3.73	3.73	74.61
สปส.จ.หนองบัวลำภู	4.12	4.03	4.15	4.11	4.01	4.20	4.26	4.13	4.13	82.52
สปส.จ.ขอนแก่น	3.90	3.92	3.93	3.75	3.64	3.66	3.56	3.51	3.73	74.64
สปส.จ.อุดรธานี	3.87	3.91	3.68	3.62	3.68	3.76	3.63	3.66	3.73	74.52
สปส.จ.เลย	4.22	4.04	4.19	4.15	4.17	3.88	3.85	3.74	4.03	80.57
สปส.จ.หนองคาย	3.95	3.95	3.92	3.95	3.92	3.98	3.86	3.78	3.91	78.29
สปส.จ.มหาสารคาม	4.01	3.94	4.03	3.94	4.17	4.17	4.04	4.01	4.04	80.72
สปส.จ.ร้อยเอ็ด	4.01	3.94	4.14	3.96	4.02	3.91	3.87	3.59	3.93	78.59

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปส.จ.กาฬสินธุ์	3.92	3.80	3.84	3.80	3.73	3.72	3.77	3.72	3.79	75.73
สปส.จ.สกลนคร	4.03	4.09	4.08	3.98	4.00	3.91	3.84	4.06	4.00	79.98
สปส.จ.นครพนม	4.14	4.25	4.06	3.89	4.07	3.94	3.80	3.80	3.99	79.87
สปส.จ.มุกดาหาร	4.17	4.38	4.14	4.06	3.96	3.87	4.00	3.55	4.02	80.32
สปส.จ.เชียงใหม่	3.89	3.82	3.78	3.85	3.86	3.85	3.65	3.70	3.80	75.97
สปส.จ.ลำพูน	3.98	3.93	3.94	3.86	3.86	3.88	3.72	3.84	3.87	77.49
สปส.จ.ลำปาง	3.77	3.94	3.59	3.69	3.48	3.77	3.61	3.54	3.67	73.48
สปส.จ.อุดรดิตถ์	4.03	4.12	4.14	3.94	4.11	3.99	3.85	3.78	3.99	79.86
สปส.จ.แพร่	4.09	4.10	4.11	3.93	3.94	3.73	3.71	3.67	3.91	78.20
สปส.จ.น่าน	4.11	4.17	4.10	4.00	4.13	4.11	3.94	3.91	4.06	81.19
สปส.จ.พะเยา	4.08	4.29	4.04	3.95	4.05	4.01	3.95	3.72	4.01	80.22
สปส.จ.เชียงราย	3.84	3.99	3.87	3.89	3.90	3.90	3.84	3.61	3.86	77.10
สปส.จ.แม่ฮ่องสอน	4.08	4.20	4.06	4.08	4.09	4.01	4.08	3.86	4.06	81.17
สปส.จ.นครสวรรค์	4.06	3.96	4.00	4.06	4.04	3.96	3.91	3.81	3.97	79.45
สปส.จ.สาขาตากสิน	4.12	4.31	4.05	4.09	3.87	4.06	4.13	3.74	4.04	80.89
สปส.จ.อุทัยธานี	3.95	4.13	3.97	3.91	4.03	3.98	3.99	3.82	3.97	79.45
สปส.จ.กำแพงเพชร	4.07	3.91	3.94	3.94	3.78	3.91	3.85	3.53	3.87	77.34
สปส.จ.ตาก	4.11	4.17	4.03	4.06	4.12	4.09	4.06	4.00	4.08	81.55
สปส.จ.สุโขทัย	3.79	3.62	3.90	3.65	3.76	3.80	3.75	3.46	3.71	74.30
สปส.จ.พิษณุโลก	3.97	4.00	3.90	3.97	3.97	4.03	3.82	3.78	3.93	78.61
สปส.จ.สาขาวังทอง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สปส.จ.พิจิตร	3.84	4.06	3.92	3.87	3.82	3.82	3.77	3.72	3.85	77.02
สปส.จ.เพชรบูรณ์	3.79	3.82	3.85	3.75	3.69	3.79	3.76	3.57	3.75	75.05
สปส.จ.ราชบุรี	3.92	3.89	3.99	3.72	3.88	3.71	3.46	3.72	3.79	75.73
สปส.จ.สาขาบ้านโป่ง	3.87	3.95	3.80	3.83	3.90	3.83	3.71	3.68	3.82	76.43
สปส.จ.กาญจนบุรี	4.02	4.07	3.88	3.86	3.90	3.95	3.64	3.73	3.88	77.63
สปส.จ.สุพรรณบุรี	4.12	4.17	4.10	4.26	4.09	4.08	3.95	3.65	4.05	81.01

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปล.จ.นครปฐม	4.00	4.10	4.04	4.00	4.05	4.00	3.73	3.69	3.95	79.02
สปล.จ.สมุทรสาคร	3.89	3.58	3.69	3.72	3.62	3.70	3.61	3.01	3.60	72.05
สปล.จ.สาขากระทุ่มแบน	3.90	3.81	3.92	3.79	3.92	3.81	3.64	3.38	3.77	75.41
สปล.จ.สมุทรสงคราม	4.06	3.98	4.06	3.98	4.09	3.94	3.74	3.59	3.93	78.55
สปล.จ.เพชรบุรี	4.04	4.00	4.06	3.86	4.09	3.99	3.90	3.64	3.95	78.92
สปล.จ.ประจวบคีรีขันธ์	3.93	4.06	3.97	3.94	4.08	3.77	3.83	3.57	3.89	77.86
สปล.จ.นครศรีธรรมราช	3.60	3.79	3.51	3.67	3.80	3.81	3.66	3.77	3.70	74.04
สปล.จ.สาขาทุ่งสง	3.70	3.63	3.86	3.57	3.68	3.53	3.52	3.36	3.60	72.08
สปล.จ.กระบี่	3.82	3.72	3.68	3.74	3.67	3.84	3.79	3.37	3.70	74.03
สปล.จ.พังงา	4.01	4.06	3.99	3.81	3.97	3.93	3.89	3.87	3.94	78.87
สปล.จ.ภูเก็ต	4.03	3.90	3.85	3.81	3.72	3.85	3.60	3.57	3.79	75.80
สปล.จ.สาขากระทุ่ม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สปล.จ.สุราษฎร์ธานี	3.84	4.00	4.16	3.94	4.09	3.81	3.67	3.42	3.87	77.32
สปล.จ.สาขาเกาะสมุย	3.88	3.50	3.66	3.45	3.25	3.46	3.70	3.09	3.50	69.97
สปล.จ.ระนอง	3.96	4.03	3.90	3.94	3.98	4.02	4.01	3.66	3.94	78.73
สปล.จ.ชุมพร	4.02	3.93	4.04	3.70	4.01	3.80	3.68	3.55	3.84	76.83
สปล.จ.สงขลา	4.21	3.91	4.23	4.02	3.84	3.94	3.71	3.50	3.92	78.39
สปล.จ.สาขาหาดใหญ่	3.82	3.71	3.86	3.73	3.75	3.80	3.53	3.24	3.68	73.59
สปล.จ.สาขาสะเดา	3.96	3.93	4.00	4.04	4.05	3.80	3.58	3.64	3.88	77.51
สปล.จ.สตูล	3.86	3.97	3.78	3.79	3.77	3.73	3.59	3.70	3.77	75.44
สปล.จ.ตรัง	4.03	4.05	3.99	3.88	4.08	3.83	3.77	3.71	3.92	78.33
สปล.จ.พัทลุง	4.21	4.08	4.05	3.93	4.00	3.89	3.91	3.73	3.97	79.50
สปล.จ.ปัตตานี	4.04	3.96	4.04	3.80	4.00	3.89	3.80	3.84	3.92	78.43
สปล.จ.ยะลา	4.00	4.06	4.01	3.91	4.00	3.82	3.74	3.62	3.89	77.90
สปล.จ.นราธิวาส	3.74	3.80	3.80	3.75	3.75	3.74	3.85	3.42	3.73	74.64
ไม่ระบุ	3.62	3.73	3.63	3.63	3.59	3.69	3.36	3.24	3.56	71.19
รวมเฉลี่ย	3.99 (79.83)	3.99 (79.75)	3.96 (79.29)	3.89 (77.87)	3.93 (78.56)	3.92 (78.34)	3.80 (75.97)	3.69 (73.71)	3.90	77.92

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
1.	สปส.กทม.พื้นที่ 1	4.34 (86.80)	3.79 (75.90)		✓
2.	สปส.กทม.พื้นที่ 2	4.25 (85.00)	3.63 (72.66)		✓
3.	สปส.กทม.พื้นที่ 3	4.00 (80.00)	3.72 (74.33)		✓
4.	สปส.กทม.พื้นที่ 4	4.16 (83.20)	3.67 (73.34)		✓
5.	สปส.กทม.พื้นที่ 5	3.82 (76.40)	3.93 (78.55)	✓	
6.	สปส.กทม.พื้นที่ 6	4.37 (87.40)	3.57 (71.45)		✓
7.	สปส.กทม.พื้นที่ 7	4.54 (90.80)	3.72 (74.39)		✓
8.	สปส.กทม.พื้นที่ 8	N/A	3.86 (77.19)	-	-
9.	สปส.กทม.พื้นที่ 9	4.15 (83.00)	3.63 (72.55)		✓
10.	สปส.กทม.พื้นที่ 10	4.18 (83.60)	3.72 (74.45)		✓
11.	สปส.กทม.พื้นที่ 11	4.29 (85.80)	3.98 (79.65)		✓
12.	สปส.กทม.พื้นที่ 12	3.67 (73.40)	3.81 (76.15)	✓	
13.	สปส.จ.สมุทรปราการ	3.95 (79.00)	3.80 (75.94)		✓
14.	สปส.จ.สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.23 (84.60)	3.64 (72.74)		✓
15.	สปส.จ.สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.14 (82.80)	3.78 (75.58)		✓
16.	สปส.จ.นนทบุรี	4.02 (80.40)	3.70 (73.91)		✓
17.	สปส.จ.ปทุมธานี	4.16 (83.20)	3.82 (76.37)		✓
18.	สปส.จ.พระนครศรีอยุธยา	4.30 (86.00)	3.46 (69.20)		✓
19.	สปส.จ.พระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย	N/A	N/A	-	-
20.	สปส.จ.อ่างทอง	4.33 (86.60)	4.11 (82.28)	✓	
21.	สปส.จ.ลพบุรี	4.47 (89.40)	3.67 (73.40)		✓
22.	สปส.จ.สิงห์บุรี	4.59 (91.80)	3.86 (77.25)		✓
23.	สปส.จ.ชัยนาท	4.40 (88.00)	4.00 (79.98)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่ม	ลด
24.	สปส.จ.สระบุรี	4.42 (88.40)	3.74 (74.78)		✓
25.	สปส.จ.สระบุรี สาขาหนองแค	3.67 (73.40)	3.76 (75.11)	✓	
26.	สปส.จ.ชลบุรี	4.15 (83.00)	3.57 (76.02)		✓
27.	สปส.จ.ชลบุรี สาขาศรีราชา	4.20 (84.00)	4.20 (84.04)	✓	
28.	สปส.จ.ระยอง	4.13 (82.60)	3.49 (69.89)		✓
29.	สปส.จ.จันทบุรี	4.43 (88.60)	4.01 (80.25)		✓
30.	สปส.จ.ตราด	4.89 (97.80)	3.95 (79.02)		✓
31.	สปส.จ.ฉะเชิงเทรา	4.17 (83.40)	3.81 (76.14)		✓
32.	สปส.จ.ฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง	N/A	3.85 (77.02)	-	-
33.	สปส.จ.ปราจีนบุรี	3.95 (79.00)	3.93 (78.63)		✓
34.	สปส.จ.นครนายก	3.94 (78.80)	4.21 (84.27)		✓
35.	สปส.จ.สระแก้ว	4.84 (96.80)	4.00 (80.01)		✓
36.	สปส.จ.นครราชสีมา	4.00 (80.00)	4.07 (81.40)	✓	
37.	สปส.จ.นครราชสีมา สาขาปากช่อง	N/A	3.98 (79.52)	-	-
38.	สปส.จ.บุรีรัมย์	4.35 (87.00)	3.98 (79.58)		✓
39.	สปส.จ.สุรินทร์	4.21 (84.20)	4.00 (79.96)		✓
40.	สปส.จ.ศรีสะเกษ	4.43 (88.60)	4.01 (80.19)		✓
41.	สปส.จ.อุบลราชธานี	4.69 (93.80)	3.82 (76.40)		✓
42.	สปส.จ.อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	N/A	3.96 (79.12)	-	-
43.	สปส.จ.ยโสธร	4.69 (93.80)	4.12 (82.36)		✓
44.	สปส.จ.ชัยภูมิ	4.30 (86.00)	3.93 (78.66)		✓
45.	สปส.จ.อำนาจเจริญ	4.43 (88.60)	3.70 (73.98)		✓
46.	สปส.จ.บึงกาฬ	N/A	3.73 (74.61)	-	-

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
47.	สปส.จ.หนองบัวลำภู	4.39 (87.80)	4.13 (82.52)		✓
48.	สปส.จ.ขอนแก่น	4.30 (86.00)	3.73 (74.64)		✓
49.	สปส.จ.อุดรธานี	4.36 (87.20)	3.73 (74.52)		✓
50.	สปส.จ.เลย	4.54 (90.80)	4.03 (80.57)		✓
51.	สปส.จ.หนองคาย	4.43 (88.60)	3.91 (78.29)		✓
52.	สปส.จ.มหาสารคาม	4.31 (86.20)	4.04 (80.72)		✓
53.	สปส.จ.ร้อยเอ็ด	N/A	3.93 (78.59)	—	—
54.	สปส.จ.กาฬสินธุ์	N/A	3.79 (75.73)	—	—
55.	สปส.จ.สกลนคร	4.28 (85.60)	4.00 (79.98)		✓
56.	สปส.จ.นครพนม	4.14 (82.80)	3.99 (79.87)		✓
57.	สปส.จ.มุกดาหาร	4.49 (89.80)	4.02 (80.32)		✓
58.	สปส.จ.เชียงใหม่	4.20 (84.00)	3.80 (75.97)		✓
59.	สปส.จ.ลำพูน	4.20 (84.00)	3.87 (77.49)		✓
60.	สปส.จ.ลำปาง	4.37 (87.40)	3.67 (73.48)		✓
61.	สปส.จ.อุดรดิตถ์	4.06 (81.20)	3.99 (79.86)		✓
62.	สปส.จ.แพร่	4.33 (86.60)	3.91 (78.20)		✓
63.	สปส.จ.น่าน	4.44 (88.80)	4.06 (81.19)		✓
64.	สปส.จ.พะเยา	4.32 (86.40)	4.01 (80.22)		✓
65.	สปส.จ.เชียงราย	4.25 (85.00)	3.86 (77.10)		✓
66.	สปส.จ.แม่ฮ่องสอน	4.65 (93.00)	4.06 (81.17)		✓
67.	สปส.จ.นครสวรรค์	4.29 (85.80)	3.97 (79.45)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
68.	สปส.จ.นครสวรรค์ สาขาตาก	N/A	4.04 (80.89)	—	—
69.	สปส.จ.อุทัยธานี	4.60 (92.00)	3.97 (79.45)		✓
70.	สปส.จ.กำแพงเพชร	4.06 (81.20)	3.87 (77.34)		✓
71.	สปส.จ.ตาก	4.51 (90.20)	4.08 (81.55)		✓
72.	สปส.จ.สุโขทัย	4.83 (96.60)	3.71 (74.30)		✓
73.	สปส.จ.พิษณุโลก	4.34 (86.80)	3.93 (78.61)		✓
74.	สปส.จ.พิษณุโลก สาขาวังทอง	N/A	N/A	—	—
75.	สปส.จ.พิจิตร	4.53 (90.60)	3.85 (77.02)		✓
76.	สปส.จ.เพชรบูรณ์	4.21 84.20	3.75 (75.05)		✓
77.	สปส.จ.ราชบุรี	4.57 (91.40)	3.79 (75.73)		✓
78.	สปส.จ.ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.04 (80.80)	3.82 (76.43)		✓
79.	สปส.จ.กาญจนบุรี	3.90 (78.00)	3.88 (77.63)		✓
80.	สปส.จ.สุพรรณบุรี	4.57 (91.40)	4.05 (81.01)		✓
81.	สปส.จ.นครปฐม	4.55 (91.00)	3.95 (79.02)		✓
82.	สปส.จ.สมุทรสาคร	3.96 79.20	3.60 (72.05)		✓
83.	สปส.จ.สมุทรสาคร สาขากระทู้แบน	4.92 (98.40)	3.77 (75.41)		✓
84.	สปส.จ.สมุทรสงคราม	4.11 (82.20)	3.93 (78.55)		✓
85.	สปส.จ.เพชรบุรี	4.17 (83.40)	3.95 (78.92)		✓
86.	สปส.จ.ประจวบคีรีขันธ์	4.03 (80.60)	3.89 (77.86)		✓
87.	สปส.จ.นครศรีธรรมราช	4.15 (83.00)	3.70 (74.04)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
88.	สปส.จ.นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.27 (85.40)	3.60 (72.08)		✓
89.	สปส.จ.กระบี่	3.72 (74.40)	3.70 (74.03)		✓
90.	สปส.จ.พังงา	4.04 (80.80)	3.94 (78.87)		✓
91.	สปส.จ.ภูเก็ต	4.00 (80.00)	3.79 (75.80)		✓
92.	สปส.จ.ภูเก็ต สาขากระทุ้ง	N/A	N/A	—	—
93.	สปส.จ.สุราษฎร์ธานี	4.28 (85.60)	3.87 (77.32)		✓
94.	สปส.จ.สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.10 (82.00)	3.50 (69.97)		✓
95.	สปส.จ.ระนอง	N/A	3.94 (78.73)	—	—
96.	สปส.จ.ชุมพร	4.18 (83.60)	3.84 (76.83)		✓
97.	สปส.จ.สงขลา	4.44 88.80	3.92 (78.39)		✓
98.	สปส.จ.สงขลา สาขาหาดใหญ่	4.13 (82.60)	3.68 (73.59)		✓
99.	สปส.จ.สงขลา สาขาสะเดา	N/A	3.88 (77.51)	—	—
100.	สปส.จ.สตูล	4.15 (83.00)	3.77 (75.44)		✓
101.	สปส.จ.ตรัง	4.26 (85.20)	3.92 (78.33)		✓
102.	สปส.จ.พัทลุง	4.17 (83.40)	3.97 (79.50)		✓
103.	สปส.จ.ปัตตานี	4.53 90.60	3.92 (78.43)		✓
104.	สปส.จ.ยะลา	4.29 (85.80)	3.89 (77.90)		✓
105.	สปส.จ.นราธิวาส	4.14 (82.80)	3.73 (74.64)		✓
	รวม			6	86

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือข้อมูลไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 21 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมของหน่วยบริการต่าง ๆ ในปี 2555 เทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่า มีเพียง 6 หน่วยบริการเท่านั้นจากทั้งหมด 105 หน่วยบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากในปี 2555 ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการสำรวจจากเดิมกองวิจัยและพัฒนาจัดทำแบบสอบถามส่งให้หน่วยบริการเพื่อให้หน่วยบริการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาติดต่อแล้วรวบรวมส่งคืนกองวิจัยและพัฒนาประมวลผล เปลี่ยนเป็นกองวิจัยและพัฒนาจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการทางไปรษณีย์เพื่อขอความร่วมมือให้นายจ้างและผู้ประกันตนในสถานประกอบการนั้น ๆ กรอกแล้วส่งกลับคืนกองวิจัยและพัฒนาโดยตรงทางไปรษณีย์โดยไม่ผ่านหน่วยบริการ

หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจสูงขึ้น จำนวน 6 หน่วยบริการ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 12 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี สาขาหนองแค สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม วัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านเงินทดแทน โดยมีผลการสำรวจรายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องมีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก ไม่ซับซ้อน เรื่องให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 79.97 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และการมีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. มีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	626	3,403	553	97	26	205	4,910	4.00	พอใจ
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวกไม่ซับซ้อน	691	3,171	697	113	33	205	4,910	3.97	พอใจ
3. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	859	3,291	447	79	27	207	4,910	4.08	พอใจ
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	602	3,285	639	139	42	203	4,910	3.94	พอใจ
5. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	718	3,280	571	98	24	219	4,910	4.01	พอใจ
รวมเฉลี่ย								4.00 (79.97)	พอใจ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านบุคลากรผู้ให้บริการจาก 4 เรื่อง ได้แก่ เรื่องให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เรื่องยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เรื่องให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง และเรื่องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.16 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดีของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือการที่บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเองน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	1,042	2,801	700	149	41	177	4,910	4.02	พอใจ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1,007	2,639	851	149	66	198	4,910	3.96	พอใจ
3. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อน น้อมและเป็นกันเอง	873	2,818	794	153	66	206	4,910	3.94	พอใจ
4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมี บุคลิกภาพที่ดี	1,015	3,114	462	77	25	217	4,910	4.11	พอใจ
รวมเฉลี่ย								4.01 (80.16)	พอใจ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจาก 5 เรื่อง ได้แก่เรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน เรื่องมีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ และแบบฟอร์มขอรับบริการ เรื่องมีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด เรื่องสถานที่โดยรวม สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย และเรื่องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.30 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือการมีสถานที่โดยรวมที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัยและมีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ และแบบฟอร์มขอรับบริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจเรื่องการมีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาดสำหรับผู้พิการ และห้องน้ำสะอาดน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน	923	3,108	586	70	21	202	4,910	4.07	พอใจ
2. มีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์และแบบฟอร์มขอรับบริการ	768	3,084	685	122	30	221	4,910	3.98	พอใจ
3. มีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด	575	3,010	888	158	41	238	4,910	3.88	พอใจ
4. สถานที่โดยรวมสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย	705	3,248	600	89	40	228	4,910	3.99	พอใจ
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก	712	3,130	669	109	44	246	4,910	3.97	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.98	พอใจ
								(79.30)	

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก 4 เรื่อง ได้แก่เรื่องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยง่าย เรื่องมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน เรื่องการให้บริการทั่วถึงเสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 โดยมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้มากที่สุด รองลงมาคือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และการให้บริการที่ทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจเรื่องการมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านจริยธรรม
 ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยง่าย	725	2,964	812	136	49	224	4,910	3.93	พอใจ
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น จากผู้รับบริการและประชาชน	569	3,017	872	156	66	230	4,910	3.86	พอใจ
3. การให้บริการทั่วถึงเสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม	631	3,110	708	155	72	234	4,910	3.91	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบ ได้	676	3,248	603	107	48	228	4,910	3.98	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.92 (78.40)	พอใจ

5. ด้านเงินทดแทน

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านเงินทดแทนจาก 4 เรื่อง ได้แก่ เรื่องกองทุนเงินทดแทนช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นคงในชีวิต เรื่องผู้รับบริการทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีสิทธิได้รับ เรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม และเรื่องแบบฟอร์มขอรับเงินทดแทนเข้าใจง่าย

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเงินทดแทนในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องกองทุนเงินทดแทนช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นคงในชีวิตมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องแบบฟอร์มขอรับเงินทดแทนเข้าใจง่าย และผู้รับบริการทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีสิทธิได้รับ ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านเงินทดแทน

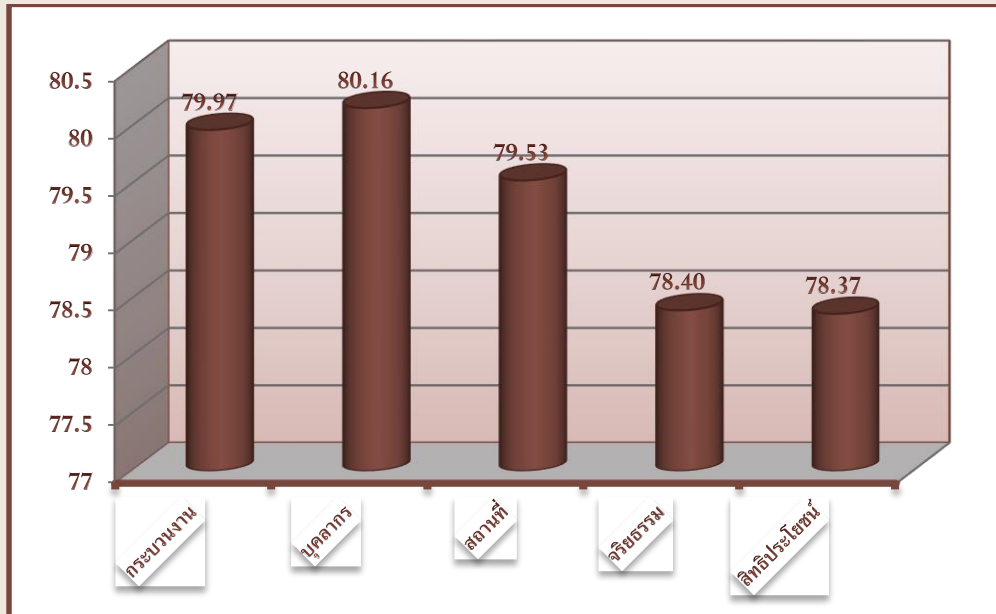
รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. กองทุนเงินทดแทนช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในชีวิต	964	2,852	662	160	39	233	4,910	4.01	พอใจ
2. ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านมีสิทธิได้รับ	694	2,885	889	153	50	233	4,910	3.89	พอใจ
3. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม	624	2,917	834	189	94	252	4,910	3.85	พอใจ
4. แบบฟอร์มขอรับเงินทดแทนเข้าใจง่าย	632	3,066	769	139	42	262	4,910	3.92	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.92 (78.37)	พอใจ

ผลการสำรวจในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.32 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	79.97	พอใจ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.01	80.16	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	79.53	พอใจ
4. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.92	78.40	พอใจ
5. ด้านเงินทดแทน	3.92	78.37	พอใจ
รวมเฉลี่ย	3.97	79.32	พอใจ

แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงาน ประกันสังคม ปี 2555 จำแนกรายด้าน



ส่วนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนต่อการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนต่อการให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง วัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ ดังนี้

1. ด้านช่องทางการให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านช่องทางการให้บริการจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี การให้บริการผ่านไปรษณีย์ การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น และการให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.43 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชีมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่น้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	559	3,166	654	99	38	394	4,910	3.95	พอใจ
2. การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี	552	3,297	571	79	29	382	4,910	3.98	พอใจ
3. การให้บริการผ่านไปรษณีย์	439	3,235	705	79	30	422	4,910	3.92	พอใจ
4. การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น	473	3,131	717	96	28	465	4,910	3.92	พอใจ
5. การให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่	399	2,981	852	136	53	489	4,910	3.84	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.92 (78.43)	พอใจ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านการประชาสัมพันธ์จาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์ การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดประชุมชี้แจง และการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตและการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์ มากที่สุด รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี ทั้งนี้ ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัครน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้านการ
ประชาสัมพันธ์

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. การประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์	660	2,833	923	132	51	311	4,910	3.89	พอใจ
2. การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำ ชุมชน/อาสาสมัคร	391	2,594	1,220	203	80	422	4,910	3.71	พอใจ
3. การประชาสัมพันธ์ผ่าน วารสาร/แผ่นพับ/ซีดี	525	2,936	886	153	55	353	4,910	3.85	พอใจ
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัด ประชุมชี้แจง	443	2,698	1,094	189	70	416	4,910	3.76	พอใจ
5. การประชาสัมพันธ์ผ่านอิน เตอร์เน็ต	531	2,950	829	120	40	440	4,910	3.89	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.82 (76.40)	พอใจ

3. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

วัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย เรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องคุณภาพของการให้บริการ และเรื่องแพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.13 โดยมีความพึงพอใจเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย และเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจเรื่องแพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน ด้าน
สถานพยาบาลที่ให้บริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ			
1. มีสถานพยาบาลและเครือข่าย ให้เลือกหลากหลาย	816	2,596	855	254	147	242	4,910	3.82	พอใจ
2. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความ เหมาะสม	635	3,019	728	176	84	268	4,910	3.89	พอใจ
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	561	2,543	1,132	267	167	240	4,910	3.69	พอใจ
4. คุณภาพของการให้บริการ	560	2,711	942	279	161	257	4,910	3.73	พอใจ
5. แพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ	512	2,574	1,051	327	200	246	4,910	3.65	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.76 (75.13)	พอใจ

ส่วนที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวม
ทั่วประเทศ

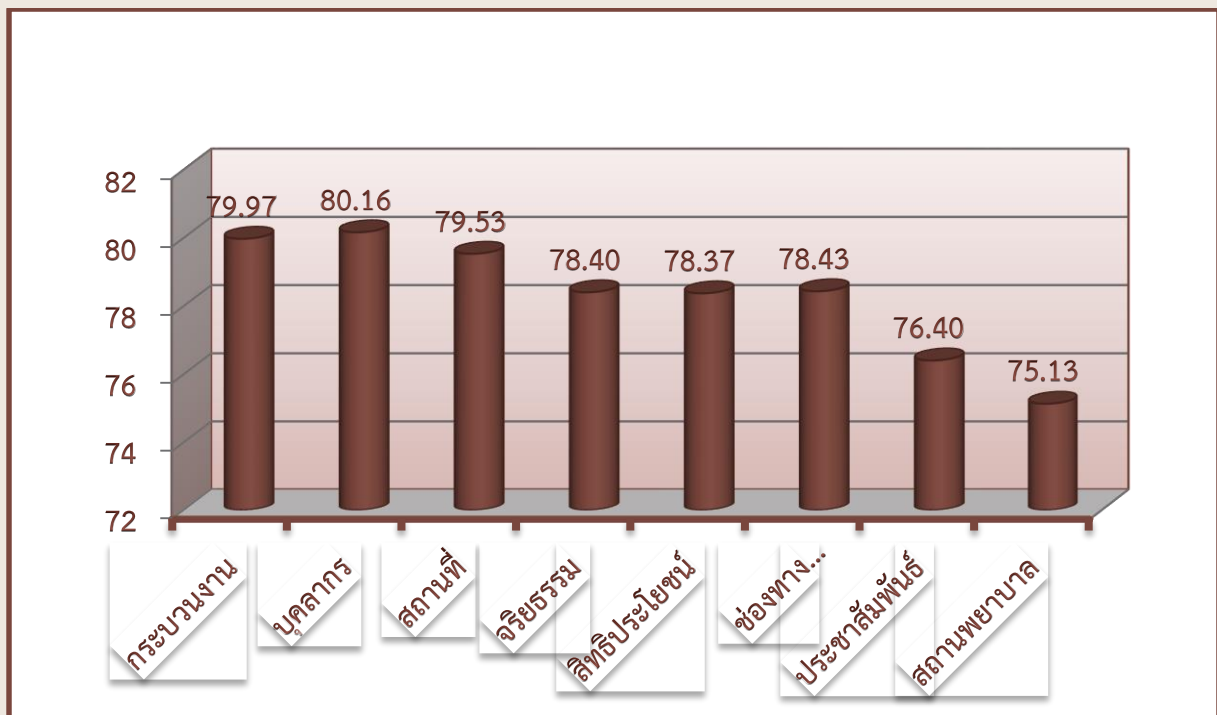
วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศมีความพึงพอใจในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	79.97	พอใจ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.01	80.16	พอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	79.53	พอใจ
4. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3.92	78.40	พอใจ
5. ด้านเงินทดแทน	3.92	78.37	พอใจ
6. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.92	78.43	พอใจ
7. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.82	76.40	พอใจ
8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ	3.76	75.13	พอใจ
รวมเฉลี่ย	3.91	78.30	พอใจ

แผนภูมิที่ 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศ ปี 2555 จำแนกรายด้าน



ส่วนที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการ

วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

- ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการในภาพรวมพบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองและนครนายกเป็นหน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19

- ผลการสำรวจรายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.34 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29 ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.24

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง ตาก และนครปฐม มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ สูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.27 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงคราม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.18 ตามลำดับ

5. ด้านเงินทดแทน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านเงินทดแทนสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากด้วยค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.20 ตามลำดับ

6. ด้านช่องทางการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาก ด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.25

7. ด้านการประชาสัมพันธ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากและพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.13

8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สพส.กทม.พื้นที่ 1	4.06	4.09	4.02	3.97	3.86	3.89	3.55	3.69	3.89	77.83
สพส.กทม.พื้นที่ 2	3.83	3.99	3.75	3.67	3.60	3.71	3.61	3.38	3.69	73.84
สพส.กทม.พื้นที่ 3	3.97	3.97	3.99	3.70	3.78	3.89	3.48	3.63	3.80	76.04
สพส.กทม.พื้นที่ 4	3.62	3.68	3.73	3.68	3.68	3.72	3.73	3.61	3.68	73.61
สพส.กทม.พื้นที่ 5	3.87	3.94	3.94	3.89	3.93	3.92	3.65	3.80	3.87	77.34
สพส.กทม.พื้นที่ 6	3.80	3.73	4.00	3.77	3.55	3.84	3.58	3.51	3.72	74.42
สพส.กทม.พื้นที่ 7	3.79	3.89	3.85	3.68	3.59	3.77	3.71	3.54	3.73	74.56
สพส.กทม.พื้นที่ 8	3.85	3.80	3.91	3.89	3.64	3.81	3.55	3.66	3.76	75.29
สพส.กทม.พื้นที่ 9	3.66	3.82	3.73	3.77	3.50	3.33	3.26	2.74	3.48	69.54
สพส.กทม.พื้นที่ 10	3.64	3.46	3.62	3.56	3.69	3.77	3.56	3.56	3.61	72.19
สพส.กทม.พื้นที่ 11	3.63	3.75	3.43	3.57	3.23	3.36	3.18	3.33	3.44	68.70
สพส.กทม.พื้นที่ 12	3.93	3.84	3.77	3.93	3.83	3.96	3.84	3.69	3.85	76.98
สพส.จ.สมุทรปราการ	3.88	3.91	3.71	3.73	3.66	3.82	3.59	3.45	3.72	74.37
สพส.จ.สาขาพระประแดง	3.93	4.00	3.89	3.78	3.81	3.92	3.65	3.77	3.84	76.88
สพส.จ.สาขาบางพลี	3.96	3.91	3.80	3.90	3.92	3.75	3.59	3.51	3.79	75.84
สพส.จ.นนทบุรี	3.86	3.83	3.84	3.72	3.72	3.97	3.76	3.82	3.82	76.32
สพส.จ.ปทุมธานี	4.03	4.06	3.97	3.92	3.79	3.49	3.73	3.72	3.84	76.79
สพส.จ.พระนครศรีอยุธยา	3.98	3.71	3.67	3.79	3.94	3.87	3.69	3.41	3.76	75.15
สพส.จ.สาขาอุทัย	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สพส.จ.อ่างทอง	4.32	4.31	4.18	4.27	4.40	4.25	4.00	4.30	4.25	85.08
สพส.จ.ลพบุรี	3.89	3.93	4.02	3.97	3.81	3.83	3.82	3.68	3.87	77.37
สพส.จ.สิงห์บุรี	3.90	3.95	3.94	3.84	4.02	3.80	3.83	3.68	3.87	77.40
สพส.จ.ชัยนาท	4.09	4.22	4.08	4.04	4.07	4.06	4.01	4.04	4.08	81.52
สพส.จ.สระบุรี	4.01	3.92	4.02	3.81	3.71	3.93	3.76	3.70	3.86	77.15
สพส.จ.สาขาหนองแค	4.07	3.84	3.96	3.92	3.88	4.00	4.11	3.77	3.94	78.84
สพส.จ.ชลบุรี	3.75	3.70	3.74	3.61	3.61	3.76	3.56	3.29	3.63	72.54
สพส.จ.สาขาศรีราชา	4.18	4.17	3.96	3.84	3.78	4.28	3.88	4.23	4.04	80.74

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปล.จ.ระยอง	3.83	3.49	3.74	3.51	3.70	3.79	3.58	3.48	3.64	72.80
สปล.จ.จันทบุรี	4.21	4.13	3.95	3.95	3.98	3.89	3.83	3.60	3.94	78.85
สปล.จ.ตราด	3.87	3.77	3.77	3.90	3.89	3.77	3.75	3.75	3.81	76.19
สปล.จ.ฉะเชิงเทรา	4.00	3.94	3.93	4.00	3.88	3.75	3.90	3.90	3.91	78.23
สปล.จ.สาขาบางปะกง	3.90	4.00	3.77	4.00	3.96	4.00	3.77	3.80	3.90	77.98
สปล.จ.ปราจีนบุรี	3.99	4.01	3.91	3.91	3.93	3.83	3.83	3.89	3.91	78.26
สปล.จ.นครนายก	4.22	4.33	4.37	4.28	4.19	4.19	4.23	4.20	4.25	85.01
สปล.จ.สระแก้ว	4.08	4.19	4.14	4.11	4.14	4.04	3.78	3.72	4.02	80.50
สปล.จ.นครราชสีมา	4.05	4.17	4.07	4.05	4.10	4.10	4.10	3.73	4.05	80.93
สปล.จ.สาขาปากช่อง	3.94	4.05	3.82	3.90	3.88	3.98	3.76	3.36	3.84	76.71
สปล.จ.บุรีรัมย์	4.07	4.06	3.99	4.02	4.05	3.99	3.93	3.95	4.01	80.17
สปล.จ.สุรินทร์	3.95	4.00	3.97	3.96	3.95	3.73	3.71	3.90	3.90	77.93
สปล.จ.ศรีสะเกษ	4.09	4.13	4.09	4.08	4.13	4.09	4.11	3.89	4.08	81.51
สปล.จ.อุบลราชธานี	3.81	3.69	3.81	3.85	3.86	3.84	3.67	3.69	3.78	75.55
สปล.จ.สาขาเดชอุดม	3.78	4.22	4.33	3.97	3.92	3.85	3.62	3.93	3.95	79.06
สปล.จ.ยโสธร	4.17	4.06	4.06	4.02	4.11	3.90	3.88	3.78	4.00	79.94
สปล.จ.ชัยภูมิ	4.07	4.04	4.11	3.92	3.81	3.80	3.74	3.63	3.89	77.76
สปล.จ.อำนาจเจริญ	3.75	4.00	3.87	4.05	3.84	3.86	3.76	3.96	3.89	77.74
สปล.จ.บึงกาฬ	4.00	3.95	4.00	3.90	3.85	3.96	3.91	4.00	3.95	78.94
สปล.จ.หนองบัวลำภู	3.97	3.78	3.94	3.79	3.75	3.92	3.98	3.87	3.87	77.47
สปล.จ.ขอนแก่น	4.04	3.75	3.87	3.83	3.79	3.70	3.77	3.65	3.80	76.01
สปล.จ.อุดรธานี	3.81	3.87	3.51	3.50	3.64	3.62	3.62	3.81	3.67	73.44
สปล.จ.เลย	3.81	3.76	3.76	3.69	3.73	3.74	3.60	3.56	3.71	74.11
สปล.จ.หนองคาย	4.05	4.23	3.99	4.09	4.00	3.92	3.90	4.01	4.02	80.49
สปล.จ.มหาสารคาม	4.15	4.04	4.03	3.98	4.07	4.15	3.84	3.90	4.02	80.41
สปล.จ.ร้อยเอ็ด	4.07	4.14	4.20	4.08	4.22	3.96	3.95	3.87	4.06	81.21
สปล.จ.กาฬสินธุ์	3.81	3.78	3.84	3.72	3.89	3.90	3.65	3.71	3.79	75.75

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานปี 2555

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ
สปล.จ.สกลนคร	4.02	3.97	3.92	3.87	3.99	4.01	3.85	4.05	3.96	79.17
สปล.จ.นครพนม	3.95	4.02	3.97	3.97	3.89	3.84	3.68	3.80	3.89	77.77
สปล.จ.มุกดาหาร	4.08	4.37	4.10	4.11	3.94	3.91	4.01	3.68	4.03	80.50
สปล.จ.เชียงใหม่	3.83	3.80	3.77	3.67	3.68	3.87	3.66	3.64	3.74	74.78
สปล.จ.ลำพูน	4.07	3.90	4.04	4.00	3.94	4.02	3.87	3.75	3.95	78.95
สปล.จ.ลำปาง	3.91	3.94	3.93	3.68	3.87	3.96	3.95	3.97	3.90	78.01
สปล.จ.อุดรดิตถ์	3.93	4.15	4.00	3.92	3.96	3.97	3.89	3.79	3.95	79.03
สปล.จ.แพร่	4.00	3.92	3.98	3.88	4.00	3.85	3.83	3.57	3.88	77.57
สปล.จ.น่าน	3.92	4.00	4.02	3.92	3.96	3.99	3.97	3.90	3.96	79.19
สปล.จ.พะเยา	4.14	4.21	4.25	4.16	4.18	4.02	4.09	3.94	4.12	82.47
สปล.จ.เชียงราย	3.80	3.83	3.67	3.61	3.61	3.74	3.59	3.38	3.65	73.08
สปล.จ.แม่ฮ่องสอน	3.84	3.86	3.77	3.76	3.76	3.77	3.78	3.69	3.78	75.55
สปล.จ.นครสวรรค์	4.13	4.11	4.16	4.08	4.04	3.98	3.98	3.96	4.05	81.05
สปล.จ.สาขาตากลิ	4.13	4.27	4.14	4.24	3.99	4.25	4.17	3.87	4.13	82.59
สปล.จ.อุทัยธานี	3.97	4.07	4.08	4.00	4.02	4.11	4.03	3.97	4.03	80.63
สปล.จ.กำแพงเพชร	4.10	4.05	4.06	4.07	3.97	3.94	3.89	3.73	3.98	79.52
สปล.จ.ตาก	4.28	4.30	4.21	4.27	4.20	4.03	4.13	4.07	4.19	83.71
สปล.จ.สุโขทัย	3.84	3.63	3.90	3.54	3.62	3.80	3.70	3.44	3.68	73.66
สปล.จ.พิษณุโลก	4.29	4.16	4.15	4.14	4.03	4.12	4.13	3.88	4.11	82.25
สปล.จ.สาขาวังทอง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สปล.จ.พิจิตร	4.03	4.34	4.03	4.12	4.16	3.87	3.94	3.86	4.04	80.90
สปล.จ.เพชรบูรณ์	4.04	3.98	3.94	3.92	3.94	3.90	3.99	3.75	3.93	78.67
สปล.จ.ราชบุรี	3.94	4.30	4.08	3.91	3.94	4.00	3.94	4.05	4.02	80.39
สปล.จ.สาขาบ้านโป่ง	3.90	4.01	3.87	3.74	3.92	3.85	3.61	3.72	3.83	76.55
สปล.จ.กาญจนบุรี	3.89	3.88	3.92	3.86	3.71	3.88	3.54	3.72	3.80	75.99
สปล.จ.สุพรรณบุรี	4.17	4.27	3.97	4.08	3.85	3.85	3.94	3.58	3.96	79.25
สปล.จ.นครปฐม	4.20	4.46	4.24	4.27	4.12	4.18	4.05	3.90	4.18	83.53

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายด้านและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

หน่วยบริการ	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	รวม เฉลี่ย	ร้อย ละ
สปส.จ.สมุทรสาคร	3.92	3.99	3.98	3.80	3.94	3.95	3.83	3.71	3.89	77.76
สปส.จ.สาขากระทุ่มแบน	3.88	3.83	3.77	3.82	3.69	3.75	3.60	3.68	3.75	75.04
สปส.จ.สมุทรสงคราม	4.17	4.32	4.29	4.18	4.16	4.13	4.10	3.98	4.17	83.34
สปส.จ.เพชรบุรี	4.02	4.27	4.13	3.96	4.01	3.96	3.84	3.81	4.00	80.02
สปส.จ.ประจวบคีรีขันธ์	3.67	3.62	3.77	3.71	3.84	3.69	3.65	3.25	3.65	73.02
สปส.จ.นครศรีธรรมราช	3.90	4.09	3.80	3.80	3.85	3.73	3.80	3.92	3.86	77.20
สปส.จ.สาขาทุ่งสง	3.74	3.88	3.86	3.69	3.89	3.69	3.62	3.33	3.71	74.22
สปส.จ.กระบี่	3.94	3.81	3.84	3.93	3.88	3.72	3.58	3.57	3.78	75.64
สปส.จ.พังงา	4.09	4.01	3.98	3.98	4.07	4.05	3.95	3.98	4.01	80.27
สปส.จ.ภูเก็ต	3.87	3.76	3.81	3.63	3.67	3.74	3.57	3.81	3.73	74.64
สปส.จ.สาขากระทุ่ม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
สปส.จ.สุราษฎร์ธานี	3.98	4.11	4.24	4.03	4.12	3.85	3.63	3.40	3.92	78.37
สปส.จ.สาขาเกาะสมุย	3.87	3.70	3.78	3.73	3.95	3.47	3.44	3.05	3.62	72.44
สปส.จ.ระนอง	3.95	3.94	3.86	3.81	3.88	3.99	3.64	3.65	3.84	76.81
สปส.จ.ชุมพร	4.11	4.13	4.15	4.05	3.83	3.89	3.84	3.85	3.98	79.62
สปส.จ.สงขลา	3.85	3.79	3.92	3.79	3.89	3.80	3.72	3.55	3.79	75.75
สปส.จ.สาขาหาดใหญ่	3.95	3.76	3.99	3.78	3.89	3.98	3.74	3.45	3.82	76.32
สปส.จ.สาขาสะเดา	4.10	4.15	4.15	4.15	4.00	4.02	3.85	3.92	4.04	80.83
สปส.จ.สตูล	3.88	3.39	3.49	3.18	3.50	3.74	3.63	3.49	3.54	70.74
สปส.จ.ตรัง	3.94	3.93	3.96	3.89	3.86	3.75	3.72	3.62	3.83	76.67
สปส.จ.พัทลุง	4.20	4.15	4.00	3.94	4.00	3.84	3.72	3.82	3.96	79.22
สปส.จ.ปัตตานี	4.02	4.13	4.08	3.88	4.00	4.05	3.97	3.96	4.01	80.20
สปส.จ.ยะลา	3.86	3.89	3.84	3.80	3.85	3.81	3.63	3.66	3.79	75.82
สปส.จ.นราธิวาส	3.78	3.75	3.79	3.72	3.74	3.82	3.74	3.45	3.73	74.50
ไม่ระบุ	3.76	3.68	3.62	3.66	3.73	3.86	3.72	3.57	3.70	73.96
รวมเฉลี่ย (ร้อยละ)	4.00 (79.97)	4.01 (80.16)	3.98 (79.53)	3.92 (78.40)	3.92 (78.37)	3.92 (78.43)	3.82 (76.40)	3.76 (75.13)	3.91	78.30

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานปี 2555

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
1.	สปส.กทม.พื้นที่ 1	4.22 (84.40)	3.89 (77.83)		✓
2.	สปส.กทม.พื้นที่ 2	4.31 (86.20)	3.69 (73.84)		✓
3.	สปส.กทม.พื้นที่ 3	4.10 (82.00)	3.80 (76.04)		✓
4.	สปส.กทม.พื้นที่ 4	4.23 (84.60)	3.68 (73.61)		✓
5.	สปส.กทม.พื้นที่ 5	3.80 (76.00)	3.87 (77.34)	✓	
6.	สปส.กทม.พื้นที่ 6	4.46 (89.20)	3.72 (74.42)		✓
7.	สปส.กทม.พื้นที่ 7	4.37 (87.40)	3.73 (74.56)		✓
8.	สปส.กทม.พื้นที่ 8	N/A	3.76 (75.29)	—	—
9.	สปส.กทม.พื้นที่ 9	4.15 (83.00)	3.48 (69.54)		✓
10.	สปส.กทม.พื้นที่ 10	4.23 (84.60)	3.61 (72.19)		✓
11.	สปส.กทม.พื้นที่ 11	4.06 (81.20)	3.44 (68.70)		✓
12.	สปส.กทม.พื้นที่ 12	4.06 (81.20)	3.85 (76.98)		✓
13.	สปส.จ.สมุทรปราการ	4.32 (86.40)	3.72 (74.37)		✓
14.	สปส.จ.สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.38 (87.60)	3.84 (76.88)		✓
15.	สปส.จ.สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.27 (85.40)	3.79 (75.84)		✓
16.	สปส.จ.นนทบุรี	3.94 (78.80)	3.82 (76.32)		✓
17.	สปส.จ.ปทุมธานี	4.66 (93.20)	3.84 (76.79)		✓
18.	สปส.จ.พระนครศรีอยุธยา	4.24 (84.80)	3.76 (75.15)		✓
19.	สปส.จ.พระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย	N/A	N/A	—	—
20.	สปส.จ.อ่างทอง	4.48 (89.60)	4.25 (85.08)		✓
21.	สปส.จ.ลพบุรี	4.58 (91.60)	3.87 (77.37)		✓
22.	สปส.จ.สิงห์บุรี	4.58 (91.60)	3.87 (77.40)		✓
23.	สปส.จ.ชัยนาท	4.27 (85.40)	4.08 (81.52)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ความพึงพอใจ		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
24.	สปส.จ.สระบุรี	4.81 (96.20)	3.86 (77.15)		✓
25.	สปส.จ.สระบุรี สาขาหนองแค	4.39 (87.80)	3.94 (78.84)		✓
26.	สปส.จ.ชลบุรี	4.30 (86.00)	3.63 (72.54)		✓
27.	สปส.จ.ชลบุรี สาขาศรีราชา	4.21 (84.20)	4.04 (80.74)		✓
28.	สปส.จ.ระยอง	3.98 (79.60)	3.64 (72.80)		✓
29.	สปส.จ.จันทบุรี	4.25 (85.00)	3.94 (78.85)		✓
30.	สปส.จ.ตราด	4.90 (98.00)	3.81 (76.19)		✓
31.	สปส.จ.ฉะเชิงเทรา	4.33 (86.60)	3.91 (78.23)		✓
32.	สปส.จ.ฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง	N/A	3.90 (77.98)	—	—
33.	สปส.จ.ปราจีนบุรี	4.33 (86.60)	3.91 (78.26)		✓
34.	สปส.จ.นครนายก	3.96 (79.20)	4.25 (85.01)	✓	
35.	สปส.จ.สระแก้ว	4.98 (99.60)	4.02 (80.50)		✓
36.	สปส.จ.นครราชสีมา	4.50 (90.00)	4.05 (80.93)		✓
37.	สปส.จ.นครราชสีมา สาขาปากช่อง	N/A	3.84 (76.71)	—	—
38.	สปส.จ.บุรีรัมย์	4.50 (90.00)	4.01 (80.17)		✓
39.	สปส.จ.สุรินทร์	4.27 (85.40)	3.90 (77.93)		✓
40.	สปส.จ.ศรีสะเกษ	4.18 (83.60)	4.08 (81.51)		✓
41.	สปส.จ.อุบลราชธานี	4.65 (93.00)	3.78 (75.55)		✓
42.	สปส.จ.อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	N/A	3.95 (79.06)	—	—
43.	สปส.จ.ยโสธร	4.51 (90.20)	4.00 (79.94)		✓
44.	สปส.จ.ชัยภูมิ	4.18 (83.60)	3.89 (77.76)		✓
45.	สปส.จ.อำนาจเจริญ	4.45 (89.00)	3.89 (77.74)		✓
46.	สปส.จ.บึงกาฬ	N/A	3.95 (78.94)	—	—

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
47.	สปส.จ.หนองบัวลำภู	4.24 (84.80)	3.87 (77.47)		✓
48.	สปส.จ.ขอนแก่น	4.50 (90.00)	3.80 (76.01)		✓
49.	สปส.จ.อุดรธานี	4.49 (89.80)	3.67 (73.44)		✓
50.	สปส.จ.เลย	4.28 (85.60)	3.71 (74.11)		✓
51.	สปส.จ.หนองคาย	4.29 (85.80)	4.02 (80.49)		✓
52.	สปส.จ.มหาสารคาม	4.85 (97.00)	4.02 (80.41)		✓
53.	สปส.จ.ร้อยเอ็ด	N/A	4.06 (81.21)	—	—
54.	สปส.จ.กาฬสินธุ์	N/A	3.79 (75.75)	—	—
55.	สปส.จ.สกลนคร	4.42 (88.40)	3.96 (79.17)		✓
56.	สปส.จ.นครพนม	4.68 (93.60)	3.89 (77.77)		✓
57.	สปส.จ.มุกดาหาร	4.49 (89.80)	4.03 (80.50)		✓
58.	สปส.จ.เชียงใหม่	4.12 (82.40)	3.74 (74.78)		✓
59.	สปส.จ.ลำพูน	4.06 (81.20)	3.95 (78.95)		✓
60.	สปส.จ.ลำปาง	4.54 (90.80)	3.90 (78.01)		✓
61.	สปส.จ.อุดรดิตถ์	3.86 (77.20)	3.95 (79.03)	✓	
62.	สปส.จ.แพร่	4.53 (90.60)	3.88 (77.57)		✓
63.	สปส.จ.น่าน	4.40 (88.00)	3.96 (79.19)		✓
64.	สปส.จ.พะเยา	4.90 (98.00)	4.12 (82.47)		✓
65.	สปส.จ.เชียงราย	4.32 (86.40)	3.65 (73.08)		✓
66.	สปส.จ.แม่ฮ่องสอน	4.52 (90.40)	3.78 (75.55)		✓
67.	สปส.จ.นครสวรรค์	4.51 (90.20)	4.05 (81.05)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
68.	สปส.จ.นครสวรรค์ สาขาตาคี	N/A	4.13 (82.59)	—	—
69.	สปส.จ.อุทัยธานี	4.52 (90.40)	4.03 (80.63)		✓
70.	สปส.จ.กำแพงเพชร	4.10 (82.00)	3.98 (79.52)		✓
71.	สปส.จ.ตาก	4.87 (97.40)	4.19 (83.71)		✓
72.	สปส.จ.สุโขทัย	4.56 (91.20)	3.68 (73.66)		✓
73.	สปส.จ.พิษณุโลก	3.96 (79.20)	4.11 (82.25)	✓	
74.	สปส.จ.พิษณุโลก สาขาวังทอง	N/A	N/A	—	—
75.	สปส.จ.พิจิตร	4.20 (84.00)	4.04 (80.90)		✓
76.	สปส.จ.เพชรบูรณ์	4.02 (80.40)	3.93 (78.67)		✓
77.	สปส.จ.ราชบุรี	4.63 (92.60)	4.02 (80.39)		✓
78.	สปส.จ.ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.39 (87.80)	3.83 (76.55)		✓
79.	สปส.จ.กาญจนบุรี	4.12 (82.40)	3.80 (75.99)		✓
80.	สปส.จ.สุพรรณบุรี	4.88 (97.60)	3.96 (79.25)		✓
81.	สปส.จ.นครปฐม	4.56 (91.20)	4.18 (83.53)		✓
82.	สปส.จ.สมุทรสาคร	3.91 (78.20)	3.89 (77.76)		✓
83.	สปส.จ.สมุทรสาคร สาขากระทู้แบน	4.81 (96.20)	3.75 (75.04)		✓
84.	สปส.จ.สมุทรสงคราม	4.20 (84.00)	4.17 (83.34)		✓
85.	สปส.จ.เพชรบุรี	4.30 (86.00)	4.00 (80.02)		✓
86.	สปส.จ.ประจวบคีรีขันธ์	4.02 (80.40)	3.65 (73.02)		✓
87.	สปส.จ.นครศรีธรรมราช	4.12 (82.40)	3.86 (77.20)		✓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำแนกรายปีและ
รายหน่วยบริการ (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	ความพึงพอใจ		หมายเหตุ	
		ปี 2554	ปี 2555	เพิ่มขึ้น	ลดลง
88.	สปส.จ.นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.39 (87.80)	3.71 (74.22)		✓
89.	สปส.จ.กระบี่	3.98 (79.60)	3.78 (75.64)		✓
90.	สปส.จ.พังงา	3.98 (79.60)	4.01 (80.27)	✓	
91.	สปส.จ.ภูเก็ต	4.13 (82.60)	3.73 (74.64)		✓
92.	สปส.จ.ภูเก็ต สาขากระทุ้ง	N/A	N/A	—	—
93.	สปส.จ.สุราษฎร์ธานี	3.96 (79.20)	3.92 (78.37)		✓
94.	สปส.จ.สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.04 (80.80)	3.62 (72.44)		✓
95.	สปส.จ.ระนอง	N/A	3.84 (76.81)	—	—
96.	สปส.จ.ชุมพร	4.22 (84.40)	3.98 (79.62)		✓
97.	สปส.จ.สงขลา	4.21 84.20	3.79 (75.75)		✓
98.	สปส.จ.สงขลา สาขาหาดใหญ่	4.28 (85.60)	3.82 (76.32)		✓
99.	สปส.จ.สงขลา สาขาสะเดา	N/A	4.04 (80.83)	—	—
100.	สปส.จ.สตูล	4.15 (83.00)	3.54 (70.74)		✓
101.	สปส.จ.ตรัง	4.32 (86.40)	3.83 (76.67)		✓
102.	สปส.จ.พัทลุง	4.05 (81.00)	3.96 (79.22)		✓
103.	สปส.จ.ปัตตานี	4.31 86.20	4.01 (80.20)		✓
104.	สปส.จ.ยะลา	4.11 (82.20)	3.79 (75.82)		✓
105.	สปส.จ.นราธิวาส	4.04 (80.80)	3.73 (74.50)		✓
	รวม			5	87

หมายเหตุ: N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือข้อมูลไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 33 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนของหน่วยบริการต่าง ๆ ในปี 2555 เทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่า มีเพียง 5 หน่วยบริการเท่านั้นจากทั้งหมด 105 หน่วยบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สาเหตุหนึ่งก็เนื่องมาจากในปี 2555 ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการสำรวจจากเดิมกองวิจัยและพัฒนาจัดทำแบบสอบถามส่งให้หน่วยบริการเพื่อให้หน่วยบริการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาติดต่อแล้วรวบรวมส่งคืนกองวิจัยและพัฒนาประมวลผล เปลี่ยนเป็นกองวิจัยและพัฒนาจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการทางไปรษณีย์เพื่อขอความร่วมมือให้นายจ้างและผู้ประกันตนในสถานประกอบการนั้น ๆ กรอกแล้วส่งกลับคืนกองวิจัยและพัฒนาโดยตรงทางไปรษณีย์โดยไม่ผ่านหน่วยบริการ

หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจสูงขึ้น จำนวน 5 หน่วยบริการ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุตรดิตถ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

ส่วนที่ 10 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จุดที่สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามหน่วยบริการได้ดังต่อไปนี้

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็ว มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี บริการดี ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ใส่ใจคอยติดตามผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนและแจ้งให้ทราบอย่างต่อเนื่อง
2. แยกประเภทการให้บริการได้ดีพอสมควร สะดวก และรวดเร็วทันใจ
3. สอบถามข้อมูลงานกองทุนเงินทดแทนเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสดี
4. สถานพยาบาลบริการดีทั้งแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกแผนก สอบถามอาการและทำการตรวจรักษาพร้อมให้คำแนะนำดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่บางครั้งตอบคำถามคนละอย่าง ตอบไม่ตรงกัน
2. สถานที่คับแคบไป ควรปรับปรุงให้ทันสมัย
3. 1506 โทรติดยาก
4. ความล่าช้าเรื่องเอกสาร
5. เวลารอเข้ารับบริการรอนานมากและสถานที่รองรับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ
6. ที่จอดรถน้อย

7. สถานพยาบาล รอนานมาก สถานที่แออัดไม่เพียงพอ การใช้สิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลไม่ค่อยใส่ใจในการบริการ และจ่ายยาน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ด้านหน้าควรสอบถามผู้มารับบริการถึงวัตถุประสงค์ของการมาพร้อมให้คำแนะนำว่าจะต้องไปติดต่อช่องไหนจะได้รวดเร็วขึ้น และเวลาผู้ประกันตนไปสอบถามเจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่าย ภาษาราชการเข้าใจยาก

2. ควรปรับปรุงบุคลากรด้านการเงินให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

3. ควรประชาสัมพันธ์และจัดส่งเอกสารไปยังสถานประกอบการว่ามีการเปลี่ยนแปลงในสิทธิประโยชน์ต่างๆ

4. การบริการเบิกจ่ายควรให้สะดวกและเร็วกว่านี้

5. ควรรีบดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้เร็วขึ้นในงานกองทุนเงินทดแทน

6. ควรมีการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนเป็นเงินสดด้วย เพราะผู้ประกันตนบางคนไม่มีบัญชีธนาคาร

7. ควรลดขั้นตอนบางอย่างเพื่อความคล่องตัว แต่ยังคงความรอบคอบและถูกต้องไว้

8. ควรรวบรวมข้อเสนอแนะให้มากที่สุดแล้วมาประเมินผลและลงมือปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

9. ต้องการให้เพิ่มค่ารักษาทันตกรรม เพราะความเป็นจริงแล้วที่เบิกได้ 300-600 บาท น้อยมากๆ ควรจ่ายตามเป็นจริง

10. กรณีอุทธรณ์เจ็บป่วยกรณีร้ายแรง ควรแจ้งผลให้เร็วกว่านี้

11. ควรปรับปรุงสำนักงานประกันสังคมทุกแห่งหากคับแคบก็ควรปรับปรุงขยายพื้นที่

12. ต้องการให้ประชาสัมพันธ์งานกองทุนเงินทดแทนมากกว่านี้

13. สถานที่แออัดอยากให้มีพื้นที่รองรับคนเข้ารับบริการมากกว่านี้

14. ให้ประกันสังคมตรวจสอบดูแลโรงพยาบาลที่เข้าร่วมให้มีแพทย์ทำการรักษาที่ดีเวลาเจ็บป่วย ดูแลการทำงานให้ตรงกับที่สัญญา

15. ที่นั่งสำหรับคนป่วยน้อยมากไม่เพียงพอ

16. ควรมีสถานพยาบาลเครือข่ายให้เลือกมากกว่านี้ สถานพยาบาลมีน้อย ปัจจุบันมีการขอยกเลิกหลายแห่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก

17. สถานพยาบาลควรดูแลรักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้ดีกว่าบัตรทอง 30 บาท

18. ควรปรับปรุงคุณภาพยาให้เท่าเทียมกับสิทธิข้าราชการ

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การจ่ายเงินสมทบสะดวก
2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจดูแลในการให้บริการอย่างจริงใจพอสมควร
3. บริการสะดวก รวดเร็ว รอไม่นาน บริการดีพอสมควรเมื่อเทียบกับบริการของรัฐด้านอื่น ๆ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนตอบไม่ชัดเจน พูดจาไม่ค่อยน่าฟังและแสดงท่าทางไม่ดี
2. ให้บริการช้า จุดบริการชำระเงินน้อย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่ผ่านมาตรฐานในการให้บริการที่ดี
3. สถานพยาบาลควรมีเครือข่ายให้มากขึ้น เพราะบริการไม่ดี รอานเกินไป แพทย์พยาบาลขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ตรวจไม่ละเอียด สถานที่ที่รองรับการบริการสำหรับของประกันสังคมคุณภาพถือว่าแย่มาก

4. แบบฟอร์มประกันสังคมในการเบิกสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำรวมเป็น 1 ฉบับแต่เมื่อต้องการเบิกสิทธิประโยชน์กลับใช้ประโยชน์ได้เพียง 1 กรณี หากเป็นเช่นนี้กลับไปใช้แบบเดิมกรณีละ 1 ใบจะต่างกันหรือไม่กับปัจจุบัน ไม่เข้าใจมากๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดอบรมการบริการให้มีมาตรฐานที่ดี และอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ชี้แจงสิทธิประโยชน์ของประชาชน เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบข่าวสารข้อมูลทุก 3 เดือน
3. ควรปรับปรุงองค์กรให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงบริการให้รวดเร็วทันสมัยอยู่เสมอ
4. ช่วงเปลี่ยนสถานพยาบาล ควรให้สิทธิผู้ประกันตนในการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่น ไม่ควรปฏิเสธการจ่ายค่ารักษาพยาบาล เพราะผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบทุกเดือนปฏิเสธไม่ได้ ค่ารักษาเพียงนิดหน่อยน่าจะให้ ควรพิจารณาเรื่องนี้เป็นกรณีพิเศษ
5. ควรประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนให้มากขึ้นโดยโฆษณาตามสื่อต่างๆ ที่ประชาชนทุกระดับชั้นดูได้ และควรจัดส่งแผ่นพับหรือวารสารไปให้
6. ต้องการให้เพิ่มเงินค่ารักษาพยาบาลมากกว่าเดิมเพราะว่าค่าบริการทางการแพทย์ค่าใช้จ่ายสูง
7. มีจัดสวัสดิการกัยืมเงินให้ผู้ประกันตนที่เดือดร้อน
8. จัดอบรมการบริการให้มีมาตรฐานที่ดี และอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
9. ควรให้สถานพยาบาลที่ให้บริการดูแลพร้อมให้ยาที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้สิทธิประกันสังคมเทียบเท่าผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสังคม เพราะประกันสังคมบังคับเก็บเงินไปแล้วควรให้บริการที่ดีและครอบคลุมทุกด้าน โดยเฉพาะแพทย์ควรจัดหาแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ไม่ควรใช้แพทย์ทั่วไปมารักษา

10. อัตราค่าทำฟันควรเพิ่มเป็น 4 ครั้ง/ปี ชุดหินปูน 2 ครั้ง/ปี และควรเพิ่มอัตราค่าทำฟัน ควรเพิ่มให้เท่าที่จ่ายจริง

11. สถานพยาบาลควรจะแยกผู้ประกันตนออกจากการรักษาร่วมกับประชาชนทั่วไป เพราะผู้ประกันตนทำงานจะเสียเวลาในการเข้าตรวจ/พบแพทย์ และควรให้การรักษาหรือให้บริการเหมือนผู้ใช้บริการที่เสียเงินโดยเสมอภาค รวมทั้งยาที่ให้ต้องเหมือนกัน

12. โรงพยาบาลที่เข้าร่วมควรมีเครือข่ายให้มากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ติดต่อง่าย สะดวก เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. มีบัตรคิว รวดเร็วดี ไม่เสียเวลามาก จัดวางโต๊ะทำงานเป็นระเบียบ
4. สถานพยาบาลให้การดูแลดี
5. รับเงินคืนเร็วเสียเวลาน้อย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ขาดรอยยิ้ม ให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หัวงๆ สั้นๆ ไม่เข้าใจ
2. เจ้าหน้าที่มารยาทไม่ดี ไม่เห็นอกเห็นใจทนายของผู้ตาย สื่อสารไม่เข้าใจ บอกให้ญาติถ่ายเอกสารมากเกินไปต้องการประมาณ 20 กว่าแผ่น เสียเงินค่าถ่ายเอกสารฟรี ๆ หากเป็นญาติของท่านคงไม่ไหวไม่น้อย ลูกของผู้ตายอยู่ในช่วงติดสอบ แต่เจ้าหน้าที่ก็บอกว่าต้องเอาลูกมาดูหน้า ต้องเสียค่าจ้างแท็กซี่พาเด็กมาให้ดูหน้า เจ้าหน้าที่ไร้ความรู้สักจริง ๆ
3. รอสายโทรศัพท์นานมาก ๆ ควรอบรมจริยธรรมและจิตบริการให้เจ้าหน้าที่ ถ้าไม่เชื่อลองโทรศัพท์เข้าไป เจ้าหน้าที่จะไม่รับโทรศัพท์ ปล่อยให้ดังและหยุดไปเองโดยไม่รับสาย ทำอย่างนี้ประจำ แย่มาก ๆ
4. ที่จอดรถหายาก ลิฟท์รอนานเดินขึ้นลงไม่ไหว
5. ป้าย-ลูกศร บอกตำแหน่งและสถานที่ไม่ชัดเจน
6. ห้องน้ำเก่า ควรปรับปรุงใหม่
7. บุคลากรทางการแพทย์ควรเอาใจใส่ผู้ประกันตนที่มารักษา ไม่ใช่ดูเป็นพิธี ควรพิจารณาให้ดีหน่อยและยาอาจจะมีคุณภาพต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเอกสารส่งไปที่บริษัทเพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง
2. ควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเบื้องต้นเพื่อสอบถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร และช่วยแนะนำเรื่องเอกสารให้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจนกระจ่างแจ้งกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีเวลาและมีสมาธิในการอธิบาย ควรให้ความเป็นมิตรความเป็นกันเองและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรสามารถตอบคำถามได้ทุกคนและช่วยตัดสินใจให้ผู้ใช้บริการได้ และควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้

4. ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน ควรมีสติเลือกบำเหน็จหรือบำนาญชราภาพ
5. ควรมีการแจ้ง SMS ให้ทราบถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตนในสิทธิประโยชน์ที่สำคัญที่จะได้รับ
6. การไปรักษาพยาบาล ต้องการให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ
7. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้มากกว่านี้ เพราะการไปรับบริการบางครั้งรอนานมาก

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสารประกันสังคมและอินเทอร์เน็ต
2. มีหมายเลขคิวที่ชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีระเบียบ เป็นขั้นตอน
3. ชดเชยเงินให้แก่ผู้ว่างงาน
4. การให้บริการทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ให้ความกระจ่างชัดเจน
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ
6. มีที่นั่งพักผ่อน คู่มือวีดิทัศน์รอคิว
7. ได้รับการรักษาอาการป่วยโดยไม่ต้องเสียเงิน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่ให้บริการคับแคบไป
2. ประชาชนไม่ทราบข่าวสารเลย ควรให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทั่วไปให้มากกว่านี้
3. เจ้าหน้าที่พูดจาใส่อารมณ์บ่อย เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมบริการและพร้อมให้ข้อมูล และควรทำงานให้เร็วขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนาน พนักงานที่ทำงานด้านประกันสังคมพื้นที่ต่างๆขาดความใส่ใจทำงานล่าช้า ไม่คอยตรวจเอกสาร บางที่ยื่นเอกสารไปแล้ว 7 วันยังไม่ได้ทำการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่อง บางที่ทำงานผิดพลาดก็โยนความผิดกันไปมา
4. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปแนวเดียวกัน ข้อมูลแต่ละครั้งแต่ละคนตอบไม่เหมือนกัน
5. จุดตรวจเอกสารกับจุดรับเงินอยู่คนละชั้น ต้องรับบัตรคิวชั้น 1 แล้วตรวจเอกสารที่ชั้น 2 ทำให้งงควรรวมมาอยู่ชั้นเดียวกัน
6. สายด่วน 1506 บอกข้อมูลไม่ครบ
7. พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

8. สถานพยาบาลที่ให้บริการ รอนานมาก ๆ ไม่ค่อยได้รับความสะดวกสบาย บางครั้งพูดจาไม่ดี คุณภาพของแพทย์ก็ไม่ได้ แพทย์ที่ให้บริการรักษาพยาบาลไม่ค่อยตรวจให้ละเอียด ไม่ค่อยเอาใจใส่คนไข้ และวินิจฉัยโรคไม่ตรงกับโรคที่คนไข้เป็น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้บริการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต
2. ควรให้ผู้ประกันตนสามารถเข้ารักษาได้ทุกโรงพยาบาล
3. ควรมีโรงพยาบาลให้เลือกมากกว่าที่มีอยู่ เพราะโรงพยาบาลให้การดูแลไม่ทั่วถึง คอยนาน ต้องเสียเวลาลางานไป
4. ด้านเจ้าหน้าที่รับสายโทรศัพท์น่าจะมากกว่านี้ จะได้ไม่ต้องรอสายนาน
5. เพิ่มอัตราค่าทำฟันตามที่จ่ายจริง
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆและให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนและประชาชนทั่วไปให้มากขึ้น
7. ควรฝึกอบรมพนักงานประกันสังคมให้มีความรู้ตรงกันเพราะจากการสอบถาม คำตอบไม่มีความใกล้เคียงกันเลย
8. ควรให้เลือกได้ว่าต้องการเงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญ
9. ปรับปรุงให้สวัสดิการคนชราให้มากขึ้น
10. ควรขยายที่จอดรถเพิ่ม
11. ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น
12. ควรมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี
13. ควรมีการคืนเงินทุก 10 ปี ไม่ต้องรอถึงอายุ 60 ปี จะทำให้มีแรงจูงใจให้กับลูกค้าที่ยังไม่ได้ทำประกันสังคมตามมาตรา 40

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การจ่ายประโยชน์ทดแทน
2. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถามดี บริการดี ให้ความกระจ่างเวลาสอบถามข้อมูล พูดจาดี ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย ให้คำตอบชัดเจนในบางเรื่อง บริการสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดี คอยจัดการจราจรในการจอดรถซึ่งมีที่จำกัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นที่จะบริการ
4. สะดวกสบายเวลาไปโรงพยาบาล ไม่ต้องสำรองจ่ายเงินค่ารักษา

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. วารสารประกันสังคมมาถึงช้า
2. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรให้บริการ อำนวยความสะดวก ตอบข้อสงสัยด้วยรอยยิ้ม การให้คำแนะนำปรึกษากับผู้ไปรับบริการและแจ้งข้อมูลต่างๆ บางคนแสดงอาการหงุดหงิดเวลาถามแล้วไม่เข้าใจ
3. ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจน
4. ไม่ได้รับข่าวสารของประกันสังคม
5. ข่าวสาร วารสาร ควรรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
6. สถานพยาบาลควรบริการให้ดีกว่านี้
7. การให้บริการของสถานพยาบาลเครือข่ายไม่มีความเสมอภาคกับผู้ใช้สิทธิทั่วไป รอคอยนาน เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลไม่ให้ความสนใจ การรักษาพยาบาลไม่ดีเท่าที่ควร
8. แพทย์ที่ให้การรักษาให้บริการแย่มาก สอบถามอาการนิดหน่อยและก็ให้ยามา
9. ไม่ควรจำกัดจำนวนผู้ประกันตนในโรงพยาบาลของรัฐ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีป้ายโฆษณา แผ่นพับ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มารับบริการ และคอยไต่ถามข้อเท็จจริงว่าเป็นอย่างไร
2. จุดบัตรคิวควรคัดแยกแผนกที่ติดต่อ หรือควรมีประชาสัมพันธ์คอยชี้แจง
3. ควรเข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ
4. ควรเพิ่มสาขาให้บริการ
5. ควรมีการส่งเอกสารข่าวสารข้อมูลให้กับผู้ประกันตน และขอให้ข่าวสารต่าง ๆ ของประกันสังคมส่งถึงสถานประกอบการให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ มีข้อเสนอแนะ ข้อกฎหมายแจก
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนทราบมากกว่านี้
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์ให้มากกว่านี้
8. ควรมีการตรวจสอบโรงพยาบาลและสถานพยาบาลว่ามีการบริการให้ผู้ประกันดีแค่ไหน ความแตกต่างระหว่างผู้ที่จ่ายเงินและใช้สิทธิประกันสังคมซึ่งต่างกันในการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลให้มากกว่านี้
9. ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่รู้ถึงระเบียบปฏิบัติและแนวทางเดียวกันเพื่อให้ข้อมูลผู้ประกันตนได้ถูกต้องและให้เข้าใจง่าย
10. ควรเพิ่มค่ายาและค่าบริการทางการแพทย์เนื่องจากยาที่ทางโรงพยาบาลจ่ายให้แก่ผู้ประกันตนบางรายการมีคุณภาพที่ไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย
11. ควรเพิ่มเครือข่ายหรือคลินิกในการรักษามากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สะดวกในการติดต่อ
2. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ที่นัดไว้ไม่อยู่ก็มีเจ้าหน้าที่คนอื่นรับเรื่องให้และให้ความกระจ่างแทนได้
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดีมาก หาข้อมูลให้ในกรณีที่มีข้อสงสัย และอธิบายให้เข้าใจ ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงเรื่องกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่ บางครั้งใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดีกับผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงเรื่องให้ผู้ประกันตนไม่เข้าใจ
2. ควรมีบัตรคิว ก่อน-หลัง
3. ควรชี้แจงเรื่องสิทธิประโยชน์เจ็บป่วยเกี่ยวกับค่าจ้างที่ผู้ประกันตนจะได้รับ
4. มีการจัดส่งเอกสารให้ตรวจสอบแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลเดิมซ้ำๆ หลายครั้ง
5. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
6. รพ.ของรัฐบริการล่าช้า พยาบาลไม่สนใจคนไข้ ไม่ค่อยให้รายละเอียดคนไข้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดลำดับใครมาก่อนมาทีหลัง
2. ควรเพิ่มพนักงานให้มากกว่านี้เพื่อความรวดเร็ว งานตรวจสอบข้อมูลรายงานค่าจ้างจะได้ไม่ชักช้า
3. ควรเพิ่มประโยชน์ทดแทนทุกกรณี
4. ต้องการได้สิทธิเหมือนข้าราชการ
5. ต้องการให้พิจารณาการจ่ายเงินทดแทนและเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มากกว่านี้ในทุกกรณี
6. มีปัญหาในการเลือกสถานพยาบาลใกล้ที่อยู่อาศัยหรือที่ทำงาน มักจะได้ไกลจากที่อยู่เสมอ
7. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมควรให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการและควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาให้น่าฟัง เพราะผู้ประกันตนไม่รู้เรื่องประกันสังคมเท่าเจ้าหน้าที่
8. ควรมีการอบรมสัมมนาบุคลากรของสถานประกอบการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สามารถใช้บริการได้สะดวกเมื่อเจ็บป่วย เพราะไม่ต้องมีการสำรองจ่าย
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำ และตรวจเช็คเอกสารก่อนที่จะเข้ารับบริการดีมาก

3. บริการรวดเร็วและถูกต้อง
4. ได้รับสิทธิประโยชน์จากการรักษา โรงพยาบาลที่บริการดีก็มี แต่ก็ควรปรับปรุงคุณภาพด้านบริการของแพทย์ที่ทำการรักษาและพยาบาล แพทย์ให้คำแนะนำดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่จอดรถคับแคบ
2. ความล่าช้าของการให้บริการของสถานพยาบาล รอนานมาก แพทย์บางคนถามข้อมูลนิดหน่อยแล้วให้ไปรอยาเลย ไม่มีการตรวจอะไรใด ๆ ทั้งสิ้น
3. การให้ยาและความเอาใจใส่ของสถานพยาบาลยังไม่ดีเท่าที่ควร บางรายไม่ตรวจละเอียด ไม่ให้ยารักษา เพียงแนะนำให้ออกกำลังกายและควบคุมอาหารเท่านั้น ขณะที่คนที่ใช้บัตรทองได้ยาเพียง
4. โรงพยาบาลไม่ค่อยสนใจผู้ป่วย ให้รอนาน จ่ายยาให้คนละครดกับการรักษาแบบเสียเงิน
5. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อยลง ไม่ค่อยสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ
6. สิทธิของประกันสังคมไม่ดีเท่าบัตรทอง และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน
7. สถานพยาบาลและเครือข่ายควรปรับปรุงการให้บริการในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้การบริการให้รวดเร็วขึ้น
2. ควรประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับมากกว่านี้
3. สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายและไม่มีความรู้สึกไม่อยากจะมา ควรตรวจสอบว่าสำนักงานประกันสังคมที่ได้คับแคบก็ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
4. ควรตรวจสอบสถานพยาบาลที่ทำการรักษาว่ามีคุณภาพในการให้บริการและจ่ายยาที่มีคุณภาพหรือเปล่า
5. ทางโรงพยาบาลไม่สนใจผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยรอนานๆ การจ่ายยาให้ก็ไม่เหมือนกับการที่รักษาแบบเสียเงิน สถานพยาบาลควรดูแลลูกค้าให้ดี ให้เหมือนกับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้ประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ด่วนรับฉับไวเมื่อเจอครั้งแรก ทำให้อยากใช้บริการต่อ บริการดี ให้คำแนะนำชัดเจนอธิบายได้ทุกเรื่องใสใจดี
2. ให้บริการเสมอภาค
3. การให้บริการรับชำระเงินรวดเร็ว
4. สถานพยาบาลให้บริการดูญาติมิตรจริง ๆ
5. มีความสะดวกในการรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรแจ้งรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ให้ครบถ้วน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ให้ครบถ้วนเพื่อจะได้ไปยื่นครั้งเดียวจบ
2. เอกสารที่ยื่นเบิกประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรครั้งแรกหายบ่อย
3. จุดประชาสัมพันธ์อยู่ด้านในมากไป ควรจะอยู่ด้านหน้าอีกหน่อย และควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่บอกว่าจะต้องทำอะไรตรงที่กดบัตรคิว
4. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจคนที่เข้ามาติดต่อ เจ้าหน้าที่ดูยังไม่มีการให้บริการยังไม่ดีนักล่าช้าทั้งๆ ที่มีเจ้าหน้าที่มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีคุณภาพ ล่าช้า และมารยาทไม่ดีซักถามมากและให้รอคอยนาน พิจารณาเอกสารนานแต่คำตอบที่ได้คือให้กลับไปและโทรมาสอบถามอีกครั้ง ทำให้เสียเวลา
6. ควรเพิ่มบุคลากรในส่วนต่าง ๆ เพราะเจ้าหน้าที่น้อย รอานาน
7. โทรศัพท์ติดต่อลำบาก สายไม่ว่าง 1506 ก็ช่วยได้แค่บางส่วน
8. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่รพ.ไม่ค่อยยิ้ม
9. ไม่ควรจำกัดจำนวนผู้ประกันตนในแต่ละโรงพยาบาล
10. โรงพยาบาลไม่ยอมส่งต่อไปรักษาเพราะต้องการรักษาเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเปิดให้บริการช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพราะปกติสำนักงานก็หยุดเสาร์อาทิตย์อยู่แล้ว
2. ควรแบ่งเขตพื้นที่ให้มากขึ้น และให้สามารถยื่นที่สำนักงานพื้นที่ใดก็ได้
3. พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ 1506 ควรรู้ข้อมูลและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
5. ข้อมูลข่าวสารควรเป็นปัจจุบัน และชัดเจนไม่คลุมเครือ
6. ควรมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการให้คำแนะนำเพราะเพิ่งย้ายไปใหม่ บริษัท อยู่แถว ถ. สุขุมวิท เดินทางไปติดต่อกัน พื้นที่ 8 ไม่ค่อยสะดวก เพราะต้องเดินทางไกลต่อรถประจำทางหลายต่อ ต้องการอยู่พื้นที่ 12 เหมือนเดิม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีบัตรคิวก่อนหลัง
2. การจ่ายเงินสมทบรวดเร็วมาก
3. แยกจุดของการให้บริการเป็นสัดส่วนชัดเจนว่าจุดนี้ให้บริการเรื่องใด
4. ชอบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และพนักงานฝ่ายทะเบียนยิ้มแย้มแจ่มใสดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่กดบัตรคิวช้าซ้อน ให้มา 2 คิว ให้แยกกันไปคอย พอทำไม่ทันก็ต้องกดคิวใหม่ รอนานมาก
2. เจ้าหน้าที่ทำงานผิดพลาดบ่อยมาก และควรให้บริการดีกว่านี้ เพราะบางครั้งไปเสียเวลารอหลายชั่วโมง เจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้เข้ารับบริการทำให้งานช้ามาก ๆ
3. ยื่นเอกสารล่าช้า เอกสารขาดตกไม่ครบ แจ้งเรื่องล่าช้า ขึ้นทะเบียนล่าช้า รอรับบัตรรับรองสิทธิ 3 - 4 เดือน
4. งานขึ้นทะเบียนนายจ้างบริการไม่ดีเลย
5. การรักษาพยาบาลเหมือนประชาชนชั้น 2 ทั้ง ๆ ที่จ่ายเงินให้ทุกเดือน ถ้าโรงพยาบาลเอกชนไหนไม่เต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่และเท่าเทียมควรคัดออก ไม่พอใจที่มีการแบ่งแยกห้องตรวจรักษา แบ่งแยกยาที่ให้ แบ่งแยกแพทย์ที่รักษา เห็นแล้วอนาถมาก ไม่ได้มารักษาฟรีนะ จ่ายเงินให้ทุกเดือน บัตรทองยังได้รับการที่ดีกว่า
6. ผู้ที่ขาดส่งมาตรา 39 ไม่สามารถกลับมาส่งต่อได้
7. บันไดแคบ ห้องน้ำมีด มีกลิ่นขยะ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงานใหม่ให้ดูดี
2. เพื่อความรวดเร็วในการออกบัตรรับรองสิทธิควรปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูล
3. ระบบดีอยู่แล้ว ควรอนุโลมผ่อนผันในบางกรณี ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนเคยอนุโลมให้
4. ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้ดีกว่าบัตรทอง
5. ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารทุกเรื่องให้ผู้ประกันตนทราบอย่างละเอียด
6. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เวลาตอบคำถามควรใช้คำพูดที่ดี ไปรับบริการที่พื้นที่ 9 ถึง 2 ครั้ง ได้รับการบริการที่แย่มากๆ ไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน พูดไม่ดีเลยแล้วถ้าไปพูดกับคนที่มารับบริการที่ไม่ค่อยรู้เรื่องคงแยกว่านี้มาก ควรอบรมเจ้าหน้าที่บ้าง แย่มากๆ เสียเงินทุกเดือนเวลาไปเบิกยังพูดไม่ดีอีก เจ้าหน้าที่ประกันสังคมควรทราบด้วยว่าคนที่เข้าไปติดต่อเค้าไม่มาทราบถึงระบบพวกคุณหรอก คุณจะให้เค้ามารู้ได้ไงเวลาถามก็ตอบไม่ดี พูดไม่เต็มใจ เวลาทำอะไรแทบไม่ยอมไป
7. ข้อมูลผ่านสื่อควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน
8. ควรเพิ่มค่าทันตกรรมให้เท่าที่จ่ายจริง
9. ให้แพทย์พยาบาลดูแลเอาใจใส่มากกว่านี้ ควรให้บริการที่เท่าเทียมและครอบคลุมทุกโรค

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10

จุดเด่นของการให้บริการ

1. รอไม่นาน
2. การชำระผ่านธนาคารและอินเทอร์เน็ต
3. การตรวจสอบข้อมูลการส่งเงินประกันสังคมทางอินเทอร์เน็ต
4. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจและใส่ใจตอบคำถาม บริการดีเป็นกันเอง พุดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส หากไม่รู้อะไรก็สามารถถามเจ้าหน้าที่ได้ทำให้รู้สึกอุ่นใจทุกครั้งที่เข้ารับบริการ “ขอบคุณประกันสังคมไทยค่ะ”
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการดี รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่แบบต่อเนื่อง เมื่อเข้าไปรับบริการข้อมูลหรือสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจและใส่ใจกับคำถามของเรามาก
6. จัดช่องทางให้บริการแยกเป็นสัดส่วนแบบเห็นได้ชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ
7. การเข้ารับการรักษาพยาบาลบริการดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ บางคนเสียงดัง พุดไม่ค่อยดีสักเท่าไร จุดนี้ต้องพัฒนาอย่างมาก เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้ามากกว่าแค่ตอบคำถามที่ถามเท่านั้น และตอบคำถามยังไม่ค่อยเข้าใจ
2. ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการเพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ว่างแต่ไม่ให้บริการ
3. ทางเข้ารับบัตรคิวแคบไปหน่อย
4. ห้องน้ำควรปรับปรุง
5. ควรมีจุดบริการกรอกประวัติกรณีลูกค้าเขียนหนังสือไม่เป็น
6. ควรแยกให้แต่ละงานอยู่คนละชั้นหรือแบ่งตึก
7. บริการให้รวดเร็วกว่านี้
8. พยาบาลพุดไม่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมให้เข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ให้ชัดเจนและอธิบายแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกัน
2. ควรขยายทางเข้าสำนักงานอีกนิด
3. ควรมีป้ายให้ความรู้หรือคำแนะนำในการติดต่องาน
4. ควรปรับเงื่อนไขการรับบำนาญกรณีส่งครบตามเงื่อนไขให้มีสิทธิเลือกได้ว่า จะรับบำนาญหรือบำนาญ ไม่ใช่บังคับว่าต้องรับบำนาญอย่างเดียว
5. ควรเก็บเงินสมทบให้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม
6. การแจ้งเข้า-ออกทาง Internet หากเป็นไปได้ควรเพิ่มบริการ สปส.9-02 เข้าไปอีกแบบด้วยเพื่อความสะดวกในการขอรับบัตรรับรองสิทธิหรือเลือกสถานพยาบาล

7. ควรเปิดสถานที่ให้บริการตามห้างสรรพสินค้าเพื่อความสะดวกในวันหยุดและให้บริการถึงสองทุ่ม เพื่อให้พนักงานเลิกงานแล้วสามารถไปติดต่อดี
8. ควรมีเอกสารในการรักษาสิทธิให้แก่ผู้ประกันตนแต่ละคน
9. ควรแยกตึกงานบริการชั้น 4 ออกมาบ้างเพราะแออัดเกินไป
10. เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบที่อยู่ในการส่งเอกสารบ้างเพราะเอกสารชุดเดียวกันแต่ส่งมาซ้ำๆกัน ทำให้เปลืองงบประมาณเปล่าๆ เช่นวารสารได้มากเกินไป
11. อยากให้มีโรงพยาบาลของประกันสังคมโดยตรงจะได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
12. ควรปรับปรุงให้มีมาตรฐานเดียวกันในการรักษาในทุกด้านเหมือนบัตรทอง
13. โรงพยาบาลควรให้บริการผู้ป่วยเหมือนกันด้วยความเสมอภาค ไม่ควรแบ่งแยกการรักษาผู้ที่จ่ายเงินกับบัตรประกันสังคม
14. ควรปรับปรุงเรื่องการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ที่รักษาให้คุ้มค่างบเงินที่หักไปทุกเดือน ไม่ใช่แค่ส่องไฟฉายที่ตาให้อ้าปาก แล้วจัดยาให้ ควรให้บริการและให้ยาที่เท่าเทียมกับการเสียค่าใช้จ่ายเอง
15. โรงพยาบาลรัฐควรเปิดบริการนอกเวลาทำการ และควรมีคลินิกนอกเวลาให้บริการมากขึ้น
16. แพทย์พยาบาลควรใส่ใจมากกว่านี้ แพทย์ควรให้ใบรับรองแพทย์ผู้ป่วยที่ต้องหยุดงาน แพทย์ควรตรงต่อเวลา

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ดี
2. บริการรวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนพูดจาไพเราะ มีการส่งเอกสารให้ประจำ
4. สถานพยาบาลให้บริการรวดเร็ว ใส่ใจต่อผู้ป่วย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการตรวจสอบเอกสารและการประเมินที่นานเกินไป
2. ที่จอดรถคับแคบ
3. ขั้นตอนการขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปี สถานประกอบการไม่ทราบว่ามิโรงพยาบาลใดเต็ม

ศักยภาพบ้าง

4. ต้องทำงานให้คล่องแคล่วไวกว่านี้
5. การต่อสายโทรศัพท์ค่อนข้างยาก มีการโอนสายกลับไปมา
6. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนทางอินเตอร์เน็ตมีการเลือกโรงพยาบาลแล้วแต่สิทธิของผู้ประกันตนยังระบุว่าไม่เลือกโรงพยาบาล ช่วยตรวจสอบให้ด้วย
7. การส่งบัตรรับรองสิทธิค่อนข้างช้า

8. ที่จอดรถไม่ค่อยมี
9. ทุกจุดไม่ว่าจะเป็นมารยาท ความสุภาพและการบริการของเจ้าหน้าที่
10. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับสถานพยาบาลว่าควรตรวจให้ละเอียดหน่อย
11. สถานพยาบาลให้เล็กน้อย มีผู้ประกันตนส่วนใหญ่แจ้งว่าโรงพยาบาลให้บริการล่าช้า อยากเปลี่ยนสถานพยาบาลแต่ก็เต็มศักยภาพ ที่อยู่ในพื้นที่ไกลออกไปก็ไม่รับ

ข้อเสนอแนะ

1. น่าจะให้โรงพยาบาลเซ็นหลุยส์ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนเปิดรับประกันสังคมได้ด้วย ซึ่งเมื่อก่อนเคยเปิดรับแต่ตอนนี้ยกเลิกไป
2. ต้องการไปรักษาที่คลินิกใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม แล้วขอ納入ใบเสร็จและใบรับรองแพทย์ไปเบิกจากประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 12

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สะดวกรวดเร็วกระชับฉับไว บริการดูญาติมิตร
2. เรื่องสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
3. เจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. การประชาสัมพันธ์ดี แนะนำดี
5. สถานที่ตั้งสะดวกง่ายต่อการติดต่อ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน รอไม่นาน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจให้บริการ การให้ข้อมูลควรให้ความสุภาพ ควรตอบคำถามให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมากกว่านี้
2. จุดประชาสัมพันธ์ควรให้ข้อมูลชัดเจน ย่อมง่าย พุดไพเราะ
3. เบอร์ 1506 ติดต่อยากมากกว่าจะติด แต่ก็ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน โทรติดต่อที่สำนักงานก็ติดยาก
4. สถานที่เก่าและแคบ เจ้าหน้าที่น้อย ที่นั่งไม่พอ ต้องยืนรอนาน ป้ายหรือรายละเอียดไม่เด่นชัด
5. การแจ้งขึ้นทะเบียนหรือแจ้งการรับลูกจ้างเข้าทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วข้อมูลไม่ออนไลน์ ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลจากสาขาอื่นได้ ต้องตรวจสอบที่สาขาที่แจ้งขึ้นทะเบียนเท่านั้น บางครั้งต้องแจ้งเข้าทั้งทางอินเทอร์เน็ตและยื่นเอกสาร
6. แพทย์ไม่ใส่ใจผู้ป่วย บางครั้งอาการหนักมากกว่ายาพาราเซตามอล แต่แพทย์ก็สั่งยาพาราเซตามอลให้เสร็จแล้วก็เบิกประกันสังคม
7. แพทย์ควรมีจรรยาบรรณ จ่ายยาบางครั้งไม่ตรงกับโรค ต่างจากการจ่ายเงินสด แพทย์จะเอาใจใส่ถามดีเป็นพิเศษ
8. ระบบ E-service การติดต่อผ่านโทรศัพท์ และทาง E-mail ช้ามาก/ติดต่อไม่ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรชี้แจงเรื่องเงินบำเหน็จบำนาญให้ชัดเจน
2. สำนักงานควรขยายสาขา หรือแบ่งเขตพื้นที่เพิ่มขึ้น
3. ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้ออนไลน์ได้ทั่วประเทศ
4. ต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพประจำปี
5. ประกันสังคมควรให้ผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาลได้ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องฉุกเฉิน
6. การกักเงินกองทุนประกันสังคมควรให้คนที่อยู่ในกองทุนสามารถเข้าถึงการกักเงินได้ง่าย ไม่ควรกำหนดว่าต้องมีเงินเดือนเท่าไร ควรจะให้ความยุติธรรมโดยเฉลี่ย คนเงินเดือนน้อยก็ให้น้อยตามสัดส่วนด้วยความยุติธรรม
7. ควรให้คนที่อยู่ในกองทุนสามารถเข้าถึงเงินกองทุนได้โดยไม่มีเงื่อนไขในการกักเงินเพื่อการลงทุน
8. สถานพยาบาลควรมีงบประมาณในการรักษาให้มากขึ้น และครอบคลุมถึงโรคร้ายแรง และสำนักงานควรออกตรวจสอบสถานพยาบาลด้วยว่าบริการคนไข้ประกันสังคมกับคนไข้เสียเงินเองหรือคนไข้ประกันชีวิตด้วยมาตรฐานที่ต่างกันหรือไม่
9. การให้บริการจากสถานพยาบาลควรรวดเร็วและใส่ใจให้มากกว่านี้
10. สถานพยาบาลควรให้ยาที่มีคุณภาพ และให้การรักษายาบาลที่ยุติธรรมกับคนที่ไปรักษา
11. แพทย์ที่รักษาโรคควรตรวจให้ละเอียด ไม่ควรสรุปเร็วเกินไป
12. เวลาที่ไปรักษาแพทย์ควรให้ยาที่มีคุณภาพเหมาะสมกับโรคที่ไปรักษา และควรบริการให้เร็วอย่าให้ผู้ป่วยต้องรอนาน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามดี เป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่รับเดินเรื่องให้เป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับดีเยี่ยม กิริยาอ่อนน้อม สุภาพและรวดเร็วบริการดี
3. ให้ข้อมูลข่าวสาร ละเอียดในอินเทอร์เน็ต
4. ไม่ต้องรอนาน สะดวก คล่องตัวดี
5. มีบัตรคิว
6. แพทย์-พยาบาลดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณผู้มาติดต่อ ทำให้รอนาน
2. ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
3. วารสารประกันสังคมที่ส่งมาให้ทุกเดือนเป็นของเดือนที่ผ่านมา ทำให้ข้อมูลล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน
4. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม

5. โทรศัพท์ติดต่อยาก
6. ควรปรับปรุงในทุกๆด้านทั้งทางด้านบุคลากร ระบบการทำงาน รวมถึงทางด้านการบริการของโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่าย
7. อยากรให้สถานพยาบาลให้ความสำคัญของผู้ประกันตนบ้าง ให้ความเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ
8. โรงพยาบาลมีที่นั่งไม่เพียงพอต่อคนไข้
9. ควรปรับปรุงด้านบุคลากร โรงพยาบาล และเทคโนโลยี
10. จุดตรวจรักษาคนไข้ต้องสะอาด สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอยนาน
11. จุดรับเอกสารการรักษาของโรงพยาบาลควรพูดจาให้สุภาพ ไพเราะ โดยไม่เลือกบริการเฉพาะคน ควรบริการให้เท่าเทียมกัน (โรงพยาบาลบางนา 2)
12. ต้องรอคอยนานมาก (โรงพยาบาลบางนา 2) และเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ
13. เรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาล การให้บริการของสถานพยาบาลล่าช้าเกินไป เครือข่ายน้อย ให้บริการไม่ค่อยดี
14. การรักษาด้วยบัตรประกันสังคมจะจ่ายยาดีกว่ารักษาเสียเงิน (รพ.บางนา 2)
15. แพทย์ทำการตรวจรักษาไม่ละเอียด จัดยาให้แบบเดิมๆ จึงไม่ค่อยหายจากการป่วย

ข้อเสนอแนะ

1. ค่าทำฟันควรให้เบิกได้เต็มจำนวนตามที่จ่ายไปจริง หรือควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ค่ารักษาฟันให้มากกว่าปีละ 600 บาท
2. คนที่ไม่ได้เบิกกรณีต่าง ๆ ควรนำไปขตเคยในส่วนอื่น
3. ควรขยายเวลาให้บริการจาก 08.30 น. เป็น 08.00 น.
4. ควรมีการประเมินคะแนนพนักงานในทุกๆ ระบบ โดยให้ผู้ที่รับผิดชอบต้องมีความยุติธรรมที่สุด โดยให้บุคคลภายนอก เช่น ผู้ประกันตน มีส่วนร่วมในการประเมินด้วย
5. ควรเพิ่มอัตราค่าพันตกรรมให้มากขึ้นเท่าที่จ่ายจริง เพราะโรงพยาบาลคิดอัตราค่อนข้างสูง
6. ควรแจ้งสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนได้รับรู้ความเคลื่อนไหวตลอดเวลาและเป็นปัจจุบัน
7. ควรปรับปรุงการรับ/จ่ายเงินสมทบให้เร็วขึ้น
8. ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อของทุกฝ่ายเพื่อให้บริการเร็วขึ้น ไม่ต้องรอนานเพราะเจ้าหน้าที่มีวแต่คุยกัน
9. เพิ่มความรวดเร็ว และความถูกต้องของบริการ
10. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ทุกจุดต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน
11. ระยะเวลาการรอคอยอย่าให้นานเกินไป
12. โรงพยาบาลควรรับผู้ป่วยก่อนแล้วรักษาผู้ป่วยไม่ควรรอซักช้าและควรบริการให้ดีไม่ควรคำนึงถึงฐานะ
13. ความสะอาดของสถานพยาบาลต้องดีมากกว่าที่เป็นอยู่ (รพ.บางนา 2)
14. ควรให้มีสถานพยาบาลเครือข่ายเลือกมากกว่านี้

15. แพทย์ที่ทำการรักษาควรตรวจให้ละเอียดและอธิบายให้คนไข้ทราบถึงอาการ และควรจ่ายยาที่ดีให้แก่ผู้ประกันตน จุดจ่ายยา เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความสุภาพ และให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ประกันตนอย่าแสดงอาการหึงใส่คนไข้ (ร.พ.บางนา2)

16. สถานพยาบาลควรมีเครือข่ายให้เลือก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาพระประแดง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย
2. เจ้าหน้าที่ช่วยตอบและแนะนำในปัญหาที่ถามได้ดี หน้าตายิ้มแย้ม
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ดี ให้คำแนะนำดีเวลาไปติดต่อ
4. เวลามีปัญหา โทรศัพท์ปรึกษาเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการดำเนินการได้ดีและเข้าใจง่าย
5. โรงพยาบาลบางนาเวลามีคนไข้มารับบริการรีบรับและให้การดูแลดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางวารสารล่าช้า ข้อมูลที่ได้รับล่าช้า เพราะได้รับวารสารของเดือนที่ผ่านมาแล้วทุกครั้ง
2. การรักษาพยาบาลยังขาดประสิทธิภาพและคุณภาพ เพราะการวินิจฉัยและการตรวจรักษายังไม่เป็นเฉพาะด้านเท่าที่ควร ควรปรับปรุงให้ตรวจรักษาให้ละเอียดมากกว่านี้ และให้ยาที่มีประสิทธิภาพที่ดีหน่อย และรอนานมากแต่ตรวจเร็วเหมือนไม่ได้ตรวจ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน
2. ประชาสัมพันธ์ควรแนะนำด้วยความเต็มใจ
3. ช่วยลดค่าอัตราเงินสมทบ
4. ควรปรับปรุงสถานพยาบาลที่รักษาผู้ประกันตน และควรให้ยาที่มีประสิทธิภาพที่ดีด้วย
5. ควรมีมาตรฐานการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้ใช้สิทธิอย่างเท่าเทียมกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มต้อนรับดีให้คำแนะนำดีมาก ไม่เลือกปฏิบัติแต่กับคนแต่งตัวดี ตอบคำถามเข้าใจง่าย ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ
2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการค่อนข้างรวดเร็วดี
3. เรื่องบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไป

4. เจ้าหน้าที่กองทุนเงินทดแทนให้การบริการดีและเป็นกันเอง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงศักยภาพของระบบการให้ความช่วยเหลือและจำนวนเงินที่ให้ รวมทั้งการใช้เอกสารมากมายทำให้เกิดความซับซ้อน
2. สถานที่อยู่ไกลและคับแคบน่าจะกว้างกว่านี้ ควรมีช่องให้บริการมากกว่านี้ และควรมีร้านอาหารให้บริการ
3. โทรศัพท์ไม่ค่อยติด เบอร์ติดต่อควรมีหลายเบอร์
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ควรมีรูปร่างอ้วน เวลาลุกนั่งจะได้คล่องตัว อยู่หน่วยราชการควรจะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ประชาชนที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่ควรทำงานไปคุยไป แอบกินอาหารไป แล้วยังเล่นเกมส์อีก คนทำก็ทำไป คนว่างก็ว่างจริง ๆ ควรจะช่วยกันทำงานได้หมด ไม่ควรแยกหน้าที่
5. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บางครั้งพูดคุยหรือทานอาหารในระหว่างให้บริการ
6. เมื่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จะได้รับคำพูดที่ไม่สุภาพ และพูดเสียงดัง ประชาสัมพันธ์ควรแนะนำด้วยความเต็มใจ
7. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆของผู้ประกันตน
8. โรงพยาบาลที่รับประกันสังคมดูแลผู้ป่วยล่าช้า และจ่ายยาไม่ค่อยได้คุณภาพ มีห้องพิเศษไม่เพียงพอต่อความต้องการ
9. ควรให้มีโรงพยาบาลของรัฐโรงพยาบาลใหญ่ ๆ เข้าร่วมโครงการอยู่เสมอ ๆ โดยอาจผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับผู้ประกันตนเพิ่มเติมด้วยจะดีมาก เพราะหลายแห่งเห็นว่าเต็มโควต้าไม่เปิดให้เลือกได้มานานแล้ว
10. สถานพยาบาลโดยเฉพาะเอกชนให้การรักษาผู้ประกันตนไม่ดีเท่าผู้ที่จ่ายเงินรักษา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีช่องทางให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น เช่น เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ หรือเพิ่มวันทำงานของเจ้าหน้าที่ในวันหยุด เพราะลูกจ้างจะได้มาติดต่อได้
2. ควรมีจุดบริการหรือสาขาย่อย
3. ควรสร้างความเข้าใจในข้อมูลเรื่องเกี่ยวกับยารักษาโรคที่ให้แก่ผู้ประกันตน เพราะผู้ประกันตนมักเข้าใจว่ายาดียาคงคุณภาพกว่ายาที่ให้แกผู้ป่วยทั่วไป และเรื่องแพทย์ที่ตรวจอาการไม่ละเอียด เพราะทำให้ผู้ประกันตนเกิดข้อสงสัยว่าวินิจฉัยโรคตรงกับอาการที่เป็นหรือไม่
4. ด้านสถานพยาบาลกรณีการรักษาอยากให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. เพิ่มเงินค่าทันตกรรม

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีจุดบริการสอบถาม สะดวก รวดเร็ว
2. มีบริการผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถค้นหาข้อมูลได้เอง และมีทางเลือกในการชำระเงิน
3. เจ้าหน้าที่บางแผนกน่ารัก เป็นกันเอง
4. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง ให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สายด่วน 1506 ไม่ด่วนอย่างที่โฆษณา โทรเข้าสำนักงานประกันสังคมก็ไม่ค่อยมีคนรับสาย ติดต่อยากมาก
2. ระบบขัดข้องบ่อย
3. ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารประกันสังคมให้ชัดเจนกว่านี้
4. การประชาสัมพันธ์งานกองทุนเงินทดแทนมีน้อยเกินไป
5. ป้ายบอกวิธีการออกเอกสารน้อยมาก
6. การรักษาพันควรให้เบิกได้ตามความเป็นจริง
7. มีสถานพยาบาลเอกชนและคลินิกให้เลือกน้อยกว่าเดิม
8. สถานพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้ใช้สิทธิประกันสังคมน้อยกว่าคนที่ใช้สิทธิประกันด้านอื่น
9. สถานพยาบาลและคลินิกมีจำกัด ควรมีให้เลือกได้มากกว่านี้
10. สถานพยาบาลบางที่ใช้เวลารอแพทย์นานมาก ครึ่งวันกว่าจะได้ตรวจรักษา และตรวจเช็คไม่ละเอียด
11. ในเรื่องการรักษาพยาบาลควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกันเพราะจ่ายเงินทุกเดือน ควรบริการด้วยความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ประโยชน์ทดแทนมากกว่านี้ เกี่ยวกับ หันตกรรม ควรเพิ่มสิทธิการตรวจร่างกายฟรีอย่างน้อย ๒ ปี/ครั้งก็ยังมี เพื่อจะได้รู้ว่าเป็นโรคอะไรจะได้รักษาได้ทันดีกว่าปล่อยให้ป่วยและควรเพิ่มบำนาญชราภาพ
2. ควรปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์บุตรเป็นเดือนละ 500 บาท เพราะข้าวของแพง
3. ควรปรับปรุงเงินทดแทน ซึ่งบางครั้งผู้ประกันตนไม่ได้ใช้สิทธิควรเพิ่มสิทธิด้านอื่นทดแทน
4. ควรจัดทำคู่มือแจกผ่านนายจ้างทุกปี
5. ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ดีกว่านี้ ขัดข้องบ่อย เสียเวลา
6. ไม่ควรจำกัดสถานพยาบาลในการรักษาพยาบาล เนื่องจากสถานพยาบาลที่เลือกอยู่ไกล หรือกรณีฉุกเฉิน ไม่สะดวกในการเดินทาง ควรมีคลินิกรองรับตามหมู่บ้านหรือชุมชนเพื่อให้การรักษากรณีเจ็บป่วยเล็กน้อยที่ไม่ต้องไปโรงพยาบาล

7. ควรให้บริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ
8. การใช้บริการทำฟัน สถานพยาบาลควรเรียกเก็บโดยตรงกับทางกองทุนจะสะดวกกว่า ผู้ประกันตนไม่ต้องเสียเวลามายื่นเรื่องขอรับเงินคืนอีก
9. ควรจ่ายยาที่มีคุณภาพดี
10. ให้คัดกรองคนไข้ หากคนไข้มีอาการหนักก็รีบให้พบแพทย์เร็วหน่อย และควรมีแพทย์ตรวจรักษาหลายคน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้ความสนใจ บริการดี ชี้แจงปัญหาได้ละเอียด ให้คำแนะนำที่ดีและมีประโยชน์
2. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคมได้อย่างละเอียด ยิ้มแย้มมีอัธยาศัยดี โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่งานทะเบียนทุกคน
3. การบริการด้านประโยชน์ทดแทนเร็วดีมาก
4. การบริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีเจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานประกอบการแนะนำจนเป็นที่เข้าใจ ทำให้การติดต่อสะดวกรวดเร็ว และการเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. การให้ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ
3. การพิจารณาเงินประโยชน์ทดแทนใช้เวลานาน
4. จุดประชาสัมพันธ์ควรมีพื้นที่กว้างขวางกว่านี้ คับแคบไป
5. เงินบำนาญชราภาพ ณ ปัจจุบันน้อยมาก ไม่พอกับการดำรงชีพมาตรฐานขั้นต่ำสุด
6. สถานที่คับแคบ ที่จอดรถน้อย และต้องการให้มีโรงอาหารเฉพาะ เพื่อความเป็นสัดส่วนแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพราะปัจจุบันห้องอาหารอยู่ใต้โถงอาคารสำนักงาน มีรถวิ่งผ่านตลอดมีฝุ่นและควันรถ
7. สถานพยาบาลน่าจะมีมากกว่านี้
8. รอคอยที่โรงพยาบาลนานมาก

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดยาให้แก่ผู้ป่วยประกันสังคมควรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับการจัดยาให้แก่ผู้ป่วยทั่วไป
2. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ธนาคารที่สามารถชำระ online ได้ให้มากขึ้น
3. ควรติดตั้งกระจกที่โรงอาหารให้เป็นสัดส่วนแยกกับทางเดินรถเพื่อความสะอาด
4. การใช้บริการบัตรประกันสังคมกับบัตรทอง ไม่มีความแตกต่างกันเลย ทั้งยา และการบริการ
5. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้ถึงสิทธิประโยชน์
6. ควรนำพื้นที่ใต้ทางด่วนมาเป็นที่จอดรถชั่วคราวในวันเร่งด่วน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ได้ลดอัตราเงินสมทบ
2. บริการรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เป็นมิตร อธิบายดี แนะนำดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้มาใช้บริการ ไม่นิ่งเฉย
3. สามารถเบิกเงินชดเชยได้ ทำให้ไม่ต้องจ่ายเองทั้งหมด
4. สะดวกเวลาไปรักษาพยาบาลเพราะมีบัตรประกันสังคม
5. ช่องให้บริการมากที่สุดที่นั่งเยอะแต่ยังไม่พอนั่ง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ช่องทางการให้บริการ ควรเตรียมสถานที่ให้เพียงพอสำหรับให้บริการ
2. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ชั้น 2 พุดจาแย่ สอบถามอะไรก็ไม่ค่อยตอบ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เหมาะกับตำแหน่งนี้ เจ้าหน้าที่บริการล่าช้า ไม่เอาใจใส่ประชาชน จุดบริการทุกจุดควรปรับปรุงบริการ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจประชาชน พุดจาให้ดีขึ้น ไม่ต้องวางมาดให้มาก บางคนเค้าไม่รู้เรื่องถามอะไรนิดหน่อยก็ทำดูทำหน้ายักษ์ใส่ ควรปรับปรุงด้านคำพูดและหน้าตา เพราะท่านเป็นงานบริการต้องอดทน
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ อธิบายและการต้อนรับ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์
6. เจ้าหน้าที่เริ่มงานช้า ต้องรอ
7. โทรศัพท์ติดยากมากเสียเวลาโทร
8. โทรศัพท์ไม่เคยติด ให้เบอร์มาก็โทร.ไม่ติด ให้ไว้ทำไมไม่ทราบ
9. เรื่องว่างงาน รายงานตัววันที่ 9 ได้รับเงินวันที่ 20 ช้ามาก ๆ ทีเวลาหักเงินสมทบตรงเวลา แต่พอจ่ายคืนช้ามาก ๆ
10. แจ้งเปลี่ยนชื่อ-สกุลแล้ว แต่ไม่มีการแก้ไขข้อมูล ทำให้มีปัญหาในการส่งเงินสมทบ ต้องไปแจ้งแก้ไขหลายรอบ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบแก้ไขให้ละเอียดกว่านี้
11. ไปรักษาพยาบาลแล้วรอคิวนาน
12. ต้องการให้สถานพยาบาลดูแลและใส่ใจผู้ที่มีบัตรประกันสังคมให้มากกว่านี้ สถานพยาบาลดี ๆ ส่วนใหญ่จะไม่รับเพิ่มแล้ว ควรจะให้โรงพยาบาลเหล่านี้รับเพิ่ม ปัจจุบันต้องไปรักษาไกล เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางแพงมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จ่ายเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้
2. ควรเปิดคู่สายโทรศัพท์ให้บริการให้มากกว่านี้ เพื่อเวลาโทรศัพท์ไปสอบถามจะได้รับข้อมูลข่าวสารได้สะดวก

3. เพิ่มการรักษาและค่าทันตกรรม
4. กรณีงานเร่งด่วนควรจัดให้พนักงานทำงานในวันหยุดสลับกันบ้าง
5. ข่าวสารประกันสังคมเข้าถึงผู้ประกันตนช้า บางครั้งไม่ทราบเลย
6. สถานพยาบาลควรมีแพทย์ให้บริการมากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนให้รวดเร็ว ไม่นั่งเล่นเกมส์ พูดจาสุภาพ ไม่ใส่อารมณ์ ไม่แสดงอาการไม่พอใจ และใส่ใจยินดีตอบข้อสงสัยของประชาชน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ประชาชนได้รับความช่วยเหลือในระดับหนึ่ง
2. สะดวก รวดเร็ว
3. จัดสถานที่เหมาะสม ติดต่อกำหนดให้คำแนะนำดี อธิบายได้เข้าใจ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรจ่ายเงินช่วยเหลือให้มากกว่านี้เพราะถูกหักเงินค่าประกันสังคมทุกเดือน
2. เวลาไปติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก
3. ที่นั่งรอคอยน่าจะขยายให้มากกว่านี้
4. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

- ควรบริการให้ดีกว่านี้ และควรมีคนให้คำปรึกษาแนะนำคนไปติดต่อด้วย

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำรายละเอียดให้เป็นอย่างดี เข้าใจง่าย ให้ข้อมูลชัดเจน
2. เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มที่ดี
3. ด้านการประชาสัมพันธ์มีการชี้แจงรายละเอียดในการติดต่อกับจุดบริการ ทำให้เข้าใจง่าย แนะนำดี มารยาทดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เรื่องทันตกรรมไม่ควรกำหนดวงเงินใน 1 ปี เนื่องจากค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งก็เกินวงเงินที่ประกันสังคมตั้งไว้แล้ว
2. ข้อมูลทาง Internet ไม่เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
3. ประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน
4. ช่องบริการที่ 3 ของสพ.ลพบุรี และช่องที่รับเงินมารยาทไม่ดีเลย
5. สถานพยาบาลในเครือข่ายควรมีกฎหมายบังคับโรงพยาบาลเอกชนให้ความร่วมมือในการบริการทางการแพทย์มากกว่านี้ รวมทั้งเปิดให้บริการนอกเวลาด้วย
6. ทำไมบัตรประกันสังคมถึงได้ให้ยาน้อยชุดและคุณภาพของยาก่อนข้างต่ำ ทั้งๆที่เดือนหนึ่งชำระค่าประกันสังคมสูงกว่าราคายาที่เคยขอกับแพทย์ในแต่ละครั้งด้วยซ้ำ
7. กรณีที่ไม่ได้นำบัตรประกันสังคมไปทางโรงพยาบาลไม่ยอมเช็คสิทธิให้ ไม่สนใจผู้ประกันตนเลย
8. ไปโรงพยาบาลรอนานเกินไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้ป่วย ปล่อยให้รอนานมาก ต้องหยุดงานเป็นวันถึงจะเสร็จ
9. คลินิกไม่ควรจำกัดจำนวนครั้งไปใช้บริการและจำนวนเงินที่เข้ารับรักษา

ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการนอกสถานที่ควรเพิ่มวันให้บริการ
2. เรื่องทันตกรรมต้องการให้ขยายวงเงินค่ารักษาเพิ่ม ต้องการให้จ่ายคืนตามจริง
3. ปรับปรุงการพูดจา การบริการ และการให้ข้อมูล
4. โทรศัพท์ติดต่ออยากมาก
5. ยังไม่เข้าใจว่าประกันสังคมให้อะไรกับประชาชนบ้าง อยากให้ออกแบบความรู้ในรูปแบบของนิทานภาพเพื่อง่ายแก่การเข้าใจทุกชนชั้น ควรเข้าใจว่ายังมีผู้คนจำนวนหนึ่งไม่เข้าใจหนังสือหรือสายตาไม่ดีเกินจะจำตัวหนังสือได้
6. ควรมีกฎหมายบังคับให้สถานพยาบาลบริการทางการแพทย์ให้ดีขึ้น
7. สถานพยาบาลควรเปิดให้บริการช่วงนอกเวลา และปรับปรุงให้รวดเร็วและเต็มใจให้บริการมากกว่านี้
8. ในเขตตำบลลำনারายณ์ อำเภอชัยบาดาล อยากให้มีคลินิกเครือข่าย
9. ต้องการให้มีสถานที่รับบัตรรับรองสิทธิมากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสิงห์บุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดี เอาใจใส่
2. มีประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ

3. สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจ
2. กองทุนเงินทดแทนเก็บเบี้ยประกันจากนายจ้างสูงมาก ถึงแม้จะอ้างว่าเพื่อเป็นการระมัดระวังอุบัติเหตุในการทำงาน แต่บางครั้งอุบัติเหตุก็เกิดขึ้น ฉะนั้นการเก็บเบี้ยประกันสูงเกินความเป็นจริงเกินเหตุ จนผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่แจ้งการประสบอันตรายแล้วรับผิดชอบค่ารักษาเอง เพราะถ้าแจ้งให้ถูกต้องแล้วจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า จึงขอให้แก้ไขตรงนี้ด้วย และเชื่อว่ามีคนร้องเรียนเรื่องนี้จำนวนมาก
3. สถานพยาบาลบริการไม่ดี
4. ควรปรับปรุงดูแลสถานพยาบาลที่ให้บริการที่ดีกว่านี้เพราะการดูแลรักษาซ้ำๆ
5. สถานพยาบาลมีน้อย ต้องการให้มีสถานพยาบาลให้บริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะในอำเภออื่นที่ไม่ใช่อำเภอเมือง และไม่มีคลินิกในเครือข่ายให้บริการเลย

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านเทศบาลหรือที่ว่าการอำเภอ เพราะต้องเสียเวลาเดินทางเข้าไปถึงจังหวัดตลอด
2. ควรตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ด้วย
3. สถานที่จอดรถควรมีหลังคาเพราะร้อนมาก
4. เจ้าหน้าที่หน้าตาคกรยิ้มแย้ม แจ่มใส
5. ควรเพิ่มค่ารักษาฟัน เพราะค่าใช้จ่ายแพงมาก
6. ควรเพิ่มสถานพยาบาลเอกชนหรือคลินิกให้บริการ
7. ควรเข้าถึงประชาชนมากกว่านี้
8. แพทย์ที่ให้การรักษามีน้อย ต้องรอคิวนาน ต้องการให้แพทย์เฉพาะทางทำงานมากกว่าสัปดาห์ละ 1 วันอย่างน้อย 2 วัน
9. หนังสือพิมพ์ที่จัดไว้ให้อ่านเวลารอคิวมีแต่ฉบับเก่าที่ผ่านมาแล้ว ไม่ทราบว่ามีฉบับใหม่ไปไหน
10. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการผู้ประกันตน ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักการบริการ พุดจาให้สุภาพและเต็มใจบริการ
11. ควรดูแลตรวจสอบโรงพยาบาลให้มีความรับผิดชอบต่อและสะดวกรวดเร็วมากกว่านี้
12. ที่จอดรถของ รพ.สิงห์บุรีมีน้อย ไม่สะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยนาท

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ต้อนรับดีมาก สุภาพ เป็นกันเอง ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ประทับใจ รวดเร็วทันใจ ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว พอใจมาก

2. สามารถเลือกสถานพยาบาลดี ๆ ได้

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
2. จ่ายเงินช้ามาก
3. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ไม่สามารถตอบคำถามของงานประกันสังคมให้ง่ายต่อการเข้าใจ
4. เครื่องออกบัตรคิวเสียบ่อย
5. โทรศัพท์ติดต่อยากมาก
6. ควรเก็บเอกสารของผู้ประกันตนให้ดียิ่งขึ้น
7. ควรปรับปรุงเรื่องโรคที่จะรักษาและยาที่รักษา
8. ควรปรับปรุงเทคโนโลยีที่ให้บริการ
9. ไม่เห็นมีใบแจ้งยอดว่าสะสมได้กี่เดือนแล้ว ไม่เห็นมา 2 ปีแล้ว
10. ความรวดเร็วของการบริการ และคุณภาพยาของสถานพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีพนักงานต้อนรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
2. อยากให้มีเช็คช่วยชาติอีก
3. ต้องการให้มีเงินสมทบคืนบ้าง
4. ต้องการให้ทำฟันไม่จำกัดวงเงิน หรืออยากให้เพิ่มวงเงิน
5. เพิ่มวันให้บริการในวันเสาร์
6. ควรปรับปรุงสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมโรคมากกว่านี้ ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน ควรให้ผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการที่จ่ายเงินสมทบ
7. ควรชี้แจงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
8. ต้องการให้มีส่วนลดไปให้สมาชิก อยากให้ลดค่าเงินสมทบเหลือหักเพียง 3%
9. ควรตรวจสอบว่าโทรศัพท์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาราชการหรือไม่ และควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลด้านประกันสังคมได้อย่างดีคอยรับโทรศัพท์
10. เพิ่มคุณภาพความรวดเร็ว ใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการ
11. เพิ่มที่จอดรถ
12. ต้องการได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีและเท่าเทียมกัน
13. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกหลากหลาย
14. น่าจะเปิดให้ใช้บริการสถานพยาบาลได้ทั่วประเทศ
15. อยากให้มีโรงพยาบาลประกันสังคมจังหวัดละ 1 แห่ง เพื่อสะดวกในการใช้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สิ่งอำนวยความสะดวกดี บริการรวดเร็ว ทันใจ ไม่ต้องรอคอยนาน
2. บุคลากรบางคนให้คำแนะนำดี สามารถตอบปัญหาได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ขอชื่นชม

3. สถานพยาบาลให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. บุคลากรบางคนแสดงกิริยาไม่พอใจ พุดจาด้วยน้ำเสียงที่แสดงอาการไม่พอใจ พุดจาไม่สุภาพ เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยซักถาม

2. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การโทรศัพท์ติดต่อกว่าจะได้พูดคุยปัญหาโอนสายหลายสายมาก ให้ข้อมูลแบบเร็ว ๆ พุดจาไม่สุภาพ บริการไม่ดี

3. ควรปรับปรุงเรื่องการบริการ พุดให้สุภาพเพราะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่บริการประชาชน

4. ควรปรับปรุงเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการเพราะค่อนข้างช้า

5. การยื่นอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งข้อมูลมีปัญหาบ่อยมาก ไม่ทราบว่าเป็นเพราะพนักงานไม่มีการประสานงานกันหรือไม่

6. การให้บริการบางครั้งช้าเนื่องจากช่องจ่ายเงินมีเพียงช่องเดียว รอนานไปหน่อย ควรเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินให้มากกว่านี้

7. การส่งเงินสมทบร้อยละ 5 ต่อเดือนมากเกินไปไม่เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับจากประกันสังคม

8. หักเงินทุกเดือน ไปยืมไปรักษา หมอก็แค่ฟังเสียงหัวใจแล้วก็จ่ายยา ได้แค่ยาแก้ปวด ต่างกับประกันสุขภาพให้ยาดี ๆ ราคาแพง และก็หายเร็ว

9. ต้องการให้สถานพยาบาลใส่ใจดูแลผู้ใช้สิทธิประกันสังคมให้มาก ๆ เท่ากับที่ดูแลผู้ป่วยที่ชำระเงินสด อย่าลำเอียง เพราะคนที่ใช้บัตรประกันสังคมก็จ่ายเงินเหมือนกัน

10. สถานพยาบาลไม่เพียงพอกับผู้ป่วยประกันตน ช้ามาก ต้องรอหลายชั่วโมง ทำให้ต้องไปใช้บริการคลินิกและต้องยอมจ่ายค่ารักษาเองเนื่องจากไปรอไม่ไหว

11. เวลาเข้ารับบริการทางด้านการแพทย์ในสถานพยาบาลต่างๆ ตัวยาจะด้อยคุณภาพมากเพราะส่วนมากเลยก็ยาพาราฯ เป็นหลัก ต่างกับประกันสุขภาพสถานพยาบาลใช้แต่ยาตัวดี ๆ ราคาแพง ถ้าใช้สิทธิประกันสังคมหมอก็แค่ฟังคลื่นหัวใจแล้วก็จ่ายยาพาราฯ เท่านั้น แย่มากๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีหน่วยงานรับแจ้งข้อร้องเรียนหรือรับข้อเสนอแนะการให้บริการที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร
2. ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
3. เพิ่มจุดให้บริการมากกว่านี้ เพิ่มช่องทางให้บริการ และออกหน่วยภายนอกมากขึ้น
4. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ระบบงานทั้งระบบและตอบเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. ปรับปรุงเรื่องเวลาการให้บริการ ค่อนข้างช้า
6. ควรปรับปรุงการบริหารงานในสำนักงาน ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ระบบงานทุกระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
7. ต้องการให้เจ้าหน้าที่หน้าเคาเตอร์แต่ละแผนกของโรงพยาบาลดูแลและสนใจผู้ป่วยด้วย ไม่ให้ผู้ป่วยไปนั่งรอเป็นวันๆ พอเข้าไปติดต่อก็ทำตัวไม่ค่อยว่างกัน
8. อยากให้สถานพยาบาลใส่ใจและดูแลผู้ที่มีสิทธิบัตรประกันสังคมให้มากๆ เท่ากับที่ทางสถานพยาบาลดูแลผู้ป่วยที่ชำระเงินสดด้วยตนเอง (อย่าลำเอียงเพราะคนที่ใช้บัตรประกันสังคมก็จ่ายเงินเหมือนกันกับคนป่วยที่จ่ายเงินสดให้กับสถานพยาบาลนั้นๆ)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี สาขาหนองแค

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการทันใจ ไม่ต้องรอนาน
2. บริการตามลำดับก่อนหลัง

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มด้านข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ประชาสัมพันธ์แนะนำดี การต้อนรับดีมาก สุภาพอ่อนน้อม บริการดี ยิ้มแย้มตลอด น่าประทับใจ อบอุ่นเป็นกันเอง อธิบายเข้าใจ สะดวกสบาย
2. มีปฏิทินแจกช่วงปีใหม่
3. การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต
4. ไม่ต้องสำรองเงินในการรักษา
5. มีสถานพยาบาลที่เป็นเอกชนเข้าร่วมด้วย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ยิ้ม หน้าบูดหน้าเบี้ยว ชักสีหน้า ชอบทำหน้าตาไม่พอใจ พูดแบบปิดรั้าคาญ ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานด้านบริการ
2. ไม่มีที่จอดรถ ผู้มาติดต่อไม่สามารถจอดรถด้านหน้าสำนักงานได้เนื่องจากเป็นถนนเส้นหลัก หากจอดนานโดนตำรวจจับ ต้องเสียค่าจอดรถ
3. การจ่ายเงินทดแทนเจ้าหน้าที่บอกว่าจะจ่ายให้ทุกเดือนก็ไม่จ่าย ต้องไปทวงถามถึงจะได้ อย่าให้ต้องไปทวงบ่อย ๆ เวลาจ่ายเงินสมทบทำไมไฉฉิ่ง ๆ

4. โทรศัพท์ติดต่อยากมาก ไม่มีผู้รับสาย ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ให้รวดเร็วกว่านี้
5. ควรมีการบริการให้ดีกว่านี้
6. การตรวจโรคเร็วมากและไม่ค่อยละเอียด รอบคอบเท่าที่ควร เพราะเคยเข้ารับการรักษาพยาบาล และชำระเงินเองจะรับรู้ถึงความแตกต่างกันมากระหว่างชำระเงินกับใช้สิทธิประกันสังคม
7. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกควรได้รับสิทธิในการรักษาเท่าเทียมกัน
8. ความล่าช้าของหมอในการมาดูแลไข้และการตรวจร่างกายน้อยกว่าการเสียเงินเองแบบเต็มจำนวน
9. สถานพยาบาลให้บริการแย่มาก ไม่ใส่ใจผู้ป่วย แพทย์มีจำนวนน้อยทำให้ต้องคอยนาน การตรวจรักษาของแพทย์เน้นแต่การจ่ายยาเป็นหลัก ถ้าต้องการทานยาหาซื้อตามร้านขายยาก็ได้สะดวกกว่า และไม่ต้องเสียเวลารอคอยเป็นนาน
10. ต้องการให้สถานพยาบาลปรับปรุงคุณภาพบริการเนื่องจากไม่สะดวกสบาย เปรียบเหมือนคนไข้อนาถาไปขอรับบริการ จ่ายยามูลค่าแค่ 20 บาท และปรับปรุงความรวดเร็วในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดหาที่จอดรถฟรีสำหรับผู้มาติดต่อ
2. ควรเพิ่มจุดให้บริการให้พอเพียงกับผู้มาใช้บริการ และบริการให้เร็วกว่านี้
3. ควรเปิดให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกเรื่อง
4. ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เข้าใจง่าย
5. ควรลดเงินสมทบให้น้อยลง เพราะไม่ได้ใช้บริการ เทียบกับประกันสุขภาพแล้ว ประกันสุขภาพจะดีกว่าเพราะรักษาได้ทุกโรค
6. น่าจะมีการคืนเงินทุก 2 ปี หรือ 5 ปี
7. ควรจ่ายเงินกรณีชราภาพให้เร็วขึ้น
8. เงินสงเคราะห์บุตรควรเพิ่มจาก 6 ปี เป็น 10 ปี หรือมีทุนการศึกษาให้บุตรผู้ประกันตนเพิ่มเติม
9. ควรให้บริการแบบธนาคาร
10. ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์และจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ไว้ตอบปัญหา
11. ควรเพิ่มเวลาให้บริการในวันทำการปกติ หรือเพิ่มวันเสาร์อาทิตย์
12. ในการจ่ายเงินค่าประกันสังคมควรชำระเท่าๆกัน เพราะตัวยาที่ได้ก็เหมือนกัน และสถานพยาบาลควรดูแลให้เท่าเทียมกัน
13. ควรมีผู้คอยแนะนำผู้ใช้บริการที่เข้าไปใช้บริการ
14. สถานพยาบาลควรตรวจรักษาและดูแลคนไข้ให้ดีกว่านี้และมีประสิทธิภาพดีกว่านี้
15. สถานพยาบาลควรเน้นการตรวจรักษาเชิงป้องกันมากกว่าเชิงแก้ไข และควรให้บริการที่เท่าเทียมระหว่างผู้ป่วยชำระเงินเองกับผู้ป่วยประกันสังคม
16. ควรจัดอบรมบุคลากรทางการแพทย์ให้บริการดูญาติมิตร
17. ควรเพิ่มจุดบริการรักษาพยาบาลเพราะไม่สะดวกที่ต้องกลางานไปพบแพทย์เป็นวัน ๆ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจในการให้ข้อมูลดี ให้คำแนะนำดี บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง จริงใจ
2. นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กรเพิ่มความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการมากขึ้น ประหยัดเวลา
3. มีบัตรคิวและการส่งเอกสาร

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ขั้นตอนการเบิกเงินล่าช้า
2. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรปรับปรุง เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพไม่ใช่คำพูดที่แข็งกระด้างเพราะผู้ที่มาใช้บริการบางท่านเขาไม่เคยมาใช้บริการจึงไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ควรเพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการให้มากกว่านี้
4. การตรวจสอบเอกสารการนำส่ง เช่น ทางบริษัทฯ ยืนยันไปว่าได้นำส่งเอกสารให้แล้วก็ยังมีหนังสือจากสำนักงานประกันสังคมว่าให้ยื่นเอกสารใหม่ เจ้าหน้าที่ควรที่จะเพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารที่บริษัทต่าง ๆ นำส่งหรือควรบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
5. การให้บริการทำบัตรใหม่ เปลี่ยนบัตร เปลี่ยนโรงพยาบาล ล่าช้า บางคนเป็นปียังไม่ได้รับบัตรเลย เวลาไปตามเจ้าหน้าที่ก็บอกส่งให้แล้วทั้งที่ลูกจ้างยังไม่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำเพราะจำนวนผู้มาใช้บริการมีมากกว่าเจ้าหน้าที่หลายเท่าตัว
2. ควรลดขั้นตอนให้กระชับขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของขั้นตอนการเบิกเงิน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การนำเทคโนโลยีมาให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่เสียเวลา
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แนะจุดบริการที่ผู้ประกันตนจะต้องติดต่อทำให้เข้าใจง่ายขึ้น บางแผนกจะบริการได้รวดเร็ว เป็นกันเอง สะดวก สะอาด และพูดจาดี
3. รักษาได้ทุกโรค
4. ให้บริการตามลำดับดี
5. ประชาสัมพันธ์ดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่เพราะ บางครั้งพูดดุดัน บางครั้งตะคอก หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ถ้ามคำตอบ คำ หน้างอเหมือนทะเลาะกับใครมา ไม่มีมารยาท บอกเอกสารที่ต้องใช้ขอเงินคืนไม่ละเอียด พอเอาเอกสารไป ก็กับบอกขาดทุนนี้ ต้องกลับไปอีกรอบ เจ้าหน้าที่เลือกพูดดี ๆ กับคนแต่งตัวดี ๆ เท่านั้น
2. ควรบริการให้เร็วกว่านี้ การรับเงินทดแทนทำไมต้องรอนาน ตรวจเอกสารนานมาก กว่าจะได้รับเงินทดแทน 2 – 3 อาทิตย์ ไม่เห็นเหมือนตอนส่งเงินสมทบส่งไวส่งตรง
3. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเดินถามว่าเข้าใจขั้นตอนการรับบริการถูกหรือไม่ บางคนไม่เคยมาทำอะไรก็ไม่เข้าใจ น่าจะให้ความสำคัญกับจุดนี้ และควรยิ้มแย้มพูดจาดี ๆ
4. หนังสือวารสารประกันสังคมได้รับช้ามาก
5. การรักษาฟันได้แค่ปีละ 500 – 600 บาท ทั้ง ๆ ที่จ่ายประกันสังคมปีละหลายพัน ร้อย่างนี้ใช้บัตรทองรักษาทุกโรคดีกว่าทำได้ทั้งปาก
6. การให้บริการของสถานพยาบาลล่าช้ามาก ห้องที่รับผู้ป่วยประกันสังคมห้องเล็กมาก ไม่เพียงพอกับคนไข้ ยาไม่มีคุณภาพเท่าไร และต้องการให้รักษาโดยเท่าเทียมกันระหว่างรักษาด้วยเงินสดหรือประกันชีวิตกับประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้การต้อนรับผู้มารับบริการให้ดีกว่านี้ ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาดี ๆ กับผู้มารับบริการ เพื่อให้คนที่มาติดต่อไว้วางใจในการขอคำแนะนำ
2. ควรให้เบสิทประโยชน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ลดการใช้เอกสารให้น้อยลง
3. ควรปรับปรุงการขอรับเงินประโยชน์ทดแทนทุกกรณี ควรบริการดี ๆ กว่านี้อีกสักหน่อย ควรขยายพื้นที่ให้บริการ และไม่ควรรื่องมากนัก
4. เปิดบริการเสาร์-อาทิตย์ที่ห้างสรรพสินค้า
5. ควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่ายกว่านี้ เนื่องจาก 1506 โอนสายนานมากกว่าจะพบข้อมูลที่ต้องการทราบ ควรมีเบอร์ตรงสำหรับขอคำปรึกษา
6. ควรประชาสัมพันธ์การศึกษาที่เป็นปัญหาของประกันสังคมให้นายจ้างทราบเพื่อให้ นายจ้างเป็นตัวแทนแจ้งให้ลูกจ้างทราบต่อไป
7. ต้องการให้วารสารประกันสังคมมีเนื้อหาเกี่ยวกับการตอบข้อหารือเพื่อให้ นายจ้างได้ทราบด้วย
8. ควรแจ้งข้อมูลผ่านสื่อให้มากกว่านี้หน่อย
9. ควรจัดอบรมให้ความรู้หน่วยงานต่างๆ
10. บำเหน็จบำนาญชราภาพให้ลูกจ้างน้อยเกินไปไม่พอกับค่าครองชีพ
11. กรณีถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ไม่ควรจำกัดวงเงิน สู้บัตรทอง 30 บาทก็ไม่ได้ไม่ต้องเสียเงิน
12. ควรปรับปรุงตัวยา คุณภาพยาให้เท่าเทียมกับสิทธิข้าราชการ ทั้งที่ข้าราชการไม่ต้องเสียเงินสมทบ
13. ตรวจสอบการให้บริการของสถานพยาบาลบ้างเพื่อให้การบริการดีขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการในอำเภอที่ห่างไกล
2. ให้ข้อมูลข่าวสารดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ดี บริการรวดเร็วถึงใจดี สามารถรับเงินได้เลยเมื่อไปยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน มีพนักงานคอยต้อนรับให้คำแนะนำดี และบอกขั้นตอน
4. ดูแลลูกจ้างและสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างได้ดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้เอง
2. อินเทอร์เน็ตช้ามากกว่าจะเข้าได้
3. สิทธิประโยชน์เรื่องการรักษาพยาบาล ผู้ประกันตนควรได้รับดีกว่าผู้รับการรักษาด้วยสิทธิบัตรทอง
4. สถานที่จอดรถไม่สะดวก
5. ด้านการบริการทางการแพทย์รักษาพยาบาล เพราะปัจจุบันสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์เหมือนกันกับผู้รับการรักษาสิทธิบัตรทอง 30 บาท
6. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อยเกินไป บริการล่าช้า ไม่ค่อยตรวจละเอียด
7. ผู้ป่วยที่นอนในโรงพยาบาล อาหารที่ได้รับไม่เหมือนกับผู้ป่วยของหน่วยงานราชการ

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้เบิกได้ทั้งบิดามารดาและคู่สมรส ต้องการเบิกได้เต็มจำนวน และต้องการรักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน
2. ควรขยายหน่วยงาน เพิ่มเวลาทำงานหรือทำงานนอกเวลาราชการ
3. ต้องการยกเลิกการใช้สิทธิการเจ็บป่วยของประกันสังคม ต้องการให้สิทธิบัตรทองเหมือนคนทั่วไปแล้วนำเงินประกันสังคมไปเก็บเป็นเงินออมสะสมของผู้ประกันตน เพื่อจะได้มีเงินใช้ตอนปลดเกษียณ
4. เพิ่มสถานที่จอดรถ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนให้ข้อคิดและเป็นທີ່ปรึกษาได้ดี ให้คำแนะนำดี ตอบคำถามได้ ต้อนรับดีช่วยเหลือทุกด้าน บริการรวดเร็วทันใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง และเสมอภาค
2. บริการทันสมัย มีระเบียบ สะดวกในการติดต่อ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรมีโต๊ะรับแขกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรขยายสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้ โดยเฉพาะพื้นที่ต้อนรับและพื้นที่ให้บริการ
2. โทรศัพท์ติดต่อยาก
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องรู้งาน ตอบคำถามได้ถูกต้อง เพื่อไม่ให้ผู้ประกันตนต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายครั้ง ควรปรับปรุงกีริยามารยาทด้วย เจ้าหน้าที่ใหม่ตอบคำถามที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ไม่ได้
4. เจ้าหน้าที่บางคนไม่สนใจที่จะให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์
5. สถานพยาบาลให้บริการช้ามาก รอนาน เสียเวลาทำงาน การวินิจฉัยโรคก็ธรรมดา ปวดหัวก็ให้พาราเซทตามอล ควรใส่ใจในการวินิจฉัยโรค โดยเฉพาะโรคหอบหืดเรื้อรัง
6. ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากการไปรักษาโรงพยาบาลที่ไม่ได้เป็นโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ
7. แพทย์บางคนพูดจากับคนไข้ไม่ดี แต่เวลาไปหาที่คลินิกพูดดีเหมือนไม่ใช่คนเดียวกัน
8. เคยไปรักษาพยาบาลแล้วรักษาไม่ดีอาการหนักกว่าเดิมต้องเสียเวลาไปรักษาหลายครั้ง
9. ส่วนมากเจ็บป่วยกันน้อย ควรให้เงินตอนเกษียณอายุมากกว่านี้เงินที่เก็บไปเก็บไว้มากมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรห้ามเจ้าหน้าที่เล่นคอมพิวเตอร์ เช่น Facebook
2. เจ้าหน้าที่ควรเต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดี
3. ควรให้บริการที่รวดเร็ว
4. ควรมีฝ่ายให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกองทุนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่จะได้รับ
5. ควรให้ค่าคลอดบุตรและชราภาพมากกว่านี้ และควรให้รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องสำรองจ่ายกรณีตั้งครรภ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
2. มีเจ้าหน้าที่ที่กตบัตริควให้ ยิ้มแย้ม ต้อนรับดีมาก
3. มีการบริการที่ดีและรวดเร็วกว่าเมื่อก่อน
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำที่ดีมาก เข้าใจง่าย
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและชี้แจงดี ให้ข้อมูลตามที่ต้องการ ถูกต้อง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่คับแคบ ที่ตั้งสำนักงานเดินทางไปลำบาก ไม่มีรถประจำทาง ห่างไกลแหล่งชุมชนมาก ที่นั่งรอมีน้อย โทรศัพท์ติดต่อยาก จุดบริการขอรับสิทธิประโยชน์มีน้อยต้องนั่งรอนาน
2. ข้อมูลข่าวสารไม่ถึงชุมชนย่อย
3. ประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้ประกันตนที่ทำประกันตนแล้วมีน้อยมาก จนไม่รู้ว่าส่งเงินแล้วได้สิทธิจริง ๆ แคะไหน คุ่มค่าหรือไม่
4. สถานพยาบาลตรวจรักษาแย่มากให้ยาพาราฯ แล้วให้กลับ การให้บริการของสถานพยาบาลต่อผู้จ่ายเงินสด ผู้ใช้สิทธิประกันชีวิต และผู้ใช้สิทธิประกันสังคมแตกต่างกันมาก ให้บริการซ้ำด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีแผนพับหรือข้อความที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารจะช่วยให้การกระจายข่าวสารไปได้ดีในแต่ละชุมชน ควรประชาสัมพันธ์สิทธิพึงได้ของผู้ประกันตนให้มากกว่านี้
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ จัดส่งข่าวสาร และออกหน่วยให้บริการแก่ผู้ประกันตน
3. ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแต่ละหมู่บ้านทราบถึงความสำคัญของกองทุนประกันสังคมเพื่อให้ประชาชนทุกคนสมัครเป็นผู้ประกันตน
4. ควรให้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายความเร็วสูงเพราะปัจจุบันช้า
5. เจ้าหน้าที่ควรคิดว่าผู้ที่มาติดต่อเป็นเจ้านาย ตรงจุดประชาสัมพันธ์น่าจะอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ
6. ควรมีป้ายบ่งชี้ให้ชัดเจน
7. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ อยากรให้เข้าถึงหมู่บ้านแต่ละอำเภอ
8. สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ควรปรับปรุงและยกระดับให้มีมาตรฐานสากล เท่าเทียมกัน และดียิ่งขึ้น
9. ควรตั้งมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยบริการและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
10. ไม่ควรจำกัดจำนวนผู้ประกันตนในการเลือกโรงพยาบาล
11. จุดบริการในเรื่องการรับสิทธิประโยชน์ต่างๆน้อย ต้องนั่งรอนาน
12. ควรให้บริการในวันอาทิตย์บ้าง 2 เดือนครั้งก็ยิ่งดี
13. สถานพยาบาลควรเอาใจใส่คนใช้สิทธิประกันสังคมให้มากกว่านี้ เพราะไม่ได้ไปขอใช้บริการฟรีแต่เสียเงินทุกเดือน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา สาขาบางปะกง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาไพเราะ
2. สถานที่สะอาด

3. บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนชอบใช้วาจาไม่สุภาพ ใช้อารมณ์กับประชาชน บางคนก็พูดไม่ค่อยดีเวลาโทรศัพท์ไปถาม
2. การใช้สิทธิประกันสังคมที่โรงพยาบาลบริการแยะ รอคอยนาน และให้ยาไม่มีคุณภาพ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปราจีนบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการดีพอใช้
2. สถานที่สะอาด สะดวกรวดเร็ว
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร
4. มีบัตรคิว ให้บริการตามคิว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความรวดเร็วในการส่งเอกสาร
2. การดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ของประกันสังคม แก้ไขและจัดเก็บข้อมูลไม่ได้เลย น่าจะอัปเดตได้ทุกโปรแกรม

ข้อเสนอแนะ

1. นำเสนอสื่อเพื่อความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนให้มากกว่านี้
2. โรงพยาบาลน่าจะครอบคลุมโรงพยาบาลเอกชนด้วยจะสะดวกกว่านี้
3. ควรติดตามงานให้รวดเร็วขึ้น ปรับปรุงบริการให้เร็ว ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย ๆ และชัดเจนกว่านี้
4. ควรเผยแพร่ข้อมูลการใช้สิทธิต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายสำหรับผู้ประกันตน
5. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้บริการชำระเงินสมทบทันสมัย
2. บริการอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่น่าพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก ใช้คำพูดเข้าใจง่าย อธิบายดียดี เป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ มีประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำที่ดี
4. สถานที่สะอาด สะอาด ปลอดภัย

5. ความเท่าเทียมกัน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความล่าช้าที่อาจเกิดจากการไม่ใส่ใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่
2. ควรให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้หลากหลาย

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน
2. เอกสารเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี ต้อนรับดี พุดจาติ ให้ความรู้ความเข้าใจได้ดี
4. บริการรวดเร็วทันใจตามลำดับก่อนหลัง
5. สถานที่สะอาด
6. ช่วยให้คนยากจนได้มีบริการรักษาพยาบาลที่เท่าเทียมกัน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ทั่วถึงตามหมู่บ้าน
2. เจ้าหน้าที่ขาดรอยยิ้ม
3. การทำงานตรวจสอบเอกสารช้ามาก ๆ
4. ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วกว่านี้
5. การพุดจาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล การให้บริการล่าช้า รอคิวนาน บุคลากรไม่เพียงพอกับ

จำนวนผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้เพิ่มวงเงินการรักษาฟัน
2. ต้องการให้เพิ่มการให้กู้เงินสำหรับผู้ประกันตนบ้าง
3. ควรใช้บัตรประกันสังคมที่โรงพยาบาลต่างจังหวัดได้ด้วย
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลควรพุดจาด้วยความสุภาพเรียบร้อย และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตรงจุดที่ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจ แพทย์ใส่ใจแต่ผู้ป่วยที่ไปฝากไข้กับคลินิกของตัวเอง ไม่ค่อยสนใจผู้ป่วยทั่วไป การตรวจโรคและการรักษาควรที่จะมีความละเอียดรอบคอบให้มากขึ้น
5. ควรปรับปรุงทัศนคติของแพทย์และพยาบาลในเรื่องจรรยาบรรณ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ความทันสมัยของเทคโนโลยีช่วยให้บริการสะดวกรวดเร็ว คล่องตัว
2. การสอบถามข้อมูลอธิบายได้ดีชัดเจน รวดเร็วมาก เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี รวดเร็ว อธิบายดี ต้อนรับดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. เมื่อไปติดต่อมีความรวดเร็วในการบริการ
4. การสอบถามข้อมูลเร็วมาก
5. สถานพยาบาลหลากหลาย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ขั้นตอนการรอคอย
2. สถานที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก ควรกว้างกว่านี้ สถานที่ให้บริการคับแคบ โดยเฉพาะช่วงต้นเดือน และสถานที่ตั้งสำนักงานเข้าถึงยาก และควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด
3. การให้ความรู้แก่ประชาชน
4. โทรศัพท์ติดต่อยาก
5. การรักษาพยาบาลควรปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคม เนื่องจากไม่ได้แยกระหว่างกลุ่มที่ใช้บัตรประกันสังคมกับกลุ่มที่เสียเงินเอง บางครั้งใช้เวลาเป็นวัน ๆ ควรเอาใจใส่ผู้ป่วยประกันสังคมให้มากขึ้น
6. เจ้าหน้าที่บางคนหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม บางคนพูดจาไม่ดี
7. โรงพยาบาลที่เข้าร่วมมีอยู่น้อยและลดลงทุกปี ในขณะที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินเข้าทุกๆเดือน ควรได้สิทธิประโยชน์ในการเข้ารักษาพยาบาลมากกว่านี้
8. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานและการให้บริการ
9. การให้สิทธิต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. กรณีคลอดบุตร ต้องการให้คุ้มครองรวมถึงการฝากครรภ์และรวมถึงยาบำรุงครรภ์ด้วย เพราะค่าคลอดบุตรที่ได้รับจ่ายเฉพาะค่าคลอดอย่างเดียวก็หมดแล้ว
2. กรณีทันตกรรม ไม่ควรจำกัดจำนวนเงินต่อหนึ่งใบเสร็จรับเงิน
3. ควรมีกองทุนให้กู้ยืม
4. ควรปรับปรุงจุดกดบัตรคิว ให้สามารถกดได้เองเหมือนธนาคาร
5. ขยายสาขาตามอำเภอไกลๆ
6. เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าตายิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ให้มาก ๆ
7. ควรปรับปรุงบริการให้รวดเร็วกว่านี้ และปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลในการอธิบาย
8. ควรเพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการรับเรื่องครั้งแรกอีกเพื่อความรวดเร็ว

9. สถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมระบบประกันสังคมมีน้อยมากควรเพิ่ม และควรให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้เสมอภาคระหว่างผู้ป่วยประกันสังคมกับผู้ป่วยทั่วไป ถ้าเสียเงินจะได้ยาดี ๆ ควรเพิ่มความรวดเร็วของการบริการและความเอาใจใส่ดูแลของแพทย์ให้มากกว่านี้ รอนานเกินไป ได้ยาเดิม ๆ อาการไม่หายสักที ไม่ใช่อุปกรณ์ที่ทันสมัยเลยสำหรับคนใช้ประกันสังคม

10. ควรปรับปรุงการให้บริการรักษาแบบไฮเทค
11. ควรมีการคืนเงินกรณีผู้ประกันตนไม่ได้ใช้สิทธิ
12. ควรมีโรงพยาบาลที่ให้บริการประกันสังคมให้มากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มีคลินิกบริการในพื้นที่นี้ และไม่สะดวกเดินทางไปโรงพยาบาล

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ บริการรวดเร็วดี ชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่นั่งรอคับแคบ ไม่เพียงพอ ควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขึ้น
2. ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก ขั้นตอนการให้บริการไม่คล่องตัว
3. ควรบริการให้เร็วกว่านี้
4. ด้านสิทธิประโยชน์ควรเพิ่มมากกว่าเดิม
5. เมื่อผู้ประกันตนเสียชีวิตควรเพิ่มเงินให้มากกว่าขึ้น เพราะภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรออกหน่วยเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในโรงงาน เพื่อให้ทราบถึงระเบียบกฎหมายเกณฑ์ของประกันสังคม
2. ต้องการให้ผู้ที่ไม่ได้บุตรไม่เคยเบิกค่าคลอดบุตรหรือสงเคราะห์บุตรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนบ้าง
3. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต เพราะสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่าย
4. สถานที่ควรจัดแยกให้เป็นสัดส่วนให้ชัดเจน
5. สถานพยาบาลควรมีให้เลือกมากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ตอบคำถามชัดเจน มีจุดประชาสัมพันธ์คอยแนะนำให้เข้าใจ อธิบายดี
2. สถานที่สะอาด เป็นสัดส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม
3. ทำงานเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ห้องน้ำและที่จอดรถ
2. บางครั้งที่ผู้มาติดต่อมีจำนวนมากแต่ระบบออนไลน์ขัดข้อง
3. ป้ายบอกจุดบริการแต่ละจุดยังไม่ชัดเจน
4. สำนักงานตั้งอยู่ไกลจากตัวเมือง ไปติดต่องานไม่สะดวก
5. รอคิวนาน
6. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส
7. ควรมีที่นั่งพักรอให้มากกว่านี้ และควรมีต้นไม้ไว้หลบแดด
8. สถานพยาบาลให้การตรวจรักษาไม่ค่อยดี เจ็บป่วยไปหาหมอให้แต่ยาพาราฯ ยาแก้แพ้ จนต้องซื้อยากินเอง

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เป็นระเบียบมากกว่านี้
2. ควรให้บริการช่วงเที่ยงโดยสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนธนาคาร
3. ควรมีระบบการกดบัตรคิวแบบอัตโนมัติและตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน
4. ควรเผยแพร่ข่าวสารให้ทั่วถึงโดยเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนควรได้รับ
5. สถานพยาบาลจ่ายยาให้ไม่ค่อยมีคุณภาพ ต้องใช้เวลานานมากในการรักษา แต่ถ้าจ่ายเงินเองจะได้ยาที่มีคุณภาพดีกว่ามากๆ ควรดูแลให้เสมอภาค
6. ให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีลำดับการให้บริการก่อนหลัง มีบัตรคิว เป็นระเบียบเรียบร้อยดีมาก
2. สถานที่สะอาด บริการดี
3. ส่วนของการจ่ายเงินสมทบรวดเร็วดี
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดี

5. มีข่าวสารหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนรับทราบที่สถานประกอบการหรือที่ทำงานเป็นประจำ

6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี พุดจาสุภาพอ่อนน้อม

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. จุดประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ควรเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างทั่วถึง ควรยิ้มแย้มแจ่มใส

ประนีประนอมต่อผู้มาติดต่อ

3. บุคลากรบางท่านไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
4. ส่วนที่ให้บริการด้านประโยชน์ทดแทนเรื่องทันตกรรมบริการซ้ำ พุดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม
5. การรับเงินค่าอุบัติเหตุงานกองทุนเงินทดแทนช้ามาก
6. ห้องน้ำไม่สะอาด ที่จอดรถไม่เพียงพอ
7. จุดประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ ควรยิ้มแย้ม แจ่มใส
8. การอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ส่วนงาน/ฝ่าย ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างทั่วถึง
9. ต้องการให้สถานพยาบาลบริการให้เร็วกว่านี้ รอคอยนานมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงบริการแบบใจเขาใจเรา

2. พนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้อย่างถ่องแท้และทันต่อนโยบายต่าง ๆ ทัดเทียมกันทุกจังหวัด เช่น บางจังหวัดทราบปฏิบัติ แต่บางจังหวัดไม่ทราบผู้รับบริการต้องมาทวงสิทธิเอง ซึ่งถ้าการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงและไม่ชัดเจนจะทำให้ผู้รับบริการเสียสิทธิที่พึงได้รับ และควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีรอยยิ้ม

3. เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความประนีประนอมต่อผู้มาติดต่อ
4. ควรปรับปรุงให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
5. ควรปรับปรุงด้านการจ่ายเงินทดแทนกรณีอุบัติเหตุ โยนกันไปมา ช้ามาก
6. ต้องการให้สถานพยาบาลแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและเอกสารเพื่อความถูกต้อง
7. ต้องการให้สถานพยาบาลเบิกตรงจากสปส.เรื่องการทำฟัน โดยไม่ต้องให้ผู้ประกันตนออกเงินไป

ก่อน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สำนักงานอยู่ใกล้ชุมชน
2. มีการออกตรวจให้บริการประชาชน
3. สะดวก รวดเร็ว มีบริการตามลำดับก่อนหลัง
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย

5. พนักงานมีความเป็นกันเอง แนะนำให้ข้อมูลดี ให้บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

6. มีการจัดคิว รวดเร็ว

7. แพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ช่องบริการน้อย ควรเพิ่มช่องให้บริการ เพื่อความรวดเร็ว

2. ระยะเวลาที่ให้บริการบางครั้งนานเกินไป ควรทำงานให้เร็วขึ้น

3. ที่นั่งคอยไม่เพียงพอ และรูปลักษณ์ของหน่วยงานควรปรับปรุงตกแต่งให้สวยงาม

4. การแจ้งเข้าตามแบบ สปส.1-03 ล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดบ่อย ๆ เช่น แจ้งเข้าแล้ว ได้รับบัตรรับรองสิทธิแล้ว เจ้าหน้าที่ยังส่งหนังสือไปทวงถามอีกว่าไม่แจ้งเข้า พนักงานบางคนทำงานเป็นปีแล้วยังไม่ได้บัตรรับรองสิทธิ ในขณะที่พนักงานเข้าใหม่ไม่ถึงเดือนได้รับบัตรรับรองสิทธิก่อน

5. การขึ้นทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตนมาตรา 39 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยมาก

6. เจ้าหน้าที่มีหลายคนแต่เมื่อมีปัญหาอยากจะถามต้องรอนาน เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ตอบได้ไม่ชัดเจน ต้องรอให้คนที่มีความรู้ตอบได้อยู่คนเดียว

7. เจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ดี

8. เวลาทำงานเจ้าหน้าที่ควรหยุดคุยเรื่องส่วนตัวไว้ก่อน พักเที่ยงค่อยคุยกัน เช่นเรื่องสามีหรือเรื่องชื้อห่วย และควรพูดจาให้สุภาพกับผู้ประกันตนให้มากกว่านี้

9. ควรปรับปรุงบุคลากรและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมให้มากกว่านี้

10. ป้ายบอกขั้นตอนแผนผังควรมีตัวอย่างหรือมีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำเพิ่มเติม

11. ควรมีจุดบริการตามอำเภอต่างเพื่อความสะดวก

12. ห้องน้ำไม่สะอาด

13. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้มากกว่านี้

14. สถานพยาบาลของรัฐไม่ค่อยเอาใจใส่ผู้ป่วย

15. สถานพยาบาลควรจัดแบ่งการรักษาของผู้ประกันตนให้เป็นสัดส่วนเพื่อความรวดเร็วไม่ต้องรอ

คอยนาน

16. ควรมีสถานพยาบาล คลินิกให้เลือกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ

2. ต้องการให้มีการตรวจเยี่ยมสถานประกอบการหรือให้ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการมาเรียนรู้งานเกี่ยวกับประกันสังคม

3. ควรให้ผู้ประกันตนกู้ยืมเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย

4. ควรแจ้งประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนเอง
5. ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการบ่อยๆ
6. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้สุภาพ
7. สถานพยาบาลควรให้บริการตามคิวก่อนหลัง เพราะเราก็มีฐานะเหมือนกัน อยากกลับเร็วเหมือนกัน ไม่ใช่รับเฉพาะเพื่อนคุณหรือญาติคุณเท่านั้น ควรให้การดูแลคนไข้ประกันสังคมเหมือนญาติ และควรเพิ่มคลินิกผู้ป่วยประกันสังคมในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ทั่วถึง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี สาขาเดชอุดม

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้บริการดี ให้คำแนะนำได้ดี สุภาพ เป็นกันเอง
2. บริการรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. การให้บริการเคลื่อนที่ของหน่วยงาน
4. ห้องน้ำสะอาด
5. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การเบิกเงินคืนมีขั้นตอนยุ่งยาก
2. สถานที่ให้บริการอยู่ไกลมาก
3. พนักงานควรสุภาพอ่อนโยนมากกว่านี้
4. ควรปรับปรุงเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีฉุกเฉินและค่าห้องพิเศษให้ได้รับบริการดีกว่านี้
5. ควรปรับปรุงสถานพยาบาลที่ให้บริการ เพราะเข้ามา ไปตั้งแต่ 06.00 น. ได้กลับบ้านตอน 18.00 น.

แถมเจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ

6. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประสานงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับสถานพยาบาลให้ดีกว่านี้เพื่อให้สถานพยาบาลปรับปรุงการให้บริการ
2. ควรให้การอบรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต และให้ความรู้ความเข้าใจผลดีผลเสียของการทำประกันสังคม
3. ควรให้ลูกจ้างยืมเงินจะได้ไม่ต้องเป็นหนี้ในระบบ
4. ตามอำเภอต่างๆ ควรมีจุดบริการไว้ประจำอำเภอจะได้ไม่ต้องเข้ามาใช้บริการที่จังหวัด

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เวลาไปปรึกษาปัญหา เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว ทันใจ เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้คำแนะนำลูกค้ายอดเยี่ยม และเป็นระเบียบ สามารถสอบถามได้ทุกเรื่อง แม้บางเรื่องที่ไม่มีข้อมูลแต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถหาคำตอบที่มีมาให้ได้เสมอ ๆ
2. ไม่ต้องสำรองจ่ายก่อน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่ตั้งและที่จอดรถยังไม่เป็นที่พอใจมากนัก ควรมีสถานที่เป็นของตนเอง
2. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อก่อน เช่น เจ้าหน้าที่ทำงานของตนเองอยู่เมื่อเห็นผู้ใช้บริการมาก็ต้องรับก่อนแล้วค่อยทำงานตัวเองต่อ และควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม พุดจาให้สุภาพกว่านี้หน่อย
3. การให้ข้อมูลด้านผลประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ
4. สถานพยาบาลมีน้อย บางแห่งไม่สะดวกในการไปใช้บริการ ต้องการให้มีสถานพยาบาลเอกชน
5. ค่าทำฟันน้อยไป และไม่ควรถูกจำกัดวงเงิน เพราะยังไ้ผู้ประกันตนก็ไม่ได้ไปรับบริการทุกปีหรือทุกคนอยู่แล้ว
6. การจ่ายเงินของมาตรา 40 ต้องรอใบเสร็จรับเงินนานมาก ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีธรรมาภิบาลที่ดี พุดจานุ่มนวลน่าฟัง ไม่ข่มขู่ผู้ประกันตน
2. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนควรมีคำอธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. ควรอธิบายการรับเงินทดแทนให้เข้าใจง่ายขึ้น
4. เจ้าหน้าที่ควรพุดจาให้สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ควรขยายอายุผู้ประกันตนเกิน 60 ปี ให้เข้าเป็นผู้ประกันตนได้
6. ควรให้บริการนอกสถานที่ทุกเดือน
7. ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์บ่อย ๆ ก็คงดี
8. ควรมีสถานงานประจำตามอำเภอเพื่อเพิ่มสถานที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ
9. ควรมีเงินกองทุนให้ยืมเฉพาะผู้ประกันตนตามสมควร
10. ควรเพิ่มค่าทันตกรรมต่อปี
11. ต้องการให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ดีกว่านี้
12. ควรให้มีสถานพยาบาลที่ให้บริการเป็นโรงพยาบาลเอกชนภายในจังหวัดด้วย
13. ต้องการให้บริการที่คลินิก
14. ต้องการให้โรงพยาบาลใส่ใจผู้ป่วยมากกว่านี้ ต้องการให้โรงพยาบาลมีหมอเยอะ ๆ เวลาคนป่วยมาจะได้ช่วยกัน

15. โรงพยาบาลไม่มีคนคอยดูแลผู้ป่วยปล่อยให้ผู้ป่วยอยู่คนเดียวตามลำพังที่ตึกคลอด

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ พุดจาสุภาพเป็นกันเอง บริการดี ให้คำแนะนำดี อธิบายได้ดี เข้าถึงผู้ใช้บริการ
2. บริการสะดวก รวดเร็วเป็นอย่างมาก
3. ข้อมูลข่าวสารดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่คับแคบ
2. ขั้นตอนการเข้ารับบริการค่อนข้างยุ่งยาก หลายขั้นตอน
3. อยากให้เห็นความสำคัญของประชาชนที่มาใช้บริการ
4. ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจสิทธิของผู้ประกันตน
5. ควรมีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมโครงการประกันสังคมด้วย เพราะมีแต่โรงพยาบาลของรัฐซึ่งซ้ำมาก
6. สถานพยาบาลบริการไม่ดี พุดจาไม่สุภาพ แต่ผู้ประกันตนก็ไม่สามารถเลือกที่อื่นได้ เพราะมีแค่ที่เดียว จึงควรปรับปรุงบริการของบุคลากรทางการแพทย์ และสถานที่รอตรวจให้เพียงพอกับจำนวนคนไข้
7. สถานพยาบาลของรัฐให้บริการไม่ดี ต้องรอนาน พุดจาไม่สุภาพ บริการไม่ทั่วถึง
8. สถานพยาบาลมีให้เลือกที่เดียว ควรมีเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาลในส่วนของผู้ประกันตนเพราะผู้ประกันตนจ่ายเงินเข้ากองทุนและโรงพยาบาลทุกเดือน

ข้อเสนอแนะ

1. น่าจะมีให้ฝากเงินด้วย เป็นแบบระยะยาว ไม่เสียภาษี ได้ดอกเบี้ยสูง เพื่อให้ผู้ประกันตนเก็บเป็นดอกผลในเวลาเกษียณอายุ
2. ควรให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิของลูกจ้างที่จะได้รับ ควรประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดประชุมชี้แจงบ้าง
3. ควรปรับปรุงการให้บริการให้เร็วกว่านี้ และด้านโทรศัพท์ควรเพิ่มเบอร์ให้มากกว่านี้
4. สิทธิประกันสังคมควรจะมีพิเศษบ้าง
5. ควรจัดสัมมนาปีละครั้งเพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวของงานกองทุนประกันสังคม
6. ควรมีสถานพยาบาลที่รองรับบริการให้มากกว่านี้
7. ปรับปรุงเกี่ยวกับสถานพยาบาลควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการมากกว่านี้ ไม่ต้องดูคนไข้เพราะถ้าคนไข้สบายดีคงไม่มีใครอยากมาโรงพยาบาล การให้บริการจุดซักประวัติเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับคนไข้
8. ควรมีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมประกันสังคมด้วย เพราะโรงพยาบาลชัยภูมิซ้ำมาก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอำนาจเจริญ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. พนักงานแต่งกายเรียบร้อย บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี
2. ด้านสิทธิประโยชน์
3. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส
4. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร และมีหน่วยให้บริการเคลื่อนที่

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่ให้บริการเล็กและคับแคบเกินไป
2. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ใส่ใจผู้มาติดต่อ พูดไม่สุภาพ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไปติดต่อครั้งใดไม่เคยประทับใจเลย
3. ควรปรับปรุงการให้บริการคืนเงินที่สำรองจ่ายไป ทั้งที่เอกสารเรียบร้อยแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ได้รับแจ้งว่าจะโอนเงินเข้าบัญชีให้ตอนเย็น แต่ได้รับจริงอีก 1 เดือนต่อมา
4. กรณีฉุกเฉินไม่ได้ไปรักษาโรงพยาบาลตามบัตร สำรองเงินจ่ายเอง เอาใบเสร็จมาเบิก ยังต้องใช้ใบรับรองแพทย์อีก แบบนี้แย่มากถึงมากที่สุด สอบปากคำกรณีป่วยฉุกเฉินแบบเอาเป็นเอาตายเหมือนเป็นผู้ต้องหาฆ่าคนตายเลย เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีดูถูกผู้ที่มาใช้บริการเป็นอย่างมาก
5. ไปติดต่อชำระเงินสมทบ เวลา 08.49 น. เจ้าหน้าที่ยังกินข้าวอยู่ที่ห้องรับรองเจ้าหน้าที่อยู่เลย
6. แพทย์และพยาบาลไม่สนใจ ตรวจล่าช้า ควรปรับปรุงบริการของพยาบาลที่ไม่ยิ้ม และพูดไม่เพราะ
7. สถานพยาบาลแพทย์ที่ทำการตรวจไม่ค่อยใส่ใจ
8. เจ็บป่วยไปรักษาที่โรงพยาบาล แพทย์/พยาบาลไม่ค่อยให้ความสนใจสะดวกในการดูแลการบริการเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีข้อมูลข่าวสารบริการให้มากขึ้น ต้องการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลผู้ประกันตนส่งข้อมูล/เอกสารถึงผู้ประกันตน
2. ควรจัดการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากรของสถานพยาบาลในการให้บริการลูกค้า
3. สถานพยาบาลควรให้บริการผู้ป่วยบัตรประกันสังคมเหมือนผู้ป่วยที่จ่ายเงินด้วย เพราะผู้ป่วยประกันสังคมก็จ่ายเงินเหมือนกัน ควรให้ความสะดวกรวดเร็ว และบุคลากรของสถานพยาบาลต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อที่ผู้รับบริการจะได้มีความพึงพอใจ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีเงินชดเชยว่างงาน

2. การจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีคลอดบุตร
3. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ไม่มีบัตรคิว ใครมาก่อนมาหลังไม่ทราบ นั่งรวมกันรอจ่ายเงิน ต้องแย่งกันไปจ่ายเงิน โดนแซงคิวไปหลายคน
2. ไม่มีป้ายบอกว่าโต๊ะใดบริการด้านใด ต้องถามว่าขึ้นทะเบียนใหม่โต๊ะใด แจ้งออกโต๊ะไหน แผนกการเงินทำงานช้ามาก รอนาน พนักงานไม่ค่อยรู้รายละเอียด ต้องคอยถามพนักงานคนอื่นตลอด
3. โทรไป 1506 ถามว่า “ถ้าจะไปรักษาโรงพยาบาลที่ไม่ได้เลือกแล้วสามารถเบิกเงินคืนได้ไหม” ได้คำตอบว่า “แล้วแต่ดุลยพินิจของประกันสังคมท้องถิ่น” แล้วจะมี 1506 ให้โทรไปทำไม ไม่ต้องมีดีกว่า เห็นโฆษณาในทีวีว่าให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง แต่กลับตอบแบบกำปั้นทุบดิน
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประชาสัมพันธ์ข้อดีให้เข้าใจมากกว่านี้ ผู้ประกันตนไม่ทราบเลยว่าจะได้รับประโยชน์อะไร
2. สถานพยาบาลแพทย์ผู้ตรวจควรจ่ายยาที่มีคุณภาพที่ดีให้ผู้ประกันตน
3. แพทย์/พยาบาลควรใส่ใจให้บริการดีกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ประชาชน ดูแลดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดีทุกเรื่อง ชัดเจน เป็นกันเอง
3. มีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย
4. ความมั่นคงตอนอายุ 55 ปี
5. กองทุนประกันสังคมกรณีคลอดบุตร

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ส่งไม่ถึงผู้ประกันตน
2. การเข้าถึงเพื่อติดต่องานลำบาก
3. การให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่กระจ่าง
5. ความเข้าใจระหว่างสถานพยาบาลกับประกันสังคมเรื่องห้องพิเศษ
6. สถานพยาบาลให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมไม่ดี ผู้ป่วยบัตรทองยังได้รับบริการดีกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้หน่วยงานไทยใช้สิทธิประกันสังคมได้ เพราะผู้ประกันตนจำเป็นต้องใช้บริการนัดเพื่อการรักษาโรคกระดูกทับเส้นประสาทหรือโรคไมเกรนที่ใช้การนวดรักษาได้ดีกว่าการกินยาแผนปัจจุบัน
2. ควรเข้าถึงประชาชนมากกว่านี้ ควรให้ประชาชนติดต่อได้ง่ายโดยไม่ต้องไปถึงที่ทำการ เพราะเสียเวลาในการเดินทาง
3. ควรให้เบิกค่าทดแทนได้ตามความเป็นจริง
4. ขั้นตอนการขอคืนเงินทดแทน เมื่อส่งเอกสารครบแล้วควรส่งธนาฉัตหรือโอนเข้าบัญชีผู้ประกันตน ไม่ควรให้ผู้ประกันตนไปรับด้วยตนเอง และควรจ่ายเงินที่สำรองไปคืนโดยด่วน
5. ควรเพิ่มความรู้ในการออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ โดยเฉพาะชาวบ้านใช้แรงงานอย่างเดียว ไม่ได้ศึกษาข้อมูลอาจพลาดโอกาสในสิทธิประโยชน์ที่พึงได้
6. ควรเพิ่มความรู้ในการสงวนสารประกันสังคม
7. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในการปฏิบัติและตอบคำถามให้เป็นไปในแนวเดียวกัน
8. ไม่ควรจำกัดสิทธิการรักษาพยาบาลโรคต่าง ๆ เช่น ทันตกรรม ควรเพิ่มค่าบริการทันตกรรมโดยไม่ต้องให้ผู้ประกันตนเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม
9. ควรให้บริการแล้วเสร็จโดยไม่ต้องติดต่อหลายครั้งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง
10. ควรมีคืนกำไรให้ผู้ประกันตนบ้าง
11. ประกันสังคมควรมีสหิติพิเศษบ้างไม่ใช่เทียบเท่าบัตรทอง
12. ควรออกให้บริการนอกสถานที่บ้างไปตามอำเภอต่าง ๆ บ้าง ไปจัดอบรมต่างอำเภอบ้างไม่ใช่อบรมแต่ในอำเภอเมือง
13. บัตรทองฟรีทุกอย่าง ส่วนบัตรประกันสังคมถอนพันต้องจ่ายเงินไม่ต่ำกว่า 200-300 บาท และส่วนมากผู้ประกันตนจะไม่นำมาเบิกประกันสังคมเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ควรฟรีทุกอย่างเหมือนบัตรทอง เพราะจ่ายเงินแต่สิทธิที่ได้ต่างกับบัตรทองทุกอย่าง
14. ต้องการให้ออกมาประชาสัมพันธ์นอกพื้นที่
15. กรณีถอนพันไม่ควรต้องนำไปเสร็จมาเบิกจากประกันสังคมควรใช้บัตรประกันสังคมเลยเพราะเสียเวลามาเบิกไม่คุ้มกับค่าเดินทางและเสียเวลา

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น

จุดเด่นของการให้บริการ

1. จัดลำดับผู้รับบริการก่อน-หลัง มีบัตรคิว สะดวก
2. บริการรวดเร็ว เป็นขั้นตอน ตอบคำถามชัดเจน ใสใจดี ประสานงานดี ไม่ต้องรอนานเกินไป
3. พนักงานเป็นกันเอง แนะนำความรู้ประกันสังคมดี
4. การให้บริการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต
5. สถานพยาบาลให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สิ่งอำนวยความสะดวก
2. การประชาสัมพันธ์
3. เวลาที่เปิดให้บริการ ควรเพิ่มเพราะตรงกับวันทำงานจึงไม่สะดวก
4. ติดต่อประกันสังคมทางโทรศัพท์ยากมาก การให้บริการทางโทรศัพท์ ควรปรับปรุงทุกจังหวัด
5. การประสานงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมแต่ละพื้นที่ยังไม่ดีพอ ทำให้การแจ้งเปลี่ยนแปลงล่าช้า
6. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มในการบริการประชาชน พูดไม่นุ่มนวล
7. การสื่อสารกับผู้มีความรู้น้อยควรใช้คำพูดเข้าใจง่าย และอธิบายให้ชัดเจน
8. การเปลี่ยนบัตรรับรองสิทธิควรติดต่อเปลี่ยนได้ทุกที่ทุกจังหวัด ไม่ใช่เจ้าหน้าที่บอกว่าแจ้งขึ้นทะเบียนที่ไหนต้องไปติดต่อเปลี่ยนที่นั่น น่าจะทำตรงนี้ได้เลย แค่เปลี่ยนบัตรเอง
9. ผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ถูกเจ้าหน้าที่เปลี่ยนให้ไปใช้โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ด้วยเหตุผลว่าขาดส่งเท่านั้นเท่านั้นเดือน ทำเช่นนี้ได้อย่างไร ทำให้ผู้ประกันตนลำบากต้องตามไปขอประวัติการรักษาจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ไปให้โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่นอีก ไร้สาระ กว่าจะได้รักษา
10. โรงพยาบาลที่ให้เลือกเป็นของรัฐ คนใช้บริการจำนวนมาก ต้องรอคอยนาน ควรแยกให้เป็นสัดส่วน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์
2. ขอให้หน่วยงานเดียวกันช่วยประสานงานกันเวลาที่ผู้ประกันตนเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ
3. ควรให้โรงพยาบาลเอกชนมีส่วนร่วมในโครงการนี้
4. มีการบรรยายให้ข้อมูลกับผู้ประกันตนบ่อยๆ และแจ้งข่าวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
5. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้จะได้ใกล้บ้าน
6. ควรให้เลือกโรงพยาบาลที่ใกล้บ้านตัวเอง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี สะดวกรวดเร็ว ทันใจ
2. เบิกค่ารักษาพยาบาลรวดเร็วดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ
2. ผู้ประกันตนไม่ค่อยทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เท่าที่ควร
3. ด้านสถานพยาบาลและเวลารอคอยในการรักษาพยาบาลเพราะมีแต่คนที่ทำงาน
4. การรักษาบางอย่างไม่ควรที่จะสำรองก่อน
5. รายการถอนฟันที่ต้องสำรองเงินก่อนถึงเบิกได้นั้น ทำไมสำนักงานประกันสังคมไม่จ่ายให้เลย

ข้อเสนอแนะ

1. กองทุนประกันสังคมควรให้สมาชิกกองทุนมีสิทธิกู้
2. อยากให้อำนวยความสะดวกในการให้บริการของสถานพยาบาลให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้
3. ควรจะขยายเวลาให้บริการในช่วงหลังเวลาทำการให้มากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเลย

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
2. สถานที่สะอาด พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดี เป็นกันเอง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกว่านี้ เช่น การพูดจา การยิ้มแย้ม ไม่หน้าบูด
2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำเท่าที่ควรเวลาไปติดต่อ
3. ขั้นตอนการให้บริการควรให้รวดเร็ว ควรบอกจุดตำแหน่งการยื่นเอกสารต่าง ๆ ให้ชัดเจน
4. ห้องน้ำไม่สะอาด
5. ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่ค่อยรับสาย
6. รอบัตรประกันสังคมนานมาก
7. การให้บริการที่สถานพยาบาลมีความช้ามาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการทำงานสลับเวลาช่วงพักเที่ยง
2. ขอให้พัฒนาไปตามสถานการณ์เศรษฐกิจ
3. ดูแลคนพิการ ให้ความรู้ อาชีพ และเงินช่วยเหลือเพิ่มขึ้น
4. เพิ่มที่จอดรถให้กว้างกว่านี้
5. แนะนำให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมการให้บริการให้ทัดเทียมกับเอกชน มีมาตรฐานในการให้บริการ

เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

6. สถานพยาบาลควรเปิดให้บริการทางด่วนเฉพาะประกันสังคม ควรมีสถานพยาบาลที่เป็นเอกชนบ้าง เพิ่มสถานพยาบาลเอกชนร่วมโครงการด้วย เพราะโรงพยาบาลรัฐบาลแย่มาก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว ทันใจ พุดเพราะ เป็นกันเอง ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ
2. มีบัตรคิว
3. แพทย์ให้คำแนะนำดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ยามรักษาความปลอดภัยพุดไม่เพราะกับผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์
3. เจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์ควรพุดจาให้สุภาพมากกว่านี้ ขึ้นตอนซับซ้อนมากและไม่อธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ ไม่มีความอดทนเพียงพอ
4. ความล่าช้าของการให้บริการ
5. ไม่ควรระบุสถานพยาบาล ควรให้ใช้บริการได้ทั่วไป
6. พยาบาลให้บริการด้วยความไม่พอใจ หน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พุดไม่เพราะ ขนาดเลือกสถานพยาบาลเอกชนยังไม่ประทับใจเลย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดการประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มผู้ประกันตนและสถานประกอบการให้มากขึ้น ทั้งเรื่องสิทธิประโยชน์และขั้นตอนวิธีการขอรับสิทธิประโยชน์ เพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในการใช้สิทธิ
2. ควรเข้าไปประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในสถานประกอบการบ่อย ๆ
3. ควรเปิดให้บริการวันหยุดบ้างเช่นวันเสาร์ครึ่งวันหรือเต็มวัน
4. ควรปรับปรุงบริการให้ถูกต้องเหมาะสมและเท่าเทียม
5. ควรเพิ่มค่าห้องพิเศษให้มากกว่านี้
6. ควรให้เข้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาลที่เป็นของรัฐทั่วประเทศ เช่นเดียวกับราชการ และควรให้การตรวจเช็คร่างกายคนไข้ให้ละเอียด
7. ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันยุคทันสมัยบ้าง
8. ไม่ควรให้ผู้ประกันตนต้องสำรองเงินจ่ายไปก่อน
9. ควรมีสถานพยาบาลออนไลน์ได้ทั่วไป

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคาม

จุดเด่นของการให้บริการ

1. รับชำระเงินเร็วดี อย่างอื่นซ้ำหมด
2. เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี บริการดี
3. สะดวก รวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่ให้แก่ผู้ประกันตนเนื่องจากน้อยเกินไป
2. ควรบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้เร็วขึ้น
3. ควรมีบริการเครื่องดื่ม
4. ขั้นตอนเรื่องเอกสารมากไป เสียเวลา สถานที่ตั้งระยะทางไกล ต้องลางานไป 1 วัน
5. การติดต่องานควรใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวเป็นหลักฐาน ไม่ควรต้องใช้พยาน คิดว่าไม่จำเป็น เพราะโดนไล่ให้ไปหาใครก็ได้เป็นพยาน ควรลดขั้นตอนและลดเอกสาร และลดระยะเวลาในการติดต่อให้เร็วขึ้น

6. เจ้าหน้าที่ควรจริงจังให้บริการมากกว่านี้
7. ข้อมูล ข่าวสารยังเข้าถึงหมู่บ้านไม่ชัดเจน
8. สถานพยาบาลควรให้บริการดีกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยทักทายให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อจะดีมาก
2. เพิ่มสถานพยาบาลมากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการสะดวกรวดเร็ว ให้ข้อมูลชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เต็มใจให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ตรีดี บริการดี
2. เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว เป็นกันเอง ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ดี เข้าใจง่าย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การอำนวยความสะดวกทุกด้านเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และให้ความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่อให้มากกว่านี้
2. ความเสมอภาคทั่วถึงเท่าเทียมและยุติธรรมในการให้บริการ การให้ความเป็นธรรมในทุก ๆ เรื่อง
3. ไม่ควรแบ่งแยกผู้ประกันตนรายได้ต่ำกับรายได้สูงในการกั๊ยืมเงินกองทุน
4. เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารก่อนกดบัตรคิว ควรมีความเข้าใจและอธิบายให้ผู้มาติดต่อเข้าใจมากกว่านี้

5. คุณภาพยาไม่เหมือนกับผู้ป่วยที่จ่ายเงิน และควรมีโรงพยาบาลเอกชนให้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มโต๊ะกรอกเอกสาร
2. ควรมีป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน และมีจุดบริการน้ำดื่ม
6. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ด้านประกันสังคมให้มากกว่านี้
7. ประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง ทั้งทางด้านเอกสารและผ่านสื่อ
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามให้มากขึ้น และมีสถานพยาบาลหลากหลายกว่าเดิม
4. สถานพยาบาลควรลดขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิมและพนักงานที่

ให้บริการควรเอาใจใส่คนไข้ที่ไปรับบริการ อย่าปล่อยให้คนไข้รอนานเกินไป

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาฬสินธุ์

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่แนะนำและให้บริการตอบข้อซักถามดีมาก เข้าใจง่าย บริการสะดวกเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี
2. ขั้นตอนสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน
3. สถานพยาบาลบริการดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ระยะเวลาการให้บริการ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารแล้วควรรีบตรวจสอบให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
2. ควรสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับให้มากขึ้น
3. สถานที่นั่งรอน้อย จุดให้บริการติดต่อซักถามเล็กมาก ควรขยายสำนักงานให้ใหญ่โตกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสใช้คำพูดนุ่มนวลอ่อนหวานแนะนำผู้ให้บริการ ควรพัฒนาการบริการให้มากกว่านี้ ควรพูดอธิบายให้เข้าใจ และควรดูก่อนว่าใครมาก่อนมาทีหลัง
5. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ทำกิริยาท่าทางไม่พอใจตลอดเวลาที่ให้บริการทั้ง ๆ ที่คนมาติดต่อพูดดีด้วย
6. การปล่อยวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ประกันตนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แต่ผู้ประกันตนเงินเดือนน้อยจึงไม่มีสิทธิกู้เงิน ทำให้เงินที่นำจะถึงมือผู้ประกันตนแต่ไม่ถึง
7. พบปัญหาการแจ้งชื่อพนักงานเข้าทำงานพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านแต่บัตรรับรองสิทธิที่ได้รับกลายเป็นนามสกุลเก่า
8. สวัสดิการเงินค่าทันตกรรมน้อยไป
9. แพทย์และพยาบาลควรมีมารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรเต็มใจตอบคำถาม ไม่แสดงความไม่พอใจถ้าผู้ป่วยถามมาก ควรดูแลผู้ป่วยประกันสังคมให้ดีหน่อย เพราะผู้ประกันตนจ่ายเงินไม่ได้รักษาฟรีอย่างบัตรทอง

10. เวลาเข้าโรงพยาบาลต้องนอนห้องรวมแออัด ไม่ได้อยู่ห้องพิเศษ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรมียิ้มแย้มแจ่มใส ควรเอาใจใส่ผู้ประกันตนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ไม่ควรออกตัวว่าเจ้าหน้าที่ไม่พอต่อการให้บริการ
2. ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้งาน
3. ควรฟังเสียงประชาชนที่ประกันตนเพื่อประโยชน์ของผู้ประกันตน
4. ควรมีกองทุนให้กู้ยืมและให้ผู้ประกันตนสามารถกู้ยืมได้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถให้กู้ยืมได้หลายรูปแบบ หรือก่อตั้งเป็นธนาคารประกันสังคม
5. ควรให้ผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิของภรรยาได้ด้วย เพราะบางอย่างเบิกประกันสังคมไม่ได้
6. ควรส่งเอกสารรายละเอียดแผ่นพับให้สถานประกอบการทุก ๆ เดือน
7. ควรจัดสัมมนาสร้างเสริมความเข้าใจทุกปี อย่างทั่วถึง
8. เพิ่มวงเงินค่าทันตกรรมมากกว่านี้
9. ควรแจ้งให้ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนว่างงานได้ทราบล่วงหน้าถึงสิทธิในการประกันตนเองต่อตามมาตรา 39 ไม่ใช่พอจะทำก็บอกว่าหมดสิทธิแล้วเพราะเกินกำหนดแค่วันเดียวจะรับเงินประกันที่ส่งมาอย่างเดียวเลย
10. ควรจัดทำป้ายแนะนำบริการที่ไม่ซับซ้อน และมีการอำนวยความสะดวกที่ดีกว่านี้ รวดเร็ว มีความยุติธรรมและเสมอภาค
11. สถานพยาบาลควรแยกผู้ป่วยประกันสังคมจากผู้ป่วยทั่วไป เนื่องจากรอคิวนาน แพทย์ก็กว่าจะมาพอมาก็ตรวจแป็บเดียวให้ยาไปทานที่บ้าน
12. สถานพยาบาลไม่ควรเรียกเก็บเงินจากผู้ประกันตน
13. สถานพยาบาลกับสำนักงานประกันสังคมควรประสานงานกันให้ดีและมีคุณภาพ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสนใจแก่ผู้มาติดต่อ ให้ข้อแนะนำให้คำปรึกษา และต้อนรับอย่างดี พุดคุยเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี
2. ให้บริการดี รวดเร็ว ทันใจ กระจับปี่ ทันต่อสถานการณ์ สะดวกมาก คล่องตัว ให้ความสะดวกสบายในด้านการบริการและให้ความสำคัญในทุกด้าน
3. ที่นั่งรอสะดวกสบาย มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอรับบริการ
4. ให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มสังคม
5. การให้สิทธิประโยชน์และความคุ้มครองมีความเหมาะสม
6. กองทุนมีความมั่นคง

7. สถานที่สะอาด ปลอดภัย
8. การให้สิทธิประโยชน์ของการคุ้มครอง
9. การรักษาพยาบาลและการดูแลของโรงพยาบาลที่เลือก ไม่ว่าจะเป็ นสถานพยาบาลหรือคลินิก
เครือข่าย ให้บริการดีมาก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการขอรับเงิน
2. บริการล่าช้า ใช้เวลาในการตรวจสอบสิทธิให้เร็วกว่านี้ รอคิวนานมาก
3. ช่วงพักเที่ยงไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4. รู้สึกเป็ นที่ที่จะต้องรอคิวนานมาก เพราะมีช่องให้บริการเพียง 1 หรือ 2 ช่องเท่านั้น ต้องการให้เพิ่ม
ช่องให้บริการเป็ น 5 – 6 ช่อง จะได้ลดเวลารอคอยลง และสะดวกรวดเร็วขึ้น
5. ไม่ควรให้ผู้ประกันตนต้องสำรองเงินจ่ายก่อน เพราะบางครั้งไม่มีเงินสดในมือ ต้องการให้จ่ายตรง
6. เงินทดแทนน้อยมาก
7. ควรแนะนำชี้แจงเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของการใช้ประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสะดวกด้านเอกสารและคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสาร
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเวลาไปติดต่อ จุดบริการลูกค้าควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มให้ดูว่ากรอก
อย่างไร ตรงไหนบ้าง ถ้าสงสัยตรงไหนถามเจ้าหน้าที่ได้
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านนายจ้างให้มากกว่านี้
4. ควรประชาสัมพันธ์ในสถานที่ราชการที่สำคัญ ๆ
5. ควรมีเงินคืนมาบ้าง มีแต่เก็บเงินเข้ากองทุนอย่างเดียว
6. ควรมีคลินิกเครือข่ายของโรงพยาบาลให้มากกว่านี้ ค่ารักษาพยาบาลที่คลินิกควรให้เบิกได้ เพราะ
ไม่ค่อยได้ไปโรงพยาบาลแต่ถูกหักเงินปีหนึ่งมากนะคะ
7. ต้องการได้รับสิทธิในการรักษาฟันมากกว่านี้
8. ต้องการเข้ารับการอบรมให้ข้อมูลประกันสังคม หรือจัดเจ้าหน้าที่สัญจรไปตามที่ที่ผู้ประกันตน
ทำงานเพื่อให้ความรู้อย่างทั่วถึง สร้างความใกล้ชิดกับผู้ประกันตน
9. คุณภาพยาควรจ่ายยาให้ได้มาตรฐานที่ดี
10. กรณีเจ็บป่วยปกติและเจ็บป่วยฉุกเฉินเข้ารับรักษาสถานพยาบาลที่ไหนก็ได้ที่มีแพทย์แผนปัจจุบัน
ชั้น 1 โดยไม่ต้องขอใบรับรองแพทย์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการเร็วทันใจ สะดวก
2. พนักงานบางท่านให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย
3. บริการสถานพยาบาลรักษาได้ทุกสภาพ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
2. ควรให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง
3. ข้อมูลเข้าใจยาก ป้ายบอกทางค่อนข้างสับสน
4. ควรปรับปรุงการให้บริการของสถานพยาบาล ไปตลอดได้ห้องพิเศษ ชั้น 5 ตอนออกจากโรงพยาบาลไม่มีรถเข็น ต้องเดินมาขึ้นรถเอง อ่างรถเข็นหมด

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผู้ประกันตนส่วนหนึ่งเข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงควรมีเอกสารเผยแพร่ส่งไปยังหน่วยงานที่มีผู้ประกันตนเพื่อสื่อสารหรือแนะนำผู้ประกันตนว่าตนมีสิทธิอย่างไร สิทธิในการเข้าถึงบริการสุขภาพมีอะไรบ้าง
2. สำนักงานประกันสังคมควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการด้วย และมีจุดบริการน้ำดื่ม
3. ในการรักษาพยาบาลหากผู้ป่วยไม่ต้องทดลองจ่ายก่อนได้ก็ดีเพราะบางที่ไม่มีเงินจ่าย ต้องการให้จ่ายตรงเลย
4. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการงานกองทุนเงินทดแทนนั้นควรปรับปรุงในเรื่องของกระบวนการรักษาของผู้ป่วยในแบบต่อเนื่องด้วย (กรณีทุพพลภาพ) แพทย์ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการทันใจดีพอสมควร ไม่ต้องรอนาน
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ไปติดต่อ เป็นกันเอง แนะนำขั้นตอนดี
3. มีบัตรคิว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การเบิกเงินถอนฟัน เจ้าหน้าที่ให้บริการแย่มาก เงินแค่ 450 บาท ให้ไปปรับตั้ง 2 ครั้ง
2. การขอรับผลประโยชน์คลอดบุตร ทำไมต้องให้แม่ลูกอ่อนอุ้มเด็กไปยืนยันเป็นหลักฐานพร้อมสามี ควรให้เฉพาะสามีหรือผู้รับมอบอำนาจไปปรับแทนก็พอ

3. ความรวดเร็วในการให้บริการของสถานพยาบาล และควรมีแพทย์เฉพาะทางตั้งแต่เวลา 08.00 – 17.00 น.

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้บริการในเวลาพักเที่ยงด้วยเพื่อบริการผู้ประกันตนที่มีเวลาน้อยที่ไปติดต่อ
2. ควรจัดประกันสังคมเคลื่อนที่เข้าไปในสถานประกอบการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง หรือประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายของสถานประกอบการหรือชุมชนต่าง ๆ
3. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้พนักงานชัดเจนกว่านี้
4. ควรมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย เช่น คลินิก และควรมีสถานพยาบาลเอกชนร่วมด้วย ตอนนี้มีโรงพยาบาลประจำจังหวัดอยู่ที่เดียว รอนานมาก ต้องไปใช้บริการที่คลินิกแล้วจ่ายเองเป็นประจำ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม
2. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกันตนได้ดี สุภาพ อธิบายดี
3. สามารถชำระเงินสมทบผ่านธนาคารใกล้ ๆ ได้
4. มีการประชาสัมพันธ์ในด้านข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
5. สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ รับรู้ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว
6. มีบัตรคิว และมีการเรียกตามบัตรคิวที่ได้รับ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เก้าอี้ไม่พอนั่ง เมื่อผู้รับบริการจำนวนมาก
2. รอนานเกินไป จุดบริการรับชำระเงินที่สำนักงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้ต้องรอคิวยาวมาก ต้องใช้เวลาเกือบครึ่งวัน เสียเวลามาก
3. เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่เพราะ ทำหน้าไม่พอใจ
4. การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต คนทั่วไปที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตจะไม่ทราบข่าวสาร เคยใช้อินเทอร์เน็ตดูข้อมูลได้เป็นประจำ แต่พอสำนักงานประกันสังคมปรับเปลี่ยนระบบก็ไม่สามารถเข้าดูได้ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง ปัจจุบันจึงไม่ได้เข้าอีกเลย
5. ควรให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนให้มากกว่านี้ เพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้แรงงานระดับล่าง
6. โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและเบอร์ 1506 ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่รับสาย หรือบางครั้งรับสายช้า
7. การทำฟันเป็นปัญหาที่สำคัญมากเพราะบางที่ผู้ประกันตนไม่มีเงินที่จะไปชำระก่อนที่จะไปเบิก และค่าใช้จ่ายก็สูงแต่เบิกได้น้อย
8. ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย แผ่นพับ ซีดี ไม่ค่อยเกิดประโยชน์ เกินจำเป็น

9. การอุทธรณ์เรื่องการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานน่าจะใช้เวลาพิจารณาให้เร็วกว่านี้ที่ผ่านมาใช้เวลาเป็นปี ซึ่งช้ามาก

10. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้มากขึ้นและปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทางการแพทย์และยาให้มีคุณภาพมากขึ้น

11. ควรให้สถานพยาบาลแต่ละแห่งที่เกี่ยวข้องกับงานกองทุนเงินทดแทนปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องเอกสาร การออกไปรับรองแพทย์ และขั้นตอนในการทำงาน

12. โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ถ้าเป็นกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานต้องให้ผู้ป่วยสำรองจ่ายก่อน ถ้าไม่ยอมสำรองจ่ายต้องไปเข้าอีกโรงพยาบาลหนึ่งซึ่งไกลออกไปอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและควรแยกช่องให้บริการระหว่างผู้ประกันตนมาตรา 33 39 และ 40

2. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพ เป็นกันเอง และตอบข้อมูลให้แก่ผู้ประกันตนได้ทุกอย่าง

3. ข่าวสารใหม่ๆ จากส่วนกลางน่าจะส่งมาเร็ว เพื่อที่ว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะได้มีข้อมูลสำหรับสถานประกอบการ

4. ควรเปิดสำนักงานประกันสังคมสาขาให้บริการให้มากขึ้น เพราะผู้ประกันตนต้องลำบากเดินทางไกลไปติดต่อถึงจังหวัด บางครั้งใช้เวลาทั้งวัน บางครั้งต้องไปใหม่หากเอกสารไม่ครบ เสียเวลา เสียการงาน

5. เจ้าหน้าที่ควรสนใจทุกคนที่เดินเข้าไปในสำนักงาน ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยสอบถามถึงวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ ไม่ใช่ปล่อยให้ผู้มาติดต่อเดินเข้าไปสอบถามแล้วชี้ให้เดินไปเอง

6. ต้องการให้ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสถานประกอบการหรือผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง

7. ต้องการให้ใช้สิทธิทำฟันได้เหมือนการรักษาโรคทั่วไป คือ ไม่ต้องชำระเงิน

8. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รับสายโทรศัพท์ทุกวันตั้งแต่ 08.00 – 17.00 น. เพราะบางที่ผู้ประกันตนมีข้อสงสัยจะได้โทรศัพท์ถามข้อมูลได้

9. การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร แผ่นพับ ซีดี น่าจะทำให้น้อยลงไม่ค่อยได้ผลและซ้ำ บางทีจะเหลือมาก น่าจะมีการประชาสัมพันธ์โดยตรงผ่านสถานประกอบการหรือผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง

10. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ควรให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน

11. ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการเพราะปัจจุบันต้องทำงานให้ทันเวลา

12. ควรขยายสถานที่ให้เพียงพอเพราะประชาชนต้องออกมารอข้างนอกห้อง ทำให้ไม่ได้ยินเวลาถึงคิว

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี พุดจาดี ตอบข้อซักถามด้วยความสุภาพเรียบร้อย เข้าใจชัดเจน บริการรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ

2. มีบริการชำระเงินหลายช่องทาง เปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง

3. การบริการที่ออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการ
4. มีคลินิกให้บริการเพิ่มขึ้น

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ควรสุภาพเรียบร้อย และตอบคำถามให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้ม บริการไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดี ไม่สุภาพ
2. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ยาก โทรไปแล้วไม่ค่อยมีคนรับสายหรือไม่ก็รับสายช้า
3. สถานที่ไม่เป็นระเบียบและเป็นสัดส่วน โต๊ะ-เก้าอี้จุดประชาสัมพันธ์ และสถานที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อไม่เพียงพอ
4. ติดต่อด้านรับชำระเงิน แจ้งเข้า-แจ้งออกไม่ค่อยสะดวกเพราะเครื่องบัตรคิวเสียบ่อย ใช้วิธีเรียกไม่ค่อยได้ยีน
5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ยังไม่มากพอ
6. เวลาที่รอเข้ารับการรักษาพยาบาลนานมาก
7. ควรมีสถานพยาบาลให้มากกว่านี้ในพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมเปิดทำการวันเสาร์ด้วย
2. ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีป้ายบอกชัดเจน และเป็นระเบียบ
3. ส่งเงินสมทบ 3%พอแล้ว เพราะค่าครองชีพสูง
4. น่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้าเหมือนเช่น ธนาคาร จะมีเจ้าหน้าที่มาคอยแนะนำว่าต้องกรอกอะไรอย่างไรบ้าง
5. สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการที่ดีต่อลูกค้าที่มาติดต่อ
6. ควรแยกผู้ป่วยประกันสังคมออกจากผู้ป่วยทั่วไป

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือ เป็นกันเอง อธิบายให้เข้าใจได้ชัดเจน
2. ช่องทางชำระเงินสมทบผ่านธนาคาร

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. จุดกรอกเอกสารสำหรับผู้มาติดต่อ
2. การประชาสัมพันธ์ด้านเอกสารและเงินทดแทนการว่างงาน
3. สถานที่คับแคบ ควรเพิ่มที่นั่งรอคอย
4. สถานพยาบาลมีน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรลดเบี้ยประกันจาก 5% เป็น 3% ตลอดไป
2. ควรให้บริการกู้เงินจากกองทุนให้ผู้ประกันตนใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
3. อยากให้สำนักงานประกันสังคมแจ้งให้โรงพยาบาลประจำอำเภอออกตรวจสุขภาพผู้ประกันตนในสถานประกอบการทุกปี
4. ต้องการให้โรงพยาบาลเขลางค์นครเป็นโรงพยาบาลเครือข่าย

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์จุดเด่นของการให้บริการ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี บริการเป็นกันเอง ตอบข้อสงสัยได้ดีมาก ช่วยตรวจสอบเอกสารทำให้สะดวกรวดเร็ว แนะนำสิทธิประโยชน์ในสิ่งที่ควรรู้เป็นอย่างดี
3. เจ้าหน้าที่ใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ
4. เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย มีการบริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียม

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สิทธิประโยชน์กรณีผู้ประกันตนตายแล้วลูกนอกสมรสไม่ได้รับผลประโยชน์
2. การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนมีความล่าช้า
3. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนยังไม่ทั่วถึง
4. ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการนานไป
5. เกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ในการชี้แจงเรื่องเอกสารต่างๆ
6. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ
7. สถานพยาบาลควรมีให้เลือกมากกว่านี้ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์คนใช้บริการจำนวนมาก รอคอยนาน

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้จัดการอบรมความรู้แก่ผู้ประกันตนบ่อย ๆ
2. ต้องการเข้ารักษาพยาบาลได้ทุกแห่ง
3. การบริการทุกด้านขอให้มีความพร้อมทั้งประชาชนทุกด้าน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว
4. ควรให้ความสนใจแก่ผู้มาติดต่อโดยรวดเร็ว

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเป็นที่เข้าใจดี สุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม ประทับใจ
2. ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการติดต่อ บริการสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. มีบัตรคิว
4. สถานที่ดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ที่จอดรถจักรยานยนต์คับแคบ ต้องจอดซ้อนคัน ไม่เป็นระเบียบ
2. จุดชำระเงินสมทบยังช้าอยู่ บางครั้งต้องรอนาน
3. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็ว และคุณภาพบริการ รอรับประโยชน์ทดแทนเป็นเงินสดก็นานเป็น ชั่วโมง ให้ส่งธนาณัติก็ช้าเป็นอาทิตย์กว่าจะได้เงิน อยู่ในจังหวัดเดียวกันแท้ ๆ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่เพราะ ไม่ค่อยสนใจผู้มาติดต่อกรณีว่างงาน เจ้าหน้าที่ก้มหน้าก้มตาทำงาน ไม่มองผู้มาติดต่อ ทามก็ไม่ค่อยตอบ
5. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำผู้ที่มาติดต่อรับเงินกรณีว่างงาน ควรอธิบายให้เข้าใจ
6. ด้านเอกสารเข้าใจยาก
7. การรักษาไม่ควรจำกัดวงเงิน เช่น การทำฟัน
8. ควบคุมการทุจริตที่อาจเกิดจากสถานพยาบาลเอกชนเบิกจ่ายกับจำนวนการให้บริการ ผู้ประกันตน โดยใช้วิธีให้กลับมาอยู่ในโรงพยาบาลแล้วเบิกจ่ายจำนวนวันที่ให้บริการเกินจริง
9. การเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบุคลากรทางการแพทย์ควรเอาใจใส่ดูแลมากกว่านี้และปรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตลอดจนการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีสิทธิรับบริการตรวจสุขภาพประจำปีฟรี
2. ควรปรับปรุงสิทธิที่ดีกว่าบัตรทอง และควรให้สิทธิครอบคลุมทุกโรค
3. ควรให้คำแนะนำการใช้บริการขอรับเงินทดแทนและให้ข่าวสารให้มากกว่านี้
4. ควรปล่อยเงินกู้
5. เพิ่มเงินชดเชยกรณีชราภาพและกรณีตายให้มากกว่านี้ และกรณีเจ็บป่วยให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาล
6. ควรปรับปรุงเรื่องค่ารักษาพยาบาลให้ได้รับสิทธิมากกว่านี้ กรณีเข้าโรงพยาบาลควรให้ค่าชดเชยรายวัน และเพิ่มค่าห้องค่าอาหารค่ายา
7. ควรเพิ่มเงินกรณีชราภาพให้มากขึ้น
8. ลูกจ้างหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไรควรได้รับสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนด้วย

9. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่าเดิม
10. สถานพยาบาลควรเอาใจใส่ดูแลมากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดน่าน

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สำนักงานสะอาดเรียบร้อยดี
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย อธิบายดี ใส่ใจ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการดี รวดเร็วทันใจ เป็นกันเองและให้ข้อมูลชัดเจน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ลำดับขั้นตอนของการบริการซับซ้อนยุ่งยาก
2. การประชาสัมพันธ์
3. บริการช้า เสียเวลา ควรเพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการให้มากขึ้น
4. การจัดเก็บและนำส่งเอกสาร พบปัญหาเอกสารล่าช้าและสูญหาย
5. ที่โรงพยาบาลรอนานมาก มีแต่แพทย์จบใหม่ วินิจฉัยโรคไม่ค่อยตรง ยื่นบัตรประกันสังคมที่โรงพยาบาลแล้วรอตรวจสอบข้อมูลนานมาก จ่ายยาคุณภาพไม่ค่อยดีเท่าไร
6. การไปรักษาพยาบาลอยากให้แพทย์ทำการตรวจรักษาละเอียดกว่านี้ และจ่ายยาให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกันตนยังไม่เข้าใจและไม่ค่อยได้รับรู้ข้อมูลว่าตนเองจะได้รับสิทธิประโยชน์อะไรบ้างจากการเป็นผู้ประกันตนตามมาตราต่าง ๆ
2. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ในรายละเอียดก่อนเข้ารับบริการ
3. ควรเพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการเพื่อความรวดเร็ว
4. ควรปรับปรุงการจัดเก็บเอกสาร

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน บริการดีเยี่ยม
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน เอาใจใส่
3. บริการดี สะดวก รวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการ และความเอาใจใส่
2. สถานที่คับแคบโดยเฉพาะที่จอดรถและที่นั่งรอไม่เพียงพอ

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ
4. ควรมีจุดรับบัตรคิวเหมือนธนาคาร
5. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรกับผู้มาติดต่องาน
6. ควรให้เข้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาล ไม่จำกัดเฉพาะกรณีฉุกเฉิน และควรให้ได้รับสิทธิประโยชน์และการบริการมากกว่านี้เพราะไม่ได้มาใช้บริการฟรี ๆ ผู้ประกันตนถูกหักเงินทุกเดือน
7. โรงพยาบาลพะเยาให้บริการแย่มาก คนเยอะ กริยามารยาทไม่ดี ไม่มีจรรยาบรรณ
8. ควรเพิ่มสถานพยาบาลเอกชนเข้าร่วมด้วยเพราะเอกชนให้บริการเร็ว และเอาใจใส่อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1. สถานที่ให้บริการควรกว้างขวางกว่านี้ ควรจัดหาสถานที่ก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่เพื่อรองรับการให้บริการในอนาคต
2. ควรเปิดทำการในวันหยุด เพราะผู้ประกันตนจะได้ไปติดต่องานในวันหยุดของผู้ประกันตนได้
3. ควรมีผู้ให้คำแนะนำหรือจุดประชาสัมพันธ์เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
4. ควรปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ แพทย์/พยาบาลควรเอาใจใส่คนไข้ให้ดีกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่เพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะประชาสัมพันธ์คอยดูแลประชาชนที่มาติดต่อ มีระบบชัดเจน มีที่นั่งรอเพียงพอ
3. เลือกสถานพยาบาลได้ตามความพอใจ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ห้องน้ำในอาคารแย่มาก ไม่สะอาด
2. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มต้อนรับผู้ไปใช้บริการและอธิบายให้เข้าใจ ไม่ใช่ตอบแบบขอไปที
3. สำนักงานอยู่ชั้น 3 เดินเหนื่อยมากสำหรับคนที่เริ่มชรา
4. สถานที่คับแคบ เก้าอี้ไม่พอนั่ง รอคิวนาน บริการล่าช้า และไม่ค่อยมีที่จอดรถ
5. โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง
6. พบปัญหาที่สถานพยาบาลคือ แพทย์และห้องตรวจไม่เพียงพอ แพทย์คุณภาพต่ำ หรือมีคุณภาพแต่ไม่ใส่ใจ ไม่ควรแยกห้องตรวจระหว่างผู้ป่วยประกันสังคมกับผู้ป่วยทั่วไป และปัญหาคุณภาพยาที่ได้รับ
7. ถูกโรงพยาบาลเก็บค่าตรวจนอกเวลา 30 บาท ซึ่งไม่ควรมี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มบำเหน็จชราภาพเพื่อให้ผู้ประกันตนมีเงินกองทุนไว้ใช้จ่ายในยามชรา เพราะไม่มีโอกาสที่จะหารายได้มาเลี้ยงชีพตนเองได้แล้ว
2. ควรเข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐได้ทั่วประเทศ
3. ให้มีสิทธิประโยชน์มากกว่านี้ จ่ายเงินตอบแทนให้มากขึ้น
4. ให้มีแพทย์เฉพาะทางให้เพียงพอต่อการรักษา
5. ควรให้สิทธิในการตรวจสุขภาพประจำปีฟรีทุกปี สำหรับคนที่ไม่เจ็บป่วย เพื่อเป็นการไม่ประมาท

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จุดเด่นของการให้บริการ

- บริการดี เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้การต้อนรับแบบเป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี อธิบายเข้าใจ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เรื่องความใส่ใจในการให้บริการ
2. การรายงานข้อมูลประกันสังคม ต้องการส่งรายงานแบบระบบออนไลน์ทุกเดือน
3. ช่วยติดตามตรวจสอบการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลให้มากขึ้น เพราะผู้ใช้บริการด้วยกันจะทราบว่ากรณียื่นบัตรประกันสังคมจะได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกกว่าบัตรทอง รวมทั้งเรื่องที่พักของผู้ป่วยในและพยาบาลควรพูดจากับคนไข้ให้ไพเราะกว่านี้
4. กรณีฝากครรภ์ต้องสำรองเงินออกไปก่อนและค่าตรวจแพงมาก หากคนไม่มีเงินจริงๆก็ลำบาก สู้ทำบัตรทองไม่ได้ฟรีทุกครั้งที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแจ้งข่าวให้สมาชิกเป็นรายบุคคล
2. ควรขยายบริการไปให้ชุมชนที่อยู่ห่างไกล

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ลดหย่อนเงินสมทบ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการเป็นกันเอง ให้ความกระจ่างทุกด้าน ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำจนปฏิบัติได้ถูกต้องชัดเจน มีไหวพริบ สุภาพเรียบร้อย บริการดี ไม่ทำหน้ายักษ์ใส่ผู้รับบริการ
3. มีช่องรับบริการที่เป็นสัดส่วนไม่วุ่นวาย สะดวกรวดเร็ว
4. เมื่อทำบัตรหายแล้วต้องทำบัตรใหม่ ไม่ยุ่งยาก
5. การให้บริการผ่านธนาคาร

6. ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง
7. เบิกค่าทันตกรรมได้เร็วดี
8. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาเวลาเจ็บป่วย
9. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การคัดเลือกสถานพยาบาลในเครือข่าย ควรเพิ่มสถานพยาบาลและแพทย์ที่รักษา
2. ส่งใบเสร็จพร้อมแบบฟอร์มคำร้องตามที่สปส.กำหนดอย่างชัดเจนเพื่อเบิกค่าทำฟันทางไปรษณีย์ เพราะผู้ประกันตนไม่มีเวลาไปยื่นเรื่องด้วยตนเอง แต่สปส.ไม่ได้โอนเงินเข้าบัญชีให้
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ พนักงานรักษาความปลอดภัยกันไม่ให้เข้าจอดแต่ให้คนภายในหรือคนรู้จักเข้าจอด น่าเกลียดมาก เวลาไปใช้บริการต้องหาคนขับรถไปด้วย ยุ่งยากมาก
4. ช่องรับชำระเงินสมทบน้อยไปหน่อย
5. เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงรายละเอียดหรือตอบคำถามประชาชนให้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการ เป็นที่ปรึกษาให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้ดีกว่านี้ ควรใช้ความรักความเข้าใจ ไม่ใช่อารมณ์ถืออำนาจมากเกินไป ควรทำความเข้าใจ “ใจเขาใจเรา”
6. การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ผ่านแผ่นพับควรส่งให้ถึงบ้านผู้ประกันตนอย่างน้อยปีละครั้ง
7. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยต้อนรับและมีจิตให้บริการอย่างแท้จริง
8. สถานที่คับแคบ อึดอัด
9. อัตราเงินสมทบไม่เป็นธรรม จ่ายเงินสมทบมากแต่ได้รับการรักษาพยาบาลมาตรฐานต่ำกว่ากลุ่มบัตรทอง
10. การบริการควรเร็วกว่านี้
11. เพิ่มเงินสงเคราะห์บุตร และควรเน้นโรงพยาบาลที่ให้บริการผู้ประกันตนเรื่องของยาที่มีคุณภาพตรงกับโรคที่ไปรักษา
12. โรงพยาบาลเอกชนที่เปิดให้เลือกมีน้อย สถานพยาบาลให้บริการช้ามากและขาดแพทย์เฉพาะทาง เช่น หู คอ จมูก บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ทั้ง ๆ ที่เราส่งเงิน เราไม่ได้มารักษาฟรี แล้วทำไมบริการไม่ดี เลือกลงปฏิบัติ
13. โรงพยาบาลขาดแพทย์เฉพาะทางทำให้ต้องไปขอรับบริการจากที่คลินิกเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มเจ้าหน้าที่รับเงินสมทบ
2. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการให้บริการที่ดี มีความสุภาพและเข้าใจผู้ประกันตน และหน้าตายิ้มแย้ม
3. เมื่อขึ้นปีใหม่ควรแจ้งให้ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับและแจ้งข้อมูลให้ทราบว่าต้องจ่ายเงินสมทบอีกกี่ปีจึงจะได้รับสิทธิกรณีชราภาพ เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญมาก
4. ไม่ควรหยุดพักเที่ยง ควรผลัดเวรทำแทนกัน

5. สิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรมไม่ควรจำกัด การใส่ฟันเทียมตั้งแต่ 2 ซี่ขึ้นไปควรได้รับค่าชดเชย
6. ควรให้ผลประโยชน์แก่สมาชิกมากกว่านี้
7. อยากให้มีสถานพยาบาลให้มากกว่านี้และขอให้คิดอัตราเงินสมทบร้อยละ 3% ต่อไปเพราะอัตราเงินสมทบร้อยละ 5% มากเกินไป
8. คุณภาพในการรักษาคนไข้ และยาที่จ่ายให้ โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนมักให้ยาที่มีคุณภาพต่ำ และรักษาไม่หาย
9. ควรแจ้งสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนทราบทุกต้นปีโดยส่งเป็นวารสาร แผ่นพับหรืออื่นๆ ที่สามารถเปิดอ่านได้ด้วยตนเอง
10. ควรให้รักษาพยาบาลตามคลินิกได้ แต่จำกัดวงเงินจะสะดวกมาก
11. ควรมีมาตรฐานที่ดีขึ้นในการให้บริการรักษาพยาบาล
12. ควรให้ผู้ประกันตนได้ใช้บริการในสถานพยาบาลที่มีแพทย์เฉพาะทางแล้วนำไปเสร็จไปเบิกในวงเงินที่กำหนด เช่นเดียวกับการเบิกเงินประกันสุขภาพที่ทำกับบริษัทประกันชีวิต จะสะดวกกว่า เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดให้เลือกมีน้อยและเป็นโรงพยาบาลที่ขาดแพทย์เฉพาะทาง ทำให้ต้องไปขอรับบริการจากคลินิกเอกชน
13. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้มากกว่าที่มีอยู่
14. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพสถานพยาบาลที่ให้บริการ เพราะบางแห่งคุณภาพแย่มากถึงมากที่สุด

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาคลี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบคำถามละเอียดและเป็นกันเองกับผู้ประกันตน ให้คำแนะนำการใช้บริการดี และรวดเร็วในการติดต่อ
2. มีสิทธิประโยชน์หลายอย่าง
3. ความโปร่งใส และยึดประโยชน์ของผู้ประกันตนเป็นหลัก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน ซ้ำ และเจ้าหน้าที่ควรใส่ใจให้มากขึ้น
2. บุคลากรบางคนไม่รู้จริงตอบไปอย่างผิด ๆ ทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับผลประโยชน์และสิทธิอย่างเต็มที่
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในระบบงานและข้อกฎหมายต่างๆไม่ชัดเจนส่งผลให้ผู้ประกันตนสับสนเมื่อขอคำปรึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรมากขึ้น
2. อบรมเจ้าหน้าที่ 1506 เฉพาะทาง เพื่อให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและถูกต้อง

3. เจ้าหน้าที่ควรเปลี่ยนเวรพักกันเพื่อให้บริการช่วงเที่ยง เพราะผู้ประกันตนอาจว่างช่วงดังกล่าว
4. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้มากกว่านี้และควรให้บริการแบบ one stop service

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุทัยธานี

จุดเด่นของการให้บริการ

- ความรวดเร็วในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานพยาบาลควรบริการรวดเร็ว รอพบแพทย์เพื่อรักษาพยาบาลนาน และไม่มีห้องพิเศษให้
2. โรงพยาบาลอุทัยธานีบริการแย่มาก ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มประโยชน์ทดแทนหรือหักเงินสมทบประกันสังคมให้น้อยลง
2. ต้องการได้รับสิทธิที่แตกต่างจากบัตรทองและต้องการความรวดเร็วในการบริการ
3. ควรให้คำปรึกษาและอธิบายเวลาผู้ประกันตนไม่เข้าใจและไม่รู้ถึงขั้นตอนการดำเนินการว่าต้องใช้

เอกสารอะไรบ้าง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกำแพงเพชร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ต้อนรับและให้คำแนะนำดี ใส่ใจ บริการสะดวกรวดเร็ว
2. การส่งเงินสมทบและการเบิกค่ารักษาฟันใช้เวลาไม่นาน
3. มีการจัดลำดับขั้นตอนชัดเจนว่าต้องรอคอยนานเท่าไร พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงเรื่องเวลาที่ให้บริการ
2. อุปกรณ์เสริมสำหรับผู้ป่วยบางรายการเบิกไม่ได้
3. ความรวดเร็วในการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาล
4. ด้านประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มากกว่านี้
2. สถานพยาบาลควรเพิ่มช่องทางสำหรับผู้ประกันตนเวลาไปรักษาเป็นสัดส่วน ไม่ต้องรอคอยนาน
3. ควรเพิ่มสถานพยาบาลเอกชน

4. ต้องการให้สามารถใช้บริการที่คลินิกทั่วไปได้จะสะดวกกว่านี้ เพราะโรงพยาบาลคนมาก บริการ
ล่าช้า

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เพียงพอ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี ตอบคำถามได้ดี ชัดเจน
2. โอนเงินผ่านธนาคารให้ตรงตามเวลา
3. การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตในการเข้าตรวจสอบข้อมูล
4. มีคิว บริการตามลำดับ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ประโยชน์ทดแทนให้น้อยเกินไปทั้งที่เงินกองทุนเหลือมากมาย นำไปลงทุนแล้วกระจายตกถึง
ผู้ประกันตนเหมาะสมหรือไม่
2. ควรมีบัตรคิว
3. เจ้าหน้าที่บุคลิกดี หน้าตาสวย แต่พูดจาไม่ไพเราะ
4. หากเจ้าหน้าที่พบว่าบริษัทมีข้อผิดพลาดกรุณาโทรแจ้งด้วย
5. สถานพยาบาลไม่หลากหลาย
6. จ่ายเงินสมทบที่ประกันสังคมเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย
7. ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้มีรายได้เกินเพดานกำหนด หากมีความสามารถในการจ่ายประกันได้มากกว่าควรให้โอกาสเพิ่ม
วงเงินประกัน และให้ครอบคลุมถึงบิดามารดา โดยขึ้นอยู่กับความสมัครใจและความสามารถในการจ่ายเบี้ย
ประกัน
2. ควรเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง
3. ค่าทำฟันควรเบิกได้ตามความเป็นจริง
4. ควรจัดประชุมชี้แจงหรือจัดอบรมพนักงานบริษัทเอกชนบ้าง
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีตายได้ช้าและน้อยไป
6. ช่องรับเงินน่าจะมากกว่า 1 ช่อง เวลาคนจ่ายมาแยะๆจะรอนานมากเพราะมีเจ้าหน้าที่รับแค่คน

เดียว

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การชำระเงินผ่านธนาคาร
2. เจ้าหน้าที่บางคนดีมาก ให้คำปรึกษาเป็นกันเองดี เข้าใจง่าย บริการประทับใจ
3. เจ้าหน้าที่หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดี และรวดเร็ว
4. เจ้าหน้าที่บางท่านก็ดีแสนดี ให้คำปรึกษาจนเกรงใจ บางท่านก็ไม่ดี
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เป็นระเบียบ ปลอดภัย
6. เบิกค่ารักษารวดเร็วดี
7. ช่องรับบริการหลายช่องช่วยให้คนรับบริการรอคิวน้อยลง
8. ความรวดเร็วของระบบงาน
9. ไม่ต้องสำรองเงินจ่ายก่อน
10. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางคนบริการดี และเอาใจใส่

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรให้บริการผ่านธนาคารได้ทุกแห่ง
2. ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่เพราะบริการแย่มาก หน้าอ พูดไม่ดี ถามคำตอบคำ ไม่ให้คำปรึกษาเลย ใช้อารมณ์เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะช่องบริการที่ 7 และฝ่ายทะเบียน ยิ่งใกล้หมดเวลาราชการจะไม่ให้บริการเลย แม้ว่าจะมีคนรอติดต่อยู่ก็ตาม บอกให้พรั่งนี้ค่อยมาใหม่ แล้วชาวบ้านที่อยู่ไกลทำอะไร เจ้าหน้าที่ชอบถอนหายใจ ชอบใส่อารมณ์ บริการไม่เป็นที่ประทับใจ
3. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยสนใจ ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน คอยแต่โทรศัพท์จนลืมคนที่ยืนรออยู่ ควรยิ้มและใส่ใจการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาสอบถามให้มาก ๆ เจ้าหน้าที่ควรมีคำแนะนำชี้แจงให้ดีกว่านี้มาก ๆ หน่อย
4. เจ้าหน้าที่บางคนคุยกันไม่หันมาให้ความสนใจหรือให้คำตอบกับผู้มาติดต่อ ควรปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เฉยชากับผู้ประกันตน
5. พนักงานต้องมีจิตให้บริการและยิ้มแย้ม ใช้คำพูดที่สุภาพ พนักงานควรเต็มใจในการให้บริการ ตอบข้อซักถาม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. เจ้าหน้าที่ส่วนหน้ารับเงินพุดจาไม่ค่อยดี เฉพาะบางคน
7. บางครั้งสอบถามเจ้าหน้าที่เรื่องประโยชน์ทดแทนเจ้าหน้าที่ตอบว่าได้ แต่พอมาเดินเรื่องจริง ๆ กลับไม่ได้
8. กรณีสอบถามทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวก โอนสายไปมา หากไม่ใช่งานของตนเองก็ไม่ตอบข้อซักถาม
9. เบิกเงินค่าทันตกรรม ค่าคลอดบุตรได้เท่านั้นที่ถือว่าพิเศษกว่าบัตรทอง
10. ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยกระจ่างและช้า บางครั้งหนังสือพิมพ์ยังเร็วกว่า

11. ช่องทางการชำระเงิน
12. ควรบริการให้รวดเร็วกว่านี้
13. ปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้ดีขึ้น และควรปรับปรุงเงินค่าทดแทนให้มากกว่านี้
14. เอกสารที่กรอกข้อมูลเข้าใจยาก ซ้ำซ้อน
15. โต๊ะนั่งรอคอยไม่เพียงพอ
16. ควรเพิ่มวงเงินสวัสดิการในการรักษาพยาบาลให้มากขึ้นให้เทียบเท่าข้าราชการ
17. สถานพยาบาลควรให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
18. บุคลากรของโรงพยาบาลบางคนคุยเรื่องส่วนตัวหรือคุยโทรศัพท์มากกว่าสนใจผู้มาใช้บริการ
19. สถานพยาบาลมีให้เลือกน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้เบิกค่ารักษาที่ไปใช้บริการที่คลินิกได้ เพราะโรงพยาบาลคนเยอะมาก บริการก็ไม่ดีเท่าคลินิก ต้องเข้าคลินิกตลอด แทบไม่ได้ใช้สิทธิตามบัตรเลย
2. ควรมีจุดให้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการบัตรประกันสังคมตามโรงพยาบาลที่เลือก เพราะเวลาจะไปใช้บริการรักษาแต่ละครั้งต้องใช้เวลาเกือบทั้งวันต้องลางานไป
3. กรณีจ่ายเงินสมทบช่วงเช้าต้องรอ 09.00 น. ควรเปิดให้จ่าย 08.30 น.ตามเวลาราชการ
4. เมื่อมีคนเดินเข้าไปใช้บริการเจ้าหน้าที่ควรทักทายด้วยน้ำต้ายิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าต่างที่ยิ้มแย้มแจ่มใสดีกว่าหน้าไม่รับแขก
5. เจ้าหน้าที่ควรแสดงกิริยาอาการให้สุภาพ และพูดจาให้สุภาพ ตอบให้ตรงคำถามที่ถาม
6. ต้องการให้มีการพัฒนาแบบนี้ไปเรื่อยๆ
7. อยากให้เบิกค่ารักษาได้ในกรณีเข้าคลินิกเพราะที่โรงพยาบาลสุโขทัยคนมาก รอนาน ไม่ค่อยได้ใช้สิทธิประกันสังคมเลย
8. ผู้ประกันตนควรมีสิทธิเลือกโรงพยาบาลได้ทั่วประเทศ
9. ควรเพิ่มสถานพยาบาลเครือข่ายให้มากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ รวดเร็ว สะดวก น่ารัก ให้คำแนะนำดี เป็นกันเอง มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม
2. มีตู้ออกบัตรคิวที่ทันสมัย
3. การแจ้งขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนหรือแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ประสานแจ้งข้อผิดพลาดให้สถานประกอบการทราบและทำการแก้ไขได้ทันที่
4. ได้รับการรักษาเป็นที่น่าพอใจ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การบันทึกข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนควรดำเนินการให้เสร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารน้อย ควรส่งข้อมูลเรื่องสิทธิให้ผู้ประกันตนทุก ๆ คน โดยตรง
3. การออกบัตรรับรองสิทธิให้ตรงเวลา ระบุโรงพยาบาลที่เลือกไว้ตามแบบฟอร์มที่ส่งไปให้ถูกต้อง
4. ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ การบริการ การใส่ใจ และมารยาทของเจ้าหน้าที่
5. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ควรชี้แจงให้ละเอียดชัดเจน พร้อมสอบถามทวนความเข้าใจกับผู้ประกันตนให้แน่ชัดด้วยว่าเข้าใจตรงกัน
6. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้ให้คำแนะนำขณะไปติดต่องาน ควรอธิบายให้เข้าใจ
7. การตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกันตนทางสายด่วน 1506 กับการตรวจสอบที่สำนักงานบางครั้ง ข้อมูลไม่ถูกต้องตรงกัน
8. ควรทำงานให้เร็ว ไม่ต้องให้ประชาชนรอนาน
9. สิทธิประโยชน์ไม่เหมาะสม เช่น สิทธิในการรักษาพยาบาลเทียบไม่ได้กับบัตรทอง
10. สถานพยาบาลของรัฐบริการไม่ดี ไม่เอาใจใส่ผู้ป่วย รอคิวนาน บางครั้งครึ่งวันแล้วยังไม่ได้รับการรักษา
11. ไม่ควรจำกัดสถานพยาบาลที่มีสิทธิไปรักษา เนื่องจากโรงพยาบาลต่างจังหวัดไม่มีประสิทธิภาพในการรักษา ทุกวันนี้ต้องไปรักษาที่กรุงเทพโดยยอมเสียเงินรักษาเอง ถ้าเลือกได้จะไม่ทำประกันสังคม เพราะทำแล้วไม่เห็นมีความหมายอะไร
12. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. การบริการทันตกรรมควรให้ใช้บริการเหมือนการเจ็บป่วยทั่วไปโดยไม่ต้องจ่ายเงินก่อน
2. ควรประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ไปยังสถานประกอบการให้มากกว่านี้
3. ควรเข้าไปจัดอบรมให้ความรู้แก่สถานประกอบการ หรือตามสถานที่ชุมชน เช่น ตลาดนัด โรงพยาบาล และสถานที่ราชการ เพื่อเป็นช่องทางในการชี้แจงสิทธิประโยชน์
4. ควรปรับปรุงสิทธิประโยชน์เพราะฐานค่าจ้างมีการเปลี่ยนแปลงตลอด
5. สิทธิเรื่องทำฟันน้อยมาก ๆ สู้พวกบัตรทองก็ไม่ได้
6. ควรให้บริการด้านตรวจสุขภาพประจำปี ต้องการให้ประกันสังคมเพิ่มการดูแลส่วนนี้จะดีมาก
7. ควรมีสถานพยาบาลเอกชนให้เลือกมากกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล น่าจะเข้าโรงพยาบาลใดก็ได้
8. สถานพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลกควรเพิ่มจำนวนขึ้นอีก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก สาขาวังทอง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สิทธิประโยชน์คุ้มครองดี
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลดี
3. ให้ความสะดวกในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

- สำนักงานควรตั้งอยู่ด้านล่างเพื่อความสะดวกในการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

1. กรณีว่างงานควรให้สามารถรายงานตัวที่สาขาวังทองได้
2. ควรใช้คำพูดอธิบายให้เข้าใจง่าย และควรให้ความเสมอภาคกัน
3. การให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล การดูแลคนไข้ การจ่ายยารักษา ควรจะให้มีความมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ไม่ใช่แบ่งชั้น คนมีเงินจ่ายก็ดีขึ้น คนมีบัตรทองก็รองลงมา คนประกันสังคมก็น้อยหน่อย เป็นต้น
4. สถานพยาบาลควรมีตัวเลือกมากกว่าโรงพยาบาลของรัฐ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ยิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม บุคลิกภาพดี
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้การต้อนรับก่อนเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ด้านใน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ด้านสิทธิประโยชน์
2. งานกองทุนเงินทดแทนซ้ำ
3. จุดบัตรคิวควรปรับปรุง สงสารเจ้าหน้าที่ต้องคอยเรียกเลยไม่ค่อยยิ้ม
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามัคคี ไม่ประสานงานกันเลย
6. การให้คำแนะนำของประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน
7. จุดตรวจสอบสิทธิของสถานพยาบาล รอนาน
8. สถานพยาบาลมีเครือข่ายให้เลือกไม่เพียงพอ
9. ยาบางชนิดมีความจำเป็นต่อการรักษาแต่ต้องซื้อเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน
2. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามัคคีเพื่อภาพรวมที่ดีขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็วทันใจดีมาก เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเองกับผู้รับบริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี หน้าตาน่ารักดี พูดจาสุภาพดี จุดที่จ่ายเงินประกันสังคมของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ให้บริการดี ยิ้มแย้มดีมาก
2. การจ่ายเงินค่าคลอดบุตรรวดเร็วดี ไม่ต้องรอนาน
3. มีบัตรคิวชัดเจนดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่ใช้บริการให้มากกว่านี้ ให้พูดจาดีๆ ให้คำชี้แจงอย่างเต็มใจ อธิบายให้ละเอียดและถูกต้อง เจ้าหน้าที่หน้าบึ้งและพูดเบาไม่ค่อยได้ยิน
2. ต้องการให้เจ้าหน้าที่สนใจเอาใจใส่กับผู้ประกันตนให้มากกว่านี้ บางครั้งผู้ประกันตนไม่เข้าใจไปสอบถามเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์หรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บางทีเจ้าหน้าที่ก็ไม่พอใจ
3. ความรวดเร็วและมารยาทในการให้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการที่โต๊ะประชาสัมพันธ์
4. เวลาโทรศัพท์มาถามข้อสงสัยซึ่งเป็นผลประโยชน์ของผู้ประกันตน ผู้ประกันตนควรรู้ แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ไม่พอใจที่ถาม เจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายบริการควรพูดจาดี ๆ กว่านี้
5. ค่าบริการทางการแพทย์บางอย่างเบิกไม่ได้ เช่น นวดสุขภาพ
6. รับบัตรคิวแล้วต้องรอเจ้าหน้าที่แจ้งบอกทาง จุดที่ให้บริการไม่แน่ชัด
7. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อยมาก แทบจะไม่มีให้เลือกเลย ให้บริการพอ ๆ กับบัตรทองเลย สถานพยาบาลคนเยอะอยู่แล้ว รวมทั้งบัตรทองก็ยิ่งเยอะไปกันใหญ่
8. สถานพยาบาลต้องมีมาตรฐาน เครื่องมือทางการแพทย์ครบถ้วนทันสมัย แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ ฯลฯ ที่รักษาผู้ป่วยได้ครบทุกโรค ไม่ต้องส่งตัวผู้ป่วยไปโรงพยาบาลแห่งอื่นๆ กว่าจะเดินทางไปถึงผู้ป่วยคงอาการหนักกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีบอร์ดแผนผังแต่ละฝ่ายงานของสำนักงาน เพื่อให้ผู้ติดต่อไปพบได้ถูก
2. ควรจะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกันสังคม โดยเฉพาะเรื่องบำนาญ
3. ควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ไปที่สถานประกอบการและจัดอบรม

ชี้แจง

4. ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสำนักงานประกันสังคมให้มากขึ้น เพื่อความเข้าใจในการเข้ารับบริการ
5. การประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ การแนะนำ การใช้คำพูดให้สุภาพ อย่าใช้อารมณ์ในการแนะนำ เพราะบางคนไม่รู้เรื่องจริงๆ ความรู้น้อย
6. ควรปรับอายุการรับเงินสมทบชราภาพให้เร็วขึ้น
7. ต้องการให้ปรับเงินกรณีเสียชีวิต กรณีทันตกรรม และเงินสงเคราะห์บุตร
8. ควรให้ผู้ประกันตนสามารถมีสิทธิรักษาพยาบาลได้ทั่วประเทศหรือมีสิทธิเลือกได้ 2 ที่
9. ต้องการให้มีบริการนัดเพื่อสุขภาพเดือนละ 1 ครั้งก็ยิ่งดี
10. ควรเพิ่มการให้บริการในช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
11. การบริการพอกับบัตรทอง สถานบริการจากโรงพยาบาลคนเยอะอยู่แล้วร่วมกับบัตรทองก็ยิ่งเยอะไปกันใหญ่
12. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล 1 คนเพื่อคอยแนะนำผู้ประกันตนให้รู้ถึงสิทธิประโยชน์
13. ควรใช้บริการรักษาพยาบาลได้ทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ควรเพิ่มสถานพยาบาลเอกชนในพื้นที่ เพราะโรงพยาบาลของรัฐในเวลากลางคืนหรือวันหยุดไม่มีแพทย์เพียงพอ ต้องไปตีคิวฉุกเฉิน เพราะโรคทั่วไปปิดทำการ
14. ต้องการเลือกสถานพยาบาลเอกชนได้ หรือมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ และควรได้สิทธินอนห้องพิเศษ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

- การประชาสัมพันธ์ทางรายการวิทยุกระจายเสียง และส่งวารสารแผ่นพับให้ทางไปรษณีย์

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. รอคิวนาน
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. การให้ข้อมูลควรชัดเจน ตรงประเด็น ใช้ภาษาง่ายแก่การเข้าใจ ไม่ใช่ภาษาแบบเป็นทางการ
4. สถานพยาบาลมีไม่เพียงพอ กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินยังต้องนั่งรอคิวนาน และห้องพักรักษาสำหรับผู้ป่วยคนไข้ในก็ไม่ค่อยพอ พยาบาลพูดไม่ค่อยดี ใช้เส้นสายในโรงพยาบาลเป็นการเอาเปรียบคนอื่น ขอให้ปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

- ขอบคุณสำนักงานประกันสังคมที่มีเจตนาปรับปรุงบริการ ซึ่งเหมาะสมกับบริการเช่นนี้เป็นอย่างมาก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี สาขาบ้านโป่ง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีบัตรคิวแจก ไม่ต้องแยงคิวกัน
2. เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้คำปรึกษาดี ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำดี บริการดี
3. สถานที่สะอาด
4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการดี สะดวก รวดเร็วเป็นกันเอง สอบถามได้ทุกคำถามให้

ความสำคัญกับผู้ประกันตนมากขึ้น

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ไม่ควรเคี้ยวหมากฝรั่งตลอดเวลา บางคนพูดจาไม่ค่อยยิ้มแย้มเท่าไร ควรปรับปรุงมารยาทและคำพูดขณะให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการพูดจาและการให้บริการที่ดีกว่านี้
3. สถานที่คับแคบไปหน่อย จุรับบริการน้อยเกินไป ที่จอดรถไม่เพียงพอ และควรมีบริการน้ำดื่มและห้องน้ำ
4. ความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้บริการควรปรับปรุงอย่างมาก
5. แพทย์และพยาบาลควรพูดจาดีๆ และให้บริการดูแลเอาใจใส่ดีกว่านี้
6. ในด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ สถานพยาบาลเอกชนจะให้บริการที่รวดเร็วและค่อนข้างเอาใจใส่ แต่ถ้าเป็นสถานพยาบาลของรัฐจะไม่ค่อยเอาใจใส่และไม่ค่อยให้ความรู้หรือแนะนำข้อมูลของประกันสังคมเท่าไร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสถานที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ทางด้านการเงิน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการรับผลประโยชน์ต่าง ๆ ช่องเก็บเงินควรมีหลายช่อง และควรพัฒนาบุคลากรให้มากกว่าเดิม
2. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการสอบถามเพื่อความสะดวกของประชาชน
3. ควรเพิ่มค่าทำฟันมากกว่านี้ และควรเพิ่มสิทธิการรักษาพยาบาลให้มากกว่านี้
4. ควรมีเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งมากกว่านี้ เพราะลูกค้ายาใช้บริการจำนวนมาก บางครั้งต้องยืนนาน
5. ให้บริการที่เร็วขึ้น และเพิ่มสิทธิประโยชน์ค่ารักษาต่างให้มากขึ้น
6. ควรให้ความรู้ผ่านประชาสัมพันธ์ให้มากเพราะผู้ประกันตนส่วนมากความรู้น้อย
7. ควรมีคลินิกให้ใช้บริการมากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกาญจนบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง แนะนำดี เข้าใจง่าย
2. ขั้นตอนการชำระเงินสมทบและการเบิกจ่ายรวดเร็วดี
3. ได้รับสิทธิประโยชน์หลากหลายโดยเฉพาะค่าสงเคราะห์บุตรที่ให้มากถึง 6 ปี และกรณีว่างงาน
4. การให้ข้อมูลข่าวสาร
5. แอร์เย็นดี
6. มีจุดแนะนำการให้บริการอยู่ด้านนอกก่อนถึงจุดบริการ เจ้าหน้าที่คอยบอกว่าต้องติดต่อเรื่องไหนก่อน-หลัง ทำให้สะดวก รวดเร็วขึ้น
7. มีการจัดคิว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การจ่ายเงินทดแทนช้าเกินไป
2. ควรทำงานให้เร็วกว่าเดิม ไม่ต้องนั่งรอนานเกินไป
3. เก้าอี้สำหรับนั่งรอคอยน้อยไม่พอเวลามีคนมาติดต่อเยอะๆ
4. ตรงจุดที่รอชำระเงินควรมีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตนได้รับรู้ และมีคำอธิบายผลประโยชน์ที่ง่ายกว่านี้ เพราะอ่านแล้วงง
5. เจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้การให้บริการล่าช้า
6. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำอย่างใจเย็น ไม่ใช่อารมณ์ ไม่ควรพูดด้วยคำว่า ทำไม อะไร ยังไง ควรถามด้วยความเป็นกันเอง
7. จุดรับชำระเงินต้องรอนานและพนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้มกับลูกค้าที่ไปรับบริการเท่าที่ควร
8. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อย น่าจะมีการให้สถานพยาบาลของเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการประกันสังคม
9. การให้บริการของสถานพยาบาลควรใช้มาตรฐานเดียวกับคนที่ชำระเงินเอง เช่น ยาที่รักษา ควรจะมีสิทธิเท่าเทียมกัน บริการล่าช้า ผู้ป่วยประกันสังคมมาแล้วยังมีผู้ป่วยอื่น ๆ มารวมอีก
10. ควรมีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้มากกว่านี้
11. ข้อสงสัยว่าคลินิกที่ให้บริการทำไมเวลาเซ็นชื่อรับยา-รักษา ยาแค่ 4-5 ชุด ต้องเซ็นชื่อรับเงินถึง 3 ใบ ทำไมค่ายาแพงมากหรืออย่างไรแค่เป็นหวัด

ข้อเสนอแนะ

1. ไม่ควรใช้เด็กฝึกงานมานั่งแค่นเตอร์ประชาสัมพันธ์
2. ควรจัดให้มีการอบรมหรือชี้แจงให้แก่บุคลากรของหน่วยงานข้างนอกเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์อย่างน้อยปีละครั้ง
3. ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและประโยชน์ที่จะได้รับให้ผู้ประกันตนได้รับทราบทางสื่อให้มากกว่านี้

4. คุณภาพการให้บริการควรมีมาตรฐานขึ้น
5. ควรเพิ่มสิทธิที่จะได้รับให้ผู้ประกันตนมากกว่านี้
6. เพิ่มช่องทางการรับเงินมากขึ้น
7. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ เช่น สถานพยาบาลเอกชน ควรให้ใช้สิทธิประกันสังคมในโรงพยาบาลเอกชนได้
8. ควรแยกผู้ป่วยประกันสังคมต่างหาก เพิ่มแพทย์ที่รักษาเพื่อให้แพทย์มีเวลาตรวจคนไข้ให้ละเอียดมากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ความเป็นกันเองและการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่
2. มีบัตรคิว ตามลำดับก่อนหลังดี บริการไม่ซ้ำซ้อน และไม่ข้างจนเกินไป
3. ตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้ชัดเจนดีมาก เข้าใจง่าย
4. การประชาสัมพันธ์และการบริการของเจ้าหน้าที่

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ ควรเปิดประตูทางลาดให้คนพิการขึ้นลงได้สะดวก
2. โทรศัพท์ติดต่อยาก บางครั้งไม่มีผู้รับสาย
3. ค่ารักษาพยาบาล ไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องชำระเงินก่อนแล้วค่อยเบิกคืนที่ประกันสังคมที่หลัง เพราะยุ่งยาก ไม่สะดวก กรณีที่ต้องสำรองเงินจ่ายเงินสดไปก่อน หากไม่มีเงินจะเอาที่ไหนมาสำรองจ่าย และเมื่อสำรองจ่ายแล้วยังต้องเสียเวลาไปทำเรื่องขอเงินที่สำรองจ่ายไปคืนอีก
4. สถานพยาบาลควรแยกผู้ป่วยประกันสังคมออกจากผู้ป่วยนอกทั่วไป และต้องการให้ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ไม่ค่อยอำนวยความสะดวก และดูแลผู้รับบริการสักเท่าไร
5. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อย สถานพยาบาลของรัฐล่าช้ามากและไม่ค่อยให้การดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร
6. สถานพยาบาลจะเน้นการดูแลไม่เหมือนกันกับผู้ที่ใช้บัตรประกันสังคมจะไม่เอาใจใส่ส่วนผู้ที่จ่ายเงินเองจะดูแลดีกว่า และการจ่ายยาก็ไม่เหมือนกัน ควรปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
7. สถานพยาบาลให้บริการล่าช้ามาก ต้องใช้เวลา 4 – 6 ชั่วโมง ขอใบรับรองแพทย์ไม่ค่อยได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลข่าวสารและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้ประกันตนควรทราบ ควรประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหา
2. ควรลดภาระเรื่องเงินสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล
3. ควรปรับลดเงินสมทบ 3% ต่อเนื่อง 1 ปี เพราะค่าใช้จ่ายพนักงานแต่ละคนสูง

4. ควรเข้ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยได้ทุกโรงพยาบาล
5. ควรมีโรงพยาบาลเอกชนให้เลือกใช้บริการ เพื่อความสะดวกสบาย
6. ควรมีโรงพยาบาลสำหรับประกันสังคมโดยเฉพาะประจำจังหวัดต่าง ๆ
7. ควรแยกคนใช้ประกันสังคมจากคนใช้บัตรทอง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบคำถามอย่างเต็มใจ ให้ข้อมูลเข้าใจง่าย บริการคล่องตัว เสร็จรวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีมาก ติดตามงานและบริการดี
3. สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ ห้องน้ำสะอาด
4. มีการสลับทำงานเวลาพักเที่ยง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. คุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ยาก โทร.ไม่ค่อยติด รอสายนาน บางครั้งโทร.ติดแล้วพอกดหมายเลขภายในที่ต้องการติดต่อแต่สายหลุดไปดื้อ ๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะหมายเลขนั้นสายไม่ว่าง ดังนั้นควรทำระบบโทรศัพท์ที่ให้ออนสายอัตโนมัติกลับไปทีโอเปอเรเตอร์เพื่อโอนสายภายในหมายเลขอื่นให้เพื่อจะได้ไม่เสียเวลา
3. การเลือกสถานพยาบาลมีข้อจำกัด
4. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการไม่ชัดเจน
5. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
6. เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลไม่ค่อยใส่ใจให้บริการ
7. แพทย์ที่ตรวจช่วงนอกเวลาจะทำการตรวจไม่ละเอียด อ่านจากรายงานพยาบาลคัดกรองก็จ่ายยาให้แล้ว แพทย์ไม่มองหน้าคนไข้เลย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับเพิ่มค่าทันตกรรมตามภาวะเศรษฐกิจ
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องเงินบำเหน็จบำนาญให้ผู้ประกันตนเข้าใจชัดเจนมากขึ้น
3. ควรจัดทำป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวก
4. ควรให้บริการที่ครบถ้วนสามารถตอบข้อสงสัยหรือแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับงานประกันสังคม

ได้ดี

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. สถานที่สะอาด แบ่งเจ้าหน้าที่ทำงานเป็นสัดส่วน
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
3. เปิดให้บริการช่วงเที่ยง

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนให้ข้อมูลไม่ชัดเจน พอถามมาก ๆ ก็ไม่พอใจ ควรปรับปรุงกิจกรรมรยาท
2. ตอนเช้ากว่าเจ้าหน้าที่จะเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์ต้องรอถึง 09.00 น.
3. ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ
4. สถานที่ตั้งคับแคบ ที่จอดรถไม่สะดวก
5. สถานพยาบาลให้บริการล่าช้า รักษาไม่ดี รักษานานกว่าจะหายอาจจะเกี่ยวกับยาที่ไม่มีคุณภาพ และเลือกปฏิบัติ
6. แพทย์ไม่สนใจคนไข้ประกันสังคม ตรวจแบบขอไปที ยาไม่มีคุณภาพ พุดไม่เพราะ
7. การเข้ารับการรักษาบัตรประกันสังคมในโรงพยาบาลต่างๆที่เข้าร่วมนั้น ได้รับการต้อนรับไม่ดี พุดจาไม่ค่อยดี ให้บริการช้ามาก รักษาวินิจฉัยโรคแบบมั่วๆ คุณภาพยาไม่ดี และมีสถานพยาบาลให้เลือกน้อย และคลินิกเข้าร่วมน้อย รอตรวจรักษานานมาก แต่ตรวจแค่แป็บเดียว
8. สถานพยาบาลบริการ 2 มาตรฐาน แตกต่างจากผู้จ่ายเงินและข้าราชการ สิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาน้อยมากเทียบกับรายจ่ายที่รักษาตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ขยายเวลาในการบริการ
2. ควรทำงานให้ตรงต่อเวลาเหมือนเอกชน เพราะเวลาที่ผู้มาติดต่อต้องรอคอยนานเกินไป
3. ควรทำงานให้ได้มาตรฐานทั้งบุคลากรและการให้บริการ ควรมีมารยาท พุดจาไพเราะและให้เกียรติผู้ประกันตน
4. ควรให้โรงพยาบาลที่เข้าร่วมกับประกันสังคมดูแลผู้ประกันตนให้ดีกว่านี้ ในการให้ข้อมูล การต้อนรับ การพุดคุยควรมีความสุภาพ อ่อนน้อมและให้ความสะดวก รวดเร็วในเวลารักษา และวิเคราะห์โรคควรได้มาตรฐานที่ดี ไม่ใช่บริการดีเฉพาะผู้ที่เสียเงิน ควรบริการด้วยมาตรฐานเดียวกับกลุ่มที่จ่ายเงิน เพราะผู้ประกันตนก็จ่ายเงินส่งประกันสังคมทุกเดือนเหมือนกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้คำแนะนำและมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน
2. กรณีฉุกเฉินสามารถสอบถามข้อมูลกับทางโรงพยาบาลได้รวดเร็ว แนะนำรายละเอียดได้พึงพอใจ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์น้อยไป
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรแนะนำด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. การบริการ และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และใส่ใจให้บริการมากกว่านี้
4. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐบาลน้อยไป ให้บริการแค่ครึ่งวันเท่านั้น ทำให้เสียเวลารอคอยคิวนานมาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการในสถานพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน การบริการ ณ โรงพยาบาล รอคอยนานมาก
6. สถานพยาบาลเอกชนไม่ให้ความสำคัญกับผู้ประกันตนเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้จัดทำคู่มือการคำนวณบำเหน็จบำนาญชราภาพ
2. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้มากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงคราม

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ชั้น 2 ให้คำแนะนำดี สุภาพ พูดจาดี เป็นกันเอง
2. มีแผนผังข้อมูลแสดง ให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ชั้น 1 ควรมีความเป็นกันเอง สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการมากกว่านี้
2. จุดรับบัตรคิวพูดไม่เพราะ พนักงานหน้าบั๊ว ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ความล่าช้าของการบริการ การจ่ายยาที่ไม่มีคุณภาพ และการตรวจรักษาที่ไม่ค่อยละเอียดของสถานพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ควรจะเต็มใจให้บริการโดยมองผู้มารับบริการเหมือนพี่น้องหรือพ่อแม่ เพราะพวกเขา คือที่มาของเงินเดือนคุณ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ยิ้มแย้ม ให้บริการดี ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้น
2. สถานพยาบาลมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญโรคเฉพาะทางตรวจเช็ควิเคราะห์อาการและจ่ายยาได้ถูกต้องกับโรค
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนควรยิ้มแย้มกับลูกค้าดี ๆ ไม่ทำหน้าดุใส่ และควรแนะนำแบบนุ่มนวล
2. ให้ความรู้เผยแพร่ให้ผู้ประกันตนมากกว่านี้
3. ควรมีการแจกเอกสารให้สถานประกอบการเพื่อแจกให้ผู้ประกันตน
4. ควรมีสถานพยาบาลเครือข่ายให้มากกว่านี้
5. สถานพยาบาลมีให้เลือกน้อย
6. ความรวดเร็วของการให้บริการและความใส่ใจของสถานพยาบาล รอเรียกคิวเข้ารับการตรวจรอหมอนาน จ่ายยาควียาว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรคืนเงินทดแทนให้กับผู้ประกันตนที่ไม่เคยใช้สิทธิทันตกรรมในปีนั้น
2. หากผู้ประกันตนไม่เคยใช้สิทธิภายใน 1 ปี ควรคืนเงินให้ผู้ประกันตน
3. ต้องการให้มีสินเชื่อกหลากหลายรูปแบบที่เกี่ยวกับกองทุนสำหรับลูกจ้าง
4. ต้องการให้มีเงินกู้กองทุนประกันสังคม
5. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ แพทย์และพยาบาลควรเอาใจใส่คนไข้มากกว่านี้มีสถานพยาบาลเครือข่ายให้มากกว่านี้ และเนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ควรจัดแพทย์เฉพาะทางเพิ่ม

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เสนอแนะและให้ข้อมูลดี แนะนำกับผู้ประกันตนในเรื่องที่ผู้ประกันตนไม่ทราบให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ค่อยดี ไม่ค่อยยิ้ม ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องการให้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ไม่ใช่พูดจาไม่ดี ตะคอกใส่
2. การปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการให้ข้อมูลต่างๆโดยละเอียด เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจยาก

3. สำนักงานอยู่ไกลเกินไป โทรศัพท์ติดต่อยาก การติดต่อสื่อสารลำบาก
4. โรงพยาบาล เครือข่ายคลินิก ไม่ค่อยสนใจ สถานพยาบาลพอเห็นว่าเป็นบัตรประกันสังคมจะบริการไม่ดี ให้บริการต่อผู้ป่วยเนื่องจากใช้บัตรประกันสังคมเหมือนหมูเหมือนหมา

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่สาขาควรจะมียิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ใช้คำพูดที่สุภาพ
2. ควรอำนวยความสะดวกให้ยื่นเรื่องเบิกในท้องถิ่นได้
3. ต้องการให้มีสาขาเพิ่ม และที่จอดรถไม่เพียงพอ
4. โทรสอบถามเกี่ยวกับการทดแทนเพราะความไม่รู้ข้อมูลมาก จึงถามด้วยคำถามบ้านๆ แต่พนักงานกองทุนเงินทดแทนตอบด้วยเสียงหัวเราะมาก จึงขอให้พูดดีๆ พนักงานควรทำงานด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ
5. ควรปรับปรุงเพิ่มห้องน้ำ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีที่ถ่ายเอกสาร
6. ควรมีคลินิกให้เลือกบ้าง จะดียิ่งดี
7. อยากให้ใช้บริการที่คลินิกได้เพราะที่โรงพยาบาลต้องรอนานมาก โดยจ่ายเงินไปก่อนแล้วเบิกคืนจากประกันสังคมทีหลัง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้การดูแลเอาใจใส่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง บริการด้วยความเต็มใจดีมาก สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง บางคนอวยชัยดีมาก ๆ ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย แต่บางจุดยังต้องปรับปรุง
2. ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เป็นระเบียบเรียบร้อย เบิกง่าย จ่ายเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. สถานที่ภายในคับแคบ แออัด ที่นั่งคอยไม่เพียงพอ อากาศร้อน น้ำดื่ม ห้องน้ำไม่สะอาด
2. เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่บางคนชอบทำหน้าเหม็น เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกว่ามีหน้าที่บริการประชาชน
3. เจ้าหน้าที่ทำงานแย่มาก การพุดจาไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ สอบถามข้อมูลก็ได้คำตอบไม่ชัดเจน เอกสารหายตลอด โทรมาขอแล้วขออีก
4. อัตราเงินสมทบหักมากเกินไป
5. พนักงานบริษัทต้องทำงานจันทร์-เสาร์ ถ้าต้องไปหาหมอที่โรงพยาบาลก็ต้องกลางวัน เงินที่หักประกันสังคมไปไม่ได้ไปหาหมอเลย

ข้อเสนอแนะ

1. การเบิกเงินคืนกรณีฉุกเฉินที่ปรึกษาโรงพยาบาลเอกชน ควรเบิกได้ทั้งหมด
2. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารกับผู้ประกันตนให้มากกว่านี้
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับผู้ที่ไปติดต่อ
4. งานตรวจแบบนำส่งเงินสมทบและงานส่งข้อมูลด้วยสื่อควรมีเจ้าหน้าที่มากกว่า 1 คน สลับกัน

เวลาพักหรือติดธุระ เพราะการเดินเรื่องควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ

5. เงินค่าทำฟันแต่ละครั้งควรให้มากกว่านี้ เพราะไปทำแต่ละครั้งต้องจ่ายเงินมากแต่ไปเบิกได้น้อยกว่า
6. ควรดูแลสถานที่ราชการให้เรียบร้อยสวยงาม และควรมีมุมพักผ่อนที่สบายๆ มากกว่านี้
7. เสนอให้เปิดบริการทั่วประเทศ
8. สถานพยาบาลควรจัดทางด่วนสำหรับผู้ประกันตน กรณีนอนในโรงพยาบาลควรมีห้องพิเศษ และกรณีที่มีคลินิกประกันสังคมรายหัวละ 150 บาท นั้น ควรจะเพิ่มงบประมาณให้มากกว่านี้ เพื่อผู้ป่วยจะได้รับยาที่มีคุณภาพ
9. ควรสรรหาโรงพยาบาลเข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น
10. ควรมีการประสานกับทางโรงพยาบาล สอบถามถึงข้อมูลการให้บริการหรือเข้าไปตรวจสอบดูโรงพยาบาล เพราะการให้บริการของโรงพยาบาลมหาชนศรีธรรมราชล่าช้า รอนานมาก การพูดจากการบริการไม่ดี ไปหาหมอบางครั้งก็ไม่ได้สอบถามอาการมากตรวจสอบเสร็จแล้วก็ได้ยาพาราฯ มาตลอด ถ้ารู้ว่าจะได้แต่ยาพาราฯ หาซื้อกินเองยังได้ยามีคุณภาพดีกว่าอีก ไม่ต้องเสียเวลาเป็นวันไปนั่งรอ
11. ในกรณีที่ผู้ประกันตนป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ อยากให้ดำเนินการให้ก่อนเพราะต้องรอนาน
12. ให้ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลได้ทั่วประเทศ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็ว ทันใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำดี ยิ้มแย้มแจ่มใส น่ารัก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรแยกโต๊ะทำงานให้เป็นสัดส่วน มีป้ายบอกให้ชัดเจน
2. พนักงานพูดจาไม่เพราะ รอนาน ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (บางคน)
3. ควรใช้ข้อความที่เข้าใจง่ายเนื่องจากโต๊ะเจ้าหน้าที่อยู่ติดกันจนดูไม่ออกว่าต้องยื่นเอกสารตรงไหน
4. ควรมีสถานพยาบาลให้มากกว่านี้
5. การใช้บริการตามบัตรรับรองสิทธิได้รับบริการไม่ดี ยาไม่ได้คุณภาพ หมอตรวจไม่ละเอียด รอนาน แพทย์ไม่เต็มใจให้บริการ บอกว่าจะเอาอะไรกับประกันสังคม ใบรับรองแพทย์ก็ไม่ค่อยพอใจจะให้
6. ค่าคลอดบุตรน่าจะได้เยอะกว่านี้ เพราะค่าใช้จ่ายเยอะ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรบริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
2. ควรบริการให้รวดเร็วกว่านี้
3. เมื่อมีผู้มาใช้บริการให้มีป้ายชี้บอกว่าติดต่ออะไร ไปตรงไหน มีรูปเจ้าหน้าที่และมีชื่อที่โต๊ะ มีคำอธิบายขั้นตอนการติดต่อ จัดทำบอร์ดอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
4. จ่ายยาให้มีคุณภาพขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เคยไปใช้บริการกับโรงพยาบาลตามสิทธิแต่ได้รับการบริการไม่ดี ไม่ค่อยเอาใจใส่กับการใช้สิทธิบัตรประกันสังคม
2. ด้านเอกสารและข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนได้รับรู้
3. การนำส่งวารสารประกันสังคมประจำเดือนส่งมาช้ามาก เช่น วารสารของเดือนกุมภาพันธ์ได้รับเดือนเมษายน เป็นต้น
4. สำนักงานยังไม่ค่อยเป็นสัดส่วน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเบื้องต้น ตั้งแต่เริ่มเข้ามาในสำนักงาน
2. ควรให้ความรู้ด้วยแผ่นพับ อบรม หรือประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่อย่างสม่ำเสมอ
3. การบริการ อยากให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีรอยยิ้มและแสดงศักยภาพให้ผู้ประกันตนได้เห็นว่าอยากจะช่วยเหลือให้บริการในด้านต่างๆ
4. ควรมีคลินิกให้มากกว่านี้

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ส่งเอกสารแบบฟอร์มล่วงหน้า ให้ข้อมูลดี
2. สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้ที่พัก
3. รับเงินทดแทนได้หลายช่องทาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำผู้ประกันตนได้ดีมาก
5. บริการตามลำดับก่อนหลัง บริการเสมอภาคยุติธรรม สะดวกรวดเร็วทันใจ และเข้าใจง่าย
6. บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และสายด่วน 1506

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ไม่ควรให้รอคิวนานเกินไป ขั้นตอนการเบิกเงินกรณีต่าง ๆ ช้าเกินไป ควรกำหนดเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จให้ชัดเจน
2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตในการสอบถามเงินคงเหลือชราภาพ
3. ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตไม่เป็นปัจจุบัน
4. โทรศัพท์ไปสอบถามมักจะได้ข้อมูล การบริการเมื่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่บางท่านมักไม่ให้ความช่วยเหลือแล้วโอนไปให้ขอตรงจุดอื่น
5. เจ้าหน้าที่หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ใช้อารมณ์ในการตอบ
6. หน่วยบริการเคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่มักจะทำเหมือนไม่เต็มใจบริการ เหมือนถูกบังคับมา
7. การประชาสัมพันธ์ การจ่ายเงินผ่านธนาคารและแบบฟอร์มในการจ่ายสับสนมาก
8. คนใช้ประกันสังคมควรจะได้รับบริการที่ดีกว่านี้เพราะถูกหักเงินทุกเดือน บางเดือนบางปีไม่ได้เจ็บป่วยเลย

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
2. บริการสะดวกรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรทำงานให้คุ้มค่ากับเงินที่ประชาชนต้องเสียให้กับรัฐ
2. เจ้าหน้าที่ควรพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพและใส่ใจต่อการให้บริการให้มากกว่านี้
3. เจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม
4. รอรับเงินทดแทนใช้เวลานาน
5. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และรายละเอียดการให้บริการรักษาพยาบาล
6. ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วกว่าเดิม และหากมีการเปลี่ยนแปลงอะไรควรแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์
7. ควรประสานงานกับโรงพยาบาลให้ดูแลผู้ประกันตนให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เพราะปัจจุบันแทบไม่ใส่ใจเลย
8. สถานพยาบาลไม่มีการตรวจเช็คให้ละเอียด ให้แต่ยาแก้ปวด ไม่คุ้มกับเงินที่ต้องเสียไปแต่ละเดือนเลย บุคลากรทางการแพทย์พูดไม่เพราะ และเลือกปฏิบัติต่อคนไข้ สถานพยาบาลให้บริการแย่มาก โดยเฉพาะโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
9. ควรเพิ่มวงเงินในการรักษาให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลให้มากขึ้นอีกชนิดหนึ่ง
2. ต้องการได้รับเงินชราภาพเป็นบำเหน็จโดยไม่มีเงื่อนไข และให้ใช้ฐานเงินเดือนเดือนสุดท้ายเป็นเกณฑ์
3. ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านภาษาเพื่อสื่อสารกับต่างชาติได้
4. เจ้าหน้าที่ควรคอยแนะนำ และทำงานให้ว่องไว เอาใจใส่ประชาชนที่ทำประกันสังคม
5. ควรดูแลเรื่องการให้บริการของสถานพยาบาลต่อผู้ประกันตนของโรงพยาบาลแต่ละแห่งที่ลูกจ้างมีสิทธิเลือกรับบริการด้วยว่าให้บริการดีมาน้อยเพียงไร เพราะการเข้ารับบริการแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจหรือเอาใจใส่ต่อคนไข้เลยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงพยาบาลวิระภูเก็ต ส่วนใหญ่จะให้แต่ยาแก้ปวด ลดไข้ ไม่มีการตรวจเช็คให้ละเอียด ไม่คุ้มกับเงินที่ต้องเสียแต่ละเดือน
6. สถานพยาบาลควรให้บริการที่รวดเร็วมีคุณภาพและวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้อง ควรรักษาให้ดีกว่าเดิม โดยเฉพาะตัวยาที่ใช้รักษาต้องให้มีคุณภาพมากขึ้น
7. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้เลือกมากขึ้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต สาขากระบู้

จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อให้ความรู้
2. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง
3. มีจุดประชาสัมพันธ์คอยบริการ
4. สถานพยาบาลมีมากขึ้น

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ความคุ้มครองยังไม่ครอบคลุมและยังไม่สะดวกสบายเท่าประกันสุขภาพทั่วไป
2. การพูดจาของเจ้าหน้าที่
3. การขอคำปรึกษาหารือในเรื่องที่สงสัยต้องเข้าคิวรอเสียเวลานาน ควรมีช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่านี้
4. สถานที่จอดรถ
5. ควรปรับปรุงโทรศัพท์ติดต่ออย่างมาก
6. เงินสงเคราะห์บุตรโอนเข้าธนาคารควรกำหนดวันให้แน่ชัด

7. ค่าบริการทันตกรรมควรเบิกได้ตามที่จ่ายจริง
8. สถานพยาบาลควรให้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจโรค

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีนโยบายในการบริหารจัดการเงินสมทบของผู้ประกันตนที่โปร่งใสตรวจสอบได้
2. ควรครอบคลุมการรักษาพยาบาลให้มากกว่านี้ เพิ่มความสะดวกสบายแบบประกันสุขภาพทั่วไป และควรให้เข้ารับรักษาได้ทุกโรงพยาบาลใกล้บ้านและมีความเท่าเทียมกัน
3. ขอให้รับรักษาโรคที่ยังไม่ได้รับรองจากประกันสังคม
4. ควรให้มีแพทย์เฉพาะทางเป็นผู้ตรวจรักษา

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
2. การประชาสัมพันธ์
3. การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้นไม่ต้องเสียเวลาไปใช้บริการที่สำนักงาน

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ขั้นตอนการเบิกเงินคืนควรปรับปรุง เนื่องจากคายนาน
2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ใบน้ำยิ้มแย้ม บริการรวดเร็ว และควรมีความรู้ในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้
3. สถานพยาบาลที่ให้บริการ พยาบาลบางคนพูดจาไม่สุภาพกับคนไข้
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกาะสมุยบริการแย่มากๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงขั้นตอนการเบิกเงินคืนให้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และสามารถใช้บริการได้ทั่วประเทศ
2. ด้านสถานพยาบาลควรจัดฝึกอบรมจริยธรรมบุคลากรเพิ่มเติม
3. เพิ่มสถานพยาบาลเครือข่ายให้มากกว่านี้
4. ใช้สิทธิประกันสังคมกับคลินิกได้ทุกแห่งไม่ว่ากรณีจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ก็ตาม

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระนอง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ข้อมูลได้ดี เข้าใจง่าย แนะนำดี ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ อธิบายดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำดีมาก
2. เบิกค่ารักษาได้ทันใจ

3. สามารถเข้าไปสอบถามข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้รวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ปรับปรุงบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรสนใจผู้ที่เข้าไปติดต่อ อย่างนุ่งคุ้ยกันมาก เวลาไปแล้วไม่รู้ว่าจะติดต่อกับใคร ไม่มีเจ้าหน้าที่มาคอยสอบถาม ต่างคนต่างนั่ง ไม่สนใจ เจ้าหน้าที่ควรเข้าหาผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ก็พูดจาไม่ไพเราะ ส่วนเจ้าหน้าที่งานเงินสมทบไม่ค่อยสนใจผู้มาใช้บริการ
2. สำนักงานตั้งอยู่ไกลไป ต้องการให้ย้ายมาอยู่ในเมือง
3. ควรมีเอกสารแจกเรื่องสิทธิประโยชน์ให้รับรู้ได้ง่ายกว่านี้
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ
5. บริเวณที่จอดรถของผู้มาใช้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร
6. ให้ความรู้ ข่าวสาร และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับให้มากกว่านี้
7. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกหลากหลายกว่านี้ และสถานพยาบาลในโครงการควรจะใส่ใจมากกว่านี้
8. ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่บางคน โรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้บริการให้ดีกว่านี้ และพูดจาให้สุภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ผู้ประกันตนยืมเงินบ้าง
2. ควรมีคลินิกเครือข่ายประกันสังคมให้บริการ ไม่ควรให้ใช้ได้แต่โรงพยาบาลอย่างเดียว
3. ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานประกอบการที่ได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อไม่ให้ซ้ำเดิม
4. ควรมีการตรวจบริเวณหน้าประตูเข้าออกอย่างเสมอ ติดกล้องวงจรด้วย
5. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ และสถานพยาบาลควรให้บริการดีกว่านี้
6. ต้องการให้ผู้ประกันตนได้ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลของรัฐที่ได้ก็ได้ แล้วนำไปเสริมมาเบิกกับประกันสังคมที่ตนส่งเงินสมทบเหมือนกับข้าราชการ
7. ควรจัดมาตรฐานโรงพยาบาลระนองใหม่ และแพทย์ต่างๆของโรงพยาบาลบริการแย่มากและมีไม่ครบจำนวน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชุมพร

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ให้ความสะดวกต่อผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี
2. การให้บริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่ทำให้ผู้ประกันตนสะดวกไม่ต้องเดินทางไกล ตอบข้อสงสัยได้ทันที
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน

4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารมายังสถานประกอบการ
5. ทางด้านของการให้บริการข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตดีมาก
6. สถานที่สะอาด

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากกว่านี้ เช่น การขอรับเงินทดแทน
2. การพุดจาและการใช้น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่
3. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการคนที่ไปขอรับประโยชน์ทดแทนด้วย
4. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันให้ทราบได้ทั่วถึง
5. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ
6. ควรให้เข้ารับรักษาที่ไหนก็ได้ไม่ควรจำกัดสิทธิในการรักษา
7. โรงพยาบาลบริการแย่มาก ไปใช้สิทธิรักษาที่โรงพยาบาลชุมชนบริการแย่มากๆ
8. โรงพยาบาลของรัฐให้บริการช้ามาก ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก บางคนต้องไปคลินิกเสียเงินเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายและตอบคำถามให้เข้าใจ
2. พนักงานของรัฐให้มีจิตสำนึกว่าเงินเดือนที่ได้มาจากภาษีของชาวนา ชาวสวน และลูกจ้างของบริษัทเอกชนทั้งหลาย
3. เจ้าหน้าที่ควรพุดจาให้สุภาพเวลาที่มีผู้สอบถามข้อมูล เพราะไม่รู้ข้อมูลจริงๆ และควรบริหารให้รวดเร็ว
4. ให้ความเหมาะสมต่อการขอรับบริการต่างๆ อย่างถูกต้องและเป็นธรรมที่สุด
5. การให้บริการในการรักษาควรให้ผู้ประกันตนเข้าโรงพยาบาลที่ไหนก็ได้ ตามความสะดวกของผู้บริการไม่ควรจำกัดพื้นที่ที่เข้ารับบริการ
6. สิทธิที่ควรจะได้รับควรครอบคลุมและเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกมาตรฐาน ข้าราชการของรัฐกับลูกจ้างของเอกชนควรได้รับสิทธิเหมือนกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. บริการรวดเร็ว จ่ายเงินสะดวกรวดเร็ว
2. มีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สำนักงานเป็นระเบียบ มีมาตรฐานในการให้บริการ มีระบบ มีป้ายบอกชัดเจน
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการประชาสัมพันธ์ถึงผู้ประกันตนทางไปรษณีย์เพื่อต้องการให้ผู้ประกันตนทราบข้อมูลต่างๆของประกันสังคมได้อย่างดีและถูกต้อง
4. สถานที่ตั้งใกล้ สะดวก

5. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้บริการดี
6. การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรอธิบายตอบข้อซักถามให้ละเอียดทุกขั้นตอน การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่บางฝ่ายพูดไม่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่เพราะ ควรปรับปรุงการพูดจาให้สุภาพ ไพเราะ โดยไม่แบ่งชนชั้นหรือเลือกปฏิบัติ
2. สถานที่จอดรถน้อยไป
3. รายละเอียดในเอกสารขอใช้สิทธิยุ่งยากเกินไป
4. ระยะเวลาในการรอคอยการรักษาพยาบาล การให้บริการของสถานพยาบาลแต่ละครั้งช้าเกินไป
5. สถานพยาบาลในเครือข่ายประกันสังคมน้อยและบริการไม่ดี คอยนาน และมีเงื่อนไขในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร
2. ควรให้บริการที่รวดเร็ว
3. ปรับลดเอกสารที่ใช้
4. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน
5. ควรอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใสและพูดจาดี ๆ และควรมีบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่สุภาพและไม่ยิ้มแย้ม ควรให้พนักงานพูดจาเหมือนหน่วยงานเอกชนที่เน้นการให้บริการ
6. ควรให้เลือกสถานพยาบาลได้ทุกที่ไม่ควรจำกัดสิทธิในการเลือกเพื่อความสะดวก
7. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ ควรให้โรงพยาบาลเอกชนหันกลับมาเข้าร่วมกับกองทุนประกันสังคมเหมือนในอดีต เนื่องจากความแออัดของโรงพยาบาลที่ให้บริการอยู่ และมีการจำกัดจำนวนผู้เลือกโดยไม่ขยายรับเพิ่ม

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา สาขาหาดใหญ่

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง สนใจผู้มาติดต่อรับบริการเป็นอย่างดี ให้บริการรวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ชี้แจงและอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อที่มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ
2. สถานที่ตั้งสะดวก ใกล้สถานประกอบการ
3. การตอบข้อซักถามผ่านศูนย์บริการ 1506
4. การชี้แจงข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และบริการผ่านธนาคารได้ สามารถตรวจสอบข่าวสารต่าง ๆ ได้ง่ายทางเว็บไซต์

5. มีสาขาบริการมากขึ้น ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อ
6. มีบัตรคิว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
7. มีป้ายชี้แจงเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนของการบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การชำระเงินสมทบเข้ามา มีการลัดคิวให้กับคนที่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ บริการล่าช้า ไม่สนใจประชาชนที่มาชำระเงินสมทบว่าคอยนานแค่ไหน และไม่ยิ้ม ควรปรับปรุงรอยยิ้มและคำพูดของเจ้าหน้าที่ และควรเพิ่มเคาน์เตอร์จ่ายเงินสมทบ จะได้ไม่ต้องรอชั่วโมงกว่า เสียเวลามาก
2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ควรให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เอกสารประกาศจากสำนักงานประกันสังคมส่งมาล่าช้ามาก
3. ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำดีพอสมควรแต่การใส่ใจต่อผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่ต้องปรับปรุง เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตใจรักบริการ ไม่เป็นมิตร ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ พุดจาไม่เพราะ การพุดจาอย่าใช้อำนาจจนเกินเหมาะสม สมควรปรับปรุงด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการช้ามาก อึดอัดรอนานเป็นชั่วโมง
4. ควรออกบัตรรับรองสิทธิส่งให้ผู้ประกันตนที่สถานประกอบการภายหลังจากขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนแล้วและก่อนใช้สิทธิอย่างน้อย 15 วัน
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้
6. ควรเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ดูแลผู้มาใช้บริการ คอยสอบถามหรือให้คำแนะนำให้มากกว่านี้ ไม่ใช่ให้ประชาชนต้องเป็นผู้สอบถามหรือกรอกข้อมูลเอง
7. ควรให้ความสำคัญกับประชาชนผู้ใช้บริการที่ต้องการคำแนะนำและคำปรึกษาที่ดีจากเจ้าหน้าที่
8. สายด่วน 1506 ติดต่อยากมาก รอสายนานมาก
9. สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทางด้านทันตกรรมที่ควรจะให้สิทธิตามที่จ่ายจริง
10. สถานพยาบาลควรมีให้เลือกมากกว่านี้
11. เวลาพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาควรรวดเร็วขึ้น รอคอยนานมาก
12. จุดบริการลูกค้า การบริการผ่านบัญชีธนาคาร/หักบัญชี ควรมีธนาคารให้เลือกมากกว่านี้
13. เจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ควรมีความคล่องตัวและให้บริการที่รวดเร็ว เพราะมีผู้ใช้สิทธิมาก รอคิวนาน
14. ควรมีสถานพยาบาลเอกชนให้บริการกลุ่มแรงงานที่ใช้สิทธิประกันสังคมโดยเฉพาะ
15. ควรมีการเพิ่มตัวยาที่มีประโยชน์เท่าเทียมกับระบบราชการ และสถานพยาบาลที่บริการควรเพิ่มให้มากขึ้น
16. ระยะเวลารอครบสิทธิการรักษาควรปรับจาก 3 เดือนเหลือเพียง 1 เดือน
17. ไม่ควรจำกัดสถานพยาบาล เพราะหากไม่ได้เลือกสถานพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข เวลาไปใช้บริการที่สำนักงานสาธารณสุขก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำบัตรทองก็ไม่ได้ด้วย

18. มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อย มีแต่สถานพยาบาลของรัฐ ไม่สะดวกไปใช้บริการ เพราะผู้ป่วยมีจำนวนมาก แออัด บุคลากรทางการแพทย์ไม่ยี่ม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้บริการเสมอภาค ไม่ใช่เลือกปฏิบัติ
2. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับตามกฎหมาย ประกาศ ข่าวสาร ประกันสังคมให้รวดเร็วมากกว่านี้
3. บริการให้เร็วกว่านี้
4. ควรเปิดช่องบริการรับจ่ายเงินสมทบให้มากกว่านี้ บางทีคอยนาน 2 – 3 ชั่วโมง
5. ควรเพิ่มสถานที่ให้บริการให้เหมือนเซเว่นอีเลฟเว่น
6. ควรเพิ่มธนาคารที่ให้บริการผ่านธนาคารหรือหักบัญชีธนาคาร
7. ควรอนุญาตให้ส่งข้อมูลทางอีเมลได้ และสามารถส่งเงินผ่านธนาคาร โดยให้มีธนาคารให้เลือกมากกว่านี้
8. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในช่วงเที่ยง
9. เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ประกันตน
10. ควรมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เรื่องร้องทุกข์
11. ผู้บริหารควรอบรมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้เข้าใจว่าผู้มาติดต่อกับประกันสังคมมีหลายระดับ หลากหลาย การศึกษาและช่วงอายุ ควรให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม รวมถึงการพูดจาควรจะสุภาพ ไม่ควรที่จะมีการใช้อารมณ์
12. ควรพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ที่บริการไม่ดีออกจากงานเพราะมีคนรอทำงานอยู่อีกจำนวนมาก ถ้าบริการเหน้อยก็ให้ลาออกซะ
13. ควรจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่วน
14. ควรให้เข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนได้ ควรจ่ายยาในเกรดเดียวกับกลุ่มที่จ่ายเงิน และควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่านี้
15. ควรให้สิทธิในการรักษาทุกโรงพยาบาลโดยไม่ต้องสำรองจ่าย และการให้บริการของสถานพยาบาลไม่ควรจำกัด
16. ควรเพิ่มตัวยาที่มีประโยชน์เท่าเทียมกับระบบราชการ และควรเพิ่มสถานพยาบาลที่ให้บริการ ควรให้มีสถานพยาบาลหลากหลาย และมีคุณภาพมากกว่านี้ ไม่ใช่มีแต่ของรัฐ เพราะไม่เพียงพอและมีให้เลือกไม่กี่แห่ง ทำให้เกิดการแออัดและล่าช้ามีผลต่อการลาและกลับมาทำงานไม่ทัน โดยเฉพาะต่างจังหวัดควรให้โรงพยาบาลเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่ายประกันสังคมด้วยเพราะโรงพยาบาลของรัฐแออัด
17. ควรมีสถานพยาบาลเอกชนรองรับการให้บริการกลุ่มแรงงานที่ใช้สิทธิประกันสังคมโดยเฉพาะ
18. ควรเพิ่มค่ารักษาพยาบาลให้มากกว่านี้ เช่น การรักษาฟัน ให้น้อยไป
19. กำชับให้สถานพยาบาลของประกันสังคมทุกแห่งให้บริการกับผู้ประกันตนเท่าเทียมกับผู้ไม่ประกันตน โดยเฉพาะยารักษาโรค

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา สาขาสะเดา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การแจ้งเข้า/ออกของพนักงาน
2. สถานที่ใกล้สะดวก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี รวดเร็ว เข้าใจง่าย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือนแล้ว แต่บัตรรับรองสิทธิออกล่าช้า
2. พนักงานที่เคาน์เตอร์ช่องบริการมีน้อยไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- กรณีทำพินคอร์ดให้ลูกจ้างทำพินจากโรงพยาบาลโดยไม่ต้องเสียเงิน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล

จุดเด่นของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ให้ข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่เพราะกับลูกค้า บางครั้งสอบถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจก็ตอบด้วยน้ำเสียงที่ไม่พอใจ ควรตั้งใจให้บริการลูกค้ามากกว่านี้
2. ที่จอดรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ
3. เรื่องสถานพยาบาล ไปหาหมอจะได้แต่ยาพาราเซตามอล

ข้อเสนอแนะ

1. ค่าทันตกรรมควรเพิ่มให้มากกว่านี้เพราะว่าค่าครองชีพสูง
2. ควรให้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเหมือนระบบการชำระภาษีอากร

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตรัง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้คำชี้แจงข้อมูล
2. มีการแบ่งฝ่ายและช่องทางการบริการที่ชัดเจน
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี บริการรวดเร็ว
4. มีการทำงานผ่านระบบ เอกสารนำเชื่อถือ
5. มีบัตรคิว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้ม เครียดอยู่ตลอดเวลา
2. สถานพยาบาลทำงานไม่เป็นธรรม เลือกลงให้บริการแต่ลูกค้า VIP แพทย์และพยาบาลมีน้อยรับผู้ป่วยเฉพาะทางน้อย และพุดจาไม่เพราะ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้สูงอายุที่จ่ายเงินประกันสังคมมาเกือบตลอดชีวิต แต่ไม่ค่อยได้ใช้บริการบ่อยนัก ควรจัดอะไรให้เป็นพิเศษบ้าง
2. การรับเงินประโยชน์ทดแทนเรื่องทันตกรรมควรเบิกได้ตามจริง
3. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำ ทำความเข้าใจกับผู้ไปใช้บริการให้มากกว่าเดิม
4. ควรมีสถานที่รองรับผู้ประกันตนให้มากขึ้นในจังหวัด
5. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำและคัดกรองเอกสารก่อน
6. ควรจะมีแผ่นพับหรือเอกสารแจ้งผู้ประกันตนให้กรณีเปลี่ยนแปลงข้อมูล
7. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการรักษามากขึ้น
8. ควรมีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมให้บริการด้วย
9. ควรเพิ่มสถานพยาบาลให้มากกว่านี้ และควรให้ผู้ประกันตนมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลด้วยตัวเอง

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพัทลุง

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี
2. มีบัตรคิว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. พนักงานหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดเสียงดังไม่สนใจผู้มานั่งขอรับบริการ
2. การให้เลือกสถานพยาบาล ควรมีโรงพยาบาลเอกชนเหมือนสมัยก่อนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรักษา

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงพนักงานให้มีการบริการดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
2. ประกันสังคมเป็นหน่วยงานของรัฐควรทำงานให้มีคุณภาพเทียบเท่าเอกชน
3. ควรให้การบริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม
4. ให้เจ้าหน้าที่ออกมาให้บริการกับผู้มาติดต่อ โดยให้คำแนะนำเสนอแนะกับผู้ประกันตนที่มาติดต่อเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
5. ปรับปรุงสถานที่ให้กว้างกว่านี้

6. สถานพยาบาลของรัฐควรมีการแยกผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยบัตรทองกับบัตรประกันสังคมเพราะจากผลการใช้บัตรผู้ป่วยบัตรทองสามารถรักษาได้ทุกโรค แต่บัตรประกันสังคมยังมีขอบเขตการรักษาและระยะเวลาในการรอรักษาใช้เวลานานมากเพราะนำผู้ป่วยบัตรทองกับบัตรประกันสังคมมารวมกัน ควรจะคำนึงถึงปัญหาตรงนี้

7. เพิ่มสถานพยาบาลเอกชน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามดี พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่องาน มีความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาใช้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความยุติธรรม มาก่อนให้หลัง มาทีหลังทำให้เร็วเพราะรู้จักกัน
2. การบริการไม่ประทับใจ การเบิกเงินทดแทนคืนส่วนมากจะล่าช้า
3. เอกสารประกอบการเบิกคืนเงินเกินความจำเป็น บันทึกถ้อยคำทวนจนผู้เสียหายไม่เข้าใจ
4. ในส่วนของเอกสารประกอบการเกิดเหตุ ในการบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดไม่ควรเข้มงวดในการบรรยายจนเกินไป
5. การยื่นเบิกสงเคราะห์บุตรและอื่นๆ ล่าช้ามาก
6. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจผู้มาติดต่องาน เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อเสนอแนะด้านเอกสารและรายละเอียดแก่ผู้มาติดต่อ ส่วนมากจะเฉยเมย หรือไม่สามารถตอบได้ เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการดีแต่บางคนบริการไม่ดี ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ อำนวยความสะดวกและบริการให้ดีกว่านี้
7. การประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง ข่าวดสารที่ได้รับไม่ครบถ้วน
8. ด้านสถานพยาบาล ต้องการให้แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้ และควรยิ้มแย้มแจ่มใสบ้าง ควรให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ และต้องการให้คุณภาพของการรักษาดีกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรขยายพื้นที่บริการให้กว้างกว่านี้
2. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้เข้าใจ และควรยิ้มแย้มขณะให้บริการโดยเฉพาะฝ่ายทะเบียน
3. เจ้าหน้าที่ควรมีความยุติธรรมให้มากกว่านี้ ควรสร้างความเสมอภาคกับทุกคน
4. เพิ่มค่าทันตกรรม เพิ่มสิทธิคู่สมรส
5. การกรอกข้อมูลควรเป็นระบบ online คือ กรอกครั้งเดียวให้รับทราบได้ทุกฝ่าย เช่นการเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาล เป็นต้น

6. ควรประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์วิทยุทุกช่องทุกสถานีทุกจังหวัดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านวารสารแจกจ่ายให้ทราบทั่วกัน

7. ปรับปรุงการให้บริการการแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ควรจัดส่งข่าวสารให้ถึงมือผู้ประกันตนให้ทั่วถึง และให้ความรู้กับผู้ที่ไม่ได้รับ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยะลา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการสะดวกรวดเร็ว ทันใจดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และให้ความร่วมมือเวลาไปขอข้อมูลหรือคำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนใส่ใจดี

2. มีบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด

3. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อ Internet

4. มีการบริการอย่างเป็นขั้นตอนทำให้สะดวกในการใช้บริการด้านงานกองทุนเงินทดแทน

5. จุดให้บริการประชาสัมพันธ์ คล่องตัว สะดวก

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. การอธิบายรายละเอียดในสิทธิประโยชน์น้อยไป การสื่อสารไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร

2. รายละเอียดในการชี้แจงข่าวสารไม่ชัดเจน

3. สิทธิประโยชน์ได้รับไม่เท่ากันกรณีเจ็บป่วยเหมือนกัน

4. สอบถามเรื่องการคำนวณเงินบำนาญไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้อง มีแต่คำว่าไม่แน่ใจ ทั้งที่ส่งข้อมูลให้ทุกเดือน

5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

6. รอนาน ควรทำงานให้รวดเร็วกว่านี้

7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินบางคนควรยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นให้บริการมากกว่านี้ และไม่ควรสนทนากันเองมากเกินไป เหมือนไม่ใส่ใจผู้มารับบริการ

8. เจ้าหน้าที่บางคนมารยาทดีแต่บางคนประพฤติตนเหมือนแบ่งชั้นวรรณะ ไม่ค่อยสุภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน ตอบให้ตรงกันทุกคน และควรมีรอยยิ้มในขณะที่ให้บริการ จะทำให้ผู้รับบริการสบายใจในการสอบถามข้อมูล

2. เจ้าหน้าที่รับลูกค้าจุดแรกที่ไปถึงสำคัญมาก ควรมีเจ้าหน้าที่ตลอด เพื่อชี้แจงให้ชัดเจนว่าลูกค้าต้องไปที่จุดไหนต่อ ควรให้ความสนใจ และมีหน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3. ต้องการให้พนักงานเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการให้ทั่วถึง ให้คำแนะนำทุกปัญหาที่ผู้มารับบริการแจ้งให้ทราบ ชี้แจงรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย

4. ควรเผยแพร่ข่าวสารหรือวารสารให้มากกว่านี้ และควรระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิเบิกเงินจากประกันสังคม

5. การแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนทั้ง 2 กองทุน

6. ควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีมุมพักผ่อนไว้สำหรับผู้มาติดต่อ

7. ควรมีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนมากกว่านี้

8. ควรปฏิบัติให้เสมอภาคกัน

9. ควรให้บริการและให้คำแนะนำนอกสถานที่บ่อยๆ

10. ควรมีจุดให้บริการทุกสาขาอำเภอทุกวัน

11. ควรเปิดให้บริการตอนเที่ยงโดยเปลี่ยนเวรกันให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามว่าทำอะไร ติดต่อเรื่องอะไร

12. ควรให้บริการสายด่วนเพื่อสอบถามปัญหาโดยไม่ต้องให้รอสายนาน

13. ควรเพิ่มวงเงินค่ารักษาเกี่ยวกับการทำฟัน เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายแพง

14. ทายาทควรมีสิทธิเท่ากับผู้ประกันตน เช่น การรักษาพยาบาล

15. ต้องการให้มีการจัดประเภทของงานกองทุนเงินทดแทนให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่ เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนให้มากกว่าที่เป็นอยู่

16. ควรมีสถานพยาบาลให้เลือกหลากหลาย โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเพื่อความสะดวก รวดเร็ว บริการที่ดี และประหยัดเวลา

17. ควรเพิ่มความใส่ใจและการบริการที่ดีพูดจาสุภาพของพยาบาลในโรงพยาบาล

18. ค่าคลอดบุตรควรจ่ายให้ก่อน เพราะตอนเข้าโรงพยาบาลผู้ป่วยได้ยื่นบัตรประกันสังคมแล้ว จึงไม่ควรมาขึ้นตอนต้องไปทำเรื่องขอรับเงินอีกรอบ และเนื่องจากช่วงหลังคลอดมีเรื่องต้องทำอีกมาก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา

จุดเด่นของการให้บริการ

1. ให้คำแนะนำในการติดต่อดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ด้านสงเคราะห์บุตร

3. พนักงานเป็นกันเอง อธิบายดี บริการรวดเร็ว

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรเปิดบริการใกล้แหล่งชุมชน ไม่ควรอยู่ห่างไกล

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใช้คำพูดที่สุภาพกว่านี้ บางคนใช้เสียงที่ไม่น่าฟังเลย

3. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

4. การบริการควรรวดเร็วกว่านี้

5. การเบิกค่าทันตกรรมควรเบิกได้ตามที่จ่ายจริง
6. ควรปรับมาตรฐานการบริการให้เท่าเทียมกันมากที่สุด
7. ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก
8. ต้องการให้ปรับปรุงการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนใช้สิทธิและการให้บริการของโรงพยาบาลในเครือ แพทย์ที่ตรวจไม่ได้ใส่ใจลูกจ้าง/คนไข้ประกันสังคมเท่าที่ควร
9. ปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลของรัฐให้ดีขึ้นกว่านี้ รวดเร็วกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

1. ประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารไม่เคยเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบการเลย มีแต่เจ้าหน้าที่ซึ่งมาตรวจแต่ธุระในงานของตนเอง
2. ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มากกว่านี้และไม่ควรคุยกันเวลาทำงาน
3. สถานพยาบาลควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว พยายามใส่ใจในการให้บริการ และให้ยาที่ดี
4. ไม่ควรจำกัดสิทธิในการเลือกสถานพยาบาล ควรให้ใช้ได้ทุกที่

ไม่ระบุสถานที่รับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. มีช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต
2. สิทธิประโยชน์
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

1. ระบบการจ่ายเงินล่าช้ามาก
2. ผู้ประกันตนไม่ทราบสิทธิการใช้บัตรประกันสังคมว่าได้สิทธิอะไรบ้าง
3. เจ้าหน้าที่อายุมากเกินไปทำให้บางครั้งทำงานช้าและไม่ค่อยยิ้มดูไม่เป็นมิตรทำให้ผู้ติดต่อล้งเลไม่กล้าสอบถามข้อมูล

กล้าสอบถามข้อมูล

4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานของตน ทำให้เวลาสอบถามข้อมูลไม่ได้รายละเอียดที่ชัดเจน รวมทั้งข้อมูลที่ให้ไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและจังหวัด เจ้าหน้าที่ยังงเองเวลาตอบคำถามต้องถามต่อกันเป็นทอด ๆ เจ้าหน้าที่พูดใส่อารมณ์บ่อย
5. ถามเจ้าหน้าที่ว่าที่เก็บเงิน 432 บาทยึดหลักอะไร เจ้าหน้าที่ตอบว่า “ตัวเลขสวย”
6. ควรจัดประชุมชี้แจงให้นายจ้างและบุคคลทั่วไปเข้าใจในระเบียบและประโยชน์ที่ได้รับ
7. ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับว่าจะได้อะไรบ้าง เท่าไหร่ ขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นอย่างไร
8. เวลาไปพบแพทย์ไม่ค่อยได้รับความสะดวกสบาย ให้ยาไม่ค่อยตรงกับโรค

9. ควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของแพทย์และสถานพยาบาล คุณภาพของตัวยาที่ใช้รักษา โดยเฉพาะคลินิก

10. สิทธิของผู้มีบัตรประกันสังคมทำไมบางครั้งมีสิทธิเท่าเทียมหรือน้อยกว่าบัตรทอง ให้บริการซ้ำ ไม่มีทางด่วนประกันสังคม เมื่อก่อนอาหารคนไข้จะพิเศษกว่าแต่เดี๋ยวนี้เท่ากันหมด ไม่มีอะไรพิเศษเลย อย่างนี้ใช้บัตรทองดีกว่าไหม

11. การให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมไม่ทัดเทียมกับผู้ป่วยที่จ่ายเงินสด ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

12. การจ่ายยาของสถานพยาบาลให้ไม่เหมือนกันระหว่างเงินสดกับประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาอ่อนหวาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรมีความรอบคอบในการทำงานมากกว่านี้

2. ควรอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน ให้มีความพร้อมบริการ

3. ควรประชาสัมพันธ์งานให้ทั่วถึง เข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้ อาจจะไปตามชุมชน หรือบริษัท

4. ควรเปิดทำการเวลา 12.00 - 13.00 น. ด้วยเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ไม่สะดุดในการติดต่อ

5. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์เรื่องการรักษาพยาบาล เรื่องการทำฟัน และเรื่องการคลอดบุตร

6. ควรปรับปรุงมาตรฐานยาให้เป็นบัญชียาชุดเดียวกับการรักษาด้วยสิทธิประกันอื่น ๆ หรือการออกเงินจ่ายเอง เป็นต้น

7. ควรมีเจ้าหน้าที่มาอบรมให้ลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงสิทธิต่าง ๆ ลูกจ้างจะได้รู้ถึงสิทธิของตนเอง

8. ควรให้เข้ารับการรักษาได้ทุกโรงพยาบาลที่เป็นของรัฐ

2. การสอบถามความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน

กองวิจัยและพัฒนา ร่วมกับสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม คือ www.sso.go.th ระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน 2555 โดยสอบถามในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม

1.1 แผนผัง ขั้นตอน คิว และความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่รอบรู้ ยิ้มแย้ม และเต็มใจบริการ

1.3 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม

1.4 การให้บริการโปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรม

1.5 สิทธิประโยชน์มีความเหมาะสม

ส่วนที่ 2 การให้บริการช่องทางอื่น ๆ

2.1 การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

- 2.2 การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี
- 2.3 การให้บริการผ่านไปรษณีย์
- 2.4 การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น
- 2.5 การให้บริการผ่านหน่วยเคลื่อนที่
- 2.6 การให้บริการของสถานพยาบาล

ผลการสอบถามความคิดเห็น

ผลการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมในช่วงเดือนเมษายน 2555 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9,699 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม

วัดผลความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องแผนผังขั้นตอนคิวและความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่รอบรู้ยิ้มแย้มและเต็มใจบริการ เรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เรื่องการให้บริการโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม และเรื่องสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสม

ผลการสำรวจพบว่าผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.64 โดยมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องแผนผังขั้นตอนคิวและความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่รอบรู้ยิ้มแย้มและเต็มใจบริการและเรื่องสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสมน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม
ด้านการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ							เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ	รวม		
1.1 แผนผัง ขั้นตอน คิว และ ความเร็วในการให้บริการ	1,205	4,938	1,623	736	486	711	9,699	3.63	พอใจ
1.2 เจ้าหน้าที่รอบรู้ ยิ้มแย้ม และ เต็มใจบริการ	1,056	4,483	1,988	811	658	703	9,699	3.50	พอใจ
1.3 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1,027	5,206	1,744	668	349	705	9,699	3.66	พอใจ
1.4 การให้บริการโปร่งใส เสมอ ภาค และเป็นธรรม	1,094	5,045	1,573	711	506	770	9,699	3.62	พอใจ
1.5 สิทธิประโยชน์มีความ เหมาะสม	1,050	4,702	1,784	874	679	610	9,699	3.50	พอใจ
รวมเฉลี่ย								3.58 (71.64)	พอใจ

ส่วนที่ 2 การให้บริการช่องทางอื่น ๆ

วัดผลความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการช่องทางอื่น ๆ จาก 6 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี เรื่องการให้บริการผ่านไปรษณีย์ เรื่องการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น เรื่องการให้บริการผ่านหน่วยเคลื่อนที่ และเรื่องการให้บริการของสถานพยาบาล

ผลการสำรวจพบว่าผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่องทางอื่น ๆ ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในระดับพอใจมาก รองลงมาคือเรื่องการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่นในระดับพึงพอใจ ทั้งนี้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการของสถานพยาบาลน้อยที่สุดในระดับพอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ รายละเอียดตาม ตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม
ด้านการให้บริการช่องทางอื่นๆ

รายการ	ความพึงพอใจ						รวม	เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ระบุ				
2.1 การให้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต	6,038	779	1,238	492	373	779	9,699	4.30	พอใจ มาก	
2.2 การให้บริการผ่านธนาคาร/ หักบัญชี	1,366	4,856	913	322	247	1,995	9,699	3.88	พอใจ	
2.3 การให้บริการผ่านไปรษณีย์	915	4,440	1,116	369	237	2,622	9,699	3.77	พอใจ	
2.4 การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น	1,227	4,372	821	246	217	2,816	9,699	3.89	พอใจ	
2.5 การให้บริการผ่านหน่วย เคลื่อนที่	939	3,994	1,087	376	263	3,040	9,699	3.75	พอใจ	
2.6 การให้บริการของ สถานพยาบาล	982	3,977	1,959	952	1,014	815	9,699	3.33	พอใจ น้อย	
	รวมเฉลี่ย								3.82 (76.40)	พอใจ

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก

การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก กองวิจัยและพัฒนาได้ลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบ
สัมภาษณ์เชิงลึกสอบถามความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่ง
ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่
เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่
ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย

เนื้อหาในแบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมไม่พึงพอใจและแนว
ทางแก้ไขสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ผู้ประกันตนไม่พอใจที่รอคิวนาน และต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็วกว่านี้

แนวทางแก้ไข: เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ ควรประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นำส่งเงินสมทบผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรืออินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น รณรงค์ให้ผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือประสบอันตรายที่ไม่เนื่องมาจากการทำงาน และกรณีบำเหน็จชราภาพ ให้ยื่นเอกสารหลักฐานพร้อมสำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อให้เจ้าหน้าที่วินิจฉัยและสั่งจ่ายเงินผ่านธนาคารไปให้ภายใน 5 วันทำการ โดยให้ผู้แทนนายจ้างรวบรวมมายื่น หรือส่งทางไปรษณีย์ได้โดยผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง เปิดให้บริการช่วงพักเที่ยงช่วยลดความแออัดในช่วงเวลาปกติ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควรปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นเชิงรุกมากขึ้นโดยออกไปให้บริการจ่ายค่าคลอดบุตรข้างเตียง รวมทั้งออกให้บริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 นอกสถานที่

1.2 การให้บริการงานมาตรา 40 นอกสถานที่ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงาน เนื่องจากการระดมเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งลงพื้นที่ คงเหลือเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ณ สำนักงานน้อยลง เจ้าหน้าที่ที่เหลืออยู่จึงต้องรับภาระงานในปริมาณที่มากขึ้นกว่าปกติ

แนวทางแก้ไข: ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ประกันตนมาตรา 40 นำส่งเงินสมทบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1 พบปัญหาเจ้าหน้าที่น้อย เจ้าหน้าที่บางคนไม่ยิ้มแย้ม ใช้อารมณ์ ใช้น้ำเสียงห้วน ไม่สนใจสอบถามผู้มาติดต่อให้ละเอียดทำให้เกิดการเข้าใจผิดกันขึ้น ประกอบกับเจ้าหน้าที่ได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวของงานประกันสังคมล่าช้าทำให้ไม่สามารถตอบคำถามได้

แนวทางแก้ไข: จัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อชี้แจงแนวปฏิบัติใหม่ๆ ให้ทราบและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งระดมสมองเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันแทนการแจ้งเวียนแนวปฏิบัติใหม่เพียงอย่างเดียว จัดการสำรวจความคิดเห็นผู้มารับบริการเป็นระยะ ๆ และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงบริการเพื่อลดข้อร้องเรียน และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ด้วยการติดคำขวัญ “สบตา ยิ้มแย้ม ทักทาย”

2.2 ปัญหาที่พบ คือ งานมาตรา 40 เป็นงานสำคัญ และนับวันแต่จะเพิ่มปริมาณงานมากขึ้น ขณะนี้มีลักษณะเป็นเพียงงานฝาก ไม่มีเจ้าหน้าที่หลักในการดำเนินการ

แนวทางแก้ไข: ควรปรับโครงสร้างเพิ่มงานมาตรา 40 ในระดับจังหวัด เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลัก ซึ่งเจ้าหน้าที่เองก็ต้องปรับตัวทำงานทั้งในเชิงรับและเชิงรุกมากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ปัญหาสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากที่ชุมชน การเดินทางไปมาไม่สะดวก อาคารเก่า อุปกรณ์ตกแต่งภายในเก่า อาคารบางส่วนชำรุด ห้องน้ำมีจำนวนน้อยและไม่ค่อยสะอาด อุปกรณ์ในห้องน้ำบางส่วนชำรุด ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ป้ายหน้าสำนักงานชำรุด ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีลิฟท์และทางลาดสำหรับผู้พิการ ไม่มีบริการถ่ายเอกสาร

แนวทางแก้ไข: ปรับปรุงภาพลักษณ์ ซ่อมแซมอาคาร ทาสีใหม่ เปลี่ยนอุปกรณ์ตกแต่งใหม่ ปรับปรุงห้องน้ำและกำจัดให้แม่บ้านดูแลความสะอาดของห้องน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น จัดจ้างทำป้ายบอกทางเพิ่มเติม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ใหม่ ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมนำรถส่วนตัวไปจอดด้านนอกหรือด้านหลังเพื่อเว้นที่จอดรถด้านหน้าไว้ให้แก่ผู้มาติดต่อ ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยดูแลให้ผู้ที่มาติดต่อสำนักงานประกันสังคมเท่านั้นที่สามารถนำรถเข้ามาจอดภายในบริเวณสำนักงานได้ พิจารณาให้บริการถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาติดต่อตามความจำเป็น จัดตั้งสำนักงานสาขาในที่ชุมชนในเมืองและสำนักงานสาขาต่างอำเภอมากขึ้น

3.2 พบปัญหาระบบ online ช้าและหลุดบ่อย เครื่องออกบัตรคิวช่วยจัดคิวได้ไม่ครอบคลุมทุกงาน เปิดให้บริการช่วงเที่ยงแต่ปิดเครื่องปรับอากาศทำให้อึดอัดอากาศไม่ถ่ายเท แสงไฟไม่สว่างในบางจุด

แนวทางแก้ไข: ออกแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ใช้อินทรานีตนอกเวลาราชการ สร้างบัตรคิวเสริมในบางงาน เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดเวลาที่ให้บริการ เปลี่ยนหลอดไฟที่เสียเพื่อเพิ่มแสงสว่าง

3.3 พบปัญหาโทรศัพท์ติดต่อยากเนื่องจากมีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานน้อย และมีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้ในงานเร่งรัดหนี้เพียงเครื่องเดียวไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ส่วนตัวในการติดต่อประสานงานราชการเพื่อความคล่องตัว อีกทั้งงบประมาณค่าโทรศัพท์ที่ได้รับก็จำกัดและระบุเลขหมายเครื่องไว้

แนวทางแก้ไข: จัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มให้หน่วยบริการละ 4 เครื่อง เพื่อใช้ในงานประโยชน์ทดแทน งานสมทบ งานทะเบียน และงานมาตรา 40 งานละ 1 เครื่อง พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณค่าใช้บริการรายเดือนไม่น้อยกว่าเดือนละ 500 บาท/เครื่อง หรือเพิ่มวงเงินค่าใช้บริการรายเดือนค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ระบุเลขหมายเครื่อง และขอเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

3.4 พบปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถบันทึกงานบางรายการได้ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบผู้มารับบริการได้ว่าเรื่องจะแล้วเสร็จเมื่อใดหรือผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนจะได้รับเงินเมื่อใด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจเพราะเรื่องค้างเป็นเวลานาน และพบปัญหาความไม่สะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และมาตรา 40

แนวทางแก้ไข: ควบพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้รวดเร็วและทันสมัยเพื่อช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ควบอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยจัดหาเครื่องอ่านบาร์โค้ดให้

ใช้ ควรออกบัตรประจำตัวที่มีบาร์โค้ดให้แก่ผู้ประกันตน และควรพัฒนาระบบ online ให้เป็นปัจจุบัน ไม่ต้องรอประมวลผลนานหลายวัน เพื่อลดปัญหาการบันทึกข้อมูลผิดหรือการจ่ายซ้ำ และป้องกันการทุจริตได้ด้วย

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

พบปัญหาในการพิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีผู้มายื่นขอรับประโยชน์ทดแทนที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าเป็นลูกจ้างหรือไม่ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องส่งเรื่องไปตรวจสอบก่อนซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร และผลการตรวจสอบส่วนมากมักไม่ใช่ลูกจ้างและไม่ใช่มียุติหน้าที่ส่งเงินสมทบจึงไม่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทน และนับวันจำนวนเรื่องเช่นนี้จะมีมากขึ้นทุกที ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานยากและสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ประกันตนที่รู้สึกว่าการจ่ายเงินสมทบง่ายแต่ขอรับประโยชน์ทดแทนยุ่งยาก

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ป้องปรามการแจ้งเท็จ เพื่อลดปัญหาการฉวยโอกาสเข้ามาเป็นผู้ประกันตนเพื่อแสวงประโยชน์โดยไม่ถูกต้อง ลดปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนจากการถูกตรวจสอบ การรอคอยเรื่องเป็นเวลานาน หรือการถูกปฏิเสธการจ่ายประโยชน์ทดแทน และลดปริมาณเรื่องร้องเรียนลงได้

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

5.1 การจ่ายเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นพบปัญหาการจ่ายเงินสมทบเกินหรือจ่ายซ้ำบ่อยครั้งทำให้ผู้ประกันตนเสียเวลาเดินเรื่องขอคืนเงิน เนื่องจากที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น นอกจากจะสามารถรับชำระเงินเดือนปัจจุบันได้แล้วยังสามารถรับชำระย้อนหลังได้อีก 1 เดือน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าลูกค้าที่มายื่นส่งเงินสมทบรายนั้นค้างจ่ายเดือนใดบ้าง หากลูกค้าเองก็จำไม่ได้ว่าส่งเงินถึงเดือนไหนแล้วและต้องการส่งเงินของเดือนใด อาจเกิดปัญหาการจ่ายซ้ำเพราะจำผิดหรือเข้าใจผิดได้ นอกจากนั้นยังพบปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ช้าและมีปัญหาบ่อย โดยเฉพาะช่วงต้นเดือนทำให้ลูกค้ามาแล้วจ่ายเงินไม่ได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีการสับเปลี่ยนบ่อยและไม่ได้รับการอบรมเพื่อความเข้าใจในการใช้งานระบบการรับชำระเงินเดือนของสำนักงานประกันสังคม การจ่ายเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะไม่มีปัญหาเรื่องจำนวนเงินผิด เนื่องจากระบบจะล๊อคจำนวนเงินไว้ แต่การจ่ายผ่านธนาคารมีปัญหาจำนวนเงินไม่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไข: ควรกำหนดให้รับชำระเงินเดือน ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้เฉพาะเดือนปัจจุบันเพียงเดือนเดียวเท่านั้น และควรออกบัตรให้แก่ผู้ประกันตนที่ใช้ในการเก็บประวัติการชำระเงิน แบ่งเป็นช่อง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเงินลงชื่อในช่องของเดือนที่ชำระแล้ว เพื่อเป็นหลักฐานและช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสเสนอว่าสำนักงานประกันสังคมควรแจ้งยอดชำระเงินให้ลูกค้าทราบที่ต้องจ่ายของเดือนใด และควรออกบัตรประจำตัวให้แก่ผู้ประกันตนเป็นบัตรแข็งมีบาร์โค้ดเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ลดระยะเวลาในการบันทึกด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน ลดปัญหาความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล และลดปัญหาบัตรชำรุด

5.2 พบปัญหาการบันทึกข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งระบบจะประมวลผลและส่งข้อมูลทันที ทำให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสประสบปัญหาการบันทึกผิดแล้วไม่สามารถแก้ไขได้

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสเสนอให้ปรับการออนไลน์ของข้อมูลให้เป็นแบบประมวลผลทุกเที่ยงคืนเพื่อให้สามารถแก้ไขข้อมูลใหม่ได้หากบันทึกผิด และเห็นด้วยที่สำนักงานประกันสังคมจะปรับระบบหน้าจอการรับชำระเงินให้เหลือแค่เดือนปัจจุบันเพียงเดือนเดียว

5.3 ปัญหาการนำส่งเงินสมทบผ่านธนาคารบางธนาคารทำไม่ได้ เช่น ธนาคารธนาชาติ หรือธนาคารอิสลาม ทำให้นายจ้างบางรายที่มีบัญชีอยู่ที่ธนาคารดังกล่าวไม่สะดวกในการนำส่งเงิน อีกทั้งบางพื้นที่บางอำเภอมีธนาคารให้บริการเพียงบางธนาคารเท่านั้น ธนาคารที่สำนักงานประกันสังคมทำความเข้าใจไม่ได้มีสาขาทุกพื้นที่ เจ้าหน้าที่ของธนาคารเปลี่ยนบ่อย อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องบันทึกด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน อาจประสบปัญหาการบันทึกผิดพลาดได้ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ธนาคารตรวจสอบให้ลูกค้าไม่ได้ว่าผู้มาส่งเงินค้างจ่ายกี่เดือน

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มธนาคารที่ให้บริการงานของสำนักงานประกันสังคมให้ครอบคลุมทุกธนาคาร ควรปรับแบบส่งเงินให้มีบาร์โคทเพื่อความสะดวกในการนำส่งเงิน ตัดปัญหาการบันทึกผิด หรือบางครั้งลูกค้าก็เขียนเลขผิดเอง และควรปรับปรุงระบบให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารตรวจสอบให้ผู้มารับบริการได้ว่าค้างจ่ายกี่เดือน และควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางที่หลากหลายของการให้บริการงานของสำนักงานประกันสังคม

5.4 พบปัญหาการจ่ายเงินสมทบโดยหักบัญชีธนาคารของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 กรณีที่เงินในบัญชีไม่เพียงพอ ธนาคารหักบัญชีไม่ได้แต่ผู้ประกันตนไม่ทราบทำให้ถูกตัดสิทธิการเป็นผู้ประกันตน

แนวทางแก้ไข: ควรมีการแจ้งเตือนไปยังผู้ประกันตนให้ทราบทันทีว่าขาดส่งเงินสมทบ และแจ้งให้ผู้ประกันตนทราบว่าต้องชำระเงินดังกล่าวภายในเมื่อใดมิฉะนั้นจะถูกตัดสิทธิ โดยส่งเป็นจดหมายแจ้งเตือนและส่งเป็นข้อความทางโทรศัพท์มือถือ

5.5 พบปัญหาผู้ประกันตนตามมาตรา 39 รายหนึ่งแสดงความเห็นไม่พอใจที่ตนเองมีบัญชีธนาคารอยู่สองแห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพฯ และธนาคารทหารไทย แต่ทั้งสองบัญชีไม่สามารถใช้บริการหักเงินสมทบผ่านธนาคารได้

แนวทางแก้ไข: ควรปรับปรุงเรื่องช่องทางการให้บริการโดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกันตนสามารถหักเงินสมทบผ่านธนาคารได้ทุกธนาคาร

5.6 พบปัญหานายจ้างไม่นิยมใช้บริการผ่าน e-service เนื่องจากมีขั้นตอนยุ่งยากในการสมัครเพื่อขอใช้บริการ ประกอบกับเมื่อทดลองใช้บริการแล้วพบปัญหาข้อมูลล่าช้า ตกหล่น ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่น่าเชื่อถือ และส่งผลถึงสิทธิการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน

แนวทางแก้ไข: การลงทะเบียนครั้งแรกของนายจ้างเพื่อขอใช้บริการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตทางเวปไซด์ของสำนักงานประกันสังคม ควรปรับปรุงหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มส่วนของการขอทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ยังไม่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน นอกเหนือจากส่วนของการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ที่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านแล้วเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการครั้งแรก และควรปรับปรุงระบบการประมวลผลข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วมากกว่านี้ หากเป็นไปได้ควรปรับปรุงให้

ข้อมูลออนไลน์เป็นปัจจุบัน ณ เวลานั้นทันที เช่นเดียวกับข้อมูลการฝากถอนเงินของธนาคาร ทั้งนี้ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการ e-service ให้มากขึ้น

5.7 งานบริการ e-service พบปัญหาผู้ให้บริการไม่มั่นใจในระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตต้องรอประมวลผล 2-3 วัน ในขณะที่หากผู้ให้บริการยื่น ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่จะบันทึกให้วันต่อวัน ประกอบกับผู้ให้บริการสมัครใจที่จะเข้ามาให้บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ สำนักงาน เพราะสามารถสอบถามหรือติดต่อเรื่องอื่น ๆ ได้ด้วย ส่วนการให้บริการ e-payment ติดปัญหาหลายประการ เช่น นายจ้างไม่สะดวกใช้อินเทอร์เน็ต ธนาคารที่นายจ้างมีบัญชีไม่ได้ให้บริการ e-payment งานประกันสังคม การขอรับบริการมีขั้นตอนยุ่งยาก เช่น นายจ้างต้องไปทำความเข้าใจกับธนาคารนั้น ๆ ก่อน มีธนาคารให้เลือกไม่กี่แห่ง ธนาคารที่นายจ้างสะดวกและมีบัญชีอยู่แล้วก็ไม่สามารถทำเรื่องนี้ได้ ผู้ส่งเงินต้องการใบเสร็จทันที แต่ใบเสร็จรับเงินที่ธนาคารเป็นผู้ออกให้จะส่งถึงนายจ้างล่าช้า ไม่มีโลโก้ของสำนักงานประกันสังคม และไม่มีตราครุฑ ทำให้ลูกค้าบางรายไม่เชื่อมั่น และลูกค้าบางรายที่เป็นต่างชาติจำเป็นต้องใช้เอกสารของทางราชการในการยื่นขอต่อวีซ่าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และที่สำคัญคือนายจ้างไม่ต้องการให้อำนาจลูกจ้างในการเข้าไปทำข้อมูลทางการเงินของนายจ้าง

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มธนาคารที่ให้บริการ e-payment ให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม

5.8 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความเห็นว่าลูกค้าที่มาส่งเงินที่ธนาคารมักไม่ค่อยพอใจที่ต้องกรอกแบบฟอร์มของธนาคารเพื่อประกอบการนำส่งเงินในขณะที่ลูกค้าสามารถยื่นเงินสดพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนได้เลยโดยไม่ต้องกรอกเอกสารใด ๆ หากลูกค้าไปชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม การที่เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องบันทึกข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ของลูกค้าอาจเกิดความผิดพลาดและเสียเวลาในการให้บริการ ประกอบกับธนาคารไม่สามารถตรวจสอบให้ลูกค้าได้ว่าลูกค้าส่งเงินถึงเดือนใดแล้ว บางครั้งเจ้าหน้าที่ธนาคารต้องโทรศัพท์ไปที่สำนักงานประกันสังคมเพื่อตรวจสอบข้อมูลให้ บางครั้งลูกค้าต้องเดินทางกลับไปสำนักงานประกันสังคมเพื่อตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัดก่อน นอกจากนี้ พบความไม่พึงพอใจของลูกค้ากรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมแนะนำให้นำส่งเงินสมทบประจำปีของกองทุนเงินทดแทนที่ธนาคาร แต่เมื่อลูกค้าเดินทางมาถึงธนาคาร ธนาคารไม่สามารถรับชำระได้เนื่องจากไม่ใช่การนำส่งเงินด้วยแบบ กท.23 กท.25ค กท.26ก หรือ กท.26ข ทำให้ลูกค้าไม่พอใจที่ต้องกลับไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมอีกครั้ง

แนวทางแก้ไข: ควรออกไปแจ้งหนี้ที่มีบาร์โคทให้ผู้ประกันตนเพื่อให้ผู้ประกันตนนำมายื่นพร้อมเงินสดที่ธนาคารเพื่อความสะดวกรวดเร็วและไม่ผิดพลาดในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมควรศึกษาข้อมูลให้ละเอียดว่าแบบนำส่งเงินประเภทใดบ้างที่สามารถแนะนำให้ลูกค้าไปส่งเงินที่ธนาคารได้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

6.1 พบปัญหาผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ไม่ค่อยเข้าใจสิทธิประโยชน์ และมีความลำบากในการนำส่งเงินสมทบรายเดือน

แนวทางแก้ไข: ควรทำสื่อประชาสัมพันธ์ออกทางโทรทัศน์ให้มากขึ้น โดยลงทุนใช้ฟรีเซนต์เตอร์ต่างๆ จะได้เป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป และควรจ่ายค่าตอบแทนให้กับเครือข่ายที่ช่วยเก็บรวบรวมเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 มาส่งให้

6.2 นายจ้างส่งเงินสมทบด้วยอัตราเดิมเข้ามาเนื่องจากได้รับแจ้งข่าวสารล่าช้าเกี่ยวกับการปรับลดอัตราเงินสมทบจึงไม่พอใจที่ต้องเดินเรื่องในขั้นตอนของการขอคืนเงินภายหลัง ประกอบกับนายจ้างมีปัญหากการเข้า/ออกงานของบุคลากรบ่อยทำให้ไม่ทราบแนวปฏิบัติงานประกันสังคม

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้รวดเร็วทั่วถึงและทันการณ์ และควรจัดการประชุมชี้แจงงานประกันสังคมให้แก่ นายจ้างรายใหม่และนายจ้างเก่าที่เปลี่ยนบุคลากรใหม่ให้บ่อยครั้งขึ้น

6.3 จากการสอบถามพบว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้มีการฝากข่าวประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านทางสถานีวิทยุเอกชนในจังหวัด และได้มีการจัดรายการวิทยุประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุกวันจันทร์ เวลา 18.00 – 19.00 น. แต่เนื่องจากเวลาที่ได้จัดเป็นเพียงช่วงสั้นๆ ข่าวสารข้อมูลจึงอาจจะไม่ทั่วถึง

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรปรับช่วงเวลาในการออกสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เน้นช่วงเช้าก่อนเวลาทำงานและช่วงเย็นหลังเลิกงานให้มากขึ้น เพื่อให้ นายจ้างและผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีข้อเสนอแนะจากนายจ้างว่าสำนักงานประกันสังคมควรติดป้ายประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้เห็นโดยทั่วกัน และฝากเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้ฝ่ายบุคคลไปช่วยประชาสัมพันธ์ต่อ

6.4 พบปัญหาโทรศัพท์ติดต่อประสานงานยากมาก และศูนย์บริการ 1506 บางครั้งให้ข้อมูลผิดพลาดทำให้ผู้ประกันตนเกิดความเข้าใจผิดและไม่พอใจในบางเรื่องๆ ที่เมื่อผู้ประกันตนมารับบริการที่สถานพยาบาลแล้วไม่เป็นไปตามที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ 1506 ได้บอกแก่ผู้ประกันตนไว้ ส่วนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมก็พบปัญหาเรื่องการให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องของ 1506 หลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยตรง

แนวทางแก้ไข: ควรจัดอบรมชี้แจงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการตอบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ 1506 ที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่พอใจเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกันตนมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมหรือเข้ารับบริการที่สถานพยาบาลตามที่เจ้าหน้าที่ 1506 แนะนำ

7. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

7.1 เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลพบปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างในข้อกำหนดระหว่างบัตรทองและบัตรประกันสังคมหลายประการ เช่น กรณีอุบัติเหตุจากรถ บัตรทองมีเงื่อนไขกำหนดไว้ชัดเจนว่าต้องใช้สิทธิพรบ.ก่อน แต่บัตรประกันสังคมไม่กำหนด หรือกรณีทำร้ายตัวเองบัตรประกันสังคมเบิกไม่ได้แต่บัตรทองครอบคลุม เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ

แนวทางแก้ไข: ควรพิจารณาปรับปรุงเงื่อนไขสิทธิบัตรประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับบัตรทอง

7.2 สถานพยาบาลที่ให้บริการมีเพียงสถานพยาบาลของรัฐเพียงแห่งเดียวแต่มีผู้ป่วยเป็นจำนวนมากทำให้ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการต้องประสบปัญหาหาคิวนาน

แนวทางแก้ไข: โรงพยาบาลได้มีการขยายสาขาออกไปให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก เพื่อลดความแออัดของผู้มาใช้บริการจำนวน 2 สาขา และเปิดให้บริการคลินิกโรคจากการทำงานเป็นการเฉพาะ

7.3 การให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 พบปัญหาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และปัญหากรณีที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 ขอใบรับรองแพทย์ที่รับรองว่านอนพักรักษาตัวเป็นคนไข้ในนั้น ทางโรงพยาบาลไม่มีแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ที่เป็นมาตรฐานในการระบุจำนวนวันนอนพักรักษาตัว

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกโรงพยาบาล เพื่อความเป็นระเบียบและสะดวกในการกรอกของแพทย์ผู้รักษา

7.4 ปัญหาเรื่องการขอเอกสารจากโรงพยาบาลเพื่อประกอบการใช้สิทธิของผู้ประกันตน เช่น กรณีผู้ทุพพลภาพ เมื่อผู้ป่วยมารักษาจะต้องขอใบรับรองแพทย์ทุกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้ทางโรงพยาบาลมากเกินไป ประกอบกับการขอใบรับรองแพทย์เพิ่มเติมภายหลังทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนงานเวชระเบียนต้องติดตามให้แพทย์ที่รักษาเป็นผู้ลงนามจึงใช้เวลาพอสมควร ส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่พอใจเนื่องจากรอนาน

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสนอให้ทางสำนักงานประกันสังคมช่วยลดเอกสารบางรายการที่ไม่จำเป็น

7.5 ปัญหาข่าวสารการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานล่าช้า เช่น เมื่อสำนักงานประกันสังคมมีแนวปฏิบัติได้ออกมาใหม่ ทางโรงพยาบาลจะไม่ทราบ ทำให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการผู้ประกันตนที่มาใช้บริการได้ไม่เต็มที่ อาจให้คำแนะนำผิด และอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ รวมทั้งปัญหากรณีที่สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ปรับเปลี่ยนระบบการส่งรายงานการรักษาพยาบาลใหม่โดยให้สถานพยาบาลดาวน์โหลดโปรแกรมมาใช้งานแต่ไม่มีการจัดอบรมชี้แจงทำให้บุคลากรของสถานพยาบาลเกิดความไม่เข้าใจและสับสนหลายประการ

แนวทางแก้ไข: เมื่อมีแนวปฏิบัติออกมาใหม่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสนอแนะว่าขอให้สำนักงานประกันสังคมจัดการประชุมหรืออบรมเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ทราบก่อนที่จะปฏิบัติจริง จะทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ ควรจัดอบรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมและเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเพื่อเพิ่มความสามัคคีและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

7.6 ปัญหาการส่งข้อมูลการรักษาพยาบาลให้สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์นอกจากจะส่งข้อมูลผ่านระบบแล้วโรงพยาบาลยังต้องส่งเอกสารและฟิล์มเอ็กซเรย์ให้สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ด้วย ซึ่งเป็นการซ้ำซ้อนและไม่ประหยัด การเบิกเงินเพิ่มพิเศษของโรงพยาบาลจากสำนักงานประกันสังคมกรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงต้องใช้เอกสารประกอบหลายรายการทำให้เสียเวลามากเมื่อเทียบกับการเบิกเพิ่มพิเศษจากสปสช. ซึ่งใช้วิธีส่งข้อมูลค่าใช้จ่ายแบบ online อย่างเดียวซึ่งสะดวกรวดเร็วและประหยัดกว่า

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเสนอว่าควรใช้ระบบ e-claim เพียงอย่างเดียวเหมือนการส่งข้อมูลของบัตรทอง หากสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์สงสัยเคลสใดเป็นพิเศษสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบเป็นเคส ๆ ไป

7.7 เมื่อสถานพยาบาลมีข้อสงสัยและโทรศัพท์เข้าไปสอบถามที่สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ของสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ที่รับโทรศัพท์พูดไม่ดี และไม่ใส่ใจให้บริการ

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเสนอแนะว่าสำนักงานประกันสังคมควรจัดการอบรมมารยาทในการรับโทรศัพท์ให้แก่เจ้าหน้าที่

7.8 ปัญหาผู้ประกันตนมักไม่พอใจกรณีเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ไม่เท่ากับที่จ่ายไปจริง ไม่พอใจเรื่องที่ต้องสำรองจ่ายกรณีฝากครรภ์ และกรณีทันตกรรมที่เบิกได้น้อย และไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่นเวลาซื้อ/นามสกุลในใบเสร็จไม่ถูกต้องเมื่อผู้ประกันตนต้องกลับไปให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแก้ไข

แนวทางแก้ไข: ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรควรคุ้มครองรวมถึงการฝากครรภ์ และควรเพิ่มประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม

7.9 ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ ณ สถานพยาบาล ต้องบันทึกด้วยเลขประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียว ตรวจสอบด้วยชื่อนามสกุลไม่ได้ ทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลบ่อยครั้ง

แนวทางแก้ไข: ควรปรับปรุงระบบการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลให้เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลสามารถตรวจสอบได้ทั้งจากเลขประจำตัวประชาชนและจากชื่อนามสกุล



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555



จัดทำโดย: กองวิจัยและพัฒนา

สำนักงานประกันสังคม

กระทรวงแรงงาน

บทที่ 3

บทสรุป

สำนักงานประกันสังคมโดยกองวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม ปี 2555 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม และนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงบริการของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยทำการสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์จากผู้ที่เคยติดต่อกองทุนประกันสังคมหรืองานกองทุนเงินทดแทนกับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ จังหวัด หรือสาขามาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ทายาท ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ และผู้รับมอบฉันทะจากทั่วประเทศ ประกอบกับการสอบถามความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย

1. การสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์

การดำเนินการสำรวจข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน โดยกองวิจัยและพัฒนาได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมในทุกพื้นที่ทุกจังหวัดและทุกสาขาทั่วประเทศ ทางไปรษณีย์แบบสุ่มและให้ผู้ตอบแบบสอบถามปิดผนึกส่งคืนกองวิจัยและพัฒนาทางไปรษณีย์ การเลือกตัวอย่างในการจัดส่งแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนของหน่วยบริการทั้งหมด 105 หน่วยบริการ เท่าๆ กัน หน่วยบริการละ 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วย นายจ้าง 100 ตัวอย่าง ผู้ประกันตน 300 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 42,000 ตัวอย่าง

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับมายังกองวิจัยและพัฒนาจำนวนทั้งสิ้น 11,007 แบบ ประกอบด้วยผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม จำนวน 6,097 คน และผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน จำนวน 4,910 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท

ผู้รับบริการส่วนมากเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 รองลงมาเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และนายจ้างหรือผู้รับมอบอำนาจ ส่วนมากอยู่ในสถานประกอบการขนาด 11 – 50 คน โดยผู้รับบริการที่เคยติดต่อกองทุนประกันสังคมส่วนมากติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด รองลงมาคือติดต่อเพื่อจ่ายเงินสมทบ และติดต่อเพื่อเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล ส่วนผู้รับบริการที่เคยติดต่อกองทุนเงินทดแทนส่วนมากติดต่อเพื่อจ่ายเงินสมทบ รองลงมาคือติดต่อเพื่อยื่นขอรับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย และรับเงินทดแทน ซึ่งส่วนมากมีความถี่ในการติดต่อน้อยกว่าเดือนละครึ่ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม วัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

ผลการสำรวจในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.04 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศ

วัดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมในภาพรวมทั่วประเทศมีความพึงพอใจในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 77.92 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการ

วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

- ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน พบว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกเป็นหน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.13 ตามลำดับ

- ผลการสำรวจรายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมรายหน่วยบริการในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว ด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.24 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลามีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรีมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.17 ตามลำดับ

5. ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 11 มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 และ 4.18 ตามลำดับ

6. ด้านช่องทางการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.20 ตามลำดับ

7. ด้านการประชาสัมพันธ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภูมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตากสิน และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.10 ตามลำดับ

8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนครด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

- เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีจำนวน 6 หน่วยบริการ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 12 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี

สาขาหนองแค สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด นครราชสีมา

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม วัดผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านเงินทดแทน

ผลการสำรวจในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.32 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศ

วัดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมทั่วประเทศมีความพึงพอใจในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้รับบริการพึงพอใจด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการ

วัดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

- ผลการสำรวจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการในภาพรวมพบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองและนครนายกเป็นหน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19

- ผลการสำรวจรายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนรายหน่วยบริการในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.34 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29 ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.24

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง ตาก และนครปฐม มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบสูงสุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.27 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตาก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสงคราม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.18 ตามลำดับ

5. ด้านเงินทดแทน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านเงินทดแทนสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดร้อยเอ็ด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากด้วยค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.20 ตามลำดับ

6. ด้านช่องทางการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตากด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.25

7. ด้านการประชาสัมพันธ์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ สาขาตากด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากและพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.13

8. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทองมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการสูงที่สุดในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายกด้วยค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.20 ตามลำดับ

- เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

หน่วยบริการที่ผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทนมีความพึงพอใจสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีจำนวน 5 หน่วยบริการ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

ส่วนที่ 8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจุดที่สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงการให้บริการ และข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคมต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสิทธิประโยชน์

ด้านสิทธิประโยชน์โดยเฉพาะเรื่องสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสมเป็นเรื่องที่สำคัญงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักงานประกันสังคมดังต่อไปนี้

1.1 ค่าทันตกรรมไม่ควรจำกัดวงเงินต่อหนึ่งใบเสร็จหรือจำกัดวงเงินต่อปี ควรให้เบิกได้ตามจ่ายจริง หรือให้บริการฟรีไม่มีเงื่อนไขเช่นเดียวกับบัตรทองและเช่นเดียวกับการรักษาโรคทั่วไป ไม่ควรให้ผู้ประกันตนต้องสำรองจ่าย สถานพยาบาลควรเบิกตรงกับสำนักงานประกันสังคม เพราะผู้ประกันตนบางคนไม่มีเงินสำรองจ่าย แล้เสียเวลาและไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเบิกคืน

1.2 เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลต่อหัวให้เทียบเท่าสิทธิของข้าราชการ เพิ่มโรคที่คุ้มครอง ให้เบิกได้เต็มจำนวน รักษาได้ทุกโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนโดยไม่ต้องขอใบรับรองแพทย์หรือไม่ต้องสำรองจ่าย ปรับปรุงเพิ่มค่ารักษาพยาบาลกรณีฉุกเฉินและค่าห้องพิเศษ

1.3 การรักษาพยาบาลควรครอบคลุมเรื่องการนวดแผนไทยสำหรับผู้ป่วยโรคกระดูกทับเส้นประสาทที่จำเป็นต้องรักษาด้วยการนวดแผนไทย

1.4 กรณีนอนเป็นคนไข้ในควรมีเงินชดเชยรายวัน

1.5 ควรอำนวยความสะดวกให้เข้ารับการรักษาที่คลินิกได้โดยสำรองจ่ายแล้วจำกัดวงเงินเบิกคืน เพราะทุกวันนี้ต้องใช้บริการคลินิกจ่ายเงินเองตลอดไม่ได้ไปใช้สิทธิที่โรงพยาบาลเลยเพราะรอคิวไม่ไหว

1.6 ระยะเวลาการครบสิทธิกรณีเจ็บป่วยควรปรับลดจาก 3 เดือนเหลือเพียง 1 เดือน สิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่เท่ากันกรณีเจ็บป่วยเหมือนกัน

1.7 ให้ผู้ประกันตนรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลของรัฐแห่งใดก็ได้แล้วนำไปเสร็จมาเบิกกับสำนักงานประกันสังคมเหมือนข้าราชการ

1.8 ยกเลิกการใช้สิทธิการเจ็บป่วยของประกันสังคม ผู้ประกันตนต้องการใช้สิทธิบัตรทองเหมือนคนทั่วไป แล้วให้สำนักงานประกันสังคมนำเงินสมทบไปเก็บเป็นเงินออมสะสมให้ผู้ประกันตนไว้ใช้ตอนปลดเกษียณ

1.9 เพิ่มเงินบำเหน็จบำนาญชราภาพให้เพียงพอกับค่าครองชีพ ปรับปรุงเงื่อนไขอายุที่มีสิทธิรับเงินกรณีชราภาพให้เร็วขึ้น ให้ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือนมีสิทธิเลือกรับบำเหน็จหรือบำนาญ

1.10 เพิ่มเงินสงเคราะห์บุตรเป็นเดือนละ 500 บาท และควรปรับเงื่อนไขการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรจากบุตรอายุไม่เกิน 6 ปี เป็น 10 ปี หรือมีทุนการศึกษาให้บุตรผู้ประกันตนเพิ่มเติม

1.11 เพิ่มค่าคลอดบุตร และไม่ควรให้ผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายกรณีฝากครรภ์ บัตรประกันสังคมควรคุ้มครองรวมถึงการฝากครรภ์และค่ายาบำรุงครรภ์ด้วย เพราะค่าใช้จ่ายแพงมาก บางคนไม่มีเงินก็ลำบาก ค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายที่ให้จ่ายเป็นค่าคลอดอย่างเดียวก็หมดแล้ว ทำให้ผู้ประกันตนรู้สึกว่าการคลอดน่าจะดีกว่าเพราะฟรีทุกครั้งที่ใช้บริการ

1.12 มีสินเชื่อที่หลากหลายรูปแบบให้ผู้ประกันตน และให้ผู้ประกันตนมีสิทธิกู้ยืมเงินกองทุนได้ทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่มีการแบ่งแยกระหว่างคนเงินเดือนน้อยกับคนเงินเดือนสูง เพราะทำให้คนเงินเดือนน้อยไม่มีสิทธิได้รับสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

1.13 รับฝากเงินออมระยะยาวเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ประกันตนออมไว้ใช้หลังเกษียณอายุโดยไม่เสียภาษีและให้ดอกเบี้ยสูง หรือจัดตั้งธนาคารประกันสังคม

1.14 ให้ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี สมัครเข้าเป็นผู้ประกันตนได้

1.15 ให้สิทธิตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเน้นการตรวจรักษาเชิงป้องกันมากกว่าเชิงแก้ไข

1.16 ปรับปรุงสิทธิประโยชน์ทุกกรณีตามภาวะเศรษฐกิจตามดัชนีต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ค่าครองชีพ ค่าแรงงาน ภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น พัฒนาสิทธิประโยชน์ให้มีมาตรฐานสากลและเท่าเทียมกัน

1.17 ขยายความคุ้มครองถึงบิดามารดา คู่สมรส และบุตร

1.18 เพิ่มการให้ความช่วยเหลือคนพิการ เช่น ให้ความรู้ ให้อาชีพ และเงินช่วยเหลือเพิ่ม

1.19 ปรับปรุงสิทธิการรักษาพยาบาลให้ดีกว่าบัตรทอง ผู้ประกันตนควรมีสิทธิพิเศษบ้างไม่ใช่ดีกว่าหรือแค่เทียบเท่ากับบัตรทอง ต้องการได้รับสิทธิที่แตกต่างจากบัตรทอง ให้สิทธิเหมือนข้าราชการ

1.20 เก็บเงินสมทบให้มากขึ้น ทุกคนควรจ่ายเงินสมทบเท่ากันเพราะสิทธิประโยชน์ต่างๆ ก็ได้เท่ากัน ด้วยาที่ได้รับก็เป็นตัวเดียวกัน สำหรับผู้ที่มีรายได้สูงกว่าเพดานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดและหากประสงค์ที่จะจ่ายเงินสมทบเพิ่ม สำนักงานประกันสังคมควรให้โอกาสคนเหล่านี้เพิ่มวงเงินประกันได้โดยขึ้นอยู่กับความสมัครใจและความสามารถในการจ่ายเบี้ยประกัน

1.21 ลดอัตราเงินสมทบเหลือเพียง 3% ไปให้สม่าเสมอ และอยากได้เช็คช่วยชาติอีก

1.22 ผู้ประกันตนที่ไม่ได้ใช้สิทธิกรณีต่าง ๆ เช่นผู้ที่ไม่มียุติบัตรไม่เคยใช้สิทธิกรณีคลอดบุตรหรือสงเคราะห์บุตร ควรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนบ้างเป็นการชดเชยให้ คั้นกำไรให้ในส่วนอื่น หรือมีเงินสมทบคืนแก่ผู้ประกันตนบ้างไม่ใช่เก็บเงินเข้ากองทุนอย่างเดียว เช่น มีเงินคืนทุก 2 ปี 5 ปี หรือ 10 ปี

1.23 ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจสิทธิและไม่เข้าใจแบบฟอร์มการเบิก เอกสารเข้าใจยาก อ่านแล้วงง ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนให้มีคำอธิบายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รายละเอียดในเอกสารขอใช้สิทธิยุ่งยากเกินไป เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการเบิกคืนเงินมากเกินจำเป็น

1.24 เข้ารักษาที่โรงพยาบาลใดก็ได้ไม่ต้องยกเว้นเฉพาะฉุกเฉิน

1.25 ผู้ประกันตนไม่ได้รับใบแจ้งยอดว่ามีเงินสะสมเท่าใดแล้ว

1.26 การรับเงินทดแทนรายเดือนซึ่งเจ้าหน้าที่บอกว่าจะจ่ายให้ทุกเดือนก็ไม่จ่าย ต้องไปทวงถามถึงจะได้

1.27 ควรให้ผู้ประกันตนใช้สิทธิของคู่สมรสที่เป็นข้าราชการได้ เพราะบางอย่างเบิกประกันสังคมไม่ได้

1.28 ลูกจ้างหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไรควรได้รับสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนด้วย

1.29 ปรับปรุงการคำนวณอัตราเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนตามค่าประสบการณ์ที่นายจ้างต้องจ่ายเข้ากองทุนเงินทดแทนให้เป็นธรรมมากกว่านี้ เนื่องจากนายจ้างเห็นว่ากองทุนเงินทดแทนจัดเก็บเงินสมทบ

ในอัตราที่สูงมาก ถึงแม้สำนักงานประกันสังคมจะอ้างว่าเพื่อเป็นการระมัดระวังและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานแต่บางครั้งอุบัติเหตุก็เกิดขึ้นได้ ฉะนั้นการจัดเก็บเงินสมทบในอัตราที่สูงเกินความเป็นจริงเกินเหตุทำให้นายจ้างส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่แจ้งการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานเพื่อรับเงินทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน นายจ้างใช้วิธีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เป็นค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นนั่นเอง เพราะถ้าแจ้งให้ถูกต้องตามกฎหมายแล้วนายจ้างจะต้องถูกปรับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ขึ้น ซึ่งทำให้นายจ้างเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า สำนักงานประกันสังคมจึงควรแก้ไขเรื่องนี้

2. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการโดยเฉพาะเรื่องคุณภาพของการให้บริการเป็นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 75 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยปัญหาที่พบมีดังต่อไปนี้

2.1 รอรับบริการนานแต่ตรวจรักษาเร็วเหมือนไม่ได้ตรวจ ระยะเวลารอคอยนานเกินไป ไม่สะดวกที่ต้องกลางนไปพบแพทย์เป็นวัน ๆ จึงต้องไปใช้บริการคลินิกและยอมจ่ายเงินเองเพราะไปรอไม่ไหว

2.2 สถานที่แออัด ที่นั่งรอไม่เพียงพอ แพทย์และห้องตรวจน้อยเกินไป ไม่ค่อยสะอาด ห้องพิเศษไม่เพียงพอ ที่จอดรถก็น้อย

2.3 แพทย์พยาบาลไม่ใส่ใจ ไม่มีจรรยาบรรณ บริการไม่ดี พุดไม่ดี ตรวจไม่ละเอียด เน้นจ่ายยาเป็นหลัก แพทย์มีจำนวนน้อย บางแห่งไม่ได้ใช้แพทย์เฉพาะทางตรวจรักษา

2.4 การรักษาพยาบาลขาดประสิทธิภาพ ใหยาที่ด้อยคุณภาพกว่าและจำนวนน้อยชุดกว่าผู้ป่วยที่จ่ายเงินเองหรือผู้ป่วยบัตรทอง

2.5 มีสถานพยาบาลให้เลือกน้อยลงกว่าเดิม มีคลินิกเครือข่ายให้บริการน้อย ไม่มีคลินิกใกล้บ้าน ไม่สะดวกเดินทางไกล ถูกจำกัดสิทธิไม่สามารถรักษาพยาบาลได้ทุกโรงพยาบาล สถานพยาบาลบางแห่งก็เลือกไม่ได้เพราะเต็มศักยภาพแล้ว ถูกจำกัดจำนวนผู้ประกันตนที่สามารถเลือกสถานพยาบาลแต่ละแห่ง สถานพยาบาลนอกพื้นที่ไกลออกไปก็ไม่มีสิทธิเลือก บางพื้นที่ไม่มีสถานพยาบาลเอกชนให้เลือก ในขณะที่สถานพยาบาลบางแห่งไม่มีแพทย์เฉพาะทางทำให้ผู้ป่วยต้องไปรักษากับแพทย์เฉพาะทางที่คลินิกจ่ายเงินเองหรือสถานพยาบาลในต่างจังหวัดไม่มีศักยภาพเท่าสถานพยาบาลในกรุงเทพฯ ผู้ป่วยบางคนยอมเดินทางไปรักษาที่กรุงเทพฯ โดยจ่ายเงินเอง

2.6 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐน้อยเกินไปเปิดแค่ครึ่งวันเช้า ไม่เปิดให้บริการรักษาโรคทั่วไปช่วงบ่าย ช่วงนอกเวลา ช่วงกลางคืน และไม่ได้เปิดให้บริการในวันหยุด ทำให้ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีคนใช้บริการเป็นจำนวนมากแออัด รอคิวนาน เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ หากต้องการได้รับการรักษาพยาบาลในช่วงที่สถานพยาบาลของรัฐไม่ได้เปิดให้บริการรักษาโรคทั่วไปผู้ประกันตนต้องไปตีกูกูเงินซึ่งผู้ประกันตนไม่ต้องการ ประกอบกับผู้ประกันตนต้องทำงานหากจะไปรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลของรัฐก็ต้องกลางน ซึ่งผู้ประกันตนไม่ต้องการกลางน ทำให้ผู้ประกันบางส่วนจำเป็นต้องไปรักษาที่คลินิกจ่ายเงินเองโดยไม่ได้ใช้สิทธิประกันสังคม

2.7 บริการไม่เสมอภาค ไม่เท่าเทียม ไม่ครอบคลุมทุกโรค ไม่มีมาตรฐาน ไม่ให้บริการตามคิว ก่อนหลัง มีการใช้เส้นสายเพื่อลัดคิวเป็นการเอาเปรียบคนอื่น

2.8 ผู้ประกันตนบางส่วนเห็นว่าการไม่แยกผู้ป่วยประกันสังคมออกจากผู้ป่วยทั่วไปทำให้การรอคอยคิวนานขึ้น แต่ผู้ประกันตนบางส่วนเสนอไม่ให้แยกแผนกผู้ป่วยประกันสังคมเนื่องจากต้องการให้ผู้ป่วยประกันสังคมได้รับการบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกับสิทธิอื่นไม่ใช่ด้อยสิทธิกว่าทั้งแพทย์ที่รักษาและยาที่ได้รับ

2.9 ผู้ประกันตนเปรียบเหมือนคนใช้นาฬิกาไปขอรับบริการจากสถานพยาบาล

2.10 ผู้ป่วยประกันสังคมถูกเรียกเก็บเงินจากสถานพยาบาล เช่น ค่าตรวจนอกเวลา

2.11 การรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในได้รับสิทธิไม่เท่าเทียมกัน อาหารของผู้ป่วยในตามสิทธิประกันสังคมต่างจากอาหารของผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ

2.12 กรณีที่ผู้ประกันตนไม่นำบัตรประกันสังคมไปด้วย โรงพยาบาลไม่ยอมเช็คสิทธิให้ และไม่สนใจผู้ประกันตน

2.13 โรงพยาบาลไม่ยอมส่งต่อผู้ป่วย คลินิกจำกัดจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่ผู้ประกันตนเข้ารับรักษา

2.14 ขั้นตอนการขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปี นายจ้างและผู้ประกันตนไม่ทราบว่าสถานพยาบาลใดเลือกได้สถานพยาบาลใดเต็ม

ข้อเสนอแนะ สำนักงานประกันสังคมควรตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลให้มีมาตรฐานเดียวกันทุกสถานพยาบาล ทั้งในเรื่องเอกสารที่ใช้ การออกใบรับรองแพทย์ ตลอดจนขั้นตอนการเดินเรื่องสำหรับผู้ป่วยกองทุนประกันสังคมและผู้ป่วยกองทุนเงินทดแทน และให้บริการรวมทั้งให้ยาที่มีมาตรฐานเดียวกันแก่ผู้ป่วยทุกสิทธิไม่ว่าจะเป็นสิทธิประกันสังคมสิทธิบัตรทองสิทธิข้าราชการสิทธิประกันชีวิตหรือการจ่ายเงินสดเพื่อความเสมอภาค ควบคุมการเบิกจ่ายเงินของสถานพยาบาลต่อสำนักงานประกันสังคมให้ถูกต้องตามความเป็นจริง ตรวจสอบไม่ให้มีการเบิกเกินจริง นอกจากนี้ควรมีการประสานความร่วมมือกันเป็นอย่างดีระหว่างสำนักงานประกันสังคมและสถานพยาบาลเพื่อการประสานงานในรายละเอียดหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ประกันตนได้อย่างราบรื่น จัดหาสถานพยาบาลให้ผู้ประกันตนได้เลือกให้มากขึ้น หาทางให้สถานพยาบาลเอกชนที่ออกไปกลับมาเข้าร่วมเป็นคู่สัญญาเพื่อให้บริการกับกองทุนประกันสังคมเหมือนในอดีต เปิดให้ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลได้ทั่วประเทศหรือมีสิทธิเลือกได้ 2 แห่ง จัดตั้งโรงพยาบาลของประกันสังคมโดยตรงจังหวัดละ 1 แห่ง เพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้เข้ารับบริการให้น้อยลงและเพื่อเป็นต้นแบบของสถานพยาบาลอื่นๆที่เป็นคู่สัญญากับสำนักงานประกันสังคม ให้สถานพยาบาลเปิดให้บริการนอกเวลาแก่ผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลนี้ และควรมีคลินิกให้บริการนอกเวลาเพิ่มขึ้น ให้สถานพยาบาลที่เต็มศักยภาพแล้วเปิดรับเพิ่ม จัดสรรโควตาใหม่ให้เหมาะสม เพิ่มวันเวลาให้บริการของแพทย์เฉพาะทาง สถานพยาบาลควรมีแพทย์เฉพาะทางทุกวันตั้งแต่เวลา 08.00 – 17.00 น. จัดอบรมเพื่อปรับทัศนคติของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีจริยธรรม เพิ่มความใส่ใจในการให้บริการ ยินดีให้การตรวจรักษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ยินดีออกใบรับรองแพทย์ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วย

ประกันสังคม คุณแลดูจญาติมิตร และออกตรวจให้ตรงต่อเวลา ควรมีสถานพยาบาลออนไลน์ทั่วประเทศ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรักษาต่อเนื่องแก่ผู้ป่วยที่ทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยเฉพาะเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีเป็นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 72 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยพบปัญหาดังต่อไปนี้

3.1 ต้องการให้ปรับปรุงการพูดจากการให้บริการและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่

3.2 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตอบไม่ชัดเจนไม่กระจ่าง สื่อสารไม่เข้าใจ ไม่สามารถตอบคำถามให้ง่ายต่อการเข้าใจ ตอบคำถามไม่ได้ทุกคน บางคนไม่รู้จักจริงตอบไปผิด ๆ ทำให้ผู้ประกันตนสับสนเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ เจ้าหน้าที่คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ผู้สอบถามว่าเบิกได้ แต่พอผู้ประกันตนมาเดินเรื่องจริงกลับเบิกไม่ได้ทำให้ผู้ประกันตนเสียเวลาเดินเรื่องเปล่า บางคนถามคำตอบคำไม่ค่อยอยากตอบ เจ้าหน้าที่ก้มหน้าก้มตาทำงานไม่สนใจผู้มาติดต่อ ถามอะไรก็ไม่ค่อยตอบ ไม่มีความอดทนเพียงพอ ไม่เอาใจใส่ประชาชน ชี้แจงถึงเอกสารที่ต้องใช้ไม่ละเอียดทำให้ต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายครั้ง ยิ่งใกล้หมดเวลาราชการเจ้าหน้าที่จะไม่ให้บริการเลยแม้ว่ายังมีผู้มาติดต่อรออยู่ก็ตาม โดยบอกให้มาใหม่พรุ่งนี้ สร้างความลำบากแก่ผู้มาติดต่อที่อยู่ไกลๆ เป็นอย่างยิ่ง

3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ทำงานซ้ำ เจ้าหน้าที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ไม่เต็มใจให้บริการเหมือนถูกบังคับให้มาทำงาน

3.4 ใช้ภาษาเข้าใจยาก พูดไม่น่าฟัง พูดห้วน ๆ สั้น ๆ พูดเสียงดัง ชมชู่ แสดงท่าทางไม่ดี ไม่เป็นมิตร ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดใส่อารมณ์ มีอาการหงุดหงิด ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ พูดไม่เพราะ พูดดุดัน บางครั้งถึงกับตะคอกใส่ วางมาด ทำหน้าดุหน้ายักษ์ หน้าบูดหน้าเบี้ยว หน้างอ ซักสีหน้า แสดงกิริยาและน้ำเสียงไม่พอใจ พูดแบบปิดรำคาญ ขอบถอนหายใจ ไม่จริงใจ บริการไม่ประทับใจ บางคนพูดเบาไปก็ไม่ค่อยได้ยิน ผู้ประกันตนรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่จะเลือกพูดดี ๆ กับคนที่แต่งตัวดี ๆ เท่านั้น

3.5 ให้บริการที่ยังไม่มีมาตรฐานเดียวกัน แต่งกายไม่เป็นระเบียบ

3.6 ขาดรอยยิ้ม เฉยชา หน้าไม่รับแขก ไม่มีมารยาท ไม่เห็นอกเห็นใจ ไม่ใส่ใจ คุยแต่โทรศัพท์ส่วนตัว ทำงานไปคุยเรื่องส่วนตัวไป รับประทานอาหารไป แลมเล่นเกมสื่อกีฬา ควรห้ามเจ้าหน้าที่เล่นคอมพิวเตอร์ เช่น Facebook และเจ้าหน้าที่ไม่ควรเคี้ยวหมากฝรั่ง คุยเรื่องส่วนตัว หรือพูดโทรศัพท์ส่วนตัว ขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

3.7 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามตรวจเอกสารให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อ

3.8 เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ บางคนว่างอยู่ก็ไม่ช่วยให้บริการ การแบ่งแยกหน้าที่ทำให้คนทำงานก็ทำไม่ คนว่างก็ว่างจริง ๆ

3.9 ไปติดต่องานเวลา 08.49 น. เจ้าหน้าที่ไม่พร้อมให้บริการ ยังกินข้าวอยู่เลย ต้องรอถึง 09.00 น.

3.10 มีปัญหาเรื่องการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลของ ส่วนงานต่าง ๆ

3.11 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เพราะ

ข้อเสนอแนะ สำนักงานประกันสังคมควรสรรหาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพด้านงาน บริการเข้ามาทำงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทุก คนรวมทั้งเจ้าหน้าที่ 1506 ให้รู้ระบบงานทั้งระบบรวมทั้งให้เข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถ ให้คำปรึกษาที่ชัดเจนถูกต้องอธิบายและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดีเป็นมาตรฐาน เดียวกัน จัดอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ทักทาย สอบถาม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ใส่ใจตอบข้อซักถามด้วยความเป็นกันเอง สอบถามทวนความ เข้าใจกับผู้ฟังให้แน่ชัดว่าเข้าใจตรงกัน พุดจาดี นุ่มนวล สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายให้ละเอียดชัดเจน ทำงาน ให้คล่องแคล่วว่องไว ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ประณีประนอม ทำตัวให้เป็นที่น่าไว้วางใจแก่ผู้มาติดต่อในการขอ คำแนะนำ ให้บริการแบบใจเขาใจเรา จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำที่จุดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าของ สำนักงานซึ่งเป็นจุดสำคัญของการให้บริการเพื่อคอยต้อนรับให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสารในเบื้องต้นแก่ผู้ มาติดต่อ โดยคัดสรรบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์มีจิตบริการและรอบรู้งานทุกด้าน ไม่ควรใช้เจ้าหน้าที่ใหม่ เด็ก ฝึกงาน หรือพนักงานชั่วคราวประจำ ณ จุดนี้เด็ดขาด ให้เจ้าหน้าที่ที่พึงระลึกไว้เสมอว่าผู้มาติดต่อเป็นเจ้านาย ต้องให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อที่อยู่ตรงหน้าเป็นลำดับแรกโดยพักคุยเรื่องส่วนตัวไว้ก่อนหรือพักงานที่ตนเอง กำลังทำอยู่ไว้ก่อน สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อทุกคนให้ได้ พัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศแก่ เจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในการให้บริการทาง อินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้ อบรมเจ้าหน้าที่เรื่องความสามัคคีด้วยเพื่อให้งานในภาพรวมของสำนักงานออกมาดี ขึ้น สำนักงานประกันสังคมควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำที่สถานพยาบาลเพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตน ให้ทราบสิทธิ

การประเมินเพื่อขึ้นเงินเดือนเจ้าหน้าที่ควรให้บุคคลภายนอก เช่น ผู้ประกันตน มีส่วนร่วมในการ ประเมินด้วย ควรพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ที่บริการไม่ได้ออกจากงานเพราะทำให้สำนักงานเสียภาพพจน์ อีกทั้งยังมี คนที่พร้อมให้บริการและต้องการทำงานอยู่อีกจำนวนมาก และควรมีหน่วยงานรับแจ้งข้อร้องเรียนการ ให้บริการที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร

4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการให้บริการเป็นเรื่องที่ สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 71 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยปัญหาที่พบมีดังต่อไปนี้

4.1 ความล่าช้าเรื่องการตรวจเอกสาร การพิจารณาจ่ายประโยชน์ทดแทนใช้เวลานาน การจัดส่ง เอกสารบัตรรับรองสิทธิซ้ำ รอชำระเงินสมทบนานมาก ขั้นตอนการเบิกเงินที่สำรองจ่ายไปคืนควรปรับปรุง รอ รับเงินที่สำรองจ่ายไปคืนนานนับเดือนกว่าเจ้าหน้าที่จะโอนเข้าบัญชีให้ ทั้ง ๆ ที่เอกสารครบถ้วน

4.2 การขอคำปรึกษาหารือในเรื่องที่สงสัยต้องเข้าคิวรอเสียเวลา ควรมีช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่านี้

4.3 เงินสงเคราะห์บุตรที่โอนเข้าบัญชีธนาคารควรกำหนดวันโอนเงินให้แน่ชัด

4.4 บริการไม่สะดวกรวดเร็ว เวลาไปติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานานมาก

4.5 เจ้าหน้าที่พบปัญหาข้อผิดพลาดข้อบกพร่องหรือไม่ครบถ้วนของเอกสารที่นายจ้างหรือผู้ประกันตนนำส่ง ดำเนินการต่อไม่ได้ก็ทิ้งเรื่องไว้โดยที่ไม่ได้แจ้งให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนทราบ

4.6 การสอบปากคำผู้ประกันตนที่ขอเบิกเงินที่ตนเองสำรองจ่ายกรณีฉุกเฉินไปคืน ผู้ประกันตนถูกเจ้าหน้าที่คาดคั้นเหมือนเป็นผู้ร้ายฆ่าคนตาย บันทึกถ้อยคำทวนจนผู้ประกันตนไม่เข้าใจ

4.7 หากสำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนเป็นเงินสดในทุกกรณีจะสะดวกกว่า

4.8 รอรับเงินสดนานเป็นชั่วโมง ให้ส่งรณาคดีให้ก็ช้าเป็นอาทิตย์กว่าจะได้ทั้งที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน

4.9 การจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รอรับใบเสร็จนานมาก ๆ ประกอบกับแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ไม่ได้รับวันที่นอนเป็นคนไข้ในทำให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ต้องกลับไปขอเอกสารเพิ่มจากทางโรงพยาบาลซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากมาก

4.10 ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ใช้เอกสารประกอบมากเกินไป ขั้นตอนการแจ้งเข้า ขอทำบัตรใหม่ เปลี่ยนบัตร หรือเปลี่ยนสถานพยาบาลล่าช้าเป็นปี และพบข้อผิดพลาดบ่อย เช่น นายจ้างส่งเรื่องแจ้งลูกจ้างเข้าตามแบบ สปส.1-03 แล้วและลูกจ้างได้รับบัตรแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ยังส่งหนังสือไปทวงให้แจ้งเข้าอีก ลูกจ้างบางคนทำงานเป็นปียังไม่ได้รับบัตรรับรองสิทธิในขณะที่บางคนเข้าใหม่ไม่ถึงเดือนได้รับบัตรรับรองสิทธิก่อน และมีปัญหาในขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร พอนายจ้างไปตามเจ้าหน้าที่ก็บอกจัดส่งให้แล้วทั้งที่ลูกจ้างยังไม่ได้รับ

4.11 ขั้นตอนการอุทธรณ์เรื่องการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานใช้เวลานานเป็นปี

4.12 การติดต่อกานควรใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว ไม่จำเป็นต้องใช้พยาน เพราะเคยโดนเจ้าหน้าที่ไล่ให้ไปหาใครก็ได้เป็นพยานมาแล้ว

4.13 จุดบริการอยู่คนละชั้น ไม่สะดวก

4.14 บางแห่งไม่มีบัตรคิวทำให้ผู้มาติดต่อไม่ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง มีการกดคิวซ้ำซ้อนให้กรณีติดต่อหลายเรื่องแต่ผู้ติดต่อไปไม่ทันตามคิวที่ได้ทำให้ต้องรอคิวใหม่ บางแห่งเครื่องออกบัตรคิวเสียบ่อย

4.15 เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารให้ตรวจสอบซ้ำ ๆ หลายครั้ง บริษัทฯยืนยันว่าได้้นำส่งเอกสารให้แล้ว เจ้าหน้าที่ก็ยังมีหนังสือมาแจ้งให้ยื่นเอกสารใหม่

4.16 เจ้าหน้าที่ทำเอกสารสูญหายบ่อย ทำงานผิดพลาดบ่อย ทำให้ต้องลำบากแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลซ้ำหลายครั้ง

4.17 มีป้ายแนะนำวิธีการกรอกเอกสารน้อยมาก ไม่มีคำอธิบายขั้นตอนการติดต่อ

4.18 ควรลดภาระผู้ประกันตนเรื่องเงินสำรองจ่าย เพราะขั้นตอนที่ต้องให้ผู้ประกันตนสำรองจ่ายแล้วเดินเรื่องเบิกคืนค่าทันตกรรมในภายหลังไม่สะดวกเท่ากับการให้สถานพยาบาลเรียกเก็บโดยตรงกับสำนักงานประกันสังคม และควรให้เบิกได้ตามที่จ่ายจริง เนื่องจากผู้ป่วยบางคนไม่มีเงินจ่ายและพบปัญหาการ

เบิกเงินคืนกรณีทันตกรรมคือเงินสำรองจ่ายไปไม่ก็รื้อยบาทแต่ผู้ประกันตนต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมถึง 2 ครั้ง

4.19 เหตุใดแม่ลูกอ่อนต้องลำบากอุ้มลูกไปเดินเรื่องขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรที่สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเองพร้อมสามี ควรมอบอำนาจให้สามีหรือผู้รับมอบอำนาจไปเดินเรื่องแทนก็พอ

4.20 พบปัญหาติดขัดในการประสานข้อมูลระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ในหน่วยงานเดียวกัน รวมทั้งมีปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานต่างท้องที่ทำงานล่าช้า

4.21 การเปลี่ยนบัตรรับรองสิทธิเจ้าหน้าที่บอกว่าแจ้งขึ้นทะเบียนที่ใดต้องไปติดต่อขอเปลี่ยนที่นั่น สำนักงานประกันสังคมควรเชื่อมโยงข้อมูลให้ผู้ประกันตนสามารถติดต่อเปลี่ยนได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวก

4.22 การบันทึกข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของผู้ประกันตนล่าช้าทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

4.23 การตรวจสอบข้อมูลผ่าน 1506 กับการตรวจสอบข้อมูลที่สำนักงานประกันสังคมบางครั้งข้อมูลไม่ตรงกัน

4.24 กรณีว่างงานควรให้ผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนสามารถยื่นเรื่องขึ้นทะเบียนหรือรายงานตัวได้ที่หน่วยบริการทุกแห่งของสำนักงานประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามขอขอบคุณสำนักงานประกันสังคมที่มีเจตนาปรับปรุงบริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่เหมาะสมกับบริการเช่นนี้เป็นอย่างมาก สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสถาบันการเงิน พัฒนาการให้บริการให้ทัดเทียมกับเอกชนให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทุกหน่วยบริการ ขยายการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ให้มากที่สุด ปรับปรุงขั้นตอนการรับ/จ่ายเงินสมทบ ณ สำนักงาน ให้มีคุณภาพขึ้นรวดเร็วขึ้นอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น ลดขั้นตอนให้กระชับ ลดเอกสารที่ใช้ ลดความผิดพลาดของงาน ลดระยะเวลารอคอย เน้นความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ปรับปรุงศักยภาพของระบบการให้ความช่วยเหลือและจำนวนเงินที่ให้ ออกบัตรรับรองสิทธิให้ตรงเวลาระบุโรงพยาบาลที่เลือกให้ถูกต้อง ปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารไม่ให้สูญหาย เพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารที่สถานประกอบการต่าง ๆ ส่งไปให้และดำเนินการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ควรปรับปรุงจุดกดบัตรคิวแบบอัตโนมัติให้ผู้มาติดต่อสามารถกดคิวได้เองเหมือนธนาคาร ปรับปรุงบริการให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ปรับปรุงแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้เห็นได้ชัดเจนมีตัวอย่างประกอบพร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยแนะนำเพิ่มเติม ควรให้บริการที่จบแล้วเสร็จภายในครั้งเดียวโดยไม่ต้องให้เสียเวลาเดินทางไปติดต่อหลายครั้ง กรณีที่ขาดเอกสารใดก็ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์หรือทางโทรสาร และเมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่จัดส่งเงินให้ทางไปรษณีย์ธนาณัติหรือโอนเข้าบัญชีธนาคารให้ เป็นต้น เมื่อผู้ประกันตนประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ควรช่วยประสานงานให้ทั้งการประสานงานในหน่วยงานเดียวกันและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะเรื่องสถานที่โดยรวมเป็นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 61 ของหน่วยบริการทั้งหมด ปัญหาที่พบคือ

5.1 สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไปมาลำบาก ไม่มีรถประจำทาง ห่างไกลแหล่งชุมชน สำนักงานอยู่ชั้น 3 เดินขึ้นลงลำบาก พื้นที่ให้บริการคับแคบ อัดอัด ไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นสัดส่วน โต๊ะเจ้าหน้าที่อยู่ติดกันจนผู้มาติดต่อดูไม่ออกว่าต้องยื่นเอกสารตรงไหน โต๊ะสำหรับผู้มาติดต่อกรอกเอกสารไม่พอ เก้าอี้สำหรับแขกนั่งคอยไม่เพียงพอ ไม่มีมุมพักผ่อนที่สบาย ๆ ผู้มาติดต่อจำนวนมากต้องยืนคายนาน บางครั้งคนล้นจนต้องออกไปรอข้างนอกห้องทำให้ไม่ได้ยินเวลาถึงคิว รอลิฟท์นาน บันไดแคบ ไม่มีทางลาดและห้องน้ำสำหรับผู้พิการที่จอดรถไม่พอจนต้องจอดซ้อนคันทำให้ไม่เป็นระเบียบ บางแห่งผู้ไปติดต่องานถูกพนักงานรักษาความปลอดภัยห้ามมิให้นารถยนต์เข้าไปจอดแต่กันที่ไว้ให้เจ้าหน้าที่หรือคนรู้จักจอดทำให้ผู้ไปติดต่องานได้รับความลำบาก ต้องมีคนขับรถไปด้วย ไม่มีหลังคาหรือต้นไม้บังแดด ไม่มีอาคารสถานที่เป็นของหน่วยงานเอง ไม่มีบริการน้ำและเครื่องดื่ม

5.2 องค์กรไม่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีล้าสมัย ใช้วิธีให้เจ้าหน้าที่คอยเรียกชื่อบางครั้งผู้มาติดต่อไม่ได้ยินเสียง เจ้าหน้าที่ก็เหนื่อยเลยไม่ค่อยยิ้ม

5.3 สายด่วน 1506 ไม่ด่วนอย่างที่โฆษณา โทรติดยาก บอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ตอบแบบกำปั้นทุบดิน ให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่ชัดเจน รับแล้วโอนสายนานมากกว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการทราบ ไม่มีสายตรงสำหรับขอรับคำปรึกษา

5.4 โทรศัพท์ติดต่อยาก โทรติดแต่ไม่มีคนรับสาย รอรับสายนาน มีการโอนสายไปมา โอนสายแล้วสายหลุดต้องต่อใหม่ บางครั้งโทรติดแล้วแต่พอดเลขหมายภายในที่ต้องการติดต่อแต่สายหลุดไปเลย กรณีสายภายในไม่ว่างระบบโทรศัพท์ไม่ได้โอนสายกลับไปทีโอเปอเรเตอร์เพื่อโอนสายภายในใหม่ ทำให้ต้องโทรใหม่หลายครั้งมากกว่าจะได้พูดกับเจ้าหน้าที่เปลืองค่าโทรศัพท์ ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ

5.5 ช่องให้บริการมีน้อย จุดประชาสัมพันธ์อยู่ด้านใน ไม่สะดวก ทางเข้ารับบัตรคิวแคบ

5.6 ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ไม่มีป้ายบอกว่าติดต่อเรื่องอะไรไปตรงไหน อ่านป้ายแล้วค่อนข้างสับสน ไม่มีป้ายระบุว่าโต๊ะใดให้บริการด้านใดทำให้ผู้มาติดต่อต้องถามไปตลอดทางว่าจะติดต่อเรื่องนี้ให้ไปโต๊ะไหน

5.7 ห้องน้ำเก่า ชำรุด ไม่สะอาด มีด มีกลิ่นขยะ

5.8 ไม่มีจุดบริการกรอกข้อมูลให้กรณีผู้มาติดต่อเขียนหนังสือไม่ได้ ไม่มีร้านจำหน่ายอาหารและไม่มีบริการถ่ายเอกสารให้แก่คนที่ไปติดต่อ

5.9 ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้าและขัดข้องบ่อยทำให้เสียเวลา แบบฟอร์มต่าง ๆ ของประกันสังคมดาวน์โหลดแล้วแก้ไขหรือจัดเก็บข้อมูลไม่ได้ ใช้งานไม่ได้กับทุกโปรแกรม และพบปัญหาการเข้าดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เมื่อก่อนเคยเข้าได้แต่พอสำนักงานประกันสังคมปรับเปลี่ยนระบบก็ไม่สามารถเข้าดูได้อีกเพราะชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

5.10 เริ่มเปิดให้บริการช้า กว่าเจ้าหน้าที่จะเปิดระบบออนไลน์และพร้อมให้บริการ ทำให้ผู้มาติดต่อต้องรอถึง 09.00 น. เปิดให้บริการไม่ตรงต่อเวลาไม่เหมือนเอกชน การเปิดให้บริการเฉพาะในวันและเวลาราชการไม่สะดวกในการติดต่อเพราะผู้ประกันตนต้องทำงาน

5.11 หนังสือพิมพ์ที่จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อมีแต่ฉบับเก่า ๆ ที่ผ่านมาแล้วทุกครั้ง ไม่ทราบว่าฉบับใหม่ไปไหน

ข้อเสนอแนะ สำนักงานประกันสังคมควรจัดหาสถานที่ก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่เพื่อรองรับการให้บริการในอนาคต สถานที่ควรตั้งอยู่ในเมือง จุดที่ให้บริการควรอยู่ชั้นล่างเพื่อความสะดวกในการติดต่อ ปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตกแต่งอาคารสถานที่ให้สวยงามสะอาดตา โดยเฉพาะเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ มีทางลาดและห้องน้ำสำหรับคนชราและผู้พิการ ขยายพื้นที่รับแขกและพื้นที่ให้บริการให้สามารถรองรับผู้มาติดต่องานได้เพียงพอ ขยายทางเข้าให้กว้างขึ้น จัดทำแผนผังโครงสร้างองค์กร มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการพร้อมทั้งป้ายให้คำแนะนำในการติดต่องานที่เห็นได้ชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูลให้ทันสมัย นำเชื่อถือ นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ทันกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีในท้องตลาดที่ก้าวหน้าไป เพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น เช่น เพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการ แยกช่องที่ให้บริการเฉพาะสำหรับผู้ประกันตนตามมาตราต่างๆ ควรเปิดให้บริการตรงเวลาตามเวลาราชการไม่ควรเปิดให้บริการสาย และควรขยายเวลาให้บริการโดยเปิดเร็วขึ้นจาก 08.30 น. เป็น 08.00 น. เปิดให้บริการช่วงพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับเวলাกันให้บริการ ผ่อนผันการให้บริการหลังเลิกงานหากยังมีผู้มาติดต่อรอคิวอยู่ เปิดให้บริการในวันหยุดทั้งวันหยุดธรรมดาและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพิ่มสาขาให้บริการให้มากขึ้น เปิดให้บริการทุกอำเภอ และในท้องที่หรือชุมชนห่างไกลรวมทั้งในห้างสรรพสินค้า เปิดให้บริการทุกวันตามเวลาเปิด/ปิดของห้างกรณีที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ เพิ่มเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ และควรมีระบบการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าเลขหมายโทรศัพท์ที่มีอยู่ใช้งานได้หรือไม่ เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลาหรือไม่ หากพบว่าการบริการทางโทรศัพท์มีข้อบกพร่องต้องรีบแก้ไขทันที หากพบว่าการให้บริการทางโทรศัพท์คู่สายไม่เพียงพอควรจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่มาให้บริการเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องโทรศัพท์ติดต่อยากให้หมดไปหรือให้ปัญหานี้ลดน้อยลงให้มากที่สุดและเร็วที่สุด

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมโดยเฉพาะเรื่องสถานที่โดยรวมเป็นเรื่องที่สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 61 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

6.1 เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเสียงตามสายตามชุมชนต่าง ๆ เช่น ตลาดนัด โรงพยาบาล และสถานที่ราชการ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทุกกรณีทั้งกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมให้ถึงกลุ่มเป้าหมายในทุกระดับชั้นทุกหมู่บ้านทุกชุมชนย่อย เพื่อให้ผู้ประกันตนทราบว่าตนเองมีสิทธิอะไรบ้างและเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าคุ้มค่ากับการส่งเงินสมทบต่อโดยสมัครใจหรือไม่ และเพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงความสำคัญ

รวมทั้งประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและสมัครเป็นผู้ประกันตน ชี้แจงเงื่อนไขขั้นตอนการขอรับประโยชน์ให้ละเอียด

6.2 สร้างความเข้าใจแก่ผู้ประกันตนและสังคมให้มากในเรื่องสิทธิจากบัตรประกันสังคมกับบัตรทอง เรื่องคุณภาพยา รวมทั้งเรื่องที่คุณป่วยคิดว่าแพทย์ตรวจไม่ละเอียดหรือแพทย์ล่าเอียงไม่ดูแลผู้ป่วยประกันสังคมดีเท่าผู้ป่วยที่จ่ายเงินเอง เป็นต้น

6.3 เผยแพร่กรณีศึกษาที่เป็นปัญหาของประกันสังคมให้นายจ้างเป็นตัวแทนแจ้งให้ลูกจ้างได้รับทราบ

6.4 จัดส่งเอกสารแจ้งข่าวแก่สถานประกอบการทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ แจ้งข่าวให้ทันการณ์ แจ้งให้นายจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนมีผลบังคับใช้

6.5 ชี้แจงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในภาพรวมไปยังสถานประกอบการทุก 3 เดือน ชี้แจงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนรายบุคคลไปยังผู้ประกันตนโดยตรงที่บ้านเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องให้ผู้ประกันตนสามารถเปิดอ่านได้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ประกันตนจำนวนมากเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อให้ผู้ประกันตนแต่ละคนทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนโดยเฉพาะสิทธิกรณีชราภาพว่าขณะนี้เงินสะสมอยู่เท่าใดแล้ว และต้องจ่ายเงินสมทบอีกเท่าใดจึงจะมีสิทธิรับบำนาญชราภาพซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากและเป็นเรื่องที่คุณประกันตนทุกคนต้องการทราบ

6.6 จัดส่งแผ่นพับหรือวารสารไปถึงสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มความถี่ในการผลิตและจัดส่งวารสารประกันสังคม เพื่อให้นายจ้างและผู้ประกันตนได้ทราบข่าวความเคลื่อนไหวตลอดเวลา และสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับการตอบข้อหารือประเด็นต่างๆ ให้ทราบทั่วกัน โดยจัดส่งให้ถึงผู้รับโดยไม่ล่าช้า ทุกวันนี้สถานประกอบการได้รับวารสารช้ามาก นายจ้างและผู้ประกันตนจึงได้อ่านแต่วารสารของเดือนที่ผ่านมาแล้ว เช่น วารสารของเดือนกุมภาพันธ์ได้รับเดือนเมษายน เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารควรละเอียดชัดเจนรวดเร็วเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์และใช้ภาษาที่ง่ายแก่การเข้าใจ ปรับปรุงที่อยู่ในการจัดส่งวารสารให้เป็นปัจจุบัน ตัดที่อยู่ที่ย้ำกันออกเพื่อไม่ให้ส่งไปที่เดียวกันซ้ำ ๆ หลายฉบับ รวมทั้งตัดรายชื่อสถานประกอบการที่มีที่อยู่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ไม่มีผู้รับตามเจ้าหน้าที่ออกจากระบบการจัดส่งเอกสารในครั้งต่อไป

6.7 แจ้ง SMS เข้าโทรศัพท์มือถือเพื่อเตือนให้ผู้ประกันตนรายบุคคลทราบถึงสิทธิต่าง ๆ และเพื่อประกอบการตัดสินใจในการรักษาสิทธิของตนเอง

6.8 จัดทำคู่มือข้อแนะนำและข้อบังคับตามกฎหมายแจกนายจ้างทุกปี จัดทำคู่มือคำนวณเงินบำเหน็จบำนาญชราภาพให้แก่ผู้ประกันตนทุกคน

6.9 จัดอบรมสัมมนาบุคลากรของสถานประกอบการเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เวียนจัดอบรมไปตามอำเภอต่าง ๆ บ้าง ไม่ใช่จัดอบรมแต่ที่อำเภอเมือง สับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานประกอบการที่ได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจงเพื่อไม่ให้ซ้ำเดิม ออกประกันสังคมเคลื่อนที่เข้าไปตรวจเยี่ยมสถานประกอบการหรือจัดส่งเจ้าหน้าที่สัญจรเข้าไปประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในสถานประกอบการบ่อยๆ เพื่อสร้างความใกล้ชิดกับผู้ประกันตน ซึ่งการดำเนินการเช่นนี้จะเข้าถึงผู้ประกันตนได้มากกว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร

แผ่นพับหรือซีดี ให้ฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการมาเรียนรู้งานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมเป็นระยะ ๆ

6.10 พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เผยแพร่ความรู้ในรูปแบบนิทานภาพเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การเข้าใจของคนทุกระดับชั้น มีการจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้ร่วมสนุกเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

6.11 พัฒนาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตให้กระชับและรวดเร็วทันการณ์กว่านี้ ทุกวันนี้ข่าวทางหนังสือพิมพ์ยังเร็วกว่า

7. ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นอันดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 17 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยพบปัญหา ดังต่อไปนี้

7.1 ต้องการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตแต่ระบบช้ามาก อีเมลล์ติดต่อไม่ได้ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไม่เป็นปัจจุบัน การส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยมาก

7.2 การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการทางอินเทอร์เน็ตมีการเลือกสถานพยาบาลแล้วแต่ข้อมูลในระบบไม่เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบข้อมูลจากสาขาอื่นไม่ได้นอกจากสาขาที่ขึ้นทะเบียน บางครั้งต้องแจ้งซ้ำโดยแจ้งทั้งทางอินเทอร์เน็ตและยื่นเอกสารซ้ำ

7.3 ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ต้องการจ่ายเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เหมือนเซเว่นอีเลฟเว่น

7.4 การเข้าถึงเพื่อติดต่อกับประกันสังคมค่อนข้างลำบาก ต้องการติดต่อกับประกันสังคมผ่านเทศบาลหรือที่ว่าการอำเภอเพราะไม่ต้องการเสียเวลาเดินทางไปจังหวัด

7.5 แบบฟอร์มในการจ่ายเงินสมทบผ่านธนาคารค่อนข้างสับสน

7.6 ควรให้ส่งข้อมูลทางอีเมลล์ได้

ข้อเสนอแนะ สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงการให้บริการเป็นบริการเชิงรุกให้มากขึ้นโดยเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เพียงพอและสะดวก เช่น เพิ่มช่องทางให้บริการรับชำระเงินผ่านธนาคารหรือหักบัญชีธนาคารได้ทุกธนาคาร เพิ่มวันให้บริการนอกสถานที่ของหน่วยบริการเคลื่อนที่ เปิดให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกงานเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยลดการใช้เอกสารให้น้อยลง ให้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายความเร็วสูงเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเปิดอบรมการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านอินเทอร์เน็ตแก่นายจ้างหรือผู้ประกอบการที่สนใจอย่างต่อเนื่อง

8. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยเฉพาะเรื่องการให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรมได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอันดับ 8 คิดเป็นร้อยละ 12 ของหน่วยบริการทั้งหมด โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

8.1 ผู้ประกันตนต้องการได้รับการบริการจากสำนักงานประกันสังคมอย่างเสมอภาคทั่วถึงเท่าเทียมยุติธรรมมีมาตรฐานเดียวกัน เชื่อถือได้ ตรวจสอบได้ ต้องการได้รับความเป็นธรรมในทุก ๆ เรื่อง

8.2 สำนักงานประกันสังคมควรฟังเสียงประชาชนที่ประกันตนเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตน ปรับปรุงสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองให้ครอบคลุมและเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนไม่ว่าจะเป็นข้าราชการของรัฐหรือลูกจ้างเอกชน

8.3 สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มการตรวจตราบริเวณประตูทางเข้าออกสำนักงานอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งติดกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย

2. การสอบถามความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน

ผลการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมในช่วงเดือน เมษายน 2555 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9,699 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม

ผลการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจาก 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องแผนผังขั้นตอนคิวและความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่รอบรู้ยิ้มแย้มและเต็มใจบริการ เรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เรื่องการให้บริการโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรม และเรื่องสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสม พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.64 โดยมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องแผนผังขั้นตอนคิวและความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่รอบรู้ยิ้มแย้มและเต็มใจบริการ และเรื่องสิทธิประโยชน์มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การให้บริการช่องทางอื่น ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมด้านการให้บริการช่องทางอื่น ๆ จาก 6 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เรื่องการให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี เรื่องการให้บริการผ่านไปรษณีย์ เรื่องการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น เรื่องการให้บริการผ่านหน่วยเคลื่อนที่ และเรื่องการให้บริการของสถานพยาบาล พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่องทางอื่น ๆ ในระดับพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในระดับพอใจมาก รองลงมาคือเรื่องการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่นในระดับพอใจ ทั้งนี้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการของสถานพยาบาลน้อยที่สุดในระดับพอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยสอบถามความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ประกันภัย เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ในหน่วยบริการที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย พบปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมไม่พึงพอใจและแนวทางแก้ไขสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ผู้ประกันตนไม่พอใจที่รอคิวนาน และต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็วกว่านี้

แนวทางแก้ไข: เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ ควรประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นำส่งเงินสมทบผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรืออินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น รณรงค์ให้ผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือประสบอันตรายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน และกรณีบำเหน็จชราภาพ ให้ยื่นเอกสารหลักฐานพร้อมสำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อให้เจ้าหน้าที่วินิจฉัยและสั่งจ่ายเงินผ่านธนาคารไปใน ๕ วันทำการ โดยให้ผู้แทนนายจ้างรวบรวมมายื่น หรือส่งทางไปรษณีย์ได้โดยผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง เปิดให้บริการช่วงพักเที่ยงช่วยลดความแออัดในช่วงเวลาปกติ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงแบบการทำงานให้เป็นเชิงรุกมากขึ้นโดยออกไปให้บริการจ่ายค่าคลอดบุตรข้างเตียง รวมทั้งออกไปให้บริการรับชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 นอกสถานที่

1.2 การให้บริการงานมาตรา 40 นอกสถานที่ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงาน เนื่องจากการระดมเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งลงพื้นที่ คงเหลือเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ณ สำนักงานน้อยลง เจ้าหน้าที่ที่เหลืออยู่จึงต้องรับภาระงานในปริมาณที่มากขึ้นกว่าปกติ

แนวทางแก้ไข: ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ประกันตนมาตรา 40 นำส่งเงินสมทบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1 พบปัญหาเจ้าหน้าที่น้อย เจ้าหน้าที่บางคนไม่ยิ้มแย้ม ใช้อารมณ์ ใช้น้ำเสียงห้วน ไม่สนใจสอบถามผู้มาติดต่อให้ละเอียดทำให้เกิดการเข้าใจผิดกันขึ้น ประกอบกับเจ้าหน้าที่ได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวของงานประกันสังคมล่าช้าทำให้ไม่สามารถตอบคำถามได้

แนวทางแก้ไข: จัดประชุมเจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อชี้แจงแนวปฏิบัติใหม่ๆ ให้ทราบและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งระดมสมองเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันแทนการแจ้งเวียนแนวปฏิบัติใหม่เพียงอย่างเดียว จัดการสำรวจความคิดเห็นผู้มารับบริการเป็นระยะ ๆ และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงบริการเพื่อลดข้อร้องเรียน และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ด้วยการติดคำขวัญ “สบตา ยิ้มแย้ม ทักทาย”

2.2 ปัญหาที่พบ คือ งานมาตรา 40 เป็นงานสำคัญ และนับวันแต่จะเพิ่มปริมาณงานมากขึ้น ขณะนี้มีลักษณะเป็นเพียงงานฝาก ไม่มีเจ้าหน้าที่หลักในการดำเนินการ

แนวทางแก้ไข: ควรปรับโครงสร้างเพิ่มงานมาตรา 40 ในระดับจังหวัด เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลัก ซึ่งเจ้าหน้าที่เองก็ต้องปรับตัวทำงานทั้งในเชิงรับและเชิงรุกมากขึ้น

3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

3.1 ปัญหาสถานที่ตั้งอยู่ไกลจากที่ชุมชน การเดินทางไปมาไม่สะดวก อาคารเก่า อุปกรณ์ตกแต่งภายในเก่า อาคารบางส่วนชำรุด ห้องน้ำมีจำนวนน้อยและไม่ค่อยสะอาด อุปกรณ์ในห้องน้ำบางส่วนชำรุด ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ป้ายหน้าสำนักงานชำรุด ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีลิฟท์และทางลาดสำหรับผู้พิการ ไม่มีบริการถ่ายเอกสาร

แนวทางแก้ไข: ปรับปรุงสภาพลักษณะ ซ่อมแซมอาคาร ทาสีใหม่ เปลี่ยนอุปกรณ์ตกแต่งใหม่ ปรับปรุงห้องน้ำและกำจัดให้แม่บ้านดูแลความสะดวกของห้องน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น จัดจ้างทำป้ายบอกทางเพิ่มเติม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ใหม่ ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมนำรถส่วนตัวไปจอดด้านนอกหรือด้านหลังเพื่อเว้นที่จอดรถด้านหน้าไว้ให้แก่ผู้มาติดต่อ ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยดูแลให้ผู้มาติดต่อสำนักงานประกันสังคมเท่านั้นที่สามารถนำรถเข้ามาจอดภายในบริเวณสำนักงานได้ พิจารณาให้บริการถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาติดต่อตามความจำเป็น จัดตั้งสำนักงานสาขาในที่ชุมชนในเมืองและสำนักงานสาขาต่างอำเภอมากขึ้น

3.2 พบปัญหาระบบ online ช้าและหลุดบ่อย เครื่องออกบัตรคิวช่วยจัดคิวได้ไม่ครอบคลุมทุกงาน เปิดให้บริการช่วงเที่ยงแต่ปิดเครื่องปรับอากาศทำให้อึดอัดอากาศไม่ถ่ายเท แสงไฟไม่สว่างในบางจุด

แนวทางแก้ไข: ออกแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ใช้อินทราเน็ตนอกเวลาราชการ สร้างบัตรคิวเสริมในบางงาน เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดเวลาที่ให้บริการ เปลี่ยนหลอดไฟที่เสียเพื่อเพิ่มแสงสว่าง

3.3 พบปัญหาโทรศัพท์ติดต่อยากเนื่องจากมีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานน้อย และมีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับใช้ในงานเร่งรัดหนี้เพียงเครื่องเดียวไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยการใช้โทรศัพท์ส่วนตัวในการติดต่อประสานงานราชการเพื่อความคล่องตัว อีกทั้งงบประมาณค่าโทรศัพท์ที่ได้รับก็จำกัดและระบุเลขหมายเครื่องไว้

แนวทางแก้ไข: จัดหาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มให้หน่วยบริการละ 4 เครื่อง เพื่อใช้ในงานประโยชน์ทดแทน งานสมทบ งานทะเบียน และงานมาตรา 40 งานละ 1 เครื่อง พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณค่าใช้บริการรายเดือนไม่น้อยกว่าเดือนละ 500 บาท/เครื่อง หรือเพิ่มวงเงินค่าใช้บริการรายเดือนค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ระบุเลขหมายเครื่อง และขอเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

3.4 พบปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถบันทึกงานบางรายการได้ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบผู้มารับบริการได้ว่าเรื่องจะแล้วเสร็จเมื่อใดหรือผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนจะได้รับเงินเมื่อใด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจเพราะเรื่องค้างเป็นเวลานาน และพบปัญหาความไม่สะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และมาตรา 40

แนวทางแก้ไข: ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้รวดเร็วและทันสมัยเพื่อช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ควรอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยจัดหาเครื่องอ่านบาร์โค้ดให้ใช้ ควรออกบัตรประจำตัวที่มีบาร์โค้ดให้แก่ผู้ประกันตน และควรพัฒนาระบบ online ให้เป็นปัจจุบัน ไม่ต้องรอประมวลผลนานหลายวัน เพื่อลดปัญหาการบันทึกข้อมูลผิดหรือการจ่ายซ้ำ และป้องกันการทุจริตได้ด้วย

4. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

พบปัญหาในการพิจารณาวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีผู้มายื่นขอรับประโยชน์ทดแทนที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าเป็นลูกจ้างหรือไม่ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องส่งเรื่องไปตรวจสอบก่อนซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร และผลการตรวจสอบส่วนมากมักไม่ใช่ลูกจ้างและไม่ใช่มียื่นขอรับประโยชน์ทดแทนจึงไม่มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทน และนับวันจำนวนเรื่องเช่นนี้จะมีมากขึ้นทุกที ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานยากและสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ประกันตนที่รู้สึกว่าการจ่ายเงินสมทบง่ายแต่ขอรับประโยชน์ทดแทนยุ่งยาก

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ป้องปรามการแจ้งเท็จ เพื่อลดปัญหาการฉวยโอกาสเข้ามาเป็นผู้ประกันตนเพื่อแสวงประโยชน์โดยไม่ถูกต้อง ลดปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนจากการถูกตรวจสอบ การรอคอยเรื่องเป็นเวลานาน หรือการถูกปฏิเสธการจ่ายประโยชน์ทดแทน และลดปริมาณเรื่องร้องเรียนลงได้

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

5.1 การจ่ายเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นพบปัญหาการจ่ายเงินสมทบเกินหรือจ่ายซ้ำบ่อยครั้งทำให้ผู้ประกันตนเสียเวลาเดินเรื่องขอคืนเงิน เนื่องจากที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น นอกจากจะสามารถรับชำระเงินเดือนปัจจุบันได้แล้วยังสามารถรับชำระย้อนหลังได้อีก ๑ เดือน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าลูกค้ายื่นส่งเงินสมทบรายนั้นค้างจ่ายเดือนใดบ้าง หากลูกค้ายื่นส่งเงินไม่ถึงเดือนไหนแล้วและต้องการส่งเงินของเดือนใด อาจเกิดปัญหาการจ่ายซ้ำเพราะจำผิดหรือเข้าใจผิดได้ นอกจากนั้นยังพบปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ช้าและมีปัญหาบ่อย โดยเฉพาะช่วงต้นเดือนทำให้ลูกค้ายื่นส่งแล้วจ่ายเงินไม่ได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมีการสับเปลี่ยนบ่อยและไม่ได้รับการอบรมเพื่อความเข้าใจในการใช้งานระบบการรับชำระเงินเดือนของสำนักงานประกันสังคม การจ่ายเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะไม่มีปัญหาเรื่องจำนวนเงินผิด เนื่องจากระบบจะล๊อคจำนวนเงินไว้ แต่การจ่ายผ่านธณัติพบปัญหาจำนวนเงินไม่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไข: ควรกำหนดให้รับชำระเงินเดือน ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้เฉพาะเดือนปัจจุบันเพียงเดือนเดียวเท่านั้น และควรออกบัตรให้แก่ผู้ประกันตนที่ใช้ในการเก็บประวัติการชำระเงิน แบ่งเป็นช่อง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเงินลงชื่อในช่องของเดือนที่ชำระแล้ว เพื่อเป็นหลักฐานและช่วยเตือนความจำให้แก่ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสเสนอว่าสำนักงานประกันสังคมควรแจ้งยอดชำระเงินให้ลูกค้ายื่นส่งว่าต้องจ่ายของเดือนใด และควรออกบัตรประจำตัวให้แก่ผู้ประกันตนเป็นบัตรแข็งมีบาร์โค้ดเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส ลดระยะเวลาในการบันทึกด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน ลดปัญหาความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล และลดปัญหาบัตรชำรุด

5.2 พบปัญหาการบันทึกข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งระบบจะประมวลผลและส่งข้อมูลทันที ทำให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสประสบปัญหาการบันทึกผิดแล้วไม่สามารถแก้ไขได้

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสเสนอให้ปรับการออนไลน์ของข้อมูลให้เป็นแบบประมวลผลทุกเที่ยงคืนเพื่อให้สามารถแก้ไขข้อมูลใหม่ได้หากบันทึกผิด และเห็นด้วยที่สำนักงานประกันสังคมจะปรับระบบหน้าจอการรับชำระเงินให้เหลือแค่เดือนปัจจุบันเพียงเดือนเดียว

5.3 ปัญหาการนำส่งเงินสมทบผ่านธนาคารบางธนาคารทำไม่ได้ เช่น ธนาคารธนาชาติ หรือธนาคารอิสลาม ทำให้นายจ้างบางรายที่มีบัญชีอยู่ที่ธนาคารดังกล่าวไม่สะดวกในการนำส่งเงิน อีกทั้งบางพื้นที่บางอำเภอมีธนาคารให้บริการเพียงบางธนาคารเท่านั้น ธนาคารที่สำนักงานประกันสังคมทำความตกลงไว้ไม่ได้มีสาขาทุกพื้นที่ เจ้าหน้าที่ของธนาคารเปลี่ยนบ่อย อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องบันทึกด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชนอาจประสบปัญหาการบันทึกผิดพลาดได้ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ธนาคารตรวจสอบให้ลูกค้าไม่ได้ว่าผู้มาส่งเงินค้างจ่ายกี่เดือน

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มธนาคารที่ให้บริการงานของสำนักงานประกันสังคมให้ครอบคลุมทุกธนาคาร ควรปรับแบบส่งเงินให้มีบาร์โคทเพื่อความสะดวกในการนำส่งเงิน ตัดปัญหาการบันทึกผิด หรือบางครั้งลูกค้าก็เขียนเลขผิดเอง และควรปรับปรุงระบบให้เจ้าหน้าที่ของธนาคารตรวจสอบให้ผู้มารับบริการได้ว่าค้างจ่ายกี่เดือน และควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางที่หลากหลายของการให้บริการงานของสำนักงานประกันสังคม

5.4 พบปัญหาการจ่ายเงินสมทบโดยหักบัญชีธนาคารของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 กรณีที่เงินในบัญชีไม่เพียงพอ ธนาคารหักบัญชีไม่ได้แต่ผู้ประกันตนไม่ทราบทำให้ถูกตัดสิทธิการเป็นผู้ประกันตน

แนวทางแก้ไข: ควรมีการแจ้งเตือนไปยังผู้ประกันตนให้ทราบทันทีว่าขาดเงินสมทบ และแจ้งให้ผู้ประกันตนทราบว่าต้องชำระเงินดังกล่าวภายในเมื่อใดมิฉะนั้นจะถูกตัดสิทธิ โดยส่งเป็นจดหมายแจ้งเตือนและส่งเป็นข้อความทางโทรศัพท์มือถือ

5.5 พบปัญหาผู้ประกันตนตามมาตรา 39 รายหนึ่งแสดงความคิดเห็นไม่พอใจที่ตนเองมีบัญชีธนาคารอยู่สองแห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพฯ และธนาคารทหารไทย แต่ทั้งสองบัญชีไม่สามารถใช้บริการหักเงินสมทบผ่านธนาคารได้

แนวทางแก้ไข: ควรปรับปรุงเรื่องช่องทางการให้บริการโดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกันตนสามารถหักเงินสมทบผ่านธนาคารได้ทุกธนาคาร

5.6 พบปัญหานายจ้างไม่นิยมใช้บริการผ่าน e-service เนื่องจากมีขั้นตอนยุ่งยากในการสมัครเพื่อขอใช้บริการ ประกอบกับเมื่อทดลองใช้บริการแล้วพบปัญหาข้อมูลล่าช้า ตกหล่น ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่น่าเชื่อถือ และส่งผลถึงสิทธิการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน

แนวทางแก้ไข: การลงทะเบียนครั้งแรกของนายจ้างเพื่อขอใช้บริการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม ควรปรับปรุงหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มส่วนของการขอทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ยังไม่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน นอกเหนือจากส่วนของการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ที่มีชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านแล้วเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการครั้งแรก และ

ควรปรับปรุงระบบการประมวลผลข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วมากกว่านี้ หากเป็นไปได้ควรปรับปรุงให้ข้อมูลออนไลน์เป็นปัจจุบัน ณ เวลานั้นทันที เช่นเดียวกับข้อมูลการฝากถอนเงินของธนาคาร ทั้งนี้ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการ e-service ให้มากขึ้น

5.7 งานบริการ e-service พบปัญหาผู้ให้บริการไม่มั่นใจในระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตต้องรอประมวลผล 2 - 3 วัน ในขณะที่หากผู้ใช้บริการยื่น ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่จะบันทึกให้วันต่อวัน ประกอบกับผู้ใช้บริการสมัครใจที่จะเข้ามาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ สำนักงาน เพราะสามารถสอบถามหรือติดต่อเรื่องอื่น ๆ ได้ด้วย ส่วนการให้บริการ e-payment ติดปัญหาหลายประการ เช่น นายจ้างไม่สะดวกใช้อินเทอร์เน็ต ธนาคารที่นายจ้างมีบัญชีไม่ได้ให้บริการ e-payment งานประกันสังคม การขอรับบริการมีขั้นตอนยุ่งยาก เช่น นายจ้างต้องไปทำความเข้าใจกับธนาคารนั้น ๆ ก่อน มีธนาคารให้เลือกไม่กี่แห่ง ธนาคารที่นายจ้างสะดวกและมีบัญชีอยู่แล้วก็ไม่สามารถทำเรื่องนี้ได้ ผู้ส่งเงินต้องการใบเสร็จทันที แต่ใบเสร็จรับเงินที่ธนาคารเป็นผู้ออกให้จะส่งถึงนายจ้างล่าช้า ไม่มีโลโก้ของสำนักงานประกันสังคม และไม่มีตราครุฑ ทำให้ลูกค้าบางรายไม่เชื่อมั่น และลูกค้าบางรายที่เป็นต่างชาติจำเป็นต้องใช้เอกสารของทางราชการในการยื่นขอต่อวีซ่าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และที่สำคัญคือนายจ้างไม่ต้องการให้อำนาจลูกจ้างในการเข้าไปทำข้อมูลทางการเงินของนายจ้าง

แนวทางแก้ไข: ควรเพิ่มธนาคารที่ให้บริการ e-payment ให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม

5.8 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความเห็นว่าลูกค้าที่มาส่งเงินที่ธนาคารมักไม่ค่อยพอใจที่ต้องกรอกแบบฟอร์มของธนาคารเพื่อประกอบการนำส่งเงินในขณะที่ลูกค้าสามารถยื่นเงินสดพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนได้เลยโดยไม่ต้องกรอกเอกสารใด ๆ หากลูกค้าไปชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม การที่เจ้าหน้าที่ธนาคารต้องบันทึกข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ของลูกค้าอาจเกิดความผิดพลาดและเสียเวลาในการให้บริการ ประกอบกับธนาคารไม่สามารถตรวจสอบให้ลูกค้าได้ว่าลูกค้าส่งเงินถึงเดือนใดแล้ว บางครั้งเจ้าหน้าที่ธนาคารต้องโทรศัพท์ไปที่สำนักงานประกันสังคมเพื่อตรวจสอบข้อมูลให้ บางครั้งลูกค้าต้องเดินทางกลับไปที่สำนักงานประกันสังคมเพื่อตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัดก่อน นอกจากนี้ พบความไม่พึงพอใจของลูกค้ากรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมแนะนำให้มาส่งเงินสมทบประจำปีของกองทุนเงินทดแทนที่ธนาคารแต่เมื่อลูกค้าเดินทางมาถึงธนาคาร ธนาคารไม่สามารถรับชำระได้เนื่องจากไม่ใช้การนำส่งเงินด้วยแบบ กท.23 กท.25ค กท.26ก หรือ กท.26ข ทำให้ลูกค้าไม่พอใจที่ต้องกลับไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมอีกครั้ง

แนวทางแก้ไข: ควรออกใบแจ้งหนี้ที่มีบาร์โคทให้ผู้ประกันตนเพื่อให้ผู้ประกันตนนำมายื่นพร้อมเงินสดที่ธนาคารเพื่อความสะดวกรวดเร็วและไม่ผิดพลาดในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมควรศึกษาข้อมูลให้ละเอียดว่าแบบนำส่งเงินประเภทใดบ้างที่สามารถแนะนำให้ลูกค้าไปส่งเงินที่ธนาคารได้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

6. ด้านการประชาสัมพันธ์

6.1 พบปัญหาผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ไม่ค่อยเข้าใจสิทธิประโยชน์ และมีความลำบากในการนำส่งเงินสมทบรายเดือน

แนวทางแก้ไข: ควรทำสื่อประชาสัมพันธ์ออกทางโทรทัศน์ให้มากขึ้น โดยลงทุนใช้ฟรีเซเตอร์ดังๆ จะได้เป็นที่สนใจของประชาชนทั่วไป และควรจ่ายค่าตอบแทนให้กับเครือข่ายที่ช่วยเก็บรวบรวมเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 มาส่งให้

6.2 นายจ้างส่งเงินสมทบด้วยอัตราเดิมเข้ามาเนื่องจากได้รับแจ้งข่าวสารล่าช้าเกี่ยวกับการปรับลดอัตราเงินสมทบจึงไม่พอใจที่ต้องเดินเรื่องในขั้นตอนของการขอคืนเงินภายหลัง ประกอบกับนายจ้างมีปัญหาลูกจ้าง/ออกงานของบุคลากรบ่อยทำให้ไม่ทราบแนวปฏิบัติงานประกันสังคม

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้รวดเร็วทั่วถึงและทันการณ์ และควรจัดการประชุมชี้แจงงานประกันสังคมให้แก่ นายจ้างรายใหม่และนายจ้างเก่าที่เปลี่ยนบุคลากรใหม่ให้บ่อยครั้งขึ้น

6.3 จากการสอบถามพบว่าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้มีการฝากข่าวประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านทางสถานีวิทยุเอกชนในจังหวัด และได้มีการจัดรายการวิทยุประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุกวันจันทร์ เวลา 18.00 – 19.00 น. แต่เนื่องจากเวลาที่ได้จัดเป็นเพียงช่วงสั้นๆ ข่าวสารข้อมูลจึงอาจจะไม่ทั่วถึง

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรปรับช่วงเวลาในการออกสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เน้นช่วงเช้าก่อนเวลาทำงานและช่วงเย็นหลังเลิกงานให้มากขึ้น เพื่อให้ นายจ้างและผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีข้อเสนอแนะจากนายจ้างว่าสำนักงานประกันสังคมควรติดป้ายประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้เห็นโดยทั่วกัน และฝากเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้ฝ่ายบุคคลไปช่วยประชาสัมพันธ์ต่อ

6.4 พบปัญหาโทรศัพท์ติดต่อประสานงานยากมาก และศูนย์บริการ 1506 บางครั้งให้ข้อมูลผิดพลาดทำให้ผู้ประกันตนเกิดความเข้าใจผิดและไม่พอใจในบางเรื่องๆ ที่เมื่อผู้ประกันตนมารับบริการที่สถานพยาบาลแล้วไม่เป็นไปตามที่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ 1506 ได้บอกแก่ผู้ประกันตนไว้ ส่วนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมก็พบปัญหาเรื่องการให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องของ 1506 หลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยตรง

แนวทางแก้ไข: ควรจัดอบรมชี้แจงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการตอบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ 1506 ที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่พอใจเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกันตนมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมหรือเข้ารับบริการที่สถานพยาบาลตามที่เจ้าหน้าที่ 1506 แนะนำ

7. ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ

7.1 เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลพบปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างในข้อกำหนดระหว่างบัตรทองและบัตรประกันสังคมหลายประการ เช่น กรณีอุบัติเหตุจากรถ บัตรทองมีเงื่อนไขกำหนดไว้ชัดเจนว่าต้องใช้สิทธิพร.ก่อน แต่บัตรประกันสังคมไม่กำหนด หรือกรณีทำร้ายตัวเองบัตรประกันสังคมเบิกไม่ได้แต่บัตรทองครอบคลุม เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ

แนวทางแก้ไข: ควรพิจารณาปรับปรุงเงื่อนไขสิทธิบัตรประกันสังคมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับบัตรทอง

7.2 สถานพยาบาลที่ให้บริการมีเพียงสถานพยาบาลของรัฐเพียงแห่งเดียวแต่มีผู้ป่วยเป็นจำนวนมากทำให้ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการต้องประสบปัญหาหาคิวนาน

แนวทางแก้ไข: โรงพยาบาลได้มีการขยายสาขาออกไปให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก เพื่อลดความแออัดของผู้มาใช้บริการจำนวน 2 สาขา และเปิดให้บริการคลินิกโรคจากการทำงานเป็นการเฉพาะ

7.3 การให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 พบปัญหาเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และปัญหากรณีที่ผู้ประกันตนมาตรา 40 ขอใบรับรองแพทย์ที่รับรองว่านอนพักรักษาตัวเป็นคนไข้ในนั้น ทางโรงพยาบาลไม่มีแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ที่เป็นมาตรฐานในการระบุจำนวนวันนอนพักรักษาตัว

แนวทางแก้ไข: สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกโรงพยาบาล เพื่อความเป็นระเบียบและสะดวกในการกรอกของแพทย์ผู้รักษา

7.4 ปัญหาเรื่องการขอเอกสารจากโรงพยาบาลเพื่อประกอบการใช้สิทธิของผู้ประกันตน เช่น กรณีผู้ทุพพลภาพ เมื่อผู้ป่วยมารักษาจะต้องขอใบรับรองแพทย์ทุกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้ทางโรงพยาบาลมากเกินไป ประกอบกับการขอใบรับรองแพทย์เพิ่มเติมภายหลังทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนงานเวชระเบียนต้องติดตามให้แพทย์ที่รักษาเป็นผู้ลงนามจึงใช้เวลาพอสมควร ส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่พอใจเนื่องจากรอนาน

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสนอให้ทางสำนักงานประกันสังคมช่วยลดเอกสารบางรายการที่ไม่จำเป็น

7.5 ปัญหาข่าวสารการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานล่าช้า เช่น เมื่อสำนักงานประกันสังคมมีแนวปฏิบัติได้ออกมาใหม่ ทางโรงพยาบาลจะไม่ทราบ ทำให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการผู้ประกันตนที่มาใช้บริการได้ไม่เต็มที่ อาจให้คำแนะนำผิด และอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้ รวมทั้งปัญหากรณีที่สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ปรับเปลี่ยนระบบการส่งรายงานการรักษาพยาบาลใหม่โดยให้สถานพยาบาลดาวน์โหลดโปรแกรมมาใช้งานแต่ไม่มีการจัดอบรมชี้แจงทำให้บุคลากรของสถานพยาบาลเกิดความไม่เข้าใจและสับสนหลายประการ

แนวทางแก้ไข: เมื่อมีแนวปฏิบัติออกมาใหม่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสนอแนะว่าขอให้สำนักงานประกันสังคมจัดการประชุมหรืออบรมเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ทราบก่อนที่จะปฏิบัติจริง จะทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ ควรจัดอบรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมและเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลเพื่อเพิ่มความสามัคคีและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

7.6 ปัญหาการส่งข้อมูลการรักษาพยาบาลให้สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์นอกจากจะส่งข้อมูลผ่านระบบแล้วโรงพยาบาลยังต้องส่งเอกสารและฟิล์มเอ็กซเรย์ให้สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ด้วย ซึ่งเป็นการซ้ำซ้อนและไม่ประหยัด การเบิกเงินเพิ่มพิเศษของโรงพยาบาลจากสำนักงานประกันสังคมกรณีโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงต้องใช้เอกสารประกอบหลายรายการทำให้เสียเวลามากเมื่อเทียบกับการเบิกเพิ่มพิเศษจากสปสช. ซึ่งใช้วิธีส่งข้อมูลค่าใช้จ่ายแบบ online อย่างเดียวซึ่งสะดวกรวดเร็วและประหยัดกว่า

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเสนอว่าควรใช้ระบบ e-claim เพียงอย่างเดียวเหมือนการส่งข้อมูลของบัตรทอง หากสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์สงสัยเคสใดเป็นพิเศษสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบเป็นเคส ๆ ไป

7.7 เมื่อสถานพยาบาลมีข้อสงสัยและโทรศัพท์เข้าไปสอบถามที่สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ของสำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ที่รับโทรศัพท์พูดไม่ดี และไม่ใส่ใจให้บริการ

แนวทางแก้ไข: เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลเสนอแนะว่าสำนักงานประกันสังคมควรจัดการอบรมมารยาทในการรับโทรศัพท์ให้แก่เจ้าหน้าที่

7.8 ปัญหาผู้ประกันตนมักไม่พอใจกรณีเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ไม่เท่ากับที่จ่ายไปจริง ไม่พอใจเรื่องที่ต้องสำรองจ่ายกรณีฝากครรภ์ และกรณีทันตกรรมที่เบิกได้น้อย และไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบ่นเวลาซื้อ/นามสกุลในใบเสร็จไม่ถูกต้องเมื่อผู้ประกันตนต้องกลับไปให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแก้ไข

แนวทางแก้ไข: ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรควรคุ้มครองรวมถึงการฝากครรภ์ และควรเพิ่มประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม

7.9 ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ ณ สถานพยาบาล ต้องบันทึกด้วยเลขประจำตัวประชาชนเพียงอย่างเดียว ตรวจสอบด้วยชื่อนามสกุลไม่ได้ ทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลบ่อยครั้ง

แนวทางแก้ไข: ควรปรับปรุงระบบการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลให้เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลสามารถตรวจสอบได้ทั้งจากเลขประจำตัวประชาชนและจากชื่อนามสกุล



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุน
ประกันสังคม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงิน
ทดแทน

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เคยรับบริการงานกองทุนประกันสังคม เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงขอความกรุณาท่านที่เคยรับบริการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่าน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

- 1.1 เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
- 1.2 อายุ () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. ปวช./ปวส./อนุปริญญา () 5.ปริญญาตรี
() 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ไม่เกิน 7,000 บาท () 2. 7,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 13,000 บาท () 4. 13,001 – 16,000 บาท () 5. มากกว่า 16,000 บาท
- 1.5 สถานภาพของท่าน () 1. นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ () 2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 33
() 3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 () 4. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 () 5. ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
() 6. ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะรับเงินแทน () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 จำนวนลูกจ้างในสถานประกอบการ () 1. ไม่เกิน 10 คน () 2. 11 – 50 คน
() 3. 51 – 100 คน () 4. 101 – 200 คน () 5. มากกว่า 200 คน
- 1.7 สถานที่ที่ท่านเคยไปรับบริการ (หากเคยไปรับบริการหลายที่ กรุณาเลือกเพียงแห่งเดียวที่ท่านต้องการให้ความเห็น)
() 1. สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ (โปรดระบุ).....
() 2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (โปรดระบุ).....
() 3. สำนักงานประกันสังคมสาขา (โปรดระบุ).....
- 1.8 ประเภทของงานกองทุนประกันสังคมที่ท่านเคยรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน () 2. เลือก/เปลี่ยนสถานพยาบาล () 3. แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง
() 4. จ่ายเงินสมทบ
() 5. ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน
() 5.1 กรณีเจ็บป่วย () 5.2 กรณีคลอดบุตร () 5.3 กรณีทุพพลภาพ
() 5.4 กรณีตาย () 5.5 กรณีสงเคราะห์บุตร () 5.6 กรณีชราภาพ
() 5.7 กรณีว่างงาน
() 6. รับเงินประโยชน์ทดแทน () 7. ขอรับเงินสมทบคืน () 8. อุทธรณ์
- 1.9 ความถี่ของการรับบริการ () 1. ครั้งเดียว () 2. นาน ๆ ครั้ง () 3. เดือนละครั้ง
() 4. เดือนละ 2 ครั้ง () 5. มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการงานกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม

การให้บริการงานกองทุนประกันสังคม	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จน เกือบไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.1 มีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2.1.3 ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2.1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.1.5 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
2.2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง					
2.2.4 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี					
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน					
2.3.2 มีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์และแบบฟอร์มขอรับบริการ					
2.3.3 มีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด					
2.3.4 สถานที่โดยรวมสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย					
2.3.5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก					
2.4 ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
2.4.1 เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย					
2.4.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน					
2.4.3 การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม					
2.4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.5 ด้านสิทธิประโยชน์					
2.5.1 กองทุนประกันสังคมช่วยให้คุณมีความมั่นคงในชีวิต					
2.5.2 ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านมีสิทธิได้รับ					
2.5.3 สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
2.5.4 แบบฟอร์มขอรับประโยชน์ทดแทนเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการงานกองทุนประกันสังคม	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
3.1 ด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม					
3.1.1 การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
3.1.2 การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี					
3.1.3 การให้บริการผ่านไปรษณีย์					
3.1.4 การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น					
3.1.5 การให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่					
3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม					
3.2.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์					
3.2.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร					
3.2.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี					
3.2.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดประชุมชี้แจง					
3.2.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต					
3.3 ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ					
3.3.1 มีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย					
3.3.2 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
3.3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.3.4 คุณภาพของการให้บริการ					
3.3.5 แพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ.....

.....

.....

.....

4.2 จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินทดแทน

สำนักงานประกันสังคมมีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เคยรับบริการงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงขอความกรุณาท่านที่เคยรับบริการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่าน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

- 1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2 อายุ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. ปวช./ปวส./อนุปริญญา 5.ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. ไม่เกิน 7,000 บาท 2. 7,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 13,000 บาท 4. 13,001 – 16,000 บาท 5. มากกว่า 16,000 บาท
- 1.5 สถานภาพของท่าน 1. นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ 2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 33
 3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 4. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 5. ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
 6. ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะรับเงินแทน 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 จำนวนลูกจ้างในสถานประกอบการ 1. ไม่เกิน 10 คน 2. 11 – 50 คน
 3. 51 – 100 คน 4. 101 – 200 คน 5. มากกว่า 200 คน
- 1.7 สถานที่ที่ท่านเคยไปรับบริการ (หากเคยไปรับบริการหลายที่ กรุณาเลือกเพียงแห่งเดียวที่ท่านต้องการให้เห็น)
 1. สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ (โปรดระบุ).....
 2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (โปรดระบุ).....
 3. สำนักงานประกันสังคมสาขา (โปรดระบุ).....
- 1.8 ประเภทของงานกองทุนเงินทดแทนที่ท่านเคยรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. ขึ้นทะเบียนนายจ้าง 2. แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง 3. รายงานค่าจ้าง
 4. จ่ายเงินสมทบ
 5. ยื่นขอรับเงินทดแทน
 5.1 กรณีประสบอันตราย/เจ็บป่วย 5.2 กรณีสูญเสียอวัยวะ
 5.3 กรณีทุพพลภาพ 5.4 กรณีตาย
 6. รับเงินทดแทน 7. ขอรับเงินสมทบคืน 8. อุทธรณ์
- 1.9 ความถี่ของการรับบริการ
 1. ครั้งเดียว 2. นาน ๆ ครั้ง 3. เดือนละครั้ง
 4. เดือนละ 2 ครั้ง 5. มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ณ สำนักงานประกันสังคม

การให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จน เกือบไม่ พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
2.1 ด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.1 มีแผนผังแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก ไม่ซับซ้อน					
2.1.3 ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2.1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.1.5 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
2.2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง					
2.2.4 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี					
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน					
2.3.2 มีที่นั่งพักคอยพร้อมบริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์และแบบฟอร์มขอรับบริการ					
2.3.3 มีโทรศัพท์สาธารณะ ทางลาด และห้องน้ำสะอาด					
2.3.4 สถานที่โดยรวมสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนและปลอดภัย					
2.3.5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและอำนวยความสะดวก					
2.4 ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
2.4.1 เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2.4.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน					
2.4.3 การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม					
2.4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.5 ด้านเงินทดแทน					
2.5.1 กองทุนเงินทดแทนช่วยให้ท่านมีความมั่นคงในชีวิต					
2.5.2 ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านมีสิทธิได้รับ					
2.5.3 สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
2.5.4 แบบฟอร์มขอรับเงินทดแทนเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจน เกือบไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
3.1 ด้านช่องทางการให้บริการงานประกันสังคม					
3.1.1 การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
3.1.2 การให้บริการผ่านธนาคาร/หักบัญชี					
3.1.3 การให้บริการผ่านไปรษณีย์					
3.1.4 การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส/ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น					
3.1.5 การให้บริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่					
3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม					
3.2.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์					
3.2.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน/อาสาสมัคร					
3.2.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านวารสาร/แผ่นพับ/ซีดี					
3.2.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดประชุมชี้แจง					
3.2.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต					
3.3 ด้านสถานพยาบาลที่ให้บริการ					
3.3.1 มีสถานพยาบาลและเครือข่ายให้เลือกหลากหลาย					
3.3.2 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
3.3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.3.4 คุณภาพของการให้บริการ					
3.3.5 แพทย์/พยาบาลใส่ใจให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ.....

.....

.....

.....

4.2 จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีความประสงค์ขอสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงขออนุญาตท่านสอบถามข้อมูลที่เป็น และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่าน

- 1.1 เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
- 1.2 อายุ () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา
() 3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา () 4.ปริญญาตรี () 5. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 สถานภาพของท่าน () 1. นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจ () 2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 33
() 3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 () 4. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 () 5. ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
() 6. ผู้รับมอบฉันทะรับเงินแทน () 7. เจ้าหน้าที่ สปส. () 8. เจ้าหน้าที่ธนาคาร
() 9. เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ () 10. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส () 11. อื่น ๆ
- 1.5 พื้นที่
() 1. สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ (โปรดระบุ).....
() 2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (โปรดระบุ).....
() 3. สำนักงานประกันสังคมสาขา (โปรดระบุ).....
- 1.6 ประเภทของงานกองทุนประกันสังคมที่ท่านเกี่ยวข้อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน () 2. เลือกลงทะเบียนสถานพยาบาล () 3. แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง
() 4. จ่ายเงินสมทบ
() 5. ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน
() 5.1 กรณีเจ็บป่วย () 5.2 กรณีคลอดบุตร () 5.3 กรณีทุพพลภาพ
() 5.4 กรณีตาย () 5.5 กรณีสงเคราะห์บุตร () 5.6 กรณีชราภาพ
() 5.7 กรณีว่างงาน
() 6. รับเงินประโยชน์ทดแทน () 7. ขอรับเงินสมทบคืน () 8. อุทธรณ์
- 1.7 ประเภทของงานกองทุนเงินทดแทนที่ท่านเกี่ยวข้อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ขึ้นทะเบียนนายจ้าง () 2. แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง () 3. รายงานค่าจ้าง
() 4. จ่ายเงินสมทบ
() 5. ยื่นขอรับเงินทดแทน
() 5.1 กรณีประสบอันตราย/เจ็บป่วย () 5.2 กรณีสูญเสียอวัยวะ
() 5.3 กรณีทุพพลภาพ () 5.4 กรณีตาย
() 6. รับเงินทดแทน () 7. ขอรับเงินสมทบคืน () 8. อุทธรณ์

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....
.....

2.4 ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....
.....
.....
.....

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์

.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....