

คำนำ

สำนักงานประกันสังคม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้เกี่ยวข้อง ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูล จากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๒,๙๖๔ คน และข้าราชการและเจ้าหน้าที่กองวิจัยและพัฒนา สังเกตการณ์และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ระหว่างวันที่ ๑๕ มิถุนายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ จำนวน ๖ จังหวัด ๑๐ หน่วยบริการ

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๕๔ เพื่อให้หน่วยบริการได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในปีต่อไป

สำนักงานประกันสังคม ขอขอบคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานประกันสังคม จังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

กองวิจัยและพัฒนา
สำนักงานประกันสังคม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๘ พฤษภาคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๒,๙๖๔ ราย แบ่งเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา เป็นต้น

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ซึ่งเป็นการสำรวจที่ครอบคลุมการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๗ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๕. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)
๖. ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)
๗. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระบบ ๕ - Point Rating Scale มีค่าเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

เมื่อพิจารณาแยกเป็น ๒ กองทุนมีผลการสำรวจดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำหรับงานกองทุนเงินทดแทน ซึ่งการสำรวจได้เน้นประเด็นคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

- ๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ๑.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๑.๔ ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)
- ๑.๕ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑.๖ ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (งานกองทุนเงินทดแทน)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนมีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ส่วนด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ๒๕๕๔ กับ ปี ๒๕๕๓ พบว่า ปี ๒๕๕๔ ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น (ปี ๒๕๕๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐)

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำหรับงานกองทุนประกันสังคม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

- ๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ๒.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒.๔ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
- ๒.๕ ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)
- ๒.๖ ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (กองทุนประกันสังคม)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ๒๕๕๔ กับ ปี ๒๕๕๓ พบว่า ปี ๒๕๕๔ ระดับความพึงพอใจไม่เปลี่ยนแปลง แต่เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีผลการสำรวจความพึงพอใจสูงขึ้น

๓. การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม พบว่า

๓.๑ กองทุนเงินทดแทน

- ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘
- ๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๕
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๒๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘
- ๔) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๑๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘
- ๕) ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๑๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘
- ๖) ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (กองทุนเงินทดแทน) มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๕๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๒

๓.๒ กองทุนประกันสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๓๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐
- ๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๓๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจจำนวน ๕๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๔

๔) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ มีผู้ใช้บริการ ไม่พึงพอใจจำนวน ๓๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

๕) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) มีผู้ใช้บริการ ไม่พึงพอใจจำนวน ๒๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖

๖) ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (กองทุนประกันสังคม) มีผู้ใช้บริการ ไม่พึงพอใจจำนวน ๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมสามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคม ควรมีนโยบายด้านการให้บริการหรือหลักเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน และกลุ่มนายจ้างได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น พัฒนาระบบฐานข้อมูลการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีความทันสมัย และข้อมูลเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีการแจ้งเข้า-แจ้งออกของผู้ประกันตนในสถานประกอบการ และควรรณรงค์การนำส่งเงินสมทบด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น

ด้านบุคลากร ควรมีการพัฒนาและอบรมในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทนอยู่เสมอ ควรปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละคนในการปฏิบัติงาน และอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานใหม่ หรือมอบหมายงานในหน้าที่ใหม่ และพัฒนาและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เน้นความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในอาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ อดทน อุทิศตน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดทำแผนผังในการให้บริการทุกจุดการให้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละกรณี ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ และบริเวณโดยรอบสำนักงาน ปรับปรุง website ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด อย่างต่อเนื่องและมีการเปิดช่องทางแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการทาง website ด้วย

ด้านการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีอาสาสมัครประกันสังคมตามหมู่บ้าน อำเภอ จังหวัด เพื่อที่จะได้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนหรือประชาชนได้รับทราบ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่รถโดยสารประจำทาง เช่น ขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนรากหญ้าที่เข้าถึงง่าย ตลอดจนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนทางสถานีวิทย์แห่งประเทศไทย ผู้นำกลุ่มอาชีพ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น Internet จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) Facebook หรือการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครประกันสังคม เพื่อเป็นตัวแทนของสำนักงานประกันสังคมในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

ด้านระยะเวลาการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คัดกรองและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน พร้อมให้คำแนะนำผู้มาติดต่อกรณีที่เอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน และทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน ประกันสังคมหรืออธิบายขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้ครบถ้วน จัดหาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เนื่องจากในช่วงเวลาที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เป็นระยะเวลาเดียวกับที่มีการรณรงค์รับสมัครผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐ จึงเป็นเหตุให้หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมหลายแห่งส่งผลการสำรวจความพึงพอใจล่าช้า ตลอดจนความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจของผู้มาใช้บริการบางส่วนไม่ค่อยมีเวลาให้
๒. การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่ง เช่น ประกันสังคมจังหวัด หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โยกย้าย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการ หรือไม่มีการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบใหม่ดำเนินการ
๓. ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยให้บริการไม่ให้ความสำคัญ

สารบัญ

หัวข้อ		หน้า
	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก-ข
บทที่ ๑	ความสำคัญของปัญหา	๑
	วัตถุประสงค์การศึกษา	๒
	ขอบเขตการศึกษา	๒
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
	นิยามศัพท์	๓
บทที่ ๒	แนวคิดและทฤษฎี	
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๕
	แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	๕
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
บทที่ ๓	วิธีการดำเนินงาน	
	ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๑๓
	ข้อมูลและประชากร	๑๓
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๕
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๕
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	๑๘
	ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม	๒๑
	ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของท่านต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม	๒๙
	ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ	๓๑
	ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม	๓๑
บทที่ ๕	สรุปและข้อเสนอแนะ	๖๕
	ข้อเสนอแนะรายจังหวัด	๗๖
	บรรณานุกรม	๑๕๗
	ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามเพศ	๑๘
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามอายุ	๑๘
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามระดับการศึกษา	๑๘
ตารางที่ ๔	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้	๑๙
ตารางที่ ๕	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะ	๑๙
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามกองทุน	๒๐
ตารางที่ ๗	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานที่ใช้บริการ กองทุนเงินทดแทน	๒๐
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒๑
ตารางที่ ๙	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๒
ตารางที่ ๑๐	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๓
ตารางที่ ๑๑	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองทุนประกันสังคม	๒๔
ตารางที่ ๑๒	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒๕
ตารางที่ ๑๓	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๖
ตารางที่ ๑๔	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๗
ตารางที่ ๑๕	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒๘
ตารางที่ ๑๖	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ กองทุนเงินทดแทน	๒๙
ตารางที่ ๑๗	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ กองทุนประกันสังคม	๓๐
ตารางที่ ๑๘	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ	๓๑
ตารางที่ ๑๙	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของกองทุนเงินทดแทน	๓๒
ตารางที่ ๒๐	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ของกองทุนประกันสังคม	๓๓
ตารางที่ ๒๑	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๓๔
ตารางที่ ๒๒	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๓๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ ๒๓	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๔๐
ตารางที่ ๒๔	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๔๑
ตารางที่ ๒๕	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	๔๖
ตารางที่ ๒๖	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค	๔๗
ตารางที่ ๒๗	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด	๔๘
ตารางที่ ๒๘	ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมระหว่างปี ๒๕๕๓ และ ปี ๒๕๕๔	๕๒
ตารางที่ ๒๙	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ	๕๗

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
รูปภาพที่ ๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจรวม	๕๘
รูปภาพที่ ๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ นายจ้าง	๕๙
รูปภาพที่ ๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓	๖๐
รูปภาพที่ ๔	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนมาตรา ๓๙	๖๑
รูปภาพที่ ๕	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	๖๒
รูปภาพที่ ๖	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	๖๓
รูปภาพที่ ๗	เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของ ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา	๖๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน และให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง

โครงสร้างการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมแบ่งออกเป็นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่จำนวน ๑๒ เขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจำนวน ๗๕ จังหวัด สำนักงานประกันสังคมสาขาจำนวน ๙ สาขา และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดและภาคจำนวน ๕ ศูนย์ (ปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว จำนวน ๓ แห่ง คือ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดปทุมธานี ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาคตะวันออกจังหวัดระยอง และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาคเหนือจังหวัดเชียงใหม่) รวมทั้งสิ้น ๑๐๑ แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยที่แต่ละสำนักงานต้องรับผิดชอบดูแลนายจ้างและให้ความคุ้มครองหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่ประสบอันตรายตามสถานการณ์ตามแต่กรณี นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังต้องดำเนินพันธกิจในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ การขยายสถานที่การให้บริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ทดแทนต่างๆ ให้แก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง รวมถึงการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม มีนายจ้างที่ติดต่อกับสำนักงานอย่างน้อยเดือนละ ๒ ครั้ง จำนวน ๓.๘๙ แสนราย มีผู้ประกันตนที่สำนักงานให้การดูแล ๙.๓๖ ล้านคน และจากข้อมูลสถิติของสำนักงานในปีพ.ศ.๒๕๕๓ พบว่า มีสถิติการใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนงานกองทุนประกันสังคมทั้ง ๗ กรณี สูงถึง ๒.๕๗ ล้านราย และมีสถิติการใช้บริการขอรับเงินทดแทนงานกองทุนเงินทดแทน สูงถึง ๐.๑๕ แสนราย ซึ่งสถิติการใช้บริการดังกล่าวมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่าภารกิจของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องขยายขอบข่ายการให้บริการกับผู้ประกันตนในปริมาณที่มากขึ้น และความหลากหลายในสภาพของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ประกันตนด้วยเช่นกัน สำนักงานประกันสังคมจึงตระหนักถึงความคาดหวังของลูกจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการและพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด ประกอบกับตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA: Public Sector Management Quality Award) เพื่อให้การบริหารงานประกันสังคมมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดสำนักงานต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่ผ่านมาสำนักงานได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ในปี ๒๕๕๔ การดำเนินการทุนหมุนเวียนของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน กำหนดให้มีการดำเนินการด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตัวชี้วัด ๓.๑ “ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขต/จังหวัด

สำนักงานจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมและสำรวจความผาสุกของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร กระบวนการ หน่วยงาน และองค์กร ให้สำนักงานสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและเข้มแข็งให้สมกับการเป็นองค์กรผู้สร้างหลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนของประเทศอย่างยั่งยืนสืบไป

๒. วัตถุประสงค์การศึกษา

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั่วประเทศ

๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่มีปัจจัยทางสังคมที่แตกต่างกัน

๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั่วประเทศ

๒.๔ เพื่อศึกษาทิศทางการกำหนดนโยบายการส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม

๒.๕ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

๓. ขอบเขตการศึกษา

๓.๑ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นายจ้างหรือผู้แทน ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทุกเขต เช่น งานวินิจฉัยและประโยชน์ทดแทน งานข้อมูลทะเบียนประวัติ งานตรวจและติดตามหนี้ งานการเงินและบัญชี เป็นต้น

๓.๒ ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑) กองวิจัยและพัฒนาจัดส่งแบบสำรวจให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ เพื่อสำเนาแบบสำรวจและเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ ได้แก่ นายจ้างผู้ประกันตน ผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถส่งแบบสอบถามคืนให้สำนักงานประกันสังคมทางไปรษณีย์ หรือผ่านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ เพื่อรวบรวมส่งกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากแต่ละพื้นที่ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่าหน่วยงานละ ๑๕๐ ฉบับ (กองทุนประกันสังคมอย่างน้อย ๑๕๐ ฉบับ และกองทุนเงินทดแทนอย่างน้อย ๕๐ ฉบับ)

๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทุกจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑-๑๒ (ยกเว้นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๘) เก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๘ พฤษภาคม - ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔ และรวบรวมส่งกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม ภายในวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๔

๓) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กองวิจัยและพัฒนาเข้าสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการ และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ณ สถานประกอบการ ระหว่างวันที่ ๑๕ มิถุนายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และลักษณะการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๒. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการและเหมาะสมกับสภาพความจริง และลดข้อร้องเรียนให้น้อยลง

๓. ทราบถึงข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาและกำหนดรูปแบบการให้บริการที่สามารถรองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการได้

๕. นิยามศัพท์

คำนิยามศัพท์เฉพาะด้านประกันสังคม

“การประกันสังคม” หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อรับผิตชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย อุพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ขราภาพ และว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง

“ผู้ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคม จังหวัดทั่วประเทศ

“นายจ้าง” หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้าง และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

“ลูกจ้าง” หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

“ผู้ประกันตน” หมายถึง บุคคลซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยในการศึกษาครั้งนี้จะครอบคลุมถึงผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ และ มาตรา ๓๔

“เงินทดแทน” หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นค่าทดแทน ค่ารักษาพยาบาล ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗

“ประโยชน์ทดแทน” หมายถึง เงินหรือสิทธิประโยชน์กรณีต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดที่ผู้ประกันตน มีสิทธิได้รับเมื่อนำส่งเงินสมทบครบตามเงื่อนไข ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓

“สำนักงานประกันสังคม” หมายถึง หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีภารกิจดำเนินการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗

บทที่ ๒ แนวคิด และทฤษฎี

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ) มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คำว่า “บริการ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “service” คือ สิ่งที่มีสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที การบริการหมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในแบบที่เขาต้องการและในเวลาที่เขาต้องการ

คำว่า “service” สามารถให้ความหมายตามตัวอักษรแต่ละตัว ได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ตอบสนองผู้มารับบริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจจดจ่อ

Kotler (๒๐๐๓) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะมีความเกี่ยวพันกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (๒๕๔๕) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) โดยผู้ให้บริการพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ ผู้ให้บริการจึงควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ คุณภาพการให้บริการค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจ ความจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนั้นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

๖. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจต่อบริการนั้น พฤติกรรมการให้บริการที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการ รวมทั้งต้องรู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอน แผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้ พีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, ๒๕๔๕, หน้า ๙) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อค้ำประกันถึงสถานการณ์และ

ข้อผูกพันด้านการเงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, ๒๕๔๔, หน้า ๑๓) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, ๒๕๔๔, หน้า ๑๓) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับ ผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S \text{ โดยที่}$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (๒๕๓๘, หน้า ๒) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
๒. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

๓. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ธานินทร์ สุทธิบุญชร, ๒๕๔๓, หน้า ๑๐) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

๑. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักใน การดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

๒. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ ธงชัย สันติวงษ์ (๒๕๒๖, หน้า ๑๙๘) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, ๒๕๔๕, หน้า ๑๔) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก ๑๒ ประการมีดังนี้

๑. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
๒. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
๓. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
๖. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
๗. งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
๘. งานเสร็จทันเวลา
๙. ผลงานได้มาตรฐาน
๑๐. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
๑๑. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
๑๒. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, ๒๕๔๕, หน้า ๑๒) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วย่อมจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

๓. ผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

๔. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนี้ เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาร์ทน์ (Katz & Kahn > ๑๙๗๘, pp. ๒๓๒-๒๔๐) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวว่ ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง สมใจชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Strauss and Sayless (๑๙๖๐, pp.๑๑๙-๑๒๑) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Applewhite (๑๙๖๕, p. ๘) หมายถึง ความสุข ความสบายที่รับรู้จากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Schermerhorn (๑๙๘๔, p. ๒๓๐) เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (๑๙๗๐, pp. ๘๐-๘๑) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยัง

ไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง ออกเป็น ๕ ชั้น ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
๒. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ
๓. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
๔. ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self - actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bass (๑๙๗๗, pp. ๑๔๒ - ๑๔๙) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ๓ ประการ ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
๒. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ๓.๑ คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
- ๓.๒ งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
- ๓.๓ งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้
- ๓.๔ มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาธร (๒๕๔๑, หน้า ๓๖๐-๓๖๑) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงงานได้นานๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
๒. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น
๓. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก
๔. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียน ช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน
๕. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรักให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆ ของโรงเรียน

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของลูกคามีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้า

และบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครั้งคราวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้าเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจลูกค้ามิได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

การสร้างอิทธิพลต่อผู้รับบริการนอกจากความรู้ ความเข้าใจใน “ความต้องการ” ของผู้รับบริการ ความรู้ในกระบวนการทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ การรับรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จัดเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องทำความเข้าใจด้วย (Engel, Blackwell & Mrniard, ๑๙๙๕)

Gerson (๑๙๙๓) กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะว่าการพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากถ้าผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นก็อาจจะยุติการทำกิจการนั้นๆ และถึงแม้ว่ากิจการจะมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ แต่ถ้าบริการที่ดีนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ก็ถือว่าการดำเนินงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

Rust & Oliver (๑๙๙๔) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจว่า การเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจผู้รับบริการมีผลต่อความทรงจำและนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของผู้รับบริการ ดังนั้น ถ้าสามารถเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าปัจจัยใดจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดร่วมกับการแสดงพฤติกรรม ซึ่งปฏิกริยาทางอารมณ์นั้นไม่จำเป็นต้องแสดงให้ผู้อื่นเห็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่ง แครธวูลและคณะ (Krathwolh et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๒ อ้างถึงใน จารูวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๔) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. การระบุพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ
๒. วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ

วิธีการวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน บางครั้งไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกอย่างเดียวอาจมาจากพฤติกรรมภายในที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้พฤติกรรมที่ดีสามารถลวงพฤติกรรมภายในให้แสดงเป็นพฤติกรรมภายนอกได้บ้าง การวัดความพึงพอใจจึงอาจใช้การวัดได้ดังนี้ (Krathwolh et al., ๑๙๖๔ : ๑๓๐ – ๑๓๒ อ้างถึงใน จารูวรรณ พุพะเนียด. ๒๕๔๒ : ๒๖)

๑. การให้เขาบอกเรื่องราวเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การปฏิบัติ และความพึงพอใจของตนเอง โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

๑.๑ แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวแล้วให้ผู้ตรวจสอบกับความคิด ความเชื่อ และการปฏิบัติของตนเอง

๑.๒ มาตรฐานประเมินค่า ประกอบด้วยข้อความอธิบายเรื่องราวหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้ผู้ตอบอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าตนเองมีความรู้สึกในระดับใด

๑.๓ แบบจับคู่ โดยการให้ผู้ตอบเลือกคำคุณศัพท์จากรายการ ๓-๔ คำ เขียนบรรยายความรู้สึกเมื่อทำกิจกรรมร่วมกับรายการของคำคุณศัพท์ที่ต้องการบรรยายปฏิกริยาทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ โดยคำคุณศัพท์ที่เลือกสามารถแสดงออกถึงความพึงพอใจ

๑.๔ โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective techniques) สามารถใช้ประโยชน์ในการล้วงการตอบสนองทางอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มี ๓ ส่วน คือ

๑.๔.๑ ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบพูดแสดงความรู้สึก หรือเรื่องที่ได้รับรู้โดยเร็วที่สุด ปฏิกริยาจากการตอบสนองที่ผู้ตอบพูดออกมาสามารถจะนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๒ ส่วนที่ ๒ เป็นการสอบถามปากเปล่าเป็นรายบุคคล โดยให้ผู้ตอบเล่าเรื่องจากภาพบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๔.๓ ส่วนที่ ๓ เป็นการเขียนตอบโดยการเติมประโยคให้สมบูรณ์แล้วนำคำตอบไปวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๕ แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการเขียนตอบบรรยายความรู้สึกนึกคิดอย่างอิสระ แล้วนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ตอบได้

๑.๖ ซีเมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential) ประกอบด้วยคำหรือวลี หรือประโยคที่แทนสิ่งที่ต้องการประเมินแล้วตามด้วยคำคุณศัพท์หลายๆ คู่ ที่อธิบายความหมายหรือลักษณะของเรื่องที่ต้องการประเมิน คู่ของคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะประกอบด้วยคำคุณศัพท์ ๒ คำ เช่น สนุกสนาน-น่าเบื่อ

๑.๗ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่สามารถสำรวจความรู้สึก และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ แต่ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องมีประสบการณ์ อาจใช้การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือรายบุคคล และอาจใช้เวลาอย่างน้อยแตกต่างกัน

๑.๘ การอภิปรายเป็นกลุ่ม

๑.๙ การเขียนบรรยายความรู้สึกหรือความคิดเห็น เป็นการให้ผู้ตอบเขียนบรรยายความรู้สึกความคิดเห็น พร้อมเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีการเขียนบรรยายความรู้สึกเป็นวิธีการที่ดีมาก สามารถวัดความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

๑.๑๐ แบบเลือกตอบคงที่ มีลักษณะคล้ายมาตรฐานประเมินค่า คือ มีตัวเลือกหนึ่งชุด อาจประกอบไปด้วยตัวเลือก ๔-๕ ตัวเลือก แล้วมีคำถามหลายข้อไว้พิจารณา

๑.๑๑ แบบเลือกตอบ มีลักษณะคล้ายข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้โดยทั่วไป

๒. การวัดโดยการให้ผู้อื่นบอกเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ต้องการวัด โดยการ

๒.๑ สัมภาษณ์ผู้อื่น

๒.๒ การให้ผู้อื่นกรอกแบบสอบถาม

๓. การสังเกตบุคคลที่ต้องการวัดในสถานการณ์เฉพาะ เป็นวิธีการตรงในการวัดความสนใจ ความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็นแต่ต้องใช้เวลามาก การสังเกตพฤติกรรมอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปกติ เมื่อพบว่าผู้ตอบพฤติกรรมใดตรงตามรายการที่ทำการจัดบันทึกไว้

๓.๒ การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด สามารถสังเกตได้ครั้งละหลายๆ คน โดยการจัดสถานการณ์หรือกิจกรรมที่ต้องการสังเกตให้ปฏิบัติ โดยให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเท่าๆ กับที่จะเลือกทำกิจกรรมได้อย่างอิสระ

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ (ยกเว้นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๘) และสำนักงานประกันสังคม จังหวัดทั่วประเทศ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการบรรลุเป้าหมาย สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ จัดเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจ โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม แบ่งออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ทั้ง ๒ กองทุน) และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมใน กรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ (ยกเว้นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๘ เนื่องจากเพิ่งเปิดให้ดำเนินการ) และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ

ขั้นตอนที่ ๓ นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม มาทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปลผลการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๔ จัดพิมพ์ และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม

ขั้นตอนที่ ๕ เผยแพร่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

ข้อมูลและประชากร

๑. ข้อมูล ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรการวิจัย โดยอาศัยเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น ๕ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน ประเภทกองทุนที่ใช้บริการ และประเภทงานที่ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้นำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อสรุปเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประชากรการวิจัยที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจทางด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการ

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

๒. ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งจากสถิติข้อมูลที่สำนักงานประกันสังคม ได้รวบรวมไว้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ มีนายจ้างจำนวน ๓.๘๙ แสนราย และผู้ประกันตนจำนวน ๙.๓๖ ล้านคน และจากการที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กองวิจัยและพัฒนาเข้าสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ หน่วยให้บริการ และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นายจ้างและผู้ประกันตน ณ สถานประกอบการ ระหว่างวันที่ ๑๕ มิถุนายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ในจังหวัดที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและลดลง ภูมิภาคละ ๒ - ๓ จังหวัดๆ ละ ๒ - ๓ สถานประกอบการ ผู้ประกันตนแห่งละ ๕ - ๑๐ คน

๓. กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกองทุนเงินทดแทน (การขึ้นทะเบียน การชำระเงินสมทบ การขอรับเงินทดแทน การอุทธรณ์ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน) และใช้บริการกองทุนประกันสังคม (การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ กรณีตาย(เฉพาะค่าทำศพ) กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ การขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน) ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในลักษณะชักถามสัมภาษณ์โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นใคร

๔. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ประเภทการขอรับบริการ

๔.๒ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยๆ ๘ ประการ คือ

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ เป็นต้น

๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีที่นั่งพักคอย มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน และมีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เป็นต้น

๔) ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) เช่น ท่านทราบถึงเงินทดแทนที่ลูกจ้างมีสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนในภาพรวม ท่านทราบข้อมูลเงินทดแทนกรณีหยุดพัก รักษาตัว กรณีสูญเสียอวัยวะ กรณีทุพพลภาพ กรณีตายหรือสูญหาย ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทน และการให้บริการของสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา เป็นต้น

๕) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เช่น ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในภาพรวม ท่านทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม และการประกันสังคมช่วยบรรเทาความเดือนร้อนให้ท่านได้ เป็นต้น

๖) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน การทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้รวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น

๗) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

(๑) กองทุนเงินทดแทน เช่น การขึ้นทะเบียน การชำระเงินสมทบ การขอรับเงินทดแทน การอุทธรณ์ และการขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน เป็นต้น

(๒) กองทุนประกันสังคม เช่น การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย (เฉพาะค่าทำศพ) สงเคราะห์บุตร ชราภาพ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน Internet และการขอรับเงินสมทบที่ชำระไว้แล้วคืน เป็นต้น

ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม นอกจากมีการเก็บข้อมูลตามรายละเอียดข้างต้นแล้ว สำนักงานประกันสังคมยังมีการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เพิ่มเติมอีก เช่น จุดเด่นการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เป็นต้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยเริ่มสำรวจตั้งแต่วันที่ ๑๘ พฤษภาคม - ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔ ทั้งนี้ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๒,๙๖๔ ราย แยกเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้จำนวน ๑๒,๙๖๔ ฉบับ แยกเป็นกองทุนประกันสังคมจำนวน ๘,๕๒๐ ฉบับ กองทุนเงินทดแทนจำนวน ๔,๔๔๔ ฉบับ

๒. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

๓. บันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรม R และ โปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม R โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข. คำนวณค่าร้อยละ
- ค. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รูปแบบข้อคำถาม มีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม

ข. คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม

โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล ซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕ : ๑๐๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๕๔ เกี่ยวกับการให้บริการงานกองทุนประกันสังคมและงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม พัฒนาบุคลากร กระบวนการ หน่วยงาน และองค์กร ให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและเข้มแข็งให้สมกับเป็นองค์กรผู้สร้างหลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนของประเทศอย่างยั่งยืนสืบไป โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ ณ หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมซึ่งประกอบด้วย ๖ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ และ
๖. กลุ่มอื่น เช่น ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น

ในการดำเนินการกองวิจัยและพัฒนาได้ใช้วิธีแจกแบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structured Questionnaire) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ (ยกเว้นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๘) และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๗๕ จังหวัด และสำนักงานประกันสังคมสาขา ๙ สาขา รวมทั้งสิ้น ๙๕ แห่ง เริ่มสำรวจข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๘ พฤษภาคม - ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม แบ่งการสำรวจออกเป็น ๕ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน
- ส่วนที่ ๒: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
- ส่วนที่ ๓: ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม
- ส่วนที่ ๔: ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- ส่วนที่ ๕: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔ พบว่า ในปี ๒๕๕๐ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ในปี ๒๕๕๑ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ ในปี ๒๕๕๒ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ ในปี ๒๕๕๓ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และในปี ๒๕๕๔ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน ๑๒,๙๖๔ คน แยกเป็นผู้ใช้งานกองทุนประกันสังคมจำนวน ๘,๕๒๐ คน และใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนจำนวน ๔,๔๔๔ คน พบว่าผู้ใช้งานกองทุนประกันสังคมมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และงานกองทุนเงินทดแทนที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ อนึ่ง ผลการสำรวจมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้มาใช้บริการ และประเภทการรับบริการ

๑) คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๑: จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามเพศ

เพศ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓,๒๗๖	๓๘.๓๕	๒,๐๙๐	๔๗.๐๓
หญิง	๕,๒๓๙	๖๑.๕๐	๒,๓๕๔	๕๒.๙๗
ไม่ระบุ	๑๔	๐.๑๕	-	-
รวม	๘,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๔	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามอายุ

อายุ (ปี)	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓๐	๒,๙๗๙	๓๔.๙๖	๑,๒๔๐	๒๗.๙๐
๓๑ - ๔๐	๓,๔๘๒	๔๐.๘๗	๑,๙๑๐	๔๒.๙๘
๔๑ - ๕๐	๑,๔๐๙	๑๖.๕๔	๙๙๖	๒๒.๔๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๑๐	๗.๑๖	๒๙๘	๖.๗๑
ไม่ตอบ	๔๐	๐.๔๗	-	-
รวม	๘,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๔	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙๖๓	๑๑.๓๐	๕๑๒	๑๑.๕๒
มัธยมศึกษา	๒,๑๓๔	๒๕.๐๕	๙๘๗	๒๒.๒๑
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๒,๓๐๕	๒๗.๐๕	๑,๒๔๗	๒๘.๐๖
ปริญญาตรี	๒,๘๕๗	๓๓.๕๓	๑,๕๙๖	๓๕.๙๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐๑	๒.๓๖	๑๐๑	๒.๒๗
ไม่ตอบ	๖๐	๐.๗๑	๑	๐.๐๒
รวม	๘,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๔	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๑ - ๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการทั้งสองกองทุนส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๔ ของผู้ให้บริการทั้งหมด ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๒ รองลงมาคือ กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๓ รองลงมาคือ ระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๖

๒) สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ ๔: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามรายได้

รายได้ (บาท)	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๕,๐๐๐	๑,๔๘๐	๑๗.๓๗	๕๘๘	๑๓.๒๓
๕,๐๐๑ - ๗,๕๐๐	๒,๑๑๕	๒๕.๘๒	๙๘๒	๒๒.๑๐
๗,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐	๑,๘๙๒	๒๒.๒๑	๑,๑๒๕	๒๕.๓๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๒,๕๐๐	๑,๔๘๑	๑๗.๓๘	๘๖๑	๑๙.๓๗
๑๒,๕๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๗๑๖	๘.๕๐	๔๐๙	๙.๒๐
๑๕,๐๐๐ ขึ้นไป	๗๖๑	๘.๙๓	๔๗๙	๑๐.๗๘
ไม่ตอบ	๗๕	๐.๘๙	-	-
รวม	๘,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๔	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๔ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๗,๕๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒ รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง ๗,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๑ ส่วนกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง ๗,๕๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๒ รองลงมาคือ มีระดับรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๗,๕๐๐ บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๐

ตารางที่ ๕: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะ

สถานะ	กองทุนประกันสังคม		กองทุนเงินทดแทน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นายจ้าง / ตัวแทน	๑,๑๓๕	๑๓.๓๒	๙๗๔	๒๑.๙๑
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓/ลูกจ้าง	๓,๗๔๑	๔๓.๙๑	๒,๔๔๒	๕๔.๙๕
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๙	๒,๑๙๘	๒๕.๘๐	-	-
ผู้มีส่วนได้เสีย / ทายาท/ ผู้มีสิทธิ	๔๐๔	๔.๗๔	๓๗๔	๘.๔๒
ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	๕๐๓	๕.๙๐	๔๕๔	๑๐.๒๑
อื่นๆ	๒๙๕	๓.๕๖	๑๙๖	๔.๔๑
ไม่ตอบ	๒๔๔	๒.๘๗	๔	๐.๑๐
รวม	๘,๕๒๐	๑๐๐.๐๐	๔,๔๔๔	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตารางที่ ๕ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคมส่วนใหญ่มีสถานะเป็นผู้ประกันตน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๑ แบ่งเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๑ และผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ รองลงมาคือ นายจ้าง/ตัวแทน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๒ ส่วนกองทุนเงินทดแทน ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๕ รองลงมาคือ นายจ้าง/ตัวแทน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๑

๓) การรับบริการ

ตารางที่ ๖: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามกองทุน

กองทุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองทุนประกันสังคม	๘,๕๒๐	๖๕.๗๒
กองทุนเงินทดแทน	๔,๔๔๔	๓๔.๒๘
รวม	๑๒,๙๖๔	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานที่ใช้บริการ

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานกองทุนประกันสังคม		
ขึ้นทะเบียน	๘๒๙	๗.๗๔
จ่ายเงินสมทบ	๑,๘๙๑	๑๗.๖๘
บัตรรับรองสิทธิและประสานการแพทย์	๘๒๘	๗.๗๔
เร่งรัดหนี้สิน	๙๗	๐.๙๑
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย	๒,๐๐๕	๑๘.๗๔
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร	๑,๘๔๘	๑๗.๒๘
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ	๑๓๗	๑.๒๘
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย	๓๓๗	๓.๑๕
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร	๑,๒๓๑	๑๑.๕๑
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ	๔๑๘	๓.๙๑
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	๗๑๓	๖.๖๗
ขอรับเงินสมทบคืน	๓๒๑	๓.๐๐
อุทธรณ์	๔๒	๐.๓๙
รวม	๑๐,๖๙๗	๑๐๐.๐๐
งานกองทุนเงินทดแทน		
ขึ้นทะเบียน	๖๓๗	๑๒.๔๑
จ่ายเงินสมทบ	๑,๓๘๘	๒๗.๐๓
เร่งรัดหนี้สิน	๘๙	๑.๗๓
ขอรับเงินทดแทนกรณีประสบอันตรายและ บาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	๑,๖๗๒	๓๒.๕๖
ขอรับเงินทดแทนกรณีหยุดพักรักษาตัว	๗๐๙	๑๓.๘๑
ขอรับเงินทดแทนกรณีทุพพลภาพ	๙๕	๑.๘๕
ขอรับเงินทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ	๒๔๓	๔.๗๓
ขอรับเงินทดแทนกรณีตายหรือสูญหาย	๒๗๘	๕.๔๑
อุทธรณ์	๒๔	๔.๖๗
รวม	๕,๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนประกันสังคมส่วนใหญ่มาใช้บริการงานประโยชน์ทดแทนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๓ โดยขอรับบริการเจ็บป่วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๔ ส่วนกองทุนเงินทดแทนส่วนใหญ่มาใช้บริการเกี่ยวกับงานเงินทดแทนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๓ โดยขอรับบริการกรณีบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๖

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม รวม ๗ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) และด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ แบ่งออกเป็น ๒ กองทุน รายละเอียด ดังนี้

กองทุนเงินทดแทน

๑) กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘: ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ									
๑.๑ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑,๘๖๒ (๔๐.๖๘)	๒,๔๔๘ (๕๕.๒๒)	๑๒๓ (๓.๕๒)	๗ (๐.๒๒)	๔ (๐.๒๔)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๙ (๘๗.๘๐)	มาก
๑.๒ มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑,๔๗๐ (๓๓.๐๘)	๒,๕๙๓ (๕๘.๓๕)	๓๕๑ (๗.๙๐)	๒๔ (๐.๕๔)	๖ (๐.๑๓)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๔ (๘๔.๘๐)	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	๑,๗๑๐ (๓๘.๔๘)	๒,๔๒๗ (๕๔.๖๑)	๒๘๖ (๖.๔๔)	๑๓ (๐.๒๙)	๘ (๐.๑๘)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๑ (๘๖.๒๐)	มาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑,๘๖๕ (๔๑.๙๗)	๒,๒๒๔ (๕๐.๐๔)	๓๑๙ (๗.๑๘)	๒๖ (๐.๕๘)	๑๐ (๐.๒๓)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๓ (๘๖.๖๐)	มาก
๑.๕ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	๑,๗๕๗ (๓๙.๕๔)	๒,๔๑๖ (๕๔.๓๗)	๒๕๐ (๕.๖๒)	๑๓ (๐.๒๙)	๘ (๐.๑๘)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๓ (๘๖.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๘ แสดงให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องความเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านกระบวนการฯ มีผู้ให้บริการไม่พอใจจำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘

๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลการสำรวจดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ									
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	๒,๒๐๘ (๔๙.๖๙)	๒,๐๐๗ (๔๕.๑๖)	๒๐๘ (๔.๖๘)	๑๒ (๐.๒๗)	๙ (๐.๒๐)	๐	๔,๔๔๔	๔.๔๐ (๘๘.๐๐)	มาก
๒.๒ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ	๒,๒๙๕ (๕๑.๖๔)	๑,๘๙๔ (๔๒.๖๒)	๒๒๒ (๕.๙๙)	๑๙ (๐.๔๓)	๑๔ (๐.๓๒)	๐	๔,๔๔๔	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)	มาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๒,๒๒๑ (๔๙.๙๘)	๑,๙๗๑ (๔๔.๓๕)	๒๑๗ (๔.๘๘)	๒๘ (๐.๖๓)	๗ (๐.๑๖)	๐	๔,๔๔๔	๔.๔๓ (๘๘.๖๐)	มาก
๒.๔ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพดี	๒,๒๒๔ (๕๐.๐๕)	๒,๐๔๐ (๔๕.๙๐)	๑๕๙ (๓.๕๘)	๑๑ (๐.๒๔)	๑๐ (๐.๒๓)	๐	๔,๔๔๔	๔.๔๕ (๘๙.๐๐)	มาก
๒.๕ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๒,๒๗๓ (๕๑.๑๕)	๑,๙๖๔ (๔๔.๑๙)	๑๗๖ (๓.๙๖)	๒๒ (๐.๕๐)	๘ (๐.๑๘)	๑ (๐.๐๒)	๔,๔๔๓	๔.๔๖ (๘๙.๒๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๙ แสดงให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และมีความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้น้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีผู้ให้บริการไม่พอใจจำนวน ๑๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ เกี่ยวกับ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ ความสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนมีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑,๖๗๐ (๓๗.๕๘)	๒,๓๕๔ (๕๒.๙๗)	๓๘๘ (๘.๗๕)	๑๙ (๐.๔๓)	๑๒ (๐.๒๗)	๐	๔,๔๕๔	๔.๒๗ (๘๕.๔๐)	มาก
๓.๒ มีที่นั่งคอย	๑,๘๔๐ (๔๑.๔๐)	๒,๒๙๑ (๕๑.๕๕)	๒๗๐ (๖.๐๘)	๓๒ (๐.๗๒)	๑๐ (๐.๒๓)	๑ (๐.๐๒)	๔,๔๕๓	๔.๓๓ (๘๖.๖๐)	มาก
๓.๓ มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ	๑,๖๐๒ (๓๖.๐๕)	๒,๔๕๓ (๕๕.๒๐)	๓๓๒ (๗.๔๗)	๔๓ (๐.๙๖)	๑๔ (๐.๓๒)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๖ (๘๕.๒๐)	มาก
๓.๔ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน	๑,๗๐๐ (๓๘.๒๕)	๒,๔๓๓ (๕๕.๗๕)	๒๗๙ (๖.๒๘)	๒๐ (๐.๔๕)	๑๒ (๐.๒๗)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๐ (๘๖.๐๐)	มาก
๓.๕ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	๑,๔๘๒ (๓๓.๓๕)	๒,๕๗๕ (๕๗.๙๔)	๓๓๒ (๗.๔๗)	๓๙ (๐.๘๘)	๑๖ (๐.๓๖)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๓ (๘๔.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๐ แสดงให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องที่นั่งคอยสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องสถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ใช้บริการไม่พอใจจำนวน ๒๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๘

๔) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการวัดผลของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ความเท่าเทียม ทั้งถึงเสมอภาคและยุติธรรม ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลสำรวจดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ									
๓.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๑,๔๐๑ (๓๑.๕๒)	๒,๖๑๖ (๕๘.๘๗)	๓๙๕ (๘.๘๙)	๒๘ (๐.๖๓)	๔ (๐.๐๙)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๑ (๘๕.๒๐)	มาก
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน	๑,๔๓๔ (๓๒.๒๗)	๒,๕๔๘ (๕๗.๓๔)	๔๒๓ (๙.๕๒)	๓๐ (๐.๖๗)	๙ (๐.๒๐)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๑ (๘๕.๒๐)	มาก
๓.๓ การทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้รวดเร็วและถูกต้อง	๑,๖๐๘ (๓๖.๑๘)	๒,๔๘๐ (๕๕.๘๑)	๓๒๒ (๗.๒๕)	๒๕ (๐.๕๖)	๙ (๐.๒๐)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๗ (๘๕.๔๐)	มาก
๓.๔ การให้บริการทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	๑,๖๘๑ (๓๗.๘๓)	๒,๔๕๗ (๕๕.๒๙)	๒๖๖ (๕.๙๙)	๒๕ (๐.๕๖)	๑๕ (๐.๓๓)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๐ (๘๕.๖๐)	มาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๑,๗๖๘ (๓๙.๗๘)	๒,๔๑๔ (๕๔.๓๒)	๒๓๐ (๕.๑๘)	๑๙ (๐.๔๓)	๑๓ (๐.๒๙)	๐	๔,๔๔๔	๔.๓๓ (๘๖.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาคือ การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรมด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมการรับทราบข้อมูลและการใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผู้ใช้บริการไม่พอใจจำนวน ๑๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘

กองทุนประกันสังคม

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒: ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ									
๑.๑ ให้บริการตาม ลำดับก่อนหลัง	๓,๔๖๖ (๔๐.๖๘)	๔,๗๐๕ (๕๕.๒๒)	๓๐๐ (๓.๕๒)	๑๙ (๐.๒๒)	๒๐ (๐.๒๔)	๑๐ (๐.๑๒)	๘,๕๑๐	๔.๓๖ (๘๗.๒๐)	มาก
๑.๒ มีแผนผัง หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒,๘๔๓ (๓๓.๓๗)	๔,๙๕๔ (๕๘.๑๕)	๖๓๖ (๗.๕๖)	๕๒ (๐.๖๑)	๒๑ (๐.๒๕)	๑๔ (๐.๑๖)	๘,๕๑๖	๔.๒๓ (๘๔.๖๐)	มาก
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	๓,๓๗๙ (๓๙.๖๖)	๔,๕๑๓ (๕๒.๙๗)	๕๕๑ (๖.๔๗)	๔๔ (๐.๕๒)	๒๒ (๐.๒๖)	๑๑ (๐.๑๒)	๘,๕๑๕	๔.๓๑ (๘๖.๒๐)	มาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓,๕๓๘ (๔๑.๕๓)	๔,๓๐๘ (๕๐.๕๖)	๕๗๙ (๖.๘๐)	๖๔ (๐.๗๕)	๒๖ (๐.๓๐)	๕ (๐.๐๖)	๘,๕๑๕	๔.๓๒ (๘๖.๔๐)	มาก
๑.๕ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	๓,๔๔๕ (๔๐.๔๓)	๔,๕๓๑ (๕๓.๑๘)	๔๗๐ (๕.๕๒)	๔๒ (๐.๔๙)	๒๒ (๐.๒๖)	๑๐ (๐.๑๒)	๘,๕๑๐	๔.๓๓ (๘๖.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๒ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลังสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พอใจจำนวน ๓๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐

๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ									
๒.๑ ให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามได้	๓,๙๖๙ (๔๖.๕๘)	๔,๐๖๐ (๔๗.๖๕)	๔๒๕ (๕.๙๙)	๓๒ (๐.๓๘)	๒๗ (๐.๓๒)	๗ (๐.๐๘)	๘,๕๑๓	๔.๔๐ (๘๘.๐๐)	มาก
๒.๒ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจ ให้บริการ	๔,๑๖๓ (๔๘.๘๖)	๓,๗๙๑ (๔๕.๕๐)	๔๗๙ (๕.๖๒)	๔๗ (๐.๕๕)	๓๒ (๐.๓๘)	๘ (๐.๐๙)	๘,๕๑๒	๔.๔๑ (๘๘.๒๐)	มาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความ สุภาพเป็นกันเอง	๔,๑๒๕ (๔๘.๕๒)	๓,๙๐๙ (๔๕.๘๘)	๔๐๕ (๔.๗๕)	๔๕ (๐.๕๓)	๒๘ (๐.๓๓)	๘ (๐.๐๙)	๘,๕๑๒	๔.๔๑ (๘๘.๒๐)	มาก
๒.๔ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีบุคลิกภาพดี	๔,๑๒๔ (๔๘.๕๐)	๔,๐๑๑ (๔๗.๐๘)	๓๓๐ (๓.๘๗)	๒๙ (๐.๓๔)	๒๐ (๐.๒๔)	๖ (๐.๐๗)	๘,๕๑๔	๔.๔๓ (๘๘.๖๐)	มาก
๒.๕ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔,๒๓๔ (๔๙.๗๐)	๓,๗๙๘ (๔๕.๕๘)	๔๑๓ (๔.๘๕)	๓๗ (๐.๔๓)	๓๑ (๐.๓๖)	๗ (๐.๐๘)	๘,๕๑๓	๔.๔๓ (๘๘.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๓ แสดงให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีมนุษยสัมพันธ์ดีสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และมีความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้น้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผู้ให้บริการไม่พอใจจำนวน ๓๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานประกันสังคมจัดให้ เกี่ยวกับ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ ความสะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนมีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่ตอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓,๑๙๓ (๓๗.๔๘)	๔,๕๗๙ (๕๓.๗๔)	๖๖๔ (๗.๗๙)	๔๙ (๐.๕๘)	๒๙ (๐.๓๔)	๖ (๐.๐๗)	๘,๕๓๙	๔.๒๘ (๘๕.๖๐)	มาก
๓.๒ มีที่นั่งคอย	๓,๕๐๔ (๔๑.๑๓)	๔,๓๑๘ (๕๐.๖๘)	๖๐๕ (๗.๑๐)	๕๒ (๐.๖๑)	๓๒ (๐.๓๗)	๙ (๐.๑๑)	๘,๕๑๑	๔.๓๑ (๘๖.๒๐)	มาก
๓.๓ มีบริการน้ำดื่ม วารสาร สิ่งพิมพ์ขณะรอรับบริการ	๒,๙๓๒ (๓๔.๔๑)	๔,๖๘๒ (๕๔.๙๕)	๗๘๑ (๙.๑๗)	๗๙ (๐.๙๓)	๔๐ (๐.๔๗)	๖ (๐.๐๗)	๘,๕๑๑	๔.๒๒ (๘๔.๔๐)	มาก
๓.๔ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเป็นสัดส่วน	๓,๒๑๖ (๓๗.๗๕)	๔,๕๗๑ (๕๓.๖๕)	๖๑๐ (๗.๑๖)	๗๒ (๐.๘๕)	๔๒ (๐.๔๙)	๙ (๐.๑๑)	๘,๕๑๑	๔.๒๗ (๘๕.๔๐)	มาก
๓.๕ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	๒,๘๔๔ (๓๓.๓๘)	๔,๗๙๒ (๕๖.๒๔)	๗๖๑ (๘.๙๓)	๗๒ (๐.๘๕)	๓๙ (๐.๔๖)	๑๒ (๐.๑๔)	๘,๘๐๘	๔.๒๑ (๘๔.๒๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๔ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยมีความพึงพอใจเรื่องที่นั่งคอยสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ใช้บริการไม่พอใจจำนวน ๕๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๔

๔) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการวัดผลของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ ความเท่าเทียม ทัวถึงเสมอภาคและยุติธรรม ตลอดจนความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลสำรวจดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ									
๓.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๒,๕๕๓ (๒๙.๘๕)	๕,๑๖๒ (๖๐.๕๙)	๗๒๗ (๘.๕๓)	๔๐ (๐.๕๗)	๓๑ (๐.๓๖)	๑๗ (๐.๒๐)	๘,๕๐๓	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)	มาก
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชน	๒,๖๒๔ (๓๐.๘๐)	๕,๐๓๗ (๕๙.๑๒)	๗๖๗ (๙.๐๐)	๔๕ (๐.๕๓)	๓๗ (๐.๔๓)	๑๐ (๐.๑๒)	๘,๕๐๓	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)	มาก
๓.๓ การทำงานโปร่งใส ตรวจสอบได้รวดเร็วและถูกต้อง	๓,๐๓๒ (๓๖.๐๖)	๔,๗๘๔ (๕๖.๑๕)	๕๗๓ (๖.๗๒)	๕๐ (๐.๕๙)	๒๙ (๐.๓๔)	๑๒ (๐.๑๔)	๘,๕๐๘	๔.๒๗ (๘๕.๔๐)	มาก
๓.๔ การให้บริการทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม	๓,๑๖๖ (๓๗.๑๖)	๔,๗๔๖ (๕๕.๗๑)	๕๑๙ (๖.๐๙)	๕๑ (๐.๖๐)	๓๐ (๐.๓๕)	๘ (๐.๐๙)	๘,๕๑๒	๔.๒๘ (๘๕.๖๐)	มาก
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๓,๓๔๑ (๓๙.๒๑)	๔,๖๔๑ (๕๔.๔๗)	๔๗๒ (๕.๕๔)	๓๓ (๐.๓๙)	๒๕ (๐.๓๐)	๘ (๐.๐๙)	๘,๕๑๒	๔.๓๒ (๘๖.๔๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๕ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ รองลงมาคือ การให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรมด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมการรับทราบข้อมูลและการใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผู้ให้บริการไม่พอใจจำนวน ๓๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

ส่วนที่ ๓: ความพึงพอใจของท่านต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม

๑) ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) เป็นการวัดผลในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนด้านต่างๆ เช่น สิทธิที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนในภาพรวม สิทธิกรณีหยุดพักรักษาตัว สิทธิกรณีสูญเสียอวัยวะ สิทธิกรณีทุพพลภาพ สิทธิกรณีตายหรือสูญหาย ตลอดจนการวัดผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนเงินทดแทน และการให้บริการของสถานพยาบาล ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)									
๑.๑ ท่านทราบถึงเงินทดแทนที่ลูกจ้างมีสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนในเรื่องต่างๆ เช่น กรณีประสบอันตราย กรณีหยุดพักรักษาตัว กรณีสูญเสียอวัยวะ กรณีทุพพลภาพ กรณีตายหรือสูญหาย เป็นต้น	๑,๔๗๒ (๓๓.๑๒)	๒,๕๕๓ (๕๘.๓๕)	๓๓๒ (๗.๔๗)	๓๗ (๐.๘๓)	๑๐ (๐.๒๓)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๓ (๘๔.๖๐)	มาก
๑.๒ รูปแบบการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน	๑,๓๑๐ (๒๙.๔๘)	๒,๖๔๗ (๕๙.๕๖)	๔๓๕ (๙.๗๙)	๓๙ (๐.๘๘)	๑๓ (๐.๒๙)	๐	๔,๔๔๔	๔.๑๗ (๘๓.๔๐)	มาก
๑.๓ การให้บริการของสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา	๑,๒๖๓ (๒๘.๘๗)	๒,๕๘๙ (๕๘.๒๖)	๕๐๑ (๑๑.๐๒)	๖๗ (๑.๕๕)	๒๔ (๐.๕๔)	๐	๔,๔๔๔	๔.๑๓ (๘๒.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๖ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลเงินทดแทนที่ลูกจ้างมีสิทธิจากกองทุนเงินทดแทนฯ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ และพึงพอใจการการให้บริการของสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาที่น้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ อย่างไรก็ตามในภาพรวมการรับทราบข้อมูลและการใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนมีผู้ใช้บริการไม่พอใจจำนวน ๑๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘

๒) ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เป็นการวัดผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น สิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในภาพรวม สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน รวมถึงความพึงพอใจรูปแบบการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม และความคิดเห็นว่าการประกันสังคมสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้มาใช้บริการ ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความรู้ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม)									
๒.๑ ท่านทราบถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมในเรื่องต่างๆ เช่น กรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน เป็นต้น	๒,๘๓๑ (๓๓.๒๓)	๕,๐๒๙ (๕๙.๐๓)	๕๖๙ (๖.๖๘)	๔๐ (๐.๔๗)	๒๗ (๐.๓๑)	๒๔ (๐.๒๘)	๘,๔๙๖	๔.๒๔ (๘๔.๘๐)	มาก
๒.๒ รูปแบบการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคม	๒,๔๑๐ (๒๘.๒๙)	๕,๒๓๙ (๖๑.๔๙)	๗๖๐ (๘.๙๒)	๖๒ (๐.๗๓)	๒๖ (๐.๓๐)	๒๓ (๐.๒๗)	๘,๔๙๗	๔.๑๖ (๘๓.๒๐)	มาก
๒.๓ การประกันสังคมช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้ท่านได้	๒,๘๖๗ (๓๓.๖๕)	๔,๗๗๕ (๕๖.๐๔)	๗๑๕ (๘.๓๙)	๖๑ (๐.๗๒)	๒๘ (๐.๓๓)	๓๔ (๐.๔๑)	๘,๔๙๖	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๗ แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคมในภาพรวมในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนในเรื่องต่างๆ สูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานกองทุนประกันสังคมน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และรู้สึกว่าการประกันสังคมสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้ในระดับมากเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามในภาพรวมการรับทราบข้อมูลและการใช้บริการงานกองทุนประกันสังคมมีผู้ใช้บริการไม่พอใจจำนวน ๒๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๖

ส่วนที่ ๔: ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ เป็นการวัดผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ แยกเป็นกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม ผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ตอบ	จำนวนผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการบริการของงานกองทุนเงินทดแทน	๑,๖๑๕ (๓๖.๓๔)	๒,๕๔๔ (๕๗.๒๕)	๒๕๖ (๕.๗๖)	๒๑ (๐.๔๗)	๘ (๐.๑๘)	๐	๔,๔๔๔	๔.๒๙ (๘๕.๘๐)	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการบริการของงานกองทุนประกันสังคม	๓,๑๒๒ (๓๖.๖๔)	๔,๘๓๙ (๕๖.๘๐)	๔๕๕ (๕.๓๔)	๔๐ (๐.๔๗)	๓๕ (๐.๔๑)	๒๙ (๐.๓๔)	๘,๔๙๑	๔.๒๘ (๘๕.๖๐)	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๐ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามในภาพรวมความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการของทั้งสองกองทุนยังมีผู้ใช้บริการไม่พอใจอยู่ กล่าวคือ กองทุนเงินทดแทนมีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจระยะเวลาการให้บริการ จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๕ และกองทุนประกันสังคมมีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจระยะเวลาการให้บริการ จำนวน ๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘

ส่วนที่ ๕: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นการสำรวจผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจทั้งงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม จำนวน ๗ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลา การให้บริการรายกระบวนการ โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน เป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ มีผลการสำรวจดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทน	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
๑. ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
๔. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มาก
๕. ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์ กองทุนเงินทดแทน)	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๑ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนเงินทดแทนในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม เป็นการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนประกันสังคมจำนวน ๖ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงาน ผลการสำรวจดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคม	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มาก
๑. ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มาก
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มาก
๔. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
๕. ด้านสิทธิประโยชน์ (การประชาสัมพันธ์กองทุนประกันสังคม)	๔.๒๐	๘๔.๐๐	
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๐ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของกองทุนประกันสังคมในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ทั้งนี้ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์กองทุนประกันสังคมน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ตารางที่ ๒๑: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	4.13	82.60	4.25	85.00	4.11	82.20	4.09	81.80	4.02	80.40	4.17	83.40	4.18	83.60
ภาคกลาง	4.35	87.00	4.49	89.80	4.30	86.00	4.30	86.00	4.26	85.20	4.35	87.00	4.39	87.80
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.47	89.40	4.57	91.40	4.43	88.60	4.46	89.20	4.29	85.80	4.44	88.80	4.44	88.80
ภาคเหนือ	4.38	87.60	4.51	90.20	4.33	86.60	4.28	85.60	4.20	84.00	4.32	86.40	4.35	87.00
ภาคใต้	4.15	83.00	4.30	86.00	4.16	83.20	4.11	82.20	4.01	80.20	4.11	82.20	4.15	83.00

จากข้อมูลตารางที่ ๒๑ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยพบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

ในขณะที่ภาคใต้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยพบว่า ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์) เป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

ตารางที่ ๒๒: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตพื้นที่ 1	4.07	81.36	4.15	82.96	4.02	80.40	4.06	81.12	3.79	75.73	4.10	82.00	4.22	84.40
เขตพื้นที่ 2	4.26	85.12	4.33	86.60	4.32	86.36	4.20	84.00	4.16	83.20	4.31	86.20	4.31	86.20
เขตพื้นที่ 3	4.14	82.84	4.07	81.84	4.07	81.32	3.97	79.32	4.06	81.27	4.17	83.40	4.10	82.00
เขตพื้นที่ 4	4.07	81.84	4.21	84.12	4.04	80.80	4.10	82.00	4.00	80.00	4.30	86.00	4.23	84.60
เขตพื้นที่ 5	3.74	74.80	3.76	75.20	3.82	76.48	3.67	73.44	3.69	73.73	3.74	74.80	3.80	76.00
เขตพื้นที่ 6	4.47	89.40	4.62	92.48	4.48	89.68	4.44	88.88	4.31	86.13	4.38	87.60	4.46	89.20
เขตพื้นที่ 7	4.38	87.56	4.41	88.28	4.34	86.88	4.28	85.64	4.29	85.87	4.45	89.00	4.37	87.40
เขตพื้นที่ 9	4.18	83.60	4.28	85.60	4.25	85.00	4.15	83.00	4.01	80.20	4.13	82.60	4.15	83.00
เขตพื้นที่ 10	4.21	84.12	4.40	87.92	4.27	85.32	4.22	84.36	4.02	80.40	4.10	82.00	4.23	84.60
เขตพื้นที่ 11	3.98	79.52	4.26	85.12	3.83	76.64	3.99	79.88	4.09	81.73	4.16	83.20	4.06	81.20
เขตพื้นที่ 12	3.98	79.60	4.22	84.48	3.73	74.56	3.90	78.08	3.82	76.40	4.02	80.40	4.06	81.20

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการงานขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาญจนบุรี	4.11	82.16	4.38	87.64	4.18	83.64	4.15	83.04	3.83	76.67	3.98	79.60	4.12	82.40
จันทบุรี	4.36	87.24	4.45	88.92	4.34	86.84	4.32	86.36	4.19	83.80	4.29	85.80	4.25	85.00
ฉะเชิงเทรา	4.10	81.96	4.34	86.80	4.01	80.28	3.95	79.08	4.22	84.40	4.27	85.40	4.33	86.60
ชลบุรี	4.11	82.20	4.07	81.40	3.91	78.20	4.05	81.00	4.17	83.33	4.15	83.00	4.30	86.00
ชลบุรี สาขาศรีราชา	4.03	80.64	4.34	86.80	4.05	80.96	4.05	81.04	3.90	78.00	4.17	83.40	4.21	84.20
ชัยนาท	4.23	84.56	4.39	87.72	4.05	81.08	4.01	80.12	4.20	84.00	4.23	84.60	4.27	85.40
ตราด	4.82	96.40	4.93	98.52	4.85	96.96	4.97	99.36	4.91	98.20	4.93	98.60	4.90	98.00
นครนายก	3.98	79.68	4.20	84.08	3.98	79.60	3.97	79.36	3.99	79.73	4.00	80.00	3.96	79.20
นครปฐม	4.56	91.28	4.70	93.92	4.54	90.72	4.56	91.28	4.42	88.40	4.48	89.60	4.56	91.20
นนทบุรี	3.58	71.68	3.53	70.56	3.41	68.24	3.35	67.04	3.83	76.67	3.82	76.40	3.94	78.80
ปทุมธานี	4.56	91.12	4.56	91.12	4.55	90.96	4.50	89.92	4.71	84.27	4.84	96.80	4.66	93.20
ประจวบคีรีขันธ์	4.15	83.04	4.16	83.24	4.17	83.40	4.00	80.00	4.00	80.00	4.14	82.80	4.02	80.40
ปราจีนบุรี	4.36	87.12	4.61	92.16	4.30	86.08	4.36	87.64	4.18	83.60	4.31	86.20	4.33	86.60
พระนครศรีอยุธยา	4.26	85.12	4.46	89.12	4.28	85.68	4.24	84.80	4.07	81.33	4.30	86.00	4.24	84.80
เพชรบุรี	4.22	84.32	4.52	80.40	4.25	84.96	4.16	83.28	3.96	79.20	4.16	83.20	4.30	86.00
ระยอง	3.88	77.60	4.45	88.96	3.98	79.68	3.97	79.36	3.85	76.93	3.82	76.40	3.98	79.60
ราชบุรี	4.73	94.60	4.84	96.80	4.58	91.52	4.69	93.72	4.47	89.47	4.60	92.00	4.63	92.60
ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.44	88.84	4.45	89.04	4.51	90.24	4.45	88.92	4.20	84.07	4.22	84.40	4.39	87.80
ลพบุรี	4.41	88.28	4.55	90.96	4.53	90.68	4.42	88.48	4.34	86.87	4.42	88.40	4.58	91.60
สมุทรปราการ	4.32	86.32	4.44	88.80	4.21	84.16	4.25	84.96	4.18	83.60	4.44	88.80	4.32	86.40
สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.17	83.32	4.25	85.08	4.11	82.20	4.06	81.16	4.00	79.93	4.20	84.00	4.27	85.40
สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.36	87.12	4.55	90.96	4.25	84.96	4.24	84.80	4.14	82.80	4.34	86.80	4.38	87.60
สมุทรสงคราม	4.30	85.96	4.38	87.52	4.15	83.04	4.14	82.76	4.11	82.13	4.20	84.00	4.20	84.00
สมุทรสาคร	3.86	77.28	3.89	77.72	3.74	74.80	3.84	76.84	3.74	74.87	3.87	77.40	3.91	78.20
สมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน	4.72	94.40	4.90	97.92	4.55	91.00	4.79	95.72	4.54	90.87	4.73	94.60	4.81	96.20
สระแก้ว	4.82	96.48	4.98	99.56	4.77	95.44	4.76	95.24	4.97	99.40	4.95	99.00	4.98	99.60
สระบุรี	4.82	96.44	4.86	97.20	4.71	94.20	4.82	96.48	4.69	93.80	4.81	96.20	4.81	96.20
สระบุรี สาขาหนองแค	4.53	90.68	4.56	91.16	4.67	93.48	4.51	90.20	4.32	86.47	4.35	87.00	4.39	87.80
สิงห์บุรี	4.57	91.44	4.83	96.68	4.40	87.96	4.50	89.92	4.34	86.80	4.49	89.80	4.58	91.60
สุพรรณบุรี	4.88	97.68	4.95	98.96	4.90	98.08	4.88	97.60	4.89	97.73	4.84	96.80	4.88	97.60
อ่างทอง	4.58	91.52	4.55	91.04	4.38	87.68	4.37	87.36	4.39	87.73	4.46	89.20	4.48	89.60

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ขอนแก่น	4.38	87.63	4.33	86.64	4.21	84.16	4.19	83.76	4.21	84.13	4.46	89.20	4.50	90.00
ชัยภูมิ	4.48	89.52	4.47	89.44	4.48	89.60	4.28	85.60	3.81	76.27	4.16	83.20	4.18	83.60
นครพนม	4.53	90.56	4.52	90.32	4.54	90.88	4.53	90.64	4.75	95.07	4.84	96.80	4.68	93.60
นครราชสีมา	4.59	91.88	4.55	91.00	4.59	91.72	4.56	91.12	4.44	88.73	4.56	91.20	4.50	90.00
บุรีรัมย์	4.40	88.08	4.48	89.60	4.36	87.28	4.45	88.96	4.37	87.47	4.56	91.20	4.50	90.00
มหาสารคาม	4.86	97.20	4.94	98.80	4.81	96.12	4.91	98.28	4.78	95.67	4.85	97.00	4.85	97.00
มุกดาหาร	4.57	91.40	4.66	93.28	4.58	91.52	4.61	92.20	4.09	81.87	4.42	88.40	4.49	89.80
ยโสธร	4.63	92.60	4.66	93.20	4.82	96.48	4.82	96.32	4.69	93.73	4.61	92.20	4.51	90.20
เลย	4.32	86.40	4.73	94.56	4.18	83.68	4.48	89.60	4.04	80.80	4.28	85.60	4.28	85.60
ศรีสะเกษ	4.31	86.24	4.40	87.92	4.46	89.12	4.35	86.96	4.15	83.07	4.16	83.20	4.18	83.60
สกลนคร	4.49	89.88	4.53	90.64	4.48	89.60	4.47	89.44	4.18	83.67	4.28	85.60	4.42	88.40
สุรินทร์	4.21	84.24	4.38	87.56	4.22	84.32	4.21	84.24	4.04	80.73	4.24	84.80	4.27	85.40
หนองคาย	4.38	87.60	4.53	90.60	4.35	86.92	4.32	86.48	4.14	82.87	4.24	84.80	4.29	85.80
หนองบัวลำภู	4.36	87.12	4.62	92.44	4.25	85.00	4.21	84.24	4.20	84.00	4.24	84.80	4.24	84.80
อำนาจเจริญ	4.47	89.44	4.62	92.44	4.43	88.52	4.36	87.16	4.25	85.07	4.33	86.60	4.45	89.00
อุดรธานี	4.47	89.44	4.66	93.24	4.24	84.80	4.45	89.96	4.33	86.53	4.56	91.20	4.49	89.80
อุบลราชธานี	4.61	92.16	4.65	63.04	4.32	86.40	4.58	94.60	4.50	89.93	4.61	92.20	4.65	93.00

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการงานขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กำแพงเพชร	4.22	84.32	4.34	86.80	4.17	83.44	4.18	83.52	3.93	78.67	4.10	82.00	4.10	82.00
เชียงราย	4.26	85.20	4.37	87.44	4.26	85.20	4.31	86.16	4.17	83.47	4.26	85.20	4.32	86.40
เชียงใหม่	4.32	86.48	4.58	91.60	4.27	85.40	4.21	84.20	4.12	82.40	4.12	82.40	4.12	82.40
ตาก	4.78	95.52	4.87	97.40	4.99	99.84	4.89	97.76	4.27	85.47	4.87	97.40	4.87	97.40
นครสวรรค์	4.63	92.52	4.79	95.88	4.40	88.04	4.38	87.60	4.49	89.73	4.59	91.80	4.51	90.20
น่าน	4.59	91.88	4.44	88.80	4.23	84.56	3.71	74.20	4.04	80.87	4.40	88.00	4.40	88.00
พะเยา	4.88	97.38	4.86	97.28	4.73	94.56	4.82	96.32	4.59	91.73	4.86	97.20	4.90	98.00
พิจิตร	4.02	80.40	4.50	90.00	4.18	83.52	4.22	84.48	4.09	81.73	4.14	82.80	4.20	84.00
พิษณุโลก	4.31	86.24	4.48	89.52	4.32	86.40	4.20	84.08	4.13	82.53	3.90	78.00	3.96	79.20
เพชรบูรณ์	3.92	78.48	4.24	84.84	3.93	78.68	3.97	79.44	3.75	75.07	3.94	78.80	4.02	80.40
แพร่	4.30	86.00	4.61	92.28	4.28	85.68	4.35	86.92	4.44	88.80	4.43	88.60	4.53	90.60
แม่ฮ่องสอน	4.67	93.44	4.71	94.16	4.62	92.40	4.66	93.28	4.45	88.93	4.42	88.40	4.52	90.40
ลำปาง	4.60	92.00	4.77	95.32	4.34	86.84	4.52	90.48	4.22	84.47	4.54	90.80	4.54	90.80
ลำพูน	4.11	82.20	4.15	83.10	4.00	80.08	4.07	81.36	3.99	79.73	4.10	82.00	4.06	81.20
สุโขทัย	4.67	93.32	4.57	91.44	4.55	90.96	4.14	82.72	4.53	90.60	4.62	92.40	4.56	91.20
อุตรดิตถ์	3.91	78.16	4.07	81.36	4.03	80.56	3.92	78.40	3.93	78.53	3.78	75.60	3.86	77.20
อุทัยธานี	4.27	85.40	4.36	87.20	4.30	86.00	4.26	85.26	4.22	84.33	4.35	87.00	4.52	90.40

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการงานขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านเงินทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กระบี่	3.95	79.04	4.04	80.72	3.76	75.28	3.74	74.76	3.91	78.20	3.96	79.20	3.98	79.60
ชุมพร	4.23	84.56	4.54	90.88	4.23	84.64	4.17	83.36	4.04	80.80	4.12	82.40	4.22	84.40
ตรัง	4.29	85.76	4.55	90.96	4.35	86.96	4.28	85.52	3.99	79.73	4.26	85.20	4.30	86.00
นครศรีธรรมราช	4.20	83.96	4.27	85.36	4.06	81.12	4.22	84.44	4.00	80.00	4.16	83.20	4.12	82.40
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.38	87.52	4.62	92.40	4.35	87.08	4.39	87.84	4.04	80.73	4.22	84.40	4.39	87.80
นราธิวาส	4.11	82.24	4.30	85.92	4.14	82.88	4.04	80.72	3.93	78.67	4.04	80.80	4.04	80.80
ปัตตานี	4.23	84.64	4.37	87.32	4.36	87.24	4.23	84.64	4.31	86.20	4.31	86.20	4.31	86.20
พังงา	3.98	79.64	4.11	82.20	3.82	76.44	3.83	76.56	3.80	76.00	3.91	78.20	3.98	79.60
พัทลุง	4.13	82.64	4.12	82.44	4.14	82.72	4.04	89.88	4.03	80.60	4.00	80.00	4.05	81.00
ภูเก็ต	3.97	79.48	4.14	82.88	3.98	77.64	4.03	80.56	3.93	78.53	4.00	80.00	4.13	82.60
ยะลา	4.04	80.84	4.14	82.72	4.15	83.08	4.02	80.48	3.77	75.40	4.03	80.60	4.11	82.20
สงขลา	4.38	87.60	4.29	85.72	4.32	86.48	4.35	86.92	4.37	87.47	4.34	86.80	4.21	84.20
สงขลา สาขาหาดใหญ่	4.22	84.36	4.46	89.24	4.14	82.84	4.24	84.76	4.07	81.33	4.25	88.00	4.28	85.60
สตูล	4.19	83.76	4.47	89.36	4.19	83.84	4.17	83.36	4.23	84.53	4.28	85.60	4.32	86.40
สุราษฎร์ธานี	4.10	81.92	4.25	85.04	4.34	86.80	4.00	80.08	3.82	76.40	3.90	78.00	3.96	79.20
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.04	80.72	4.19	83.84	4.25	85.04	3.99	79.84	3.98	79.60	3.96	79.20	4.04	80.80

จากข้อมูลตารางที่ ๒๒ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนเงินทดแทน) จังหวัดสระแก้ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาได้แก่จังหวัดตราด และจังหวัดพะเยา ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ สำหรับผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มาใช้บริการพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๖ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมาเป็นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๒ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ตารางที่ ๒๓: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	4.20	84.00	4.28	85.60	4.15	83.00	4.13	82.60	4.02	80.40	4.12	82.40	4.16	83.20
ภาคกลาง	4.28	85.60	4.38	87.60	4.21	84.20	4.23	84.60	4.18	83.60	4.25	85.00	4.26	85.20
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.41	88.20	4.45	89.00	4.36	87.20	4.40	88.00	4.27	85.40	4.35	87.00	4.37	87.40
ภาคเหนือ	4.33	86.60	4.42	88.40	4.28	85.60	4.21	84.20	4.26	85.20	4.34	86.80	4.36	87.20
ภาคใต้	4.18	83.60	4.33	86.60	4.17	83.40	4.14	82.80	4.09	81.80	4.15	83.00	4.18	83.60

จากข้อมูลตารางที่ ๒๓ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยพบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

ในขณะที่กรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยพบว่า ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์) เป็นด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

ตารางที่ ๒๔: ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่และจังหวัด

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตพื้นที่ 1	4.49	89.80	4.51	90.20	4.43	88.60	4.36	87.20	4.17	83.40	4.39	87.80	4.34	86.80
เขตพื้นที่ 2	4.28	85.60	4.35	87.00	4.30	86.00	4.25	85.00	4.19	83.80	4.30	86.00	4.25	85.00
เขตพื้นที่ 3	3.99	79.80	4.11	82.20	3.96	79.20	3.85	77.00	3.87	77.40	3.95	79.00	4.00	80.00
เขตพื้นที่ 4	4.19	83.80	4.35	87.00	3.96	79.20	4.04	80.80	3.91	78.20	4.12	82.40	4.16	83.20
เขตพื้นที่ 5	3.96	79.20	3.93	78.60	3.98	79.60	3.91	78.20	3.86	77.20	3.79	75.80	3.82	76.40
เขตพื้นที่ 6	4.28	85.60	4.38	87.60	4.36	87.20	4.23	84.60	4.00	80.00	4.24	84.80	4.37	87.40
เขตพื้นที่ 7	4.58	91.60	4.63	92.60	4.52	90.40	4.52	90.40	4.37	87.40	4.52	90.40	4.54	90.80
เขตพื้นที่ 9	4.18	83.60	4.28	85.60	4.25	85.00	4.15	83.00	4.01	80.20	4.13	82.60	4.15	83.00
เขตพื้นที่ 10	4.18	83.60	4.27	85.40	4.16	83.20	4.13	82.60	4.13	82.60	4.10	82.00	4.18	83.60
เขตพื้นที่ 11	4.27	85.40	4.42	88.40	4.19	83.80	4.16	83.20	4.17	83.40	4.27	85.40	4.29	85.80
เขตพื้นที่ 12	3.78	75.60	3.90	78.00	3.53	70.60	3.82	76.40	3.55	71.00	3.50	70.00	3.67	73.40

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการงานขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กาญจนบุรี	3.91	78.20	4.01	80.20	3.83	76.60	3.88	77.60	3.78	75.60	3.90	78.00	3.90	78.00
จันทบุรี	4.37	87.40	4.58	91.60	4.30	86.00	4.32	86.40	4.23	84.60	4.41	88.20	4.43	88.60
ฉะเชิงเทรา	4.26	85.20	4.36	87.20	4.18	83.60	4.17	83.40	4.12	82.40	4.26	85.20	4.17	83.40
ชลบุรี	4.24	84.80	4.26	85.20	4.17	83.40	4.22	84.40	4.25	85.00	4.19	83.80	4.15	83.00
ชลบุรี สาขาศรีราชา	4.21	84.20	4.48	89.60	4.34	86.80	4.16	83.20	3.97	79.40	4.23	84.60	4.20	84.00
ชัยนาท	4.41	88.20	4.58	91.60	4.50	90.00	4.48	89.60	4.40	88.00	4.38	87.60	4.40	88.00
ตราด	4.83	96.60	4.91	98.20	4.77	95.40	4.82	96.40	4.82	96.40	4.88	97.60	4.89	97.80
นครนายก	3.94	78.80	4.08	81.60	3.97	79.40	3.93	78.60	3.91	78.20	3.89	77.80	3.94	78.80
นครปฐม	4.60	92.00	4.70	94.00	4.24	84.80	4.41	88.20	4.39	87.80	4.53	90.60	4.55	91.00
นนทบุรี	3.74	74.80	3.69	73.80	3.42	68.40	3.64	72.80	4.02	80.40	3.98	79.60	4.02	80.40
ปทุมธานี	4.16	83.20	4.11	82.20	3.98	79.60	4.15	83.00	4.06	81.20	4.11	82.20	4.16	83.20
ประจวบคีรีขันธ์	4.09	81.80	4.02	80.40	4.06	81.20	4.02	80.40	4.01	80.20	4.12	82.40	4.03	80.60
ปราจีนบุรี	4.14	82.80	4.21	84.20	3.93	78.60	4.00	80.00	3.98	79.60	4.13	82.60	3.95	79.00
พระนครศรีอยุธยา	4.37	87.40	4.47	89.40	4.42	88.40	4.33	86.60	4.33	86.60	4.31	86.20	4.30	86.00
เพชรบุรี	4.40	88.00	4.54	90.80	4.43	88.60	4.41	88.20	4.11	82.20	4.10	82.00	4.17	83.40
ระยอง	4.03	80.60	4.49	89.80	3.70	74.00	3.73	74.60	3.98	79.60	4.05	81.00	4.13	82.60
ราชบุรี	4.45	89.00	4.58	91.60	4.38	87.60	4.44	88.80	4.20	84.00	4.55	91.00	4.57	91.40
ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.23	84.60	4.25	85.00	4.05	81.00	4.12	82.40	3.62	72.40	4.08	81.60	4.04	80.80
ลพบุรี	4.36	87.20	4.58	91.60	4.45	89.00	4.42	88.40	4.39	87.80	4.46	89.20	4.47	89.40
สมุทรปราการ	4.01	80.20	4.15	83.00	3.99	79.80	4.00	80.00	4.08	81.60	3.98	79.60	3.95	79.00
สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.16	83.20	4.29	85.80	4.16	83.20	4.12	82.40	4.11	82.20	4.14	82.80	4.14	82.80
สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.23	84.60	4.34	86.80	4.15	83.00	4.12	82.40	4.07	81.40	4.21	84.20	4.23	84.60
สมุทรสงคราม	4.09	81.80	4.11	82.20	4.12	82.40	4.06	81.20	3.94	78.80	3.91	78.20	4.11	82.20
สมุทรสาคร	3.96	79.20	4.00	80.00	4.04	80.80	3.94	78.80	3.94	78.80	3.95	79.00	3.96	79.20
สมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน	4.89	97.80	4.94	98.80	4.70	94.00	4.83	96.60	4.83	96.60	4.87	97.40	4.92	98.40
สระแก้ว	4.86	97.20	4.86	97.20	4.86	97.20	4.84	96.80	4.91	98.20	4.94	98.80	4.84	96.80
สระบุรี	4.53	90.60	4.46	89.20	4.42	88.40	4.47	89.40	4.41	88.20	4.38	87.60	4.42	88.40
สระบุรี สาขาหนองแค	3.76	75.20	3.89	77.80	3.55	71.00	3.81	76.20	3.55	71.00	3.51	70.20	3.67	73.40
สิงห์บุรี	4.50	90.00	4.67	93.40	4.49	89.80	4.54	90.80	4.45	89.00	4.54	90.80	4.59	91.80
สุพรรณบุรี	4.49	89.80	4.54	90.80	4.41	88.20	4.49	89.80	4.47	89.40	4.48	89.60	4.57	91.40
อ่างทอง	4.45	89.00	4.55	91.00	4.43	88.60	4.39	87.80	4.29	85.80	4.29	85.80	4.33	86.60

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ขอนแก่น	4.37	87.40	4.53	90.60	4.41	88.20	4.37	87.40	4.16	83.20	4.30	86.00	4.30	86.00
ชัยภูมิ	4.35	87.00	4.42	88.40	4.29	85.80	4.25	85.00	4.11	82.20	4.31	86.20	4.30	86.00
นครพนม	4.50	90.00	4.58	91.60	4.51	90.20	4.51	90.20	4.49	89.80	4.19	83.80	4.14	82.80
นครราชสีมา	4.06	81.20	4.01	80.20	4.13	82.60	3.99	79.80	3.97	79.40	4.00	80.00	4.00	80.00
บุรีรัมย์	4.18	83.60	4.50	90.00	3.83	76.60	4.24	84.80	4.14	82.80	4.27	85.40	4.35	87.00
มหาสารคาม	4.63	92.60	4.75	95.00	4.54	90.80	4.73	94.60	4.53	90.60	4.28	85.60	4.31	86.20
มุกดาหาร	4.55	91.00	4.66	93.20	4.52	90.40	4.44	88.80	4.32	86.40	4.43	88.60	4.49	89.80
ยโสธร	4.69	93.80	4.70	94.00	4.71	94.20	4.68	93.60	4.64	92.80	4.71	94.20	4.69	93.80
เลย	4.26	85.20	4.79	95.80	3.95	79.00	4.24	84.80	4.29	85.80	4.45	89.00	4.54	90.80
ศรีสะเกษ	4.41	88.20	4.55	91.00	4.41	88.20	4.47	89.40	4.37	87.40	4.42	88.40	4.43	88.60
สกลนคร	4.31	86.20	4.38	87.60	4.34	86.80	4.25	85.00	4.16	83.20	4.22	84.40	4.28	85.60
สุรินทร์	4.16	83.20	4.30	86.00	4.24	84.80	4.22	84.40	4.22	84.40	4.20	84.00	4.21	84.20
หนองคาย	4.43	88.60	4.50	90.00	4.34	86.80	4.39	87.80	4.01	80.20	4.49	89.80	4.43	88.60
หนองบัวลำภู	4.51	90.20	4.69	93.80	4.53	90.60	4.51	90.20	4.29	85.80	4.38	87.60	4.39	87.80
อำนาจเจริญ	4.41	88.20	4.57	91.40	4.42	88.40	4.41	88.20	4.36	87.20	4.46	89.20	4.43	88.60
อุดรธานี	4.38	87.60	4.54	90.80	4.30	86.00	4.33	86.60	4.23	84.60	4.27	85.40	4.36	87.20
อุบลราชธานี	4.74	94.80	4.58	91.60	4.63	92.60	4.69	93.80	4.36	87.20	4.49	89.80	4.69	93.80

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กำแพงเพชร	3.94	78.80	4.07	81.40	4.07	81.40	4.04	80.80	4.00	80.00	4.05	81.00	4.06	81.20
เชียงใหม่	4.24	84.80	4.37	87.40	4.09	81.80	4.17	83.40	4.21	84.20	4.24	84.80	4.25	85.00
ตาก	4.16	83.20	4.33	86.60	4.03	80.60	4.12	82.40	4.20	84.00	4.19	83.80	4.20	84.00
นครสวรรค์	4.35	87.00	4.59	91.80	4.34	86.80	4.34	86.80	4.34	86.80	4.47	89.40	4.51	90.20
น่าน	4.37	87.40	4.43	88.60	4.38	87.60	4.25	85.00	4.18	83.60	4.26	85.20	4.29	85.80
พะเยา	4.66	93.20	4.39	87.80	4.31	86.20	3.67	73.40	4.33	86.60	4.45	89.00	4.44	88.80
พิจิตร	4.37	87.40	4.45	89.00	4.34	86.80	4.26	85.20	4.18	83.60	4.37	87.40	4.32	86.40
พิษณุโลก	4.34	86.80	4.47	89.40	4.33	86.60	4.34	86.80	4.42	88.40	4.37	87.40	4.53	90.60
เพชรบูรณ์	4.24	84.80	4.35	87.00	4.21	84.20	4.25	85.00	4.25	85.00	4.29	85.80	4.34	86.80
แพร่	4.17	83.40	4.22	84.40	4.04	80.80	4.08	81.60	4.08	81.60	4.17	83.40	4.21	84.20
แม่ฮ่องสอน	4.29	85.80	4.44	88.80	4.34	86.80	4.26	85.20	4.26	85.20	4.26	85.20	4.33	86.60
ลำปาง	4.65	93.00	4.70	94.00	4.67	93.40	4.66	93.20	4.43	88.60	4.68	93.60	4.65	93.00
ลำพูน	4.40	88.00	4.56	91.20	4.31	86.20	4.35	87.00	4.25	85.00	4.39	87.80	4.37	87.40
สุโขทัย	4.18	83.60	4.25	85.00	4.02	80.40	4.06	81.20	4.13	82.60	4.20	84.00	4.20	84.00
อุตรดิตถ์	4.68	93.60	4.61	92.20	4.59	91.80	4.22	84.40	4.66	93.20	4.73	94.60	4.83	96.60
อุทัยธานี	4.07	81.40	4.30	86.00	4.11	82.20	4.07	81.40	4.07	81.40	4.02	80.40	4.06	81.20
	4.54	90.80	4.62	92.40	4.52	90.40	4.47	89.40	4.39	87.80	4.60	92.00	4.60	92.00

สำนักงาน ประกันสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนฯ		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านจริยธรรมฯ		ด้านประโยชน์ทดแทน (การประชาสัมพันธ์)		ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ		ความพึงพอใจรวม	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กระบี่	3.80	76.00	3.99	79.80	3.62	72.40	3.81	76.20	3.62	72.40	3.62	72.40	3.72	74.40
ชุมพร	4.20	84.00	4.44	88.80	4.14	82.80	4.10	82.00	4.13	82.60	4.13	82.60	4.18	83.60
ตรัง	4.35	87.00	4.55	91.00	4.33	86.60	4.29	85.80	4.08	81.60	4.28	85.60	4.26	85.20
นครศรีธรรมราช	4.19	83.80	4.46	89.20	4.10	82.00	4.20	84.00	4.06	81.20	4.09	81.80	4.15	83.00
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.29	85.80	4.44	88.80	4.34	86.80	4.27	85.40	4.22	84.40	4.28	85.60	4.27	85.40
นราธิวาส	4.07	81.40	4.29	85.80	4.23	84.60	4.14	82.80	4.05	81.00	4.13	82.60	4.14	82.80
ปัตตานี	4.44	88.80	4.52	90.40	4.49	89.80	4.35	87.00	4.32	86.40	4.38	87.60	4.53	90.60
พังงา	4.10	82.00	4.13	82.60	4.00	80.00	3.83	76.60	4.13	82.60	4.11	82.20	4.04	80.80
พัทลุง	4.02	80.40	4.22	84.40	4.00	80.00	4.09	81.80	4.15	83.00	4.15	83.00	4.17	83.40
ภูเก็ต	4.05	81.00	4.07	81.40	3.95	79.00	4.00	80.00	3.94	78.80	3.94	78.80	4.00	80.00
ยะลา	4.21	84.20	4.35	87.00	4.28	85.60	4.15	83.00	4.06	81.20	4.26	85.20	4.29	85.80
สงขลา	4.50	90.00	4.54	90.80	4.49	89.80	4.40	88.00	4.30	86.00	4.41	88.20	4.44	88.80
สงขลา สาขาหาดใหญ่	4.31	86.20	4.41	88.20	4.26	85.20	4.15	83.00	4.04	80.80	4.14	82.80	4.13	82.60
สตูล	4.15	83.00	4.35	87.00	4.22	84.40	4.18	83.60	4.07	81.40	4.13	82.60	4.15	83.00
สุราษฎร์ธานี	4.20	84.00	4.30	86.00	4.30	86.00	4.18	83.60	4.15	83.00	4.22	84.40	4.28	85.60
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.06	81.20	4.20	84.00	4.02	80.40	4.13	82.60	4.08	81.60	4.05	81.00	4.10	82.00

จากข้อมูลตารางที่ ๒๔ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ (กองทุนประกันสังคม) จังหวัดสมุทรสาคร (สาขากระทุ่มแบน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ รองลงมาได้แก่จังหวัดตราด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ และจังหวัดสระแก้ว ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ สำหรับผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มาใช้บริการพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาเป็นสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๖ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๓) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม เป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๗ ด้าน คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน(กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (งานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม) ผลการสำรวจดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๕: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก

ตารางที่ ๒๖: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามภาค

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กรุงเทพมหานคร	๔.๑๗	๘๓.๔๐	มาก
ภาคกลาง	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
ภาคเหนือ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก
ภาคใต้	๔.๑๗	๘๓.๔๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๕ - ๒๖ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ เมื่อจำแนกเป็นรายภาคจะเห็นว่า ผู้มาใช้บริการของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาคือ ภาคเหนือด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ส่วนกรุงเทพมหานคร และภาคใต้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

ตารางที่ ๒๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของ
สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
เขตพื้นที่ ๑	4.28	85.60	มาก
เขตพื้นที่ ๒	4.28	85.60	มาก
เขตพื้นที่ ๓	4.05	81.00	มาก
เขตพื้นที่ ๔	4.20	84.00	มาก
เขตพื้นที่ ๕	3.81	76.20	มาก
เขตพื้นที่ ๖	4.42	88.40	มาก
เขตพื้นที่ ๗	4.46	89.20	มาก
เขตพื้นที่ ๘	4.15	83.00	มาก
เขตพื้นที่ ๑๐	4.21	84.20	มาก
เขตพื้นที่ ๑๑	4.18	83.60	มาก
เขตพื้นที่ ๑๒	3.87	77.40	มาก
รวมกรุงเทพมหานคร	4.17	83.40	มาก

ตารางที่ ๒๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กาญจนบุรี	4.01	80.20	มาก
จันทบุรี	4.34	86.80	มาก
ฉะเชิงเทรา	4.25	85.00	มาก
ชลบุรี	4.23	84.60	มาก
ชลบุรี สาขาศรีราชา	4.21	84.20	มาก
ชัยนาท	4.34	86.80	มาก
ตราด	4.90	98.00	มากที่สุด
นครนายก	3.95	79.00	มาก
นครปฐม	4.56	91.20	มากที่สุด
นนทบุรี	3.98	79.60	มาก
ปทุมธานี	4.41	88.20	มาก
ประจวบฯ	4.03	80.60	มาก
ปราจีนบุรี	4.14	82.80	มาก
พระนครศรีอยุธยา	4.27	85.40	มาก
เพชรบุรี	4.24	84.80	มาก
ระยอง	4.06	81.20	มาก
ราชบุรี	4.60	92.00	มากที่สุด
ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.22	84.40	มาก
ลพบุรี	4.53	90.60	มากที่สุด
สมุทรปราการ	4.14	82.80	มาก
สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.21	84.20	มาก
สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.31	86.20	มาก
สมุทรสงคราม	4.16	83.20	มาก
สมุทรสาคร	3.94	78.80	มาก
สมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน	4.87	97.40	มากที่สุด
สระแก้ว	4.91	98.20	มากที่สุด
สระบุรี	4.62	92.40	มากที่สุด
สระบุรี สาขาหนองแค	4.03	80.60	มาก
สิงห์บุรี	4.59	91.80	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	4.73	94.60	มากที่สุด
อ่างทอง	4.41	88.20	มาก
รวมภาคกลาง	4.33	84.80	มาก

ตารางที่ ๒๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กาฬสินธุ์	ขนาดตัวอย่างไม่เพียงพอ		
ขอนแก่น	4.40	88.00	มาก
ชัยภูมิ	4.24	84.80	มาก
นครพนม	4.41	88.20	มาก
นครราชสีมา	4.25	85.00	มาก
บุรีรัมย์	4.43	88.60	มาก
มหาสารคาม	4.58	91.60	มากที่สุด
มุกดาหาร	4.49	89.80	มาก
ยโสธร	4.60	92.00	มากที่สุด
ร้อยเอ็ด	ไม่ส่งแบบสำรวจฯ		
เลย	4.41	88.20	มาก
ศรีสะเกษ	4.31	86.20	มาก
สกลนคร	4.35	87.00	มาก
สุรินทร์	4.24	84.80	มาก
หนองคาย	4.36	87.20	มาก
หนองบัวลำภู	4.32	86.40	มาก
อำนาจเจริญ	4.44	88.80	มาก
อุดรธานี	4.43	88.60	มาก
อุบลราชธานี	4.67	93.40	มากที่สุด
รวมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.41	88.20	มาก

หมายเหตุ

๑. จังหวัดกาฬสินธุ์ส่งแบบสำรวจกองทุนประกันสังคม จำนวน ๒๙ ฉบับ ทำให้ขนาดตัวอย่างไม่เพียงพอ
๒. จังหวัดร้อยเอ็ดไม่ส่งแบบสำรวจฯ

ตารางที่ ๒๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของ
สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กำแพงเพชร	4.08	81.60	มาก
เชียงราย	4.29	85.80	มาก
เชียงใหม่	4.16	83.20	มาก
ตาก	4.69	93.80	มากที่สุด
นครสวรรค์	4.40	88.00	มาก
น่าน	4.42	88.40	มาก
พะเยา	4.61	92.20	มากที่สุด
พิจิตร	4.37	87.40	มาก
พิษณุโลก	4.15	83.00	มาก
เพชรบูรณ์	4.12	82.40	มาก
แพร่	4.43	88.60	มาก
แม่ฮ่องสอน	4.59	91.80	มากที่สุด
ลำปาง	4.46	89.20	มาก
ลำพูน	4.13	82.60	มาก
สุโขทัย	4.70	94.00	มากที่สุด
อุตรดิตถ์	3.93	78.60	มาก
อุทัยธานี	4.56	91.20	มากที่สุด
รวมภาคเหนือ	4.36	87.20	มาก

ตารางที่ ๒๗: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเขตพื้นที่ และจังหวัด (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กระบี่	3.85	77.00	มาก
ชุมพร	4.20	84.00	มาก
ตรัง	4.28	85.60	มาก
นครศรีธรรมราช	4.14	82.80	มาก
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.33	86.60	มาก
นราธิวาส	4.09	81.80	มาก
ปัตตานี	4.42	88.40	มาก
พังงา	4.01	80.20	มาก
พัทลุง	4.11	82.20	มาก
ภูเก็ต	4.07	81.40	มาก
ยะลา	4.20	84.00	มาก
ระนอง	ไม่ส่งแบบสำรวจฯ		
สงขลา	4.33	86.60	มาก
สงขลา สาขาหาดใหญ่	4.21	84.20	มาก
สตูล	4.24	84.80	มาก
สุราษฎร์ธานี	4.12	82.40	มาก
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.07	81.40	มาก
รวมภาคใต้	4.17	83.40	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๗ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสระแก้ว มีค่าความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ รองลงมาเป็นจังหวัดตราด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ จังหวัดสมุทรสาคร (สาขากระทุ่มแบน) ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ตามลำดับ ในการนี้ มีสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๒ จังหวัดไม่ส่งแบบสำรวจ คือ จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดระนอง และสำนักงานประกันสังคมจำนวน ๑ จังหวัด ขนาดตัวอย่างไม่เพียงพอ คือ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ ๒๘: ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ระหว่างปี ๒๕๕๓ และ ปี ๒๕๕๔

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๓		ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๔		การเปลี่ยนแปลง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
เขตพื้นที่ 1	4.13	82.60	4.28	85.60	เพิ่มขึ้น
เขตพื้นที่ 2	4.30	86.00	4.28	85.60	ลดลง
เขตพื้นที่ 3	4.20	84.00	4.05	81.00	ลดลง
เขตพื้นที่ 4	4.29	85.80	4.20	84.00	ลดลง
เขตพื้นที่ 5	4.27	85.40	3.81	76.20	ลดลง
เขตพื้นที่ 6	3.72	74.40	4.42	88.40	เพิ่มขึ้น
เขตพื้นที่ 7	4.41	88.20	4.46	89.20	เพิ่มขึ้น
เขตพื้นที่ 9	4.06	81.20	4.15	83.00	เพิ่มขึ้น
เขตพื้นที่ 10	4.21	84.20	4.21	84.20	คงที่
เขตพื้นที่ 11	3.90	78.00	4.18	83.60	เพิ่มขึ้น
เขตพื้นที่ 12	3.54	70.80	3.87	77.40	เพิ่มขึ้น
รวมกรุงเทพมหานคร	4.09	81.80	4.17	83.40	เพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๒๘: ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ระหว่างปี ๒๕๕๒ และ ปี ๒๕๕๓ (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๓		ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๔		ความเปลี่ยนแปลง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กาญจนบุรี	4.46	89.20	4.01	80.20	ลดลง
จันทบุรี	4.43	88.60	4.34	86.80	ลดลง
ฉะเชิงเทรา	4.27	85.40	4.25	85.00	ลดลง
ชลบุรี	4.18	83.60	4.23	84.60	เพิ่มขึ้น
ชลบุรี สาขาศรีราชา	3.55	71.00	4.21	84.20	เพิ่มขึ้น
ชัยนาท	4.28	85.60	4.34	86.80	เพิ่มขึ้น
ตราด	4.46	89.20	4.90	98.00	เพิ่มขึ้น
นครนายก	4.35	87.00	3.95	79.00	ลดลง
นครปฐม	4.44	88.80	4.56	91.20	เพิ่มขึ้น
นนทบุรี	3.83	76.60	3.98	79.60	เพิ่มขึ้น
ปทุมธานี	4.37	87.40	4.41	88.20	เพิ่มขึ้น
ประจวบฯ	4.52	90.40	4.03	80.60	ลดลง
ปราจีนบุรี	4.26	85.20	4.14	82.80	ลดลง
พระนครศรีอยุธยา	4.38	87.60	4.27	85.40	ลดลง
เพชรบุรี	3.96	79.20	4.24	84.80	เพิ่มขึ้น
ระยอง	3.87	77.40	4.06	81.20	เพิ่มขึ้น
ราชบุรี	3.85	77.00	4.60	92.00	เพิ่มขึ้น
ราชบุรี สาขาบ้านโป่ง	4.27	85.40	4.22	84.40	ลดลง
ลพบุรี	4.40	88.00	4.53	90.60	เพิ่มขึ้น
สมุทรปราการ	3.91	78.20	4.14	82.80	เพิ่มขึ้น
สมุทรปราการ สาขาบางพลี	4.15	83.00	4.21	84.20	เพิ่มขึ้น
สมุทรปราการ สาขาพระประแดง	4.28	85.60	4.31	86.20	เพิ่มขึ้น
สมุทรสงคราม	4.45	89.00	4.16	83.20	ลดลง
สมุทรสาคร	4.30	86.00	3.94	78.80	ลดลง
สมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน	4.51	90.20	4.87	97.40	เพิ่มขึ้น
สระแก้ว	4.85	97.00	4.91	98.20	เพิ่มขึ้น
สระบุรี	3.66	73.20	4.62	92.40	เพิ่มขึ้น
สระบุรี สาขาหนองแค	4.12	82.40	4.03	80.60	ลดลง
สิงห์บุรี	4.54	90.80	4.59	91.80	เพิ่มขึ้น
สุพรรณบุรี	4.34	86.80	4.73	94.60	เพิ่มขึ้น
อ่างทอง	4.52	90.40	4.41	88.20	ลดลง
รวมภาคกลาง	4.24	84.80	4.33	84.80	เพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๒๘: ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ระหว่างปี ๒๕๕๓ และ ปี ๒๕๕๔ (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๓		ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๔		ความเปลี่ยนแปลง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ภาพสินธุ์	3.93	78.60	ขนาดตัวอย่างไม่เพียงพอ		-
ขอนแก่น	4.45	89.00	4.40	88.00	ลดลง
ชัยภูมิ	4.32	86.40	4.24	84.80	ลดลง
นครพนม	4.69	93.80	4.41	88.20	ลดลง
นครราชสีมา	4.52	90.40	4.25	85.00	ลดลง
บุรีรัมย์	4.54	90.80	4.43	88.60	ลดลง
มหาสารคาม	4.02	80.40	4.58	91.60	เพิ่มขึ้น
มุกดาหาร	4.59	91.80	4.49	89.80	ลดลง
ยโสธร	4.50	90.00	4.60	92.00	เพิ่มขึ้น
ร้อยเอ็ด	4.54	90.80	ไม่ส่งแบบสำรวจฯ		-
เลย	3.57	71.40	4.41	88.20	เพิ่มขึ้น
ศรีสะเกษ	4.51	90.20	4.31	86.20	ลดลง
สกลนคร	4.28	85.60	4.35	87.00	เพิ่มขึ้น
สุรินทร์	3.82	76.40	4.24	84.80	เพิ่มขึ้น
หนองคาย	4.41	88.20	4.36	87.20	ลดลง
หนองบัวลำภู	4.06	81.20	4.32	86.40	เพิ่มขึ้น
อำนาจเจริญ	4.52	90.40	4.44	88.80	ลดลง
อุดรธานี	4.24	84.80	4.43	88.60	เพิ่มขึ้น
อุบลราชธานี	4.27	85.40	4.67	93.40	เพิ่มขึ้น
รวมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.30	86.00	4.41	88.20	เพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๒๘: ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ระหว่างปี ๒๕๕๓ และ ปี ๒๕๕๔ (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๓		ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๔		การเปลี่ยนแปลง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กำแพงเพชร	3.75	75.00	4.08	81.60	เพิ่มขึ้น
เชียงราย	4.38	87.60	4.29	85.80	ลดลง
เชียงใหม่	3.47	69.40	4.16	83.20	เพิ่มขึ้น
ตาก	4.22	84.40	4.69	93.80	เพิ่มขึ้น
นครสวรรค์	4.35	87.00	4.40	88.00	เพิ่มขึ้น
น่าน	4.17	83.40	4.42	88.40	เพิ่มขึ้น
พะเยา	4.66	93.20	4.61	92.20	ลดลง
พิจิตร	4.60	92.00	4.37	87.40	ลดลง
พิษณุโลก	4.27	85.40	4.15	83.00	ลดลง
เพชรบูรณ์	3.75	75.00	4.12	82.40	เพิ่มขึ้น
แพร่	4.42	88.40	4.43	88.60	เพิ่มขึ้น
แม่ฮ่องสอน	4.58	91.60	4.59	91.80	เพิ่มขึ้น
ลำปาง	3.60	72.00	4.46	89.20	เพิ่มขึ้น
ลำพูน	4.39	87.80	4.13	82.60	ลดลง
สุโขทัย	4.75	95.00	4.70	94.00	ลดลง
อุตรดิตถ์	4.67	93.40	3.93	78.60	ลดลง
อุทัยธานี	4.30	86.00	4.56	91.20	เพิ่มขึ้น
รวมภาคเหนือ	4.25	85.00	4.36	87.20	เพิ่มขึ้น

ตารางที่ ๒๘: ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม ระหว่างปี ๒๕๕๓ และ ปี ๒๕๕๔ (ต่อ)

สำนักงานประกันสังคม	ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๓		ความพึงพอใจรวม ปี ๒๕๕๔		การเปลี่ยนแปลง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
กระบี่	4.37	87.40	3.85	77.00	ลดลง
ชุมพร	4.26	85.20	4.20	84.00	ลดลง
ตรัง	4.36	87.20	4.28	85.60	ลดลง
นครศรีธรรมราช	3.80	76.00	4.14	82.80	เพิ่มขึ้น
นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	4.28	85.60	4.33	86.60	เพิ่มขึ้น
นราธิวาส	4.13	82.60	4.09	81.80	ลดลง
ปัตตานี	4.62	92.40	4.42	88.40	ลดลง
พังงา	3.90	78.00	4.01	80.20	เพิ่มขึ้น
พัทลุง	3.81	76.20	4.11	82.20	เพิ่มขึ้น
ภูเก็ต	3.87	77.40	4.07	81.40	เพิ่มขึ้น
ยะลา	4.33	86.60	4.20	84.00	ลดลง
ระนอง	4.58	91.60	ไม่ส่งแบบสำรวจ		-
สงขลา	4.15	83.00	4.33	86.60	เพิ่มขึ้น
สงขลา สาขาหาดใหญ่	3.75	75.00	4.21	84.20	เพิ่มขึ้น
สตูล	4.24	84.80	4.24	84.80	คงที่
สุราษฎร์ธานี	4.03	80.60	4.12	82.40	เพิ่มขึ้น
สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	4.05	81.00	4.07	81.40	เพิ่มขึ้น
รวมภาคใต้	4.15	83.00	3.92	78.44	เพิ่มขึ้น

จากข้อมูลตารางที่ ๒๘ แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม มีผลการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกภาค และเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัดพบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จำนวน ๕๒ แห่ง มีผลการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ และมีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ จำนวน ๓๘ แห่ง มีผลการสำรวจความพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐ แสดงให้เห็นว่า หน่วยให้บริการของสำนักงานประกันสังคมส่วนใหญ่สามารถให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการได้เพิ่มขึ้น

๔) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

(๑) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามกลุ่มผู้มาใช้บริการ

เมื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมาศึกษาเปรียบเทียบ สรุปผลได้ดังตารางที่ ๒๖

ตารางที่ ๒๖: ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
นายจ้าง / ตัวแทน	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มาก
ผู้ประกันตนมาตรา ๓๙	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มาก
ผู้มีส่วนได้เสีย / ทายาท / ผู้มีสิทธิ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มาก
ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้รับมอบฉันทะ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มาก
ข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/ นักศึกษา	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก

หมายเหตุ:	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจ
	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความไม่พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๒๖ แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จะเห็นว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และกลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

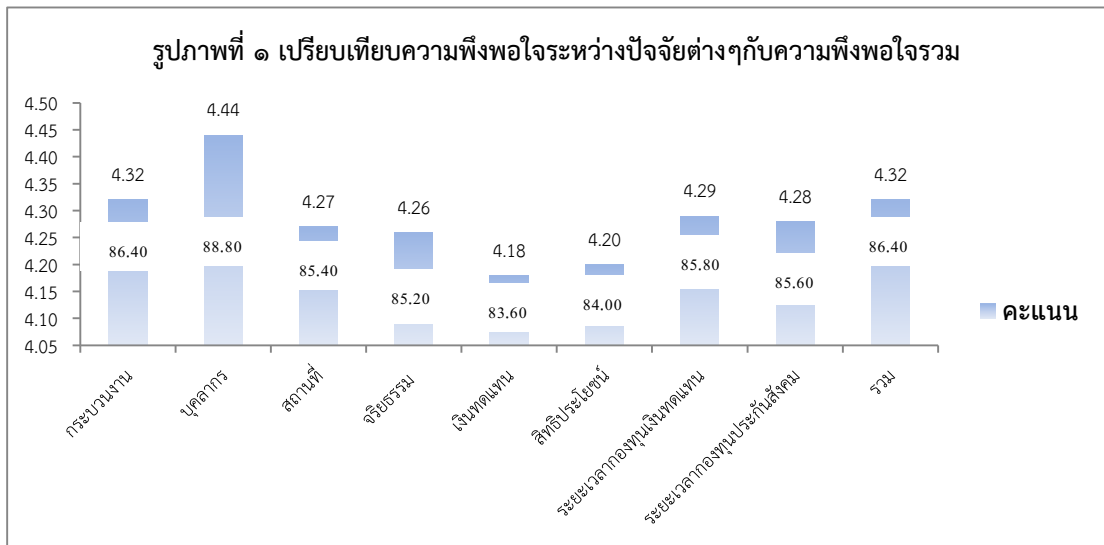
อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มผู้ประกันตน จะเห็นว่า กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน และกลุ่มผู้ประกันตน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน มีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ กลุ่มผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ และ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ มีค่าความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคมสูงกว่ากลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ เล็กน้อย

(๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจรวม

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านระยะเวลาการให้บริการ งานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๑

รูปภาพที่ ๑: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจรวม

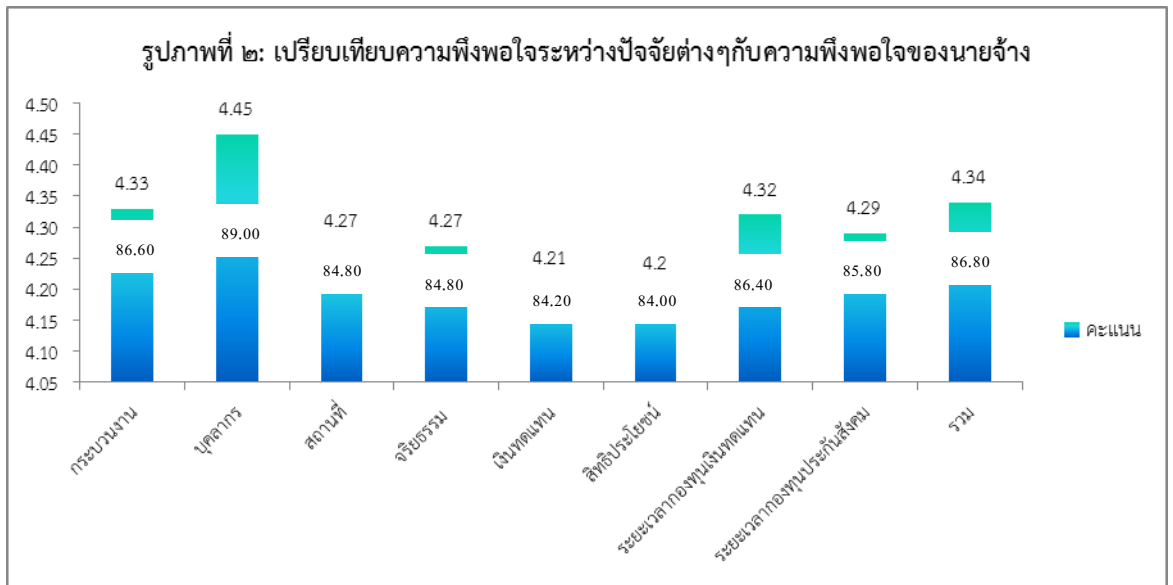


จากรูปภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจรวม พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการงานด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

(๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของนายจ้าง

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างโดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๒

รูปภาพที่ ๒ : เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของนายจ้าง

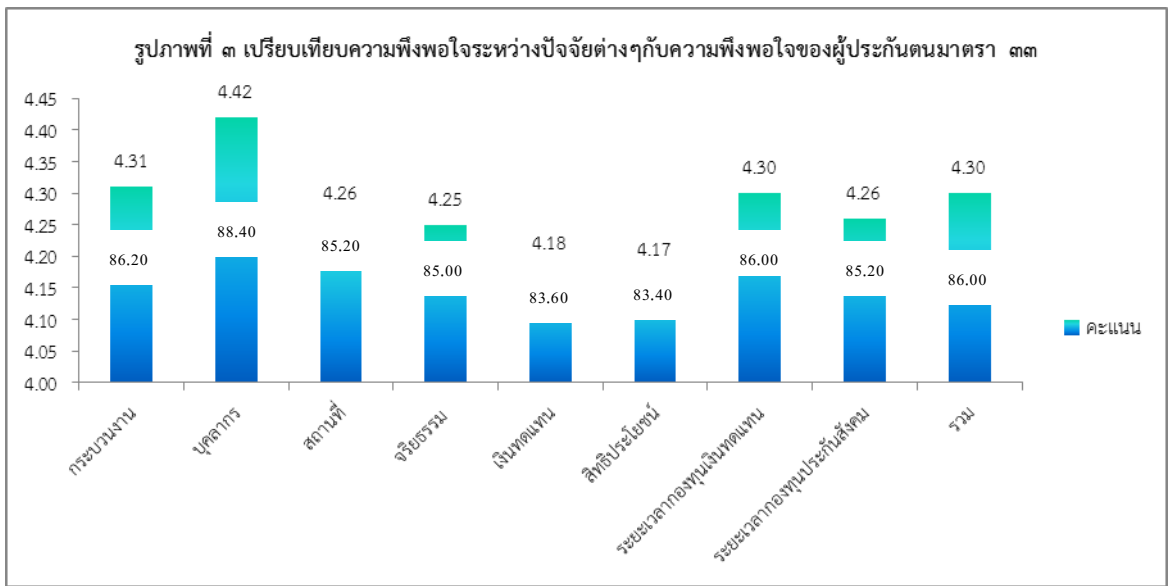


จากรูปภาพที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนายจ้างที่ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

(๔) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๓

รูปภาพที่ ๓: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓

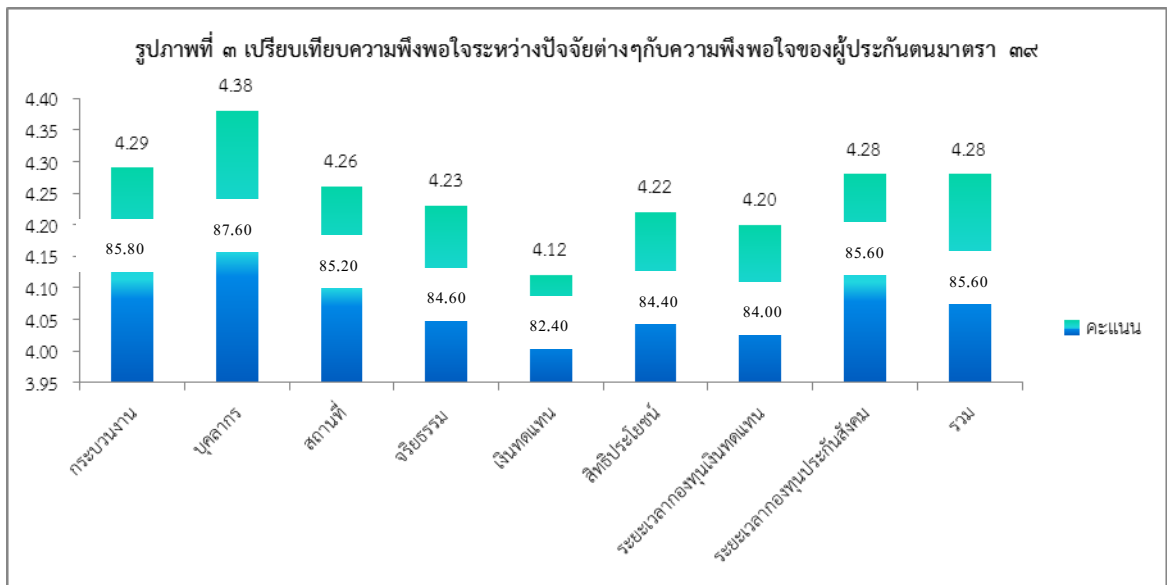


จากรูปภาพที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

(๕) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๔

รูปภาพที่ ๔: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙

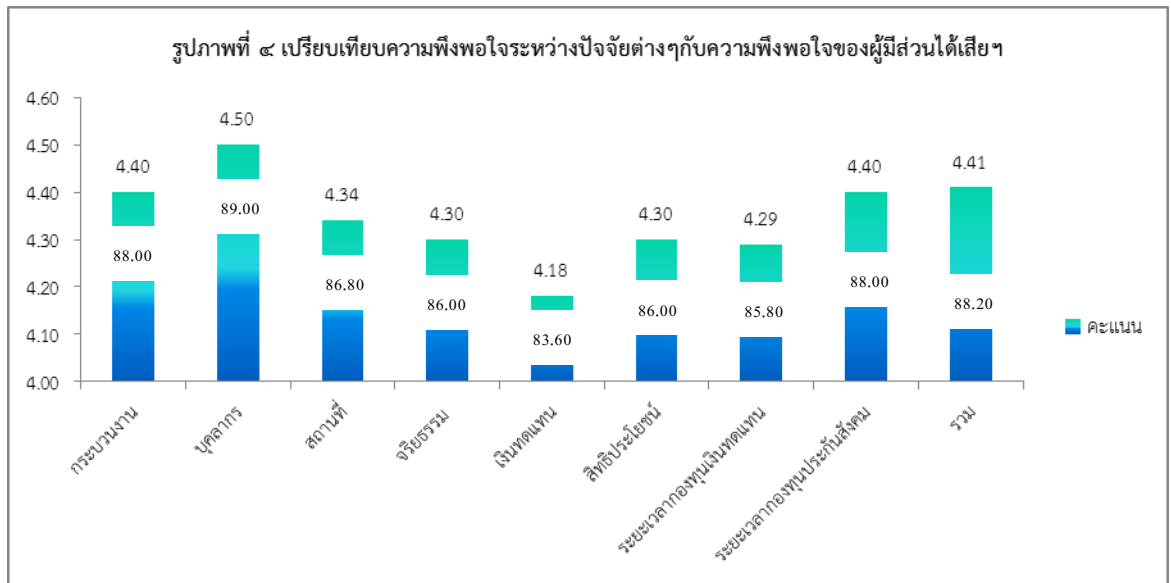


จากรูปภาพที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

(๖)เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๕

รูปภาพที่ ๕ : เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ

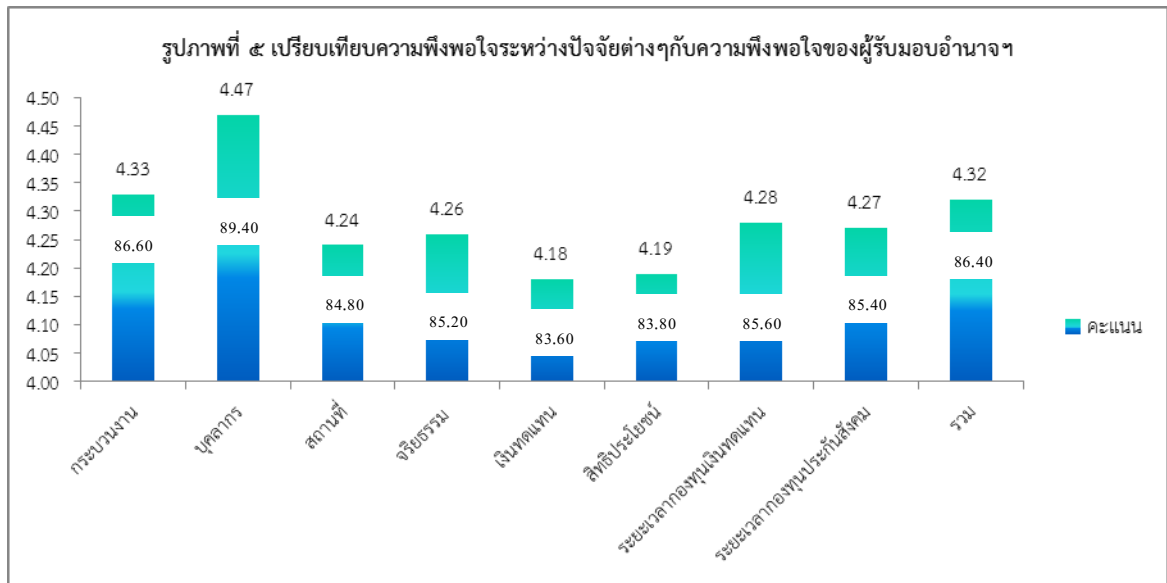


จากรูปภาพที่ ๕ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

(๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๖

รูปภาพที่ ๖: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ

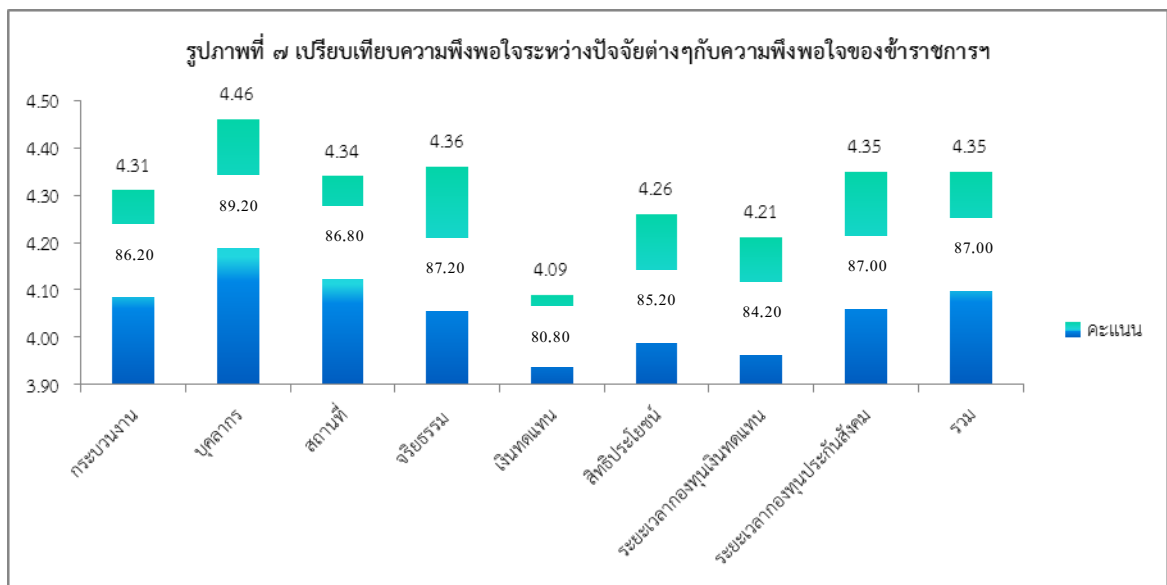


จากรูปภาพที่ ๖ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

(๘) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/ นักศึกษา

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา โดยการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๘ ปัจจัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน) ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม) ด้านระยะเวลาการให้บริการงานกองทุนเงินทดแทน และงานกองทุนประกันสังคม สรุปผลได้ดังรูปภาพที่ ๗

รูปภาพที่ ๗: เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา



จากรูปภาพที่ ๗ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยต่างๆ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

สำนักงานประกันสังคม โดยกองวิจัยและพัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนายจ้าง ผู้ประกันตน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไป ในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมในกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ ๑-๑๒ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้แจกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๘ พฤษภาคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๒,๙๖๔ ราย (กองทุนประกันสังคมจำนวน ๘,๕๒๐ ราย กองทุนเงินทดแทนจำนวน ๔,๔๔๔ ราย) แบ่งเป็น ๗ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน	จำนวน ๒,๑๐๙ ราย
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓	จำนวน ๖,๑๘๓ ราย
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙	จำนวน ๒,๑๙๘ ราย
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ	จำนวน ๗๗๘ ราย
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ	จำนวน ๙๕๗ ราย
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่นข้าราชการ/พนักงานประกันสังคม/นักศึกษา เป็นต้น	จำนวน ๔๙๑ ราย
๗. ไม่ตอบว่าอยู่ในกลุ่มใด	จำนวน ๒๔๘ ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมประจำปี ๒๕๕๔ สรุปได้ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้งสองกองทุน ครอบคลุม ๗ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๕. ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)
๖. ด้านสิทธิประโยชน์(ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)
๗. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (งานกองทุนเงินทดแทน และ งานกองทุนประกันสังคม)

พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระบบ ๕ - Point Rating Scale มีค่าเท่ากับ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมสำหรับงานกองทุนเงินทดแทน ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทน ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๕. ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน)
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (งานกองทุนเงินทดแทน)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนมีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ส่วนด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ๒๕๕๔ กับ ปี ๒๕๕๓ พบว่า ปี ๒๕๕๔ ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น (ปี ๒๕๕๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐)

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมสำหรับงานกองทุนประกันสังคม

ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม ครอบคลุม ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านสิทธิประโยชน์ (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม)
๕. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ
๖. ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการ (กองทุนประกันสังคม)

พบว่า ผู้มาใช้บริการงานกองทุนประกันสังคม มีผลการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการงานขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ๒๕๕๔ กับ ปี ๒๕๕๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง แต่เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีผลการสำรวจความพึงพอใจสูงขึ้น

จากการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม พบว่า มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันทั้งสองกองทุนมีผลความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสูงขึ้น กล่าวคือ ในปี ๒๕๕๓ ระดับความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนทั้งสองกองทุนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ๔ แต่ในปี ๒๕๕๔ ระดับความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม มีระดับความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ตามลำดับ ซึ่งระดับความพึงพอใจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนทั้งสองกองทุนเพิ่มมากขึ้น

๔. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยต่างๆกับความพึงพอใจรวม การสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๗ ปัจจัย คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)
๕. ด้านสิทธิประโยชน์ (กองทุนประกันสังคม)
๖. ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๗. ด้านระยะเวลาการให้บริการรายกระบวนการงานกองทุนเงินทดแทนและงานกองทุนประกันสังคม

พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๕. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มผู้มาใช้บริการกับความพึงพอใจรวม การสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม ได้มีการกำหนดกลุ่มผู้มาใช้บริการเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑. กลุ่มนายจ้าง/ตัวแทน
๒. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
๓. กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
๔. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
๕. กลุ่มผู้รับมอบอำนาจ/ผู้รับมอบฉันทะ
๖. กลุ่มอื่นๆ เช่น ข้าราชการ / พนักงานประกันสังคม / นักศึกษา เป็นต้น

พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย / ทายาท/ผู้มีสิทธิ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๖. หน่วยให้บริการที่มีผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ร้อยละ ๘๕.๐๐ ขึ้นไป ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------|
| ๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว | ร้อยละ ๘๘.๒๐ |
| ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตราด | ร้อยละ ๘๘.๐๐ |
| ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร (สาขากระทุ่มแบน) | ร้อยละ ๘๗.๔๐ |
| ๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี | ร้อยละ ๘๔.๖๐ |
| ๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย | ร้อยละ ๘๔.๐๐ |
| ๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก | ร้อยละ ๘๓.๘๐ |

๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี	ร้อยละ ๙๓.๔๐
๘. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗	ร้อยละ ๙๒.๒๐
๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	ร้อยละ ๙๒.๒๐
๑๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี	ร้อยละ ๙๒.๒๐
๑๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี	ร้อยละ ๙๒.๐๐
๑๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร	ร้อยละ ๙๒.๐๐
๑๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ร้อยละ ๙๑.๘๐
๑๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสิงห์บุรี	ร้อยละ ๙๑.๘๐
๑๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคาม	ร้อยละ ๙๑.๖๐
๑๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม	ร้อยละ ๙๑.๒๐
๑๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุทัยธานี	ร้อยละ ๙๑.๒๐
๑๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี	ร้อยละ ๙๐.๖๐
๑๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร	ร้อยละ ๘๙.๘๐
๒๐. สำนักงานประกันสังคมลำปาง	ร้อยละ ๘๙.๒๐
๒๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอำนาจเจริญ	ร้อยละ ๘๘.๘๐
๒๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์	ร้อยละ ๘๘.๖๐
๒๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่	ร้อยละ ๘๘.๖๐
๒๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี	ร้อยละ ๘๘.๖๐
๒๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเขตพื้นที่ ๖	ร้อยละ ๘๘.๔๐
๒๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดน่าน	ร้อยละ ๘๘.๔๐
๒๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี	ร้อยละ ๘๘.๔๐
๒๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม	ร้อยละ ๘๘.๒๐
๒๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี	ร้อยละ ๘๘.๒๐
๓๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเลย	ร้อยละ ๘๘.๒๐
๓๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง	ร้อยละ ๘๘.๒๐
๓๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น	ร้อยละ ๘๘.๐๐
๓๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์	ร้อยละ ๘๘.๐๐
๓๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร	ร้อยละ ๘๗.๔๐
๓๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย	ร้อยละ ๘๗.๒๐
๓๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร	ร้อยละ ๘๗.๐๐
๓๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี	ร้อยละ ๘๖.๘๐
๓๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยนาท	ร้อยละ ๘๖.๘๐
๓๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช (สาขาทุ่งสง)	ร้อยละ ๘๖.๖๐
๔๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา	ร้อยละ ๘๖.๖๐
๔๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู	ร้อยละ ๘๖.๔๐
๔๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ	ร้อยละ ๘๖.๒๐
๔๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ (สาขาพระประแดง)	ร้อยละ ๘๖.๒๐
๔๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย	ร้อยละ ๘๕.๘๐
๔๕. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๑	ร้อยละ ๘๕.๖๐

๔๖. สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๒	ร้อยละ ๘๕.๖๐
๔๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตรัง	ร้อยละ ๘๕.๖๐
๔๘. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ร้อยละ ๘๕.๔๐
๔๙. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา	ร้อยละ ๘๕.๐๐
๕๐. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา	ร้อยละ ๘๕.๐๐

ข้อเสนอแนะ

สืบเนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ของสำนักงานประกันสังคม ส่งผลกระทบต่อระบบและรูปแบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมค่อนข้างมาก ประกอบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมได้สะท้อนถึงความต้องการและปัญหาที่ส่งผลถึงระบบและรูปแบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมพอสมควร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมสามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ กองวิจัยและพัฒนาได้รวบรวมข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านซึ่งได้จากการสำรวจในครั้งนี้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

- เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันสังคมผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การเปิดวีดิทัศน์ ซีดีเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมให้ผู้มาติดต่อชม และลดเอกสารประกอบการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนในกรณีที่สามารถตรวจสอบจากข้อมูลราชการได้ เป็นต้น
- ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนและกลุ่มนายจ้างได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น เช่น ให้บริการผ่านธนาคาร สถานพยาบาล ศูนย์บริการร่วม ร้านสะดวกซื้อ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และประชาสัมพันธ์ให้ใช้ช่องทางนั้นๆ เพื่อลดจำนวนผู้ที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีความทันสมัย และข้อมูลเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีการแจ้งเข้า-แจ้งออกของผู้ประกันตนในสถานประกอบการ และควรณรงค์การนำส่งเงินสมทบด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น
- เพิ่มจุดคัดกรองและประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์อย่างสม่ำเสมอ
- ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ติดตามผลการดำเนินงานความคืบหน้าแต่ละงานอย่างสม่ำเสมอ
- มีการให้บริการแก่พระภิกษุ สตรีมีครรภ์ คนพิการ และคนชรา ก่อน โดยติดป้ายประกาศให้ชัดเจน
- ปรับปรุงระบบการทำงานให้ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับพื้นที่
- ดำเนินการลงโทษตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากมีการกระทำความผิดในทุกกรณี ทั้งในเรื่องการขึ้นทะเบียน การยื่นเรื่องขอรับสิทธิประโยชน์-เงินทดแทน การส่งเงินสมทบ การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง และการแจ้งเข้า-แจ้งออกของผู้ประกันตน
- เพิ่มเครือข่ายการให้บริการตามอำเภอต่างๆ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำ ผู้มารับบริการ
- จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่
- พัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เช่น โครงการจัดการความรู้ (Knowledge Management: km) การนำปัญหามาพูดคุยในฝ่าย/งาน เพื่อหาทางแก้ไข และเสนอแนะวิธีที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอตามโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่น (ภาครัฐและเอกชน) ที่เกี่ยวกับงานบริการงานประชาสัมพันธ์
- จัดประชุมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อทำความเข้าใจและนำปัญหาที่พบมาหาแนวทาง แก้ไข และปรับปรุง
- กรณีมีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติหรือเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีใด จะต้องมีการอบรมให้ความรู้ และซักซ้อมการปฏิบัติงานก่อนล่วงหน้า เพราะบางครั้งผู้มาขอรับบริการได้รับทราบข้อมูลก่อนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- การชมเชยเจ้าหน้าที่ที่มีความดีความชอบในที่ประชุมและให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- ปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละคนในการปฏิบัติงาน และอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานใหม่ หรือมอบหมายงานในหน้าที่ใหม่
- พัฒนาและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เน้นความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในอาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ อดทน อุทิศตน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- สร้างความสามัคคีในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่
- วิเคราะห์หัตถ์ราคากำลังที่เหมาะสม โดยจัดสรรงานในความรับผิดชอบให้แก่ข้าราชการ และ พนักงานอย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จัดทำแผนผังในการให้บริการทุกจุดการให้บริการ และระบุระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละกรณี
- ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ และบริเวณโดยรอบสำนักงาน
- ปรับปรุงจุดบริการให้เป็นสัดส่วน เพื่อสะดวกในการติดต่อ
- จัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์สืบค้นข้อมูลทาง Internet
- จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้
- จัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการ
- จัดทำป้ายแนะนำว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนทำหน้าที่ให้บริการเรื่องอะไร
- ปรับปรุง website ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด อย่างต่อเนื่องและมีการเปิดช่องทางแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการทาง website ด้วย

- เพิ่มช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หรือเข้าพบผู้บังคับบัญชาโดยตรง
- จัดน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ
- ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับอาคารสำนักงาน หรือสภาพการให้บริการ
- ปรับปรุงสภาพและความสะอาดของห้องน้ำ

ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ เนื่องจากลักษณะงานของสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เช่น นายจ้าง ผู้ประกันตน ลูกจ้าง รัฐบาล สถานพยาบาล ตลอดจนประชาชนทั่วไป เป็นต้น ทั้งในรูปของข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทางการเงิน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบมิให้เกิดขึ้น สำนักงานประกันสังคมควรจะดำเนินการ ดังนี้

- ในกรณีเกี่ยวกับการรับ-การจ่ายเงิน จะต้องมีการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง
- ในกรณีที่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การที่จะเปิดเผยข้อมูลจะต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- เพิ่มระบบการตรวจสอบการให้บริการทั้งระบบการทำงานโดยประชาชนผู้รับบริการ การติดตามตรวจสอบการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่จากผูปฏิบัติงานด้วยกัน และ ผู้มาใช้บริการ
- ศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่ให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะการให้บริการใกล้เคียงกับสำนักงานประกันสังคม
- นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ
- เปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
- ปรับปรุงระบบกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ด้านเงินทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน) และด้านสิทธิประโยชน์ทดแทน (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคม) เนื่องจากผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจและปรับทัศนคติของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมควรดำเนินการ ดังนี้

- จัดประชุมให้ความรู้อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินทดแทนและสิทธิประโยชน์ทดแทนทางสถานวิทยุแห่งประเทศไทย ผู้นำกลุ่มอาชีพ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น Internet จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) Facebook
- จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม (ทั้งสองกองทุน) ณ สถานประกอบการ
- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางประกันสังคมส่งไปให้ผู้ใช้บริการการทำงาน หรือที่บ้าน เพื่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่
- แจกข่าวสารให้สถานประกอบการทราบเสมอ
- จัดแถลงข่าวสำคัญผ่านทางสื่อมวลชน โทรศัพท์ท้องถิ่น เป็นประจำทุกเดือน หรือทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม
- ในการอบรมให้ความรู้ นายจ้างและออกหน่วยเคลื่อนที่ มีการสอดแทรกความรู้และเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ระหว่าง ๒ กองทุน (กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน)

- จัดทำหนังสือชี้แจง ประกาศ แจ้งให้นายจ้างและผู้ประกันตนทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยน
- จัดการความรู้งานประโยชน์ทดแทนกับงานทะเบียนและบัตร มีคู่มือการปฏิบัติ แบบฟอร์มการขอรับสิทธิประโยชน์ฯ เพื่อให้บริการทุกอำเภอ
- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์แจกให้ผู้ประกันตน
- จัดให้มีอาสาสมัครประกันสังคมตามหมู่บ้าน อำเภอ จังหวัด เพื่อที่จะได้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกันสังคมให้กับผู้ประกันตนหรือประชาชนได้รับทราบ
- ผลักดันให้การประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นต้นไป
- ส่งวารสารให้ทุกเดือน และส่งให้ผู้ประกันตนโดยตรง
- ดิจิทัลเมล เพื่อให้ประชาชนรกรากหญ้าที่เข้าถึงง่าย
- บริเวณสถานที่ราชการ โดยเฉพาะโรงพยาบาล
- ทางโทรศัพท์ เป็นรูปแบบข่าวรายการมีการอธิบายและผลประโยชน์ของผู้ประกันตน
- รายละเอียดในการนำเสนอเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ทำงาน
- ป้ายต่างๆ
- CD บอกลิทธิประโยชน์
- เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายขึ้น (Internet)
- แจกเป็นเอกสาร

ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ (กองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม)
สำนักงานประกันสังคมควรดำเนินการ ดังนี้

- กำหนดระยะเวลาในการให้บริการรายการกระบวนการงานให้ชัดเจนทั้งสองกองทุน และติดประกาศให้ทราบอย่างชัดเจนทุกกระบวนการงาน
- มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล หรือสอบถามผู้มาใช้บริการ กรณีที่เห็นว่ามีภาระงานหนัก เพื่อเป็นการลดแรงสะท้อนจากผู้มาใช้บริการ และเพื่อชี้แจงให้ทราบว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว
- จัดหาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ มาใช้ในการให้บริการ
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ และจัดเก็บข้อมูลเป็นปัจจุบัน และให้สามารถสนองตอบและรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี
- พัฒนาระบบเทคโนโลยี ให้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ เช่น พัฒนาระบบให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที เมื่อมีการบันทึกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่มาใช้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ต้องไปหน้าตรวจสอบ
- จัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสถานที่สำหรับให้บริการ ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
- มีเจ้าหน้าที่คัดกรองและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน พร้อมให้คำแนะนำผู้มาติดต่อกรณีที่ไม่เอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน และทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมหรืออธิบายขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอรับบริการให้ครบถ้วน

- ลดการทำงานในเรื่องเอกสารต่างๆ หรือปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับบริการให้สะดวกกว่าที่เป็นอยู่
- ขยายการให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อ

จุดเด่นการให้บริการ

- มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายรายละเอียด
- พุดเพราะ ยิ้มแย้ม
- เจ้าหน้าที่แต่ละท่านมีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานได้คล่องแคล่วว่องไว ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีการตรวจทานเอกสารก่อนเพื่อความถูกต้อง
- ไบระบบคิวในการให้บริการ
- มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ ตามขั้นตอนและระเบียบรวดเร็ว
- การแยกประเภทการขอรับบริการ
- พนักงานให้บริการเป็นกันเอง มีขั้นตอนในการบริการคล่องตัว
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีแผนผังการให้บริการบอกให้ทราบว่าจะติดต่อเจ้าหน้าที่อย่างไร
- มีการยืดหยุ่นให้กับผู้มาใช้บริการ
- มีการสอบถามให้ความช่วยเหลือว่าติดต่อในด้านใด
- ในระหว่างรอรับบริการมีเอกสาร หนังสือ ไว้บริการ
- เจ้าหน้าที่การจ่ายเงิน/รับเงิน จังหวัดตรัง ให้บริการรวดเร็วดี
- มีการจัดอบรมและบรรยายเกี่ยวกับความรู้ต่างๆ ให้ทราบอยู่บ่อยๆ
- มีวิทยากรที่อธิบายได้ดี มีความเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ
- ต้องการพนักงานชื่อ อภิเชษฐ์ บริการด้วยความเต็มใจ และโปร่งใส
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ถามสิ่งไหนที่ไม่เข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้
- มีการแบ่งแยกกรณีการให้บริการชัดเจน ในแต่ละชั้น
- มีป้ายบอกชัดเจนแต่ละชั้นที่ติดต่อเกี่ยวกับเรื่องอะไรหรือแผนที่มาตราบฐาน
- มีบุคลากรให้ความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล (กรอกแบบฟอร์ม) ให้คำแนะนำ
- มีระบบการตรวจสอบข้อมูลที่ดี มีความคล่องตัว
- เขตพื้นที่ ๗ พนักงานให้บริการเป็นกันเองทุกคน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับเอกสารช่อง 22, 23 (ชั้น 3)
- มีบุคลากรให้ความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล (กรอกแบบฟอร์ม) ให้คำแนะนำ
- จังหวัดน่าน เจ้าหน้าที่ได้แจ้งสิทธิต่างๆ ที่ผู้มารับบริการควรทราบ
- ฯลฯ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทราบโดยตรง
- กรณียื่นขออุทธรณ์เงินทดแทน ไม่มีการแจ้งให้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าให้เจ้าของเรื่องทราบ
- ที่จอตรถน้อยไม่ค่อยสะดวก
- การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอโดยเฉพาะกลุ่มที่มีความรู้ต่ำ
- กรณีที่ติดต่อเรื่องเดิมซ้ำ มีการตรวจสอบเอกสารซ้ำซ้อน ควรมีข้อมูลที่ตรวจสอบไว้อยู่แล้ว
- บางแห่งเก้าอี้ในจุดสอบตรวจข้อมูลผู้ประกันตนทางคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป
- การตรวจสอบข้อมูลทางโทรศัพท์ยาก (โทรไม่ค่อยติด หรือติดแต่รับซ้ำ)
- บางแห่งเก้าอี้ยืนรอไม่เพียงพอ และควรจัดแยกให้สามารถเข้าไปนั่งรอได้
- บางแห่งสถานที่คับแคบ ห้องน้ำน้อย ป้ายบอกเลขคิวไม่ชัดเจน แสงสว่างบริเวณกรอกเอกสารไม่พอ และไม่มีการดำเนินการขึ้นเด็ดขาดกรณีนายจ้างค้างชำระเงินสมทบ
- พนักงานบางคนพูดจา ให้บริการไม่ค่อยดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาเสียงดัง
- การให้บริการของโรงพยาบาลไม่ดี ซ้ำ
- ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก ไม่เบ็ดเสร็จในชั้นเดียว (ตรวจสอบข้อมูล และจ่ายเงิน จุดให้บริการอยู่แยกชั้นกัน) ระบบการให้บริการซ้ำ (คอมพิวเตอร์)
- บางแห่งเปิดให้บริการไม่ตรงเวลา การตอบรับหรือยินดีต้อนรับต่อการเข้ารับบริการครั้งแรกหรือก้าวแรกเข้ารับบริการไม่ดี
- เรื่องสิทธิผู้ประกันตนตรวจสอบจาก internet ไม่ตรงกับข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม
- เอกสารประกอบการเรียกเก็บค่ารักษาแพงเกินไป
- เจ้าหน้าที่บางคนทำหน้าที่ไม่พอใจเวลาสอบถามข้อมูล
- การชี้แจงของเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน/เจ้าหน้าที่แต่ละคนดุลยพินิจไม่เหมือนกัน
- กรณีมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เมื่อสอบถามเจ้าหน้าที่จะแจ้งว่าให้รอขอส่งการจากสำนักงานใหญ่ก่อน
- การติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคมหลายรอบ (ผู้ประกันตนต้องประสานกับนายจ้างเอง)
- การให้บริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม
- สิทธิประโยชน์หรือค่าทดแทนที่ได้รับ
- การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก (สายไม่ว่าง บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย)
- ผลตอบแทนน้อย ควรมีการกำหนดผลตอบแทนเป็นช่วงปี เช่น ๕, ๑๐ ปี จ่ายผลตอบแทนคล้ายประกัน
- ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิที่ควรรู้ยังเผยแพร่ไม่ดีเท่าที่ควร
- ฯลฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์
- ปรับปรุงลักษณะการประชาสัมพันธ์ (เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์) และควรมีการแจ้งข่าวสารให้ผู้ประกันตนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบบ่อยๆ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้านต่างๆ
- ควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ จุดบริการแนะนำส่วนงานต่างๆ
- เพิ่มสาขาให้มากขึ้น
- ควรดูแลสถานพยาบาลที่ถูกร้องเรียนบ่อยๆ ให้ปรับปรุงหรือมีมาตรการที่ลงโทษมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- ควรมีเจ้าหน้าที่มาคอยแนะนำตามจุดบริการต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับแบบประโยชน์ทดแทนเพื่อชี้แจงแนะนำผู้มาติดต่อเพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบ
- กรณีทันตกรรม ควรมีการเพิ่มสิทธิในการเบิกได้มากกว่าปีละ ๒ รายการ
- เจ้าหน้าที่ ณ จุดสอบถามข้อมูลควรมีความรู้ที่ครอบคลุมชัดเจน และมีจำนวนที่มากพอ เพื่อที่ผู้ที่มาติดต่อจะได้ไม่ต้องไปสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละเรื่อง
- ควรมีการแจ้งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างรวดเร็ว
- ควรตรวจสอบการบันทึกข้อมูลผู้ประกันตน (แจ้งเข้า แจ้งออก) กับเอกสารที่นายจ้างยื่นให้ถูกต้อง (มีการทวงให้นายจ้างแจ้งลาออก ทั้งที่นายจ้างที่ส่งเอกสารการแจ้งลาออกของผู้ประกันตนแล้ว)
- ควรมีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมทุกคนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพื่อที่จะได้ตอบคำถามได้ชัดเจนและตอบไปในแนวทางเดียวกัน
- ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงให้ผู้ประกันตนทราบโดยตรง
- เพิ่มสิทธิประโยชน์
- เพิ่มบุคลากรในส่วนที่มีผู้ใช้บริการให้เหมาะสม
- ความรวดเร็วในเรื่องจ่ายค่ารักษาพยาบาล
- จัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ทำให้คิวรอน้อยลง
- เขตพื้นที่ ๒ ต้องการให้เพิ่มพนักงานตรงบัตรคิวชั้น ๒ เนื่องจากมีท่านเด็ยต้องบริการพาไปแนะนำลูกค้า ทำให้คิวอื่นต้องรอ (แต่ก็ไม่นาน แต่อยากให้มีเพิ่ม)
- เขตพื้นที่ ๕ ให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานมากกว่านี้ ควรจะพร้อมที่จะทำงาน เมื่อถึงเวลาไม่ใช่ให้นั่งรอ นั่งมองว่าเมื่อไหร่พวกท่านจะพร้อม
- ฯลฯ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 1

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ถ้ามสิ่งไหนที่ไม่เข้าใจ สามารถให้คำแนะนำได้ 4. รวดเร็ว 5. พุดจาสุภาพเรียบร้อย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานควรให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและข้อมูลครบถ้วน 2. เคาน์เตอร์จ่ายเงินสมทบน้อยเกินไป 3. ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิที่ควรรู้อยู่เผยแพร่ไม่เท่าที่ควร 4. ขั้นตอนเยอะเกินไป ไม่รอบรัด เสียเวลาเกินไป 5. สิทธิประโยชน์บางตัวจ่ายค่ารักษาให้น้อย ควรเพิ่มเงินให้มาก เช่น ทำฟัน สงเคราะห์บุตร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มเคาน์เตอร์จ่ายเงินสมทบ 2. เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ควรได้รับเพิ่มขึ้น 3. สถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ การบริการยังไม่ค่อยดี 4. ความสะดวกและรวดเร็ว 5. มีการเผยแพร่ข้อมูลสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น เขตพื้นที่ 2

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. บริการทันใจ3. พุดจาไพเราะ4. ยิ้มแย้มแจ่มใส5. สะดวก6. ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจ8. ทำงานเป็นระบบ9. มีหมายเลขเรียก10. มีหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน11. ไม่มีพักเที่ยง ไม่เสียเวลา12. พนักงานซีอ็อกิเชษฐ์ บริการด้วยความเต็มใจ และโปร่งใส13. บริการดีตั้งแต่เข้าจนออก14. ดีพร้อมบริการเป็นเลิศ	<ol style="list-style-type: none">1. ส่วนที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ซึ่งบางโต๊ะเจ้าหน้าที่ค่อนข้างว่าง2. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ทั่วไป3. ผลตอบแทนน้อย ควรมีการกำหนดผลตอบแทนเป็นช่วงปี เช่น 5, 10 ปี จ่ายผลตอบแทนคล้ายประกัน4. ช่วงกลางวัน 12.00 น. จุดประโยชน์มีเจ้าหน้าที่ 2 ช่อง5. มีระยะให้บริการนานเกินไป6. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม7. ช่องทางการรับทราบสิทธิประโยชน์น้อย8. จุดประชาสัมพันธ์บริการน้อย9. ไม่ทราบสิทธิประโยชน์บางประการ	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มบุคลากรในส่วนที่มีผู้ใช้บริการให้เหมาะสม2. ปรับปรุงการแนะนำข้อมูลให้ผู้ประกันตน3. เพิ่มสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกันตน4. ความรวดเร็วในเรื่องจ่ายค่ารักษาพยาบาล5. ความรวดเร็วในการให้บริการ6. คำแนะนำที่ดีต่อผู้ประกันตน7. การให้บริการด้านสุขภาพ เช่น การจ่ายยา8. สิทธิประโยชน์ เช่น การกู้ซื้อบ้าน หรือบำนาญชราภาพ9. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพราะยังมีคนไม่ทราบข้อมูลอีกมาก หรือไม่กล้าเข้ามาที่ประกันสังคม เช่น ผู้ใช้แรงงาน ผู้มีรายได้น้อย10. ควรมีฝ่ายประชาสัมพันธ์11. จัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.12. เพิ่มพนักงานตรงบัตรคิวชั้น 2 เนื่องจากมีท่านเดียวต้องบริการพาไปแนะนำลูกค้า ทำให้คิวอื่นต้องรอ (แต่ก็ไม่นาน แต่อยากให้มี)13. ปรับปรุงป้ายบอกทางเข้าสำนักงานฯ (มองไม่ค่อยเห็นทางเลี้ยวเข้าสำนักงานประกันสังคม)14. ปรับปรุงวิธีการให้บริการ ให้สามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์ได้15. สร้างองค์กรอบอุ่น (ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ใกล้ชิด)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 3

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดี2. ให้คำแนะนำที่ดี3. มีการแบ่งแยกกรณีการให้บริการชัดเจน ในแต่ละชั้น4. เป็นกันเอง5. ยิ้มแย้มแจ่มใส6. มีการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ7. บริการรวดเร็ว8. ให้บริการอย่างต่อเนื่องในการให้บริการ (ไม่มีการหยุดพักกลางวัน)	<ol style="list-style-type: none">1. รอคิวนาน2. ช้า3. ข้อมูลไม่ชัดเจน4. ระบบคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบข้อมูลช้า5. โทรสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่บางรายพูดจาแย่มาก	<ol style="list-style-type: none">1. ต้องการให้แต่ละชั้นมีเจ้าหน้าที่สำหรับตอบคำถาม และอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อโดยตรง2. เมื่อผู้มารับบริการมาก ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่3. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบข้อมูลช้ามากเป็นบางครั้ง4. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล5. ความรวดเร็วในการให้บริการ6. การติดต่อสำนักงานฯ ติดต่อยากมาก7. ควรแจ้งให้ผู้ประกันตนทุกคนได้ทราบถึงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ประกันสังคมได้เพิ่มจากเดิม เช่น เงินในเรื่องการรักษาพยาบาล8. ต้องการให้รับงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ (นอกเขต) โดยไม่มีเงื่อนไข

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 4

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. รวดเร็ว2. เป็นกันเอง3. มีที่นั่งคอย4. พนักงานตั้งใจทำงาน5. ยิ้มแย้มแจ่มใส6. ช่วยเหลือได้ทุกเมื่อ7. ใช้คำพูดเข้าใจง่าย8. บริการดี9. ให้การต้อนรับดี10. เจ้าหน้าที่ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อมูลที่ไม่เคยทราบ11. ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ12. บริการด้วยความเต็มใจ13. มีป้ายบอกชัดเจนแต่ละชั้นที่ติดต่อกันเกี่ยวกับเรื่องอะไรหรือแผนที่มีมาตรฐาน14. แยกเป็นสัดส่วนของแต่ละฝ่ายชัดเจน15. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี16. มีบุคลากรให้ความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล (กรอกแบบฟอร์ม) ให้คำแนะนำ17. มีการตอบรับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	<ol style="list-style-type: none">1. ไม่เต็มใจให้บริการ2. พุดจาไม่สุภาพ3. บริการช้า4. ผู้ให้บริการน้อย รอคิวนาน5. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม โดยเฉพาะฝ่ายการเงิน รู้สึกจะวางกล้ามมากเหมือนตัวเองเป็นใหญ่ พอใจจ่ายเงินก็จ่ายไม่พอใจก็จะมีการต่อว่าผู้ประกันตน หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม หยาบคายเป็นอย่างมากและเหมือนพนักงานไม่ค่อยจะคุยกัน6. ให้ความรู้้น้อยมากไม่ค่อยยิ้มแย้มเลย สำหรับพนักงานไม่ทราบมีความรู้เท่ากันหรือไม่ ตอบคำถามในเรื่องเดียวกันต่างกัน7. สถานที่ยังไม่เป็นระเบียบ8. โรงพยาบาลที่รับประกันสังคมมีน้อย9. ความเอาใจใส่ของโรงพยาบาลที่ประกันสังคมแตกต่างกันกับโรงพยาบาลเอกชนที่เสียเงินเอง	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่จอดรถ2. ความรวดเร็วในการให้บริการ3. สถานที่คับแคบ4. เพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีค่ารักษาพยาบาล

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 5

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. สะดวก รวดเร็ว 2. พนักงานตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน 3. รับเรื่องไว กระชับขั้นตอนต่างๆ มากขึ้น 5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 6. การแจ้งประกันตน เข้า – ออก สะดวกรวดเร็ว เช่น ข้อมูล ทาง Internet 7. บริการดี 8. สื่อสารข้อมูลที่สามารถสื่อออกมาให้เข้าใจได้ 9. บริการได้โดยทั่วทุกคน 10. มีการใช้บัตรคิว 11. มีป้ายบอกตามจุดบริการ 12. ตอบข้อซักถามได้เวลาโทรปรึกษา 13. สามารถใช้สิทธิได้หลายรูปแบบ 14. มีการช่วยเหลือที่ต่อเนื่อง 15. ให้ความใส่ใจผู้ใช้บริการ 16. บริการรักษายาพยาบาลที่ดี ทัดเทียมผู้ป่วยรักษาทั่วไป 17. ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจจริง เห็นใจผู้ใช้บริการ 18. สิทธิประโยชน์ดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมเวลาโทรถามข้อมูลที่บริษัท พุดจาแย่มาก ถึงแม้ว่าข้อมูลของบริษัทไม่ถูกต้องก็ควรพุดกันดีๆ 2. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนใหญ่ให้บริการแย่มากๆ 3. บริการไม่สุภาพ 4. สถานพยาบาลที่ไปรักษาให้ตัวยาที่ไม่ดี 5. ช่องการรับบริการน้อย บางครั้งต้องนั่งรอคิวนาน (จ่ายเงินสมทบ) ในช่วงเช้า พนักงานบางท่านยังแต่งหน้า กินหมูปิ้ง คุยเรื่องครอบครัว + ละคร 6. จุดกดบัตรคิว พนักงานหน้าจอมาก (จริงๆ) (แจ้งเข้าออกผู้ประกันตน) 7. เอกสารที่ส่งไปตอบกลับช้า 8. บัตรรับรองสิทธิได้ช้า ต้องตามเรื่องอยู่เป็นระยะ 9. ขั้นตอนการดำเนินก่อนข้างช้า 10. การให้บริการของโรงพยาบาลเครือข่ายประกันสังคม 11. ไม่มีรายละเอียดที่แน่นอนของคลินิกในเครือข่าย โรงพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบประกันสังคม 12. ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก 13. มีการแบ่งแยกสำหรับคนใช้เสียเงินกับประกันสังคม ตรวจแค่ถามต้องการแค่นั้นจบ ไม่ละเอียดเลย 14. บริการช้า 15. บางสถานที่พุดจาไม่ไพเราะ 16. เวลาสอบถามเจ้าหน้าที่ไม่พอใจใครเหมือนงานเยอะ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้มีหน่วยที่สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยได้ถูกเรื่อง (สำหรับเจ้าหน้าที่) 2. ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการให้เร็วขึ้น 3. ปรับมาตรฐานการรักษาพยาบาลให้เท่าเทียมกับผู้อื่น ไม่ได้ใช้สิทธิประกันสังคม 4. ให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานมากกว่านี้ ควรจะพร้อมที่จะทำงาน เมื่อถึงเวลา ไม่ใช่ให้นั่งรอ นั่งมองว่าเมื่อไหร่พวกท่านจะพร้อม 6. อยากให้ทำเรื่องเกี่ยวกับบัตรประกันสังคมของพนักงานเร็ว 7. กรณีที่เบิกกองทุนเงินทดแทนผ่าตัดเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุใช้เวลานานมาก 8. ยกระดับการให้บริการ / ยาเวชภัณฑ์ / เพราะปัจจุบันแตกต่างกับบุคคลต่างๆ ไปมาก 9. อยากให้เพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ให้มากขึ้น 10. อยากให้มีมาตรฐานในการกำหนดประเภทค่าจ้างสำหรับหักเงินสมทบประกันสังคมที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ทราบทันที 11. ต้องการทราบข้อมูลในการรักษา และพนักงานมีสิทธิตรวจสอบสุขภาพประจำปี 12. ขอให้เจ้าหน้าที่มีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใสให้มาก ให้มีจิตใจพร้อมที่จะตอบคำถามผู้ใช้บริการ 13. ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
	<p>ไม่พร้อมจะตอบ</p> <p>17.การโหลดข้อมูลที่ล่าช้า(กรณีให้บริการทาง website)</p> <p>18.บางครั้งเวลาเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารไม่ละเอียด ทำให้ต้องรอนาน (มอบฉันทะ)</p> <p>19.สิทธิทุกอย่างค่อนข้างมีข้อจำกัด บางที่ไม่สามารถตอบโจทย์ของพนักงานได้</p> <p>20.ไม่มีการแจ้งตอบกลับสิทธิหรือจำนวนเงินหรือการส่งเงินสมทบไปที่ผู้ประกันตนเพื่อหลีกเลี่ยงกับกรณี นายจ้างไม่จ่ายเงินสมทบ</p> <p>21.ผู้ประกันตนตามโรงพยาบาลมีเยอะมากใช้เวลาในการรอนานเกินไป</p> <p>22.การให้ข้อมูลของ Call Center 1506 ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนชัดเจน</p> <p>23.บุคลากรขาดความรู้ (บางท่าน) ในการให้ข้อมูลต้องถาม (กองประสานการแพทย์)</p> <p>24.ความไม่เหมาะสมของพนักงานตรงเคาน์เตอร์เขตพื้นที่ 5 (ที่เป็นทอมใส่หูฟังโทรศัพท์/เคี้ยวหมากฝรั่งคุยกับลูกค้า)</p> <p>25.พนักงานรับโทรศัพท์ 0 24768787 ต่อ 0 พูดจาแย่มากใส่อารมณ์ เสียงแข็ง (หลายรอบและไม่ใช้ครั้งเดียว)</p> <p>25.ความล่าช้าของบางแผนก เช่น ด้านเอกสารแจ้งเข้าบัตรรับรองสิทธิจะได้รับล่าช้ามาก</p> <p>26.ด้านการบริการทางการแพทย์ทางโรงพยาบาลส่งแพทย์ลงตรวจในส่งของผู้ประกันตน แบบไม่มี</p>	<p>14.ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเสมอ</p> <p>15.เพิ่มโรงพยาบาลประกันสังคม</p> <p>16.ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม / รวดเร็ว</p> <p>17.ควรพูดจาที่ไพเราะ</p> <p>18.กองทุนเงินทดแทน อุบัติเหตุจากการทำงาน บางครั้งกว่าจะเบิกค่าทดแทนได้ต้องแก้เอกสารหลายรอบทำให้เสียเวลาในการทำงาน อยากให้มีความรัดกุมและชัดเจนในการแก้ไขความบกพร่องของเอกสารเบิกในครั้งเดียวจะได้ไม่ต้องไปหลายรอบ</p> <p>19.ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำต่างๆ กับผู้ใช้บริการ</p>

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
	มาตรฐาน (โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค) ให้บอกอาการแต่ไม่มีการตรวจอย่างละเอียด	

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 6

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. รวดเร็วดี2. เป็นกันเอง3. มีรอยยิ้ม4. เจ้าหน้าที่ใจดี5. สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน6. บริการประทับใจ (ช่อง 16)7. ตอบข้อซักถามได้ดี8. รวดเร็ว9. เต็มใจให้บริการ10. มีเจ้าหน้าที่แนะนำประชาสัมพันธ์11. มีมนุษยสัมพันธ์ดี12. บริการฉับไว13. สะอาด14. เป็นระเบียบ15. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี16. ตอบคำถามได้โดยไม่แสดงอาการหรือชักสีหน้า	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่ตั้งไม่ค่อยอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none">1. ควรจะอยู่ชั้นเดียวกัน2. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ครบทุกช่องไม่ว่าจะเป็นช่วงพัก3. ประชาสัมพันธ์ควรมี 2 คน4. เวลาเปลี่ยนสถานที่บริการรบกวนประชาสัมพันธ์ให้ทราบด้วย5. ประกันสังคมและกระทรวงแรงงานควรอยู่ด้วยกัน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 7

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 2. สะดวก รวดเร็ว 3. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง แนะนำให้ความรู้ดีมาก 4. มีความเป็นกลางในการให้บริการ 5. มีจุดประชาสัมพันธ์เด่นชัด 6. บริการดี 7. การแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม 8. บริการตามขั้นตอน 9. การรอคิวไม่นานในการยื่นเอกสาร 10. ให้บริการด้วยความเสมอภาค 11. มีระบบที่มีสัดส่วน 12. ไม่มีพิกที่ียง 13. ให้คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ 14. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี 15. บริการด้วยความประทับใจ 16. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและละเอียดดี 17. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน 18. ตรวจสอบข้อมูลได้ทุกฝ่ายที่จุดเดียว 19. ตอบข้อซักถามได้ทุกแผนก 20. จัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อประสานงาน 21. พนักงานให้บริการเป็นกันเองทุกคน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับเอกสารช่อง 22, 23 (ชั้น 3) 22. รวดเร็ว, ทันใจ, ใช้เวลาในการติดต่อไม่นาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บางครั้งมีข้อสงสัยแล้วต้องการสอบถามเจ้าหน้าที่แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เท่าไรนัก 2. อยากให้เปิดลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุ มาผู้มาติดต่อ 3. ไม่มีตู้ ATM 4. ข้อมูลข่าวสารบางอย่างล่าช้า ควรมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้สถานประกอบการทราบ 5. ควรเปิดลิฟต์ให้ผู้ประกันตนเดินขึ้นบันได 3 ชั้นไม่ไหว 6. ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร 7. สถานที่เด็กเล่นค่อนข้างวุ่นวาย 8. รอรับเงินใช้เวลานาน 9. คนใช้บริการเยอะ ล่าช้า 10. ไม่แยกส่วนบริการผู้ประกันตนกับเสียเงิน 11. รอนาน 12. ระบบ Online ล่าช้า 13. ช่องการชำระเงินน้อย 14. เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือวารสารของสำนักงานประกันสังคมมีน้อย ห้องน้ำผู้มาติดต่อไม่ชัดเจน น่าจะมีบริการให้มาก 15. เสียงเพลงดัง ฟังเจ้าหน้าที่ไม่รู้เรื่อง 16. เข้ารับการรักษารอนาน สถานที่ให้บริการมีน้อย มีการปฏิเสธการรักษา 17. ความล่าช้าในการให้บริการ โดยเฉพาะกรณีมีปัญหาการเข้ารักษาพยาบาล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ประกันตน 2. ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง Social Network บ้าง Facebook, Twister 3. ควรจัดให้มีตู้ ATM และเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ จะได้ไม่ต้องออกไปด้านนอกสำนักงาน 4. เพิ่มช่องบริการจ่ายเงินให้มาก 5. ควรแยกแผนกเพื่อให้บริการรวดเร็ว 6. เพิ่มจุดน้ำดื่ม เพิ่มห้องน้ำ เพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอ 7. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง 8. ช่วงพักควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกจุด 9. สถานที่จอดรถ 10. ผู้ประกันตนที่มาติดต่อเองไม่ควรกรอกแบบควรใช้บัตรประกันสังคมดึงประวัติมาใช้ได้เลย 11. ควรได้รับการรักษาเหมือนผู้จ่ายเงินรักษาพยาบาลปกติ ไม่ควรแยกประเภท 12. ลดขั้นตอนต่างๆ ในการติดต่อให้น้อยลง 13. เพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อความสะดวก 14. ให้ทางสำนักงานประกันสังคมให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์เพื่อติดต่อกับนายจ้างได้ 15. แผนที่ใน website ควรจัดทำให้ละเอียด 16. ป้ายบอกทางที่จะเข้าไปตามสำนักงานต่างๆ ควรมีให้

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ระบบงานมีคุณภาพ		มากและชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 8

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. สะดวก รวดเร็ว		<ol style="list-style-type: none">1. พื้นที่ไหนก็สามารถขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนได้ ไม่จำเป็นต้องกำหนดพื้นที่2. สามารถขึ้นทะเบียนขอเบิกค่าใช้จ่ายทำฟันได้มากขึ้น3. พร้อมที่ไหนก็ขึ้นที่นั่น4. พนักงานทำงาน 2 แห่ง ประกันสังคมแจ้งออกควรมีข่าวสารชี้แจงให้ไปยืนยันการเป็นพนักงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 9

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง2. มีบัตรคิวชัดเจน3. ความสะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ4. ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน5. บริการเร็ว เป็นมิตร ซื่อสัตย์6. ให้ความรู้ความเข้าใจเมื่อซักถาม ให้ข้อมูลดี7. เต็มใจให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี8. มีคำแนะนำ และช่องทางสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ แก่ผู้ประกันตน9. ให้ความสำคัญกับผู้ประกันตนทั่วถึง10. ชัดเจนในด้านเอกสาร11. สถานที่บริการแยกเป็นสัดส่วนดี	<ol style="list-style-type: none">1. ชั้น 1 รอคอยนาน เจ้าหน้าที่ทำงานไม่คล่องตัว เชื่องช้า ไม่กระฉับกระเฉง กระบวนการทำงาน ค่อยเป็นค่อยไป ไม่สนใจคิวที่รอ2. สถานที่จอดรถ4. รอคิวนาน จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่พอกับการให้บริการ5. ล่าช้า6. ไม่ยิ้มแย้ม7. หน้าบึ้ง8. ด้านข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร9. ชั้นทะเบียนนายจ้างไม่ได้รับความสะดวก10. ระยะเวลาไปหาหมอ ต้องใช้ระยะเวลานานในการรอ คิว และคนค่อนข้างเยอะมากๆ	<ol style="list-style-type: none">1. ได้รับเงินสดคืนทันที โดยไม่จำเป็นต้องใช้การโอนผ่าน ธนาคาร2. โรงพยาบาลเอกชนที่เข้าช่วย ไม่ควรให้เอาเปรียบผู้ป่วยโดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอยู่เสมอ (ตัวอย่าง เล่น กีฬาและเล่นลัมซ้อเท้าแพลงไปเกษมราษฎร์ (ที่ใช้สิทธิ) ถึง 2 ครั้ง ไม่ได้รับการใส่ฝีก ฟอบอกว่าจะใช้สิทธิ ประกันอุบัติเหตุ (ที่ทำไว้กับบริษัทเอกชน) รีบใส่ฝีก ให้โดยคิดว่าใส่ฝีก 5,000 บาท นัดครั้งต่อไปเพื่อดู ฝีก (จับเฉยๆ ไม่ได้ผ่าฝีกออกออกดู) ค่าจับฝีกคิด อีก 500 บาท เป็นต้น)3. โรงพยาบาลของรัฐไม่รับผู้ประกันตนเพิ่ม ทำให้ต้องใช้ บริการโรงพยาบาลเอกชน (โดยเฉพาะโรงพยาบาล เกษมราษฎร์ไม่ตีเลย)4. ไม่ควรกำหนดโรงพยาบาลที่ต้องใช้สิทธิควรใช้ที่ใดก็ได้ (ที่เข้าร่วมโครงการทุกแห่ง)5. ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานส่งเงินสมทบให้ทันสมัยขึ้น6. การบริการทาง Internet ต้องดูเอกสารอีกครั้ง7. ควรปรับปรุงที่นั่งเจ้าหน้าที่บางท่าน หัวใจคัดสรร เจ้าหน้าที่ที่มี Service mind8. เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ9. คำบางคำที่เขียนไว้คนที่มีความรู้น้อยอ่านแล้วไม่ เข้าใจ10. ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิประโยชน์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
		11.เพิ่มที่นั่งรอ 12.ปรับปรุงการให้บริการให้จบในจุดเดียว 13.ให้มีความรวดเร็ว 14.ควรปรับปรุงการรับชำระเงินสมทบ 15.อยากให้มีการจ่ายเงินทางโรงพยาบาล รวดเร็วเต็มอัตรา เพื่อทางโรงพยาบาลจะไม่รื้อรอ และลดประสิทธิภาพในการรักษาให้กับผู้ประกันตน 16.เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มากกว่าบัตรทอง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเขตพื้นที่ 10

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี2. สถานที่การให้บริการกว้างขวาง3. มีที่จอดรถ4. ให้บริการรวดเร็ว5. มีความเป็นกันเอง6. สุภาพ7. มีความพร้อมให้บริการ8. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงในข้อที่สงสัยได้9. ยิ้มแย้มแจ่มใส10. บริการดี11. ความห่วงใย12. ทุกครั้งที่มารับบริการก็ได้รับการบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 เป็นอย่างดีทุกกรณี13. มีความคล่องตัว14. ตอบข้อซักถามได้ดี15. การตัดสินใจของการทำงานดี	<ol style="list-style-type: none">1. จุดให้บริการน้อยไป2. การเกิดสิทธิที่ต้องแจ้งสำนักงานประกันสังคมภายใน 30 วัน กรณีเจ็บหนักยังไม่สามารถออกจากโรงพยาบาลมาแจ้งสิทธิได้ อาจทำให้เสียสิทธิได้	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มจุดบริการ2. อยากรักษาได้ทุกโรงพยาบาล3. คุณภาพสถานพยาบาลควรให้ความสำคัญกับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิ คุณภาพต้องดีกว่า4. ควรดูแลประชาชน5. อยากรให้ผู้สูงอายุไม่ต้องจ่ายเงินสมทบ6. ให้ผู้สูงอายุใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก เลือกรักษาในโรงพยาบาลที่ดี7. ให้ประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิต่างๆ ของประกันสังคมให้มากขึ้น8. ควรเพิ่มการแจ้งข่าวให้ผู้ประกันตนทราบ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น เขตพื้นที่ 11

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<p>๑. มีจุดประชาสัมพันธ์</p> <p>๒. พนักงานแต่ละแผนกให้คำแนะนำดี</p> <p>๓. ยิ้มแย้มแจ่มใส</p> <p>๔. บริการดี</p> <p>๕. รวดเร็ว</p> <p>๖. ให้ความรู้ได้ชัดเจนและใจดี</p> <p>๗. เป็นกันเอง</p> <p>๘. ตอบข้อซักถามได้ดี</p> <p>๙. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ</p> <p>๑๐.เป็นขั้นตอนดี</p> <p>๑๑.การสื่อสารเข้าใจง่าย</p> <p>๑๒.เป็นระเบียบเรียบร้อยดี</p> <p>๑๓.ประชาสัมพันธ์ดี</p> <p>๑๔.ป้ายบอกช่องให้บริการที่ชัดเจน</p> <p>๑๕.มีบัตรคิว</p> <p>๑๖.พูดจาสุภาพ</p> <p>๑๗.มีที่นั่งพักรอ</p> <p>๑๘.สะดวก</p> <p>๑๙.อำนวยความสะดวกดี</p> <p>๒๐.ให้ข้อมูลที่ชัดเจน</p> <p>๒๑.สถานที่สะอาด</p> <p>๒๒.เวลาที่รวดเร็ว</p> <p>๒๓.แต่งกายเรียบร้อย</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการไม่ค่อยดี</p> <p>๒. กรณียื่นเรื่องตรวจสอบนิติสัมพันธ์เข้ามา</p> <p>๓. สถานที่จอดรถ</p> <p>๔. เอกสารเยอะ</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่น้อย ต้องใช้เวลาในการรอนาน</p> <p>๖. ทางขึ้น-ลง ของสำนักงานฯ</p> <p>๗. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ควรมีโทรทัศน์เพื่อให้ผู้รับบริการเพลิดเพลินระหว่างนั่งรอ</p> <p>๘. ตรวจสอบข้อมูลซ้ำ</p> <p>๙. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด</p> <p>๑๐.เวลาโทรมาสอบถาม โทรไม่ค่อยติด รับเข้า โอนสายแล้วไม่มีผู้รับสาย</p>	<p>๑. ต้องการรับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์</p> <p>๒. ต้องการให้ขึ้นทะเบียนนายจ้างได้ทุกเขต</p> <p>๓. เบิกจ่ายให้เหมือนประกันเอกชน</p> <p>๔. สถานที่จอดรถ</p> <p>๕. ค่าเลี้ยงดูบุตรของแม่</p> <p>๖. Call Center ควรมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ประกันตน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลฉุกเฉิน ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เป็นต้น</p> <p>๗. การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุควรรวดเร็ว</p> <p>๘. ทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกเขต</p>

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดกาญจนบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานมีความเป็นกันเอง2. พนักงานบริการและให้คำแนะนำในการบริการ3. พนักงานให้การต้อนรับและตอบข้อซักถาม4. พนักงานบริการทุกท่านเป็นกันเอง5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี6. เป็นกันเองกับทุกคนที่มาใช้บริการ7. รวดเร็ว8. บริการทันใจ9. ให้คำปรึกษาที่ดีมาก10. ยิ้มแย้มแจ่มใส11. ให้การบริการที่ดี12. พนักงานมีความสุขภาพ13. ให้ความเข้าใจขั้นตอน14. มีการเข้าคิวที่ถูกต้อง15. บริการดี16. ระบบดีง่ายต่อการติดต่อ17. ให้คำแนะนำดีทุกจุด18. มีความสุภาพอ่อนโยน19. บริการเท่าเทียม ยุติธรรม20. มีความเสมอภาค	<ol style="list-style-type: none">1. การประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมน้อย2. การรักษาพยาบาล	<ol style="list-style-type: none">1. เมื่อเจ็บป่วยต้องนอนโรงพยาบาลแต่นอนห้องพิเศษไม่ได้ต้องจ่ายเงินเอง2. บัตรทองไม่ต้องสำรองจ่าย แต่ประกันสังคมต้องสำรองจ่าย เดือดร้อนคนไม่มีเงิน3. ให้มีข่าวสารมากขึ้น4. เปิดให้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์5. ติดป้ายให้ตัวใหญ่และชัดเจน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดจันทบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว มีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง2. อธิบาย ข้อซักถามได้ละเอียดดี ให้คำแนะนำที่ดี3. ให้ข้อมูลได้ดี ครบถ้วน ตรงประเด็น4. การให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย5. มีระบบการตรวจสอบข้อมูลที่ดี มีความคล่องตัว6. สถานที่มีสัดส่วนชัดเจน สะดวก7. มีการกวดขันคิว8. เจ้าหน้าที่สนใจผู้มาใช้บริการ พุดจาสุภาพ9. มีการแนะนำขั้นตอนในส่วนต่างๆ ดี10.ให้ความเข้าใจดี11.มาติดต่อครั้งนี้ประทับใจมาก เจ้าหน้าที่เข้ามาให้บริการดีมาก12.ได้รับความรวดเร็วในด้านเอกสาร13.ทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม14.มีสิ่งอำนวยความสะดวกดี15.บริการดี เป็นขั้นตอน16.โปร่งใส สามารถสอบถามได้17.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี18.มีความเต็มใจการตอบข้อซักถาม19.ให้การต้อนรับดี	<ol style="list-style-type: none">1. ล่าช้า2. รายละเอียดซับซ้อนเกินไป ทำให้ต้องเสียเวลาหลายครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากการไม่ประชาสัมพันธ์ ทำให้การบริการกับประกันสังคมให้ออกเอกสารให้ครบถ้วน ทำให้ผู้ประกันตนไม่ต้องเสียเวลา ฉุกเฉินเกินไป3. สถานที่จอดรถ4. ติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างติดต่อยากมาก ไม่ได้ความอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร5. กรณีที่ผู้มาติดต่อมีปัญหาการเดินทางขึ้นลงบันได / ผู้ที่มาติดต่อหลังผ่าตัด6. เกี่ยวกับรายละเอียดด้านข้อมูล7. ห้องน้ำไม่เพียงพอ (ยังไม่ได้ซ่อม)8. การต้อนรับและคำแนะนำ	<ol style="list-style-type: none">1. ควรมีป้ายบอกจุดประสงค์ที่มาติดต่อ3. ระยะเวลาในการโอนเงินเข้าบัญชีควรจะใช้เวลาไม่เกิน 2 วันทำการ4. สถานที่จอดรถ5. แก้อื้อ รถเข็น คนแก่ คนพิการ หรือลิฟต์เพื่อให้ขึ้นมาข้างบนได้สะดวก6. สถานที่ควรกว้างขวางให้มาก8. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม9. ความเป็นมาตรฐานของประกันสังคม10.ควรมีการให้คำแนะนำสำหรับผู้ประกันตน เช่น กรณีจ่ายเงินทดแทนมีอะไรบ้าง11.สิทธิในการคลอดหรือผ่าตัดแยกจากกันจะดีกว่าการเหมาจ่าย12.การให้บริการดีทุกอย่างแต่หน่วยงานประกันสังคมสาขาใหญ่ควรมีค่าตอบแทนมากกว่านี้ และกรณีฝากครรภ์น่าจะจ่ายให้หมด ให้มาจำนวนเท่านี้ ค่าโรงพยาบาล ค่าผ่าตัด ก็ไม่เพียงพอ สงสารคนที่จะมีบุตรในอนาคต13.ควรปรับปรุงห้องสุขาเพราะปัจจุบันมีแรงงานต่างด้าวค่อนข้างมาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดฉะเชิงเทรา

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ให้คำแนะนำที่ดี2. บริการรวดเร็ว3. ให้ข้อมูลครบถ้วน4. ยิ้มแย้มแจ่มใส5. พุดจาสุภาพ6. เจ้าหน้าที่ไม่เรื่องมาก7. การทำงานเป็นขั้นตอน8. เป็นกันเอง9. มีการต้อนรับดี	<ol style="list-style-type: none">1. ในหลักการประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ด้านการถอนฟัน อุดฟัน ทันตกรรมต่างๆ ให้สิทธิค่ารักษาพยาบาลน้อยเกินไป ไม่เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย2. การให้ยารักษาโรคเป็นแค่ตัวยาที่อ่อนเงิน การตรวจรักษาตามแค่อาการแล้วจ่ายยาไม่ได้ตรวจ3. เวลาไปรับบริการใช้สิทธิประกันสังคม บางครั้งก็จะได้ยาที่ไม่มีคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none">1. การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ควรจะให้ทั่วถึง เช่น ตามอำเภอ ตามหมู่บ้านที่ห่างไกลความเจริญ2. กรณีบุตรลำดับที่ 3 – 5 น่าจะใช้สิทธิเหมือนกับลำดับที่ 1 - 2

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดฉะเชิงเทรา (สาขาบางปะกง)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ยิ้มแย้มแจ่มใส2. พุดจาไพเราะ3. การบริการเป็นกันเอง4. บริการโดยไม่แบ่งแยกลักษณะของผู้ประกันตน5. แบ่งสถานที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน6. สะดวก7. ให้คำแนะนำดี8. รวดเร็ว9. บรรยากาศดี10. มีกองทุนหลายกองทุนที่ผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิได้11. ทำงานดี12. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี13. ให้ข้อมูลครบถ้วน (เข้าใจง่าย)14. ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้สิทธิ15. มีความชัดเจน16. บริการตามบัตรคิว17. มีโต๊ะประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ18. หลายช่องทางให้บริการที่ชัดเจน	<ol style="list-style-type: none">1. การเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลแบ่งแยกประเภทบริการ และยาแยกชัดเจน ระหว่างประกันสังคมกับจ่ายเงินเอง (เกรดดีกับเกรดไม่ดี)2. เดินเรื่องช้า	<ol style="list-style-type: none">1. ปรับปรุงป้ายด้านหน้าสำนักงานประกันสังคมให้สูงพอมองเห็นได้ชัดเจนจากถนน2. เพิ่มโต๊ะสำหรับกรอกเอกสาร3. ควรมีเอกสารแผ่นพับให้ความรู้ ความเข้าใจ4. เพื่อวารสารประจำเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ5. การให้บริการของโรงพยาบาลไม่ควรแบ่งแยกยาที่จ่ายให้ระหว่าง VIP กับประกันสังคม6. เพิ่มเงินบำเหน็จให้กับบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่สิทธิประกันสังคมในกรณีต่างๆ เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ทำฟัน เป็นต้น7. เพิ่มจุดบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดชลบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. พื้นที่สะอาด3. มีสถานที่และป้ายชี้บ่งอย่างชัดเจน4. จุดประชาสัมพันธ์พูดเพราะ5. ให้คำปรึกษาเข้าใจง่าย6. พนักงานสุภาพ7. บริการดี8. สถานที่ดี บุคลากรพร้อม9. เป็นระเบียบเรียบร้อย10. ให้บริการตามคิวก่อน - หลัง11. พุดจาดี มีสัมมาคารวะ12. ให้คำแนะนำดี13. ยิ้มแย้มแจ่มใส14. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนมาก	<ol style="list-style-type: none">1. ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อน้อย2. เจ้าหน้าที่บางรายขาดมนุษยสัมพันธ์3. การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก บางครั้งโทรเข้ามาสอบถามโทรฯ ติดยากมาก บางทีโทรฯ แล้วโอนสายก็หายไป4. เรื่องสิทธิประโยชน์การเก็บเงิน5. ค่ารักษาพยาบาลและขอรับผลประโยชน์ของฝ่ายชายและหญิง6. สถานที่คับแคบ7. ไม่มีน้ำดื่ม8. ห้องน้ำสกปรกมาก เหม็นมากๆ เวลามานั่งคอยใช้บริการ อยากรจะเข้าห้องน้ำไม่กล้าเข้า เพราะสกปรกมากอยากให้ปรับปรุงก่อน เห็นใจผู้มาใช้บริการ9. พนักงานบางคนก็เอาแต่คุยโทรศัพท์ส่วนตัว มีคนมาติดต่อก็ยังถือโทรศัพท์คุยอยู่10. ที่รองรับขยะ ควรปรับปรุงให้ดี เพราะปัจจุบันถังขยะของเจ้าหน้าที่ยังไม่เหมาะสม11. พื้นที่สำนักงานก็ควรให้แม่บ้านดูแลทำความสะอาด12. พนักงานบางคนพุดจาไม่ดี13. พนักงานบางคนบริการไม่ดี14. พนักงานบางคนไม่สนใจผู้มาใช้บริการ	<ol style="list-style-type: none">1. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ2. สถานที่ควรปรับปรุงให้มีขนาดใหญ่ เพื่อรองรับการขยายตัวของผู้ประกันตน3. ปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่างๆ (กรณีว่างงาน)4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการนำเงินสมทบแต่ละเดือนว่าไปทำอะไรบ้าง5. ในกรณีเกิดเจ็บป่วย เสียชีวิต จะได้รับการช่วยเหลืออย่างไร6. เพิ่มที่นั่งรอ7. มีวารสารให้ผู้มาติดต่อได้อ่าน8. เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการเฉพาะแต่ละแผนก9. ควรมีเจ้าหน้าที่มาแนะนำการกรอกเอกสารต่างๆ เพราะบางคนมีความรู้สั้นๆ กรอกเอกสารไม่ถูก เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วขึ้น10. ควรมีระเบียบ11. ควรบริการน้ำดื่มให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดชลบุรี (สาขาครีราชา)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. บริเวณเป็นสัดส่วน3. คำแนะนำของพนักงาน4. ยิ้มแย้มแจ่มใส5. พนักงานพูดจาไพเราะ6. ไม่ต้องรอคิวนาน7. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง8. สะดวก9. ให้คำแนะนำดี10. รวดเร็วว่องไวในการบริการ11. บริการดี12. มีขั้นตอนการรับผลประโยชน์13. มีเครือข่ายการรักษาพยาบาลหลายที่14. มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตได้ระดับหนึ่ง	<ol style="list-style-type: none">1. ข้อมูลบางเรื่อง ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร บางครั้งพนักงานต้องอธิบายประชาชนจึงจะรู้เรื่องและเข้าใจ2. รอนาน3. ที่กรอกเอกสารน้อยเกินไป4. การเบิกบางครั้งล่าช้า5. โทรศัพท์สอบถามติดต่อยากมาก6. จัดอบรมน้อย ไม่ทราบถึงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง	<ol style="list-style-type: none">1. การออกเอกสารติดตามเรื่อง มักสวนทางกับข้อมูลจริง2. มีการออกบัตรรับรองสิทธิซ้ำกัน (พนักงานให้รับมากกว่า 1 ใบ)3. ควรเปิดช่องทางการบริการให้มากกว่าเดิมในเวลาเร่งด่วน4. เพิ่มความรวดเร็ว5. เพิ่มจุดยื่นรอการกรอกเอกสารเพื่อให้บริการจะได้ไม่ยื่นรอคิวเขียน6. ควรเปิดเวลาทำการให้เร็ว7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก8. บางคนมาติดต่อไม่รู้ว่าจะอยู่ชั้นใดของอาคาร9. ควรลดขั้นตอนการทำงานเป็นบริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว10. การเบิกทันตกรรม ทำไมต้องเบิกถึง 2 ครั้ง เมื่อให้รังสีแล้วทำไมไม่จ่ายครั้งเดียว เพื่อจะให้ลดปัญหา

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดชัยนาท

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. สุภาพ 3. มีความรวดเร็ว มีความเข้าใจ 4. พนักงานให้คำปรึกษาดี เพราะบางอย่างไม่เข้าใจ 5. ไม่ทราบเรื่องบริการสามารถสอบถามได้	1. ล่าช้า 2. เวลาไปใช้สิทธิประกันสังคมที่โรงพยาบาลบริการไม่ค่อยดี	1. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดตราด

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. รวดเร็ว 2. พนักงานตอบข้อซักถามให้คำปรึกษาได้ครบถ้วน 3. พนักงานให้บริการตามคิว 4. พุดจาสภาพ 5. บริการดี 6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส 7. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง	1. การเข้าถึงในการรับข้อมูล 2. ต้องสำรองจ่ายเงินค่าทันตกรรม 3. จัดประชุม ชั้น 2 ไม่มีบุคลากรต้อนรับด้านล่าง 4. สถานที่คับแคบพอสมควร ถ้ามีผู้มาใช้บริการ รู้สึกอึดอัดไม่รู้จะไปนั่งรอตรงไหน	1. สถานที่จอดรถไม่สะดวก 2. ควรเพิ่มสิทธิตรวจสุขภาพผู้ประกันตนประจำปี 1 ครั้ง 3. เพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม 4. สิทธิการได้รับการรักษาพยาบาล หรือ คุณภาพและจำนวนของยาที่ได้รับ 5. แพทย์คนเดียวกัน คนไข้คนเดียวกัน แต่ไปรักษาที่โรงพยาบาลไม่ดีขึ้น แต่ไปคลินิกการจ่ายยาและรักษาจะแตกต่างกัน คือคลินิกจะให้ยาที่ระเอียดต่อการรักษาลักษณะของอาการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครนายก

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดี2. สุภาพ3. ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ได้ดี4. สะดวก5. รวดเร็ว6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี7. มีบัตรคิว8. ไม่มีพักเที่ยง9. ยิ้มแย้มแจ่มใส10.ต้อนรับอย่างดี	<ol style="list-style-type: none">1. มีความล่าช้า2. ควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดต่างๆ3. ระยะเวลาที่อนุมัติจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงาน ช้ามาก4. การรักษาตามโรงพยาบาลของรัฐ ยาที่จ่ายมาตัวยาว ไม่เหมือนยาของระบบอื่น5. มีการรักษาการดูแลคนไข้ไม่เหมือนพวกข้าราชการ หรือจ่ายตรง6. สถานที่คับแคบ	<ol style="list-style-type: none">1. อยากให้เสนอข้อมูลแบบฟอร์มที่แจกให้ผู้เข้าร่วมฟัง คำบรรยาย จะได้เข้าใจง่าย2. โทรปรึกษาได้ตลอด3. แจ้งข้อผิดพลาดเวลาส่งแบบ4. การประชาสัมพันธ์ กฎต่างๆ ของการให้ประกันสังคม ให้มาก5. เอกสารควรมีเนื้อหาที่ละเอียด6. พิธีกรควรอธิบายหัวข้อแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน7. อยากให้มีการรักษาพยาบาลนอกเหนือจาก โรงพยาบาลที่เลือกของรัฐ - เอกชน ให้เพิ่มรักษา โรงพยาบาล มาเป็นการรักษาตามคลินิกได้8. ในเขตเทศบาลควรมีประกาศข้อมูลหลักด้านสิทธิ ประโยชน์ของผู้ประกันตน ทางเสียงตามสายให้ ผู้ประกันตนทราบเบื้องต้น9. เพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครปฐม

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. รวดเร็ว2. มีการแบ่งเป็นสัดส่วน3. ยิ้มแย้ม แจ่มใส4. เป็นกันเอง5. บริการดี6. มีระบบ7. ตอบข้อสงสัยได้กระจ่าง ถูกต้อง8. มีการตรวจรับจัดการเอกสารที่ดี9. ให้บริการรวดเร็วในการรับเงินค่าทดแทน10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำสิทธิประโยชน์ได้ชัดเจน11. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตน12. ขั้นตอนผู้รับมอบอำนาจไม่ยุ่งยาก13. ให้บริการดูจรรยาติมิตร14. จัดเจ้าหน้าที่ตามจุดต่างๆ15. ระยะเวลาในการรอคอยไม่นาน16. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย17. ให้คำแนะนำได้ชัดเจน18. การจัดลำดับก่อน-หลัง	<ol style="list-style-type: none">1. พุดไม่สุภาพ2. การบันทึกข้อมูลล่าช้า3. เอกสารตกหล่น4. ที่จอดรถน้อย5. ห้องน้ำสกปรก น่ากลัว ไม่น่าใช้บริการ6. การรอบัตรคิว7. แอร์ร้อนมาก (ยิ่งตอนเที่ยงปิดทำไม่ร้อนสุดๆ)8. ช่องทางการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ควรจัดทำเป็นช่องบริการแยกออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อเรียงลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มคู่มือโทรศัพท์ เพราะโทรติดยากสายไม่ว่าง2. ควรมีสถานที่จอดรถ3. ต้องการป้ายประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น4. ต้องการให้มีประชาสัมพันธ์คนที่คอยแนะนำผู้มาใช้บริการอยู่หน้าประตู5. ควรจัดให้มีช่องบริการตรงเคาน์เตอร์ ไม่ใช่ให้รูปแบบใครดีใครได้ ควรใช้เชือกกันให้เหมือนกับโรงภาพยนตร์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดปราจีนบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. รวดเร็ว2. จัดระบบเป็นสัดส่วนดี3. ยิ้มแย้มแจ่มใส4. สุภาพ5. มีความเป็นกันเอง6. มีอัธยาศัยดี7. ให้คำแนะนำที่ดี และอธิบายเข้าใจได้ง่าย8. ทำงานเป็นขั้นตอน9. มีบัตรคิว10. ทันใจ11. สบาย12. บริการดี13. สอบถามข้อมูลมีความชัดเจน14. มีการแนะนำดี15. จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการได้ดี16. เจ้าหน้าที่ตามจุดต่างๆ ให้บริการดีมาก17. สุภาพเรียบร้อย มารยาทในการบริการดี18. ให้ข้อมูลครบถ้วน19. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี20. พุดจาไพเราะ21. เต็มใจให้บริการ	<ol style="list-style-type: none">1. โทรศัพท์สำนักงานติดยากมาก หากโทรติดแล้วไม่มีคนรับสาย2. ความล่าช้า3. อธิบายไม่เข้าใจ4. สถานที่คับแคบ	<ol style="list-style-type: none">1. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มรับผู้มาใช้บริการทุกคนไม่ควรเลือกปฏิบัติคนจน – คนรวย2. ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านกองทุนประกันสังคมเพิ่มมากขึ้น เพราะบางครั้งต้องรอนาน3. อยากให้ประชาสัมพันธ์ในเรื่องข่าวสาร4. ควรอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ละเอียด5. ต้องการให้มีสาขาย่อย ในพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรม เช่น อำเภอกบินทร์บุรี เพื่อความสะดวกในการติดต่องาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเพชรบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี3. รวดเร็ว และถูกต้อง4. ให้คำแนะนำที่ดี5. ให้ข้อมูลครบถ้วน6. ตอบคำถามชัดเจน7. มีการทักทายที่สุภาพเรียบร้อย8. จุดรับบริการเพียงพอ9. ระบบการรักษามีความรวดเร็วและการให้บริการทางการแพทย์ดี10. ยิ้มแย้ม ต้อนรับผู้คนทุกสาขาอาชีพ ไม่นึกถึงเกียจคนธรรมดา ให้บริการอย่างเสมอภาค11. บริการดี เอาใจใส่12. พุดจาสุภาพ13. สะดวก14. มีอัตรากำลังดี15. รวดเร็ว16. สุภาพ17. ถูกต้อง แม่นยำ มีความชัดเจน18. มีป้ายบอกช่องรับบริการ19. บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ต้อนรับดี20. ให้คำแนะนำที่ดี23. ให้บริการความยินดี	<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่บางคนให้คำแนะนำดี2. ไม่มีสื่อโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอ3. การยิ้มแย้มและนิสัยส่วนบุคคล4. การอบรมนายจ้าง ไม่อธิบายต่อลูกจ้าง	<ol style="list-style-type: none">1. ควรปรับปรุงด้านบริการ (คำพูด)2. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์3. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านบริการ4. ควรใช้คำว่า สวัสดีค่ะ / ครับ บางคนหน้าบึ้ง5. ควรยิ้มแย้มแจ่มใส แยกแยะให้ถูกว่าเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน6. ควรเพิ่มสาขาย่อย เพราะเดินทางไกล ลำบาก7. ควรคำนึงถึงปัญหาของประชาชน8. การรักษาพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมควรแตกต่างกับสิทธิบัตรทอง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดระยอง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี 2. ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเอกสาร ในการยื่นแต่ละครั้งเป็นอย่างดี 3. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานได้แบ่งแยกระบบการทำงาน ได้อย่างมีระเบียบดี 4. บริการรวดเร็ว 5. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง 6. สะดวก	1. ระยะเวลาล่าช้า 2. ความล่าช้าในการเบิกใช้เวลานานเกินไป 3. ไม่มีที่จอดรถ 4. ห้องน้ำ 5. การให้บริการ	1. ควรมีป้ายบอกเอกสารที่ต้องใช้ 2. ป้ายเลขช่องควรจะเด่นกว่านี้ 3. สถานที่จอดรถ 4. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการมากกว่านี้ 5. ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ 6. เพิ่มความเร็วในการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดราชบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำให้คำปรึกษาในการประชาสัมพันธ์ 2. พุดจาสุภาพ อธิบายดี 3. บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ประทับใจ 4. แบ่งแผนกชัดเจน ป้ายอธิบายชัดเจน 5. ติดต่อสอบถามได้รับความสะดวก 6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ 7. ระบบคิวติดต่อที่ชัดเจน 8. การให้บริการเป็นกันเอง 9. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ 10. ด้านการรักษาครอบคลุมดีและได้รับการบริการดี 11. ความพร้อมในการให้บริการ 12. การให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสาร 13. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นการบริการที่น่าประทับใจมีรอยยิ้มกับประชาชน 14. ให้บริการด้วยความสุภาพ 15. สามารถให้ข้อมูลให้กับผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี 16. รวดเร็วในการตั้งเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเบิกจ่ายยาค่ารักษาไม่สะดวก (อยากได้ที่สะดวก รวดเร็วหรือหาทางอื่นต่อการสำรองจ่าย) 2. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัย 3. การรับเรื่องการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมีความล่าช้า 4. พนักงานบางคนพุดจาไม่ค่อยดี 5. ไม่ชัดเจนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ที่สมควรได้รับ อย่างหนึ่งมากอย่างหนึ่งน้อย 6. ไม่อธิบายระบบการให้บริการประชาชน ในกรณีที่บางท่านไม่ทราบถึงขั้นตอน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สิทธิประโยชน์ที่แน่ชัด 2. การแจ้งเข้าแจ้งออกทุกครั้ง น่าจะสรุปเป็นราย 3 เดือนแทน (เนื่องจากลูกจ้างสมัยนี้เข้ามาทำงาน ไม่นานก็ออก) 3. ให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยติดต่อสอบถาม 4. ให้มีเอกสาร แผ่นพับให้ผู้มาติดต่อกับสำนักงาน ประกันสังคมได้อ่านสิทธิประโยชน์ของตนเอง 5. ส่งข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS 6. เพิ่มที่นั่งรอ 7. บอกสิทธิประโยชน์ให้ทั่วถึงผู้ประกันตนระดับผู้ใช้แรงงาน 8. ต้องการให้ขยายและเพิ่มสิทธิการรักษาในบางกรณีมากขึ้น เช่น เรื่องทำฟัน ต้องการให้ขยายขอบเขตมากขึ้น 9. ความโปร่งใสในการนำเงินของผู้ประกันตนไปใช้ในกรณีต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน 10. ต้องมีค่าตอบแทนสูงกว่าบัตรทอง 11. ต้องดีกว่าบัตรทอง 12. ต้องชัดเจนมากกว่าบัตรทอง 13. ประกันสังคมควรมีสิทธิเท่าถึงบริการที่ดีกว่าและมีความชัดเจนมากกว่า

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดราชบุรี สาขาบ้านโป่ง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ประทับใจ 2. ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ซักถาม 3. มีป้ายบอกช่องบริการชัดเจน 4. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส 5. รวดเร็ว 6. สะดวก 7. บริการตามลำดับก่อน-หลัง 8. บริการเป็นกันเอง	1. ลำช้า	1. สถานที่จอดรถ 2. เพิ่มสถานที่นั่งรอ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดลพบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ยิ้มแย้มแจ่มใส2. เป็นกันเอง3. รวดเร็วดี4. สอบถามให้ความคิดเห็นดี5. ทำงานสะอาด รวดเร็ว6. บริการประทับใจ7. พุดจาไพเราะ8. ชี้แจงชัดเจนเรื่องเจ็บป่วย9. สถานที่สะอาด10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว11. ให้คำแนะนำที่ดี12. บริการดี13. สะอาด14. สะอาด15. บรรยากาศดี16. จุดประชาสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ แนะนำดี17. ข้อมูลครบถ้วนในการแจ้งสิทธิ ทำให้รู้สึกเข้าใจในสิทธิของตน18. บริการอย่างทั่วถึง	<ol style="list-style-type: none">1. จุดบริการ (ช่อง 3) พุดจาไม่ไพเราะ เรื่องเบิกเจ็บป่วยค่ารักษาพยาบาล2. สถานที่บริการแคบเกินไป3. สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีจำกัด	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของข้อมูล2. เพิ่มปากกา3. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ4. ควรปรับปรุงด้านพื้นที่รอให้บริการควรกว้าง5. ขยายเวลาการให้บริการ6. ควรเปิดบริการตั้งแต่ เวลา 07.30 – 16.00น.

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสมุทรปราการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. พุดจาสุภาพ2. เป็นกันเอง3. รวดเร็ว4. สุภาพเรียบร้อย5. ให้คำแนะนำดี6. สะดวก7. พนักงานมีอัธยาศัยดี8. ไม่เรื่องมาก เอกสารไม่ยาก9. บริการดี10.เจ้าหน้าที่เยอะทำให้บริการด้วยความฉับไว11.ยิ้มแย้มแจ่มใส12.พุดจาเข้าใจง่าย13.มีการแนะนำที่ดีให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่เคยมาใช้บริการ14.เป็นสัดส่วนดี	<ol style="list-style-type: none">1. ผู้ใช้บริการเยอะ เลยทำให้ไม่ที่นั่ง2. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสาร3. สถานที่จอดรถ4. ล่าช้า	<ol style="list-style-type: none">1. เครื่องถ่ายเอกสาร2. ความรวดเร็วในการให้บริการ3. เพิ่มโต๊ะกรอกเอกสาร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสมุทรปราการ (สาขาบางพลี)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. บริการตามลำดับ3. บริการดี4. สถานที่สะอาด5. ยิ้มแย้มแจ่มใส6. พุดจาสุภาพ7. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี8. สอบถามข้อมูลได้ทุกเรื่อง9. พนักงานมีอัธยาศัยดี10. ห้องน้ำสะอาด11. สะดวก12. พนักงานสุภาพเรียบร้อย13. มีความชัดเจน14. อธิบายเข้าใจได้ง่าย15. เป็นกันเอง16. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการกรอกเอกสาร17. บุคลากรมีความพร้อม18. ให้ความช่วยเหลือดี19. คล่องดี20. ไม่รอนาน21. ให้คำแนะนำดี22. มีความเป็นระเบียบ	<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานให้บริการหน้าบูด2. ห้องน้ำ3. แผลงวันเยอะ4. รอนาน5. การเตรียมเอกสาร ความไม่รู้ไม่เข้าใจในการเตรียมเอกสารยื่นสิทธิต่างๆ	<ol style="list-style-type: none">1. ต้องการให้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น2. เบิกค่ารักษา เช่น ทันตกรรม เพิ่มต่อปี3. ไปตรวจโรงพยาบาลที่ใช้สิทธิประกันสังคมบ่อยๆ4. มีช่องทางการเตรียมตัว เตรียมเอกสารต่างๆให้กับผู้ประกันตนทราบ5. ไม่มีปากกาให้ใช้บริการ6. ห้องน้ำด้านล่างไม่มี (ชาย)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสมุทรปราการ (สาขาพระประแดง)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. สุภาพ 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. บริการรวดเร็ว 4. สามารถดูข้อมูลจาก Internet 5. โทรสอบถามได้ 6. รวดเร็วในการบริการ 7. พุดจาดี 8. ให้คำแนะนำดี 9. มีจุดประชาสัมพันธ์ 10. มีทางขึ้นมีป้ายบอกชัดเจน 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจในการตอบข้อซักถาม 12. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 13. พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อประชาชน 14. พนักงานให้ความสะดวกแก่ประชาชน 15. มีการจัดระบบคิว 16. มีการทักทายดี	1. เอกสารที่พิมพ์จาก Internet ควรเป็นเอกสารที่มาตรฐานสามารถใช้ได้จริง 2. การโทรสอบถามสายไม่ว่าง โทรนาน 3. รายละเอียดต่างๆ ในกาบริการ 4. ไม่มีป้ายแจ้งขั้นตอน 5. ไม่มีแผ่นพับแจ้งวิธียื่นเอกสาร 6. การแจ้งเอกสารที่ต้องใช้ไม่ชัดเจน 7. การให้บริการของโรงพยาบาล 8. คุณภาพการให้บริการ 9. ด้านการแพทย์	1. ควรมีการให้บริการผ่าน Internet ครบวงจร 2. เพิ่มบุคลากรด้านการสอบถามสายด่วน 3. ควรมีป้ายแจ้งขั้นตอนยื่นเอกสาร 4. แผ่นพับแจ้งเอกสารที่ต้องใช้ให้ชัดเจน 5. ด้านการแพทย์ 6. การบริการ 7. คุณภาพการให้บริการ 8. สถานที่จอดรถ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสมุทรสาคร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการรวดเร็ว 2. อธิบายเข้าใจง่าย 3. มีความครบถ้วน 4. แบ่งงานเป็นสัดส่วน 5. ยิ้มแย้มแจ่มใส 6. สถานที่สะอาด 7. เป็นกันเอง 8. พนักงานแต่งกายเรียบร้อย 9. พุดจาทักทายอย่างสุภาพ 10. ให้คำแนะนำที่เหมาะสม 11. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 12. บริการดี 13. การประชาสัมพันธ์ดี 14. พนักงานนั่งเป็นจุดๆ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องรอการรักษาานานเกินไป 2. ลำำ 3. สิทธิประโยชน์ในการรักษา 4. ใช้เอกสารเยอะ 5. ควรมีการรักษาแบบฉุกเฉินได้ทุกที่ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง 7. ไม่ควรสำรองเงินจ่ายก่อนล่วงหน้าแล้วมาเบิกทีหลัง เช่น ถอนพัน 8. สถานที่ไม่พึงอำนวย 9. ป้ายสัญลักษณ์ไม่ชัดเจน 10. สิทธิประโยชน์ในการรักษาโรคน้อยกว่าบัตรทอง ทั้งที่บัตรทองไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถรักษาโรคได้เยอะกว่าประกันสังคม ทั้งที่ประกันสังคมต้องจ่ายทุกเดือน 11. การตรวจรักษาทางการแพทย์สรุปผลเร็วเกินไป 12. จ่ายยาน้อยมาก 13. การเรียกเก็บเงินประกัน / เดือน ที่มีการหักมากไป ซึ่งบางครั้งการใช้สิทธิรักษาน้อยกว่าเงินที่จ่ายไป 14. สถานที่คับแคบ 15. ข่าวสารประชาสัมพันธ์น้อย 16. การดูแลรักษา 17. หน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้ม 18. บางครั้งพูดโดยใช้ศัพท์ราชการ เฉพาะศัพท์ของประกันสังคม บางอย่างไม่ค่อยเข้าใจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการให้มาก 2. ให้บริการที่ครอบคลุมมากกว่านี้ 3. เพิ่มหมอ และพยาบาลในการรักษาพยาบาล 4. ผู้ประกันตนต้องเสียเงินเข้าระบบประกันสังคมแล้วควรมีการรักษาให้ครอบคลุม 5. ขยายสถานที่ให้บริการ 6. แจ้งสิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลให้ชัดเจน 7. การตรวจวินิจฉัยโรคควรตรวจให้ละเอียด 8. ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มสถานที่บริการพยาบาลให้ครอบคลุมมากกว่า 1 โรงพยาบาลที่เลือกไว้ 9. การดูแลรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 10. ความรวดเร็วในการให้บริการ 11. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางด้านสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ 12. พุดให้เข้าใจ หน้าตายิ้มแย้ม

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสมุทรสาคร สาขากระทู้แบน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. รวดเร็ว 2. สะดวกสบาย 3. ให้บริการเป็นกันเอง 4. รับเงินรวดเร็วดี 5. ยิ้มแย้มแจ่มใส 6. การบริการเป็นมิตร 7. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง 8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี 9. ให้ความรู้แก่คนที่มาติดต่อดี 10. มีอัธยาศัยดี 11. สะดวก 12. บริการดี 13. มีความสุภาพ 14. ให้คำแนะนำดี 15. ความสะอาด 16. ให้คำปรึกษาดี	1. ตอนจ่ายเงินค่อนข้างช้า 2. คิวยาว	1. ให้มีการแจกใบปลิวเพื่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ มาก 2. การขอคืนเงินกรณีทำงาน 2 ที่ ควรจะเร็ว (ประมาณ 1 ½ +- เดือน) หลังจากขอ ปัจจุบันน่าจะเร็วเหมือน สรรพากร 3. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่พนักงาน 4. ตู้ ATM 5. ถ่ายเอกสารฟรี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสระแก้ว

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. เป็นกันเอง 2. รวดเร็ว ทันใจ ไม่รอนาน	1. เจ้าหน้าที่ทำเรื่องเกี่ยวกับการรับโทรศัพท์ที่ต้องทำพร้อมกัน เวลาติดต่อมีโทรศัพท์มาต้องให้ข้อมูลคนที่โทรมาก่อน คนมาติดต่อที่สำนักงานก็นั่งรอจนกว่าจะตอบข้อมูลทางโทรศัพท์เสร็จก่อน	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสระบุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. พุดจาไฟเราะ 2. บริการดี 3. มีอัยยาศัย 4. ยิ้มแย้มแจ่มใส 5. แต่งกายเรียบร้อย 6. สำนักงานประกันสังคมให้บริการเป็นที่พอใจ	1. อธิบายสิทธิประโยชน์พุดจาเชิงไป	1. สถานที่จอดรถ 2. สถานที่คับแคบ 3. บัตรรับรองสิทธิควรครอบคลุมตัวยาให้มาก 4. ควรเพิ่มค่าทำศพให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะไม่เคยใช้สิทธิในการรักษาบัตรรับรองสิทธิเลย 5. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในส่วนการให้บริการแต่ละสิทธิ 6. แผนกการเงิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จ่ายเงิน 7. เพิ่มค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการอื่นๆ ให้เทียบเท่าใกล้เคียงกับการประกันสุขภาพกับบริษัทประกันชีวิตเอกชน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสระบุรี (สาขาหนองแค)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. สามารถเลือกสถานพยาบาลได้2. รักษาได้ไม่จำกัดวงเงิน3. มีจุดบริการหลายแห่ง4. พุดจาสุภาพ5. อธิบายให้เข้าใจได้ดี6. การให้คำแนะนำ – ตอบข้อซักถาม7. บริการด้วยความเป็นกันเอง8. ป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ9. การประชาสัมพันธ์อยู่ด้านหน้าสำนักงานฯ10. บริการรวดเร็ว11. ได้คำอธิบายที่ชัดเจน12. สะดวก	<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานบางครั้งเวลาสอบถามให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และเหมือนไม่ค่อยอยากให้บริการ2. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางท่านขณะปฏิบัติหน้าที่3. ความเป็นระเบียบบนโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่บางท่าน4. ป้ายคำแนะนำต่างๆ5. ความสะอาด	<ol style="list-style-type: none">1. ควรมีสถานที่การต้อนรับ2. พนักงานควรปรับปรุงในเวลาที่ทำให้บริการให้มีความชัดเจนและเวลาที่สอบถามข้อมูลต่างๆ3. พนักงานควรจะพุดจาไพเราะและหน้าตามีไม่งอในบางครั้ง4. ยกเลิกเงินสมทบส่วนของค่ารักษาพยาบาล5. ระบบโทรศัพท์ควรมีหลายหมายเลข6. ควรมีการตรวจเช็คความสมบูรณ์ของระบบและแก้ไขระบบตอบ-รับทางโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ7. การตอบข้อสอบถามควรใช้วาจาที่สุภาพ8. การทำงานบริการให้ควรเลือกคนที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม ต่อผู้รับบริการ9. “ประกันสังคม สาขาหนองแคแทบจะไม่มีข้อเด่นในการให้บริการเลย”10. ขอให้จัดสรรพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไว้บริการด้านการต้อนรับ11. อย่าเลือกบริการเฉพาะรายบุคคล เช่น ชาวนา ชาวบ้าน กับ ผู้ดีหรือข้าราชการ12. ส่งพนักงาน (สาขาหนองแค) ไปอบรมด้านมารยาท

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสิงห์บุรี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความสุภาพ 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการรวดเร็วทันใจ 3. มีจุดไต่ถามเวลาสอบถามข้อมูลต่างๆ ดี 4. ให้คำแนะนำที่ดี เต็มใจให้บริการ 5. บริการรวดเร็วอยู่ในขั้นดีไม่เล่นพรรคเล่นพวก 6. รวดเร็ว ทันใจ 7. สอบถามข้อมูลได้ทุกจุดหากไม่ทราบก็พยายามหาให้ 8. จัดสถานที่แยกตามงาน 9. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พุดจาไพเราะ 10.เจ้าหน้าที่ช่วยกรอกข้อมูล 11.อธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย 12.เมื่อมีการสอบถามข้อมูล ทางประกันสังคมตอบดี และมีความสุภาพดี เมื่อไม่เข้าใจอะไร ทางประกันสังคมแนะนำดี 13.การติดต่อมาทางประกันสังคมเป็นกันเองกันทุกระดับชั้นและให้ข้อมูลดี 14.ให้บริการดี รวดเร็วและมีการแนะนำในการใช้บริการที่ดี 15.ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ให้ความเสมอภาค 16.สะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไต่ถามต้อนรับผู้มาติดต่องานต่างๆ ธรรมดาเกินไป 2. ป้ายของหน่วยงานจุดต่างๆ มองไม่เห็น 3. จุดอ่านที่วางหนังสือพิมพ์ / วารสารไม่ดีเลย 4. ระเบียบระดับผู้บริหารชั้นสูงออกระเบียบและเปรียบเทียบผู้ทำประกันมากเกินไป ไม่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ควรให้สิทธิโอกาสผู้เอาประกันในการรับเงินคืนให้ดีกว่าปัจจุบัน 5. มีความวุ่นวาย 6. พนักงานน้อย 7. ควรจะเข้ารับบริการได้ทุกโรงพยาบาลไม่ต้องเลือกโรงพยาบาล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ป้ายต้อนรับสอบถามข้อมูลควรมีป้ายตั้งโต๊ะใหญ่กว่าที่เป็น ควรเป็นโซฟาและโต๊ะควรจัดเป็นลอบบี้ 2. ป้ายของหน่วยงานการทำงานจุดต่างๆ ควรเด่นมากกว่านี้ 3. ควรมีบัตรคิวแบบอัตโนมัติ 4. ต้องการให้ส่งเอกสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านสิทธิประโยชน์ 5. เพิ่มภูมิทัศน์ที่เน้นความสดชื่น และสะอาด 6. จัดสัมมนาประชุมบ้างสำหรับผู้เอาประกันตน 7. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 8. ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ทุกกรณี 9. ถ้ามีความเป็นไปได้กรณีสำรองจ่ายน่าจะนำหลักฐานในการเบิกไปที่ธนาคารได้เลย 10.ควรเปิดตอนพักเที่ยง 11.ควรให้ยารักษาที่ดีมีคุณภาพเหมือนจ่ายเงินเอง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอยุธยา

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. พุดจาสุภาพ3. มีการทำงานในเวลาตอนพักเที่ยง4. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดี5. มีความเป็นระเบียบ6. มีป้ายบอกจุดต่าง ๆ ชัดเจน7. พนักงานด้านประชาสัมพันธ์หลายคน จึงทำให้การตรวจสอบเอกสารมีความรวดเร็ว8. ยิ้มแย้มแจ่มใส9. ให้ข้อมูลชัดเจน10. การแนะนำที่ดี และถูกต้อง11. บริการด้วยความสุภาพ12. ที่นั่งรอการให้บริการมีเยอะ13. การให้บริการสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา14. มีความคล่องตัว และรวดเร็ว15. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง16. จัดลำดับก่อนหลัง	<ol style="list-style-type: none">1. คนเยอะที่นั่งไม่เพียงพอ2. ขั้นตอนของระบบราชการอาจจะมีความซับซ้อนทำให้การรับค่าตอบแทนล่าช้า3. ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นผู้เดือดร้อน อาจต้องพิจารณาตัดขั้นตอนหรือรูปแบบบางกรณี4. ขอให้เจ้าหน้าที่ที่รับงาน และเจ้าหน้าที่งานทะเบียน มีความรู้เข้าใจตรงกัน5. สถานที่ไม่โล่งโปร่ง คับแคบ6. ไม่มีหนังสือให้อ่านในช่วงที่รอรับบริการ7. ยังช้าในบางจุดเฉพาะตอนผู้ใช้บริการเยอะ8. โทรศัพท์ติดต่อยากมาก9. ที่นั่งรอคับแคบ	<ol style="list-style-type: none">1. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสาร2. เรื่องโทรศัพท์ โทรภายนอกเข้ามา กด 4 กด 0 ไม่มีผู้รับสาย ช่วยเช็คเบอร์ด้วยว่าเสียหรือไม่มีคนใช้3. อาจต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการพิจารณาหรือตัดสินใจให้เร็วขึ้น จะเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการ4. โทรศัพท์สายนอกติดต่อยากมากช่วยปรับปรุงให้ด้วย5. ด้านการประชาสัมพันธ์ กรณีที่ผู้ใช้บริการมาก จำนวนผู้ใช้บริการจะมีการยืนนาน6. ควรจะมีกระดานนัดไว้ประจำโต๊ะของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถจดสิ่งที่จำเป็นได้7. ในการใช้บริการแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ควรจะมีอะไรเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น ลูกอม ฯลฯ ไว้สำหรับผู้ใช้บริการ ในการติดต่อ ประสานงานแต่ละครั้ง8. อยากให้บริการดี ๆ แบบนี้ตลอดไป9. ควรจัดโต๊ะให้ห่างกว่านี้10. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในบางจุดให้มากขึ้น11. ควรให้มีโทรทัศน์หลายจอหน่อย

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอ่างทอง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานพูดจาเพราะ2. รวดเร็ว คล่องตัว3. มีบัตรคิว4. ง่ายต่อการขอคำแนะนำ5. มีเอกสารแจกดี6. ให้บริการดีมาก7. มีจุดบริการประชาสัมพันธ์ที่ดี8. สถานที่เป็นสัดส่วน9. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนง่ายต่อการติดต่อ10. ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี11. ให้คำแนะนำดีและสามารถซักถามได้จนเข้าใจ12. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความเข้าใจต่อผู้มาใช้บริการ13. มีบุคลากรให้ความสะดวกตรงตามความต้องการ14. รวดเร็ว บกพร่องรีบชี้แจงให้เข้าใจและแก้ไขได้ทันเวลา15. สอบถามได้ตลอดเวลา16. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ17. การแต่งกายเรียบร้อย18. ให้คำแนะนำที่ดีเมื่อมาติดต่องานประกันสังคมและให้คำปรึกษาที่ดี19. บุคลากรสุภาพเรียบร้อย	<ol style="list-style-type: none">1. ไม่มีน้ำดื่ม2. คลินิกจ่ายยาคุณภาพไม่ดี และพูดจาไม่ดี3. พนักงานให้คำแนะนำไม่ดี4. การบริการไม่ดี5. เวลาไปเบิกเงินชดเชยกรณีต่างๆ ต้องรอนาน6. ไปหาหมอที่โรงพยาบาล ปวดหัว ตัวร้อน ต้องรอคอยหมอนานมาก ตรวจแล้วจ่ายยาพารามาเกิน7. มีเคาน์เตอร์จ่ายเงินน้อยเกินไป8. ที่จอดรถไม่สะดวก9. รูปแบบตัวอย่างไม่เพียงพอ10. ไม่มีคำแนะนำ และการกรอกรายละเอียด11. รอคอยนาน	<ol style="list-style-type: none">1. ที่จอดรถควรมีหลังคากันแดด2. เพิ่มจุดน้ำดื่ม3. เวลาไปรักษาที่โรงพยาบาลควรมีหมอตระเวนเฉพาะทางให้ด้วย หรือส่งต่อให้ได้4. เมื่อเกิดกรณีเจ็บป่วยต่างจังหวัด ไม่ควรเสียเงินก่อนแล้วนำมาเบิกทีหลัง ควรมีระบบออนไลน์ข้อมูลถึงกัน ไม่มีกรณีใด ๆ5. พนักงานควรให้ความสนใจในเรื่องต่างๆ6. สีหน้าของพนักงานบริการ7. การพูดจา สีหน้าการแสดงออก และน้ำเสียงคำพูดที่ให้บริการ8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่9. ควรเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น10. ควรเพิ่มจุดรอคอยให้มีมากกว่านี้

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
20.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดขอนแก่น

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้คำแนะนำดี เมื่อโทรมาสอบถามภายหลัง 2. บริการดี รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ให้คำปรึกษาดี และความรู้เรื่องต่างๆ ดี 4. ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน 5. บริการดีทุกแผนก 6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 7. ให้บริการทางข้อมูลดี ครบถ้วน 8. หมายเลขโต๊ะทำงาน 9. พนักงานให้ความกระจ่างในข้อที่สงสัย 10. การสอบถามรายละเอียดมีความชัดเจน เข้าใจง่าย 11. มีการจัดคิว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 12. ความสะดวกสบายต่อการให้บริการ 13. มีป้ายบอกจุดสำหรับติดต่อ 14. ให้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมดี 15. การให้บริการรวดเร็วทันใจ 16. การลำดับขั้นตอน และจุดบริการมีความชัดเจนดี 17. ความมีระเบียบวินัย 18. ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ 19. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานครบถ้วนทันสมัย 20. มีประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถานที่จอดรถ 2. คิดดอกเบี้ยในการจ่ายเงินช้า 3. การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง 4. ลำช้า 5. รอนาน 6. รูปแบบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่แต่ละคนดูแล้วไม่เรียบร้อย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรเริ่มให้บริการตั้งแต่ 8.00 น. 2. แก๊วที่สลับซับซ้อนเพียงชั้นตอนสำคัญ 3. การให้บริการตอนเช้าเจ้าหน้าที่ควรมาก่อนเวลาทำงาน เพราะกว่าจะภาระตัวเองแต่ละคนเสร็จกว่าจะให้บริการก็เกินเวลาที่เปิดบริการแล้ว 4. สถานที่จอดรถ 5. สถานที่คับแคบ น่าจะมีพื้นที่และเป็นสัดส่วน 6. เพิ่มความรวดเร็ว 7. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดชัดเจน 8. ที่นั่งรอ 9. ควรมีรูปแบบการแต่งกายมาปฏิบัติงานให้เหมือนกัน ดูสุภาพและเรียบร้อย

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
21.เป็นระเบียบเรียบร้อยดี 22.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี 23.สุภาพ		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดชัยภูมิ

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีป้ายบอกให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 2. มีป้ายบอกจุดบริการ 3. พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี มีอัธยาศัยดี 4. บริการเป็นกันเอง รวดเร็วทันใจ มีความสะดวก 5. ติดต่อสอบถามดี ง่ายต่อการยื่นเอกสาร 6. ส่วนการใช้สิทธิประกันสังคมได้รับการบริการที่ดีกว่า เนื่องจากส่งเงินสมทบเปรียบเสมือนจ่ายเงิน 7. มีจุดบริการในการนั่งกรอกเอกสารทำให้สะดวก 8. มีการแนะนำเรื่องเอกสารที่เข้าใจได้ง่าย 9. พุดจามีมารยาท 10. บริการรวดเร็ว 11. มีประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำในการให้บริการในเรื่องต่างๆ 12. รับฟังปัญหาของผู้มาติดต่อให้เข้าใจและตรวจสอบข้อมูลก่อนมีการชี้แจงหรืออธิบายให้กับผู้มาติดต่อ 13. มีมนุษยสัมพันธ์ รู้ถึงปัญหาได้รวดเร็ว 14. มีการบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอที่ไม่แออัด 15. ความเป็นระบบ ระเบียบในการเข้ารับบริการ 16. มีความพร้อมในการทำงาน 17. สถานที่สะอาด 18. มีโต๊ะประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดได้ดีให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีบางท่านพุดจาที่เกือบจะใส่อารมณ์ 2. เครื่องถ่ายเอกสาร 3. พื้นที่นั่งรอกว้างขวางขึ้น 4. ประกันสังคมควรขยายความคุ้มครองทุกโรค โดยไม่จำกัด เพราะไม่มีใครยากเจ็บป่วย หากเจ็บป่วยในโรคนี้ไม่คุ้มครองคนป่วยยากจนหรือรายได้น้อย 5. โต๊ะที่ให้กรอกเอกสารไม่พอสำหรับกรอกเอกสาร 6. มีพนักงานบางคนพุดจาไม่ค่อยสุภาพกับประชาชน 7. พุดจาไม่เพาะ 8. ค่ารักษาแต่ละครั้งผู้ประกันตนต้องจ่ายเพิ่ม เนื่องจากประกันสังคมให้ค่ารักษาน้อย 9. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส 10. ป้ายบอกขั้นตอนน้อย 11. ความล่าช้า 12. เวลาเงินไม่เข้า (เงินทดแทน) ไม่รับโทรศัพท์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีจุดรับข่าวสารในโรงงานสำหรับพนักงานในบริษัท 2. ควรตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐ 3. ควรมีตัวอย่างในการกรอกเอกสารต่างๆ ที่เห็นเด่นชัด (ติดไว้ที่โต๊ะกรอกเอกสาร) 4. รับฟังปัญหาของผู้มาติดต่อให้เข้าใจและตรวจสอบข้อมูลก่อนมีการชี้แจงหรืออธิบายให้กับผู้มาติดต่อ 5. ยาควรให้ยามีคุณภาพ 6. การตรวจวินิจฉัยโรคด้วยแพทย์ที่มีคุณภาพ (เช่น ถ้าต้องการให้มีคุณภาพให้ไปตรวจที่คลินิก) 7. ปรับปรุงพนักงานให้มีหน้าตายินดีต้อนรับในการให้บริการ 8. เพิ่มสิทธิการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดชัยภูมิ 9. ควรให้เปิดโอกาสให้กู้ยืมเงินจากสำนักงานประกันสังคมได้ 10. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนง่ายต่อการติดต่อ 11. ควรมีสื่อที่จะบอกให้บุคคลอื่นที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้จะรับสื่อได้โดยเข้าใจ อาจจะมีภาพประกอบ หรือรูปภาพกิจกรรม สถิติการเบิกหรือจ่ายในแต่ละเรื่อง 12. ควรมีสื่อที่จะบอกให้ทราบถึงความรู้เรื่องประกันสังคมทาง TV เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครพนม

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการให้คำแนะนำดี 2. พนักงานต้อนรับดี 3. ระบบการทำงานดี 4. รวดเร็ว	1. ด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล	1. รักษาพยาบาลได้ทุกๆ โรงพยาบาล

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดบุรีรัมย์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี3. บริการดี4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการ5. การให้คำแนะนำที่ดี6. ทำงานเป็นระบบ7. เป็นกันเอง8. จุดประชาสัมพันธ์ดี9. เป็นไปตามกฎระเบียบ10. อธิบายดี11. สถานที่หาง่าย	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่คับแคบ2. ได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง3. การติดต่อไม่ชัดเจน	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มที่นั่งรอ2. ปรับปรุงเรื่องสถานที่บริการ3. สถานที่จอดรถ4. ต้องการให้รวดเร็วและชัดเจน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดมหาสารคาม

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดี2. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง3. พุดจาสุภาพเรียบร้อย4. การแต่งกายสุภาพ5. การแนะนำต่างๆ6. มีป้ายบริการเด่นชัด7. ดูแลเอาใจใส่8. เข้าถึงจุดที่ต้องการ9. ความรวดเร็ว10. รวดเร็วทันใจ11. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทั่วถึง ทั้งที่สำนักงาน ประกันสังคมประจำแต่ละจังหวัด และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านประกันสุขภาพ ประจำโรงพยาบาล ทำให้ตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้ดีและรับบริการได้รวดเร็ว เข้าใจในการใช้สิทธิต่างๆ ได้ครอบคลุม12. ยิ้มแย้มแจ่มใส13. การให้คำอธิบายในขั้นตอนการมาติดต่อชัดเจน14. เป็นระบบดี	<ol style="list-style-type: none">1. ที่นั่งคอย2. สถานที่ติดต่ออยู่ไกล3. บางจุดอาจมีการซักถามที่ล่าช้าบ้าง4. เจ้าหน้าที่ที่ช่องหมายเลข 7 พุดจาไม่เพราะ5. สถานที่คับแคบ	<ol style="list-style-type: none">1. ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ช่องหมายเลข 7 ให้พุดจาให้เหมาะสมขึ้น2. ควรมีประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดมุกดาหาร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดีเป็นกันเอง มีน้ำใจ ใส่ใจผู้ประกันตนดี2. สามารถตอบปัญหาที่ข้องใจได้ดี3. สามารถตอบข้อมูลและอธิบายได้เป็นอย่างดี4. ยิ้มแย้มแจ่มใส5. ติดตามผู้ประกันตนดี6. ส่งข่าวสารเกี่ยวกับผู้ประกันตนให้ทราบ7. ทราบที่อยู่และติดต่อได้รวดเร็ว8. พนักงานพูดจาไพเราะ9. ให้คำแนะนำดี10. สะดวก รวดเร็ว11. เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย12. สถานที่สะอาด สะดวกในการให้บริการ13. สามารถรู้สิทธิการรักษาพยาบาล รวดเร็ว และเป็น การประกันชีวิตอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ14. สถานที่ติดต่อได้สะดวก15. การให้บริการดี16. เอาใจใส่ผู้มาติดต่อดี17. ให้ข้อมูลครบถ้วน18. รวดเร็วดี19. บรรยากาศให้ความอบอุ่น20. ชัดเจนในเรื่องข้อมูล21. การต้อนรับสุภาพเรียบร้อย22. ความสุภาพและความเต็มใจให้บริการของพนักงาน	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่จอดรถ2. การตรวจสอบข้อมูล3. จุดสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม4. เอกสารเยอะ เขียนมาก5. สถานที่จอดรถเล็ก โดยเฉพาะรถใหญ่6. ไม่มีที่บังแดดและฝน7. ป้ายบอกทางมาสำนักงานฯ ไม่ชัดเจน8. สอบถามให้ข้อมูลไม่ครบ	<ol style="list-style-type: none">1. ปรับปรุงสถานที่ให้กว้างและเพียงพอ2. ยอดเงินสมทบกรณีต่างๆ3. สามารถตรวจสอบประวัติการส่งเงินสมทบได้รวดเร็ว4. ควรขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมและ หลากหลาย5. ปรับปรุงป้ายบอกทางมาติดต่อสำนักงานให้ชัดเจน6. ระบุสถานที่ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ7. อยากให้ส่งใบรับรองสิทธิรักษาพยาบาลไปถึงที่พัก อาศัยของผู้ประกันตน8. เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน9. ต้องการเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ในการจ่ายเงินสมทบ ระบบรายวัน10. แนะนำรายละเอียดสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม ให้ครบถ้วน11. อยากให้พนักงานแนะนำไว้บริการด้านหน้าประตู 1 ท่าน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
23.มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดยโสธร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการรวดเร็ว 2. ได้รับคำแนะนำในการบริการที่ดี 3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. สะดวก 5. มีอัธยาศัยที่ดี	1. ผู้ประกันตนไม่ทราบสิทธิของผู้ประกันตนเท่าที่ควร	1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ 2. อยากให้มีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิทั้งหมดของผู้ประกันตน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดศรีสะเกษ

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ได้รับสิทธิประโยชน์มากมายหลายกรณี2. จ่ายเงินรวดเร็ว (ชำระเงินสมทบ)3. ในการบริการมีระบบระเบียบในการทำงาน4. มีการเพิ่มสวัสดิการสิทธิประโยชน์เพิ่มเป็นระยะๆ5. มีความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ	<ol style="list-style-type: none">1. ไม่สะดวกเข้าโรงพยาบาลตามบัตร เพราะทำธุรกิจส่วนตัวอยู่ไม่เป็นหลักแหล่งแน่นอน ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดบ่อยๆ ใช้ฉุกเฉิน 2 ครั้งไม่เพียงพอ	<ol style="list-style-type: none">1. ให้เพิ่มค่าทำศพมากกว่าเดิม 40,000 บาท ไม่เพียงพอใช้จ่าย2. กรณีฝากครรภ์และกรณีคลอดบุตรเข้ารักษาโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ไม่สมควรจ่ายเงินเองควรรักษาฟรีเหมือนบัตรทอง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสกลนคร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการดี รวดเร็ว บริการด้วยความตั้งใจ2. มีระเบียบวินัย สะดวก3. การจัดประชาสัมพันธ์ดี4. การติดต่อสอบถามให้บริการดี5. ยิ้มแย้มแจ่มใส6. ตอบข้อซักข้อได้ดี7. ให้คำแนะนำที่ดี8. บริการเป็นกันเอง9. ระเบียบเรียบร้อยดี10.ไม่รอนานในการให้บริการ11.เสียเวลาน้อย12.จุดสถานที่ได้เป็นสัดส่วนดี13.สถานที่สะอาด14.พนักงานสุภาพ15.อธิบายละเอียดชัดเจน16.ติดต่อสอบถามได้ง่าย17.ให้บริการและระบบการทำงานเป็นระบบดี18.เอื้อเพื่อเพื่อแม่ มีมนุษยสัมพันธ์19.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำดี20.บุคลิกสุภาพในการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none">1. ลำช้า2. ไม่มีระเบียบวินัย3. สถานที่ติดต่อก4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ5. เจ้าหน้าที่น้อย ทำให้ช้า6. วงเงินในการรักษาพยาบาลน้อย ทำให้ผู้ประกันตนไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลแล้วไม่คุ้มค่าที่ควรจะเป็น7. ไม่ทราบถึงข้อมูลใหม่ๆ8. เวลาเจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลที่อยู่คนละเขต ไม่พอใจที่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลก่อน พอเบิกก็ให้ไม่ครบตามใบเสร็จที่เสียไป แต่กรณีบัตรทองไม่ต้องสำรองจ่ายเข้ารับการรักษาพยาบาลได้เลย9. หน้าบูด10. มีสีหน้าที่ไม่พอใจ11.ถามอะไรไม่ได้เรื่อง12. พนักงานมีจำนวนจำกัด (ไม่ทันต่อการให้บริการ 1 คน)	<ol style="list-style-type: none">1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียง2. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ต้อนรับและบริการเพิ่ม3. ควรเพิ่มวงเงินในการรักษาพยาบาล/ปี ให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม4. ควรมีพนักงานให้คำแนะนำปรึกษาให้ถึงที่สุดลูกค้าไม่เคยรู้5. บริการให้รวดเร็วขึ้น6. อยากให้เผยแพร่ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคมไปสู่ประชาชนตามหมู่บ้าน หรือที่ๆ ไม่เจริญให้มากขึ้น7. ควรมีพนักงานต้อนรับ8. ควรมีมุมตามสบายซักมุมหนึ่ง (หนังสืออ่าน เกร็ดความรู้ทั่วไป)9. ให้เพิ่มพนักงานอีก 1 คน (จะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น)10.

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสุรินทร์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. กระชับ รวดเร็ว แม่นยำ เป็นธรรม 2. มีที่จอดรถดี 3. มีน้ำดื่ม 4. โต๊ะนั่งรอคิวดี 5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส 6. บริการรวดเร็ว 7. เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ 8. ให้คำแนะนำดี 9. มีมนุษยสัมพันธ์ดี 10.ประทับใจหัวหน้า 11.ห้องติดเครื่องปรับอากาศดี 12.ระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ 13.ลำโพง 14.มีป้ายบอกถึงลำดับที่เท่าไร 15.บริการดี 16.รวดเร็วทันใจในการให้บริการ 17.มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง 18.โปร่งใส สามารถให้ข้อมูลตามที่สอบถามได้ชัดเจน 19.พนักงานมีจิตบริการ	1. พุดจาไม่สุภาพ 2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์บริการเหมือนไม่ค่อยเต็มใจ 3. ซักถามมากก็ไม่พอใจ 4. ไม่ค่อยเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ (ฝ่ายประชาสัมพันธ์) 5. ประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยเป็นมิตร 6. บริการช้าเกินไป 7. เจ้าหน้าที่น้อย 8. บริการล่าช้า 9. รอนานมาก โดยเฉลี่ยประมาณ 60 – 90 นาที 10.สถานที่คับแคบ 11.รอนานมาก เพิ่มเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความจำเป็น ซ้ำมาก 12.แยกกรณีเร่งด่วนให้ออกจากกัน 13.การให้บริการ	1. ปรับปรุงฝ่ายประชาสัมพันธ์ 2. ต้องการให้ปรับปรุงสถานพยาบาลที่เข้าร่วมกับ ประกันสังคมเรื่องการให้บริการ 3. บัตรคิวอัตโนมัติ 4. จ่ายเบี้ยประกันสังคมเยอะ 5. น่าจะเปิดให้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุด นักชดถุขด้วยอย่างน้อยครั้งวันก็ยังดี 6. ปรับปรุงเรื่องการให้บริการ ขอให้เพิ่มความรวดเร็ว และประชาสัมพันธ์ลำดับขอให้เสียงดัง 7. อยากให้เพิ่มที่นั่งรอคิว 8. การประชาสัมพันธ์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดหนองคาย

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. ความรวดเร็ว 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. เป็นกันเอง 4. มีป้ายเป็นจุดเด่น 5. ให้คำแนะนำดี 6. ตอบคำถามได้ชัดเจน	ไม่มี	1. เพิ่มบุคลากร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอำนาจเจริญ

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี 2. บริการรวดเร็ว 3. ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. แต่งตัวสะอาด 5. ไม่พูดมาก 6. ให้ความสะดวก สบาย 7. เต็มใจให้บริการ 8. พนักงานต้อนรับดี 9. สอบถามข้อมูลดี 10.ตอบคำถามได้ตรงตามข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ 11.บริการดี 12.สะดวก สบาย 13.เป็นกันเอง 14.รวดเร็ว 15.สุภาพ 16.บริการด้วยใจ 17.ประชาสัมพันธ์ดี 18.มีมนุษยสัมพันธ์ดี 19.ระบบการทำงานดี 20.พูดจาสุภาพ 21.สิทธิเท่าเทียมกันในการบริการ 22.แต่งกายสุภาพ 23.สะดวกที่ใช้เมื่อจำเป็น	1. เสียเวลานั่งรอ 2. ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องเสียเวลา 3. สิทธิการรักษาพยาบาล 4. ค่าทดแทนต่างๆ 5. รอนาน 6. พูดจาไม่ค่อยไพเราะ 7. สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล เพราะการส่งเงินสมทบน่าจะได้รับการบริการดีกว่าบัตรทอง 8. ไม่ค่อยเอาใจใส่เท่าที่ควร 9. 10.ไม่ค่อยยิ้มแย้มเท่าที่ควร 11. บริษัทจ่ายเงินเข้ากองทุนไม่ตรงตามความจริง เวลาเกิดอุบัติเหตุได้เงินน้อย	1. ป้ายติดประชาสัมพันธ์ ติดต่อสอบถามอยากให้จัดเรียงให้แยกออกจากกัน 2. ใช้ควบคู่กันทั้ง 2 บัตร 3. ในการรักษาพยาบาล 4. ให้ลดค่าจ่ายประกันสังคม 5. ให้ความสะดวก 6. ความรวดเร็วในการให้บริการ 7. การประชาสัมพันธ์ 8. ความเข้าใจในการให้บริการ 9. อยากให้ได้รับการดูแลดีกว่าบัตรทอง เพราะเราจ่ายเงินสมทบ ไม่อยากให้สำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลก่อน 10.ควรมีบัตรคิว 11.ควรมีพนักงานต้อนรับแนะนำผู้มาใช้บริการ 12.สถานที่ 13.ควรมีป้ายบอกบริการ 14.ต้องรักษาได้ทุกที่ที่เป็นของรัฐ 15.ยิ้มให้มาก 16.บริการทุกคนเท่าเทียมกัน 17.เปลี่ยนสถานที่รักษาได้ตลอดเวลา 18.นำเสนอข้อมูลทางด้านสิทธิประโยชน์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
24.สามารถเบิกจ่ายได้ทั่วประเทศ		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอุดรธานี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. พุดจาดี2. มีความรวดเร็ว3. มีกฎหมายบังคับ4. มีความถูกต้อง5. ให้ความเข้าใจกับผู้ประกันตนดี6. มีป้ายบอกทาง7. มีมนุษยสัมพันธ์ดี8. พนักงานให้คำแนะนำดี9. ให้บริการอย่างเป็นระบบดี10. บริการดี11. ความสะอาด12. ความละเอียดของการให้บริการ13. ความสุภาพของพนักงาน14. มีจุดบริการที่ชัดเจน15. ยิ้มแย้มแจ่มใส16. เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง	<ol style="list-style-type: none">1. มีอยู่ ณ แต่ที่จังหวัด ไม่กระจายไปสู่ท้องถิ่น2. ผู้ประกันตนไม่มีความเข้าใจที่อยากจะเป็นสมาชิก เนื่องจากไม่ทราบสิทธิประโยชน์3. การโอนเงินให้คนอื่นดูแล เนื่องจากอาจขาดประสิทธิภาพในการดูแล4. การเข้าไปรักษาตามโรงพยาบาล5. ขั้นตอนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลา6. สถานที่คับแคบ7. ข้ามหมายเลขและบัตรคิว8. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และความสนใจในการบริการ9. ขาดการประชาสัมพันธ์ของสิทธิของลูกจ้าง10. โรงพยาบาลที่ใช้สิทธิ	<ol style="list-style-type: none">1. มีจุดบริการเพิ่มมากขึ้น2. ผู้ประกันตนอยากได้รับเอกสารเพื่อเพิ่มความมั่นใจ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์3. ให้ความดูแลและรักษา ตลอดจนมีการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ประกันตน4. การรักษสิทธิของลูกจ้าง5. สวัสดิการต่างๆ ของลูกจ้าง6. ลดขั้นตอนระบบงาน7. ทำให้รวดเร็ว8. สถานที่จอดรถ9. เครื่องถ่ายเอกสาร10. ให้มีน้ำดื่มเป็นบางจุด11. ควรมีการบริการนอกอำเภอ หรือเป็นการประจำของ สำนักงานปนระกันสังคม ไม่ใช่เดือนละครั้ง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอุบลราชธานี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการเป็นกันเอง2. ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย3. ตอบคำถามได้ตรงประเด็น เข้าใจง่าย4. มีความยุติธรรม5. สถานที่สะอาด6. รวดเร็ว7. บริการดี8. สะดวก9. น้ำดื่มสะอาด10. มีลำดับก่อน-หลังไม่เอาเปรียบกัน11. มีความเป็นระเบียบ12. บริการเร็ว13. ถูกต้อง14. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี15. ทำงานดี16. สถานที่สะอาด17. ยิ้มแย้มแจ่มใส18. มีสิทธิห้องพิเศษสำหรับสิทธิประกันสังคม ซึ่งไม่ต้องไปรวมกับบัตรทองหรืออื่นๆ เพราะเป็นส่วนดี19. ให้สิทธิเบิกในห้องพักในกรณี Admit ได้ส่วนหนึ่ง	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่คับแคบ2. ตอนสิ้นเดือนคนเยอะมาก3. สถานที่แออัด ไม่ค่อยเป็นสัดส่วน4. ห้องน้ำไม่สะอาด5. หน้าต่างมีฝุ่น6. สถานที่จอดรถ7. ในส่วนของทันตกรรมให้เบิกได้น้อยแค่ปีละ 600 บาท/ปี ซึ่งบัตรทองฟรีตลอดปี8. เสียเงินทุกเดือนทำไมไม่ได้รับการดูแลตอนหาหมอ9. หาหมอโรงพยาบาลของรัฐ รอนาน10. โรงพยาบาลเขมราช ไปใช้สิทธิฉุกเฉินนอกเวลา ไม่มีหมออยู่มีแต่พยาบาลพุดจา-ดูแลไม่ดี	<ol style="list-style-type: none">1. ควรสร้างสำนักงานใหม่2. ขยายสำนักงานใหม่3. ที่จอดรถ4. การแต่งกาย อยากรู้ให้ใส่แบบฟอร์มของสำนักงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย5. ให้จัดทำขั้นตอนลำดับการให้บริการ6. รับสมัครฝ่ายประชาสัมพันธ์โดยตรง7. ควรให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมให้รับรู้โดยทั่วถึง8. ควรนำกรมการจัดหางานอยู่ที่เดียวกัน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดกำแพงเพชร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. เป็นกันเอง 3. ให้คำปรึกษาดี 4. ให้คำแนะนำและสามารถสอบถามได้ 5. ให้การแนะนำที่มีประโยชน์ต่อผู้ประกันตน 6. ครบถ้วน 7. มีประชาสัมพันธ์ดี 8. แบ่งแยกการให้บริการอย่างชัดเจนดี 9. สถานที่ไม่แออัด ไม้ร้อน สะดวก สบาย 10. การติดต่อไม่ต้องรอนาน 11. พนักงานอารมณ์ดี 12. สถานที่บริการสะอาดเรียบร้อย 13. เจ้าหน้าที่ทำงานน่าเอาแบบอย่าง 14. รวดเร็ว 15. ถูกต้อง 16. บริการดี 17. มีความคล่องแคล่ว ว่องไว	1. แงงคิว ทั้งที่มาก่อนเอกสารใส่ตะกร้าแล้วนั่งรอนานมาก คนอื่นมาทีหลังเอกสารนั้นให้เจ้าหน้าที่กลับเสร็จก่อน 2. ไม่มีคิว 3. ทำไมต้องรอสำนักงานใหญ่ด้วย ทำเรื่องเองไม่ได้หรือทางแยกสาขา 4. ใช้เวลานานมากเกินไป 5. พอเห็นบัตรประกันตนดูแล้วไม่ดี 6. จ่ายยาไม่ดี พอทานแล้วไม่ค่อยหาย 7. ถ้าจ่ายเงินจัดยาตีมาให้ ทานแล้วหาย 8. ผู้ประกันตนเข้ารักษาต้องรอนาน หรือสิทธิเท่าเทียมกับบัตรทอง น่าจะแยกออกจากกันในการบริการ 9. ข่าวดสารการได้รับสิทธิประโยชน์ไม่ชัดเจน 10. ต้องรับการรักษาในเขตที่เลือกไว้ น่าจะได้รับการรักษาทุกจังหวัดทั่วประเทศ 11. บุคลากรน้อย 12. ไม่อยากไปโรงพยาบาลของรัฐ ที่ทำระบบประกันสังคม เพราะการให้บริการชกซ้ำ 13. ไม่เห็นรอยยิ้มพนักงานเลยทำให้เหมือนพนักงานหน้าบึ้ง	1. ควรมีปากกาไว้ให้บริการมาก 2. ควรมีบัตรคิว 3. บริการให้เร็วกว่านี้ 5. ต้องการให้ทำเรื่องโดยไม่ต้องรอสำนักงานใหญ่ 6. ด้านการให้บริการ 7. ต้องเห็นใจมาไกลแล้วทำไมถึงไม่สำเร็จ 8. ผู้ประกันตนน่าจะไปรักษาที่คลินิกได้ 9. สถานพยาบาลน่าจะแยกบริการให้กับผู้ทำประกันสังคมออกต่างหาก 10. ข่าวดสารที่ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการหรือผู้มีสิทธิ ควรแจ้งหรือส่งไปยังผู้มีสิทธิได้รับทราบ 11. คำถามเยอะมากสำหรับถาม 12. ควรมีบัตรคิว 13. ขยายที่รับการรักษาให้มีหลายๆ พื้นที่ 14. มีเงินชดเชยกรณีไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เท่ากับจำนวนเงินเดือนขั้นต่ำ 15. ปรับปรุงด้านการบริการ 16. จัดระเบียบใหม่ 17. ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ เพราะว่าเมื่อเข้ามาใช้บริการไม่รู้จะไปเริ่มที่จัดใดก่อนหรือถึงคิวใคร 18. ควรตั้งสาขาย่อย สาขาสกนนคร 19. โรงพยาบาลในเครือประกันสังคมส่วนมากจะแบ่งแยกผู้ป่วยระหว่างใช้สิทธิ กับชำระเงินเอง ทำให้

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
		ได้รับการบริการไม่เท่าเทียมบ้าง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเชียงราย

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. ความเป็นกันเองในการสอบถาม2. ให้บริการดี มีน้ำใจ3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม มีการพูดคุยสอบถามกับผู้มาใช้บริการเป็นที่พอใจดีมาก4. สะดวก และรวดเร็ว5. ยิ้มแย้ม พุดจาดี6. สถานที่บริการให้กับผู้ใช้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดีมาก+แอร์เย็นชื่นใจ7. การให้คำแนะนำ8. ให้ความกระจ่างในการประชาสัมพันธ์ดี9. ไม่มีพักกลางวัน10. ทำงานเป็นขั้นตอน และเป็นระบบ11. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ12. ให้คำแนะนำดีและเข้าใจง่าย13. สอบถามประชาสัมพันธ์ได้ง่าย14. ตอบข้อซักถามรวดเร็ว15. ให้คำแนะนำและปรึกษาเป็นอย่างดี16. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นมาตรฐาน (สีเสื้อ)17. เข้าถึงตัวผู้ประกันตนได้ดี18. มีมนุษยสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none">1. งานบางประเภทที่ซ้ำ ควรจะมีผู้มาช่วยงานนั้น ๆ เพราะบางช่วงมีคนมาติดต่อกันมาก ๆ2. งานบางประเภทมีการเรียกบัตรคิว หยุดเกือบชั่วโมง3. บางวันรอนานไปหน่อย4. บางวันมีคนมาติดต่อกันมากเลยไม่มีที่นั่งรอ5. ข้อมูลที่ได้ไม่ชัดเจนในบางกรณี	<ol style="list-style-type: none">1. ต้องการให้มีเก้าอี้บริการมาก ๆ2. ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยเสริมบางจุดที่มีการมาติดต่อมาก (ในบางช่วง)3. ความเหมาะสมหรือปริมาณของผู้ที่มาติดต่อ4. กระจายงาน กระจายคนไปตามการให้บริการให้เหมาะสมกับชนิดงานที่มีผู้มาใช้บริการ5. รักษามาตรฐานเดิมไว้6. ควรมีกาแฟและขนมปังให้กิน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
19. บริการด้วยคุณภาพเป็นกันเอง 20. แต่งกายสุภาพ		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดตาก

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. อธิบายเข้าใจง่าย 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. พุดจาสุภาพ 4. รวดเร็ว 5. เป็นกันเอง 6. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอดจุดบริการ 7. บริการดี 8. พุดจาไพเราะ 9. บริการอื่นๆ ดี 10. ให้คำแนะนำที่ดี	1. ป้ายบอกที่ติดต่อไม่ชัดเจน	1. ต้องการได้ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ 2. ปรับปรุงป้ายที่ติดต่อให้ชัดเจน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครสวรรค์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง2. ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง3. รวดเร็ว4. ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำได้ดี5. บรรยากาศดี6. พุดไฟเราะ7. ยิ้มแย้มแจ่มใส8. บริการดี9. บริการเข้าใจง่าย10. พุดจาสุภาพ11. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี12. ให้ความช่วยเหลือค้นเอกสารที่ไม่เข้าใจดี13. แต่งกายสุภาพ14. สะดวก15. ใจดี16. ให้ข้อมูลชัดเจนในการตอบคำถาม17. สถานที่สะดวก18. บริการประทับใจ19. มีป้ายบอกชัดเจน	<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานเบอร์ 20 นั่งคุยโทรศัพท์นานเกินไป ไม่เหมาะสม2. เข้าระบบประกันสังคมเมื่อไหร่บริษัทเป็นหนี้จะรู้ทันทีว่าทำงานอยู่ที่ไหน3. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อกลางน้อย4. ประชาสัมพันธ์พุดไม่สุภาพ5. ช่องรับเงินมี 2 ช่อง แต่ทำไมเปิดช่องเดียว ทั้งที่มีพนักงานประจำช่อง6. การให้บริการน้ำดื่มควรเป็นแก้วกระดาษ เพื่อความสะดวกปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none">1. พุดจาไฟเราะ2. ยิ้มแย้มแจ่มใส3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง4. ควรเปิดโอกาสหรือขยายให้โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกให้มาก5. บริการน้ำที่ไม่ใช้น้ำเปล่า6. ปรับปรุงเก้าอี้นั่งรอให้สะดวก สบายขึ้น7. สามารถติดต่อได้สะดวก8. ใช้เบอร์แต่ละจังหวัด9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อกลาง10. มีรอยยิ้มให้มาก ประชาสัมพันธ์11. การตอบข้อความ ควรพุดซ้ำๆ ชัดๆ12. ควรปรับปรุงห้องน้ำ เพราะอยู่ในสภาพชำรุด13. ความรวดเร็วในเวลาทำงาน14. เพิ่มบุคลากร15.

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดน่าน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี2. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งสิทธิต่างๆ ที่ผู้มารับบริการควรทราบ3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความอบอุ่น4. ยิ้มแย้มแจ่มใส5. บริการดี6. มีความฉับไว7. เป็นระบบง่ายต่อการติดต่อ8. ให้บริการและให้คำปรึกษาดี9. ตามขั้นตอน10. เป็นกันเอง11. เสมอภาค12. มีระบบคิว13. ทันสมัย14. สะอาด15. มีขั้นตอน16. หนังสือแจ้ง17. คล้ายธนาคาร18. ครบถ้วน19. คล้ายบริการเอกชน	<ol style="list-style-type: none">1. เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย2. มีขั้นตอนเยอะ	<ol style="list-style-type: none">1. ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ2. แยกคิวตามแผนงาน3. มีขั้นตอนการทำงาน4. ขั้นตอนควรมีความชัดเจน5. ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดพะเยา

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. สะดวก สบายดี 3. สถานที่สะอาด 4. รวดเร็ว 5. ให้คำแนะนำเป็นขั้นตอน 6. เป็นกันเอง 7. มีบัตรคิว 8. ให้ข้อมูลถูกต้อง 9. ให้ความเข้าใจได้ดี	1. พนักงานบางคนบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. สถานที่จอดรถ	1. อยากให้ปรับปรุงด้านบริการของบุคลากร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดพิจิตร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการรวดเร็ว2. เจ้าหน้าที่เข้าถึงประชาชน3. เป็นกันเอง4. มีความพร้อมที่ดี5. มีระบบ6. การให้บริการให้คำแนะนำดี7. สนใจประชาชนดี8. บริการดี9. สะดวก10. มีพนักงานคอยแนะนำ11. ตอบข้อสงสัยได้ดี12. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ตอบปัญหาของผู้รับบริการได้ดี13. พุดจาสุภาพ14. ยิ้มแย้มแจ่มใส15. บริการด้วยน้ำใจ16. มีอัธยาศัยดี	<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม2. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยเต็มใจในการบริการ3. แก๊วระบบออนไลน์4. ให้คำชี้แนะและบอกสิทธิที่จะได้รับต้องทำอะไรเตรียมอะไร5. ไม่มีที่ถ่ายเอกสาร6. บุคลากรน้อย7. สถานที่คับแคบ	<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่ควรกว้าง2. เพิ่มเจ้าหน้าที่3. โต๊ะติดต่อ มาตรา 40 ควรมีประจำและชัดเจน4. ติดตั้งบัตรคิว5. ใส่ใจบริการให้มาก6. ระบบออนไลน์ชอบขัดข้อง7. อยากให้มีป้ายชี้บ่ง เช่น มาติดต่อเรื่องอะไร เข้าใช้บริการช่องที่เท่าไร เพื่อความรวดเร็วยิ่งขึ้น8. ควรให้ความสำคัญกับประชาสัมพันธ์ เพราะเครื่องคอมฯ เก่ามาก9. ควรซื้อเครื่องถ่ายเอกสาร10. ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับข้อมูล11. ติดป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดเพชรบูรณ์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. รวดเร็ว 3. ชี้แจงได้ทุกเรื่อง	1. ค่าตอบแทนบางอย่างน้อย	1. เพิ่มสิทธิประโยชน์ 2. ควรมีจุดคัดกรองงานแต่ละงาน 3. ควรมีระบบที่ดี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดแพร่

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. ให้คำแนะนำที่ดี 3. รวดเร็ว 4. การติดต่อยื่นใช้สิทธิ และการรักษารวดเร็วดี 5. สะดวก 6. ยิ้มแย้มแจ่มใส	1. เก้าอี้นั่งมีไม่เพียงพอกับการให้บริการ	1. ทำงานให้เต็มที่ 2. ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มาก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. รวดเร็ว 2. มีความเป็นกันเอง 3. มีอัธยาศัยดี 4. ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ 5. สถานที่ร่มรื่น 6. แต่งกายสุภาพ 7. ตอบข้อซักถามได้ดี 8. ครบถ้วน ทันใจ 9. ให้ข้อมูลชัดเจน 10. บริการดี 11. บริการรวดเร็ว	1. โรงพยาบาลให้บริการเท่าเทียมกับบัตรทอง (ล่าช้า, พุดไม่เพราะ) 2. กรณีถอนฟัน ตั้งครรภ์ต้องสำรองจ่ายก่อนน่าจะให้ สำนักงานประกันสังคมจัดการให้หมด	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดลำปาง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. สะดวก รวดเร็ว มีความฉับไว2. มีความสุภาพ เป็นกันเอง3. ให้คำแนะนำพร้อมให้คำปรึกษา4. เอาใจใส่ผู้ประกันตนดี5. ยิ้มแย้มแจ่มใส6. การบริการของประกันสังคมแต่ละโรงพยาบาล บริการดี-รวดเร็ว และเป็นเอง7. บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมให้คำปรึกษา8. ให้บริการครบทุกขั้นตอน9. บริการตามบัตรคิว10. บริการด้วยความเท่าเทียมกัน11. มีประชาสัมพันธ์ ไว้คอยคัดกรองเอกสารเป็นจุดแรก12. บริการดี13. ความถูกต้องข้อมูล ข่าวสาร งานติดต่อต่างๆ14. รวดเร็วสะดวกสบาย15. ประทับใจ16. มีความชัดเจนดี17. เป็นระเบียบเรียบร้อยดี18. สะดวกกับการรักษาโดยใช้สิทธิ19. บริการที่รวดเร็ว แม่นยำในข้อมูล20. บริการแนะนำที่ดี เข้าใจในการปฏิบัติ21. รักษาพยาบาลตามคลินิกดี22. เจ้าหน้าที่แนะนำดี เวลาสอบถาม	<ol style="list-style-type: none">1. มีป้ายบอกประชาสัมพันธ์น้อย2. ที่นั่งคอยน้อย3. มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านแต่ไม่มีสถานที่นั่งอ่าน4. แบบฟอร์มเอกสารมากเกินไป5. ห้องน้ำไม่สะอาด6. สถานที่คับแคบ7. บางอย่างขั้นตอนมาก8. ประกันชีวิตวงเงินสูงกว่าประกันสังคม	<ol style="list-style-type: none">1. ปรับปรุงสถานที่สำนักงาน2. สิทธิตามแบบฟอร์ม ควรลดขั้นตอนลง3. เพิ่มช่องทางในการให้บริการ4. เพิ่มจุดให้บริการไปตามพื้นที่ห่างไกล5. อยากให้มีห้องเฉพาะเสนอข้อมูลสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนให้ชัดเจน6. เพิ่มโต๊ะกรอกแบบฟอร์มเอกสาร7. เพิ่มวงเงินในเรื่องสิทธิประโยชน์8. การให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
23.บริการดีเยี่ยม มีมาตรฐานดี		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดลำพูน

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. รวดเร็ว 2. ตอบข้อซักถามได้ อธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย 3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี 5. มีอัยาศัยดี 6. สะดวก 7. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1. ไฟตก + ดับบ่อย มาเบิกที่ไรโซคไม่ดีทุกครั้ง 2. ระบบขัดข้องต้องรอนาน 3. สถานที่คับแคบ 4. ระบบบัตรคิวเสียบ่อย	1. สถานที่จอดรถ 2. ควรมีจุดให้บริการตอบข้อซักถามตามอำเภอหรือหมู่บ้าน 3. ด้านสถานที่ให้เพียงพอต่อการรองรับผู้ประกันตนที่มารับบริการจำนวนมาก 4. ควรมีคนคอยรับโทรศัพท์ตอบปัญหาครบทุกเรื่องไม่ต้องโอนโทรศัพท์ 5. ความสะอาด 6. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอุดรดิตถ์

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส	ไม่มี	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดอุทัยธานี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการรวดเร็ว 2. พนักงานให้การต้อนรับดี 3. ติดต่อกง่าย 4. ยิ้มแย้มแจ่มใส 5. ครบถ้วน รายละเอียดกระจ่าง 6. บริการทั่วถึง 7. โปร่งใส ยุติธรรม 8. ความสะดวก สบาย	ไม่มี	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดกระบี่

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. สะดวก 3. รวดเร็ว 4. เป็นกันเอง	ไม่มี	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดชุมพร

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. รวดเร็ว 2. บริการด้วยความเป็นกันเอง 3. บริการดี 4. พุดจาสุภาพ 5. มีประโยชน์ต่อประชาชนทุกอาชีพ 6. โรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่เข้าใจระบบประกันสังคม 7. พนักงานใจดี 8. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	1. จุดนั่งรอรับบริการร้อน 2. พื้นที่นั่งรอแคบ 3. ที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1. ขั้นตอนการบริการอย่ามากขึ้นขั้นตอนบริการ 2. ควรชี้แจง อธิบายให้ผู้ประกันตนให้ทราบข้อมูลอย่างละเอียด และควรให้ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลอย่างเข้าใจ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครศรีธรรมราช

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการดี 2. ตอบคำถามทุกคำถามและตอบให้ผู้มาใช้บริการอย่างละเอียด 3. ยินดีให้คำปรึกษา 4. เป็นกันเอง 5. มีบริการแนะนำดี 6. พุดจาสุภาพเรียบร้อย 7. ยิ้มแย้มแจ่มใส 8. ให้คำแนะนำดี และเข้าใจง่าย 9. ใช้วาจาสุภาพ 10. รวดเร็ว 11. เป็นธรรมชาติ 12. พุดจาไพเราะ 13. พนักงานเอาใจใส่ผู้ประกันตนและบุคคลอื่นดี 14. เต็มใจให้บริการ 15. ถูกต้อง แม่นยำ 16. สะดวก 17. ประชาสัมพันธ์พุดจาสุภาพ 18. ประชาสัมพันธ์บริการดี 19. ต้องเป็นเอกลักษณ์ของกองทุนประกันสังคม 20. แยกตึกอาคารออกมาเป็นสัดส่วน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. โรงพยาบาลที่เลือกอุปกรณ์และเครื่องมือไม่พร้อม 2. การรับค่าชดเชยไม่ครอบคลุมทุกสถานพยาบาล 3. จำกัดสถานรักษาพยาบาล ซึ่งไปกระจุกอยู่ที่เดียวกัน คนแน่นมาก 4. ทำให้ไม่ต้องจำกัดสิทธิต้องรักษาที่โรงพยาบาลที่เลือกก่อน ควรใช้ได้ทุกที่ที่เป็นของรัฐ 5. ประกันสังคมให้ค่ารักษาพยาบาลน้อย 6. สถานที่คับแคบ 7. ไม่สนใจผู้มาใช้บริการ 8. การจัดแผนกทำงานไม่เหมาะสม 9. ฝากบอกไปยังเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล พุดจาไม่สุภาพ ขั้นตอนของโรงพยาบาลทำให้ล่าช้าที่จะพบแพทย์ 10. พยาบาล 11. ไม่แบ่งสัดส่วนให้ชัดเจนว่าฝ่ายไหนอยู่ที่ใด 12. โรงพยาบาลให้บริการไม่ดี ทำเหมือนเราไปรบกวนเขามากกว่าไปใช้บริการ 13. ตัวยากแก้ไขต่างๆ ต้องปรับปรุง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หักเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมมาก 2. รักษาได้ทุกที่ที่เป็นสถานพยาบาลของรัฐ 3. ควรขยายโอกาสให้คนที่จ่ายประกันสังคมให้ไปรักษาโรงพยาบาลของเอกชนได้ 4. ควรประชาสัมพันธ์ในการชี้แจงสิทธิประโยชน์ 5. ควรขยายพื้นที่สำนักงานใหม่ 6. ป้ายบอกสำนักงาน 7. ปรับปรุงสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย 8. เมื่อเดินเข้ามาในสำนักงานควรมีพนักงานยืนสอบถามว่ามาทำอะไร และแนะนำว่าไปติดต่อด้านไหน 9. ควรเพิ่มสวัสดิการ 10. ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับรับรองสิทธิต่างๆ 11. การประสานทางการแพทย์กับสิทธิประกันสังคม 12. ผู้ประกันตนสามารถเข้าโรงพยาบาลได้ทุกแห่งเพื่อความสะดวกในการเจ็บป่วย 13. เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ 14. ทำเป็นหนังสือเป็นเล่มแจก 15. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้มีน้อยมาก 16. สร้างเป็นโรงพยาบาลกองทุนประกันสังคม 17. ความเสมอภาคเหมือนกับบัตรประกันสุขภาพอื่นๆ 18. ปรับปรุงเรื่องการจ่ายยารักษาโรค 19. เพิ่มสื่อในส่วนนี้ เสนอแนะ ให้ความรู้ในส่วนต่างๆ ที่ประชาชนยังไม่เข้าใจ

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
		20. เพิ่มสิทธิประโยชน์ต่างๆ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการให้ข้อมูลพอสมควร 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ 3. พนักงานมีอัธยาศัยดีต่อการให้บริการ 4. บริการดี พุดจาไพเราะ เต็มใจบริการ 5. พนักงานทุกคนเป็นกันเอง 6. ให้คำแนะนำการให้บริการดี 7. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส 8. การต้อนรับเป็นมิตรจิตใจดี 9. บริการประทับใจ บริการรวดเร็ว 10.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี 11.พุดจาเรียบร้อย สุภาพอ่อนหวาน 12.เสนอแนะสิ่งดีๆ ให้รู้ข่าวสารอยู่ตลอดเวลา 13.สอบถามเข้าใจง่ายและรวดเร็ว 14.แนะนำที่ผิดพลาดดี 15.แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย สะอาด 16.กองทุนประกันสังคมเป็นกองทุนที่ดีมาก 17.ขั้นตอนการบริการน้อยกว่าบัตรทอง 18.รอยยิ้มที่ได้รับจากพนักงานเมื่อสบตากัน 19.มีป้ายบ่งชี้เวลายื่นเอกสาร 20.มีป้ายแขวนที่เห็นเด่นชัด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สิทธิบางอย่างที่ยังไม่ได้รับข่าวสาร 2. การบริการของโรงพยาบาล ควรให้มีโรงพยาบาลข้ามเขตอยู่ในเครือข่าย 3. คลินิกมีให้บริการในปัจจุบันบริการไม่ดี 4. ค่าตอบแทนเรื่องทำฟัน 5. ไม่พอใจในความสะอาดโรงพยาบาล 6. ช่วงเวลาในการให้บริการ 7. แพทย์เฉพาะโรคไม่ให้บริการทุกคน 8. ยังไม่ชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำสถานพยาบาลให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบันตลอดเวลา 2. โรงพยาบาลที่เข้าระบบประกันสังคม ควรจะให้บริการเร็วกว่าเดิม 3. ควรมีคนมาต้อนรับ เพราะหากมีคนแก่หรือผู้ใหญ่เข้ามาอาจไม่ทราบว่าจะต่อไปไหน 4. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เพื่อถาม-ตอบ 5. ติดป้ายชื่อพนักงานที่โต๊ะทำงาน 6. ควรโรงพยาบาลให้เลือกมากกว่านี้ 7. ควรมีคลินิกที่ให้บริการมากกว่านี้ เพราะคลินิกที่ให้บริการในปัจจุบันไม่มีประสิทธิภาพ 8. กรณีนอนโรงพยาบาลควรจะเพิ่มค่าห้องพิเศษให้มากกว่าเดิม 9. แจ้งให้ทราบก่อนครบกำหนดที่จะสิ้นสุดความคุ้มครอง 10. ควรมีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมด้วยเพื่อการพัฒนา 11. ปรับช่วงเวลาในการให้บริการ เนื่องจากผู้ประกันตนโดยส่วนมากจะทำงานในเวลาเดียวกับสำนักงานประกันสังคม ทำให้สะดวก อยากให้เพิ่มช่วงเวลาเที่ยง เพื่อผู้ประกันตนสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น 12. สามารถเลือกโรงพยาบาลข้ามจังหวัดได้ 13. อยากรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมากกว่านี้ 14. สถานที่ที่ให้บริการสำนักงานประกันสังคมทุกที่ น่าจะให้เท่าเทียมกัน 15. กรณีว่างงาน ลาออกจากงาน ควรบอกระยะเวลาที่สามารถมาขึ้นทะเบียนว่างงานได้ 16. ควรเป็นแบบอย่างในการทำงานให้ประชาชนต่อไป 17. สีหน้าของผู้ให้บริการ ควรมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และพุด

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
		แบบคนมีความรู้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดนราธิวาส

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. บริการเป็นกันเอง2. สะดวก3. รวดเร็ว4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี5. บริการตามระเบียบที่วางไว้6. บริการเป็นไปตามขั้นตอน7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี8. การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลดี9. มีการต้อนรับที่ดี10. บริการดี11. ยิ้มแย้มแจ่มใส12. รวดเร็วในการให้บริการ13. มีอัธยาศัยดี14. ตามขั้นตอนดี	<ol style="list-style-type: none">1. การให้บริการยังไม่ชัดเจนเรื่องหลักฐานสำหรับผู้มาติดต่อ2. ขอบพูดคุยเรื่องส่วนตัวในเวลาทำงาน3. บางครั้งเจ้าม้ามาติดต่อไม่รู้ว่าจะไปไหน4. เงินทอนก็ไม่มี5. รอนาน	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดปัตตานี

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. รวดเร็ว บริการดี สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. เจ้าหน้าที่อธิบายด้วยความเป็นกันเอง 4. สถานที่สะอาด 5. มีคุณภาพการให้บริการ 6. เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้ป่วยกันตน 7. มีระบบครบถ้วนดี 8. มีจุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ 9. พนักงาน / ลูกจ้าง ให้บริการที่ประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส 10. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 11. ให้คำแนะนำเข้าใจดี 12. ขั้นตอนการให้บริการไม่มาก 13. บริการตามขั้นตอน 14. มีการต้อนรับ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 15. การสื่อสารให้ข้อมูลแก่ลูกค้า 16. การให้บริการด้านต่างๆ ให้บริการแบบเท่าเทียมกัน 17. ไม่เลือกปฏิบัติ 18. สะดวกมีช่องที่รับบริการที่ชัดเจน 19. เต็มใจด้วยรอยยิ้มที่เบิกบานและแจ่มใส 20. การทำงานอย่างเป็นระบบ 21. เก็บเงินตรงเวลา 22. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับเงิน ทำให้สะดวกไม่ต้อง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจ่ายเงินสมทบต้องมีการตรวจสอบใช้เวลาหลายวัน 2. การรับสิทธิที่เหมือนกัน บางจังหวัดเบิกได้แต่บางจังหวัดเบิกไม่ได้ 3. การบริการค่อนข้างล่าช้า 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการชอบใช้อารมณ์ เลือกปฏิบัติ 5. เจ้าหน้าที่บางคนพุดจาไม่เพราะกับคนอิสลามหรือคนแก่ 6. พนักงาน / ลูกจ้าง ในการให้บริการน้อย ทำให้การนั่งรอรอคอยนาน 7. ชอบทำเอกสารที่ส่งหายบ่อย 8. บางครั้งค่าพยาบาลแพงเกินกว่าเหตุ (ไม่เหมาะสมกับการรักษาพยาบาล)ไม่สามารถเบิกได้เต็ม หรือเบิกได้น้อยมากจากค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย 9. สับสนเรื่องคิว เรียกคิวซ้ำ 10. ไม่ควรมีระบบการชำระล่วงหน้าในการใช้สิทธิประกันสังคม เพื่อบุคคลที่มีรายได้น้อยแต่ต้องการให้สิทธิประกันสังคม ต้องการให้มีระบบเดิมที่ได้รับสิทธิ เช่น คลอดบุตร การใช้บริการโดยไม่ต้องจ่ายเงินล่วงหน้า 11. กรณีฝากครรภ์เสียเงินค่าบริการ แต่เสียเงินรายเดือน 12. ทัศนกรรมทำไมเบิกได้ 600 / ปี บัตรทองฟรีทั้งปี 13. การเกี่ยวงานกันระหว่างประกันสังคมกับหน่วยงานของโรงพยาบาล 14. ไม่มีซุ้มกาแฟให้บริการขณะนั่งรอคิว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ 2. ต้องการให้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการบ่อยๆ 3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากและหลายช่องทาง 4. ควรบริการด้านต่างๆ ให้เร็วขึ้น 5. ต้องการให้ประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในหมู่บ้าน อย่างน้อย 1 ปี / 2 ครั้ง ก็ยังดี เพราะชาวบ้านหลายคนไม่รู้สิทธิประโยชน์ของตัวเองเลย บางคนเสียสิทธิไปต่างๆ ที่ตัวเองมีสิทธิ 6. ต้องการให้มีเอกสารเกี่ยวกับด้านประกันตนที่มีการปรับเปลี่ยนในด้านต่างๆ 7. กรณีลูกคนที่ 3 ไม่มีสิทธิเบิกแต่เวลาฝากท้องต้องจ่ายเงิน น่าจะให้ใช้สิทธิบัตรทองแทน 8. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์หรืออบรมถึงสถานที่ทำงานทุกๆ สถานที่ที่มีรายชื่อที่ระบุในสำนักงานประกันสังคม 15. ควรมีซุ้มกาแฟ / ไมโล / ชา ในมุมใดมุมหนึ่งของชั้นล่างสุด 16. ให้ประกันสังคมสามารถเข้าได้ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน โดยไม่ต้องจ่ายเงิน 17. ให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำตอบกับประชาชนให้คำตอบในแนวทางเดียวกัน 18. การรับสิทธิที่เหมือนกันทุกจังหวัด 19. การติดต่อประสานงานให้จบในสถานที่แห่งเดียวโดย

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
เดินทางไปทำสำนักงานประกันสังคม	15. เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้คำตอบไม่ตรงกัน	ไม่ต้องไปมาหลายแห่ง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดพังงา

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. บริการดี 2. รวดเร็ว 3. สะดวก 4. สุภาพ 5. ให้คำแนะนำดี 6. ยิ้มแย้มแจ่มใส 7. พูดเข้าใจฟังง่าย 8. มีความตั้งใจทำงาน 9. เป็นกันเอง 10. รวดเร็วทันใจ 11. มีข้อมูลข่าวสารที่สะดวก 12. พูดจาเรียบร้อย 13. อธิบายเข้าใจได้ดี 14. ให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารดี 15. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 16. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 	ไม่มี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้มีหน่วยงานให้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคม มีสิทธิประโยชน์อะไรบ้าง เพราะบางคนไม่ทราบว่า จะได้รับสิทธิประโยชน์อย่างไร 2. เพิ่มสายโทรศัพท์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดพัทลุง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. บริการดี 2. ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. รวดเร็วทันใจ 4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 5. พูดจาดี 6. สนใจบริการ 7. ให้คำแนะนำที่ดี 8. สะดวก 9. เป็นกันเอง 10. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 11.	1. สถานที่จอดรถ 2. เจ้าหน้าที่น้อยกว่าคนมารับบริการ 3. ไม่มีป้ายบอกขั้นตอน 4. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม 5. เจ้าหน้าที่มาช้า 6. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยแนะนำขั้นตอน 7. การบริการยังไม่ค่อยประทับใจ 8. การบริการของสถานรักษาพยาบาล (โรงพยาบาล) 9. รอนาน 10. สถานที่คับแคบ	1. ควรปรับปรุงด้านสถานที่จอดรถ 2. ควรจะมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มากกว่าเดิม 3. ควรมีป้ายบอกขั้นตอน 4. ควรมีบัตรคิวที่เป็นมาตรฐาน 5. การให้บริการควรจะมี ความรวดเร็ว 6. ควรใช้โรงพยาบาลที่ดีกว่า โรงพยาบาลจังหวัด เช่น โรงพยาบาลเอกชน หรือขยายโอกาสให้ใช้ศูนย์ การแพทย์ที่มีการยอมรับ 7. ควรประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้ทั่วถึง 8. ความรวดเร็วในการบริการ 9. ควรสนใจลูกค้า 10. ควรขยายสถานที่

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดภูเก็ต

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาสัมพันธ์ดี 2. บริการดี รวดเร็ว มีความเป็นกันเอง 3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี 4. บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะ นางสาวทิพย์ มงคล งามเกื้อกูล 5. มีระบบคิว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 6. ต้องชมเชยด้านการรับเงินกองทุนประกันสังคม บริการดีมาก รวดเร็ว พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส (จุดรับเงินช่อง 2) 7. ช่องหรือป้ายของสถานที่ในการทำธุรกรรม 8. ชั้น 2 บริการดี 9. เจ้าหน้าที่บริการดีและรวดเร็ว สอบถามให้ข้อมูล ถูกต้อง 10. ให้ความรู้ทางด้านเอกสาร 11. สำนักงานสะอาดเรียบร้อย 12. ได้รับความบริการด้านการแพทย์ดีกว่าบัตรทอง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พื้นที่รอพักของผู้มาติดต่อ 2. เสียงเบาเกินไป 3. ขาดความทันสมัย 4. โทรศัพท์โทรติดต่อยากมาก ไม่ค่อยรับโทรศัพท์ 5. บริการช้ารอนาน 6. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจ บางคนบริการไม่ค่อยดี 7. วงเงินการรักษาไม่ครอบคลุม 8. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน 9. สอบถามข้อมูลไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือ 10. ป้ายบอกไม่ค่อยชัดเจน มีความสับสน ไม่มีที่จอดรถ 11. คำพูดของพนักงานประกันสังคมบางคนไม่สุภาพ 12. สถานที่คับแคบเกินไป 13. การบริการของเจ้าหน้าที่บางคนไม่สุภาพ 14. การติดต่อประสานงานหน่วยงานบางจุดซ้ำ 15. การประสานงานกันระหว่างแผนกไม่ทั่วถึง 16. พนักงานออกใบเสร็จรับเงินทำงานช้า 17. เวลาโทรไปปรึกษาเจ้าหน้าที่ทำน้ำเสียงไม่พอใจ ไม่ค่อยตอบคำถาม 18. กรณีการจ่ายเงินชดเชย พนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน การจ่ายเงินชดเชยไม่ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีบัตรคิว ป้ายที่เกี่ยวข้องกับผู้มาติดต่อ 2. พื้นที่การให้บริการ (ภูมิทัศน์ภายในและพื้นที่รอบนอก) 3. มีมิตรต่อการให้บริการ 4. จัดให้มีที่นั่งรอของผู้มาติดต่อ 5. ควรมีระบบการให้บริการที่ดี 6. พนักงานของประกันสังคม ควรเข้าใจรายละเอียด และสามารถตอบคำถามได้ 7. ขยายวงเงินการรักษา 8. สถานที่จอดรถ 9. ห้ามแข่งคิว 10. ควรเพิ่มบุคลากร และความเร็วในการบริการ 11. ควรบอกวิธีการก่อนเข้ารับบริการ เช่น จุด ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีพนักงานประจำตลอดคอย ให้คำปรึกษา 12. ขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง 13. ควรมีความชัดเจนด้านประชาสัมพันธ์ให้ดี 14. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้องมีอัธยาศัยในการพูด ยิ้มแย้มแจ่มใสให้มาก 15. ควรเพิ่มเอกสารในการรับรู้เรื่องข่าวสาร 16. ควรเตรียมเอกสารในการกรอกข้อมูล ด้านเจ็บป่วย อุบัติเหตุให้เพียงพอ 17. ฝ่ายจ่ายเงินสมทบ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส 18. ควรแจ้งข่าวสารให้รู้อยู่เสมอ ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
		19.เพิ่มสิทธิประโยชน์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสงขลา

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none">1. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก2. ยิ้มแย้มแจ่มใส3. เป็นลำดับขั้นตอน4. สะดวก5. รวดเร็ว6. มีป้ายบอก7. บริการดี8. สถานที่สะอาดเรียบร้อยดี9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี10. บริการตามลำดับก่อน-หลัง11. มีขั้นตอนที่ชัดเจน12. ความสุภาพของพนักงาน13. สถานที่สะดวก สบาย ไม่แออัด14. ไม่รอนาน	<ol style="list-style-type: none">1. เดินทางไม่สะดวก2. การให้คิว ทำไม่ย่นคิวไม่ได้3. สถานที่จอดรถ4. โຕ้ะบริการน้อย5. พนักงาน Call Center ไม่ค่อยเป็นมิตร6. ใช้เอกสารเยอะมาก	<ol style="list-style-type: none">1. เพิ่มเจ้าหน้าที่บางจุด2. ควรปรับปรุงหน่วยงาน Call Center3. ควรจ่ายเป็นเงินสด

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสงขลา (สาขาหาดใหญ่)

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความสะดวก 2. รวดเร็ว โปร่งใส บริการด้วยความเสมอภาค 3. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง 4. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรกับมาติดต่อดี 5. เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ 6. พุดจาสุภาพ 7. มีการทักทายดี 8. ยิ้มแย้มแจ่มใส 9. ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม 10.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยยินดี 11.บริการรวดเร็ว 12.เป็นมีน้ำใจ 13.เป็นคนอ่อนไหว 14.บริการดี 15.บริการดีเลิศ รวดเร็วทันใจ ประทับใจในบริการ 16.เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพเรียบร้อย 17.มีมนุษยสัมพันธ์ดี 18.มีความเอื้อเฟื้อเพื่อเผยแพร่ตาแก่ประชาชนดีมาก 19.เป็นคนดีมีน้ำใจ 20.พนักงานพุดจาเข้าใจตรงกับประเด็น 21.พนักงานทำงานรวดเร็วและทันต่อเวลา 22.ทำงานเป็นระเบียบ 23.แยกการทำงานเป็นสัดส่วน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รัฐควรเป็นผู้จ่ายเงินให้ประชาชน ไม่ใช่ให้ประชาชนสำรองจ่ายแล้วค่อยมาเบิก ทำให้เสียเวลา 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่องาน 3. ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ 4. เวลาถามเรื่องสิทธิยื่นเงินเจ้าหน้าที่จะหุบปากไม่พูด 5. ยามลำบากไม่ว่ากรณีสิทธิใดๆ หรือเรื่องเงินทางประกันสังคมไม่รับรู้ 6. อยากให้ทางสำนักงานประกันสังคมรับรู้ว่ามีมนุษย์ถึงจะยากจนแต่เขารวยน้ำใจ 7. บุคลากรบางท่านไม่ค่อยแนะนำเวลาสอบถาม 8. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมของแต่ละโรงพยาบาลไม่รอบรู้ถึงสิทธิและผลประโยชน์ในโรคเฉพาะทาง เช่น โรคไตวาย ว่า ผู้ประกันตนมีสิทธิอย่างไร และเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมของโรงพยาบาลควรปฏิบัติหรือให้คำแนะนำอย่างไร 9. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ รับทราบไม่ครบถ้วน 10.พนักงานรับโทรศัพท์ควรปรับปรุงในเรื่องการพุดจาไม่ค่อยรัดกุม 11.มีความล่าช้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มบุคลากร 2. ควรเพิ่มเงินคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลด้านการถอนฟันมากขึ้น 3. ต้องการให้ทางสำนักงานประกันสังคมช่วยเพิ่มสิทธิต่างๆ กรณีความต้องการของประชาชน 4. ช่วยเหลือกรณียามลำบาก เช่น กรณีป่วยไม่มีเงินรักษา คือ เบิกเงินล่วงหน้า 5. ต้องการให้ปรับปรุงช่วยเหลือให้มากกว่านี้ยิ่งขึ้นไปอีกนิดหนึ่ง 6. กรณีสำนักงานประกันสังคมให้โรงพยาบาลเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมของโรงพยาบาล ตั้งเบิกเกินตามเป็นจริงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ป่วยประกันสังคมที่สำรองเงินจ่ายเอง แตกต่างกันมากๆ 7. บอกป้ายที่ทำงานในที่สามแยก 8. ขอป้ายติดมาที่สำนักงานประกันสังคมตามสถานที่ต่างๆ 9. สถานที่จอดรถ 10.ให้เพิ่มจุดบริการในที่ชุมชน 11.ส่งเอกสารประกันสังคมไปที่บ้านทุกเดือน 12.เพิ่มค่ารักษาพยาบาล

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
24.ความรวดเร็วในการบริการ		

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสตูล

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว 2.ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ 3.ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง 4.มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง 5.ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกันตน 6.ให้ความรู้ได้อย่างครบถ้วน	ไม่มี	ไม่มี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย

จุดเด่นของการให้บริการ	จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้ข้อมูลชัดเจน 2. พุดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ 3. บริการรวดเร็ว 4. มีที่นั่งพักคอย 5. พนักงานให้คำแนะนำที่ดีมาก มีความเป็นกันเอง	1. ประกันสังคมสามารถรับเงินสมทบจากผู้ประกันตนได้ทุกที่แต่ผู้ประกันตนเวลาขอรับเงินทดแทน มีขั้นตอนยุ่งยาก มากมาย ซักช้า ไม่สะดวก	1. การบริการดีกว่านี้

บรรณานุกรม

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙

“พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓” แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ และ(ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ สำนักงานประกันสังคม.กรุงเทพฯ : ๒๕๔๒

ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (๒๕๔๘). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว และคณะ. (๒๕๔๘) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์

กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม. (๒๕๔๙). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

วารสารณ บัตรพิบูล และคณะ. (๒๕๔๙) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (๒๕๕๑). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม. (๒๕๕๒). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๒). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม. (๒๕๕๓). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ : กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

Bass, B.M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries? *American Psychologist*, 52, 130-139.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publishers.

<http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=2fff6aa32bcd1ffd>

http://jeezjaz.blogspot.com/2011/02/blog-post_14.html