

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

---

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ของนายจ้างและลูกจ้าง โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ระดับปริญญาโท ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้น ในการนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ข้อมูลที่ได้รับจะปิดเป็นความลับโดยไม่มีผลต่อการทำงานของท่าน และขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวสินี นุชบุตร)

นิสิตปริญญาโท สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรกฎาคม 2550

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา/อนุปริญญา

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

รับราชการ

ลูกจ้าง

รัฐวิสาหกิจ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6. ตำแหน่ง .....

7. สถานที่ทำงาน

บริษัท

ห้างร้าน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

1. ท่านรู้จักบริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โทรศัพท์

หนังสือพิมพ์

วิทยุ

เพื่อน/ญาติ/บุคคลที่รู้จักแนะนำ

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านเคยใช้บริการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากที่ไหนบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1133 (องค์การโทรศัพท์)     | <input type="checkbox"/> 1188 Yellow plus สอบถามเบอร์โทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> 1681 บริการรถแท็กซี่       | <input type="checkbox"/> 1677 ร่วมด้วยช่วยกัน                 |
| <input type="checkbox"/> 1182 ให้ข้อมูลพยากรณ์อากาศ | <input type="checkbox"/> 1197 ให้ข้อมูลจราจร                  |
| <input type="checkbox"/> 1669 ศูนย์นเรนทร           | <input type="checkbox"/> 1137 ข้อมูลจราจร จส.100              |
| <input type="checkbox"/> 1181 สอบถามเทียบเวลา       | <input type="checkbox"/> 1111 บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ      |
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการเลย         | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....               |
3. สาเหตุสำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> สะดวกรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์                      |  |
| <input type="checkbox"/> มีการให้บริการที่หลากหลายมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ๆ อาทิ โอนสาย โหลดริงโทน |  |
| <input type="checkbox"/> ต้องการข้อมูลเชิงลึก   | <input type="checkbox"/> สอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง      |
| <input type="checkbox"/> ต้องการทดลองบริการใหม่ ๆ   | <input type="checkbox"/> ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน |
| <input type="checkbox"/> บริการของพนักงานรับโทรศัพท์ที่สุภาพ  | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....              |
4. ท่านใช้บริการใดเป็นครั้งแรกจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> กรณีเจ็บป่วย/ฉุกเฉินหรือประสบอันตราย             | <input type="checkbox"/> กรณีตาย                        |
| <input type="checkbox"/> กรณีทุพพลภาพ                                     | <input type="checkbox"/> กรณีคลอดบุตร                   |
| <input type="checkbox"/> กรณีชราภาพ                                       | <input type="checkbox"/> กรณีสงเคราะห์บุตร              |
| <input type="checkbox"/> กรณีว่างงาน                                      | <input type="checkbox"/> กรณีทันตกรรม                   |
| <input type="checkbox"/> กองทุนประกันสังคม                                | <input type="checkbox"/> กองทุนเงินทดแทน                |
| <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง                    | <input type="checkbox"/> การส่งเงินสมทบ                 |
| <input type="checkbox"/> มาตรา 39 และมาตรา 40                             | <input type="checkbox"/> การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต   |
| <input type="checkbox"/> บัตรรับรองสิทธิ, บัตรประกันสังคม                 | <input type="checkbox"/> มูลนิธิคุณุณากรในพระราชูปถัมภ์ |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตน              |   |
| <input type="checkbox"/> สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน |   |
| <input type="checkbox"/> ช่องทางการขอรับประโยชน์ทดแทน                     |   |

- ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่เลือก
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 (นำข้อมูลไปใช้ในลักษณะใด)
- ส่วนตัว       ทำงานในสถานประกอบการ       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยโทรจากสถานที่ใดมากที่สุด
- ที่บ้าน                       ที่ทำงาน
- โทรศัพท์สาธารณะ       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 โดยเครื่องโทรศัพท์ประเภทใดมากที่สุด
- โทรศัพท์ธรรมดา       โทรศัพท์เคลื่อนที่       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ในช่วงเวลาใดของสัปดาห์ที่ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มากที่สุด
- วันจันทร์-ศุกร์       เสาร์-อาทิตย์       วันหยุดนักขัตฤกษ์
9. ในช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 บ่อยที่สุด
- เวลา 07.00-17.59 น.       เวลา 18.00-21.59 น.       เวลา 22.00-06.59 น.
10. ท่านใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ทำให้ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการเพิ่มขึ้นหรือไม่
- ใช่                       ไม่ใช่                       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. บริการจากศูนย์ข้อมูลประกันสังคม 1506 ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการข้อมูลมีความน่าเชื่อถือหรือไม่
- ใช่                       ไม่ใช่                       อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

บริการของศูนย์ข้อมูล ประกันสังคม 1506	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล					
1.1 รับบริการร้องเรียน					
1.2 การแก้ไขปัญหา					
1.3 การตรวจสอบฐานข้อมูล					
1.4 การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต					
1.5 ให้ข้อมูลทั่วไป					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพทุกครั้งที่ได้รับบริการ					
2.2 การให้คำแนะนำ					
2.3 ความกระตือรือร้นในการรับบริการที่บริการข้อมูล					
2.4 ความรู้ความชำนาญในข้อมูลข่าวสารทุกด้าน					
2.5 ความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล					
2.6 ภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่าย					
2.7 ระยะเวลาในการให้บริการข้อมูล					
2.8 จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่ออาชีพ					
2.9 ให้ความเสมอภาคในการบริการ					
2.10 รับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ					

บริการของศูนย์ข้อมูล ประกันสังคม 1506	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.11 มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ					
2.12 สภาวะจิตใจและอารมณ์ที่ดีระหว่างการให้บริการ					
2.13 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
3. ด้านเทคโนโลยี					
3.1 มีความทันสมัย					
3.2 โหลดได้ง่าย					
3.3 เสียงชัดเจน					
3.4 อินสายไปยังบุคคลที่ 3 ได้					
3.5 มีค่าใช้จ่ายสำหรับในการใช้บริการ					
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล					
4.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล					
4.2 ข้อมูลที่ทันสมัย					
4.3 บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
4.4 ให้บริการครอบคลุมทุกด้าน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังว่าในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล  
ประกันสังคม 1506

บริการของศูนย์ข้อมูล ประกันสังคม 1506	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล					
1.1 รับบริการร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว					
1.2 การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์					
1.3 การตรวจสอบฐานข้อมูลอย่างถูกต้องและ รวดเร็ว					
1.4 มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ตมากขึ้น					
1.5 การให้ข้อมูลทั่วไปด้วยความรู้และเชี่ยวชาญ ทุกด้าน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการข้อมูล					
2.2 มีความเสมอภาคในการบริการ					
2.3 รับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ					
2.4 ปรับปรุงโครงสร้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากขึ้น					
2.5 ขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับการใช้บริการมากขึ้น					
3. ด้านเทคโนโลยี					
3.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการทั้งภายนอก และภายในองค์กรด้วยความคล่องตัวและ รวดเร็ว					

บริการของศูนย์ข้อมูล ประกันสังคม 1506	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ขณะ สอบถามข้อมูล					
3.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน					
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล					
4.1 การปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ประกันสังคม 1506 โดยมีตัวชี้วัดที่มี ความชัดเจนเป็นรูปธรรม					
4.2 การติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์ เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค สามารถหา แนวทางแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน					
4.3 รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ ข้อมูลประกันสังคมอย่างโปร่งใสและเป็นไป อย่างต่อเนื่อง					
4.4 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร					
4.5 เปิดโอกาสให้ผู้บริหารแสดงความคิดเห็น ที่ดีในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูล  
ประกันสังคม 1506 หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....