

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง
ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ซึ่งเป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี (โปรดระบุ) อายุจริง _____ ปี
 2. 26-30 ปี 3. 31-35 ปี
 4. 36-40 ปี 5. 41-45 ปี
 6. 46-50 ปี 7. 51-55 ปี
 8. 56 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ) อายุจริง _____ ปี

3. ตำแหน่ง

1. พนักงานชั้นต้น 2. พนักงานชั้นกลาง
 3. พนักงานชั้นสูง 4. นักวิชาการแรงงาน
 5. นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
 6. นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. 1 ปีขึ้นไป-5 ปี 2. 6 ปีขึ้นไป-10 ปี
 3. 10 ปีขึ้นไป-15 ปี 4. 16 ปีขึ้นไป -20 ปี
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....ปี

ตอนที่ 2

คำถาม ท่านมีคุณลักษณะในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนในประเด็น
ดังต่อไปนี้อย่างไร โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ		
5. ท่านให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ		
6. ท่านให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม		
7. ท่านให้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ		
8. ทุกครั้งที่ท่านสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน		
9. ท่านมีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนา เพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ		
10. กรณีที่ความต่องการใช้บริการไม่เร่งด่วน ท่านแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอก่อน		
11. ท่านปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย		
12. ท่านให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อท่านติดภารกิจสำคัญ		
13. เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่องการให้บริการของท่าน ท่านรับฟังด้วยความเต็มใจ		
14. ท่านนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุง แก้ไข		
15. ท่านสืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line		
16. ท่านให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน		
ความมีน้ำใจ		
17. ท่านให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน		
18. ท่านดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน		
19. ท่านให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ		
20. ท่านให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ		
21. ท่านใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ		
22. ท่านเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ		

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
การติดต่อสื่อสาร		
23. ท่านมีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง		
24. ท่านใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง		
25. ระบบ On-Line เป็นการสื่อสารช่องทางเดียวที่ท่านเข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว		
26. ท่านเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น		
27. ท่านมีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ		
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ		
28. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี		
29. ท่านมีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
30. ท่านสามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่การปฏิบัติ และมีความชำนาญ		
31. ท่านเข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการได้มากขึ้นเมื่อท่านปฏิบัติตามข้อ 30		
การตอบสนองผู้ใช้บริการ		
32. ท่านปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการขององค์กร		
33. ท่านให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง		
34. ท่านมีความผิดพลาดต่อการตอบสนองความต้องการในบริการน้อยมาก		
35. ท่านมอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง		
การสร้างบริการให้รู้จัก		
36. ท่านให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการความรู้		
37. ท่านออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ		
38. ท่านจัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี		
39. ท่านมีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการขององค์กร		
40. ท่านมีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการขององค์กร		

ตอนที่ 3

คำถาม ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการประชาชนในประเด็นต่อไปนี้
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดสถานที่ให้บริการ					
41. การจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ					
42. การจัดเก้าอี้ที่นั่งพักคอยที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย จะทำให้ผู้บริกาารู้สึกปลอดภัย					
43. การจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจ					
44. การจัดให้มีหนังสือ และวารสารทั่วไปไว้ให้อ่าน ทำให้ผู้บริกาไม่จืดจอกกับการรอคอยบริการ					
45. การเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบาย					
46. การเปิดทีวี หรือวิดีโอ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรอคอย					
47. การจัดให้มีผู้ดูแลห้องนำผู้หญิง/ผู้ชาย และผู้พิการที่สะอาดตลอดเวลา แสดงถึงการใส่ใจในบริการทุก ๆ ด้าน					
48. การมีป้ายบอกทาง จะช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็วขึ้นในการติดต่อใช้บริการ					
การมีปฏิสัมพันธ์					
49. การให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว มีความเป็นกันเองช่วยให้การซักถามความต้องการได้ละเอียดมากขึ้น					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
50. การให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มจะดีกว่า ข้อ 52					
51. การใช้วาจาที่สุภาพ จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ					
52. การเดินสำรวจ สอบถาม และพูดคุย จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความใส่ใจในทุกคน					
การสื่อสาร					
53. การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายในการสอบถาม จะทำให้ผู้ใช้บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที					
54. การใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เทคนิค/เฉพาะทาง จะทำให้การตอบสนองบริการคลาดเคลื่อน					
55. การแจกเอกสารให้ศึกษางานบริการ จะช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น					
56. การสืบค้นจากระบบ On-Line จะช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างท่านกับผู้ใช้บริการ					
57. การสื่อสารที่ดี/เข้าใจง่าย ช่วยให้ท่านให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด					
การมีไมตรีจิต					
58. การให้บริการต้องเท่าเทียม โปร่งใส จะทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน					
59. การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ					
60. กระบวนการการติดตามภายหลังการให้บริการ เป็นการแสดงไมตรีจิต					
61. การส่งหนังสือ/วารสารสัมพันธ์ ไปให้ผู้ใช้บริการ เป็นการสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้เครื่องมือในการบริการ					
62. การใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้น					
63. ระบบ On-Line ทำให้การให้บริการถูกต้อง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ					
64. การใช้กฎหมายเฉพาะประกันสังคม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้บริการทุกขั้นตอนถูกต้อง					
65. การมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอ จะส่งเสริมให้องค์กรมีบริการเป็นเลิศ					
66. การพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถในการเครื่องมือ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดข้อ 68					
การประชาสัมพันธ์					
67. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้บริการรู้จักองค์กร และบริการในทุก ๆ ด้าน					
68. การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office จะช่วยในการคัดกรองประเภทบริการที่ผู้บริการต้องการได้ดี					
69. การให้บริการที่ดีเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรงที่จะช่วยให้ผู้บริการรู้จักองค์กรมากขึ้น					
70. การแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการตอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน เป็นการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่ถูกต้อง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือน