

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี
การประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากยิ่งขึ้น

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาได้ตอบตามความเป็นจริงเนื่องจากข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและความสำเร็จของงานวิจัย ผู้ศึกษาจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการรับบริการแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณฐมน ไม้แก้ว

นักศึกษานิเทศศาสตร์โทสาขากิจการและนโยบายสวัสดิการสังคม

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หมายเลขแบบสอบถาม_____

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี

การประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมคำลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพสมรส

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. () ประถมศึกษา

2. () มัธยมศึกษาตอนต้น

3. () มัธยมศึกษาตอนปลาย

4. () อนุปริญญา/ปวส.

5. ()ปริญญาตรี

6. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ _____ ต่อเดือน

6. สถานประกอบการที่ท่านทำงานดำเนินกิจการประเภทใด

1. () สำนักรวบรวมข้อมูล และประกอบกิจการเกี่ยวกับแร่ กรวด หิน ดิน หินทราย

2. () การผลิตอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ

3. () การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับและผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์

4. () การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้

5. () การผลิตกระดาษ ผลิตภัณฑ์จากกระดาษ และการพิมพ์ต่าง ๆ

6. () การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก

7. () การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ

8. () การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน

9. () การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์

10. () การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และอุปกรณ์
11. () อุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ
12. () สาธารณูปโภค
13. () การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะบ่อน้ำ
14. () การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า
15. () การค้า
16. () ส่วนราชการ
17. () ประกอบกิจการอื่น ๆ โปรดระบุ_____

7. ตำแหน่งงาน

1. () พนักงานฝ่ายผลิต
2. () พนักงานฝ่ายบริการ
3. () พนักงานฝ่ายบุคคล
4. () ผู้บริหาร
5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____

8. ระยะเวลาที่ท่านเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว_____ปี

9. ท่านเคยมาใช้บริการในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานมาแล้ว
จำนวน_____ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการต่อกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน					
10. การขึ้นทะเบียนหางานพร้อมยื่นแบบคำขอรับ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยไม่ต้องมาติดต่อที่ สำนักงานประกันสังคม มีความเหมาะสม					
11. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นแบบ คำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ที่สำนักงาน จัดหางาน					

ความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
12. แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงานอ่านเข้าใจง่าย					
13. เอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมี ความเหมาะสม					
14. การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วย ตัวเองมีความเหมาะสม					
ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน					
15. การจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนมากทำให้ ท่านได้รับเงินทดแทนล่าช้า					
16. การจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยาก ทำให้ มีความยากลำบากในการดำเนินการ					
17. ท่านได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานช้ากว่าที่ กฎหมายกำหนดไว้					
18. การตรวจสอบการจ่ายเงินสมทบไม่เป็นไปตาม สิทธิของลูกค้า					
19. การตรวจสอบสาเหตุการออกจากงานของ ลูกค้าส่งผลให้ท่านได้รับเงินล่าช้า					
20. การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนหางานและขอรับ ประโยชน์ทดแทนให้อยู่ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ ออกจากงานเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว					
21. การตรวจสอบประวัติการหางานมีความ เหมาะสม					
22. การตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความ เหมาะสม					
23. การตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมและพัฒนา ฝีมือแรงงานมีความเหมาะสม					
24. การจ่ายเงินทดแทนงวดต่อไปหลังรายงานตัว แล้ว 5 วันทำการมีความเหมาะสม					

ความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
25. หนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยอ่านแล้วเข้าใจยาก					
26. ท่านได้รับเงินทดแทนตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
วิธีการจ่ายเงินทดแทน					
27. ท่านเห็นว่าวิธีการจ่ายเงินโดยผ่านบัญชีธนาคารมีความสะดวกและปลอดภัย					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
28. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
29. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
30. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทที่เรียบร้อย พุดจาไพเราะ					
31. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและรายละเอียดได้อย่างเข้าใจ					
32. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายทำให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
33. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดได้ทุกครั้งที่ได้รับบริการ					
34. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
35. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
36. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา					
37. เจ้าหน้าที่มีความรู้และชำนาญในหน้าที่					

ความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์					
38. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน					
39. มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับ สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน					
40. มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ					
41. สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่าย					
42. การให้บริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติ 1506 ช่วยให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี					
ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ					
43. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาติดต่อได้เพียงพอ					
44. สถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่มให้แก่ผู้มาติดต่อ					
45. สถานที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ					
46. สถานที่ให้บริการมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ช่วยให้การปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกาขอรับ
ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุด

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการ ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์					
47. มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่าย ประโยชน์ทดแทนทำให้การให้บริการไม่ได้รับความ สะดวก					
48. เวลาในการให้บริการค่อนข้างนาน					
49. การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้					
50. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ชัดเจน ยุ่งยากซับซ้อน					
51. ไม่ทราบว่า จะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน ไหนบ้างที่เกี่ยวข้อง					
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
52. ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน กฎระเบียบและการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิ มีน้อย					
53. ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบใน การปฏิบัติให้เกิดสิทธิมีน้อยไม่ทั่วถึง					
54. ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงผู้ใช้บริการ					
55. ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับเข้าใจยาก					

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการ ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
56. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ ทำให้บริการล่าช้า					
57. เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม					
58. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะกริยามารยาท ไม่เหมาะสม					
59. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ					
60. เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลา รอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้ เวลานาน					
61. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำอื่นๆ อย่าง น่าพึงพอใจ					
62. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอน ได้ไม่ชัดเจน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน นอกจาก
ความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว ท่านสามารถให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะโดยอิสระเพื่อที่จะเป็น
ประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ดังนี้ ข้อคิดเห็น/
ข้อเสนอแนะที่มีต่อการประกันสังคมกรณีว่างงาน

ขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

