ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17 / ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนพอนงค์ สุขสืบพงศ์
ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17 / ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน ศาสตราจารย์นายแพทย์พงษ์ธารา วิจิตรเวชไพศาล
โรงพยาบาลศิริราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

สำเนา

ที่ ศธ 0522.17 / ว 131

สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน นาวาเอกชนก หงษ์น้อย
อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยสยาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนางกรองแก้ว ทองมี รหัส 2473201065 นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) กิ่งพร ทองใบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับผู้ประกันตน
เรื่องการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 เพื่อนำผลสรุปที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนโดยส่วนรวมและเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ประกันตนในการตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริงที่ท่านได้พบจากการเข้ามารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมแห่งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

กรุณาตอบคำถามทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องคำตอบของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตน

1. เพศ
   - ○ 1. ชาย ○ 2. หญิง
2. อายุ
   - ○ 1. 15 - 25 ปี ○ 2. 26 - 35 ปี
   - ○ 3. 36 - 45 ปี ○ 4. 46 - 60 ปี
3. สถานภาพ
   - ○ 1. โสด ○ 2. สมรส
   - ○ 3. หย่า/ แยกกันอยู่ ○ 4. หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)
4. ระดับการศึกษา
   - ○ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ○ 2. ประถมศึกษา ○ 3. มัธยมศึกษา / ปวช.
   - ○ 4. อนุปริญญา/ ปวส. ○ 5. ปริญญาตรี ○ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
   - ○ 1. ลูกจ้างส่วนราชการ ○ 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน
   - ○ 3. เจ้าของกิจการ ○4. อื่นๆ (ระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
   - ○ 1. 1,650 – 5,000 ○ 2. 5,001 – 10,000
   - ○ 3. 10,001 – 15,000 ○ 4. มากกว่า 15,000
7. ภูมิลำเนาเดิมของผู้ประกันตน
   - ○ 1. กรุงเทพฯ ○ 2. ต่างจังหวัด (ระบุ).....
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ประกันตน.....คน
   - ○ 1. 1-2 คน ○ 2. 3-4 คน
   - ○ 3. 5 คนขึ้นไป

9. ท่านเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว.....ปี

○ 1. 1-5 ปี ○ 2. 6-10 ปี ○ 3. มากกว่า 10 ปี

10. ท่านเคยมาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมแห่งนี้รวมทั้งสิ้น.....ครั้ง

○ 1. ครั้งแรก ○ 2. 2-3 ครั้ง

○ 3. 4-5 ครั้ง ○ 4. มากกว่า 5 ครั้ง

11. ท่านมีความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆมากน้อยเพียงใด

○1. มากที่สุด ○ 2. มาก ○ 3. ปานกลาง ○ 4. น้อย○ 5. น้อยที่สุด

12.ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมมากน้อยเพียงใด

○ 1. มากที่สุด ○ 2. มาก ○ 3. ปานกลาง ○ 4. น้อย○5. น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
13	สำนักงานจัดให้มีแผ่นป้ายประกาศ มีเอกสารระชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน					
14	สำนักงานจัดให้มีเอกสารแนะนำการขอรับสิทธิประโยชน์กรณีต่างๆ อ่านแล้วเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง					
15	สำนักงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนในการติดต่องานกับฝ่ายต่างๆ อย่างพอเพียง					
16	หลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมไม่มากเกินความจำเป็น					
17	ขั้นตอนในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีต่างๆ การกรอกแบบฟอร์ม การตรวจหลักฐาน, การพิจารณาอนุมัติ, การจ่ายเงินทดแทนมีความเหมาะสมดี					
18	แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความชัดเจนกรอกง่าย					
19	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจนถึงการแจ้งผลการพิจารณาสิทธิประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมชัดเจนดีแล้ว					
20	การตรวจสอบเอกสารขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมีระบบข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ถูกต้องรวดเร็ว					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็วไม่ต้องใช้เวลารอนาน					
22	วิธีการจ่ายเงินทดแทนมีให้เลือกหลายวิธีทำให้ท่านได้รับเงินสะดวกรวดเร็ว					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
23	เจ้าหน้าที่ในสำนักงานแห่งนี้ให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มพูดจาไพเราะ					
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่					
25	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจความต้องการของผู้มารับบริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน					
26	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจขยันขันแข็งและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
27	ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆในการรับบริการ					
28	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ประกันตนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ					
29	เจ้าหน้าที่จัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการแซงคิว					
30	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
31	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความสะดวกรวดเร็วในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่างๆ					
32	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
33	ทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในจุดที่ท่านเดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก					
34	อาคารสำนักงานมีป้ายชื่อ ป้ายบอกทางชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย					

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	อาคารสถานที่ของสำนักงานกว้างขวางมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ					
36	การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดน่าเข้ามารับบริการ					
37	ภายในสำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอมีความปลอดโปร่ง บรรยากาศดี ไม่อึดอัด					
38	ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ					
39	มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้ประกันตน เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะอย่างพอเพียง					
40	ห้องน้ำสะอาดน่าใช้หาง่ายมีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ					
41	เครื่องมีเครื่องใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
42	มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆเข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ประกันตน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ประกันตนให้ดียิ่งขึ้น

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง

☺☺☺☺☺☺☺

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETE
ด้านกระบวนการให้บริการ	
13	.9663
14	.9663
15	.9651
16	.9660
17	.9654
18	.9651
19	.9652
20	.9654
21	.9651
22	.9647
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
23	.9658
24	.9653
25	.9647
26	.9645
27	.9647
28	.9645
29	.9668
30	.9652
31	.9650
32	.9650

ข้อที่	ALPHA IF ITEM DELETE
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	
33	.9663
34	.9656
35	.9666
36	.9658
37	.9657
38	.9654
39	.9669
40	.9664
41	.9659
42	.9655

RELIABILITY COEFFICIENTS ALPHA = .9667