

**สำนักงานประกันสังคม
เชียงใหม่**

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สำรวจ	จำนวน ผู้ตอบแบบ สำรวจ (ราย)	สัดส่วน (%)
ภาพรวม	243	100.0
เพศ		
ชาย	110	45.3
หญิง	133	54.7
ช่วงอายุ		
15-29	70	28.8
30-39	89	36.6
40-49	61	25.1
50-59	20	8.2
60 ปีขึ้นไป	3	1.2
ระดับการศึกษา		
ประถม/น้อยกว่า	15	6.2
มัธยมต้น	23	9.5
มัธยมปลาย/ปวช.	50	20.6
อนุปริญญา/ปวส.	39	16.0
ปริญญาตรี	110	45.3
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.5

ความพึงพอใจการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน /

รายการ	ความพึงพอใจ	TOP 2	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	Box	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
รวมทุกประเภทบริการ	3.87	63.8	30.9	33.0	30.7	2.7	2.9
1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)	4.01	69.6	34.0	35.6	28.3	1.0	1.0
1.2 บริการทันตกรรม ประเภท ใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)	4.01	71.3	37.6	33.7	24.3	1.1	3.3
1.3 ทพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.66	55.6	23.0	32.6	36.3	3.7	4.4
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)	3.87	63.4	32.4	31.0	31.0	2.1	3.5
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)	3.85	62.6	30.9	31.7	32.4	1.4	3.6
1.6 ชราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)	3.78	60.4	25.4	35.1	35.1	0.7	3.7
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)	3.72	57.7	25.4	32.3	36.2	1.5	4.6
1.8 วางงาน (มาตรา 33)	3.98	69.2	37.2	32.0	26.2	1.2	3.5
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้ กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้าโรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	3.87	63.5	33.3	30.2	30.2	2.5	3.8
2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษา พยาบาล/ เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)	4.01	70.4	32.4	38.0	27.4	2.2	-
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย	3.90	63.2	33.5	29.7	31.0	5.2	0.6
2.3 ทพพลภาพ	3.78	61.0	26.0	34.9	30.8	7.5	0.7
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ	3.82	61.9	29.9	32.0	30.6	5.4	2.0

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของ สปส.

รายการ	ความพึงพอใจ	TOP 2	สัดส่วนคะแนนความพึงพอใจ				
	ภาพรวม	Box	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ภาพรวมทุกด้าน	3.85	63.9	26.3	37.6	31.3	4.9	1.1
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน(ผ่านธนาคาร)	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ	3.82	62.4	22.3	40.1	35.7	1.3	0.6
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.92	72.0	24.8	47.1	24.8	1.9	1.3
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.88	68.8	25.5	43.3	26.1	3.8	1.3
1.4 จำนวนหน่วยบริการมีให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง	3.74	55.9	22.4	33.5	40.4	3.1	0.6
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	62.1	20.5	41.6	34.2	3.1	0.6
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.75	57.8	19.9	37.9	39.1	3.1	-
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ป่วยเลือก	3.53	49.7	15.2	34.5	39.2	9.9	1.2
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล	3.63	55.0	15.2	39.8	38.6	5.3	1.2
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม	3.56	50.3	19.3	31.0	37.4	11.1	1.2
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย	3.69	56.7	22.2	34.5	33.3	9.9	-
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.54	50.3	17.0	33.3	36.8	12.3	0.6
3. ด้านบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.18	78.8	39.4	39.4	21.2	-	-
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.36	78.8	57.6	21.2	21.2	-	-
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	3.99	74.3	29.7	44.6	21.6	2.7	1.4
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.	3.82	63.6	21.8	41.8	33.3	2.4	0.6

4. ด้านการให้บริการ ข้อมูล/การประชาสัมพันธ์	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงาน ประกันสังคม	3.91	64.7	30.4	34.3	31.9	2.9	0.5
4.2 Mobile Application	4.00	71.1	36.4	34.8	23.0	4.3	1.6
4.3 Facebook ของสำนักงาน ประกันสังคม	3.92	66.7	31.7	34.9	27.5	4.8	1.1
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ	3.86	62.2	30.8	31.4	31.9	4.9	1.1
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส.	3.59	49.8	18.5	31.3	42.4	6.6	1.2
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ ข้อมูลหลายช่องทาง	3.63	56.4	17.3	39.1	33.7	9.1	0.8
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิก รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็น	3.59	53.9	17.3	36.6	35.0	9.9	1.2
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความต้องการใช้ประโยชน์	3.67	58.4	20.2	38.3	31.3	8.6	1.6
5. ด้านการให้บริการ ทั่วไป	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก							
5.1.1 ความเหมาะสมและความ พร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	3.56	50.6	18.9	31.7	37.0	11.5	0.8
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการ ให้บริการมีความพร้อมและ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.70	60.1	21.0	39.1	30.5	7.8	1.6
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่							
5.2.1 การอำนวยความสะดวก และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.60	52.7	17.7	35.0	37.9	8.2	1.2
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มี การให้คำแนะนำ และสุภาพ เรียบร้อย	3.65	59.7	19.3	40.3	28.8	9.5	2.1
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัว ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.58	53.1	17.3	35.8	36.2	9.5	1.2
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.61	57.6	16.9	40.7	30.9	9.9	1.6
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูล การสื่อสาร	3.43	47.3	13.2	34.2	38.7	10.3	3.7
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมี ความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.58	54.7	18.1	36.6	33.3	9.5	2.5
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.44	48.1	13.2	35.0	37.0	12.8	2.1
5.3.4 มีความโปร่งใส/เป็นธรรม ในการให้บริการ	3.56	54.3	15.6	38.7	32.5	12.3	0.8

อันดับบริการจำแนกตามประเภทบริการของสำนักงานประกันสังคม
ที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

อันดับ	ประเด็นไม่พึงพอใจ	สัดส่วน %
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.8
2	สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	62.1
3	คุณภาพของการให้บริการ	59.5

คะแนนความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ	TOP 2	สัดส่วนคะแนนความผูกพันและเชื่อมั่น				
	ภาพรวม	Box	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
1.1 ความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง	3.56	48.6	20.2	28.4	42.0	6.6	2.9
1.2 การบอกต่อให้ผู้ที่ใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน	3.65	61.3	18.1	43.2	27.6	8.2	2.9
1.3 ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคม และจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น	3.56	52.3	17.7	34.6	36.6	8.2	2.9
1.4 การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	3.53	51.4	17.3	34.2	35.8	9.9	2.9
2. ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.	คะแนน	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)	สัดส่วน (%)
2.1 หลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	51.0	19.8	31.3	37.0	10.3	1.6
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่นานมีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.65	58.8	17.3	41.6	30.9	9.1	1.2
2.3 เชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี	3.55	51.4	18.1	33.3	34.6	13.2	0.8
2.4 เชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส	3.57	51.4	18.5	32.9	36.6	11.1	0.8

ด่วนมาก

ที่ รง ๐๖๓๓/ว๕๕๓๕



สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
เลขที่รับ.....
วันที่รับ..... 14 ส.ค. 2563
เวลา.....

สำนักงานประกันสังคม

ถนนติวานนท์ นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความร่วมมืออำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานประกันสังคม ปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานประกันสังคมได้จัดจ้าง บริษัท เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์ จำกัด ดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
ที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่น

(๒) เพื่อสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

(๓) เพื่อนำผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความเชื่อมั่น มาวิเคราะห์หา
ปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและการพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคม

(๔) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนหรือมาตรการในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข
ปัญหากระบวนการทำงานในเชิงรุก สามารถนำไปใช้ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ในการบริหารความสัมพันธ์
และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา
ในการให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานวิจัยเรื่องดังกล่าว
โดยบริษัท เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์ จำกัด จักดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ
ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ และสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน
ประกันสังคม เพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ระหว่างวันที่ ๓ สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ คณะนักวิจัย
จักประสานและนัดหมาย วันและเวลาที่จะดำเนินการกับหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความกรุณาแจ้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา ดำเนินการ

☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๑ ส่วนงานเงินสมทบและการตรวจสอบ	☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๒ ส่วนงานสิทธิประโยชน์
☐ กลุ่มงานประกันสังคม ๓ ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์	☐ กลุ่มงานการเงินและบัญชี
☒ ฝ่ายบริหารทั่วไป	
☒ ทราบ	☐ ดำเนินการ
☐ คือปฏิบัติ	☐ เวียน
☐ อื่น ๆ	

ขอแสดงความนับถือ

(นางพิชญ์ นิธิไพฑูรย์)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

(นางสาวลัดดา แซ่ลิ้ว)
ประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

กองวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๖ ๒๕๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๒๕๒๕ ๑๗๒๒

ภาคผนวก 2

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ

ชุดที่ 1 ผู้รับบริการ

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น/พันธมิตรของสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันสังคม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 5 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อ สปส.

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของ สปส.

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ.....เบอร์โทร.....

ภาค.....จังหวัด.....

เขตพื้นที่/สาขา/โรงพยาบาล.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ชื่อผู้ให้ข้อมูล/ชื่อที่ทำงาน (หากยินดีให้ข้อมูล).....
เบอร์โทร..... อีเมล.....
- 1.2 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.3 อายุ ☐ 15-29 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 สถานภาพการทำงาน
☐ ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน) ☐ ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)
☐ พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ ☐ นายจ้าง/เจ้าของกิจการ (มีลูกน้อง)
☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ ว่างาน (กำลังหางานทำ) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันสังคม

- 2.1 ท่านเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลาปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)
- 2.2 สถานะของการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม
☐ นายจ้าง/ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง
☐ ผู้ประกันตน มาตรา 33
☐ ผู้ประกันตน มาตรา 39
☐ ผู้ประกันตน มาตรา 40
☐ ลูกจ้าง (กองทุนเงินทดแทน)
☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ทายาท/ผู้มีสิทธิ
☐ ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกันตน/ลูกจ้าง
- 2.3 ท่านเคยติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานประกันสังคมเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ งานขอรับเงินประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)
☐ งานขอรับเงินทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)
☐ งานทะเบียนและประสานการแพทย์
☐ งานการเงินและบัญชี
☐ งานตรวจสอบและติดตามหนี้/งานเงินสมทบ
- 2.4 ท่านเคยขอรับบริการของสำนักงานประกันสังคมกับหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
☐ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ (โปรดระบุเขตพื้นที่.....)
☐ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (โปรดระบุจังหวัด.....)
☐ สำนักงานประกันสังคมสาขา (โปรดระบุสาขา.....)
☐ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค (โปรดระบุภาค.....)
☐ สถานพยาบาลของกองทุนประกันสังคม (โปรดระบุชื่อสถานพยาบาล.....)
☐ สถานพยาบาลของกองทุนเงินทดแทน (โปรดระบุชื่อสถานพยาบาล.....)

2.5 กรณีที่ท่านเคยใช้บริการรับจ่ายเงินกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม ท่านใช้ผ่านหน่วยงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมพื้นที่/จังหวัด/สาขา
- () ผ่านธนาคารโปรดเลือกตอบเฉพาะธนาคารที่ท่านใช้บริการด้านประกันสังคมบ่อยที่สุดเพียงแห่งเดียว
- [] ธ.กรุงไทย [] ธ.กรุงศรีอยุธยา [] ธ.กรุงเทพ [] ธ.ไทยพาณิชย์ [] ธ.ออมสิน [] ธ.กสิกรไทย
- [] ธ.ทหารไทย [] ธ.ธนชาติ [] ธ.มิซูโฮ [] ธ.ซูมิโตโม [] ธ.ซีทีแบงก์ [] ธ.ซีไอเอ็มบีไทย
- [] ธ.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) [] ธ.อิสลาม
- () บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- () บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
- () บริษัท ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนท์ สโตร์ จำกัด
- () บริษัท เอกชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส)
- () บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (Big C)
- () บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (ตู้บุญเติม)

2.6 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม () Mobile Application () Facebook ของสำนักงานประกันสังคม
- () เว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) (เช่น Google, Yahoo เป็นต้น)
- () สังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter, Line, อื่นๆ) () สื่อวิทยุ/โทรทัศน์
- () สิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ () เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ
- () จดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้มารับบริการ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 ไม่เคยรับรู้/รับทราบมาก่อน

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความพึงพอใจ					
ความพึงพอใจในการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ (สำหรับสิทธิประโยชน์ในหัวข้อที่ไม่เคยรับรู้/รับทราบมาก่อน กรุณาตอบ 0)							
1. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนประกันสังคม)	5	4	3	2	1	0	
1.1 กรณีเจ็บป่วย/ประสบอันตราย (มาตรา 33, 39, 40)							
1.2 บริการทันตกรรม ประเภทใช้บริการสำรองจ่ายแล้วนำมาเบิก (มาตรา 33, 39)							
1.3 ทูพพลภาพ (มาตรา 33, 39, 40)							
1.4 คลอดบุตร (มาตรา 33, 39)							
1.5 สงเคราะห์บุตร (มาตรา 33, 39, 40)							
1.6 ขราภาพ (มาตรา 33, 39, 40)							
1.7 เสียชีวิต (มาตรา 33, 39, 40)							
1.8 ว่างงาน (มาตรา 33)							
1.9 เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีเจ็บป่วย และค่ารักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เข้า โรงพยาบาลตามบัตรประกันสังคม							
2. สิทธิประโยชน์ทดแทน (กองทุนเงินทดแทน)	5	4	3	2	1	0	
2.1 เจ็บป่วย/ประสบอันตราย (ค่ารักษาพยาบาล/เงินทดแทนกรณีหยุดงาน)							
2.2 เสียชีวิต/สูญหาย							
2.3 ทูพพลภาพ							
2.4 สูญเสียอวัยวะ/สูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ							

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส. ต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ สปส.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้มารับบริการ
ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด, 0 ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
1. ด้านการให้บริการทางการเงิน						
☐ ไม่เคยใช้บริการทางการเงิน (ข้ามไปข้อ 2.) ☐ เคยใช้บริการผ่านทั้งธนาคารและหน่วยบริการต่างๆ* (กรุณาตอบทุกข้อย่อย 1.1-1.7) ☐ เคยใช้ผ่านธนาคารเท่านั้น (กรุณาตอบข้อ 1.1-1.3,1.7) ☐ เคยใช้ผ่านหน่วยบริการต่างๆเท่านั้น (กรุณาตอบข้อ 1.4-1.7) (*หน่วยบริการต่างๆ ได้แก่ บิ๊กซี โลตัส เคาน์เตอร์เซอร์วิส ตู้บุญเติม เซ็นทรัล ปร๊อชเมย์ และ 7-Eleven)						
1.1 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินผ่านธนาคารเพียงพอ (มีจำนวนธนาคารให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวก และทั่วถึง)						
1.2 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงิน						
1.3 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของธนาคารไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
1.4 จำนวนหน่วยบริการในการชำระเงินเพียงพอ (มีจำนวนหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ให้เลือกใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง)						
1.5 ระยะเวลาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น						
1.6 วิธีการ/กระบวนการในการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ตามที่ระบุข้างต้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
2. ด้านการให้บริการทางการแพทย์ ☐ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปข้อ 3.) ☐ เคยใช้บริการ (กรุณาตอบข้อ 2.1-2.6)	5	4	3	2	1	
2.1 ความเพียงพอของจำนวนสถานพยาบาลที่ให้ผู้ป่วยกันตนเลือก						
2.2 คุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาล						
2.3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเหมาะสม						
2.4 การเข้ารับการรักษาโดยสถานพยาบาลไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย						
2.5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						
3. ด้านการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (หากไม่เคยใช้บริการ กรุณาตอบ 0)	5	4	3	2	1	0
☐ นายจ้าง (กรุณาตอบทุกข้อย่อย 3.1-3.4) ☐ ผู้ประกันตนมาตรา 39, 40 (กรุณาตอบข้อ 3.3-3.4) ☐ ผู้ตอบกลุ่มอื่นๆ (กรุณาตอบเฉพาะข้อ 3.4)						
3.1 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
3.2 การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment						
3.3 การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt						
3.4 การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์ของ สปส.						
4. ด้านการให้บริการข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ (ข้อ 4.1-4.4 หากไม่เคยเข้าใช้บริการ กรุณาตอบ 0)	5	4	3	2	1	0
4.1 เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม (เช่น สืบค้นข้อมูลง่าย เมนูไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน (Update) เป็นต้น)						
4.2 Mobile Application						
4.3 Facebook ของสำนักงานประกันสังคม						
4.4 การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น บิ๊กซี ธกส. 7-Eleven โทร.1506 หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น)						
4.5 การประชาสัมพันธ์ของ สปส. (เช่น ได้รับข้อมูลข่าวสารของ สปส.อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น)						
4.6 สปส. มีสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ การสื่อสารผ่านโทรทัศน์ วิทยุ เฟสบุ๊ก Line เป็นต้น						

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
4.7 มีการสื่อสารให้สมาชิกทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น เช่น สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ กระบวนการ/ขั้นตอนในการใช้บริการ เป็นต้น					
4.8 สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์					
4.9 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
5. ด้านการให้บริการทั่วไป					
5.1 สิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
5.1.1 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น สถานที่ตั้งเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการ สถานที่ไม่แออัดเกินไป เป็นต้น)					
5.1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นในการรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น)					
5.1.3 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
5.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
5.2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น)					
5.2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย					
5.2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
5.2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)					
5.2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
5.3 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
5.3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการ เป็นต้น)					
5.3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5.3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม					
5.3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ คนรู้จัก เป็นต้น)					
5.3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

4.2 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สปส.

ระดับปัญหาและความไม่พึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมาที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	
	3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	
	4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	
	5. คุณภาพของการให้บริการ	
	6. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ (ระบุด้าน.....)	
	7. อื่นๆ (ระบุ.....)	

ส่วนที่ 5 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและเชื่อมั่นต่อสำนักงานประกันสังคมของผู้มารับบริการ
ระดับความผูกพันและเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน				
1. ประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ สปส.	5	4	3	2	1
1.1 กรณีที่ท่านลาออกจากที่ทำงานเดิม/บริษัท ท่านคิดว่ามีความสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิกต่อเนื่อง					
1.2 ท่านคิดว่าท่านจะบอกต่อให้ผู้ที่ท่านใกล้ชิด/รู้จัก สมัครสมาชิกประกันสังคมอย่างแน่นอน					
1.3 ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกประกันสังคมและจะบอกต่อถึงประสบการณ์ด้านบวกจากการใช้บริการ สปส. ต่อผู้อื่น					
1.4 ท่านคิดว่าท่านจะมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของ สปส. รวมถึงกิจกรรมที่ สปส. จัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ สปส.					
2.1 ท่านคิดว่าหลักการของประกันสังคมเป็นสิ่งที่ดี และ สปส. ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 การเป็นสมาชิกของ สปส. ทำให้ท่านได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่โดยเชื่อมั่นว่าไม่น่ามีมาตรการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับสิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2.3 ท่านเชื่อว่า สปส. เป็นองค์กรที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
2.4 ท่านเชื่อมั่นว่า สปส. สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส (เช่น ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาสวัสดิการของสมาชิกทุกกลุ่มตามหลักการประกันสังคมอย่างเหมาะสมตามหลักการที่ถูกต้อง)					
2.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของ สปส. ที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

6.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้สำนักงานประกันสังคมพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ สปส. ดำเนินการช่วยเหลือสมาชิกอย่างไร

.....

.....

6.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงผ่านช่องทางใดที่ทันสมัยและเข้าถึงสมาชิกได้อย่างรวดเร็วทุกกลุ่ม

.....

.....

6.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....

****ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ****

ภาคผนวก 3

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ชุดที่ 2 ผู้ให้บริการศูนย์ฟื้นฟู

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ประจำปี 2563

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีความประสงค์จะขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สปส. ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้และขอขอบคุณอย่างสูงมาในโอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันตนและการให้บริการศูนย์ฟื้นฟู

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู

ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันและเชื่อมั่นของผู้มารับบริการศูนย์ฟื้นฟู

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของศูนย์ฟื้นฟู

สำหรับพนักงานสำรวจข้อมูลกรอก:

ชื่อพนักงานสำรวจ.....เบอร์โทร.....

ภาค.....จังหวัด.....

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับข้อมูล/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมค่าลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ชื่อผู้ให้ข้อมูล/ชื่อที่ทำงาน (หากยินดีให้ข้อมูล).....
เบอร์โทร..... อีเมล.....
- 1.2 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.3 อายุ ☐ 15-29 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 สถานภาพการทำงาน
☐ ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายวัน) ☐ ลูกจ้างเอกชน (ค่าจ้างรายเดือน)
☐ พนักงาน/ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ ☐ ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ว่างาน (กำลังหางานทำ)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการประกันตนและการใช้บริการศูนย์ฟื้นฟู

- 2.1 ท่านเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมมาแล้วเป็นระยะเวลาปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)
- 2.2 สถานะของการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม
☐ ผู้ประกันตน มาตรา 33
☐ ผู้ประกันตน มาตรา 39
☐ ผู้ทุพพลภาพ
- 2.3 ท่านใช้บริการกับศูนย์ฟื้นฟูมาแล้วกี่ปี
ระบุ.....ปี (หากไม่ถึง 1 ปี กรุณาใส่เลข 0)
☐ จำไม่ได้
- 2.4 สถานะของการมาใช้บริการที่ศูนย์ฟื้นฟู
☐ ลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงาน
☐ ผู้ประกันตนทุพพลภาพ
- 2.5 ท่านได้รับบริการฟื้นฟูด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์
☐ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ
☐ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจ
☐ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสังคม (เช่น การส่งเสริมศักยภาพในการเข้าสังคมอื่นๆ ระบุ.....)
- 2.6 ปัจจุบันท่านพักอาศัยภายในศูนย์ฟื้นฟู หรือ ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู
☐ ภายในศูนย์ฟื้นฟู
☐ ภายนอกศูนย์ฟื้นฟู

2.7 ท่านเคยใช้บริการผ่านเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาลหรือไม่

() ไม่เคย

() เคย

2.8 ท่านรับทราบข้อมูลการเข้ารับการฟื้นฟูจากแหล่งใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () นายจ้าง/เพื่อนร่วมงาน ()ญาติ/เพื่อน/บุคคลที่รู้จัก () ข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม
 () ข่าวสารจากหน่วยงานราชการอื่น (เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น)
 () เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม () Facebook ของสำนักงานประกันสังคม
 () เว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) (เช่น Google, Yahoo เป็นต้น)
 () สังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter, Line, อื่นๆ) () สื่อวิทยุ/โทรทัศน์
 () สิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ () จดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู

3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูต่อผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
1. ด้านการให้บริการทั่วไป (ข้อ 1.2- 1.5 หากไม่เคยใช้บริการ กรุณาตอบ 0)	5	4	3	2	1	0
1.1 การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูในภาพรวม						
1.2 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านการแพทย์						
1.3 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านอาชีพ (เช่น การอบรมอาชีพ เป็นต้น)						
1.4 คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูด้านจิตใจ (เช่น การให้คำปรึกษาของนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดูแลผู้ได้รับการฟื้นฟู เป็นต้น)						
1.5 คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูด้านสังคม (การส่งเสริมศักยภาพในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมต่างๆ เช่น การได้ไปทัศนศึกษา การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น)						
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู	5	4	3	2	1	
2.1 การอำนวยความสะดวกและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น)						
2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีการให้คำแนะนำ และสุภาพเรียบร้อย						
2.3 ความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เป็นต้น)						
2.5 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ (เช่น มีทางลาด บริเวณออกกำลังกาย สะอาด และมีห้องน้ำเหมาะกับผู้ที่เข้ารับการฟื้นฟู เป็นต้น)						
2.6 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ (เช่น อุปกรณ์/เครื่องมือในการฟื้นฟู/เครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น)						
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)						

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
3. ด้านคุณภาพของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
3.1 มีความชัดเจนของข้อมูลการสื่อสาร (เช่น การชี้แจง/แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ เป็นต้น)					
3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการต่างๆ มีความเหมาะสม					
3.4 มีความโปร่งใสเป็นธรรมในการให้บริการ (เช่น ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะญาติ/คนรู้จัก เป็นต้น)					
3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

3.2 ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ระดับปัญหาและความไม่พึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด 3 อันดับแรก

โปรดเรียงลำดับโดยใส่ 1 หากมีปัญหาและไม่พึงพอใจมากที่สุด ใส่ 2 และ 3 มีปัญหาและไม่พึงพอใจในลำดับรองลงมาที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

อันดับ (1, 2, 3 เท่านั้น)	ปัญหา/ไม่พึงพอใจ	ระบุประเด็นปัญหาที่พบและต้องการให้ ปรับปรุงเร่งด่วน
	1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟู	
	2. กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู	
	3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟู	
	4. คุณภาพของการให้บริการภาพรวมของศูนย์ฟื้นฟู	
	5. คุณภาพของการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์	
	6. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านอาชีพ	
	7. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านจิตใจ	
	8. คุณภาพการให้บริการฟื้นฟูสมรรถนะด้านสังคม	
	9. สวัสดิการอื่นๆ (เช่น รถรับส่ง อาหาร เป็นต้น) โปรดระบุ.....	

3.3 การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ได้รับการฟื้นฟูจากศูนย์ฟื้นฟูของ สปส.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตก่อนและหลังการเข้ารับการฟื้นฟูที่ศูนย์ฟื้นฟู

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต	ก่อนเข้ารับการฟื้นฟู					หลังการเข้ารับการฟื้นฟู				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. สุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง										
2. สุขภาพใจ มีความสุข ดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ										
3. การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม (เช่น การร่วมงานที่สำคัญของครอบครัวได้เป็นปกติ เป็นต้น)										
4. การประกอบอาชีพ/การหารายได้ สามารถทำได้เป็นปกติ										
5. มีความสามารถในการต่อยอดและสร้างความมั่นคงในอาชีพ/การหารายได้										
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)										

ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการศูนย์ฟื้นฟู

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงถึงระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อศูนย์ฟื้นฟูของผู้มารับบริการ

ระดับความผูกพันและความเชื่อมั่น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความผูกพัน				
1. ประเด็นด้านความผูกพันของผู้รับบริการต่อ ศูนย์ฟื้นฟู	5	4	3	2	1
1.1 หลังจากท่านใช้บริการของศูนย์ฯเสร็จสิ้นแล้ว ท่านยังคงเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์อย่างต่อเนื่อง					
1.2 ท่านยังคงมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์แม้ว่าจะจบกระบวนการฟื้นฟูจากศูนย์แล้ว					
1.3 ท่านจะบอกต่อกับผู้อื่นเกี่ยวกับคุณภาพของการได้เข้ารับการฟื้นฟูจากศูนย์					
1.4 ท่านคิดว่าท่านจะมีส่วนร่วมในการช่วยเผยแพร่การให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูรวมถึงกิจกรรมที่ศูนย์ฟื้นฟูจัดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง					
1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
2. ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อศูนย์ฟื้นฟู	5	4	3	2	1
2.1 ท่านยอมรับและเชื่อว่าท่านได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากศูนย์ฟื้นฟูและไม่นำมาพิจารณาการอื่นมาทดแทนได้เท่ากับบริการที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2.2 ท่านเชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟูดูแลสมาชิกได้เป็นอย่างดี					
2.3 ท่านเชื่อมั่นว่าศูนย์ฟื้นฟู สามารถแก้ปัญหาให้กับสมาชิกได้อย่างยุติธรรม โปร่งใส (เช่น ให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และรักษาสปิริตของสมาชิกทุกกลุ่มตามหลักการฟื้นฟูที่เหมาะสมและถูกต้อง)					
2.4 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของ สปส. ที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

5.1 โปรดระบุประเด็นสำคัญ/บริการที่ท่านต้องการให้ศูนย์ฟื้นฟูพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

5.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการอย่างไร

.....

.....

5.3 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

****ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ****