

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โทร ๐๗๓ – ๒๘๑๐๑๒
ที่ ยล ๕๘๒๐๑/๒๐๕ **วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

ตามที่งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงใจที่มีต่อการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยความพิการ จำนวน ๓๓ คน ที่มารับบริกาปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง นั้น

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

บัดนี้ งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับลงทะเบียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

๓. <u>ข้อเสนอแนะและข้อพิจารณา</u>

เพื่อให้การปฏิบัติงานในการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เห็นควรนำการประเมินในครั้งนี้ไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวสุไหลาห์ เจ๊ะแวกูนิง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....
(นายมูฮัมหมัด เสดสุวรรณ์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นางสาวอัลลดา เจ๊ะเตะ)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายมะยูโซ๊ะ อาลีมามะ)
นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียน รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



ตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา 95130
E-mail : office@khueanbanglang.go.th โทรศัพท์/โทรสาร 0-7328-1012

Copyright © 2008 - 2020 WWW.KHUEANBANGLANG.GO.TH All Rights Reserved

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

<u>ส่วนที่ 1</u> ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อที่ 1 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	12	36.36
หญิง	21	63.64
รวม	33	100

จากข้อที่ 1 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้าการประเมิน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 เพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76

ข้อที่ 2 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
59	2	6.06
60	6	18.18
61	4	12.12
62	3	9.09
63	3	9.09
64	3	9.09
65	2	6.06
66	3	9.09
67	2	6.06
68	1	3.03
69	2	6.06
70	2	6.06
รวม	33	100

ข้อที่ 3 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้จบการศึกษา	15	45.46
ประถมศึกษา	11	33.33
มัธยมศึกษา	7	21.21
ปวช./ปวส.	-	-
ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	33	100

จากข้อที่ 3 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้าการประเมิน ประกอบด้วย ผู้ไม่ได้จบการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46 ระดับประถมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21

ข้อที่ 4 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	3.03
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	9.09
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	-	
รับจ้าง/แรงงาน	5	15.15
เกษตรกร	24	72.73
เกษียณอายุ/ว่างงาน	-	
นักเรียน/นักศึกษา	-	
อื่น ๆ	-	
รวม	33	100

จากข้อที่ 4 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้าการประเมิน ประกอบด้วยอาชีพรับราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 อาชีพรับจ้าง/แรงงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 และ อาชีพเกษตร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73

ข้อที่ 5 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีรายได้	11	33.33
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	66.67
3,500- 15,000 บาท	-	-
15,001-30,000 บาท	-	-
30,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	33	100

จากข้อที่ 5 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการประเมิน ประกอบด้วยผู้ไม่มีรายได้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ข้อที่ 6 ข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มของผู้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกตามหมู่บ้านที่พักอาศัย

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
บ้านสนามบิน	7	21.21
บ้านสันติ	10	30.30
บ้านสายสุราษฎ์	1	3.03
บ้านฉลองชัย	4	12.12
บ้านภักดี	6	18.18
บ้านดาแลแป	5	15.16
รวม	33	100

จากข้อที่ 5 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการประเมิน ประกอบด้วยประชากรบ้านสนามบิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 ประชากรบ้านสันติ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ประชากรบ้านสายสุราษฎ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ประชากรบ้านฉลองชัย จำนวน 4 คน เป็นร้อยละ 12.12 ประชากรบ้านภักดี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และประชากรบ้านดาแลแป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.16

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ข้อที่ 1 ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ จากสื่อบุคคล โดยทุกคนได้รับสื่อ โดยจำแนกได้ดังนี้

สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เจ้าหน้าที่ของเทศบาล	20	60.61
เพื่อน	5	15.15
ครอบครัว/ญาติ	2	6.06
ประธานชุมชน /กรรมการชุมชน	6	18.18
อื่น ๆ	-	-
รวม	33	100

จากข้อที่ 1 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการประเมิน ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการรับลงทะเบียน จากสื่อคนดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61 เพื่อน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ครอบครัว/ญาติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 และประธานชุมชน/กรรมการชุมชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ข้อที่ 2 ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยจำแนกได้ดังนี้

สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เว็บไซต์เทศบาล	5	15.15
แผ่นพับ/แผ่นประชาสัมพันธ์เทศบาล	-	-
ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	22	66.67
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	-	-
โทรสอบถาม	6	18.18
อื่น ๆ	-	-
รวม	33	100

จากข้อที่ 2 จำนวนสุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการประเมิน ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการรับลงทะเบียนจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจดังนี้ เว็บไซต์เทศบาล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และโทรสอบถาม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ	รู้ จำนวน	ร้อยละ (%)	ไม่รู้ จำนวน	ร้อยละ (%)
1	ท่านรับรู้ว่า ทางเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง	33	100		
2	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถรับบริการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่วงหน้าก่อน อายุ 60 ปีบริบูรณ์ได้ (อายุ59 ปีบริบูรณ์ ก่อนวันที่ 2 กันยายน)	25	75.76	8	24.24
3	ท่านรับรู้ว่า ผู้มีสิทธิ์ลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ต้องมีสัญชาติ ไทยเท่านั้น	33	100		
4	ท่านรับรู้ว่า ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่อยู่ในอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐ ไม่สามารถลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการได้	30	90.91	3	9.09
5	ท่านรับรู้ว่า ท่านจะต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางตามทะเบียน บ้าน จึงจะสามารถลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้	33	100		
6	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการแทนได้	20	60.61	13	39.39
7	ท่านรับรู้ว่า เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางเปิดรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ 2 ครั้ง/ปี (ตุลาคม - พฤศจิกายน และมกราคม - กันยายน)	8	24.24	25	75.76
8	ท่านรับรู้ว่า ท่านต้องเตรียมเอกสารสำหรับการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ หรือ เบี้ยคนพิการ ดังนี้ • บัตรประจำตัวประชาชน /บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายฯ • ทะเบียนบ้าน • สมุดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์	33	100		
9	ท่านรับรู้ว่า เงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ กรมบัญชีกลางจะจ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีธนาคารภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	33	100		
10	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถสละสิทธิ์การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการได้			33	100

ผลสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 33 คน

1	คำถาม	คะแนน (%)	($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น	(SD)
1	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน	85.45	4.27	มาก	0.66
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	78.18	3.91	มาก	0.83
3	ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม	76.97	3.85	มาก	0.50
4	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ	74.55	3.73	มาก	0.75
5	แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดมีความชัดเจน และไม่ยุ่งยาก	77.50	3.88	มาก	0.70
6	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	77.58	3.88	มาก	0.69
7	ช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว	76.36	3.82	มาก	0.76
8	ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ	80.61	4.03	มาก	0.80
9	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม	75.76	3.79	มาก	0.98
10	ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน	75.76	3.79	มาก	0.95
11	ช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างครบถ้วน	80.61	4.03	มาก	0.83
12	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย	80.00	4.00	มาก	0.95
13	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	80.61	4.03	มาก	0.80
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วกระตือรือร้น และเอาใจใส่	78.18	3.91	มาก	1.00
15	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ	84.24	4.21	มาก	0.69
16	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	82.42	4.12	มาก	0.73
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	85.45	4.27	มาก	0.66

18	สถานที่ให้บริการมีค งามสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	73.33	3.67	มาก	1.01
19	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย	84.24	4.21	มาก	0.69
20	มีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	81.61	4.03	มาก	0.67
21	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอก จุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน	75.76	3.79	มาก	0.95
22	มีการจัดเอกสารและตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่ออำ นวยความ สะดวกอย่างเพียงพอ	76.97	3.85	มาก	0.99
	รวม	**79.69**	**3.98**	มาก	**0.78**

จากตาราง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ระดับ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

****

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือ เบี้ยคนพิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการรับลงทะเบียนรับเงินยังชีพผู้สูงอายุหรือ เบี้ยคนพิการต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทาง ทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการการรับลงทะเบียนรับเงินยังชีพ ผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ

2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ แบบสอบถาม จึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้จบการศึกษา ☐ 2. ประถมศึกษา

☐ 3. มัธยมศึกษา ☐ 4. ปวช./ปวส.

☐ 5. ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ).....

4) อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3. พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน ☐4. รับจ้าง/ แรงงาน

☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. เกษียณอายุ/ ว่างงาน

☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐. อื่นๆ (ระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 3. 5,000 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 30,000 บาท

☐ 5. 30,001 บาทขึ้นไป

6) หมู่บ้านที่ท่านพักอาศัย

☐ 1. หมู่บ้านสนามบิน ☐ 2. หมู่บ้านสันติ

☐ 3. หมู่บ้านสายสุราษฎ์ ☐ 4. หมู่บ้านฉลองชัย

☐ 5. หมู่บ้านภักดี ☐ 6. หมู่บ้านดาแลแป

7) ท่านได้รับเบี้ยยังชีพ

☐ ผู้สูงอายุ ☐ ผู้พิการ ☐ ได้รับทั้ง 2 ประเภท

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

2) ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สื่อบุคคล

☐ ไม่ได้รับ

☐ได้รับ

จาก ☐ 1.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ☐ 1.2 เพื่อน

☐1.3 ครอบครัว/ ญาติ ☐1.4 ประธานชุมชน/ กรรมการชุมชน

☐1.5 อื่นๆ (ระบุ).....

2. สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

☐ ไม่ได้รับ

☐ ได้รับ จาก

☐ 2.1 เว็บไซต์เทศบาล ☐ 2.2 แผ่นพับ/แผ่นประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

☐ 2.3 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์แอลอีดี (LED) ☐ 2.4 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

☐ 2.5 โทรมาสอบถาม / สายด่วนเทศบาล 1132 ☐ 2.6 อื่นๆ (ระบุ) .....

2) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ	รู้	ไม่รู้
1	ท่านรับรู้ว่า ทางเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง		
2	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถรับบริการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่วงหน้าก่อนอายุ 60 ปีบริบูรณ์ได้ (อายุ59 ปีบริบูรณ์ ก่อนวันที่ 2 กันยายน)		
3	ท่านรับรู้ว่า ผู้มีสิทธิ์ลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ ต้องมีสัญชาติ ไทยเท่านั้น		
4	ท่านรับรู้ว่า ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่อยู่ในอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐ ไม่สามารถลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการได้		
5	ท่านรับรู้ว่า ท่านจะต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางตามทะเบียนบ้าน จึงจะสามารถลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้		
6	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการลงทะเบียนรับเงิน เบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการแทนได้		
7	ท่านรับรู้ว่า เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางเปิดรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ 2 ครั้ง/ปี (ตุลาคม - พฤศจิกายน และมกราคม - กันยายน)		
8	ท่านรับรู้ว่า ท่านต้องเตรียมเอกสารสำหรับการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือ เบี้ยคนพิการ ดังนี้ ● บัตรประจำตัวประชาชน /บัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายฯ ● ทะเบียนบ้าน ● สมุดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์		
9	ท่านรับรู้ว่า เงินเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการ กรมบัญชีกลางจะจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีธนาคารภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน		
10	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถสละสิทธิ์การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุหรือเบี้ยคนพิการได้		

ส่วนที่4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือ เบี้ยคน พิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน					
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3	ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม					
4	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ					
5	แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดมีความชัดเจน และไม่ยุ่งยาก					
ช่องทางการให้บริการ						
6	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
7	ช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว					
8	ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ					
9	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
10	ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน					
11	ช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างครบถ้วน					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
12	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย					
13	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
15	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับ					
16	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม					
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					

ข้อที่	คำถาม	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
18	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
19	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
20	มีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
21	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอก จุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน					
22	มีการจัดเอกสารและตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่ออำนวยความ สะดวกอย่างเพียงพอ					

<u>ส่วนที่ 5</u> ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการการให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือเบี้ยคนพิการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

<u>ปัญหา/ข้อเสนอแนะ</u>

.....

....

.....

.....

.....

**********ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม**********