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**********