

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด

อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 60 – 69 ปี

2. 70 – 79 ปี

3. 80 – 89 ปี

4. 90 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา

2. จบประถม 6 หรือประถม 7

3. จบ ม.ต้น หรือเทียบเท่า

4. จบ ม.ปลาย หรือเทียบเท่า

5. ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาตรี

6. จบปริญญาตรี ขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. รับจ้างทั่วไป

3. ค้าขาย

4. ทำงานบ้าน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 1,000 – 2,00 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 2,001 – 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 3,000 – 4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4,000 บาทขึ้นไป | |

6. มีจำนวนผู้พักอาศัยที่อยู่รวมกันกี่คน

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 คน | <input type="checkbox"/> 2. 2 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 คน | <input type="checkbox"/> 4. 4 คน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 5 คนขึ้นไป | |

7. พักอาศัยอยู่กับใคร

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. สามี/ภรรยา | <input type="checkbox"/> 2. พี่น้อง |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูก | <input type="checkbox"/> 4. หลาน |
| <input type="checkbox"/> 5. พักอาศัยอยู่คนเดียว | |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับต่อคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพสูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างและตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ลักษณะทางกายภาพ					
1. สถานที่สะอาดเรียบร้อยอากาศถ่ายเทจัดวางเป็นระเบียบ					
2. มีระเบียบในการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
3. สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพร่มรื่น					
4. มีป้ายบ่งบอกจุดรับเบี้ยยังชีพชัดเจน					
5. มีการจัดน้ำดื่มและห้องน้ำไว้บริการ					
ความน่าเชื่อถือได้					
1. มั่นใจในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลอย่างถูกต้อง					
2. เชื่อถือในการบริการของเทศบาล					
3. สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพได้					
4. มีความน่าเชื่อถือได้ด้านเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
5. ไว้วางใจในการบริการของเทศบาล					

รายการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
การตอบสนอง					
1. ให้บริการตามคิวอย่างรวดเร็ว					
2. ใช้เวลาในการรับเบียร์ยังชีพไม่นาน					
3. สามารถแก้ปัญหาในการรับเบียร์ยังชีพได้ อย่างรวดเร็ว					
4. ได้รับเบียร์ยังชีพตามจำนวนครบถ้วน					
5. ไม่มีการยุ่งยากในการรับเบียร์ยังชีพ					
ความสามารถ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้มากเกี่ยวกับเบียร์ยังชีพ					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในการจ่ายเบียร์ ยังชีพได้					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านเบียร์ยัง ชีพได้ดี					
4. เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในการจ่าย เบียร์ยังชีพ					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					
ความมีอัธยาศัยไมตรี					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสดูแลใส่ใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความสุขพูดจาไพเราะ					
4. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดูแลเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ดูแลใกล้ชิดแบบคนในครอบครัว					

รายการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ความน่าเชื่อถือ					
1. สถานที่มีความสะอาดสบายในการให้บริการ					
2. มีความโปร่งใสในการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
3. มีเอกสารสัญญาในการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
4. บริการประทับใจ					
5. ประทับใจตราแทนการเซ็นรับเบี้ยยังชีพ					
ความมั่นคงปลอดภัย					
1. เชื่อมั่นในเอกสารการรับเงิน					
2. เชื่อใจในขบวนการจ่ายเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่					
3. แนะนำวิธีเก็บเงินให้แน่นอนหนา					
4. สถานที่จ่ายเบี้ยปลอดภัยสูง					
5. มีการกำกับดูแลการรับเบี้ยยังชีพโดยเจ้าหน้าที่					
การเข้าถึงบริการ					
1. การเดินทางสะดวก					
2. การบริการไม่ยุ่งยาก					
3. บริการตรงเวลา					
4. ไม่เลือกบริการเฉพาะบุคคล					
5. สามารถติดต่อข้อสงสัยได้ตลอดเวลา					

รายการ	ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
การติดต่อสื่อสาร					
1. ให้ข้อมูลจ่ายเบี้ยยังชีพชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้สูงอายุ					
3. เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง					
4. มีจดหมายการจ่ายเบี้ยชัดเจน					
5. เอกสารการจ่ายเบี้ยเชื่อถือได้					
การเข้าใจ					
1. เจ้าหน้าที่อธิบายการจ่ายเบี้ยชัดเจนให้ผู้สูงอายุได้รู้ข้อมูล					
2. บอกข่าวสารการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุให้รับรู้					
3. อธิบายวิธีการรับเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีคำแนะนำวิธีแก้ปัญหาในการจ่ายเบี้ย					
5. กำหนดระยะเวลาการรับเบี้ยอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 การเสนอแนะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม