

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ร้อยละความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยความพิการ
ระดับความพึงพอใจ/ระดับความเข้าใจ

ชื่อ	ความพึงพอใจ					เฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๕. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคัยดี)	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๐	๐	๐	๐	๐	๕	๑๐๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๗๕	๙๙.๕
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ							๙๙.๕๓๓