

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลรัชฎา

๑. หัวข้อประเมิน : สำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม ภายใต้ภารกิจหลักในการให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์)
๒. โครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
๓. งานด้านสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบปัญหาทางสังคม
๔. งานอื่น ๆ

๒. ระยะเวลา : ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. วัตถุประสงค์ :

- ๓.๑ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม
- ๓.๒ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ๓.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของกองสวัสดิการสังคม

๔. ผู้ประเมิน :

ผู้มารับบริการด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ กองสวัสดิการสังคม

๕. สถานที่ :

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลรัชฎา

๖. การประเมินผลและค่าเป้าหมาย :

ใช้แบบประเมิน (แบบสอบถาม) วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๕๐๐ คน (กลุ่มตัวอย่าง) โดยดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งแบบประเมินจะแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ จำนวน ๕ ด้าน และส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งในแบบประเมินได้แบ่งระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยตั้งค่าเป้าหมายความพึงพอใจไว้ในระดับ “มาก”

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ มีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ พึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ พึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับ พึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ พึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (ร้อยละคะแนนเฉลี่ย)

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ - ๒๐ %	พึงพอใจน้อยที่สุด
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๒๑ - ๔๐ %	พึงพอใจน้อย
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๔๑ - ๖๐ %	พึงพอใจปานกลาง
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๖๑ - ๘๐ %	พึงพอใจมาก
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๘๑ - ๑๐๐ %	พึงพอใจมากที่สุด

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (คะแนนเฉลี่ย)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่า	๑.๕๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระหว่าง	๑.๕๑ - ๒.๕๐	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระหว่าง	๒.๕๑ - ๓.๕๐	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระหว่าง	๓.๕๑ - ๔.๕๐	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่า	๔.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด

๗. ผลการประเมิน :

กองสวัสดิการสังคม ใช้แบบประเมินในการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการด้านงาน  
สวัสดิการต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐๐ คน ซึ่งได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพ

๑. เพศ

เพศชาย	จำนวน ๒๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐
เพศหญิง	จำนวน ๒๗๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐
๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๑๐๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๘๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐
๖๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๘๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐

๓. อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๒๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๖๐
รับจ้าง	จำนวน	๒๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๘๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๔๐
อื่น ๆ (ระบุ).....	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๐

๔. เรื่องที่ขอรับบริการ

งานด้านเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)	จำนวน	๓๐๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๔๐
โครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๑๖๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๘๐
งานด้านสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบปัญหาทางสังคม	จำนวน	๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๘๐
งานอื่น ๆ (ระบุ).....	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	-

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	
		(๕) มากที่สุด	(๔) มาก	(๓) ปานกลาง	(๒) น้อย	(๑) น้อยที่สุด			
<b>ด้านที่ ๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ</b>									
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รวดเร็ว และทันท่วงที	๖๕.๔๐	๓๔.๖๐	-	-	-	๙๓.๐๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๒	กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ	๗๑.๖๐	๒๘.๔๐	-	-	-	๙๔.๔๐	๔.๗๒	มากที่สุด
รวม							๙๓.๗๐	๔.๖๙	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
๑	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	๗๕.๐๐	๑๙.๖๐	๕.๔๐	-	-	๙๔.๐๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๒	มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘๑.๔๐	๑๘.๖๐	-	-	-	๙๖.๒๐	๔.๘๑	มากที่สุด
รวม							๙๕.๑๐	๔.๗๖	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๓ บุคลากร</b>									
๑	ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสุภาพ	๖๔.๖๐	๓๑.๖๐	๓.๘๐	-	-	๙๒.๒๐	๔.๖๑	มากที่สุด
๒	มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมให้บริการ	๗๑.๐๐	๒๙.๐๐	-	-	-	๙๔.๒๐	๔.๗๑	มากที่สุด

	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	
		(๕) มากที่สุด	(๔) มาก	(๓) ปานกลาง	(๒) น้อย	(๑) น้อยที่สุด			
๓	มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานงานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น	๘๒.๐๐	๑๘.๐๐	-	-	-	๙๖.๔๐	๔.๘๒	มากที่สุด
๔	ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๗๗.๔๐	๑๘.๒๐	๔.๔๐	-	-	๙๔.๖๐	๔.๗๓	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๙๔.๓๕</b>	<b>๔.๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ ๔ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ	๖๕.๔๐	๓๔.๖๐	-	-	-	๙๓.๐๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๒	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๑.๖๐	๒๘.๔๐	-	-	-	๙๔.๔๐	๔.๗๒	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๕.๘๐	๑๙.๖๐	๔.๖๐	-	-	๙๔.๒๐	๔.๗๑	มากที่สุด
๔	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทาง โทรศัพท์ และบริการช่องทางออนไลน์ รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูล เช่น การตอบคำถาม การชี้แจง การให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและทันที่	๖๘.๐๐	๒๘.๒๐	๓.๘๐	-	-	๙๒.๘๐	๔.๖๔	มากที่สุด
๕	มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการรับแจ้งปัญหา	๗๕.๒๐	๑๗.๒๐	๗.๖๐	-	-	๙๓.๖๐	๔.๖๘	มากที่สุด
๖	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน	๗๑.๐๐	๒๙.๐๐	-	-	-	๙๔.๒๐	๔.๗๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๙๓.๗๐</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านที่ ๕ คุณภาพการให้บริการ</b>									
๑	ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ	๖๙.๘๐	๓๐.๒๐	-	-	-	๙๔.๐๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๒	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๗๑.๐๐	๒๙.๐๐	-	-	-	๙๔.๒๐	๔.๗๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๙๔.๑๐</b>	<b>๔.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปผลรวมทั้ง ๕ ด้าน</b>							<b>๙๔.๑๙</b>	<b>๔.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

## สรุปผลการประเมิน

### ๑. สถานภาพของผู้รับบริการ (ผู้ตอบแบบประเมิน) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐๐ คน

- ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐

### ๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ขอรับบริการในเรื่องงานด้านเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๐ รองลงมาคือเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ และงานด้าน สงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบปัญหาทางสังคม คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ ตามลำดับ

### ๓. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มารับบริการด้านงานสวัสดิการต่าง ๆ ของกองสวัสดิการสังคม ที่มีความพึงพอใจการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๑๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รวมจำนวน ๕ ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๑๐ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๐ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐

### ๔. ปัญหาอุปสรรค :

ไม่มี

### ๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก แต่ห้องทำงานอาจดูคับแคบไป ควรปรับปรุงหรือ ขยายห้องทำงานให้กว้างขึ้นเพื่อจะได้รองรับผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

		เพศ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	225	45.0	45.0	45.0
	หญิง	275	55.0	55.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

		อายุ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	17	3.4	3.4	3.4
	20 - 30 ปี	101	20.2	20.2	23.6
	31 - 40 ปี	89	17.8	17.8	41.4
	41 - 50 ปี	43	8.6	8.6	50.0
	51 - 60 ปี	169	33.8	33.8	83.8
	61 ปีขึ้นไป	81	16.2	16.2	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

		อาชีพ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	253	50.6	50.6	50.6
	รับจ้าง	204	40.8	40.8	91.4
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	7.4	7.4	98.8
	อื่นๆ	6	1.2	1.2	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

		เรื่องที่ขอรับบริการ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	งานด้านเบี้ยยังชีพ	302	60.4	60.4	60.4
	โครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	164	32.8	32.8	93.2
	งานด้านสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบปัญหาทางสังคม	34	6.8	6.8	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	173	34.6	34.6	34.6
	มากที่สุด	327	65.4	65.4	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	142	28.4	28.4	28.4
	มากที่สุด	358	71.6	71.6	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	27	5.4	5.4	5.4
	มาก	98	19.6	19.6	25.0
	มากที่สุด	375	75.0	75.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	93	18.6	18.6	18.6
	มากที่สุด	407	81.4	81.4	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	19	3.8	3.8	3.8
	มาก	158	31.6	31.6	35.4
	มากที่สุด	323	64.6	64.6	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	145	29.0	29.0	29.0
	มากที่สุด	355	71.0	71.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	90	18.0	18.0	18.0
	มากที่สุด	410	82.0	82.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	22	4.4	4.4	4.4
	มาก	91	18.2	18.2	22.6
	มากที่สุด	387	77.4	77.4	100.0
	Total	500	100.0	100.0	



ด้าน 4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	173	34.6	34.6	34.6
	มากที่สุด	327	65.4	65.4	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	142	28.4	28.4	28.4
	มากที่สุด	358	71.6	71.6	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	4.6	4.6	4.6
	มาก	98	19.6	19.6	24.2
	มากที่สุด	379	75.8	75.8	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	19	3.8	3.8	3.8
	มาก	141	28.2	28.2	32.0
	มากที่สุด	340	68.0	68.0	100.0
	Total	500	100.0	100.0	

ด้าน 4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	38	7.6	7.6	7.6
	มาก	86	17.2	17.2	24.8
	มากที่สุด	376	75.2	75.2	100.0
Total		500	100.0	100.0	

ด้าน 4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	145	29.0	29.0	29.0
	มากที่สุด	355	71.0	71.0	100.0
Total		500	100.0	100.0	

ด้าน 5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	151	30.2	30.2	30.2
	มากที่สุด	349	69.8	69.8	100.0
Total		500	100.0	100.0	

ด้าน 5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	145	29.0	29.0	29.0
	มากที่สุด	355	71.0	71.0	100.0
Total		500	100.0	100.0	

## แบบประเมิน

### ความพึงพอใจด้านการจัดบริการงานสวัสดิการต่าง ๆ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลรัชฎา

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพ

๑. เพศ :       ชาย                                       หญิง
๒. อายุ :       ต่ำกว่า ๒๐ ปี                                       ๒๐ - ๓๐ ปี                                       ๓๑ - ๔๐ ปี  
                   ๔๑ - ๕๐ ปี                                       ๕๑ - ๖๐ ปี                                       ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. อาชีพ :       เกษตรกร                                       ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                                       รับจ้าง  
                   รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ                                       อื่น ๆ (ระบุ).....
๔. เรื่องที่ขอรับบริการ       งานด้านเบี้ยยังชีพ ( ) ผู้สูงอายุ ( ) คนพิการ ( ) ผู้ป่วยเอดส์  
     โครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด  
     งานด้านสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบปัญหาทางสังคม  
     งานอื่น ๆ (ระบุ).....

#### ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ ๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ</b>						
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รวดเร็ว และทันท่วงที					
๒	กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ					
<b>ด้านที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๒	มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
<b>ด้านที่ ๓ บุคลากร</b>						
๑	ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒	มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการ					

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓	มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานงานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น					
๔	ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
<b>ด้านที่ ๔ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ					
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ และบริการช่องทางออนไลน์ รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูล เช่น การตอบคำถาม การชี้แจง การให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
๕	มีการรับเรื่องร้องเรียนหรือการรับแจ้งปัญหา					
๖	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน					
<b>ด้านที่ ๕ คุณภาพการให้บริการ</b>						
๑	ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ					
๒	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณ**

ข้อมูลที่ได้รับทางเทศบาลตำบลรัชฎาจะนำไปปรับปรุงและแก้ไขในคราวต่อไป  
กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลรัชฎา