



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

๑-16

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงาน การให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้ หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 สามารถสรุปได้ตาม ภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.58) คิดเป็น ร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40

2.2 งานด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00

2.5 งานด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
3. มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับ

ก่อน - หลัง

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

3. ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้

บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อมภา อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 สามารถสรุปได้ตาม
ภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน

2.2 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับ

บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

2.3 งานด้านรายได้และภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน

2.5 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ