

ผลการประเมินความพึงพอใจของภาพรวมงานบริการทั้ง 5 งานบริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

งานบริการ	งานบริการรายได้หรือภาษี			งานบริการด้านสาธารณสุข			งานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุข			งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน			งานบริการด้านอื่นๆ (เช่น การให้บริการยืมโต๊ะเก้าอี้ พัฒมเต็นท์ แก้ว พัดลม และการให้เช่า)			ภาพรวมเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		
	-x	SD	ร้อยละ	-x	SD	ร้อยละ	-x	SD	ร้อยละ	-x	SD	ร้อยละ	-x	SD	ร้อยละ	x	SE	ร้อยละความพึงพอใจ
ชาย	79		ร้อยละ	82	250	ร้อยละ	117	200	ร้อยละ	92	200	ร้อยละ	86	150	ร้อยละ	456	1000	ร้อยละความพึงพอใจ
หญิง	121	200		168			83			108			64			544		
A ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ																		
1. มีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	4.95	0.357	99.00	4.79	0.546	95.80	4.85	0.502	97.00	4.95	0.586	99.00	4.76	0.659	95.20	4.86	0.530	97.20
2. มีกระบวนการแล้วเสร็จไวชัดเจน	4.92	0.365	98.40	4.77	0.503	95.40	4.71	0.442	94.20	4.80	0.455	96.00	4.85	0.594	97.00	4.81	0.472	96.20
3. มีการประชาสัมพันธ์/โครงการ/เครื่องมือในการให้บริการ	4.89	0.316	97.80	4.73	0.506	94.60	4.96	0.543	99.20	4.81	0.584	96.20	4.86	0.613	97.20	4.85	0.512	97.00
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.54	0.479	90.80	4.77	0.581	95.40	4.90	0.419	98.00	4.80	0.623	96.00	4.71	0.621	94.20	4.74	0.545	94.80
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.51	0.551	90.20	4.75	0.555	95.00	4.93	0.401	98.60	4.85	0.590	97.00	4.47	0.615	89.40	4.70	0.542	94.00
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.76	0.414	95.20	4.76	0.538	95.20	4.87	0.461	97.40	4.84	0.568	96.80	4.73	0.620	94.60	4.79	0.520	95.80
B ด้านช่องทางการให้บริการ																		
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.55	0.589	91.00	4.74	0.551	94.80	4.91	0.438	98.20	4.78	0.587	95.60	4.57	0.702	91.40	4.71	0.573	94.20
7. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.69	0.768	93.80	4.73	0.587	94.60	4.95	0.420	99.00	4.79	0.589	95.80	4.64	0.678	92.80	4.76	0.608	95.20
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.68	0.653	93.60	4.72	0.574	94.40	4.94	0.430	98.80	4.83	0.562	96.60	4.67	0.778	93.40	4.77	0.599	95.40
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.64	0.670	92.80	4.73	0.571	94.60	4.93	0.429	98.60	4.80	0.579	96.00	4.63	0.719	92.60	4.75	0.594	95.00
C เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																		
9. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีสุภาพเป็นกันเอง	4.79	0.568	95.80	4.92	0.575	98.40	4.97	0.420	99.40	4.82	0.596	96.40	4.68	0.941	93.60	4.84	0.620	96.80
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.85	0.693	97.00	4.94	0.539	98.80	4.90	0.417	98.00	4.91	0.553	98.20	4.82	0.685	96.40	4.88	0.577	97.60
11. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.76	0.683	95.20	4.89	0.578	97.80	4.93	0.461	98.60	4.84	0.565	96.80	4.84	0.695	96.80	4.85	0.596	97.00
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.689	96.60	4.87	0.553	97.40	4.92	0.503	98.40	4.80	0.665	96.00	4.73	0.754	94.60	4.83	0.633	96.60
13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.86	0.462	97.20	4.86	0.608	97.20	4.96	0.478	99.20	4.77	0.695	95.40	4.56	0.909	91.20	4.80	0.630	96.00
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.82	0.619	96.40	4.90	0.571	98.00	4.94	0.456	98.80	4.83	0.615	96.60	4.73	0.797	94.60	4.84	0.611	96.80
D ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก																		

