

ปีงบประมาณ ๒๕๕๗

P.01

๖๓๖๐๗๖

๕๐๒ (๔)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดหนองคาย	1443
เลขที่	18 ส.ย. 2558
วันที่	15.06
ที่	...

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ก.พ.ร. โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 6 งานบริการ คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการแพทย์ และงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม การสำรวจครั้งนี้ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการของจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

สรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 6 งานบริการ คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.0444 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละ 80.89 จำแนกในแต่ละงานบริการได้ดังนี้

1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 76.86 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 87.73 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ
3. งานบริการผู้ป่วยนอก คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 78.87 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 77.36 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
5. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการแพทย์ คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 85.96 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ
6. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม คะแนนจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 78.57 ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคายร้อยละ 80.89 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.1780 คะแนน

จังหวัดหนองคาย

มยบง น.

2/10/58 + 10/10/58

พรบ ☒ คำนวณการ ☒ เรียบ

เรียบเรียง

๗ มิ/กพ ๑๙ มิ/กพ ๕๘

(นางสาวกาญจนา หับข้อศรี)

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพ
การให้บริการของจังหวัดหนองคาย จำแนกตามงานบริการและความพึงพอใจ
ด้านต่างๆ

งานบริการ	ความพึงพอใจด้านต่างๆ					รวมทุกด้าน	
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของ การให้บริการ	การให้บริการ โดยรวม	คะแนนจาก การสำรวจ	ร้อยละของ คะแนน จากการ สำรวจ
1. งานบัตรประจำตัว ประชาชนและทะเบียน ราษฎร	3.7140	3.8667	3.9033	3.7900	3.9400	3.8428	76.86
2. งานจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม	4.1240	4.1989	4.1586	4.5400	4.9100	4.3863	87.73
งานบริการผู้ป่วยนอก	3.9180	3.9817	3.8767	4.0400	3.9000	3.9433	78.87
4. งานบริการจัดหางานของ สำนักงานจัดหางาน จังหวัด	3.8080	3.9464	3.7750	3.9100	3.9000	3.8679	77.36
5. งานการถ่ายทอดความรู้ และการให้บริการทาง การเกษตร	3.9580	4.1117	3.9500	4.5600	4.9100	4.2979	85.96
6. งานขอรับประโยชน์ ทดแทนจากกองทุน ประกันสังคม	3.8500	3.9450	3.8717	4.0450	3.9300	3.9283	78.57
คะแนนเฉลี่ย ของทั้ง 6 งานบริการ	3.8953	4.0084	3.9226	4.1475	4.2483	4.0444	80.89