

สำนักงานจัดการงานจังหวัดหนองคาย	
เลขที่	135
วันที่	17 มี.ค. 2557
เวลา	13.12 น. ผู้รับ... ล. กัญญา



ด่วนที่สุด

ที่ นค ๐๐๑๗.๒/๐๐๘๗๐

๒.๔

ศาลากลางจังหวัดหนองคาย
ถนนมิตรภาพ นค ๕๓๐๐๐

๑๗ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เบื้องต้น) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน จัดหางานจังหวัดหนองคาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ร่างรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จังหวัดหนองคาย

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เบื้องต้น) ของ
จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และขอความ
อนุเคราะห์ให้จังหวัดตรวจสอบผลการสำรวจดังกล่าว และแจ้งยืนยันผลกลับไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่
๓๑ มกราคม ๒๕๕๗ เพื่อนำไปประมวลผลและจัดทำคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ในการนี้ จังหวัดจึงขอให้ส่วนราชการ/อำเภอ ตรวจสอบผลการสำรวจความพึงพอใจในส่วน
ที่เกี่ยวข้องและแจ้งยืนยันผลกลับมายังจังหวัดภายในวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๗ หากพ้นกำหนดจังหวัดจะถือว่า
เห็นชอบผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว และได้แจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร.ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนวัฒน์ พลอยโสภณ)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

มอบงาน... ม.ร.ค.

☐ ทราบ ☒ ดำเนินการ ☐ เขียน

☐ ถือปฏิบัติ ☐ รวมเรื่อง

๑ นายธนวัฒน์ พลอยโสภณ (ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย)

๒ นายประจักษ์ วัฒนศิริ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย)

๓ นายประจักษ์ วัฒนศิริ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย)

๔ นายประจักษ์ วัฒนศิริ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย)

นางสาวกาญจนา หันชัยศรี

จัดหางานจังหวัดหนองคาย

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

โทร. ๐-๔๒๔๒-๐๓๒๓

e-mail: nongkhai@moi.go.th

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 5 งานบริการ คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของจังหวัดหนองคาย ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม - 20 กันยายน พ.ศ. 2556 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.1762 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.52 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.13 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.94 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด
3. งานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.67 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.25 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.62 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ร้อยละ 83.52 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.7040 คะแนน

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ปรากฏว่า ผู้รับบริการ ตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 83.52 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 4.7040 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 ภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย ในภาพรวมคะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.1762 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.52 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ที่ร้อยละของคะแนน 87.62 รองลงมา ได้แก่ งานบริการผู้ป่วยนอก ที่ร้อยละของคะแนน 83.67 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ที่ร้อยละของคะแนน 82.25 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่ร้อยละของคะแนน 82.13 และงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ที่ร้อยละของคะแนน 81.94 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ประเด็นคุณภาพของการให้บริการมีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดหนองคาย จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ ของการ ให้บริการ	คะแนน จากการ สำรวจ	ร้อยละของ คะแนน จากการ สำรวจ
1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนราษฎร	4.1312	4.1213	4.0160	4.1573	4.1065	82.13
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	3.9952	4.1173	4.0813	4.1947	4.0971	81.94
3. งานบริการผู้ป่วยนอก	4.0656	4.2333	4.2067	4.2293	4.1837	83.67
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงาน จัดหางานจังหวัด	4.1104	4.1187	4.1200	4.1013	4.1126	82.25
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการ ทางการเกษตร	4.3360	4.4200	4.2848	4.4827	4.3809	87.62
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 5 งานบริการ	4.1277	4.2021	4.1418	4.2331	4.1762	83.52