

แบบรายงานการประเมินตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (Self Assessment Report : SAR) จังหวัดหนองคาย		☐ รอบ ๖ เดือน ☐ รอบ ๙ เดือน ☒ รอบ ๑๒ เดือน
ชื่อตัวชี้วัด : ตัวชี้วัดที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ชื่อ - นามสกุล นายวิสูตร จ้อนเมือง ตำแหน่ง จัดหางานจังหวัดหนองคาย โทรศัพท์ ๐-๔๒๔๑-๒๑๐๐	ผู้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด : ชื่อ - นามสกุล นายวิคิด ศรีกะพา ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ โทรศัพท์ ๐๘-๗๘๕๔-๔๗๑๕ ผู้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด : ชื่อ - นามสกุล นางสาวศศิธร ชำนิยนต์ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ โทรศัพท์ ๐๙-๕๖๖๐-๒๑๑๔	
คำอธิบาย : พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งส่วนราชการได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกามาตราดังกล่าว โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ ๓๐ - ๕๐ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้เป็นมาตรฐาน ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย - พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการสำรวจ - ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ - สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่ส่วนราชการเสนอซึ่งเป็นงานบริการภารกิจหลักของส่วนราชการ		

- งานบริการจัดหางาน หมายถึง การให้บริการจัดหางานภายในประเทศและต่างประเทศรวมถึงการส่งเสริมการมีงานทำ และการขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าวทุกประเภท ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ซึ่งมีรายละเอียดงานบริการ ดังนี้

๑) การให้บริการจัดหางานในประเทศ ได้แก่ การให้บริการจัดหางานแก่คนหางานและการให้บริการแก่นายจ้าง/ สถานประกอบการ (รับแจ้งตำแหน่งงานว่าง และคัดเลือกผู้สมัคร/ คัดเลือกรายชื่อผู้สมัครงาน)

๒) การส่งเสริมการมีงานทำ ได้แก่ การให้บริการแนะแนวอาชีพ

๓) การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยงานของคนหางาน ตามมาตรา ๔๘ การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศชั่วคราว (Re- Entry) และการรับลงทะเบียนคนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ

๔) การขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว และการขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

- พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย
สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกณฑ์การประเมินเป็น ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ผลสำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ ๖๕	ร้อยละ ๗๐	ร้อยละ ๗๕	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๕

ข้อมูลผลการดำเนินงาน ๓ ปีย้อนหลัง

รายการข้อมูลตามตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ผลงาน	ค่าคะแนน
๑. ปีงบประมาณ ๒๕๕๕	ร้อยละ	๘๕.๖๔	๔.๒๘๒๑
๒. ปีงบประมาณ ๒๕๕๖	ร้อยละ	๘๒.๒๕	๔.๑๑๒๖
๓. ปีงบประมาณ ๒๕๕๗	ร้อยละ	๗๗.๓๖	๓.๘๖๗๙

เกณฑ์การคำนวณคะแนน : คะแนนถ่วงน้ำหนัก = W X SM

โดยที่ : W หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด SM หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด
การคำนวณคะแนนจากผลงาน

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก = น้ำหนักตัวชี้วัด (ร้อยละ) X ค่าคะแนนที่ได้

จากสูตรคำนวณ ๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป X ๑๐๐

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด

$$\frac{๓๒๐ \times ๑๐๐}{๓๒๔} = ๙๘.๗๖๕๔$$

๓๒๔

๒. คะแนนรวมค่าถ่วงน้ำหนัก

น้ำหนักตัวชี้วัด(ร้อยละ) X ค่าคะแนนที่ได้

$$10 \times 5 = 0.5$$

100

ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนักตัวชี้วัด	ผลงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10	๙๘.๗๖๕๔	5	0.5

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน / มาตรการที่ได้ดำเนินการ

1. คำสั่งจังหวัดหนองคาย ที่ ๑๕๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งหน่วยงานรับผิดชอบตัวชี้วัดและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
๒. สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งชี้แจงเจ้าหน้าที่ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ
๓. ชี้แจงแบบสำรวจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
๔. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจแจกจ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
๕. สำรวจความพึงพอใจแจกจ่ายประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

๑. จัดหางานจังหวัดหนองคาย ได้สนับสนุนและติดตามผลการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการ โดยขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำงานและมีจิตอาสา ใส่ใจผู้มาใช้บริการในการให้บริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานฯ และมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของจังหวัดหนองคาย ตามรายงานการประชุมประจำเดือนครั้งที่ ๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘
๒. ในการประชุมประจำเดือนครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ได้นำเรื่องพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เข้าในที่ประชุมให้ทำหน้าที่ที่ได้รับทราบขั้นตอนต่างๆ และระยะเวลาอนุญาตเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้องตามกฎหมาย เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ
๓. สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงานให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน
๔. สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการจัดทำโครงการเพิ่มศักยภาพและทักษะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ในวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๘ โดยจัดอบรมเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพข้าราชการ พนักงาน-ราชการ ลูกจ้าง และลูกจ้างเหมาโครงการ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีจิตสำนึกในการให้บริการ พร้อมทั้งให้มีการฝึกปฏิบัติธรรม ณ วัดหนองคาย
๕. จัดหางานจังหวัดหนองคายและเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
๖. ผู้มารับบริการให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

๑. สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย มีพื้นที่ในการให้บริการ/ที่จอดรถยนต์ /ที่จอดรถจักรยานยนต์จำกัด ไม่เพียงพอให้กับผู้รับบริการ
๒. ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ เพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการที่รวดเร็วทันกับการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง
๒. ควรมีการศึกษาดูงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดอื่นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ประสบการณ์ และนำมาปรับใช้กับงานของตนได้
๓. สำนักงานจัดหางานจังหวัด ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการขยายพื้นที่อาคารสำนักงานฯ เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการ
๔. ควรมีการติดตั้งระบบ WIFI ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสำนักงานฯ เพิ่มมากขึ้น

หลักฐานอ้างอิง

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓๒๔ ฉบับ ผลการประเมินจากแบบสำรวจความพึงพอใจอยู่ระดับ ๕ ร้อยละ ๘๘.๗๖๕๔
๒. รายงานการประชุมประจำเดือนสำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย
๓. โครงการเพิ่มศักยภาพและทักษะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ พร้อมรูปภาพในการจัดอบรมและฝึกปฏิบัติธรรม ซึ่งได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย ในวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘
๔. รายงานการประชุมประจำเดือนครั้งที่ ๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘
๕. รายงานการประชุมประจำเดือนครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘