

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยสำหรับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นั้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ไว้ในมิติภายนอก ด้านการประเมินคุณภาพ

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้จังหวัดนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. โดยอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 6 งานบริการ คือ งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร และงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม การสำรวจครั้งนี้ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการของจังหวัดระยอง ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม – 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

สรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 6 งานบริการ คະแนนจากการสำรวจ คิดเป็น 4.2999 คະแนน หรืออยู่ที่ร้อยละ 86.00 จำแนกในแต่ละงานบริการได้ดังนี้

งานบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มีจำนวน 4 งานบริการ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ

1. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร (คะแนนจากการสำรวจ 4.5311 หรืออยู่ที่ร้อยละ 90.62) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.5540)
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (คะแนนจากการสำรวจ 4.3830 หรืออยู่ที่ร้อยละ 87.66) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.4500)
3. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (คะแนนจากการสำรวจ 4.2765 หรืออยู่ที่ร้อยละ 85.53) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.3256)
4. งานบริการผู้ป่วยนอก (คะแนนจากการสำรวจ 4.2665 หรืออยู่ที่ร้อยละ 85.33) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.3240)

งานบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจ มีจำนวน 2 งานบริการคือ

1. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด (คะแนนจากการสำรวจ 4.2067 หรืออยู่ที่ร้อยละ 84.13) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.2300)
2. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม (คะแนนจากการสำรวจ 4.1358 หรืออยู่ที่ร้อยละ 82.72) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.1880)

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดระยอง ร้อยละ 86.00 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ	2
1.4 คุ่มรวม	6
1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	6
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	7
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	8
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
2.4 การสร้างแบบสำรวจ	10
2.5 การประมวลผล	12
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	12
2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ	13
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	14
3.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด	14
3.2 งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	16
3.3 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 งานบริการผู้ป่วยนอก	31
3.5 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	38
3.6 งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	45
3.7 งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	52
3.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ	59
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ	60
ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ	63
ภาคผนวก ค ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	68
ภาคผนวก ง แบบสำรวจ	77

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการของ จังหวัดระยอง จำแนกตามงานบริการและความพึงพอใจด้านต่างๆ	15
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	16
ตารางที่ 3	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	17
ตารางที่ 4	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	18
ตารางที่ 5	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20
ตารางที่ 6	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพของการให้บริการ	21
ตารางที่ 7	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	21
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	22
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	23
ตารางที่ 10	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	25
ตารางที่ 11	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	26
ตารางที่ 12	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	28
ตารางที่ 13	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านคุณภาพของการให้บริการ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	29
ตารางที่ 15 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่นของการให้บริการของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	30
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบริการผู้ป่วยนอก	31
ตารางที่ 17 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	32
ตารางที่ 18 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	33
ตารางที่ 19 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35
ตารางที่ 20 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านคุณภาพของการให้บริการ	36
ตารางที่ 21 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก	36
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่นของการให้บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก	37
ตารางที่ 23 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบริการจัดหางานของสำนักงาน จัดหางานจังหวัด	38
ตารางที่ 24 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	39
ตารางที่ 25 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 26	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
ตารางที่ 27	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านคุณภาพของการให้บริการ	43
ตารางที่ 28	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	43
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่นของการให้บริการของงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	44
ตารางที่ 30	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบริการงานการถ่ายทอดความรู้ และการให้บริการทางการเกษตร	45
ตารางที่ 31	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	46
ตารางที่ 32	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	47
ตารางที่ 33	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 34	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านคุณภาพของการให้บริการ	50
ตารางที่ 35	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	50
ตารางที่ 36	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่นของการให้บริการของงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	51
ตารางที่ 37	แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจาก กองทุนประกันสังคม	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 38	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	53
ตารางที่ 39	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	54
ตารางที่ 40	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 41	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านคุณภาพของการให้บริการ	57
ตารางที่ 42	แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	57
ตารางที่ 43	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่นของการให้บริการของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	58
ตารางที่ 44	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	58
ตารางที่ 45	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	58