

# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐ



โครงการการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของ  
หน่วยงานของรัฐ

# ที่มาและความสำคัญ

- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 เห็นสมควรประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมายซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 โดยมีหลักการสำคัญคือการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดโดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไพบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจะต้องเป็นบริการที่รวดเร็วขึ้น (Faster) สะดวกและง่ายขึ้น (Easier) และมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง (Cheaper)



# ที่มาและความสำคัญ

- รัฐบาลปัจจุบันได้มีแนวนโยบาย**ประเทศไทย 4.0** เป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจไปสู่ **Value Based Economy** หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ คนจะมีการแบ่งปันข้อมูลกันมากขึ้น (Power of share knowledge) เกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ (New culture of working) ที่มีการเชื่อมโยงต่อกันมากขึ้นเกิดความร่วมมือแบ่งปันข้อมูลกันมากขึ้นและเปลี่ยนจากเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556–พ.ศ.2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ได้แก่ ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด



# การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ หน่วยงานของรัฐตามคู่มือสำหรับประชาชน

## วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาประสบการณ์ของประชาชนที่ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ
- สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ
- ศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐตามคู่มือประชาชน

## ลักษณะการสำรวจ

- การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย
- การสำรวจในภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ.2559

## กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และเฉพาะเจาะจง ในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคเหนือ ภาคตะวันออก เชียงเหนือรวมทั้งสิ้น 2,243 คน

# ลักษณะหน่วยงานที่เก็บข้อมูล

- กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่ใช้บริการหน่วยงานของรัฐในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,243 ชุดได้แก่
  - ส่วนราชการส่วนกลางระดับกรม และส่วนราชการประจำจังหวัด
  - องค์กรมหาชน (สถาบันหรือสำนักงานเฉพาะเรื่อง)
  - รัฐวิสาหกิจ (สาธารณูปโภค การคมนาคมขนส่ง องค์กรเฉพาะเรื่อง)
  - หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น (สภาวิชาชีพหรือสำนักงานคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง)
  - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล องค์กรท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ)



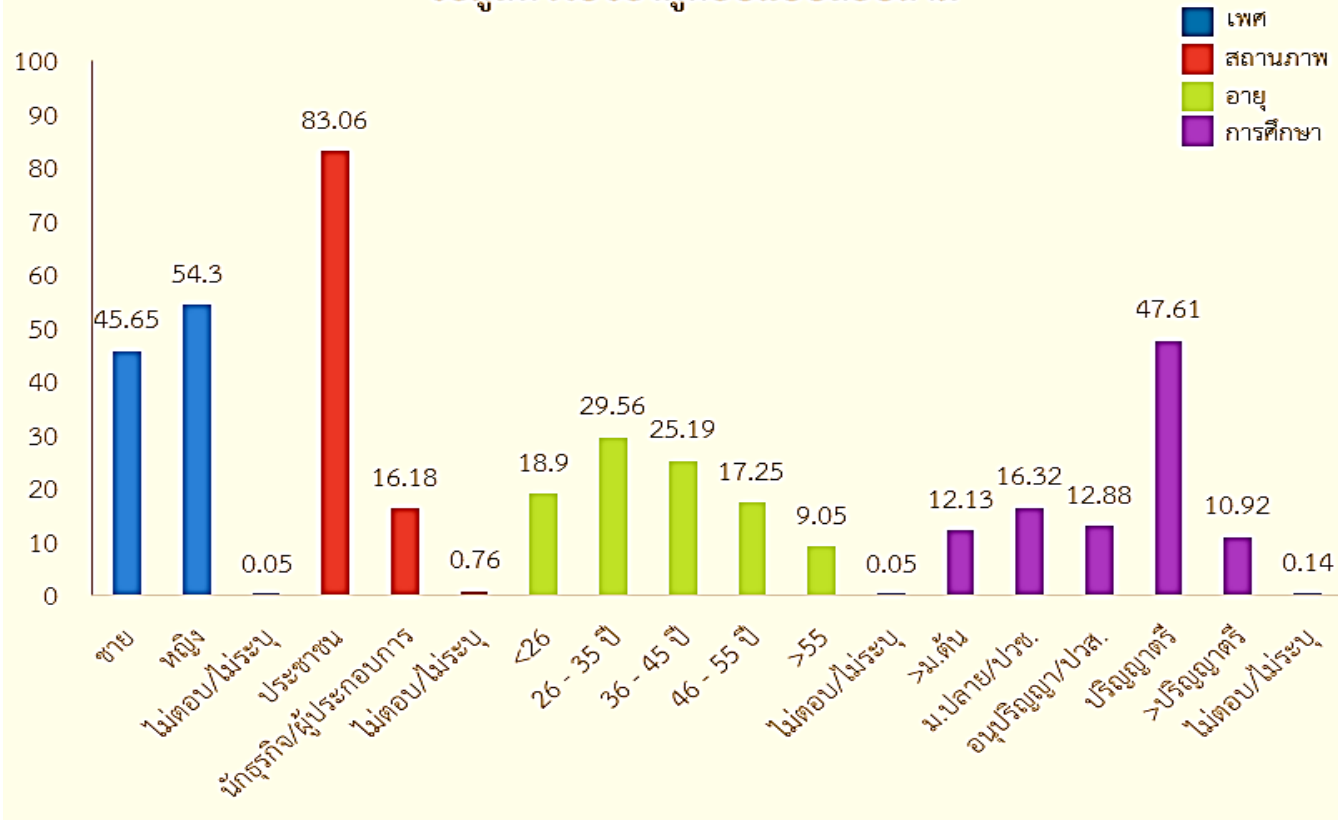
# ลักษณะของการบริการ

- การออกใบอนุญาต (ประกอบการค้า/บริการการท่องเที่ยว/อนุญาตก่อสร้าง/ใบอนุญาตขับชีรถ)
- การจดทะเบียน (ทะเบียนสมรส/รับรองบุตร/ทะเบียนพาณิชย์/ทะเบียนการค้า/ทะเบียนบริษัท/ หนังสือเดินทาง/จดทะเบียนรถทุกชนิด/บัตรประจำตัวคนพิการ)
- การขึ้นทะเบียน (การขอรับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐ/ผู้มีรายได้น้อย/ผู้ประกันตน/เกษตรกร/คนว่างงาน)
- การรับแจ้ง (บัตรประชาชน/ทะเบียนราษฎร/แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย/แจ้งความ/แจ้งบริการขัดข้องทาง สาธารณูปโภค/แจ้งย้ายที่อยู่/แจ้งการเกิด-การตาย)
- การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม



# ผลการสำรวจ

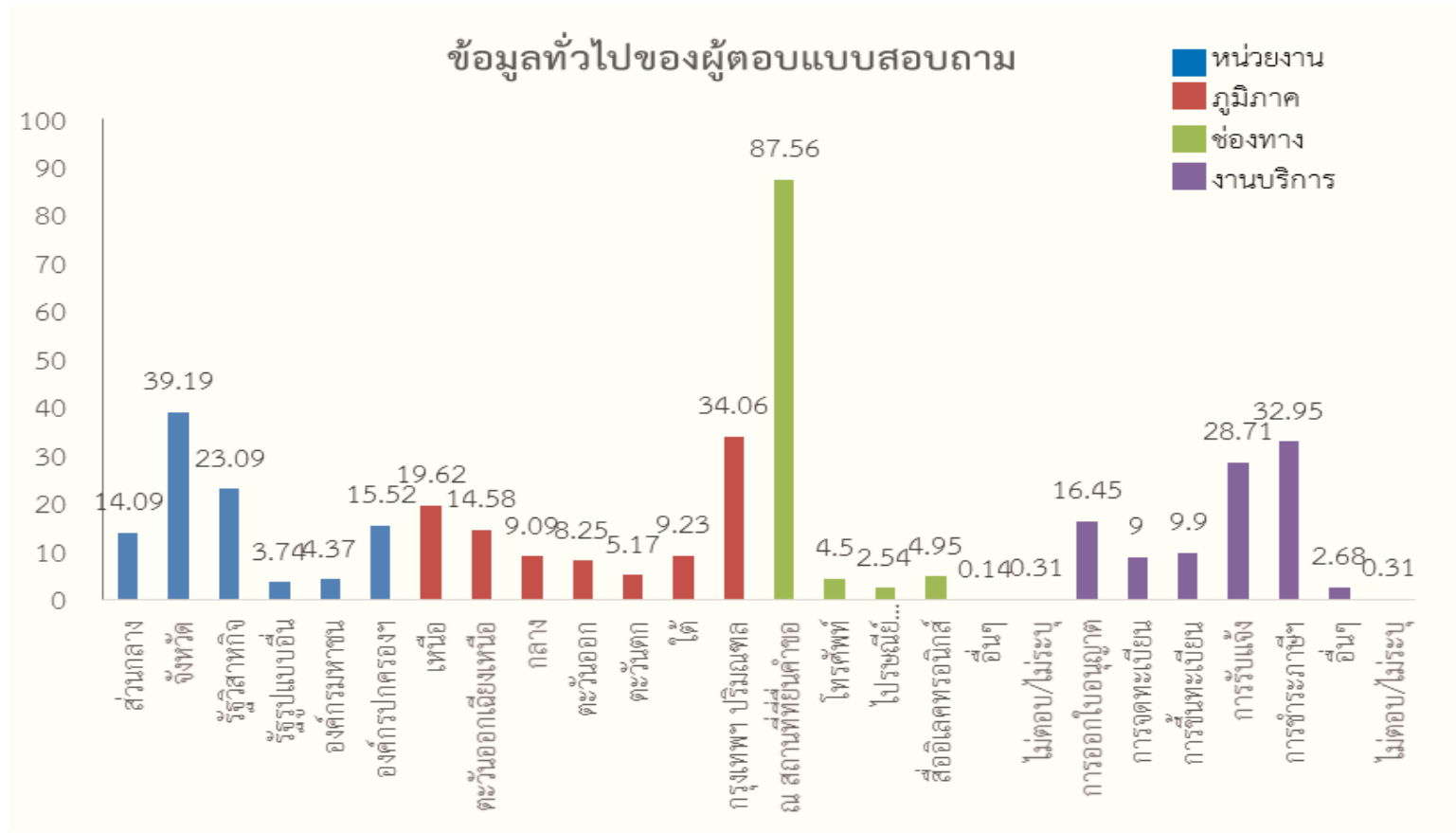
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ข้อมูลทั่วไป **โดยส่วนใหญ่** ส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.30 เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชนคิดเป็นร้อยละ 83.06 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.56 ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเกือบครึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.61



# ผลการสำรวจ



- สำหรับประเภทของหน่วยงานที่ติดต่อรับบริการ ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการจากหน่วยงานราชการในจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 39.19 ในส่วนของภูมิภาคที่ติดต่อรับบริการส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 34.06 ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 87.56 รับบริการ ณ สถานที่ยื่นคำขอด้วยตนเอง สำหรับงานบริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละ 32.95





## ประสบการณ์การได้รับบริการจากรัฐ

ร้อยละ 87.87

มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ร้อยละ 84.31

มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและชี้แจงขั้นตอนการยื่นเอกสาร

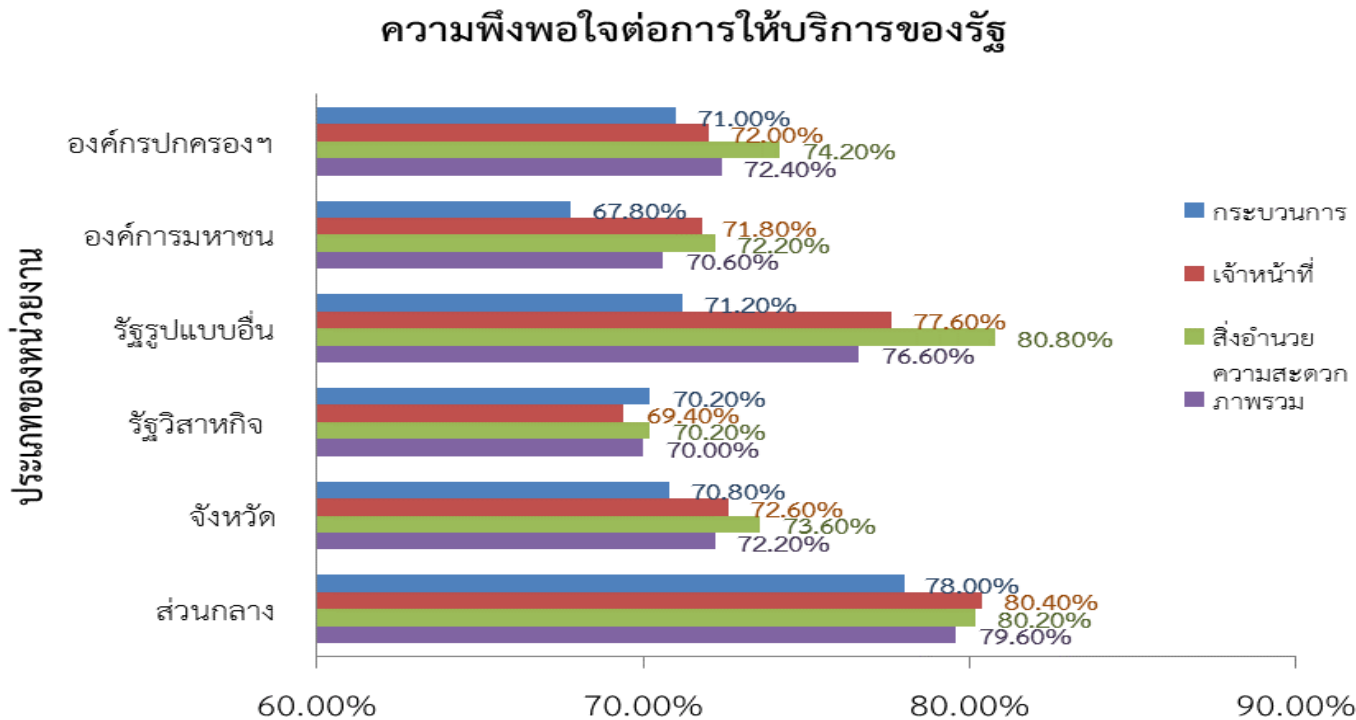
ร้อยละ 84.26

มีการระบुरายการเอกสารที่ต้องนำมายื่นอย่างชัดเจน

และใน 1 ปีที่ผ่านมา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาติดต่อรับบริการ  
จากรัฐลดลง คิดเป็นร้อยละ 61.12



# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ติดต่อรับบริการ



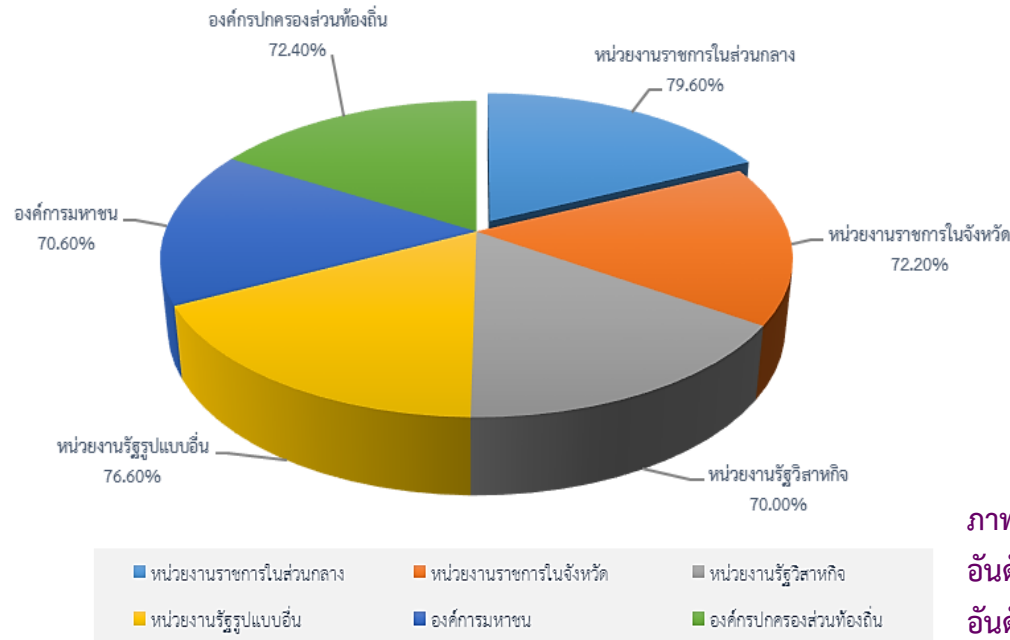
การให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม มีความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานราชการในส่วนกลางมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาหน่วยงานรัฐรูปแบบอื่น และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานราชการส่วนกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานราชการส่วนกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานรัฐรูปแบบอื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.80



# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ติดต่อรับบริการในภาพรวม

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

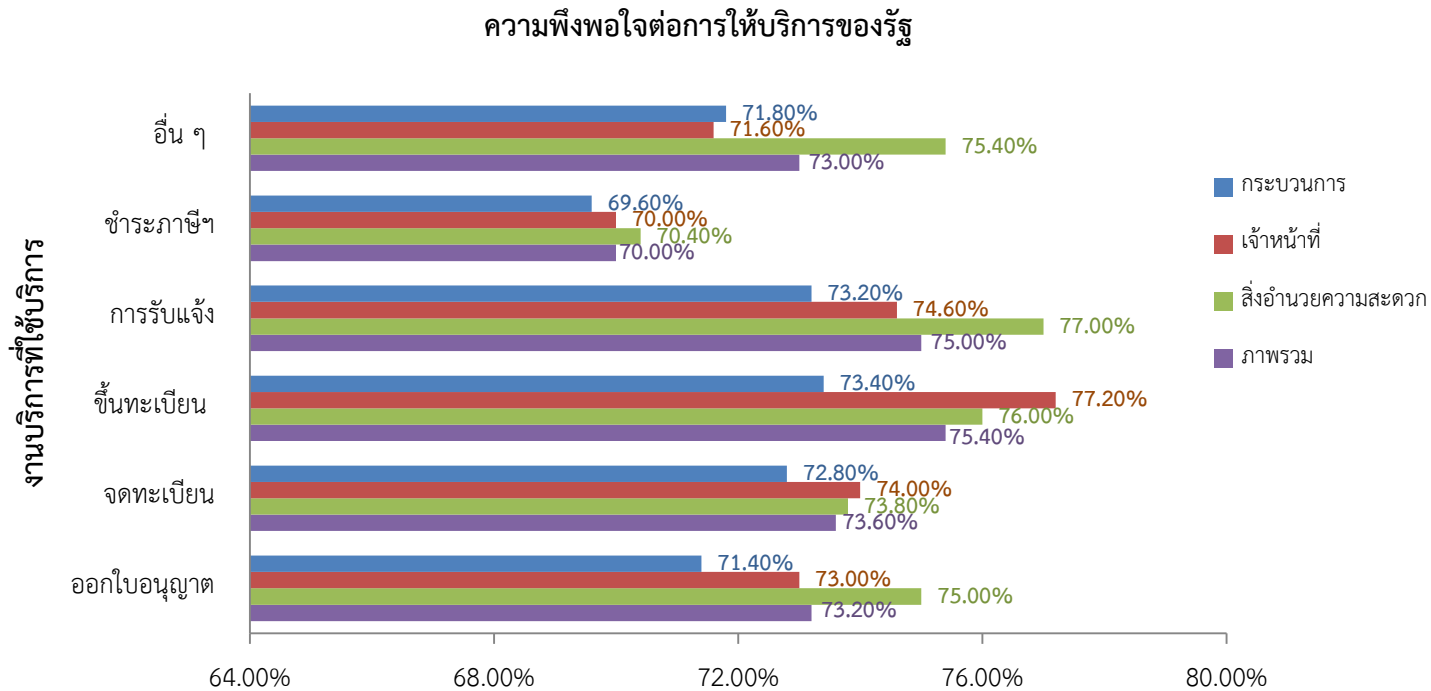


ภาพรวมหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการตาม  
อันดับดังนี้

- อันดับที่ 1 หน่วยงานราชการส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 79.60
- อันดับที่ 2 หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 76.60
- อันดับที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 72.40
- อันดับที่ 4 หน่วยงานราชการในจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 72.20
- อันดับที่ 5 องค์การมหาชน คิดเป็นร้อยละ 70.60
- อันดับที่ 6 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 70.00



# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามงานบริการที่ใช้บริการ



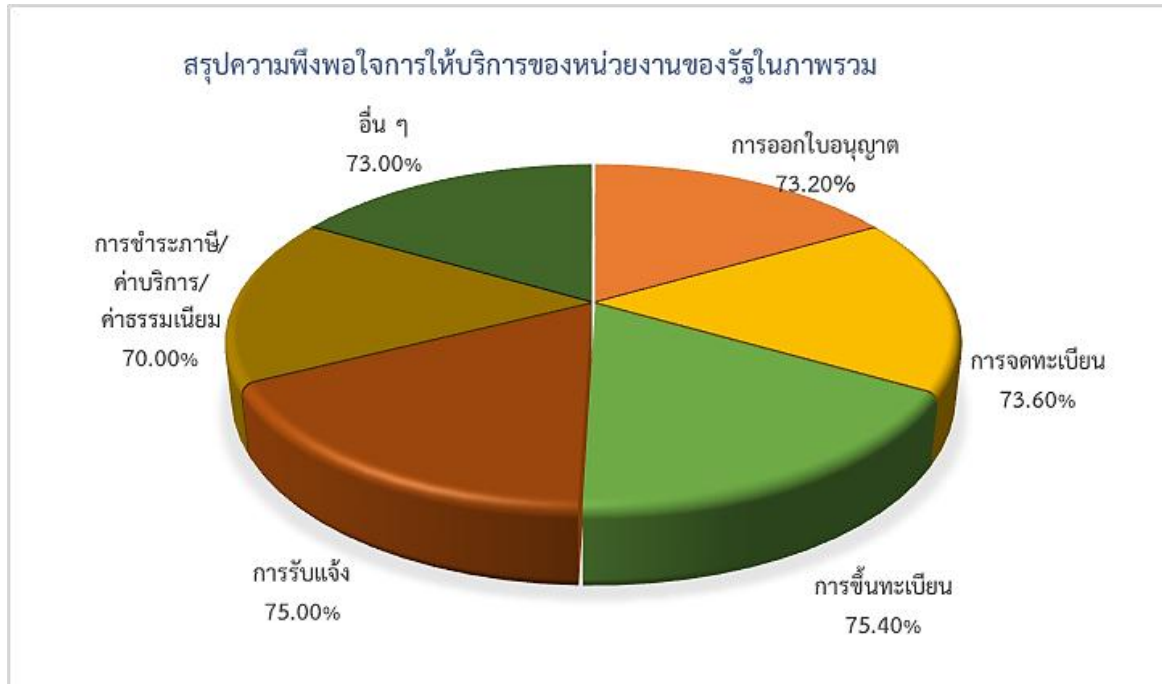
ประเภทของงานบริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม การขึ้นทะเบียนเป็นอันดับ 1 รองมาลงคือการรับแจ้ง และการชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมเป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของการขึ้นทะเบียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการการขึ้นทะเบียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.20 เช่นกัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการรับบริการการรับแจ้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.00

ส่วนงานบริการที่ใช้บริการการชำระภาษี/ค่าบริการค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกๆ ด้าน



# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จำแนกตามงานบริการที่ใช้บริการในภาพรวม



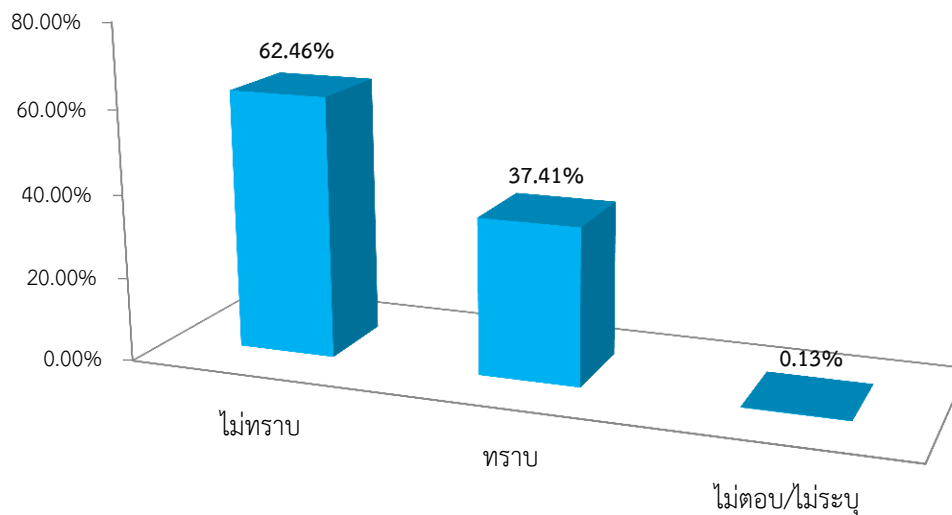
ภาพรวมงานบริการที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการตามอันดับ ดังนี้

- อันดับที่ 1 งานขึ้นทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 75.40
- อันดับที่ 2 งานการรับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 75.00
- อันดับที่ 3 งานจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 73.60
- อันดับที่ 4 งานการออกใบอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 73.20
- อันดับที่ 5 งานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 73.00
- อันดับที่ 6 งานชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 70.00



# การรับรู้เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

การรับทราบเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

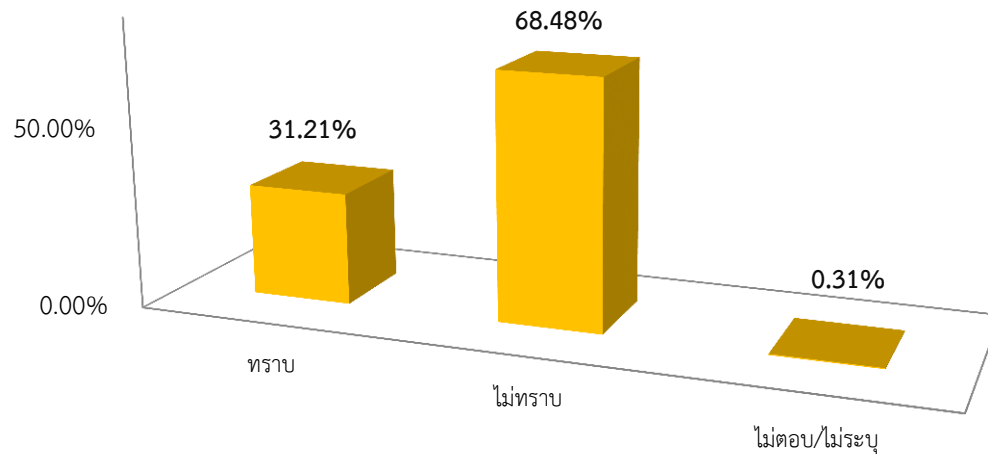


การรับทราบเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชนมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 62.46 โดยมีเพียงร้อยละ 37.41 ที่รับทราบเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน และส่วนใหญ่รับทราบจากสถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ จำนวน 495 คน รองลงมา คือ ทราบจากทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 339 คน และมีเจ้าหน้าที่นำมาแจกที่บ้าน/มีแจกในที่สาธารณะ/มีเพื่อนแนะนำ จำนวน 5 คน



# การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน

การรับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนรวมถึงระยะเวลา  
ในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน

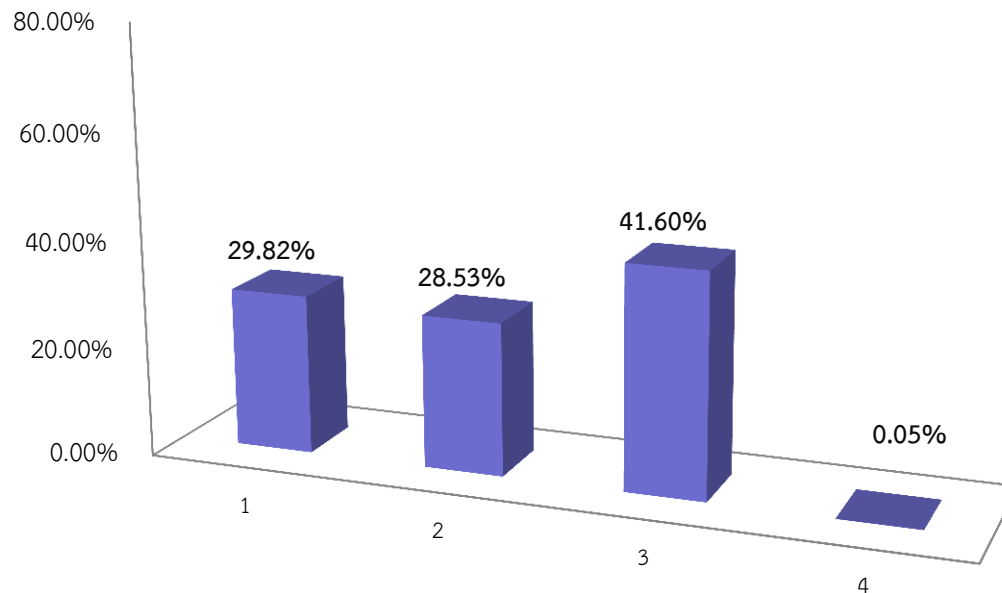


การรับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน ส่วนใหญ่มากกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 68.48 ไม่ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยมีเพียง ร้อยละ 31.21 ที่รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน



# การปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน

การปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนในหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการ



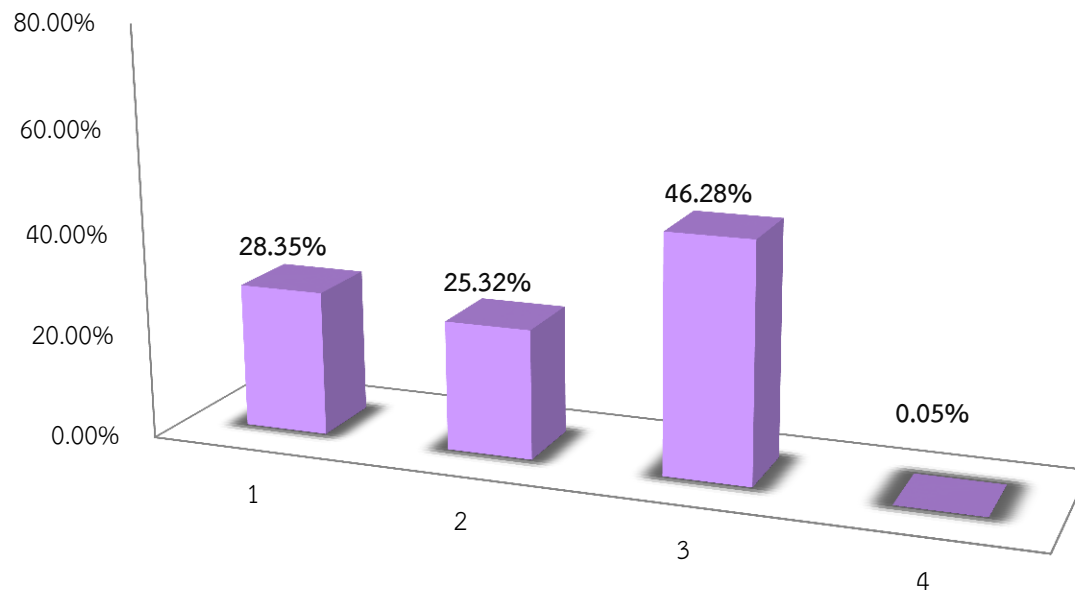
การปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนในหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการมีการปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ 41.60





# การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

## การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกือบครึ่งไม่แน่ใจว่าหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการได้มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 46.28



# ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ได้จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

+

การให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการดี -ดีมาก/ดีเยี่ยม/มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล บริการสะดวก รวดเร็ว สะดวกกว่าแต่ก่อน ให้บริการอย่างเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ อธิบายให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เข้าใจง่าย การให้บริการมีการพัฒนาขึ้น ดีขึ้นในทุก ระดับ และอยากให้รักษาคุณภาพที่ดีต่อไป ทำดีต่อไป

-

*ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ* ยังขาดจิตบริการ ใช้วาจา กริยา ไม่เหมาะสม ไม่เต็มใจให้บริการ การเลือกปฏิบัติขาด ความรู้ความสามารถ ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวน ยังไม่เพียงพอ *ด้านกระบวนการ* ขั้นตอนการให้บริการ ลำช้า การบริการไม่รวมศูนย์ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยังยาก *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ที่จอดรถมีจำกัดไม่เพียงพอ พื้นที่ทรุดโทรม คับแคบ ความไม่สะอาดของห้องน้ำและสถานที่ ช่องทางการให้บริการมีน้อย ห้องน้ำมีจำกัด ไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ที่นั่งรอมีจำกัด สถานที่หายาก/ยากต่อการเข้าถึง *ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์* ช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน การให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

อื่นๆ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยากทราบเกี่ยวกับคู่มือประชาชนว่าคืออะไร สามารถติดต่อรับได้ที่ไหน น่าจะมีการติดประกาศคู่มือ ประชาชนให้ชัดเจนและเข้าถึงได้เพื่อความเข้าใจใน การปฏิบัติเมื่อมาติดต่อทางราชการ รวดโดยสารสาธารณะควรปรับเปลี่ยน รวดโดยสารให้มีความปลอดภัยและสะอาด เพิ่มความปลอดภัยในการเดินทาง แก้ไขการบริการไม่ดี การขับรถเร็ว การพูดจาไม่ สุภาพ ควรปรับปรุงสภาพอุปกรณ์ให้ทันสมัย และอยากให้กำหนดราคาค่าบริการอย่างชัดเจน ควบคุมราคาค่าบริการให้ เหมาะสม ควรปรับปรุงภาพรวมทุกอย่างให้ดีกว่าเดิมอยากให้ปิดช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และอยากให้ส่งคู่มือ ประชาชนไปยังที่อยู่ตามบ้าน



# การอภิปรายผลการวิจัย

- จากประสบการณ์การรับบริการของประชาชนได้รับการสนองตอบต่อการบริการที่มากกว่าร้อยละ 80 และมีความพึงพอใจการให้บริการของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 72.80
- แสดงว่าหน่วยงานรัฐส่วนใหญ่มีการปรับปรุงการทำงานให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นไปตามกรอบแนวทางที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่มีการปรับกระบวนการทำงานของกลไกที่เกี่ยวข้องจากแนวตั้งสู่ แนวนราบมากขึ้น มีการพัฒนาระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงาน ภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนา บุคลากรภาครัฐ และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



## การอภิปรายผลการวิจัย

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75**
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่นั้นตามหลักการของการจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ได้ระบุว่าหน่วยงานต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนเจตคติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีจิตบริการ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีคุณธรรม



# การอภิปรายผลการวิจัย

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบางหน่วยงานที่ให้บริการยังไม่ได้บูรณาการงานเป็นส่วนเดียวกัน
- ในกรณีที่มีประชาชนมาติดต่อจำนวนมากบางหน่วยงานยังไม่มีระบบการจัดคิวตามลำดับก่อนหลัง
- การให้บริการข้อมูลทางขั้นตอนและเอกสารประกอบการขออนุญาตต่างๆ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์/แอปพลิเคชันส่วนใหญ่ข้อมูลไม่ทันสมัยทำให้เอกสารที่มาขอรับบริการไม่ครบถ้วนตามความเป็นจริงจึงต้องเสียเวลารับบริการในวันต่อไป
- บางหน่วยงานบริการโดยเฉพาะในต่างจังหวัดไม่มีการจัดเวลาบริการ นอกเวลาราชการ ยังไม่มีการจัดบริการกับกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ทำให้ช่องทางการให้บริการไม่มีความหลากหลาย



# ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

## เชิงนโยบาย

การสนับสนุนงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชน ทั้งเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้ามารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเอง เพื่อให้การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การส่งเสริมนโยบายอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเท่าเทียม โดยเป็นทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถ เจตคติในการทำงานบริการ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และทักษะความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ

# ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

## เชิงปฏิบัติการ

- การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนางานในรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice)
- การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้บริการได้เบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนในจุดเดียวและการดำเนินงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- การส่งเสริมการจัดภูมิทัศน์ของสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย ห้องสุขาที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะที่และช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การอบรมความรู้ความสามารถและจิตบริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและมีการดำเนินงานปิดช่องทางการทุจริตต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โดยการกำหนดราคา ค่าบริการอย่างชัดเจน และควบคุมราคาค่าบริการให้เหมาะสม
- การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การบริการให้มีความหลากหลายทั้งเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- การปรับปรุง ด้านเวลาในการให้บริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
- การเผยแพร่คู่มือประชาชนในช่องทางต่าง ๆ อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเอกสารอักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา การเผยแพร่เสียงตามสายและภาษามือ เป็นต้น
- การปรับปรุงรูปแบบและระเบียบวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนให้มีความสอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน

# ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

## การวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยเชิงลึกหรือวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานประเภทต่าง ๆ ที่ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

การทำการวิจัยความคาดหวังของประชาชนในการขอรับการบริการจากภาครัฐในประเด็นต่าง ๆ เช่น ระยะเวลา สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคู่มือสำหรับประชาชน เป็นต้น

การดำเนินการวิจัย ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นระยะทุก ๆ 2 ปี





โครงการการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานของรัฐ

# Thank You

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐ