

ผลสำรวจรายงาน “ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ”

72.8

ร้อยละของ
ประชาชนที่สำรวจ
มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ทำการสำรวจและศึกษาประสบการณ์ของประชาชนที่ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตามคู่มือสำหรับประชาชน ของ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการขอรับบริการแก่ประชาชน



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - ภาพรวมและรายด้านตามงานบริการ



ความพึงพอใจ
การให้บริการของรัฐ
ในภาพรวม

การขึ้นทะเบียน	75.4%	การออกใบอนุญาต	73.2%
การรับแจ้ง	75.0%	การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.0%
การจดทะเบียน	73.6%	อื่น ๆ	73.0%



ด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

การขึ้นทะเบียน	73.4
การรับแจ้ง	73.2
การจดทะเบียน	72.8
การออกใบอนุญาต	71.4
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	69.6
อื่นๆ	71.8



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การขึ้นทะเบียน	77.2
การรับแจ้ง	74.6
การจดทะเบียน	74.0
การออกใบอนุญาต	73.0
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.0
อื่นๆ	71.6



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การรับแจ้ง	77.0
การขึ้นทะเบียน	76.0
อื่นๆ	75.4
การออกใบอนุญาต	75.0
การจดทะเบียน	73.8
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.4

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - รายด้าน



ด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

71.60%

มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ยุ่งยาก	73.2
ความโปร่งใสในการให้บริการ	73.2
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	70.8
สะดวก มีช่องทางเข้าถึงหลากหลาย	71.4
ความรวดเร็วในการให้บริการ	69.4



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

73.00%

เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ	75.0
การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	73.4
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการได้	73.2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	73.0
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	70.8



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

74.00%

บรรยากาศและความปลอดภัยของสถานที่	74.8
ความสะดวกสบายของสถานที่	74.6
ความสะดวกของสถานที่	74.2
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ	72.6

ประสบการณ์การได้รับบริการจากรัฐ

มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	ใช่ 87.87%	มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	ใช่ 74.36%
มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและชี้แจงขั้นตอนการยื่น	ใช่ 84.31%	เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	ใช่ 69.99%
มีการระบุรายการเอกสารที่ต้องนำมายื่นอย่างชัดเจน	ใช่ 84.26%	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว	ใช่ 66.65%
ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ	ใช่ 81.05%	ใน 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อกำหนดนัดรับบริการภาครัฐลดลง	ใช่ 61.12%
มีการประกาศกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการที่ชัดเจน	ใช่ 75.93%		

ผลสำรวจรายงาน “ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีการรับรู้ เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน”

62.5

ร้อยละของ
ประชาชนที่สำรวจ
ยังไม่มีความรับรู้
ในคู่มือสำหรับ
ประชาชน

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ทำการสำรวจและศึกษาประสบการณ์ของประชาชนที่ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตามคู่มือสำหรับประชาชน ของ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการขอรับบริการแก่ประชาชน



การรับทราบเกี่ยวกับ คู่มือสำหรับประชาชน

ทราบ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ทางสื่อบุคคล การแจกจ่ายที่บ้าน/ที่สาธารณะ และมีเพื่อนแนะนำ



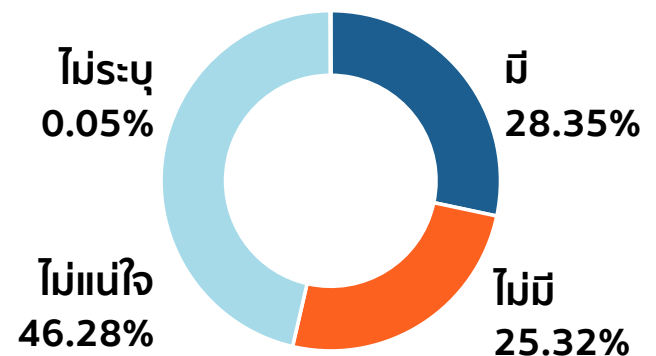
การรับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏ ในคู่มือสำหรับประชาชน



การปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน ในหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการ



การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับ ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

2,243

จำนวนตัวอย่าง
ที่ใช้บริการ
ภาครัฐที่ได้รับ
การสำรวจ

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ได้ทำการสำรวจและศึกษาประสบการณ์ของประชาชนที่ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตามคู่มือสำหรับประชาชน
ของ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสอบถามประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐทั่วประเทศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ชาย	45.65%
หญิง	54.30%
ไม่ระบุ	0.05%



ประชาชน	83.06%
นักธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	16.18%
ไม่ระบุ	0.76%



<25	18.90%
26-35	29.56%
36-45	25.19%
46-55	17.25%
>55	9.05%
ไม่ระบุ	0.05%



ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมต้น	12.13%
มัธยมปลาย / ปวช.	16.32%
อนุปริญญา / ปวส.	12.88%
ปริญญาตรี	47.61%
สูงกว่าปริญญาตรี	10.92%
ไม่ระบุ	0.14%

ช่องทางและการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนราชการในจังหวัด	39.19%
รัฐวิสาหกิจ	23.09%
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15.52%
ส่วนราชการส่วนกลาง	14.09%
องค์การมหาชน	4.37%
หน่วยงานรูปแบบอื่น	3.74%



กรุงเทพฯและปริมณฑล	34.06%
เหนือ	19.62%
ตะวันออกเฉียงเหนือ	14.58%
ใต้	9.23%
กลาง	9.09%
ตะวันออก	8.25%
ตะวันตก	5.17%



ด้วยตนเอง ณ สถานที่ยื่น	87.56%
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.95%
โทรศัพท์ Call Center	4.50%
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	2.54%
ไม่ระบุ	0.31%
อื่นๆ (ใช้ทั้ง 4 ช่องทาง)	0.14%



การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียม/ ค่าบริการ	32.95%
การรับแจ้ง	28.71%
การออกใบอนุญาต	16.45%
การขึ้นทะเบียน	9.90%
การจดทะเบียน	9.00%
อื่นๆ (การอนุมัติ ขอคำปรึกษา ขอข้อมูล การขอสัมปทาน ทดสอบผลิตภัณฑ์ ติดต่อราชการ จัดซื้อจัดจ้าง)	2.68%
ไม่ระบุ	0.31%

ผลสำรวจรายงาน “กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง”

79.6

ร้อยละของประชาชนที่
สำรวจมีความพึงพอใจ
การบริการของหน่วย
งานภาครัฐส่วนกลาง

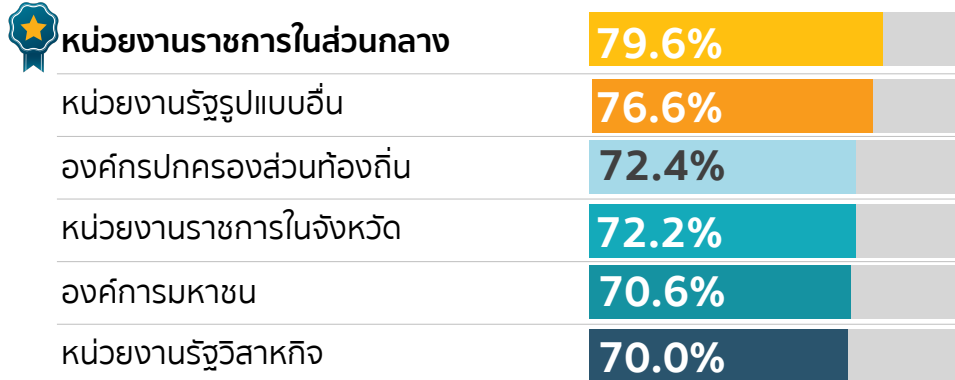
สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ทำการสำรวจและ
ศึกษาประสบการณ์ของประชาชนที่ใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตามคู่มือสำหรับประชาชน ของ
พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุง
การให้บริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการขอรับบริการแก่ประชาชน



ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - ภาพรวมตามพื้นที่ให้บริการ



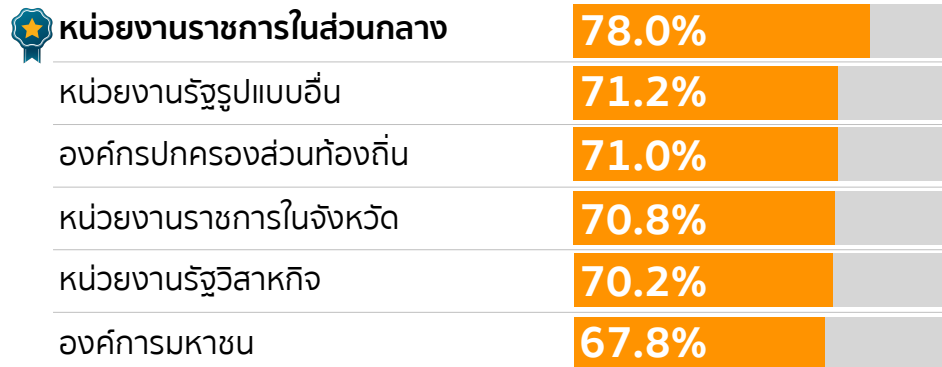
ความพึงพอใจ
การให้บริการ
ของรัฐในภาพรวม



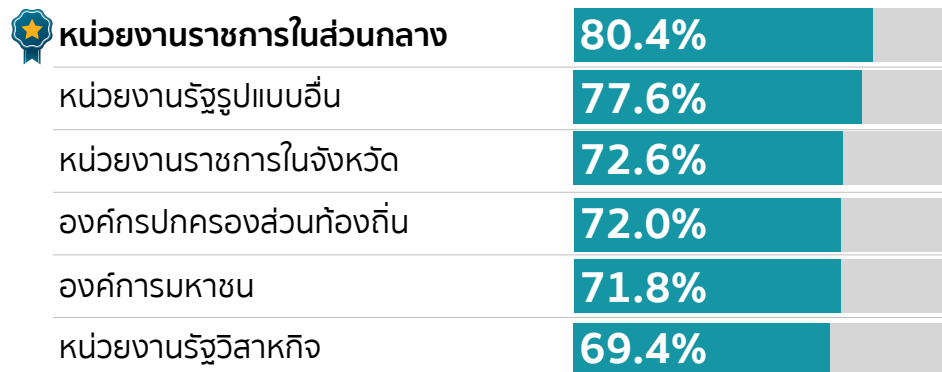
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - รายด้านตามพื้นที่ให้บริการ



ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนในการให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

