



ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๖๖



คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘
๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗
ในรูปแบบ infographics

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอเรื่องผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑) ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๗๑/๑๐ (๑) บัญญัติให้ ก.พ.ร. มีอำนาจหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามมาตรา ๓/๑ ซึ่งกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยจะเสนอแนะให้มีการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ และมาตรการก็ได้

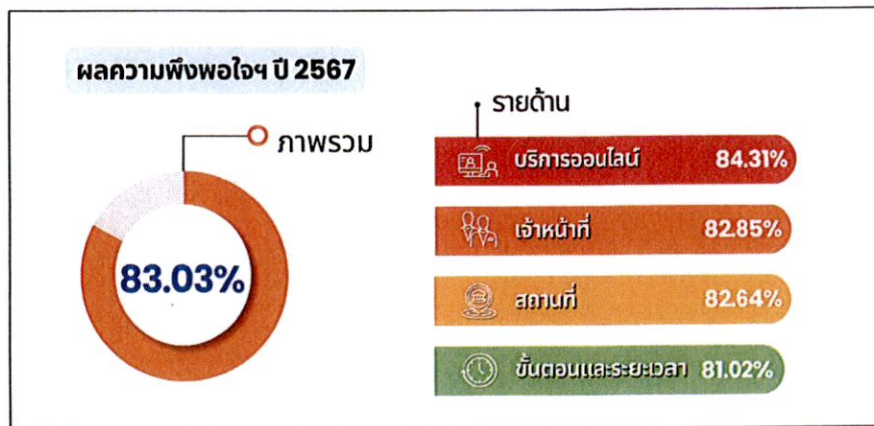
๒. สาระสำคัญและข้อเท็จจริง

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมาอย่างต่อเนื่องเพื่อศึกษาประสบการณ์ของประชาชนต่อการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐยังเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ที่ต้องการผลักดันให้การบริการภาครัฐมีคุณภาพ ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘ มีมติรับทราบผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗ และมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

/๒.๑ สรุปผล...

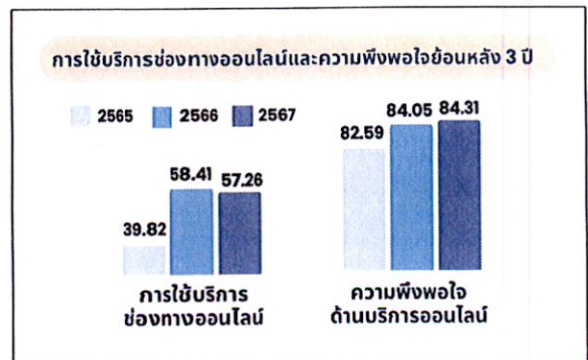
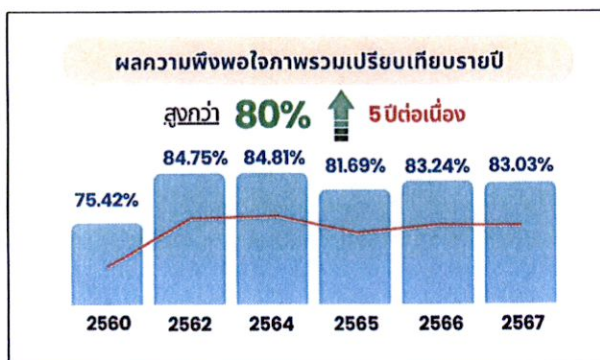
๒.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗ การสำรวจความพึงพอใจ ดำเนินการสำรวจกับประชาชนผู้ให้บริการจากหน่วยงานของรัฐทั่วประเทศ ผ่าน ๒ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ช่องทางออนไลน์ และ ๒) การลงพื้นที่สำรวจ ณ จุดบริการของหน่วยงานของรัฐ จำนวน ๙,๘๑๕ ตัวอย่าง สรุปผลได้ดังนี้

๒.๑.๑ ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗ มีภาพรวมความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ ๘๓.๐๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ร้อยละ ๘๔.๓๑ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๒.๘๕ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๒.๖๔ และด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๐๒ ตามลำดับ ดังภาพ

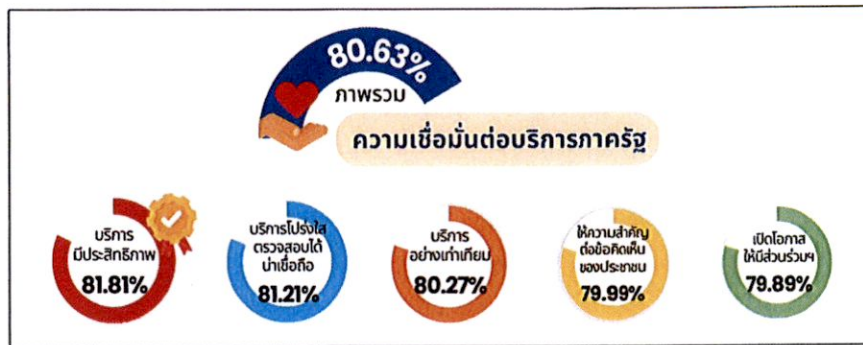


ทั้งนี้ งานบริการของหน่วยงานของรัฐที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ ด้านแรงงาน ร้อยละ ๘๖.๑๐ ด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ ๘๕.๔๕ ด้านการประกอบธุรกิจ ร้อยละ ๘๕.๑๑ โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Service) การเปิดช่องทางพิเศษเร่งด่วน (Fast track) การจัดให้มีช่องทางขอรับบริการที่หลากหลายหรือสามารถดำเนินการได้ ณ จุดเดียว

เมื่อพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจ ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐสูงกว่าร้อยละ ๘๐ มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า นับตั้งแต่ที่ได้มีการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Service) ประชาชนมีการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นจากปี ๒๕๖๔ ร้อยละ ๓๙.๘๒ เป็นร้อยละ ๕๗.๒๖ ในปี ๒๕๖๗ และมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน



๒.๑.๒ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งดำเนินการสำรวจเป็นปีแรก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ร้อยละ ๘๐.๖๓ โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุด ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๘๑.๘๑ ด้านการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ นำเชื่อถือ ร้อยละ ๘๑.๒๑ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ร้อยละ ๘๐.๒๗ ด้านการให้ความสำคัญต่อข้อคิดเห็นของประชาชน และนำมาพัฒนางานบริการ ร้อยละ ๗๙.๙๙ และด้านการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการ หรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ ร้อยละ ๗๙.๘๙ ตามลำดับ



นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่องานบริการของหน่วยงานของรัฐที่ต้องการให้มีการพัฒนาบริการให้ดีขึ้น ๓ อันดับแรก คือ งานบริการด้านสุขภาพ ร้อยละ ๔๘.๙๐ งานบริการทะเบียนราษฎร ร้อยละ ๑๕.๑๗ และงานทะเบียนที่ดิน ร้อยละ ๑๔.๕๘ โดยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นงานบริการที่ประชาชนใช้บริการ ณ จุดบริการ และมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และระยะเวลารอคอย

๒.๒ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนข้างต้นเป็นโอกาสให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดังนี้

๒.๒.๑ เร่งขยายการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Service) ให้ครอบคลุมงานบริการหลักของหน่วยงาน ยุกระดับระบบ e-Service ให้เป็นระบบบริการเชิงรุกที่ประชาชนเข้าถึงง่าย สะดวกและสามารถให้บริการแบบออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ (fully digital) เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ลดภาระด้านเอกสารและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการภาครัฐ รวมถึงจัดให้มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ (tracking system) เพื่อความโปร่งใสในการให้บริการ

๒.๒.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานได้ ณ จุดเดียว ตลอดจนการจัดให้มีบริการช่องทางพิเศษแบบเร่งด่วน (Fast track) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการโดยยังคงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการที่ดีในช่องทางปกติ รวมถึงการจัดบริการช่องทางพิเศษ ณ จุดบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง เพื่อความเสมอภาคในการรับบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียม

๒.๒.๓ ยุกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบบริการ โดยจัดให้มีช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นหรือประเมินการให้บริการแต่ละจุดบริการของหน่วยงาน หรือจัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นที่เปิดให้ประชาชนหรือภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ เพื่อปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

๒.๒.๔ สื่อสารประชาสัมพันธ์การพัฒนางานบริการภาครัฐ โดยสร้างการรับรู้แก่ประชาชนอย่างชัดเจน ทัวถึง ท้นต่อสถานการณ์และมีความต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

๓. ประโยชน์และผลกระทบ

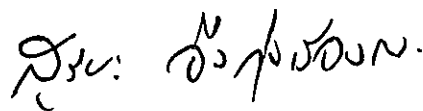
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นผลลัพธ์สำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนเป็นข้อมูลที่หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและออกแบบบริการต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรภาครัฐ

๔. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดรับทราบผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๗ ตามข้อ ๒.๑ และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตามข้อ ๒.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

[https://eoffice.opdc.go.th/d/9](https://eoffice.opdc.go.th/d/9276ec1f)

276ec1f

รวมไฟล์หนังสือแนส่ง
พร้อมไฟล์สิ่งที่ส่งมาด้วย