

83.20%

ความพึงพอใจ
ของประชาชน
ต่อการให้บริการ
ของภาครัฐ
ปี 2568



เชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ
ยกเลิกสำเนา
โดยการเชื่อมโยงข้อมูล
ผ่าน GDX



พัฒนาบริการดิจิทัล
เต็มรูปแบบ (Fully Digital)
พัฒนาระบบติดตาม
e-Document
e-License



ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ
ยุคใหม่ (One Stop
Service: OSS)
ยกระดับศูนย์บริการร่วม
พัฒนาสู่ศูนย์รับคำขอกกลาง
ทางอิเล็กทรอนิกส์

ภาครัฐยุคใหม่ สะดวก โปร่งใส ด้วยระบบดิจิทัล



สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาอย่างต่อเนื่อง โดย ปี พ.ศ. 2568 ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม 83.20% คะแนนสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและต่ำสุดในด้านบริการออนไลน์ โดยเฉพาะในประเด็นความปลอดภัยของระบบและข้อมูล ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการประชาชน พ.ศ. จะเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและยกระดับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

บริการออนไลน์กับ ข้อกังวลของประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบริการออนไลน์ต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นความปลอดภัยของระบบ

เป้าหมาย



พัฒนาระบบให้ปลอดภัย



สร้างความเชื่อมั่น



เพื่อความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาที่ประชาชนต้องเจอ ภาระด้านเอกสาร



ยังคงมีการเรียก
“สำเนา” เอกสาร
ในการติดต่อราชการ

ประชาชนเสียเวลาและค่าใช้จ่าย
ในการเตรียมเอกสาร

“การติดต่อราชการต้องไม่เป็น
ภาระของประชาชนอีกต่อไป”

ผลักดันให้การเชื่อมโยงข้อมูล
เป็น ‘หน้าที่ของรัฐ’ ขยายผล
จากความสำเร็จที่ทำได้จริง
โดยการยกเลิกการเรียก
เอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคล
3 รายการ ใน 22 หน่วยงาน



ก้าวต่อไป

ร่าง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก
มาตรา 11 หน่วยงานต้องไม่กำหนดให้
ประชาชนแสดงหรือส่งมอบ

- เอกสารต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารใด
ที่หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้ออก
- หรือมีเอกสารต้นฉบับหรือสำเนา
เอกสารนั้นอยู่ในความครอบครอง
ของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว
- และเอกสารที่เชื่อมโยงจากศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยการ
บริหารงานและการให้บริการ



เป็นแพลตฟอร์มกลาง
ของงานบริการภาครัฐ
สำหรับภาคธุรกิจและประชาชน



1

การเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ เพื่อลดภาระเอกสารของประชาชน



การเรียกสำเนาเอกสาร ในการติดต่อราชการ

ทำให้ประชาชนต้องเสีย
ค่าใช้จ่ายในการเตรียม
เอกสาร การเชื่อมโยง
ข้อมูลระหว่างภาครัฐ
จะเป็นการอำนวยความสะดวก ลดภาระ
การติดต่อราชการ
และค่าใช้จ่ายให้แก่
ประชาชน

ความสำเร็จ ยกเลิกการเรียกรับ
เอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคล



หนังสือรับรอง
นิติบุคคล หนังสือ
บริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อ
ผู้ถือหุ้น

ยกเลิกการเรียกรับเอกสาร

9.2 ล้านธุรกรรม

ใน 22 หน่วยงาน

ประหยัดเงินผู้ประกอบการ

7,100
ล้านบาทต่อปี



เชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange: GDX)

1

เร่งรัดให้หน่วยงานภาครัฐเชื่อมโยงและใช้ข้อมูล 58 รายการ
เอกสารผ่าน GDX ภายใน 1 ปี ทดแทนการเรียกเอกสาร และ
เปลี่ยนโฉมบริการรัฐให้สะดวกและรวดเร็วตามที่ประชาชนคาดหวัง

สำนักงาน ก.พ.ร. นำร่องผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐเชื่อมโยงและใช้ข้อมูล
ผ่าน GDX เพื่อยกเลิกการเรียกเอกสารสำคัญ 58 รายการ ให้สำเร็จใน 1 ปี
เริ่มต้นจากเอกสารที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการรับบริการของประชาชน

- เอกสารพื้นฐาน บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สูติบัตร
ทะเบียนสมรส/หย่า หนังสือเดินทาง ใบอนุญาตขับรถ
- เอกสารทางธุรกิจ หนังสือรับรองนิติบุคคล ใบทะเบียนพาณิชย์
- ใบอนุญาต ใบอนุญาตทำงาน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2

ปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอให้ง่ายและมีเท่าที่จำเป็น

ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา เปลี่ยนการติดต่อราชการให้เป็นเรื่องง่าย
และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน



ใช้ระบบ Prefill Form ที่รัฐจะดึงข้อมูลพื้นฐานให้ก่อน
ประชาชนเพียงตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง

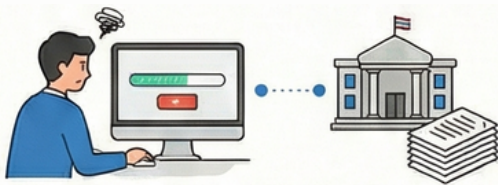


ทบทวนแบบฟอร์มและเอกสารประกอบคำขอให้มีความเหมาะสม
ให้เหลือแค่ข้อมูลที่ต้องกรอกและเอกสารที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้น

ปัญหาที่ประชาชนต้องเจอ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจฯ พบว่า

- ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านบริการออนไลน์ โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยของระบบ
- ประชาชนส่วนหนึ่งมีความกังวลเรื่องระยะเวลาที่ไม่แน่นอน
- การยื่นออนไลน์แล้วไม่สามารถติดตามสถานะคำขอได้
- งานบริการสำคัญหลายอย่างยังมีขั้นตอนที่ต้องเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันตัวตน รับเอกสาร หรือ ใบอนุญาตฉบับจริง



ติดตามสถานะ
คำขอไม่ได้



ต้องเดินทางไป
ด้วยตนเอง

ปัจจุบันมีงานบริการที่พร้อมให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 3,491 งาน แต่โจทย์สำคัญ คือ

“ก้าวข้ามจากแค่การรับเรื่อง
ช่องทางออนไลน์ไปสู่บริการ
แบบ End-to-End ที่เบ็ดเสร็จ
ในระบบ 100%”



**เป้าหมาย Fully Digital
จะเกิดขึ้นได้จริงด้วย
การยกระดับมาตรฐานบริการ
ใน 2 ด้านควบคู่กัน**



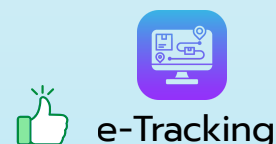
**กำหนดมาตรฐานบริการออนไลน์
ในคู่มือสำหรับประชาชนให้ชัดเจน**

ร่าง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก
กำหนดให้จัดทำคู่มือประชาชนที่กำหนด
มาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลา
บริการออนไลน์อย่างชัดเจน
เป็นการย้ำว่ารัฐต้องบริการไว
กัใจ ตอบโจทย์ประชาชน



ยกระดับบริการดิจิทัล

ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
และความโปร่งใสด้วยระบบดิจิทัล
เพื่อเปลี่ยนใบอนุญาตเป็นรูปแบบดิจิทัล
ลดการใช้ดุลพินิจและเพิ่มความรวดเร็ว
ในการประกอบธุรกิจ



ปัญหาที่ประชาชนต้องเจอ



“ศูนย์บริการมีเยอะ แต่ยังไม่เชื่อมกัน
ประชาชนสับสน ผู้สูงวัยเข้าไม่ถึง”

- ปัจจุบัน มี OSS ให้บริการกระจายอยู่หลายที่ ทั้งในห้างสรรพสินค้า จุดบริการรายกระทรวง และศูนย์ดำรงธรรม
- จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐ ปี 2568 พบว่าประชาชนกว่า **87.88% ยังคงใช้บริการ ณ จุดบริการ (Onsite)** เพราะความเคยชินและข้อจำกัดทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ
- รัฐจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการ ทั้ง ณ จุดบริการ และช่องทางออนไลน์ ตามแนวทาง Omni-Channel ที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

ร่าง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก

ออกแบบ 2 กลไก เพื่อตอบโจทย์ ทุกความต้องการให้เข้าถึงได้และเท่าเทียม

- **ยกระดับศูนย์บริการร่วม** พัฒนาจุดให้บริการกายภาพเดิม เช่น ศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นศูนย์บริการหน้าด่าน กั้นสมัย ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการมาติดต่อด้วยตนเองให้ได้รับความสะดวกขั้นสุด
- **พัฒนาศูนย์รับคำขอกกลางทางอิเล็กทรอนิกส์** เป็นระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลหลังบ้านของทุกหน่วยงานไว้ด้วยกัน ให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จบได้จากที่บ้าน ลดต้นทุน และโปร่งใสทุกขั้นตอน

1

ยกระดับศูนย์บริการร่วม



พัฒนาศูนย์รับคำขอกกลางทางอิเล็กทรอนิกส์



2

ยกระดับบริการทุกช่องทาง



พัฒนาบริการ Onsite และ Online
ตามแนวทาง Omni-Channel



การชำระค่าธรรมเนียมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตที่มีความเสี่ยงต่ำ

นอกจากนี้ ตามร่าง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก ในกรณีที่เป็นใบอนุญาตที่มีความเสี่ยงต่ำ ประชาชนจะสามารถต่ออายุใบอนุญาตได้ง่าย ๆ สะดวก รวดเร็ว เพียงชำระค่าธรรมเนียมก็จะถือว่าเป็นการต่ออายุใบอนุญาตได้ทันที



ลดภาระประชาชน ต่ออายุใบอนุญาตง่ายขึ้น

ต่ออายุใบอนุญาต (ที่มีความเสี่ยงต่ำ) ง่าย ๆ แค่ชำระค่าธรรมเนียม



ก็ถือว่าเป็นการต่ออายุใบอนุญาตโดยอัตโนมัติ ปัจจุบัน ดำเนินการใน **31 ใบอนุญาต** เช่น ใบรับจดทะเบียนการผลิตเพื่อขายเครื่องสำอาง ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาล ลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาให้กับผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุด