

ผลการสำรวจ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการภาครัฐ

โดย นายชรินทร์ ธีรฐิตยางกูร

ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

วันพฤหัสบดีที่ 14 ธันวาคม 2560

ณ ห้องบอลรูม 1 ชั้น 5 โรงแรม เอส 31 สุขุมวิท กรุงเทพฯ

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชน 400 คน (กรุงเทพฯ)

ข้อมูลทั่วไป

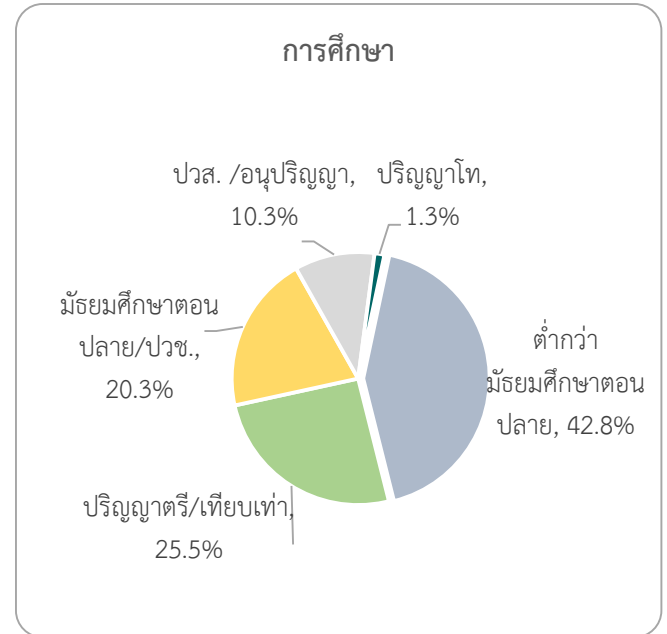
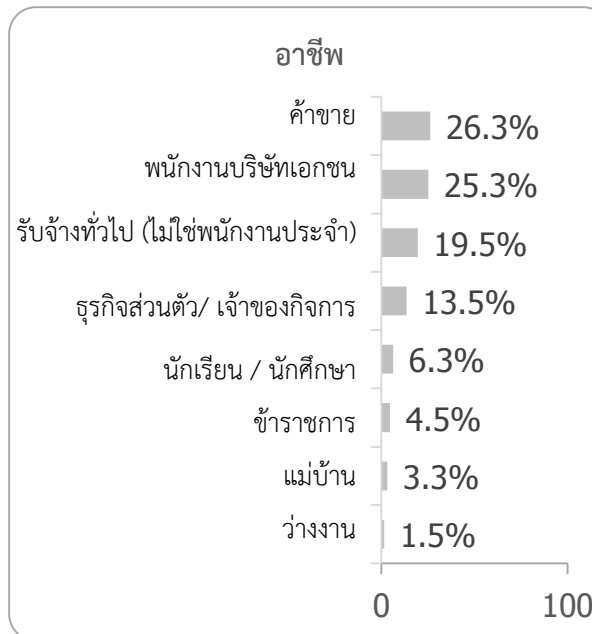
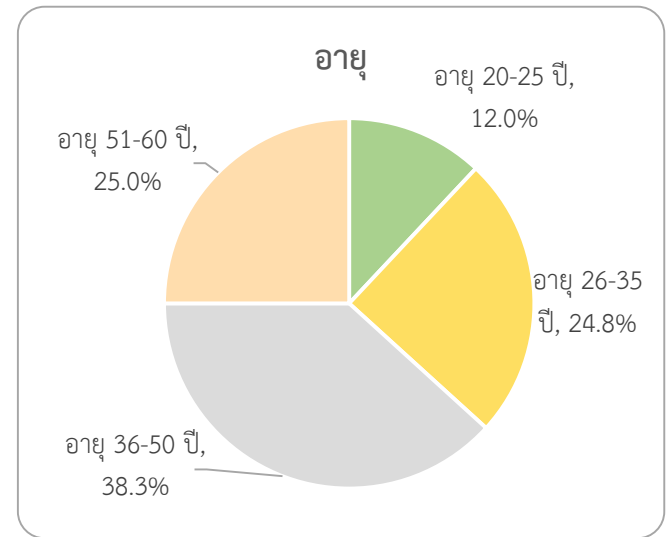
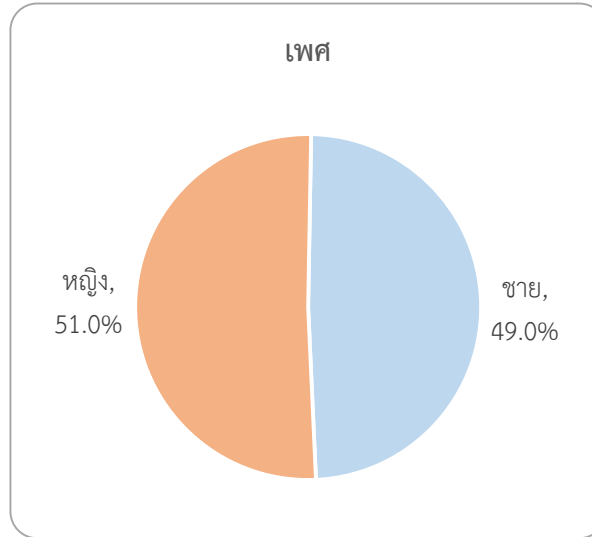
กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจภาพรวม
จำแนกตามเพศ และอายุ

- เพศ แบ่งเป็นเพศชาย 49.0% และเพศหญิง 51.0%
- อายุ แบ่งเป็นช่วงอายุ 36-50 ปี มากที่สุด 38.3% รองลงมา อายุ 51-60 ปี คิดเป็น 25.0% และอายุ 26-35 ปี คิดเป็น 24.8%

อาชีพ แบ่งเป็นอาชีพค้าขายมากที่สุด
26.3% รองลงมาเป็นอาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน คิดเป็น 25.3% รับจ้างทั่วไป
19.5% และทำธุรกิจส่วนตัวหรือเป็น
เจ้าของกิจการ 13.5%

ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จะอยู่ใน
ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนี้

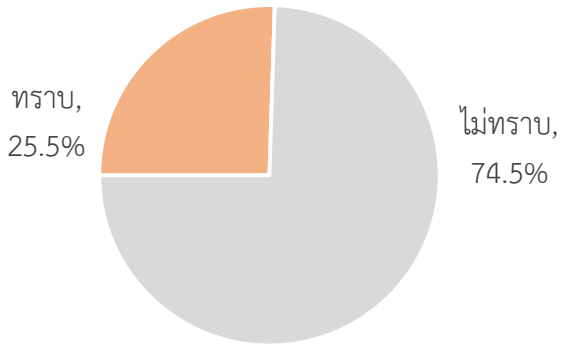
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย(42.8%)
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (25.5%)
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (20.3%)
- ปวส./อนุปริญญา (10.3%)
- ปริญญาโท (1.3%)



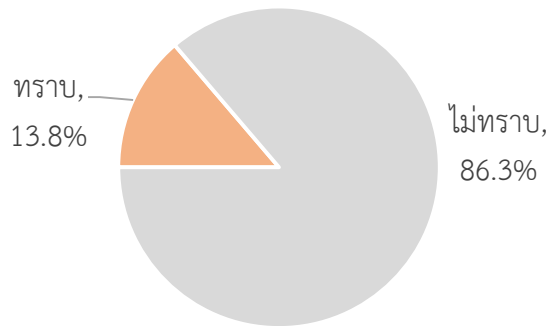
ความตระหนักรู้เรื่องรัฐบาลดิจิทัล

ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าภาครัฐมีบริการในรูปแบบดิจิทัล

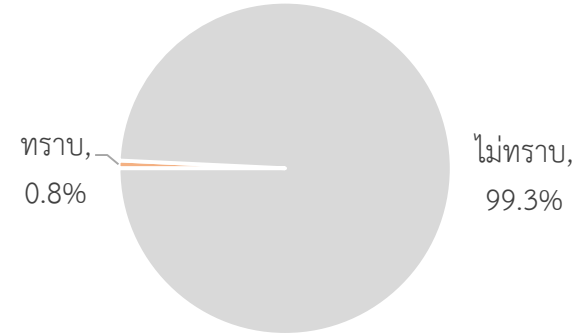
บริการภาครัฐไม่มีการร้องขอสำเนาบัตรประชาชน



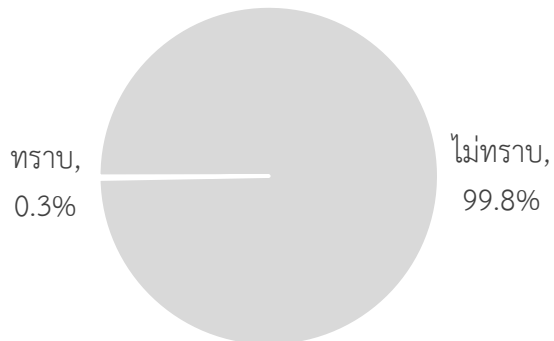
การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ



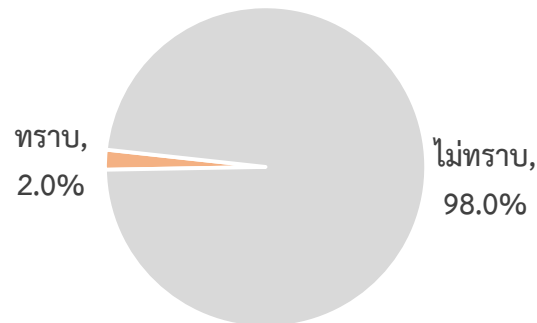
ช่องทางร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์



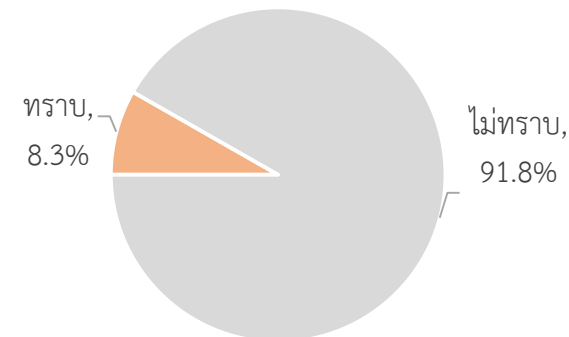
การทำประชาพิจารณ์



หน่วยงานภาครัฐกำลังปรับเปลี่ยนการทำงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

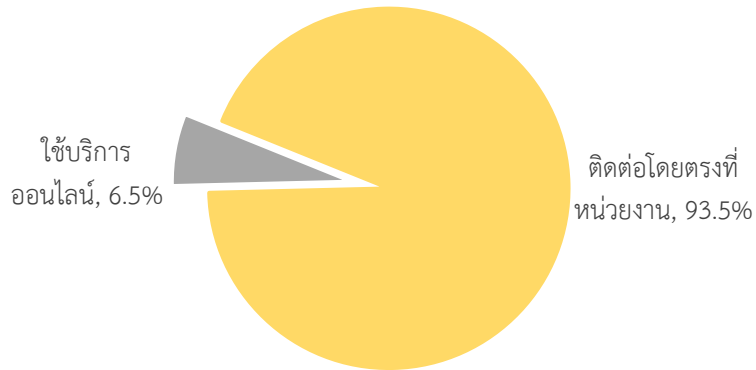


แผนของภาครัฐการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล



รูปแบบการใช้บริการ

รูปแบบการทำธุรกรรมกับหน่วยงานรัฐ



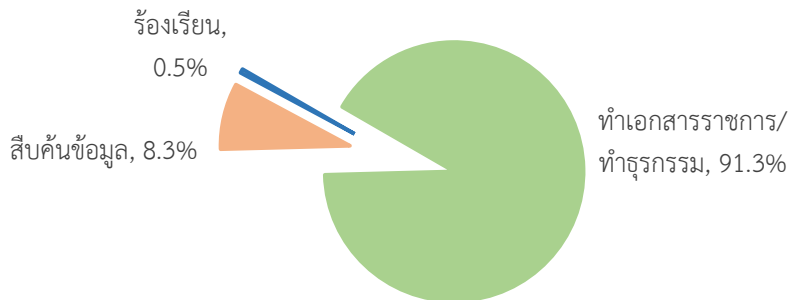
ประชาชนยังติดต่อหน่วยงานรัฐที่สำนักงาน คิดเป็น 93.5%

สาเหตุที่ทำให้ประชาชนติดต่อโดยตรงที่หน่วยงานมากที่สุดคือหน่วยงานที่ใช้บริการมีบริการรูปแบบเดียว 49.7% รองลงมาคือเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน 37.7%

การใช้บริการออนไลน์นั้นมีค่อนข้างน้อย คิดเป็น 6.5%

โดยลักษณะการใช้บริการจะเป็นการทำธุรกรรมออนไลน์บนเว็บไซต์แบบเบ็ดเสร็จ 30.8% รองลงมาเป็นการใช้บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต 26.9%

ประเภทบริการ



ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้บริการของหน่วยงานรัฐเพื่อทำเอกสารราชการและการทำธุรกรรม คิดเป็น 91.3%

โดยหน่วยงานที่ไปใช้บริการเพื่อทำเอกสารราชการ ทำธุรกรรมมากที่สุดคือสำนักงานเขต/สำนักงานเทศกิจ โรงพยาบาล และกรมการขนส่ง

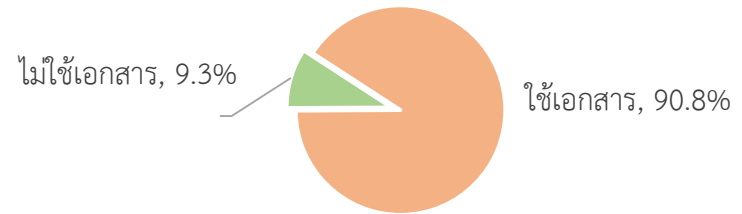
เพื่อสืบค้นข้อมูล 8.3%

ร้องเรียน 0.5%

เอกสารในการติดต่อภาครัฐ

ประชาชนยังต้องใช้เอกสาร
ในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

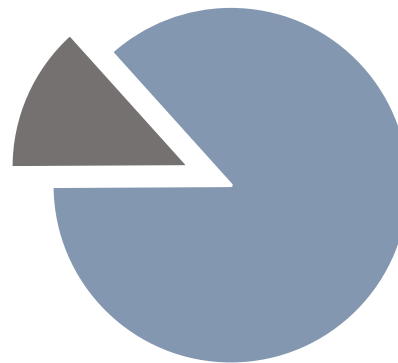


รูปแบบของเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

สำเนาเอกสาร

1. ทะเบียนบ้าน 45.3%
2. บัตรประจำตัวประชาชน 41.3%
3. ทะเบียนรถ 4%
4. ใบแจ้งความ 2.7%
5. ใบขับขี่ 1.3%

สำเนา, 14.6%



ตัวจริง, 94.2%

เอกสารตัวจริง

1. บัตรประจำตัวประชาชน 59.3%
2. ทะเบียนบ้าน 11%
3. บัตรโรงพยาบาล 8.8%
4. ใบจ่ายค่าปรับ ใบสั่ง 4.9%
5. ใบขับขี่ 3.3%

สิ่งที่ต้องการให้ภาครัฐปรับปรุงบริการ

ประชาชนคาดหวังบริการภาครัฐที่สะดวกและเข้าใจง่าย

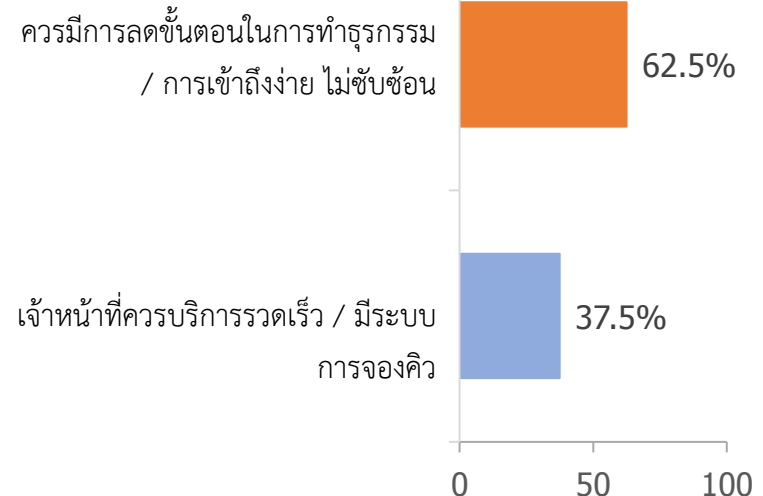
สำหรับการติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าควรมี การลดขั้นตอนในการทำธุรกรรม และเจ้าหน้าที่ควรบริการรวดเร็วขึ้น รองลงมาควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการให้ข้อมูล รายละเอียดการให้บริการต่างๆ

สำหรับบริการออนไลน์ ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าควรลดขั้นตอนในการทำธุรกรรม 62.5% และเจ้าหน้าที่ควรบริการรวดเร็ว 37.5%

บริการออฟไลน์ (ติดต่อโดยตรงที่หน่วยงาน)

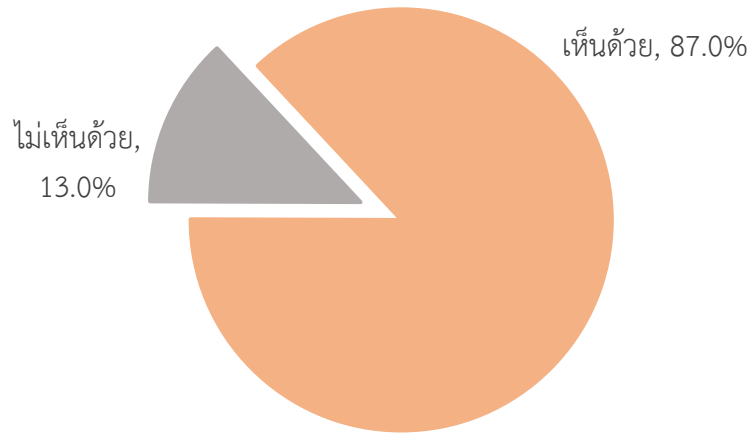


บริการออนไลน์



การปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ

การปรับเปลี่ยนบริการให้เป็นดิจิทัล ของหน่วยงานภาครัฐ



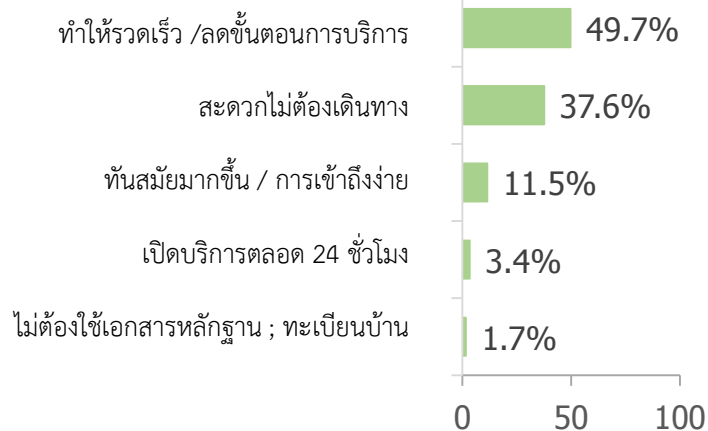
ประชาชนเห็นด้วยกับการเปลี่ยนบริการ ให้เป็นรูปแบบดิจิทัล คิดเป็น 87.0%

เหตุผลที่ทำให้เห็นด้วยมากที่สุดคือ ทำให้รวดเร็ว/ ลดขั้นตอนบริการ 49.7% รองลงมาคือสะดวกไม่ต้องเดินทาง 37.6%

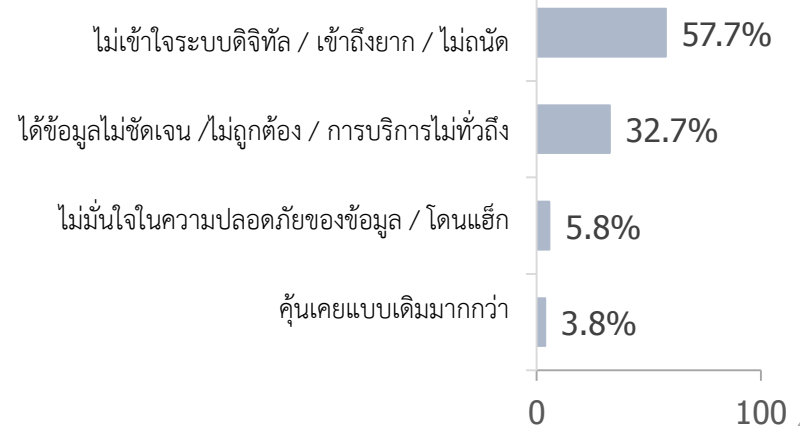
ประชาชนที่ไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนบริการให้เป็นรูปแบบ ดิจิทัลคิดเป็น 13.0%

เหตุผลที่ทำให้ไม่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ไม่เข้าใจระบบดิจิทัล 57.7% รองลงมาคือ ได้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง 32.7%

เหตุผลที่เห็นด้วย

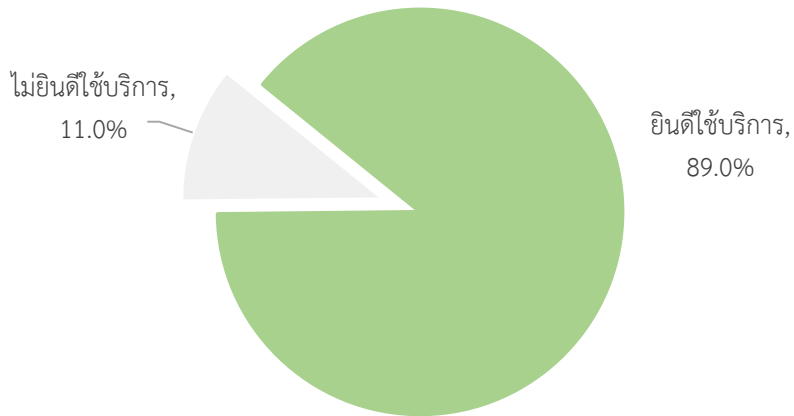


เหตุผลที่ไม่เห็นด้วย



แนวโน้มในการใช้บริการดิจิทัล

แนวโน้มในการใช้บริการดิจิทัล



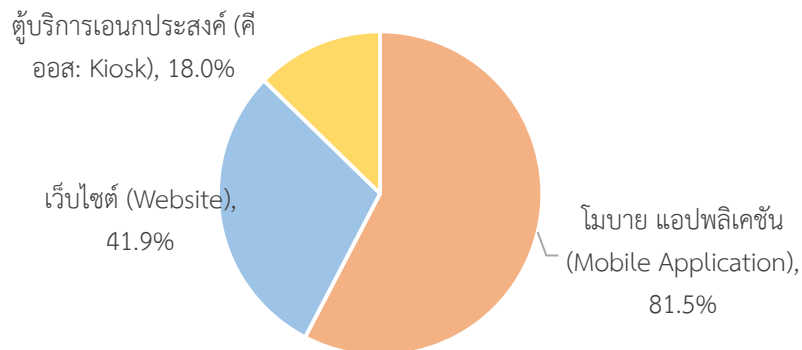
ประชาชนยินดีที่จะใช้บริการดิจิทัล คิดเป็น 89.0%

โดยช่องทางที่ต้องการใช้การให้บริการก็คือผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน มากที่สุด 81.5% ผ่านเว็บไซต์ 41.9% และผ่านคีออส 18.0%

ประชาชนที่ไม่ยินดีใช้บริการดิจิทัลคิดเป็น 11.0%

โดยเหตุผลที่ไม่ยินดีใช้บริการคือ ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 79.5% รูปแบบการให้บริการเดิมดีอยู่แล้ว 47.7% และขาดอุปกรณ์ เครื่องมือในการใช้บริการ เช่น สมาร์ทโฟน 4.5%

ช่องทางที่ต้องการใช้บริการดิจิทัล

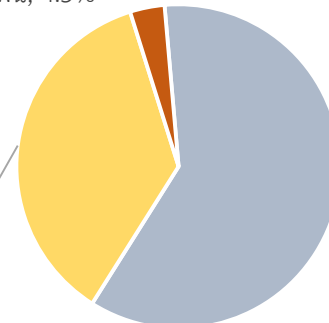


เหตุผลที่ไม่ยินดีใช้บริการ

ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการใช้บริการ เช่น สมาร์ทโฟน, 4.5%

การให้บริการในรูปแบบเดิมดีอยู่แล้ว,...

ไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล,...



Q & A