

ที่ นศ ๑๑๑๘/ว ๖๖๖



ที่ว่าการอำเภออานสงกา
ถนนกะโรม นศ ๘๐๒๓๐

๖๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๓/ว๒๐๔๕ จำนวน ๑ ชุด
ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙

อำเภออานสงกาขอส่งสำเนาหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๓/ว๒๐๔๕
ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๙ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ
ปี ๒๕๖๙ มาเพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ พงษ์พัฒน์)

ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ)

รักษาการแทน นายอำเภออานสงกา

ที่ทำการปกครองอำเภอ

กลุ่มงานบริหารงานปกครอง (สำนักงานอำเภอ)

โทร.๐-๗๕๓๙-๑๐๓๙

54
72
24 30 54



ที่ว่าการอำเภอ...
เลขที่รับ.....1067
วันที่.....25 ส.ค. 2569
เวลา.....น.

ที่ นศ ๐๐๑๗.๓/ว ๒๐๕๔

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง นายกเทศมนตรี เมืองปากพนัง นายกเทศมนตรีเมืองท่าศาลา นายกเทศมนตรีเมืองปากพูน นายกเทศมนตรีเมืองชะมาย และนายกเทศมนตรีเมืองท่าจีน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๑๔/๔๔๙ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๖๘ มีผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลาการคอยในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ จำนวน ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาการให้บริการประชาชน

จังหวัดนครศรีธรรมราช พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของภาครัฐ จึงขอความร่วมมือหน่วยงานของท่าน เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง และปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ โดยเชิญชวนให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ หลังใช้บริการ และขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดบริการ (กรณีที่มีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการให้ประชาชนของรัฐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางวชิราพร อมาตยกุล)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานอำนวยการ

โทร./โทรสาร ๐ ๗๕๓๕ ๖๕๕๓

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
เลขรับ ๒๙๑
วันที่ 13 / มี.ค. / ๒๕๖๙
เวลา ๑๖.๐๔ น.
ที่ นร ๒๒๕/๕๕๕



ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 5550
วันที่ 13 มี.ค. 2569 เวลา ๑๖.๐๔ น.

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐
สำนักงานจังหวัด

เลขรับ 6186
วันที่ 13 มี.ค. 2569
เวลา ๑๖.๐๔ น.

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘

๒. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๖๘ มีผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๗ ร้อยละ ๕.๕๒ ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ นอกจากนี้ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลผลสำรวจ ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่าน ดังนี้

๑. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ รายละเอียดตาม QR Code ท้ายหนังสือนี้ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง และปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ โดยเชิญชวนให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ หลังใช้บริการ

๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีที่มีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของรัฐ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้นางสาวสุพิชฌาย์ เจนชัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๔๔๙๙ ๕๙๐๔ หรือนางสาวสุพรรณิ ทารส หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๒๒๘ ๓๐๓๓ เป็นผู้ประสานงานและให้ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์การสำรวจดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอรรณพ เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองส่งเสริมการอำนวยความสะดวกบริการภาครัฐ
โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๔๗ (वरชัย) ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)
ปริญญ์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย
<https://shorturl.at/fa122>

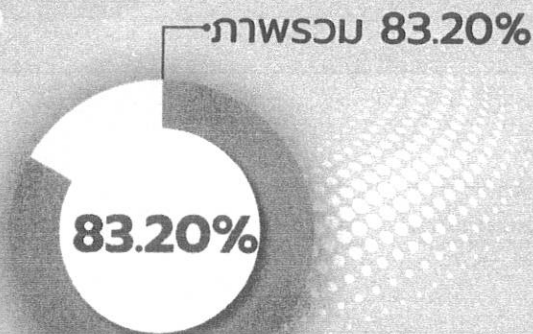


สื่อประชาสัมพันธ์
<https://shorturl.at/syM7o>

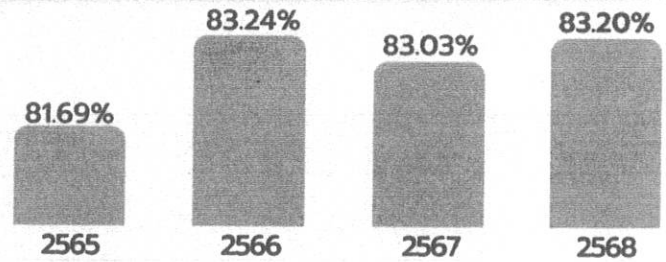
ความพึงพอใจของประชาชน

สูงขึ้น  จากในปีที่ผ่านมา

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการภาครัฐปี 2568



ความพึงพอใจภาพรวมเทียบรายปี



รายด้าน



เจ้าหน้าที่

85.70%



ขั้นตอนและระยะเวลา

84.64%



สถานที่

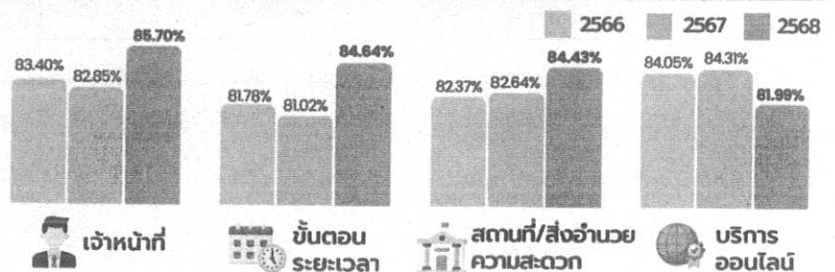
84.43%



บริการออนไลน์

81.99%

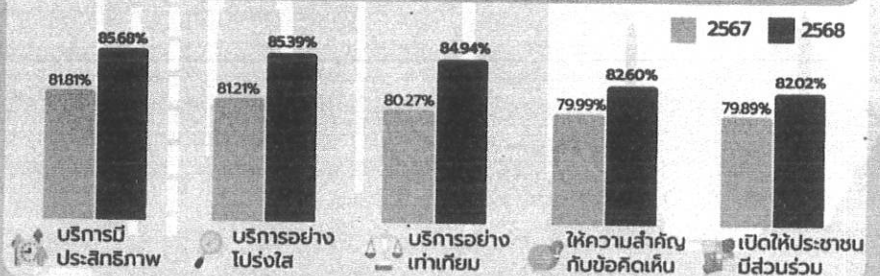
ความพึงพอใจรายด้านย้อนหลัง 3 ปี



ความเชื่อมั่น ภาพรวม

84.12%

ความเชื่อมั่นรายด้านย้อนหลัง 2 ปี



ปี 2568 ภาพรวมความพึงพอใจ
ของประชาชนฯ 83.20%

เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (83.03%) และ
ด้านขั้นตอนและระยะเวลา

ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น
สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน
กว่า 99.17% ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า
ได้รับบริการเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการฯ 84.12%
เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (80.63%) โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุด
ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ และด้านที่ต้องพัฒนา
เพิ่มมากขึ้น คือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการ
หรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ



ข้อแนะนำ

เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

๑. ที่มา

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการ แม้ว่าหน่วยงานรัฐจำนวนมากมีความพยายามปรับปรุงกระบวนการ ลดขั้นตอน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สนับสนุนการให้บริการเพื่อการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว แต่ในทางปฏิบัติยังพบปัญหาการรอคอยสะสมที่เกิดจากการรอคิวในการเข้ารับบริการที่ใช้ระยะเวลานาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘ พบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐจัดทำระบบคิวและนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ณ หน่วยงานระบบแจ้งเตือนการนัด เพื่อสร้างความโปร่งใสของระบบคิว และลดระยะเวลารอคอยก่อนรับบริการด้วย

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ ประกอบด้วย แนวทางการบริหารจัดการคิว การจัดสรรทรัพยากร และการเตรียมความพร้อมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ แนวปฏิบัติดังกล่าวได้นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับปัญหา และบริบทตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลารอคอย ยกระดับคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการบริหารราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทาง (Guideline) ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการคิวการให้บริการภาครัฐอย่างเป็นระบบ

๒.๒ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถนำแนวปฏิบัตินี้ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในระดับปฏิบัติ สอดคล้องกับปัญหา และบริบทตามภารกิจของหน่วยงาน

๒.๓ เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภาครัฐ

๒.๔ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ

๓. ขอบเขตการนำไปใช้

แนวปฏิบัตินี้ใช้เป็นกรอบแนวทางสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ (Front Office) ทั้งในรูปแบบการให้บริการ ณ สถานที่ราชการ (Onsite) และการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล (Online) โดยหน่วยงานสามารถปรับรายละเอียดให้เหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ และทรัพยากรของหน่วยงาน

๔. แนวทางในการบริหารจัดการคิว

แนวทางในการบริหารจัดการคิวประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่หน่วยงานต้องดำเนินการรวม ๗ ขั้นตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ จัดการคิวให้เหมาะสมกับประเภทบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลคิวในช่วงที่มีผู้รับบริการหนาแน่น จำแนกประเภทผู้รับบริการ จัดระบบจองคิวล่วงหน้า กำหนดช่องบริการเฉพาะ และปรับเวลาทำการ เพื่อเฝ้าระวังไม่ให้เกิดคิวสะสม สามารถกระจายปริมาณผู้ใช้บริการ มีช่องสำหรับบริการเร่งด่วนหรือกลุ่มเปราะบาง (ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ) และเพิ่มช่องบริการหรือขยายเวลาในช่วงที่มีปริมาณคิวสูง ผลลัพธ์ คือ จะช่วยลดความแออัดในพื้นที่ เพิ่มความคล่องตัวในการจัดสรรทรัพยากร และลดระยะเวลารอคอยเฉลี่ย

แนวปฏิบัติที่ดี : กรมการขนส่งทางบกใช้ระบบ DLT Smart Queue แยกคิวและแสดงเวลารอ และโรงพยาบาลศิริราชใช้ระบบคิวอัตโนมัติพร้อมแยกช่องบริการเฉพาะกลุ่ม

๔.๒ เตรียมข้อมูลและเอกสารให้พร้อมก่อนรับบริการ

จัดทำรายการเอกสารและขั้นตอนแบบเข้าใจง่าย มีระบบตรวจสอบเอกสารล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ สื่อสารข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น โซเชียลมีเดีย หรือป้ายประชาสัมพันธ์ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อความสะดวกคล่องตัวทุกจุดบริการ ผลลัพธ์ คือ จะช่วยให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการต่อรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาเอกสารไม่ครบจนทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลาเดินทางกลับมาซ้ำ

แนวปฏิบัติที่ดี : สำนักงานหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล จัดทำ Checklist เอกสารที่ชัดเจนบนเว็บไซต์และมีระบบให้ประชาชนกรอกข้อมูลล่วงหน้าได้

๔.๓ ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น และใช้ดิจิทัลสนับสนุนงานบริการ

ทบทวนและยกเลิกแบบฟอร์มหรือเอกสารประกอบคำขอที่ซ้ำซ้อน เชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐเพื่อลดการเรียกสำเนา นำ AI มาช่วยตรวจสอบความถูกต้อง และส่งเสริมการใช้ Digital ID หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยลดภาระงานของทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมภาพลักษณ์การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ทันสมัย ผลลัพธ์ คือ จะช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและลดปริมาณการใช้เอกสารกระดาษของหน่วยงาน

แนวปฏิบัติที่ดี : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ใช้ระบบจดทะเบียนนิติบุคคลออนไลน์ สำนักงาน ก.พ. ใช้ Digital ID ในการสมัครสอบ และกรมสรรพากรใช้ระบบ e-Filing เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อลดการขอเอกสารซ้ำ

๔.๔ บริหารกำลังคนด้วยข้อมูล

เก็บข้อมูลสถิติควีย้อนหลังเพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานรายวันและรายเดือน คำนวณจำนวนผู้ใช้บริการล่วงหน้าตามปัจจัยหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง ปรับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้ทำงานทดแทนกันได้ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยแก้ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างจำนวนช่องบริการกับปริมาณคิวที่เข้ามา เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่จำกัด ผลลัพธ์ คือ หน่วยงานจะมีความยืดหยุ่นสูงและสามารถรองรับสถานการณ์ที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นได้อย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติที่ดี : โรงพยาบาลรามธิบดีวิเคราะห์จำนวนผู้ป่วยรายช่วงเวลาเพื่อจัดเวรแพทย์ และสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มช่องบริการพิเศษในช่วงที่มีการต่อใบขับขี่จำนวนมาก

๔.๕ ส่งเสริมบริการออนไลน์เพื่อลดความจำเป็นในการเดินทาง

คัดเลือกงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากมาพัฒนาเป็นระบบออนไลน์แบบครบวงจร (Fully Digital Service) ตั้งแต่การยื่นคำขอจนถึงการรับเอกสาร จัดทำระบบแจ้งเตือนคิวผ่าน SMS หรือ LINE นำเครื่องบริการอัตโนมัติ (Kiosk) มาใช้ และออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายรองรับทุกอุปกรณ์ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยลดจำนวนประชาชนที่ต้องเดินทางมายังสถานที่ราชการโดยไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวกและความยืดหยุ่นในการรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ผลลัพธ์ คือ จะช่วยลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์และช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานในระยะยาว

แนวปฏิบัติที่ดี : กรมสรรพากรมีระบบ e-Service ครบวงจร และสำนักงานศาลยุติธรรมใช้ระบบ e-Filing ในการยื่นคำร้องออนไลน์

๔.๖ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้พร้อมบริการอย่างมืออาชีพ

จัดทำคู่มือแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนทั้งแบบ Onsite และ Online ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยลดโอกาสการเกิดความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ยกย่องภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ผลลัพธ์ คือ จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

แนวปฏิบัติที่ดี : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการพัฒนาและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรแบบ “ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง” ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ

๔.๗ รับฟังเสียงประชาชนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จัดให้มีช่องทางประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อหาทางแก้ไข กำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาการคอยที่ชัดเจน และหมั่นทบทวนกระบวนการเป็นระยะ โดยเฉพาะกรณีที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นเป็นพิเศษ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยให้หน่วยงานสามารถค้นพบปัญหาที่แท้จริง และปรับปรุงบริการได้ตรงจุด สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในระยะยาว ผลลัพธ์ คือ จะทำให้ระบบการบริหารจัดการมีความมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและทันต่อสถานการณ์

แนวปฏิบัติที่ดี : กรมสรรพากรใช้ระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศ และเทศบาลนครขอนแก่นมีระบบ “อยู่พี่” (U-Phee) สำหรับรับข้อเสนอแนะและเรื่องราวร้องทุกข์ออนไลน์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการคิวอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ๑) สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา: นำการถ่ายทอดสดจำนวนคิวและระยะเวลาการรอคิวผ่าน Facebook หน่วยงานเพื่อให้ผู้จะเข้ารับบริการ เห็นความหนาแน่นของคิวการให้บริการแบบ Real-time
 - ๒) กรุงเทพมหานคร: มีระบบการให้บริการแอปพลิเคชัน BMAQ ช่วยให้การติดต่อกับราชการสะดวกขึ้น โดยสามารถจองคิวล่วงหน้าได้ 10 วันทำการ หรือตรวจสอบคิวแบบ Real-time ณ สำนักงานเขต 50 เขตและจุดบริการด่วน
๒. หน่วยงานสามารถนำตัวแบบแถวคอย (Queuing Model) ที่ประกอบไปด้วย จำนวนผู้รับบริการ รูปแบบการเข้ามาของผู้รับบริการ รูปแบบบริการ ชัดความสามารถของแถวคอย และกฎระเบียบการให้บริการมาใช้ประกอบการจัดการตัวต้นแบบแถวคอยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
๓. หน่วยงานสามารถนำ AI มาช่วยในการจัดลำดับคิวการรับบริการ โดยเปลี่ยนจากการเข้าบริการตามลำดับมาเป็นการใช้ AI ในการตรวจคำร้อง และเอกสารประกอบ จากนั้นจึงประเมินระยะเวลาการรับบริการในแต่ละขั้นตอนการให้บริการและจัดลำดับการเข้ารับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
www.opdc.go.th

SCAN HERE



ONLINE SURVEY

2569

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

"ทุกความเห็นมีความหมาย

เพื่อบริการภาครัฐที่ดีกว่า"



7 แนวทาง จัดการคิว ลดเวลารอคอย

TIPS



สำนักงานเขตที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา

มีการถ่ายทอดสดทางเพจ Facebook
ของสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนได้
ทราบถึงความหนาแน่น ตามช่วงเวลา



แอปพลิเคชัน "BMAQ" ของ
กรุงเทพมหานคร

ผู้รับบริการสามารถจองคิวล่วงหน้า
รวมถึงเช็คคิวและความหนาแน่น
ของจุดให้บริการแต่ละเขตได้

เพราะความสะดวกของประชาชน

คือหัวใจการบริการภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ชวนเปลี่ยน 'การรอคอย' ให้เป็น
'ความประทับใจ' ด้วย 7 แนวทางการจัดการคิว
ผ่านเทคโนโลยีและข้อมูล เพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐ
ทำงานได้คล่องตัว ลดภาระเจ้าหน้าที่ และตอบโจทย์
ประชาชนได้อย่างตรงจุด

1

ระบบจัดการคิวอัจฉริยะ

- แยกช่องบริการ Walk-in และคิวออนไลน์ ออกจากกัน
- เก็บสถิติผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดคิวให้เหมาะสมตามช่วงเวลา
- แสดงคิวจุดบริการในสถานที่ใกล้เคียงเพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการ
- ปรับช่วงเวลาให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

2

ข้อมูลเชิคมมาก่อน ไม่เสียเวลา

- บอกเอกสารให้ครบ และระบุขั้นตอนให้เข้าใจง่าย
- จัดให้มีระบบการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลประกอบการพิจารณาให้ทั่วถึงทุกช่องทางและ
- อัปเดตข้อมูลการให้บริการที่ตรงกับการปฏิบัติหน้างานจริง



3

ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น ใช้ดิจิทัลเป็นผู้ช่วย

- ทบทวนแบบฟอร์มและลดเอกสารประกอบให้มีเท่าที่จำเป็น
- ใช้ระบบดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐหรือใช้ AI ช่วยตรวจสอบเอกสาร

4

คนพอ งานคล่อง ด้วยข้อมูล

- ใช้ข้อมูลคาดการณ์ปริมาณคิวล่วงหน้า เพื่อวางแผนบริการกำลังคน
- ปรับกำลังเจ้าหน้าที่ช่องบริการตามสถานการณ์ให้ตอบรับปริมาณ
ผู้ใช้บริการ

5

บริการออนไลน์ คือคำตอบ

- ยื่นคำขอ-ติดตาม-รับผล ผ่านช่องทางออนไลน์ได้
- มีตู้อัตโนมัติ ณ จุดบริการ เพื่อบริการตนเองเบื้องต้น
- มีระบบแจ้งเตือนคิวผ่าน SMS หรือ LINE เมื่อใกล้ถึงคิว

6

เจ้าหน้าที่พร้อมบริการ

- มีแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ สื่อสารให้ชัดเจน
- มีการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
- สร้าง Mindset ที่ดีในการให้บริการ



7

ฟังเสียงประชาชน แล้วปรับปรุงต่อ

- มีช่องทางประเมินความพึงพอใจหรือร้องเรียนความไม่สะดวกทันทีหลังใช้บริการ
- นำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ



ONLINE SURVEY 2569

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

**"ทุกความเห็นมีความหมาย
เพื่อบริการภาครัฐที่ดีกว่า"**

SCAN HERE



รายละเอียด QR Code ท้ายหนังสือ

1. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ



2. แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ (เลือกใช้ได้ตามรูปแบบและขนาดเว็บไซต์)



3. ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี พ.ศ. 2569 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตั้งแต่วันนี้จนถึง 31 สิงหาคม 2569 ได้ที่ลิงก์ <https://eoffice.opdc.go.th/l/29f5322e> หรือสแกน QR code ที่ปรากฏด้านล่าง

#ทุกความเห็นมีความหมาย #อำนวยความสะดวก #betterservice