

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
www.opdc.go.th



ONLINE SURVEY 2569

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

"ทุกความเห็นมีความหมาย
เพื่อบริการภาครัฐที่ดีกว่า"

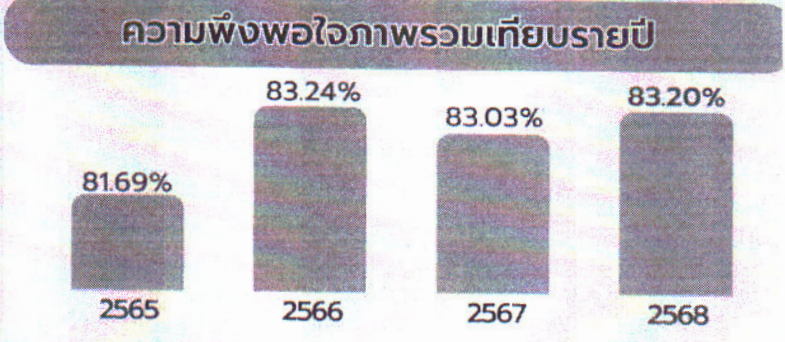
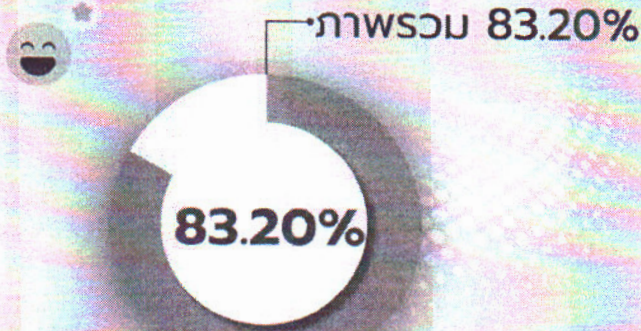
SCAN HERE



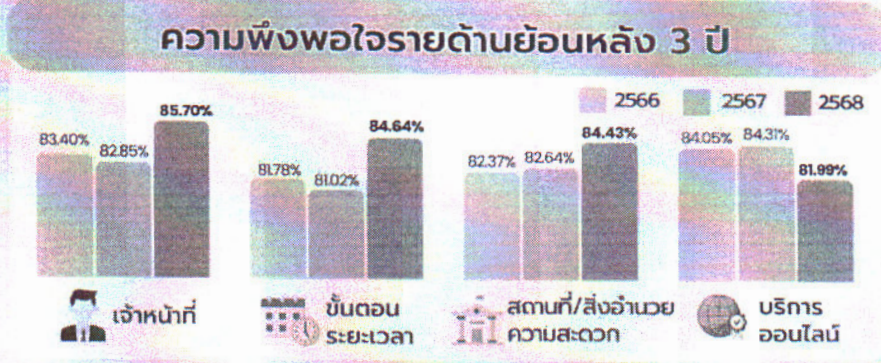
ความพึงพอใจของประชาชน

สูงขึ้น  จากในปีที่ผ่านมา

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการภาครัฐปี 2568



รายด้าน

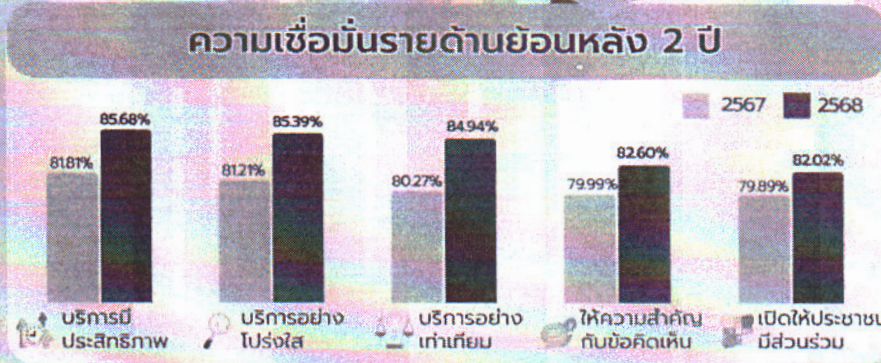


NOTES

ปี 2568 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนฯ 83.20%

เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (83.03%) และด้านขั้นตอนและระยะเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนกว่า 99.17% ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าได้รับบริการเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน

ความเชื่อมั่น ภาพรวม



ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการฯ 84.12%

เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (80.63%) โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ และด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มมากขึ้น คือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการหรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ

7 แนวทาง จัดการคิว ลดเวลารอคอย

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

TIPS



สำนักงานเขตที่ต้นจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา

มีการถ่ายทอดสดทางเพจ Facebook
ของสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนได้
ทราบถึงความหนาแน่น ตามช่วงเวลา



แอปพลิเคชัน "BMAQ" ของ
กรุงเทพมหานคร

ผู้รับบริการสามารถจองคิวล่วงหน้า
รวมถึงเช็คคิวและความหนาแน่น
ของจุดให้บริการแต่ละเขตได้



1 ระบบจัดการคิวอัจฉริยะ

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

2 ข้อมูลเช็กมาก่อน ไม่เสียเวลา

- บอกเอกสารให้ครบ และระบุขั้นตอนให้เข้าใจง่าย
- จัดให้มีระบบการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลประกอบการพิจารณาให้ทั่วถึงทุกช่องทางและ
- อัปเดตข้อมูลการให้บริการที่ตรงกับการปฏิบัติหน้างานจริง



3 ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น ใช้ดิจิทัลเป็นผู้ช่วย

- ทบทวนแบบฟอร์มและลดเอกสารประกอบให้มีเท่าที่จำเป็น
- ใช้ระบบดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐหรือใช้ AI ช่วยตรวจสอบเอกสาร

4 คนพอ งานคล่อง ด้วยข้อมูล

- ใช้ข้อมูลคาดการณ์ปริมาณคิวล่วงหน้า เพื่อวางแผนบริหารกำลังคน
- ปรับกำลังเจ้าหน้าที่ช่องบริการตามสถานการณ์ให้ตอบรับปริมาณ
ผู้ใช้บริการ

5 บริการออนไลน์ คือคำตอบ

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

6 เจ้าหน้าที่พร้อมบริการ

- มีแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ สื่อสารให้ชัดเจน
- มีการฝึกรวมทักษะที่จำเป็นให้เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
- สร้าง Mindset ที่ดีในการให้บริการ



7 ฟังเสียงประชาชน แล้วปรับปรุงต่อ

- มีช่องทางประเมินความพึงพอใจหรือร้องเรียนความไม่สะดวกทันทีหลังใช้บริการ
- นำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ