



ที่ นพ ๑๒๑๘/ว ๑๓๖๒

**ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังยาง**

ที่ว่าการอำเภอวังยาง

ถนนวังยาง - วังโน นพ. ๔๘๑๓๐

๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดนครพนม ที่ นพ ๐๐๑๗.๑/๔๑๓๗  
ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๙

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยอำเภอวังยางได้รับแจ้งจากจังหวัดนครพนมว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ อย่างต่อเนื่อง และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและงานบริการสำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิว

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อำเภอวังยางจึงขอให้ท่านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีมีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) และรับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน นายกองค้ อบต.โคกสี

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

- อ.วังยาง แจ้ง ส.นง. ก.พ.ร. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จึงขอให้นักประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์

- เพื่อโปรดทราบเพื่อพิจารณา

๒๐ พ.ค. ๖๙

ที่ทำการปกครองอำเภอ  
งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
โทรศัพท์ ๐ ๔๒๕๗ ๗๐๓๑

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุภาวัฒน์ ชูธรรม)

นายอำเภอวังยาง

(นางสาวจินตนา รังษี)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี

นางสาวจินตนา รังษี  
๒๐ พ.ค. ๖๙

(นายอภิศักดิ์ โทอาสา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี

(นางกิงดาว มีบุญ)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

๐๓๓

นายดวง คนมีศิลป์  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี



ที่ว่าการอำเภอวิเชียร  
เลขที่รับ ๑๖๘  
วันที่ ๒๑ มิ.ย. ๖๙  
ศูนย์ดำรงธรรม นพ.

ที่ นพ ๐๐๑๗.๑/๒๑๗๗

ศาลากลางจังหวัดนครพนม  
ถนนอภิบาลบัญชา นพ. ๔๘๐๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘  
เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม  
นายกเทศมนตรีเมืองนครพนม และนายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๘.๒/๒๗๒๗  
ลงวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๙ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสพการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ  
เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกฯ อย่างต่อเนื่อง และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและงานบริการสำคัญ  
ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคือ

จังหวัดนครพนมพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้หน่วยงานของท่านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ ผ่านช่องทางเว็บไซต์  
สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและปิดประกาศ  
สื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร.  
เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีมีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) และรับทราบ  
ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ภาพรวมและงานบริการสำคัญ  
ของกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับ  
การให้บริการประชาชน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตพื้นที่ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่พันตรี

(อดิศักดิ์ น้อยสุวรรณ)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนม

สำนักงานจังหวัด  
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
โทร./โทรสาร ๐ ๔๒๕๑ ๑๕๑๓

๑๑๖๖๖



๓๓๓๓๓ ๔๖๖ ๐ ม.ย. ๒๕๖๕ ๑๐ ม.ย. ๒๕๖๕ ๑๐ ม.ย. ๒๕๖๕ ๑๐๒๐๐	๓๓๓๓๓ ๑๐๖๖๖ ๑๐ ม.ย. ๒๕๖๕ ๑๐ ม.ย. ๒๕๖๕ ๑๐๒๐๐
--	---

ที่ มท ๐๒๑๘.๒/ว ๒๓๗/๒๓

๓ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๕  
 เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๑๔/๓๒๕ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและงานบริการสำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๕ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคือ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๕ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ
  ๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีมีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ)
  ๓. รับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๕ พร้อมนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับการให้บริการประชาชน
- รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายโชติภรินทร์ เกิดสม)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงมหาดไทย



สำนักงานปลัดกระทรวง  
 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
 โทร. ๐๒ ๖๒๒ ๐๙๖๐ มท. ๕๐๒๕๙



ที่ นร ๑๒๑๔/๓๒๕

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘ (ภาพรวม)
  ๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๘ (งานบริการสำคัญของกระทรวง)
  ๓. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๖๘ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เพิ่มเติมการสำรวจในงานบริการสำคัญของทุกกระทรวงเพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจไปพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ในภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวง รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

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) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้นางสาวสุพิชฌาย์ เจนชัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๙๙ ๕๙๐๔ หรือ นางสาวสุพรรณิ ทารส หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๒๒๘ ๓๐๓๓ เป็นผู้ประสานงานและให้ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์การสำรวจดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้อนฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองส่งเสริมการอำนวยความสะดวกบริการภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๕๗ (วอร์ซัน) ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย

<https://url.in.th/L-T-Ob>



สื่อบริษัทสัมพันธ์

<https://shorturl.at/yl7a>

สรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘  
กระทรวงมหาดไทย

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาประสบการณ์ของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๑,๒๕๑ ราย และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้สำรวจงานบริการที่ใช้เป็นตัวแทนในการสำรวจความพึงพอใจฯ ของแต่ละกระทรวง ซึ่งคัดเลือกจากงานบริการที่สำคัญต่อประชาชนหรือผู้ประกอบการ โดยงานบริการที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานที่ดิน การขออนุญาตประกอบกิจการโรงแรม และการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ซึ่งพบว่ามีผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังนี้

ลำดับ	ประเด็น	งานบริการที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทย				ค่าเฉลี่ยทุกกระทรวง
		งานทะเบียนราษฎร	งานที่ดิน	ขออนุญาตประกอบกิจการโรงแรม	ลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP	
1	ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ					
1.1	ความพึงพอใจภาพรวม	83.74%	83.11%	86.72%	85.07%	83.20%
1.2	ด้านขั้นตอน และระยะเวลา	83.17%	81.71%	89.67%	88.41%	84.64%
1.3	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	85.45%	86.60%	88.75%	86.32%	85.70%
1.4	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	84.14%	85.29%	86.58%	86.92%	84.43%
1.5	ด้านบริการช่องทางออนไลน์	79.60%	87.32%	84.67%	84.76%	81.99%
1.6	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	78.67%	79.05%	87.05%	84.35%	80.49%
1.7	บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง	83.11%	82.54%	87.87%	85.07%	83.58%
2	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ					
2.1	ความเชื่อมั่นภาพรวม	83.24%	82.78%	89.02%	88.81%	84.12%
2.2	ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	84.64%	84.63%	90.49%	91.16%	85.68%
2.3	ให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้น่าเชื่อถือ	84.20%	84.00%	88.36%	88.12%	85.39%
2.4	ให้บริการอย่างเท่าเทียม	83.62%	83.37%	90.66%	90.29%	84.94%
2.5	ให้ความสำคัญต่อข้อคิดเห็นของประชาชน	82.40%	82.10%	87.21%	86.23%	82.60%
2.6	เปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม	81.36%	79.81%	88.36%	88.26%	82.02%
3	ประสบการณ์ของผู้รับบริการ					
3.1	ช่องทางการใช้บริการ					
(1)	ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน	89.56%	93.65%	98.36%	96.38%	87.88%
(2)	ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	16.38%	16.19%	16.39%	20.29%	23.75%
(3)	ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน	15.90%	8.89%	1.64%	5.80%	9.17%

ลำดับ	ประเด็น	งานบริการที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทย				ค่าเฉลี่ยทุก กระทรวง
		งานทะเบียน ราษฎร	งานที่ดิน	ขออนุญาต ประกอบ กิจการ โรงแรม	ลงทะเบียน ผู้ประกอบการ OTOP	
3.2	ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
(1)	สื่อสังคมออนไลน์	43.33%	33.97%	63.93%	71.01%	54.04%
(2)	เว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐ	35.68%	44.13%	18.03%	26.09%	31.31%
(3)	ผู้นำชุมชน/เสียงตามสาย	12.38%	17.46%	1.64%	1.45%	7.52%
(4)	โทรศัพท์/วิทยุ	8.62%	4.44%	16.39%	1.45%	7.13%
3.3	การเรียกสำเนาเอกสาร					
(1)	ไม่มีการเรียกรับสำเนา	68.33%	61.90%	35.25%	30.43%	60.63%
(2)	เรียกรับสำเนาบัตรประชาชน	24.51%	22.22%	62.30%	21.01%	24.82%
(3)	เรียกรับสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน	5.58%	14.92%	2.46%	48.55%	13.47%
(4)	เรียกรับสำเนาทะเบียนบ้าน	1.58%	0.95%	-	-	1.08%
4	การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของงานบริการและคู่มือสำหรับประชาชน					
4.1	ข้อมูลของงานบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	86.41%	86.16%	82.46%	83.62%	84.45%
4.2	การให้บริการเป็นไปตามคู่มือฯ	99.06%	98.37%	99.16%	98.46%	99.17%
4.3	ช่องทางการรับรู้คู่มือ					
(1)	ประกาศที่ติดไว้ ณ หน่วยบริการ	57.70%	68.57%	78.15%	70.77%	63.67%
(2)	เว็บไซต์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ สื่อสังคมออนไลน์	44.50%	41.22%	52.94%	59.23%	53.32%
(3)	เว็บไซต์ info.go.th	36.32%	29.39%	22.69%	23.85%	29.26%

หมายเหตุ   หมายถึง ประเด็นที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการ

## ๕. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจและวิเคราะห์ผลเพื่อยกระดับการให้บริการสำหรับงานบริการที่สำคัญของ กระทรวงมหาดไทย

### ๕.๑ งานทะเบียนราษฎร

- ๑) จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนโดยตรง (Frontline Staff) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ รวมทั้งพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เนื่องจากข้อมูลข้อคิดเห็นของประชาชนยังพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก โดยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยเฉพาะพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล สถานที่ยื่นคำขอ และอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มเปราะบางที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- ๓) สร้างความโปร่งใสในกระบวนการร้องเรียน โดยอาจนำเทคโนโลยีมาช่วยในการติดตามสถานะ และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนจะได้รับการใส่ใจและนำไปปรับปรุงการให้บริการ

## ๕.๒ งานที่ดิน

๑) ยกระดับระบบบริหารจัดการคิว โดยแยกส่วนงานรับคิวออกจากช่องการให้บริการหรือเน้นการจองคิวล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ และแสดงผลลำดับการให้บริการแบบทันที (Real-time) หน้าพื้นที่รับบริการและช่องทางออนไลน์ เพื่อการบริหารจัดการคิวเป็นไปอย่างโปร่งใส ลดความแออัดในพื้นที่พักคอย และลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ

๒) พัฒนาระบบติดตามสถานะงาน (Tracking System) สำหรับธุรกรรมที่ใช้เวลานาน เช่น การรังวัดสอบเขตที่ดิน การออกโฉนดที่ดิน โดยพัฒนาระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะความคืบหน้าได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดความกังวลของประชาชน และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความคืบหน้า

๓) ส่งเสริมให้มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงเที่ยงวัน โดยใช้วิธีการสลับเวรพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถเปิดช่องบริการได้อย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาประชาชนนิยมมาติดต่อราชการ

## ๕.๓ การขออนุญาตประกอบกิจการโรงแรม

๑) ปรับปรุงเนื้อหาและข้อมูลบนสื่อออนไลน์ให้มีข้อมูลของขั้นตอน หลักเกณฑ์ และเอกสารประกอบคำขอที่ต้องใช้ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการเตรียมตัวก่อนการขออนุญาตได้ถูกต้อง

๒) ยกเลิกการเรียกรับสำเนาเอกสารให้สอดคล้องกับมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีความจำเป็นต้องเรียกรับสำเนาเอกสารที่หน่วยงานรัฐเป็นผู้ออก ให้หน่วยงานจัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องเองโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานควรปรับปรุงการดำเนินงานด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์การยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอและผู้รับบริการ

## ๕.๔ การลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP

๑) ปรับปรุงระบบลงทะเบียน OTOP ทางช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงและใช้งานง่ายยิ่งขึ้น (User-friendly) โดยอาจลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลหรือเรียกเก็บเอกสารประกอบคำขอด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกอบการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) เนื่องจากผลสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ของหน่วยงานสูง ดังนั้นควรสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการเชิงรุกผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ยกเลิกการเรียกรับสำเนาเอกสารให้สอดคล้องกับมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีความจำเป็นต้องเรียกรับสำเนาเอกสารที่หน่วยงานรัฐเป็นผู้ออก ให้หน่วยงานจัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องเองโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานควรปรับปรุงการดำเนินงานด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์การยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอและผู้รับบริการ

## ๖. ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการให้บริการในภาพรวม

๑) ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของงานบริการออนไลน์ เช่น การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และพัฒนา e-Service แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร เพื่อสร้างความมั่นใจและส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการออนไลน์มากขึ้น

๒) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการหรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้หน่วยงานพัฒนาบริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน

๓) จัดทำระบบคิวและนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ณ หน่วยงาน และระบบแจ้งเตือนการนัด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม

๔) สื่อสารข้อมูลงานบริการที่ชัดเจน หลากหลายช่องทาง และสม่ำเสมอเพื่อยกระดับความชัดเจนของข้อมูลงานบริการที่ประชาชนได้รับ

๕) จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) แทนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษเพื่อรองรับการพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

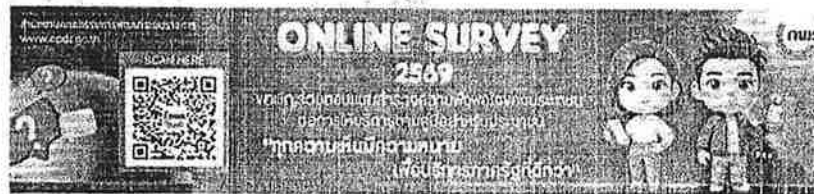
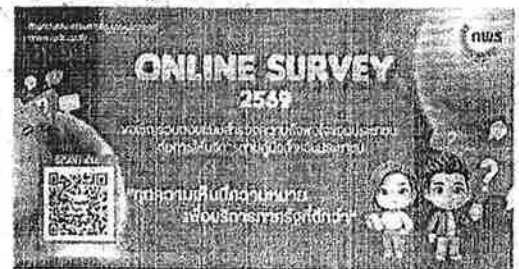
## รายละเอียด QR Code ท้ายหนังสือ

### 1. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ



### 2. แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์

(เลือกใช้ได้ตามรูปแบบและขนาดเว็บไซต์)



### 3. ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน

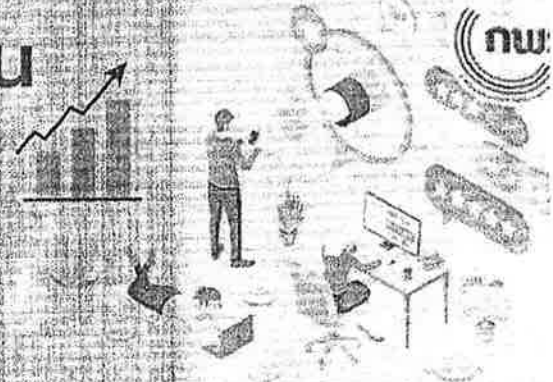
สำนักงาน ก.พ.ร. ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี พ.ศ. 2569 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตั้งแต่วันที่ จนถึง 31 สิงหาคม 2569 ได้ที่ลิงก์ <https://eoffice.opdpc.go.th/V/29f5322e> หรือสแกน QR code ที่ปรากฏด้านล่าง

#ทุกความเห็นมีความหมาย #อำนวยความสะดวก #betterservice

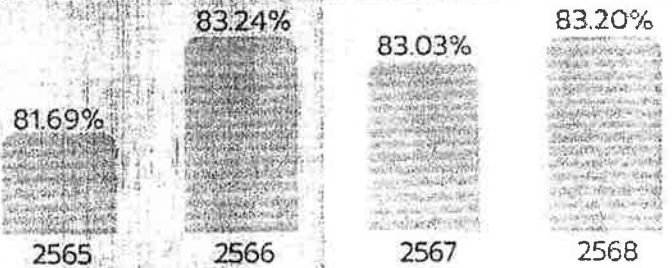
# ความพึงพอใจของประชาชน

สูงขึ้น  จากในปีที่ผ่านมา

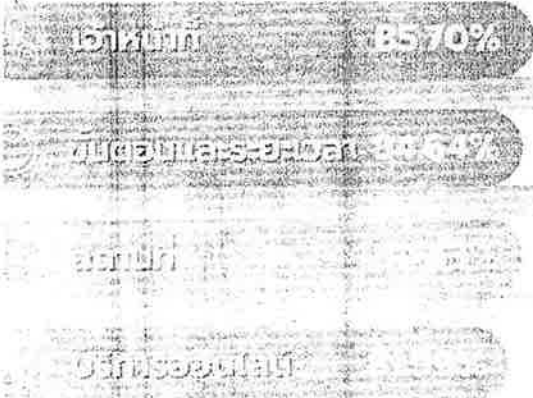
ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการภาครัฐปี 2568



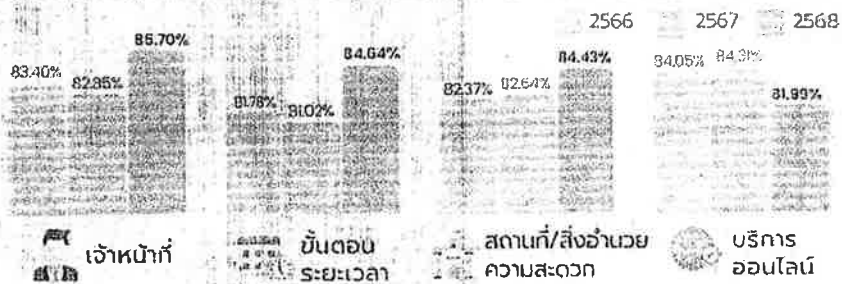
## ความพึงพอใจภาพรวมเทียบรายปี



## รายด้าน



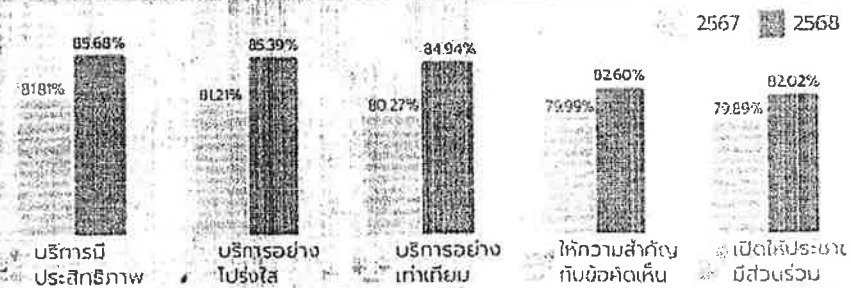
## ความพึงพอใจรายด้านย้อนหลัง 3 ปี



## ความเชื่อมั่น ภาพรวม



## ความเชื่อมั่นรายด้านย้อนหลัง 2 ปี



ปี 2568 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนฯ 83.20% เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (83.03%) และด้านขั้นตอนและระยะเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนกว่า 99.17% ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าได้รับบริการเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการฯ 84.12% เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (80.63%) โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงๆ ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ และด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มมากขึ้น คือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการ หรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ