



ที่ นธ ๐๐๑๗.๕/ว ๒๐๗๑

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา  
ถนนศูนย์ราชการ นธ ๙๖๐๐๐

๑๗ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และนายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง

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

ด้วยกระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและงานบริการสำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการจิต เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ

๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีมีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ)

๓. รับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับการให้บริการประชาชน

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายฤทธิชัย นันทิ์ กำไร)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๑๖-๒๐ ต่อ ๗๖๐๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: hnrarathiwat60@gmail.com

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

เลขรับที่ 946

วันที่ 1 มิ.ย. 2569



ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

รับเลขที่ 8648

วันที่ 1 มิ.ย. 2569

เวลา

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะรังค์.กทม. ๑๐4644

รับเลขที่

วันที่ 1 มิ.ย. 2569

ที่ มท ๐๒๑๘.๒/ว ๒๓๒๓

เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๑๔/๓๒๕ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ อย่างต่อเนื่อง และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมและงานบริการสำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคือ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ปี ๒๕๖๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ
๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีมีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ)
๓. รับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการฯ ภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๘ พร้อมนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับการให้บริการประชาชน

รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายโชตินรินทร์ เกิดสม)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย



สำนักงานปลัดกระทรวง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐๒ ๖๒๒ ๐๙๖๐ มท. ๕๐๒๔๙



ที่ นร ๑๒๑๔/๓๒๕

สำนักงาน ก.พ.ร.  
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙  
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 ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลาในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ในภาพรวมและงานบริการสำคัญของกระทรวง รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลผลสำรวจ ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ 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 ๔๙๙๙ ๕๙๐๔ หรือ นางสาวสุพรรณิ ทารส หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๒๒๘ ๓๐๓๓ เป็นผู้ประสานงานและให้ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์การสำรวจดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้นฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองส่งเสริมการอำนวยความสะดวกบริการภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๔๗ (วรชัย) ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย

[https://url.in.th/L\\_ToOb](https://url.in.th/L_ToOb)



สื่อประชาสัมพันธ์

<https://shorturl.at/syM7o>

**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	<b>ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ</b>					
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%	85.28%	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	<b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ</b>					
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	เปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม	81.36%	79.81%	88.36%	88.26%	82.02%
3	<b>ประสบการณ์ของผู้รับบริการ</b>					
3.1	<b>ช่องทางการใช้บริการ</b>					
(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				ค่าเฉลี่ยทุกกระทรวง
		งานทะเบียนราษฎร	งานที่ดิน	ขออนุญาตประกอบกิจการโรงแรม	ลงทะเบียนผู้ประกอบการ 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)	โทรทัศน์/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)	เรียกรับสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน	5.58%	14.92%	2.46%	48.55%	13.47%
(4)	เรียกรับสำเนาทะเบียนบ้าน	1.58%	0.95%	-	-	1.08%
4	การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของงานบริการและคู่มือสำหรับประชาชน					
4.1	ข้อมูลของงานบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	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. ข้อเสนอแนะจากการสำรวจและวิเคราะห์ผลเพื่อยกระดับการให้บริการสำหรับงานบริการที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทย

### ๕.๑ งานทะเบียนราษฎร

๑) จัดให้มีกรอปรณเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนโดยตรง (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) โดยอาจลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลหรือเรียกรับเอกสารประกอบคำขอด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกอบการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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 เพื่อให้หน่วยงานพัฒนางานบริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน

๓) จัดทำระบบคิวและนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ณ หน่วยงาน และระบบแจ้งเตือนการนัด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม

๔) สื่อสารข้อมูลงานบริการที่ชัดเจน หลากหลายช่องทาง และสม่ำเสมอเพื่อยกระดับความชัดเจนของข้อมูลงานบริการที่ประชาชนได้รับ

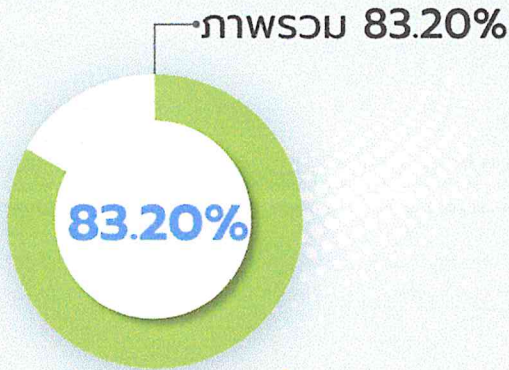
๕) จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) แทนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษเพื่อรองรับการพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์



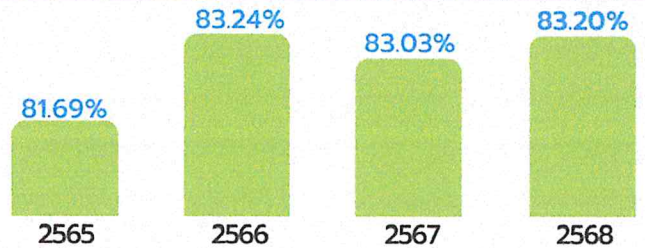
# ความพึงพอใจของประชาชน

สูงขึ้น  จากในปีที่ผ่านมา

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการภาครัฐปี 2568



## ความพึงพอใจภาพรวมเทียบรายปี



## รายด้าน



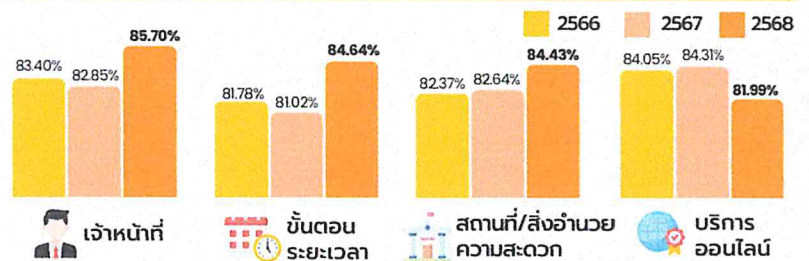
 **เจ้าหน้าที่ 85.70%**

 **ขั้นตอนและระยะเวลา 84.64%**

 **สถานที่ 84.43%**

 **บริการออนไลน์ 81.99%**

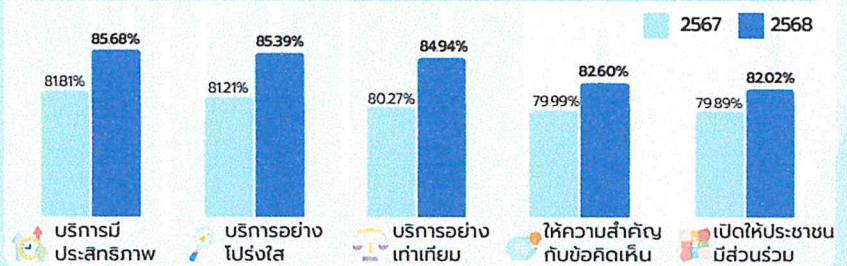
## ความพึงพอใจรายด้านย้อนหลัง 3 ปี



## ความเชื่อมั่น ภาพรวม



## ความเชื่อมั่นรายด้านย้อนหลัง 2 ปี



### NOTES

ปี 2568 ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนฯ 83.20%

เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (83.03%) และ

ด้านขั้นตอนและระยะเวลา

ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนกว่า 99.17% ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าได้รับบริการเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน

**ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการฯ 84.12%**

เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (80.63%) โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ และด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มมากขึ้น คือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการหรือดำเนินการร่วมกับภาครัฐ