องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน
เลขที่รับ 1185 / 2569
วันที่ 29 / เม.ย. / 69
เวลา 9.25 น.

ที่ ลป ๐๗๑๘/ว ๓๕๒

ที่ว่าการอำเภองาว
ถนนพหลโยธิน ลป ๕๒๑๑๐

๒๓ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุกตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดลำปาง ที่ ลป ๐๐๑๗.๕/ว ๗๐๐๘ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๙

พร้อมนี้อำเภองาวขอส่งสำเนาหนังสือจังหวัดลำปาง ที่ ลป ๐๐๑๗.๕/ว ๗๐๐๘ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๙ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ตาม QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นายก อปท. ขี้วานอ้อน
อ. งาว แจ้ง การสำรวจความพึงพอใจของ ปชช. ต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี 69
☑ เพื่อโปรดทราบ
☑ เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

พิจารณามอบงานธุรการ 1

นางสาวอารยา ขัดโต
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมจิตร จุลเจริญ)
นายอำเภองาว

-แจ้งประชาสัมพันธ์

(นางสาวบุญณิสา ผ่องใส)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

นางสาวธามวดี สุวรรณเก
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน

QR Code สิ่งที่ส่งมาด้วย

ที่ทำการปกครองอำเภอ
สำนักงานอำเภอ
โทร/โทรสาร ๐-๕๔๒๖-๑๐๕๙

นางสาวธามวดี สุวรรณเก
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน
30 เม.ย. 69

- เพื่องานประชาสัมพันธ์

นางอำพร คิดตาโย
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน



ที่ ลป ๐๐๑๗.๕/ว ๗๐๐๕

ศาลากลางจังหวัดลำปาง
ถนนวชิราวุธดำเนิน ลป ๕๒๐๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดลำปาง นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง นายกเทศมนตรีนครลำปาง นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร นายกเทศมนตรีเมืองพิชัย และนายกเทศมนตรีเมืองล้อมแรด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๑๔/๔๘๐
ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดลำปางได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ว่าได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำข้อแนะนำแนวทางการบริหารจัดการคิว เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลผลการสำรวจ ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาการให้บริการประชาชน จังหวัดลำปางจึงขอให้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

๑. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง และปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ โดยเชิญชวนให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ หลังใช้บริการ

๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีที่มีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของรัฐ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกฤษณะ พินิจ)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทร ๐ ๕๔๓๕ ๑๐๘๐

สำนักงานจังหวัดลำปาง
เลขที่รับ ๑๔๓๖
วันที่ ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๙

ศาลากลางจังหวัดลำปาง
เลขที่รับ 2816
วันที่ 17 มิ.ย. 2569

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
เลขที่รับ ๒๑๑
วันที่ ๑๗ มิ.ย. ๖๙
เวลา

ที่ นร ๑๒๑๔/๔๘๐

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘
๒. ข้อแนะนำแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๖๘ มีผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เพิ่มสูงขึ้นจากปี ๒๕๖๗ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ นอกจากนี้ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลารอคอยในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อแนะนำแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๙ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลผลสำรวจ ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่าน ดังนี้

๑. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ รายละเอียดตาม QR Code ท้ายหนังสือนี้ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง และปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ โดยเชิญชวนให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ หลังใช้บริการ

๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีที่มีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของรัฐ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร ได้มอบหมายให้นางสาวสุพิชฌาย์ เจนชัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๔๙๙๙ ๕๙๐๔ หรือ นางสาวสุพรรณี ทารส หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๒๒๘ ๓๐๓๓ เป็นผู้ประสานงานและให้ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์การสำรวจดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้อนฟ้า เวชชาชีวะ)
เลขาธิการ ก.พ.ร.

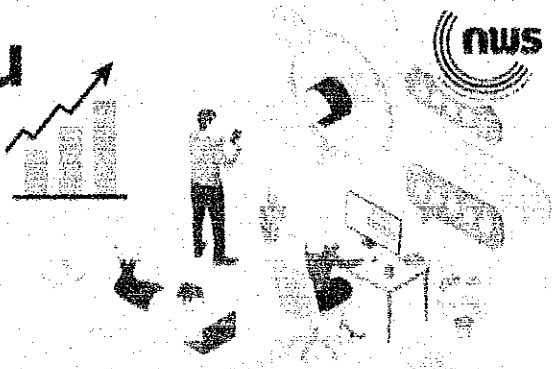
กองส่งเสริมการอำนวยความสะดวกบริการภาครัฐ
โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๔๗ (วรชัย) ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

สิ่งที่ส่งมาด้วย https://shorturl.at/fa122

สื่อประชาสัมพันธ์ https://shorturl.at/syM7o

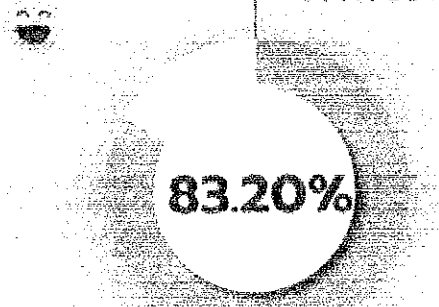
ความพึงพอใจของประชาชน

สูงขึ้น จากในปีที่ผ่านมา

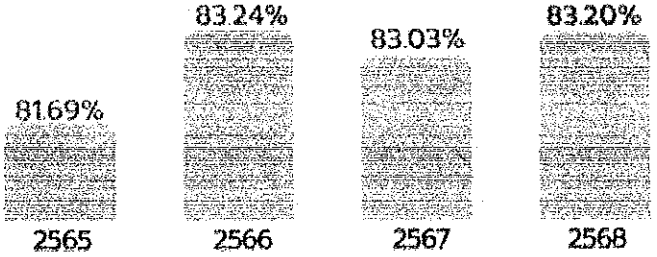


ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการภาครัฐปี 2568

ภาพรวม 83.20%

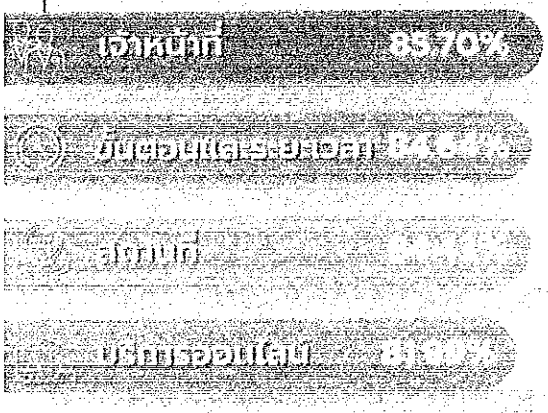


ความพึงพอใจภาพรวมเทียบรายปี

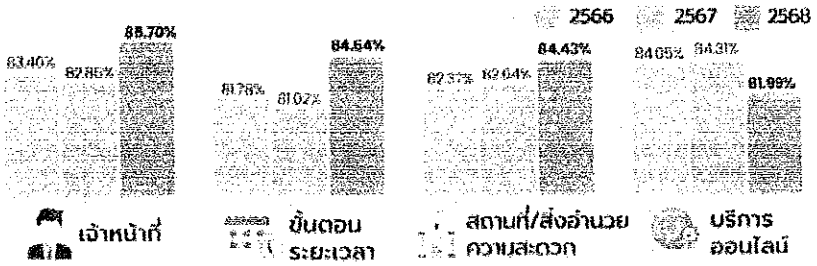


รายด้าน

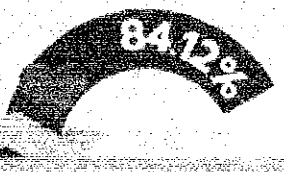




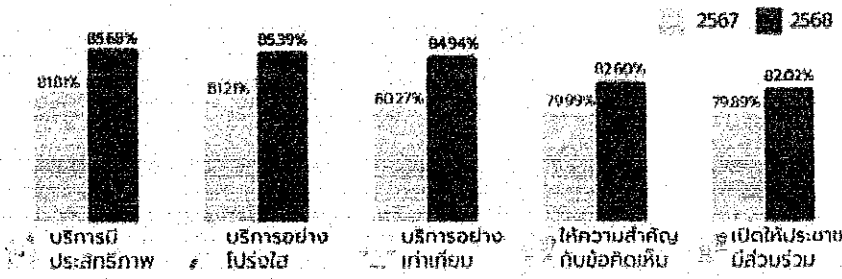
ความพึงพอใจรายด้านย้อนหลัง 3 ปี



ความเชื่อมั่น ภาพรวม



ความเชื่อมั่นรายด้านย้อนหลัง 2 ปี



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

7 แนวทาง จัดการคิว ลดเวลารอคอย

เพราะความสะดวกของประชาชน คือหัวใจการบริการภาครัฐ

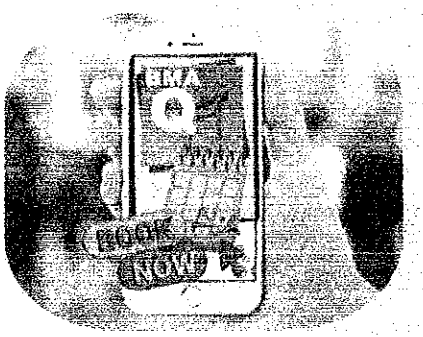
สำนักงาน ก.พ.ร. ชวนเปลี่ยน 'การรอคอย' ให้เป็น 'ความประทับใจ' ด้วย 7 แนวทางการจัดการคิว ผ่านเทคโนโลยีและข้อมูล เพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐทำงานได้คล่องตัว ลดภาระเจ้าหน้าที่ และตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างตรงจุด

TIPS



สำนักงานเขตที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

มีการถ่ายทอดสดทางเพจ Facebook ของสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงความหนาแน่น ตามช่วงเวลา



แอปพลิเคชั่น "BMAQ" ของกรุงเทพมหานคร



ผู้รับบริการสามารถจองคิวล่วงหน้า รวมถึงเช็คคิวและความหนาแน่นของจุดให้บริการแต่ละเขตได้



1 ระบบจัดการคิวอัจฉริยะ

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

2 ข้อมูลเช็คมาก่อน ไม่เสียเวลา



- บอกเอกสารให้ครบ และระบุขั้นตอนให้เข้าใจง่าย
- จัดให้มีระบบการตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลประกอบการพิจารณาให้ทั่วถึงทุกช่องทางและ
- อัปเดตข้อมูลการให้บริการที่ตรงกับการปฏิบัติหน้างานจริง

3 ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น ใช้ดิจิทัลเป็นผู้ช่วย

- ทบทวนแบบฟอร์มและลดเอกสารประกอบให้มีเท่าที่จำเป็น
- ใช้ระบบดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐหรือใช้ AI ช่วยตรวจสอบเอกสาร

4 คนพอ งานคล่อง ด้วยข้อมูล

- ใช้ข้อมูลคาดการณ์ปริมาณคิวล่วงหน้า เพื่อวางแผนบริหารกำลังคน
- ปรับกำลังเจ้าหน้าที่ช่องบริการตามสถานการณ์ให้ตอบรับปริมาณผู้ใช้บริการ

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
- นำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

ข้อแนะนำ
เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

---

๑. ที่มา

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการ แม้ว่าหน่วยงานรัฐจำนวนมากมีความพยายามปรับปรุงกระบวนงาน ลดขั้นตอน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการให้บริการเพื่อการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว แต่ในทางปฏิบัติยังพบปัญหาคิวรอคอยสะสมที่เกิดจากการรอคิวในการเข้ารับบริการที่ใช้ระยะเวลานาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๘ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐจัดทำระบบคิวและนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ณ หน่วยงาน ระบบแจ้งเตือนการนัด 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 สอดคล้องกับปัญหาและบริบทตามภารกิจของหน่วยงาน

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 และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อความสอดคล้องกันทุกจุดบริการ 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 เชื่อมฐานข้อมูลเพื่อลดการขอเอกสารซ้ำ

๔.๔ บริหารกำลังคนด้วยข้อมูล

เก็บข้อมูลสถิติคิวย้อนหลังเพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานรายวันและรายเดือน คาดการณ์จำนวนผู้ใช้บริการล่วงหน้าตามปัจจัยหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง ปรับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้ทำงานทดแทนกันได้ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยแก้ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างจำนวนช่องบริการกับปริมาณคิวที่เข้ามา เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่จำกัด ผลลัพธ์ คือ หน่วยงานจะมีความยืดหยุ่นสูงและสามารถรองรับสถานการณ์ที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นได้อย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติที่ดี : โรงพยาบาลรามาธิบดีวิเคราะห์จำนวนผู้ป่วยรายช่วงเวลาเพื่อจัดเวรแพทย์ 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 ฝึกอบรมทักษะการสื่อสารและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยลดโอกาสการเกิดความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ยกระดับภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ผลลัพธ์ คือ จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

แนวปฏิบัติที่ดี : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการพัฒนาและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรแบบ "ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง" ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ

๔.๗ รับฟังเสียงประชาชนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จัดให้มีช่องทางประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อหาทางแก้ไข กำหนดตัวชี้วัดระยะเวลารอคอยที่ชัดเจน และหมั่นทบทวนกระบวนงานเป็นระยะ โดยเฉพาะกรณีที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นเป็นพิเศษ โดยผลลัพธ์คือจะช่วยให้หน่วยงานสามารถค้นพบปัญหาที่แท้จริงและปรับปรุงบริการได้ตรงจุด สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในระยะยาว ผลลัพธ์ คือ จะทำให้ระบบการบริหารจัดการคิวมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและทันต่อสถานการณ์

แนวปฏิบัติที่ดี : กรมสรรพากรใช้ระบบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสารสนเทศและเทศบาลนครขอนแก่นมีระบบ "อยู่ที่" (U-Phee) สำหรับรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์

ข้อแนะนำเพิ่มเติม

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 ขีดความสามารถของแถวคอย และกฎระเบียบการให้บริการมาใช้ประกอบการจัดการตัวต้นแบบแถวคอยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
๓. หน่วยงานสามารถนำ AI มาช่วยในการจัดลำดับคิวการรับบริการ โดยเปลี่ยนจากการเข้ารับบริการตามลำดับมาเป็นการใช้ AI ในการตรวจคำร้อง และเอกสารประกอบ จากนั้นจึงประเมินระยะเวลาการรับบริการในแต่ละขั้นตอนการให้บริการและจัดลำดับการเข้ารับบริการ