



ที่ ฉช ๐๐๑๙/ว ๕๑๐๙

ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่
ถนนเรืองวุฒิ ฉช ๒๔๐๐๐

๑๙ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง โครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
(Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เรียน นายอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย รัฐบาลได้มีนโยบายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้ส่วนราชการเร่งรัดการยกเลิกสำเนาเอกสารจากประชาชน และกระทรวงมหาดไทยได้ขอให้หน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงขอให้อำเภอได้แจ้งให้พัฒนาการอำเภอดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ระบุตำแหน่งพิกัด (ปักหมุด) ของจุดให้บริการภาครัฐ (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ) และตอบแบบสำรวจบริการภาครัฐ
๒. หากจำเป็นต้องเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน (บัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน) ขอให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ถ่ายเอกสารให้บริการประชาชน โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายซึ่งขณะนี้ กรมฯ โดยศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนอยู่ระหว่างการดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง และจะติดตั้งเครื่องอ่านบัตร (Smart Card Reader) ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้จากเครื่อง Smart Card Reader

ทั้งนี้ การระบุตำแหน่งพิกัด (ปักหมุด) และการตอบแบบสำรวจบริการภาครัฐให้ดำเนินการตามเว็บไซต์ Citizen.info.go.th โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑ และสำเนารายงานให้จังหวัดฯ ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายอเนษรพงษ์ วิทคเหิร)

พัฒนาการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน

โทร ๐-๓๘๕๑-๑๒๓๙

โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ เรื่องการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อ ๑๗ กำหนดให้ในกรณีที่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบใดกำหนดให้ผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ต้องใช้เอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ผู้นั้นเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ให้เป็นหน้าที่ของ ผู้มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาตรับจดทะเบียน รับจดทะเบียน หรือรับแจ้งนั้น ที่จะต้องดำเนินการให้หน่วยงาน ที่ออกเอกสารราชการเช่นว่านั้นส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจดังกล่าวประสงค์ได้สำเนาเอกสารนั้นจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ให้ผู้มีอำนาจนั้นเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวเอง เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาตหรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบแผนการอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) และในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบในหลักการให้กัณวงเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan: SAL) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback)

๑.๓ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ ซึ่งพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุม มีมติเห็นชอบแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา โดยในเรื่องของการบริการประชาชนให้ส่วนราชการเร่งรัดยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน เพื่อเป็นการลดภาระประชาชน เมื่อต้องมีการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ให้เริ่มเห็นผลสำเร็จภายในระยะเวลา ๖ เดือน พร้อมทั้งเห็นชอบให้มีการจัดเก็บพิกัดตำแหน่งของสถานที่ราชการทั่วประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ (Citizen feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ

๒.๒ เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากหน่วยงานของรัฐในเชิงลึก โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส

๒.๓ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งประชาชน ที่เข้าใช้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ

๓. ขอบเขตและวิธีดำเนินโครงการ

เป็นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ และสามารถสะท้อนความคิดเห็นต่อการให้บริการดังกล่าวได้ โดยระบบดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้



๑) สามารถระบุตำแหน่งพิกัดพร้อมเส้นทางการเดินทางไปยังจุดให้บริการภาครัฐทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางรับบริการภาครัฐ ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการ “ปักหมุด” เพื่อระบุพิกัดของสถานที่ให้บริการบนระบบดังกล่าว

๒) แสดงรายละเอียดงานบริการ ขั้นตอนและเอกสารที่ประชาชนต้องจัดเตรียมในการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการนั้น ๆ โดยทำการเชื่อมโยงกับระบบศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน

๓) แสดงสถานะสำเนาเอกสารที่ยังต้องเรียกจากประชาชนของแต่ละจุดบริการ

๔) ประชาชนสามารถให้ความเห็นและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ (ระบบจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)

๕) มีระบบการประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสามารถวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการได้

๔. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลัก : ประชาชน เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มเป้าหมายรอง : หน่วยงานภาครัฐที่มีศูนย์สาขาบริการประชาชนทั่วประเทศ

๕. แผนการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	ปี ๒๕๖๑							
	ท.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๒. หน่วยงานราชการปิดหมดเพื่อระบุพิกัดในระบบฯ	■							
๓. พิธีเปิดโครงการเพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Citizen Feedback และ Zero Copy		■						
๕. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานและดูแลระบบ								●
๖. จัดทำกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ								■

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



การใช้งานระบบ ระบุพิกัด (ปักหมุด) และตอบแบบสำรวจภาครัฐ

๑. การลงทะเบียนเพื่อใช้งาน

๑.๑ เข้าไปที่ <https://citizen.info.go.th/> คลิกที่ปุ่ม ลงทะเบียนเพื่อรับ user/password



๑.๒ ระบุรายละเอียดตามแบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มลงทะเบียน (คู่มือการใช้งานระบบ)

ชื่อกรม/หน่วยงาน *	คณะกรรมการพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอคงทหา กรม คณะกรรมการพัฒนาชุมชน กระทรวง กระทรวงมหาดไทย	ระบุชื่อหน่วยงานระดับ จังหวัด หรือ อำเภอ จะมีรายชื่อ มาให้เลือกอัตโนมัติ
ชื่อผู้ลงทะเบียน *	พัฒนากร	ระบุชื่อ-นาม สกุลผู้รับผิดชอบ
นามสกุล *	สามารถ	
ช่องทางติดต่อ		
อีเมล (ให้รับ user/password) *	cd@mail.cdd.go.th	ระบุอีเมล เพื่อรับ user/pass
หมายเลขโทรศัพท์ *	021018285	ระบุหมายเลข
Captcha *		ระบุตัวอักษรบนหน้าจอ ลงทะเบียน


[ลงทะเบียน](#)


๑.๓ บันทึกการลงทะเบียน ระบบจะแสดง User/Password และส่งข้อมูลไปทางเมลที่ลงทะเบียนไว้

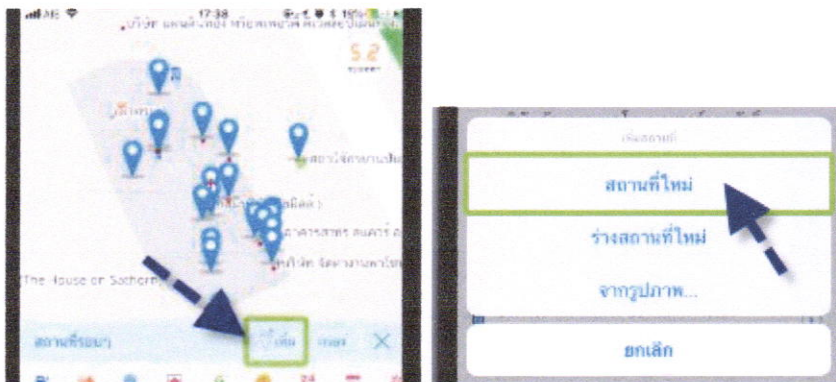
๒.เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Longdo Map เพื่อป้กหมดพิกัด สถานที่ราชการ

๒.๑ เข้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ได้ทั้งระบบ Android และ iOS โดยค้นหาในช่องค้นหาว่า “Longdo Map” จะพบแอปพลิเคชัน Longdo Map ให้กดเพื่อติดตั้งลงเครื่อง



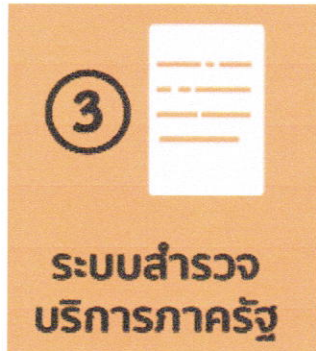
๒.๒ เข้าแอปพลิเคชัน Longdo Map เลือกเมนูรูป  แล้วเข้าสู่ระบบด้วย User / Password ที่ได้ลงทะเบียนไว้

๒.๓ ในหน้าแผนที่ให้เลื่อนหาจุดสถานที่ (เน้นตำแหน่งที่หน้าประตูทางเข้าหรือกลางอาคาร) คลิกที่ปุ่ม  แล้วกดที่เพิ่มสถานที่ใหม่ และระบุรายละเอียดของสถานที่ แล้วบันทึก

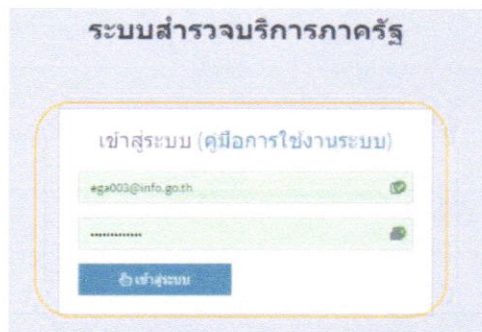


๓. การตอบแบบสำรวจบริการภาครัฐ

๓.๑ เข้าไปที่ <https://citizen.info.go.th> คลิกที่ปุ่ม ระบบสำรวจบริการภาครัฐ



๓.๒ เข้าระบบด้วย User/Password ที่ลงทะเบียนไว้



๓.๓ ระบุรายละเอียดตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน

1. หน่วยงานสารสนเทศที่ขอใช้บริการประชาชน หรือไป (ถ้ามีชื่ามา)

- ชื่อ
- ยี่ห้อ
- อุปกรณ์ที่ใช้ (เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ, สมาร์ทโฟน ฯลฯ)

ระบบสารสนเทศ คือระบบหรือหน่วยงานที่ใช้ดำเนินการให้บริการกับประชาชนหรือนิติบุคคล ซึ่งอยู่ในรูปแบบ Web Application, Mobile Application โดยเป็นระบบที่หน่วยงานเจ้าของหรือมีหน่วยงานอื่นให้การสนับสนุน

2. ช่องทางการให้บริการ (เช่น ไลน์, ไลน์แอด ฯลฯ)

- ✓ สำนักงาน หน่วยงาน หรือช่องทางที่ประชาชนเห็นทางมารับบริการที่สำนักงาน
- ✓ Website
- ✓ Kiosk
- ✓ Mobile Application (แอปพลิเคชัน)

3. หน่วยงานของทางไม่จำเป็นต้องระบุการประชาชนไประบุระบบจากจุดบริการ L20 จุด

- จุดบริการประชาชน เช่น จุดรับทำบัตรประชาชน มีกี่จุด มีกี่ช่องรับบริการ

4. หน่วยงานของท่านมีแผนในการยกเครื่องระบบสารสนเทศข้างต้น หรือไม่

- มี (ต้องระบุตามแบบฟอร์มด้วย)
 - ยกเครื่องแล้ว
 - มากกว่า ๖ เดือนขึ้นไป
 - มากกว่า ๖ ปี
- ไม่มี (ไม่ต้องระบุรายละเอียด)

เลือก หากเลือก ไม่แน่ใจ กรุณาระบุเหตุผล

๓.๔ เมื่อระบุข้อมูลครบแล้ว ให้บันทึกข้อมูล