



ที่ พบ ๐๐๑๗.๓/ว ๑๗๗/๕

ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี
ถนนราชวิถี พบ ๗๖๐๐๐

๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๑

- เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)
- เรียน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการส่วนกลางประจำจังหวัด นายอำเภอ นายกองค้การ
บริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบุรี นายกเทศมนตรีเมืองชะอำ และหัวหน้าหน่วยงาน
รัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๒๕๘๓
ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑
๒. รายละเอียดโครงการฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) จัดทำโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐรวดเร็วมากขึ้น โดยในระยะแรก ให้ส่วนราชการที่มีการให้บริการประชาชนยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากประชาชน และขยายผลไปยังงานบริการประชาชนของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค จึงขอให้จังหวัดเตรียมการและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ตามบัญชีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ อาทิ งานออกบัตรประจำตัวผู้ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชนและเหรียญราชการชายแดน การให้ความเห็นชอบในการใช้ธงชาติประกอบเกียรติยศทหารหรืออัฐิของผู้ที่เสียชีวิต และดำเนินการลงทะเบียนปิดหมุดที่จุดให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ พร้อมทั้งสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

เพื่อให้การดำเนินการโครงการฯ ดังกล่าว ขยายผลไปยังงานบริการประชาชนของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค จึงขอให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน เตรียมการและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ตามบัญชีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

และดำเนินการลงทะเบียนปิดสมุดเพื่อบันทึกพิกัดสถานที่ จุดให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์
ภายในวันศุกร์ที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ พร้อมทั้งสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ในส่วนของอำเภอให้
แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ได้ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมชาย บำรุงทรัพย์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มงานอำนวยการ

สำนักงานจังหวัด

โทร ๐ ๓๒๔๐ ๑๑๖๓ มท. ๖๓๕๒๔

07
ร.วิ.ค.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๒๕๖๑



ศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ 10944
วันที่ 6 มิ.ย. 2561
เวลา.....

สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ 3599
วันที่ 6 มิ.ย. 2561
เวลา.....
 ยพ. อท. บก.
 พ. ส. สดอ.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๕

มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดโครงการฯ จำนวน ๑ ฉบับ

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) จัดทำโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมกับภาครัฐรวดเร็วมากขึ้น โดยในระยะแรก ให้ส่วนราชการที่มีการให้บริการประชาชนยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากประชาชน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

เพื่อให้การดำเนินการโครงการฯ ดังกล่าว ขยายผลไปยังงานบริการประชาชนของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค จึงขอให้สำนักงานจังหวัดเตรียมการและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ตามบัญชีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ อาทิ งานออกบัตรประจำตัวผู้ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชนและเหรียญราชการชายแดน การให้ความเห็นชอบในการใช้ธงชาติประกอบเกียรติยศศพหรืออัฐิของผู้ที่เสียชีวิต และดำเนินการลงทะเบียนบัณฑิต เพื่อบันทึกพิกัดสถานที่จุดให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ภายในวันศุกร์ที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ พร้อมทั้งสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยสามารถศึกษารายละเอียดคู่มือและขั้นตอนการดำเนินการ ได้ทางเว็บไซต์ <https://citizen.info.go.th> หากมีข้อสงสัยหรือมีความประสงค์ขอรับคำแนะนำในการใช้งานสามารถติดต่อประสานงานได้ที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) โทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ contact@ega.or.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๐

**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 จะต้องดำเนินการให้หน่วยงาน ที่ออกเอกสารราชการเช่นว่านั้นส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจดังกล่าวประสงค์ได้สำเนาเอกสารนั้นจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจด ทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ให้ผู้มีอำนาจนั้นเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวเอง เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาตหรือผู้ยื่น ขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบแผนการอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) และในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบในหลักการให้กัณวงเงินกู้เพื่อปรับ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan: SAL) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback)

๑.๓ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ ซึ่งพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุม มีมติเห็นชอบแนว ททางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา โดยในเรื่องของการบริการ ประชาชนให้ส่วนราชการเร่งรัดยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน 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 | | | | | | | |
|--|---------|-------|------|------|------|------|------|------|
| | พ.ค. | มี.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. |
| ๑. ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ● | | | | | | | |
| ๒. หน่วยงานราชการปิดหมดเพื่อระบุพิภักดิ์ในระบบฯ | ■ | | | | | | | |
| ๓. พิธีเปิดโครงการเพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ● | | | | | | | |
| ๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Citizen Feedback และ Zero Copy | | ■ | | | | | | |
| ๕. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานและดูแลระบบ | | | | | | | ● | |
| ๖. จัดทำกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | | ■ | ■ |

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

