



ที่ นค ๐๐๑๙.๑/ว ๑๓๗/๒๙

ศาลากลางจังหวัดหนองคาย  
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

๑๐ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง โครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ  
(Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดหนองคาย ได้รับแจ้งจากกรมการพัฒนาชุมชนว่ารัฐบาลได้มีนโยบายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้ส่วนราชการเร่งรัดการยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน และกระทรวงมหาดไทยได้ขอให้หน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงขอให้อำเภอมอบหมายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอดำเนินการต่อไปนี้

๑. ระบุตำแหน่งพิกัด (ปักหมุด) ของจุดให้บริการภาครัฐ (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ) และตอบแบบสำรวจบริการภาครัฐให้ดำเนินการตามเว็บไซต์ Citizen.info.go.th โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๑

๒. หากจำเป็นต้องเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน (บัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน) ขอให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ถ่ายเอกสารให้บริการประชาชน โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งขณะนี้กรมฯ โดยศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนอยู่ระหว่างการดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง และจะติดตั้งเครื่องอ่านบัตร (Smart Card Reader) ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้จากเครื่อง Smart Card Reader

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิฑูรย์ แสบใจวุฒิ)  
พัฒนาการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

ฝ่ายอำนวยการ

โทร. ๐-๔๒๔๑-๑๑๘๒

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 มีมติเห็นชอบในหลักการให้กัวงเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (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

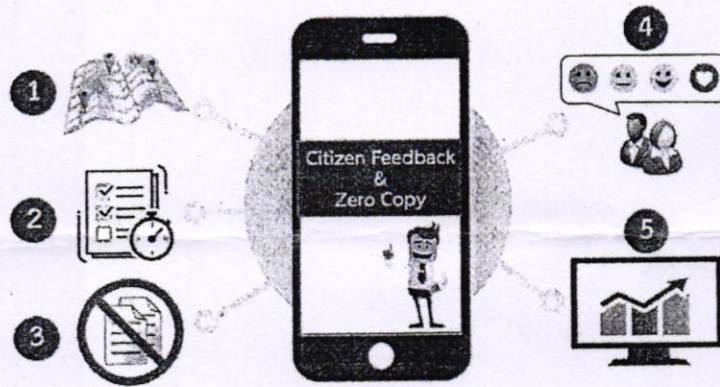
๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ (Citizen feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ

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.	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๒. หน่วยงานราชการปิกหมดเพื่อระบุพิภักัดในระบบฯ	■							
๓. พิธีเปิดโครงการเพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	●							
๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Citizen Feedback และ Zero Copy		■	■	■	■	■	■	■
๕. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานและดูแลระบบ							●	
๖. จัดทำกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ							■	■

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

