

สม. (สม. (สม.))
สม.

ด่วนที่สุด

ที่ รย ๐๐๒๓.๘/ว ๑๔๗



เทศบาลเมืองสามชุก
เลขรับ... 1491
วันที่... 5 ส.ค. 67
เวลา... 10.31น.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
อำเภอเขาชะเมา ถนนเขาดิน-สี่แยกพัฒนา
รย ๒๑๑๑๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชำฉ้อ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา นี้เป็น และเขาน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง ด่วนที่สุด

ที่ รย ๐๐๒๓.๑/ว ๒๔๒๓ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑

พร้อมนี้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเขาชะเมา ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ด่วนที่สุด ที่ รย ๐๐๒๓.๑/ว ๒๔๒๓ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ และสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทาง www.rayonglocal.go.th

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิสิษฐ์ ทองเชื้อ)

ท้องถิ่นอำเภอเขาชะเมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ

โทร. ๐-๓๘๙๙-๖๐๙๘/๐๖๓-๘๘๖๗๑๔๔

ด่วนที่สุด

ที่ รย ๐๐๒๓.๑/ว ๒๕๒๓



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ
วันที่ ๑๕
๐๕ มิ.ย. ๒๕๖๓

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
สำนักงานเทศบาลนครระยอง สำนักงานเทศบาลเมืองมาบตาพุด และสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านฉาง

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นว่า ด้วยนายกรัฐมนตรีนครินทร์
เห็นชอบให้ส่วนราชการเร่งรัดการยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน ให้เริ่มเห็นผลในระยะเวลา
๖ เดือน พร้อมทั้งเห็นชอบให้มีการจัดเก็บพิกัดตำแหน่งของสถานที่ทั่วประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ
ต่อไป ประกอบกับในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบแผนการยกระดับ
การบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ
ทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ แผนงานการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ
(Citizen Feedback Survey) ในครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงานพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จึงได้จัดประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนา
เอกสารราชการ (Zero Copy) ขึ้นโดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในการประชุม
และมอบนโยบายการดำเนินโครงการฯ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑ โดยได้ชี้แจงแนวทางการ
ยกระดับการบริการภาครัฐระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ
ทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับ
ของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ได้แจ้งขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้ประสานแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รับทราบ
แนวทางการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

เพื่อให้การดำเนินโครงการฯ ดังกล่าวบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. ลงทะเบียนเพื่อรับ Username และ Password เพื่อเข้าร่วมโครงการ Citizen Feedback
และ Zero Copy

๒. ตาวันโหลดแอปพลิเคชันเพื่อปิกหมดพิกัด ณ จุดให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ตอบแบบสำรวจในระบบสำรวจบริการภาครัฐ

ทั้งนี้ มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างวันที่ ๗ พฤษภาคม ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

/ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ในเว็บไซต์ <https://citizen.info.go.th/> กรณีมีข้อสงสัย
หรือมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการในระบบการใช้งานสามารถติดต่อประสานงานและสอบถามได้
โดยตรงที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๖๑๒-๖๐๖๐ และทาง
E-mail : contact@dga.or.th สำหรับสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอให้แจ้งเทศบาลตำบล และ
องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
ฝ่ายบริหารทั่วไป
โทร.๐-๓๘๖๙-๕๑๙๑-๓

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๑๐๙๗



๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy)

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดโครงการฯ

ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy) โดยระบบดังกล่าวสามารถระบุตำแหน่งพิกัดจุดให้บริการภาครัฐทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางรับบริการภาครัฐ แสดงรายละเอียดงานบริการ ขั้นตอนและเอกสารที่ประชาชนต้องจัดเตรียมในการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการนั้น ๆ แสดงสถานะสำเนาเอกสารที่ยังต้องเรียกจากประชาชน โดยประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นและร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้ และได้มีการจัดประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการดังกล่าวให้กับหัวหน้าส่วนราชการและผู้บริหารทุกหน่วยงาน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในการประชุมและมอบนโยบายการดำเนินโครงการ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ตึกสันติไมตรี (หลังนอก) ทำเนียบรัฐบาล นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารและบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสานแจ้งแนวทางการดำเนินโครงการดังกล่าว โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ดำเนินการปิกหมุดระบุพิกัดของสถานที่ทำการ และตอบแบบสำรวจบริการภาครัฐ ในเว็บไซต์ <https://citizensurvey.info.go.th/> (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๒๐, ๘๙๖๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙, ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ ๑๐๕๒
วันที่ 18 พ.ค. 2561
เวลา.....

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
เลขที่ 485
วันที่ 18/๕/๒๕๖๑
เวลา 15.๐9

โครงการพัฒนาระบบการบริการเชิงรุกของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
ของหน่วยงานภาครัฐ และกลไกขับเคลื่อนเขตเศรษฐกิจ

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 หรือใบอนุญาตหรือผู้ยื่น ของจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง

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

๑.๓ การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาธิบดีจิทัล ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ ซึ่งพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุม มีมติเห็นชอบ แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาธิบดีจิทัลตามที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา โดยในเรื่องของการบริการ ประชาชนให้ส่วนราชการเร่งรัดยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน เพื่อเป็นการลดภาระประชาชน เมื่อต้องมีการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ให้เริ่มเห็นผลสำเร็จภายในระยะเวลา ๒ เดือน พร้อมทั้งเห็นชอบให้มีการจัดเก็บพิกัดตำแหน่งของสถานที่ราชการทั่วประเทศ เพื่อให้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

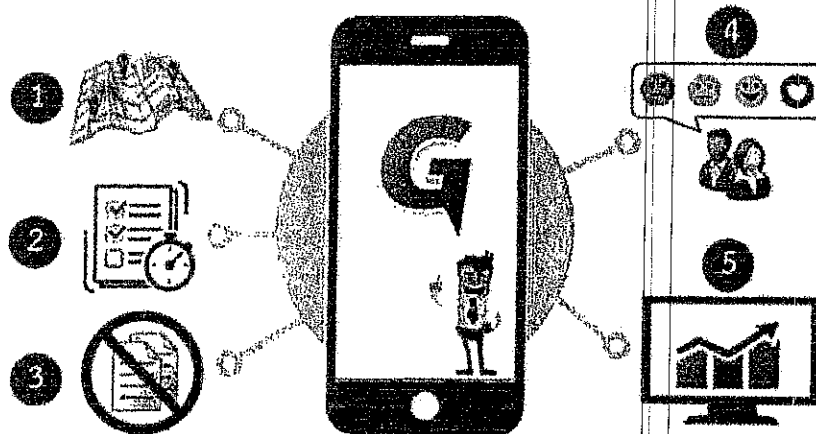
๒.๑ เพื่อเก็บรวบรวมพิกัดตำแหน่งทางดิจิทัลของส่วนราชการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ

๒.๒ พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ

๒.๓ เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากหน่วยงานของรัฐในเชิงลึก โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส

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

กิจกรรม/โครงการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑							
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ต.ค.
๑. ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑)	●							
๒. หน่วยงานราชการปิดหมดเพื่อระบุพิกัดตำแหน่งในระบบฯ (วันที่ ๗ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑)	■							
๓. พิธีเปิดโครงการเพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑)		●						
๔. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Citizen Feedback และ Zero Copy		■						
๕. ผูกอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานและดูแลระบบ								●
๖. จัดทำกิจกรรมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ								■

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

๗. ข้อมูลเพิ่มเติม

- เว็บไซต์: <https://citizen.info.go.th/manual/>
- Contact Center สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
โทรศัพท์: ๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐
อีเมล: contact@dga.or.th

