



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๗๑๖

ที่ นร ๐๒๒๓/๒๖๘

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy)

เรียน อปส.

๑. ข้อเท็จจริง

สำนักงาน ก.พ.ร. จัดประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) เมื่อวันที่ ๓ พ.ค. ๒๕๖๑ เวลา ๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ตึกสันติไมตรี (หลังนอก) ทำเนียบรัฐบาล โดย รปส. (นางทัศนีย์) มอบหมายบุคลากร กพร. (นายกมล ตันตินุชวงศ์) เข้าร่วมประชุมฯ สรุปสาระสำคัญในการประชุมได้ ดังนี้

๑.๑ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานเปิดการประชุมและมอบนโยบายดังนี้

๑.๑.๑ นายกรัฐมนตรี มีความประสงค์ให้นำระบบดิจิทัลมาใช้ในระบบราชการและภาครัฐมากขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความรวดเร็วและสะดวกสบาย ตามนโยบาย Thailand ๔.๐

๑.๑.๒ การจัดประชุมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ และเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการโครงการปิดกั้น การยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) และประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) โดยโครงการนี้นายกรัฐมนตรี จะเป็นประธานเปิดโครงการฯ ในวันที่ ๕ มิ.ย. ๒๕๖๑ ณ ตึกสันติไมตรี (หลังนอก) ทำเนียบรัฐบาล

๑.๒ สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ชี้แจงประเด็นสำคัญในการดำเนินโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (Zero Copy) ดังนี้

๑.๒.๑ ที่มาของโครงการ

จากพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่มีเจตนารมณ์ผลักดันให้กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาต การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และคำสั่ง คสช. ที่ ๒๑/๒๕๖๐ แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อ ๑๗ ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ โดยมีเป้าประสงค์หลักอย่างหนึ่งคือ “การยกเลิกการขอสำเนาเอกสารจากประชาชนในการทำธุรกรรมหรือการติดต่อราชการ” และในการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๑ นายกรัฐมนตรี ได้ให้แนวทางขับเคลื่อนประเทศด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านการบูรณาการการทำงานและเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกันอันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ โดยให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใส ในการบริหารราชการที่รวดเร็วอำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ มากขึ้น โดยเร่งดำเนินโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารให้ประสบผลสำเร็จ กำหนดเป็นมาตรการเร่งด่วนที่ดำเนินการได้ทันที ประกอบด้วย ๓ กิจกรรมหลัก คือ

/๑. การปิดกั้น...

ด่วนที่สุด

เรียน ผอ.สำนัก/กอง, ปชส. และ หัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการ
ของ อปส. ดังนี้

๑. ให้ ศสช., สทท., สวท., สนช., สปช. ๑-๘,
ส.ปชส., สทท.ส่วนภูมิภาค, สวท.ส่วนภูมิภาค, สปช.
และกองโครงข่ายฯ ปักหมุดบันทึกพิกัดสถานที่
จุดให้บริการประชาชนและทำแบบสำรวจความพร้อมเพื่อ
การยกเลิกสำเนาเอกสารในระบบสำรวจบริการภาครัฐ
ภายในวันที่ ๓๑ พ.ค. ๖๑ (สามารถดาวน์โหลดคู่มือการ
ปักหมุดจุดให้บริการประชาชนและสำรวจความพร้อม
การยกเลิกสำเนาเอกสารได้ตาม QR Code ด้านล่างนี้
หรือในอินเทอร์เน็ต หัวข้อข่าวด่วน)

๒. ให้นำหน่วยงานเจ้าของงานบริการตามข้อ ๓.๑
ร่วมกับ กพร. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อยกเลิก
สำเนาเอกสารให้แล้วเสร็จภายใน ก.ค. ๖๑ และจัดทำ
คู่มือบริการประชาชนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ ก.ย. ๖๑

นางสาวรี

(นางสาวรี อัมภสุวรรณ์)

ผอ.กพร.



QR Code

คู่มือการปักหมุดฯ

๑. การปิดกั้นพิพัตตำแหน่งหน่วยงานจัดบริการภาครัฐ เพื่อเก็บพิกัดข้อมูลสถานที่จัดบริการภาครัฐทั่วประเทศ ผ่าน Mobile Application ซึ่งจะเป็นข้อมูลตั้งต้นเพื่อนำไปต่อยอดในโครงการ Zero Copy และ Citizen Feedback

๒. โครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (Zero Copy) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ พัฒนาต่อเนื่องจากกิจกรรมที่ ๑ โดยประชาชนจะสามารถทราบจุดให้บริการที่แสดงสถานะความพร้อมการยกเลิกขอสำเนาเอกสารได้ ในระยะแรกจะเริ่มจากกระบวนการให้บริการที่ต้องขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านก่อน หลังจากนั้นจะขยายผลไปยกเลิกการขอสำเนาเอกสารอื่น ๆ ต่อไป

๓. โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) เป็นการต่อยอดจากกิจกรรมที่ ๒ ที่จะรับฟังเสียงสะท้อนของประชาชน โดยประชาชนสามารถให้คะแนน คำแนะนำ หรือความต้องการงานบริการของภาครัฐ และนำไปเป็นข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒.๒ แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเพื่อยกเลิกสำเนาเอกสารระยะที่ ๑ กำหนดขั้นตอนดังนี้

๑. สำรวจระดับความพร้อมในการยกเลิกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน จากหน่วยงานผู้ให้บริการ ๔๐,๐๐๐ จุดให้บริการ ที่มีการปิดกั้นเรียบร้อยแล้ว การยกเลิกการขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านมีวิธีดำเนินการได้ ๒ แนวทางตามระดับความพร้อมของหน่วยงาน คือ

๑.๑ การอ่านข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนระบบ Offline (สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล)

๑.๒ การอ่านข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร แบบ Online ทำได้ ๒ วิธี คือ ๑) ใช้เครื่องมือของกรมการปกครอง และ ๒) ใช้เครื่องมือของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

๒. เตรียมการในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถดำเนินการยกเลิกเอกสารให้สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดสรรงบประมาณ, เครื่องมือทางดิจิทัลสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น

๓. ดำเนินการเตรียมการและปรับปรุงกระบวนการเพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

๔. สื่อสารประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนทั่วประเทศ

๕. พัฒนาต่อยอดโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารให้รองรับการพัฒนาต่อยอด Application Citizen Info

๑.๒.๓ การดำเนินงานของหน่วยงานผู้ให้บริการตามแผนงานระยะที่ ๑

กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามขั้นตอนและแผนการดำเนินการเพื่อยกเลิกสำเนาเอกสารระยะที่ ๑ ได้แก่ ๑) ปิดกั้น ๒) ทำแบบสำรวจความพร้อม และ ๓) ปรับปรุงบริการเพื่อยกเลิกสำเนา โดยมีขั้นตอน คือ

/๑. ลงทะเบียน...

๑. ลงทะเบียนเพื่อรับ Username และ Password ในระบบลงทะเบียน “โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy)” ระหว่างวันที่ ๗ - ๓๑ พ.ค. ๖๑ เพื่อนำไปใช้ Log-in เข้า Application สำหรับปึกหมุด และระบบสำรวจบริการภาครัฐ

๒. ปึกหมุดเพื่อบันทึกพิภักตสถานที่จุดให้บริการประชาชน ระหว่างวันที่ ๗ - ๓๑ พ.ค. ๖๑

๓. ทำแบบสำรวจความพร้อมเพื่อการยกเลิกสำเนาเอกสาร ในระบบสำรวจบริการภาครัฐ ระหว่างวันที่ ๗-๓๑ พ.ค. ๖๑

๔. ปรับกระบวนการให้บริการเพื่อยกเลิกการขอเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๑

๒. ข้อมูลประกอบการพิจารณา

๒.๑ ปัจจุบัน กปส. ไม่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่กฎหมายรองรับ ในการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยตรง แต่ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการในทุกเรื่อง ตามหลักกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดี กปส. มีการดำเนินการตามแนวทางของ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก โดยจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การขอใช้หอประชุมกรมประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. (ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ : www.info.go.th) ตั้งแต่ ส.ค. ๕๘

นอกจากนี้ จากการสำรวจภารกิจในความรับผิดชอบทุกสำนัก/กอง ที่ต้องให้บริการ/อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเมื่อปี ๒๕๕๘ พบว่า ยังมีการดำเนินงานอื่น ๆ ของ กปส. ที่มีการให้บริการ/อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งมีทั้งงานบริการที่ต้องเรียกสำเนาเอกสาร เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และงานบริการที่ไม่ต้องเรียกสำเนาเอกสารประกอบ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑)

๒.๒ กปส. มีการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยการขอใช้โปรแกรมสำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชน กับกรมการปกครองตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ และได้รับมอบเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card Reader) ด้วย เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน และยืนยันตัวบุคคลผู้ยื่นคำขอทำบัตรประจำตัวสีมวชนในประเทศไทย และบัตรประจำตัวอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการและทำธุรกรรมกับ กปส. จำนวน ๙ รายการ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒) ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อเป้าหมายการยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชนตามคำสั่ง คสช. ที่ ๒๑/๒๕๖๐ ของกระทรวงมหาดไทย โดยมี คสช. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวสีมวชนในประเทศไทย และการขอใช้บริการ Wi fi ภายในอาคาร กปส. และกำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาใช้ในกระบวนการสมัครเข้ารับการอบรมหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ต่อไป

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ตามข้อเท็จจริง ๑.๒.๓ กปส. ต้องดำเนินการตามขั้นตอนและแผนการดำเนินการเพื่อยกเลิกสำเนาเอกสารระยะที่ ๑ ในกระบวนการให้บริการขอใช้หอประชุมกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเผยแพร่ไว้ในระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. อยู่แล้ว ประกอบกับการดำเนินงานของ คสช. ตามข้อ ๒.๒ ก็เป็นการดำเนินการเพื่อยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชนเช่นกัน

/ดังนั้น...

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ในการยกเลิกสำเนาเอกสาร จึงควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานให้บริการของ กปส. ในกระบวนการที่ได้มีการทำข้อตกลงว่าด้วยการขอใช้โปรแกรมสำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชน กับกรมการปกครอง ได้แก่ ๑) การจัดทำบัตรประจำตัวสื่อมวลชนในประเทศ ๒) การจัดทำบัตรประจำตัวอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ ๓) การสมัครเข้ารับการอบรมหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ๔) การขอใช้บริการห้องพักสถาบันการประชาสัมพันธ์ ๕) การขอใช้บริการเช่าใช้โครงข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกโทรทัศนิติจิทัลภาคพื้นดินของ กปส. ๖) การขอใช้บริการเช่าเวลาทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ๗) การขอใช้สถานที่ของกรมประชาสัมพันธ์ในการจัดงานต่าง ๆ ๘) การลงทะเบียนผู้ค้า ผู้ขาย ผู้รับมอบอำนาจในกรณีผู้ค้าผู้ขายเป็นนิติบุคคลได้มอบอำนาจให้เป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ๙) การรับสมัครบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานใน กปส. ๑๐) การขอใช้บริการ Wifi ภายในอาคาร กปส. และ ๑๑) การขออนุญาตให้แรงงานจ้างเหมาเข้าทำงานภายในพื้นที่ กปส. เพื่อยกเลิกการขอสำเนาเอกสารไปพร้อมกัน โดยปรับปรุงบริการพร้อมจัดทำเป็นคู่มือบริการประชาชนตามแนวทางของ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ด้วย

๓.๒ กปส. เป็นหน่วยงานที่มีอาคารที่ทำการหรือเรียกได้ว่าเป็นจุดให้บริการหลายแห่ง โดยในส่วนกลาง กทม. นอกจากอาคารกรมประชาสัมพันธ์ ซ.อารีย์สัมพันธ์แล้ว ยังมีอาคารสถาบันการประชาสัมพันธ์, อาคาร สทท. และ สวท. ถนนวิภาวดีรังสิต และ อาคาร สนข. ถนนเพชรบุรี ด้วย ส่วนในภูมิภาค คือ สปข.๑-๘, ส.ปชส. ๗๖ จังหวัด, สวท. และ สทท.ภูมิภาค ซึ่งให้บริการในบางกระบวนการตามข้อ ๓.๑ ดังนั้น การปักหมุดจุดให้บริการประชาชน ต้องดำเนินการในทุกหน่วยงานตามที่กล่าวมาด้วย

๔. ข้อเสนอ

เพื่อให้ กปส. มีการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ในการยกเลิกสำเนาเอกสาร เห็นควรมอบหมายและสั่งการ ดังนี้

๑. มอบ กพร. และ ศสช. เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน “โครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (Zero Copy)” ตามแนวทางวิธีการที่ สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนด

๒. ให้หน่วยงานตามข้อ ๓.๒ ปักหมุดบันทึกพิกัดสถานที่จุดให้บริการประชาชน และทำแบบสำรวจความพร้อมเพื่อการยกเลิกสำเนาเอกสาร ในระบบสำรวจบริการภาครัฐ ภายในวันที่ ๓๑ พ.ค. ๖๑ โดยประสานรายละเอียดกับ กพร. ส่วนที่อาคาร กปส. มอบหมายให้ ศสช. เป็นผู้ดำเนินการ

๓. ให้หน่วยงานเจ้าของงานบริการตามข้อ ๓.๑ ร่วมกับ กพร. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อยกเลิกสำเนาเอกสารให้แล้วเสร็จภายใน ก.ค. ๖๑ และจัดทำคู่มือบริการประชาชน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ ก.ย. ๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณามอบหมายและสั่งการตามข้อเสนอ ๑ - ๓ ต่อไปด้วย

เรียน อปส.

เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายตามข้อเสนอ

ของ กพร.

(นางทัศนีย์ ผลชานิก)

รปส.

๒๕ พ.ค. ๖๑

(นางสาวรีย์ อัมภสุวรรณ์)

ผอ.กพร. - เห็นชอบ

- ดำเนินการตามเสนอ

พลโท

(สรรเสริญ แก้วกำเนิด)

รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.