

## คำถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบ

ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ให้ข้อมูลอะไรบ้าง

- ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานราชการในรูปแบบที่เรียกว่า คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในค้นหาข้อมูล การเตรียมตัวศึกษาขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนสามารถแสดงความ  
ความคิดเห็นพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ เพื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการภาครัฐ

ข้อมูลและรายละเอียดบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ใครเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ

- สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับ สพร. ในการขยายผลประสิทธิภาพการให้บริการ บนระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลติดต่อหน่วยงานราชการที่ทันต่อสมัยยุคปัจจุบัน รองรับการเข้าถึงข้อมูลจากประชาชนที่ง่ายขึ้น และมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจจากประชาชน

สามารถศึกษาวิธีการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ หรือระบบ info.go.th ได้จากที่ใด

- สามารถดูรายละเอียดได้ที่เมนู “แนวทางปฏิบัติ” และสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานได้ที่เมนู “คู่มือ”

บัญชีในการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ ใช้บัญชีใด

- บัญชีผู้ใช้งาน จะถูกปรับมาใช้บัญชี Digital ID (OpenID) ทั้งระบบ
- กรณีผู้ใช้งาน มีบัญชีผู้ใช้ OpenID เดิม ที่เคยใช้งานบนระบบ Citizen.info.go.th สามารถใช้บัญชีดังกล่าว Login เข้าสู่ระบบ admin.info.go.th ได้ทันทีโดยสิทธิ์เดิม (สิทธิ์เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่จุดบริการ)
- กรณีผู้ใช้งานใหม่ หรือ ผู้ที่ยังไม่มีบัญชีผู้ใช้ OpenID (Digital ID) ให้ทำการสมัครบัญชีผู้ใช้งาน Digital ID ที่เว็บไซต์ Connect.egov.go.th และดำเนินการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อกำหนด Username / Password ในการเข้าใช้งานระบบ

สิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนในการขอรับสิทธิ์ และใช้งานสิทธิ์อย่างไร

- สิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบ จะยืนยันจากรหัสผู้ใช้งาน (Token) ที่ผู้ใช้ ทำการกรอกหลังจากการ Log in เข้าสู่ระบบครั้งแรก
- สำหรับการ Log in เข้าสู่ระบบครั้งถัดไป ผู้ใช้งานสามารถใช้บัญชี Digital ID (OpenID) Log in เข้าสู่ระบบได้ตามปกติ (ไม่ต้องทำการกรอกรหัส Token อีก)

สิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ มีสิทธิ์ใดบ้าง และเป็นสิทธิ์การใช้งานสำหรับหน่วยงานระดับใด

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง : สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานระดับกรม หรือ เทียบเท่า
- เจ้าหน้าที่จุดบริการ : สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในสังกัด หรือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใต้สังกัด
- เจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือ : สำหรับเจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือประชาชนของหน่วยงานระดับกรม หรือ หน่วยงาน (อปท.)
- เจ้าหน้าที่รีวิวกู่มือ : สำหรับเจ้าหน้าที่อนุมัติคู่มือของหน่วยงานระดับกรม หรือ หน่วยงาน (อปท.)

การขอรับรหัสผู้ใช้งาน (Token) สำหรับการเข้าใช้ระบบครั้งแรก กรณีเจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางระดับกรม หรือเทียบเท่า ต้องดำเนินการอย่างไร

- ให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน ติดต่อมาที่ DGA Contact Center ที่ contact@dga.or.th หรือ เบอร์โทร  02 612 6060 เพื่อขอใช้บริการ info และรับรหัส Token ตามกระบวนการ

การขอรับรหัสผู้ใช้งาน (Token) สำหรับการเข้าใช้ระบบครั้งแรก กรณีเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายในสังกัด หรือภายใต้สังกัด ต้องดำเนินการอย่างไร

- เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถติดต่อขอรับรหัส Token จากเจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางระดับกรม หรือหน่วยงานต้นสังกัด

เจ้าหน้าที่ส่วนกลางสามารถให้รหัสผู้ใช้งาน (Token) สำหรับการเข้าใช้ระบบครั้งแรก แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด ได้อย่างไร

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงาน สามารถไปที่เมนู “บัญชีผู้ใช้” > “จัดการ Token” และเลือกบทบาทผู้ใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามสิทธิ์

รหัสผู้ใช้งาน Token ใช้งานอย่างไร

- รหัสผู้ใช้งาน (Token) ใช้เพื่อยืนยันสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบครั้งแรก เพื่อยืนยันสิทธิ์ของหน่วยงานและบทบาทผู้ใช้ ในการเข้าใช้งานของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน
- รหัส Token สามารถใช้งานได้ 1 รหัส ต่อ 1 ท่าน (ใช้ได้ครั้งเดียว)
- ในกรณีที่ต้องการให้รหัส Token แก่เจ้าหน้าที่ท่านถัดไป จะต้องทำการกดปุ่ม “Refresh” ที่คอลัมภ์ Refresh Token และคัดลอกรหัส Token ใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามสิทธิ์

หากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ผิดสิทธิ์ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างไร

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงาน สามารถไปที่เมนู “จัดการรายละเอียดผู้ใช้งาน” ทำการค้นหาชื่อผู้ใช้งาน (ชื่อเจ้าหน้าที่ดังกล่าว) และกดปุ่ม “แก้ไข” เพื่อเข้าไปแก้ไข “บทบาทผู้ใช้” ตามสิทธิ์ที่ถูกต้องได้

ในกรณีที่มีบัญชีผู้ใช้งานจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ใช้งานที่ไม่ได้อยู่ในหน่วยงานของท่าน เข้ามาอยู่ในข้อมูลผู้ใช้งานของหน่วยงาน จะดำเนินการอย่างไร

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงาน สามารถไปที่เมนู “จัดการรายละเอียดผู้ใช้งาน” เพื่อกดปุ่ม “ลบ” ผู้ใช้งานดังกล่าวจากข้อมูลผู้ใช้งานของหน่วยงานได้

หน่วยงานต้องทำการปรับปรุงข้อมูลการปิกหมุดจุดบริการ และข้อมูลการปิกหมุดคู่มือประชาชน ใหม่ บนระบบ info.go.th ปัจจุบันหรือไม่

- ข้อมูลของหน่วยงานจากระบบ citizen.info.go.th และข้อมูลคู่มือประชาชนจากระบบ backend.info.go.th จะถูกโอนย้ายข้อมูลทั้งหมดมายังระบบ admin.info.go.th โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวในระบบได้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 เป็นต้นไป

โพสต์เตอร์ QR Code ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ที่หน่วยงานเคยดาวน์โหลดจากระบบ CITIZENinfo ยังสามารถใช้งานได้อยู่หรือไม่

- หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดโพสต์เตอร์ QR Code รูปแบบใหม่ ได้ที่ระบบ info ปัจจุบัน เนื่องจากการปรับปรุงรูปแบบชุดคำถามใหม่ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ช่องทางเว็บไซต์การเข้าใช้งานของประชาชน และช่องทางการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คือช่องทางเดียวกันหรือไม่

- ช่องทางการเข้าใช้งานของประชาชน และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน จะอยู่ภายใต้ Domain เดียวกัน โดยช่องทางหน้าบ้านสำหรับประชาชน จะใช้ URL info.go.th และช่องทางหลังบ้านสำหรับเจ้าหน้าที่ จะใช้ URL admin.info.go.th

ช่องทาง info backend เดิมที่ URL backend.info.go.th ยังคงต้องเข้าไปปรับปรุงคู่มือประชาชนอยู่อีกหรือไม่

- ให้เจ้าหน้าที่ใช้ช่องทางใหม่ ซึ่งเป็นช่องทางปัจจุบันในการปรับปรุงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เดียว ที่ URL admin.info.go.th

แอปพลิเคชัน CITIZENinfo ยังคงมีให้บริการต่อหรือไม่

- การให้บริการสำหรับประชาชน จะถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาที่เว็บไซต์ info.go.th โดยทำการโอนย้ายข้อมูลจากแอปพลิเคชัน CITIZENinfo และเพิ่มเติมรูปแบบบริการใหม่มาไว้ที่เดียว

ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สามารถใช้งานบนอุปกรณ์ใดก็ได้บ้าง

- สามารถใช้งานบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือบนอุปกรณ์ที่รองรับบราวเซอร์ (browser) Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox หรือ Internet Explorer 9 ขึ้นไป

หากท่านมีข้อสงสัยในเรื่องการกรอกข้อมูล หรือแจ้งปัญหาทางด้านข้อมูลในเรื่อง การปรับปรุงคู่มือประชาชน การรายงานผลการออกใบอนุญาต หรือ การแจ้งเรื่องล่าช้า สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ใด

- สามารถติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สามารถติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหาได้โดยวิธีใด

- สามารถติดต่อมายัง DGA Contact Center ที่ contact@dga.or.th หรือ เบอร์โทร 📞 02 612 6060

### **คำถามเกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน บนระบบปัจจุบัน**

ในกรณีที่ต้องการแก้ไข ชื่อหน่วยงาน/ ชื่อจุดบริการ หรือข้อมูลของหน่วยงาน สามารถดำเนินการได้ที่เมนูใด

- เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถไปที่เมนู “หน่วยงานและโครงสร้าง” เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลของหน่วยงาน/ จุดบริการ (Profile) ตามโครงสร้างในระบบได้

หากหน่วยงาน หรือ จุดบริการ ที่มีอยู่บนระบบ ไม่ได้ให้บริการแก่ประชาชนแล้ว สามารถดำเนินการอย่างไร

- เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถไปที่เมนู “หน่วยงานและโครงสร้าง” > “จัดการหน่วยงาน” และแก้ไขข้อมูลที่ สถานะของจุดบริการ เพื่อทำการแก้ไข “การแสดงผล” ของจุดบริการดังกล่าว

การสร้างและการปรับปรุงข้อมูลกระบวนการงานและคู่มือประชาชน สามารถดำเนินการได้ที่เมนูใด

- สำหรับการจัดการข้อมูลของกระบวนการงาน ไปที่เมนู “จัดการกระบวนการงาน” โดยสามารถแก้ไขข้อมูลกระบวนการงานได้ทันที
- สำหรับการจัดการข้อมูลคู่มือประชาชน ไปที่เมนู “จัดการคู่มือประชาชน” โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือ หรือเพิ่ม Revision ใหม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขคู่มือประชาชนเวอร์ชันถัดไป และเข้าสู่กระบวนการงานของอนุมัติคู่มือประชาชนตามกระบวนการบนระบบ

ในเมนู “จัดการกระบวนการงาน” การใส่ ชื่อเรียกทั่วไป คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร

- ในระบบ info ปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงฟิลด์ของคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อช่วยในเรื่องการค้นหาคู่มือประชาชน ให้สามารถค้นหาคู่มือเจอได้ง่ายขึ้น การใส่ชื่อเรียกทั่วไป จึงถูกนำไปประโยชน์ในเรื่องการค้นหาคู่มือของหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถใส่ คำ ที่ใช้เรียกชื่อบริการทั่วไปในท้องถิ่น หรือ คำที่ประชาชนใช้เรียกชื่อบริการดังกล่าวในพื้นที่ได้

การใส่ “ป้ายคำ” (Tag) ในข้อมูลของกระบวนการงาน คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร

- การใส่ข้อมูล ป้ายคำ (Tag) ช่วยในเรื่องการจัดกลุ่มบริการของหน่วยงาน เพื่อช่วยจัดกลุ่มบริการตาม Service Catalog ที่มีอยู่บนระบบ (อ้างอิงข้อมูลการจัดกลุ่มบริการ จากทาง ก.พ.ร.) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ
  1. “หมวดหมู่บริการ” คือ การจัดหมวดหมู่ของบริการ ตามการจัดกลุ่มบริการพื้นฐานต่าง ๆ ในระดับ Main Catalog
  2. “กลุ่มผู้ใช้บริการ” คือ การจัดกลุ่มบริการ ตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่เหมาะสม ในระดับ Main Catalog
  3. “ป้ายคำ” คือ การจัดกลุ่มบริการในระดับย่อย Sub-Catalog หรือ การติดแท็ก (Tag) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ

หน่วยงานจะทราบได้อย่างไรว่า คู่มือประชาชน ของหน่วยงาน ถูกเผยแพร่อยู่บนหน้าเว็บไซต์ info.go.th สำหรับประชาชนเรียบร้อยแล้ว

- ท่านสามารถเช็คสถานะการเผยแพร่คู่มือ ได้ที่เมนู “จัดการคู่มือประชาชน” และดูข้อมูลที่คอลัมภ์ “สถานะ” ว่าคู่มือฉบับดังกล่าวมีสถานะ เผยแพร่ หรือไม่
- ในกรณี “สถานะ” ของคู่มือดังกล่าว ยังไม่ถูกเผยแพร่ จะต้องรอเข้าสู่กระบวนการ อนุมัติคู่มือขั้นที่ 1 โดยเจ้าหน้าที่รีวิวกู่มือของหน่วยงาน และอนุมัติขั้นที่ 2 โดยเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร. ตามลำดับต่อไป

กรณีหน่วยงานของท่าน ไม่มีคู่มือสำหรับประชาชน ไม่มีการระบุขั้นตอนตามหลักเกณฑ์ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ แต่มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบอื่น สามารถเพิ่มเติมรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวในระบบได้หรือไม่

- สำหรับหน่วยงานที่ไม่มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ท่านสามารถกรอกข้อมูลการให้บริการได้ที่เมนู “จัดการบริการอื่นๆ” เพื่อกรอกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานได้

ในการเชื่อมโยงกระบวนการงาน (การปิดหาคู่มือประชาชน) ต้องดำเนินการหรือไม่ มีผลอย่างไร

- การเชื่อมโยงกระบวนการงาน หรือ การเชื่อมโยงคู่มือประชาชน จะเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลคู่มือไปยังหน่วยงานหรือจุดที่ให้บริการประชาชน เพื่อมาแสดงผลที่เว็บไซต์ info.go.th โดยประชาชน จะสามารถเห็นคู่มือดังกล่าวบนข้อมูลจุดบริการของท่านได้

เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถดูผลคะแนนความพึงพอใจการใช้บริการจากประชาชน ได้ที่เมนูใด

- สามารถดูผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ได้ที่เมนู “summary report” > “รายงานผลประเมินความพึงพอใจ”

ในกรณีที่ประชาชนผู้ใช้บริการ ต้องการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจ แต่ไม่มีอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์ของผู้ใช้ไม่รองรับการสแกน QR Code จะสามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

- เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถจัดหาอุปกรณ์ Smart phone หรือ Tablet และทำการคัดลอกลิ้งค์ “copy link” หน้าจอการให้คะแนนความพึงพอใจของหน่วยงาน ได้ที่เมนู “Download QR Code/Link Poster”

การรายงานผลการออกใบอนุญาต กรณีต้องการแก้ไขสิทธิ์การรายงานให้แก่ กรม หรือ จุดบริการ เป็นผู้รายงาน สามารถทำได้หรือไม่

- สามารถทำได้โดยแจ้งความประสงค์มาที่ DGA Contact Center ที่ contact@dga.or.th หรือ เบอร์โทร ☎ 02 612 6060

หมายเหตุ: ปัจจุบัน ระบบตั้งค่าสิทธิ์การรายงานผลการออกใบอนุญาตให้จุดบริการเป็นผู้รายงาน โดยข้อมูลการรายงานดังกล่าว จะถูกสรุปภาพรวมไปยังหน่วยงานระดับกรม

ในกรณีที่เกินระยะเวลาที่กำหนดการรายงานผลการออกใบอนุญาต และหน่วยงานยังไม่ได้รายงานผลดังกล่าว ต้องดำเนินการอย่างไร

- เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถขอ “ปลดล็อค” ได้ที่เมนู “สร้างรายงานการออกใบอนุญาต” โดยระบุเหตุผลในการขอดำเนินการปลดล็อค เพื่อรายงานผลการออกใบอนุญาตภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ระบบจะไม่สามารถทำการขอปลดล็อคได้อีก

ในกรณีที่หน่วยงานมีการทำหนังสือแจ้งเรื่องล่าช้า เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลลงในระบบ info ปัจจุบัน หรือไม่

- ในกรณีที่มีการดำเนินการล่าช้า ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานทำการรายงานผลแจ้งเรื่องล่าช้า โดยการกรอกข้อมูลในระบบที่เมนู “หนังสือแจ้งเรื่องล่าช้า” เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางต้นสังกัดรับทราบ และเป็นข้อมูลสำหรับสืบค้นเรื่องที่ล่าช้า ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบถึงสถานะของการขอใช้บริการได้

หากต้องการดูรายงานสรุปผลข้อมูลของหน่วยงาน อื่น ๆ เพิ่มเติม สามารถดูได้ที่เมนูใด

- สามารถดูได้ที่เมนู “summary report” เพื่อดูรายงานในมิติต่าง ๆ ได้ และหากต้องการรายงานข้อมูลจากระบบไปใช้ ท่านสามารถ export ข้อมูลได้ที่ปุ่ม “ส่งออก excel/ csv” ได้