



คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ  
สำหรับเจ้าหน้าที่



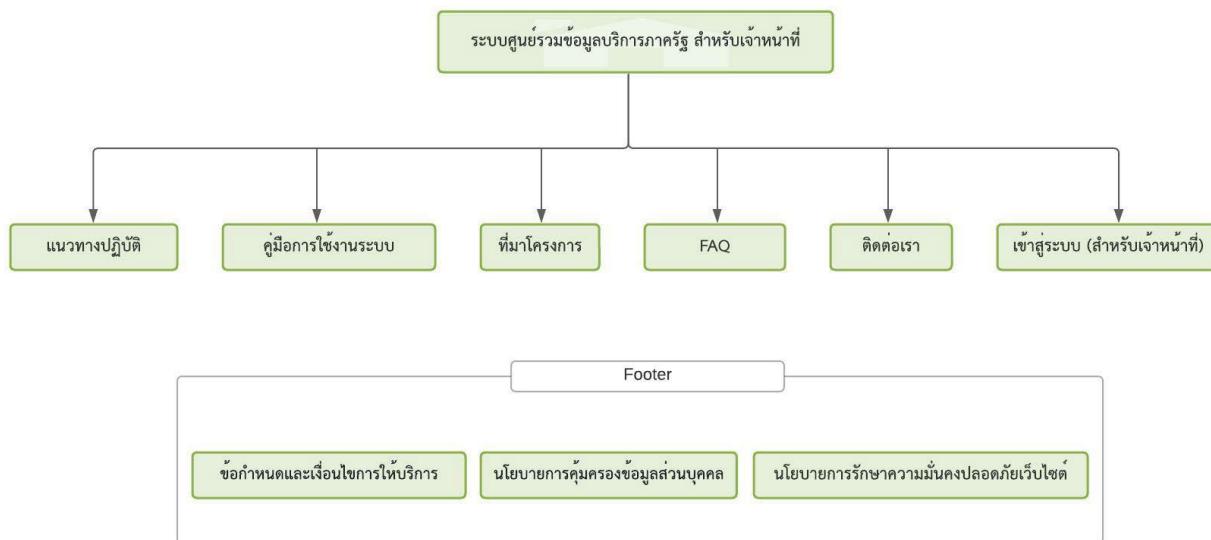
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

## สารบัญ

รายละเอียด	หน้า
บทที่1 การใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่	บทที่ 1-1
บทที่2 เมนูหลักของระบบ	บทที่ 2-1
บทที่3 เมนูแนวทางปฏิบัติ	บทที่ 3-1
บทที่4 เมนูคู่มือ	บทที่ 4-1
บทที่5 เมนูที่มาโครงการ	บทที่ 5-1
บทที่6 เมนู FAQ	บทที่ 6-1
บทที่7 เมนูติดต่อเรา	บทที่ 7-1

## บทที่ 1 ภาพรวมการใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่

แผนผังภาพรวมระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่เมนูหลัก (Main menu) และเมนูส่วนรอง (Footer) เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใช้งานได้ที่ <https://admin.info.go.th/backend>



รูปที่ 1-1 ภาพแผนผังภาพรวมระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่

## บทที่ 2 เมนูหลักของระบบ

หน้าหลักของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐสำหรับเจ้าหน้าที่เป็นส่วนที่แสดงผลภาพรวมของบริการในมุมมองของเจ้าหน้าที่ โดยจะแสดงผลการประชาสัมพันธ์ส่วนของการใช้งานระบบต่างๆ , การประกาศข่าวสาร, คู่มือการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งประกอบไปด้วย 9 ส่วนได้แก่

1. แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์
2. แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
3. แนวทางปฏิบัติ
4. FAQ
5. ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน
6. ที่มาโครงการ
7. Footer
8. การเข้าสู่ระบบเพื่อจัดการข้อมูล
9. การเข้าระบบศูนย์รวมบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน

2.1 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนที่ผู้ดูแลระบบ หรือผู้ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใช้ภาพกราฟิก หรือ ภาพต่างๆ มาแสดงผลในรูปแบบ Slide Show เมื่อกดที่แบนเนอร์สามารถ link ไปยัง url ต่างๆ ที่ต้องการปลายทางได้



รูปที่ 2.1 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์

2.2 แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน เป็นส่วนเสริมที่สรุปหน้าที่การเข้าใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูลบริการให้ทราบถึงการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ



รูปที่ 2-2 เมนูการเข้าใช้งานตามสิทธิ์

2.3 แนวทางปฏิบัติ เป็นส่วนที่เชื่อมโยงกับเมนูหลักเมื่อกดเข้าไปแล้วจะแสดงผลข้อมูลแนวทางปฏิบัติต่างๆ รวมถึงการขอรับสิทธิ์เข้าใช้งาน และการเข้าใช้งานผ่าน Digital ID



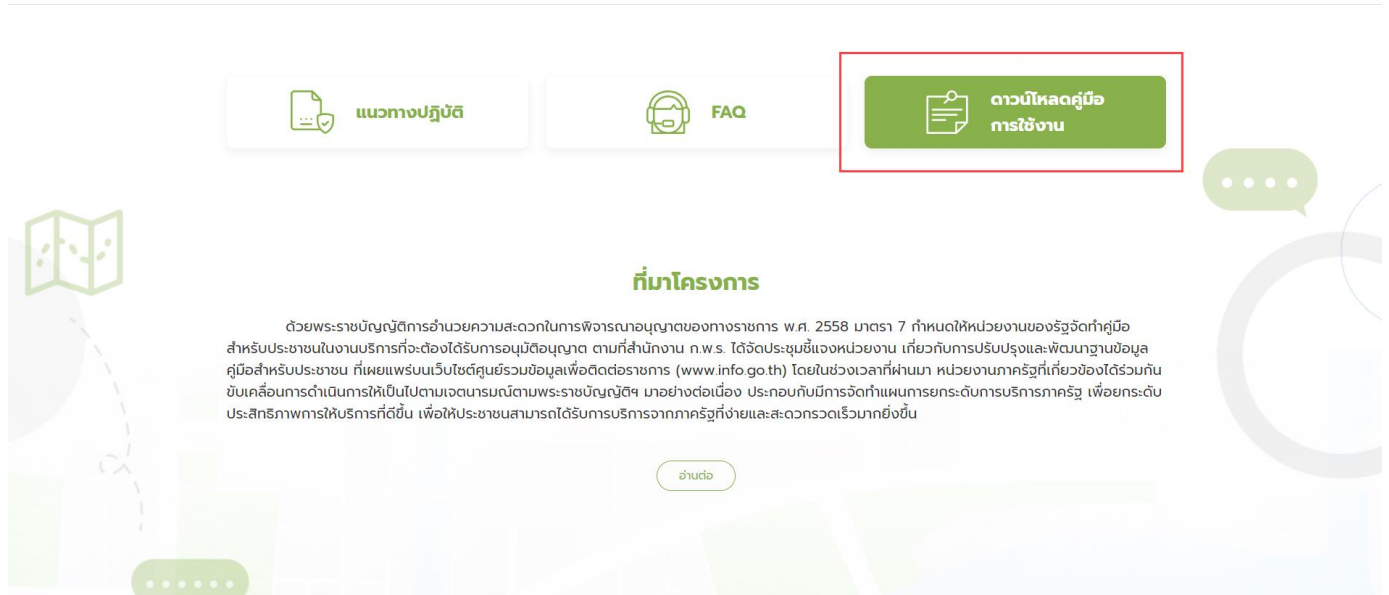
รูปที่ 2-3 เมนูแนวทางปฏิบัติ

2.4 FAQ เป็นส่วนที่เชื่อมโยงกับเมนูหลักเมื่อกดเข้าไปแล้วจะแสดงผลรายการ คำถาม-คำตอบ ที่ถูกรวบรวมเป็นประโยชน์แก่การเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่



รูปที่ 2-4 เมนู FAQ

2.5 ดาวนีโหลตคู่มือการใช้งาน เป็นส่วนที่เชื่อมโยงกับเมนูหลัก “คู่มือ” ซึ่งถูกนำออกมาเป็นส่วนเสริมเพื่อการเข้าถึงที่ง่ายยิ่งขึ้น โดยเมื่อกดเข้าไปแล้วจะแสดงรายการคู่มือการใช้งานตามสิทธิ์ต่างๆ ขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าดาวนีโหลตคู่มือการใช้งาน



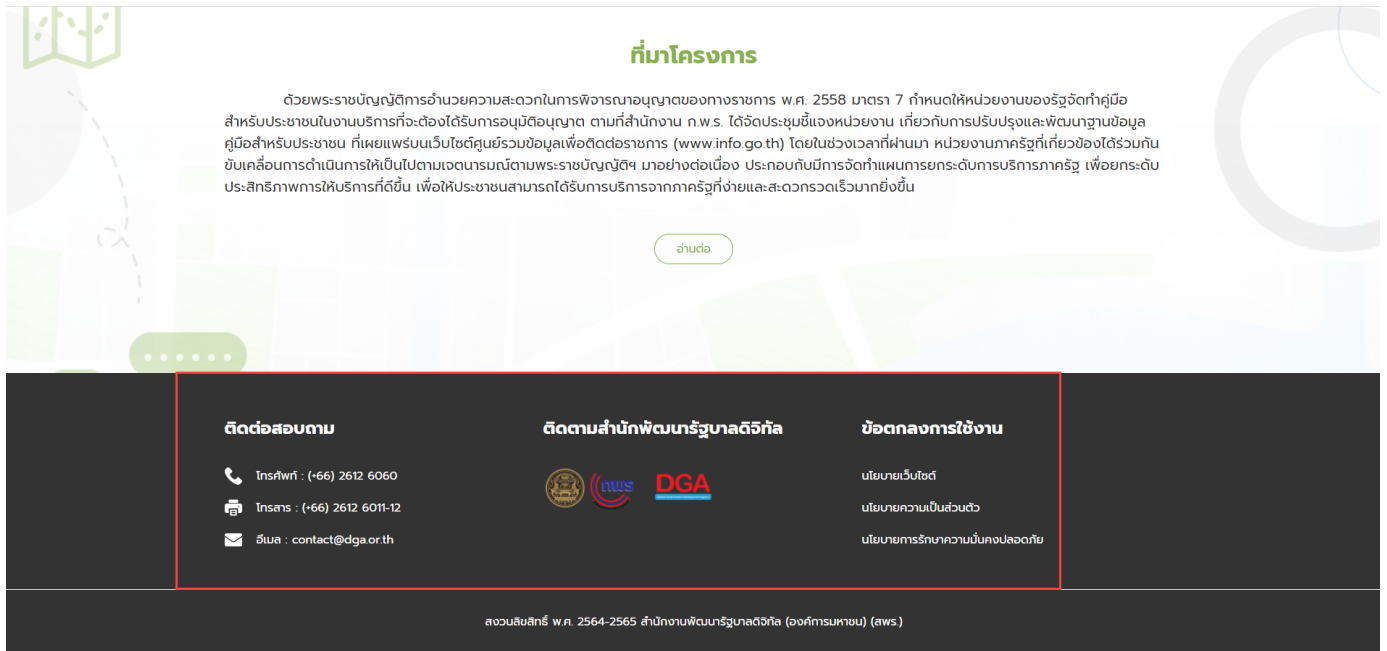
รูปที่ 2-5 เมนูดาวนีโหลตคู่มือการใช้งาน

2.6 ที่มาโครงการ เป็นส่วนเสริมสำหรับแสดงที่มาของโครงการระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และความเป็นมาของระบบที่รวบรวมบริการต่างๆ แก่ประชาชน



รูปที่ 2-6 ที่มาของโครงการ

2.7 Footer เป็นส่วนท้ายสุดของหน้าหลักเว็บไซต์ ซึ่งเป็นส่วนที่แจ้งช่องทางการติดต่อสอบถาม, ช่องทางติดตามหน่วยงาน และแจ้งข้อตกลงการใช้งาน

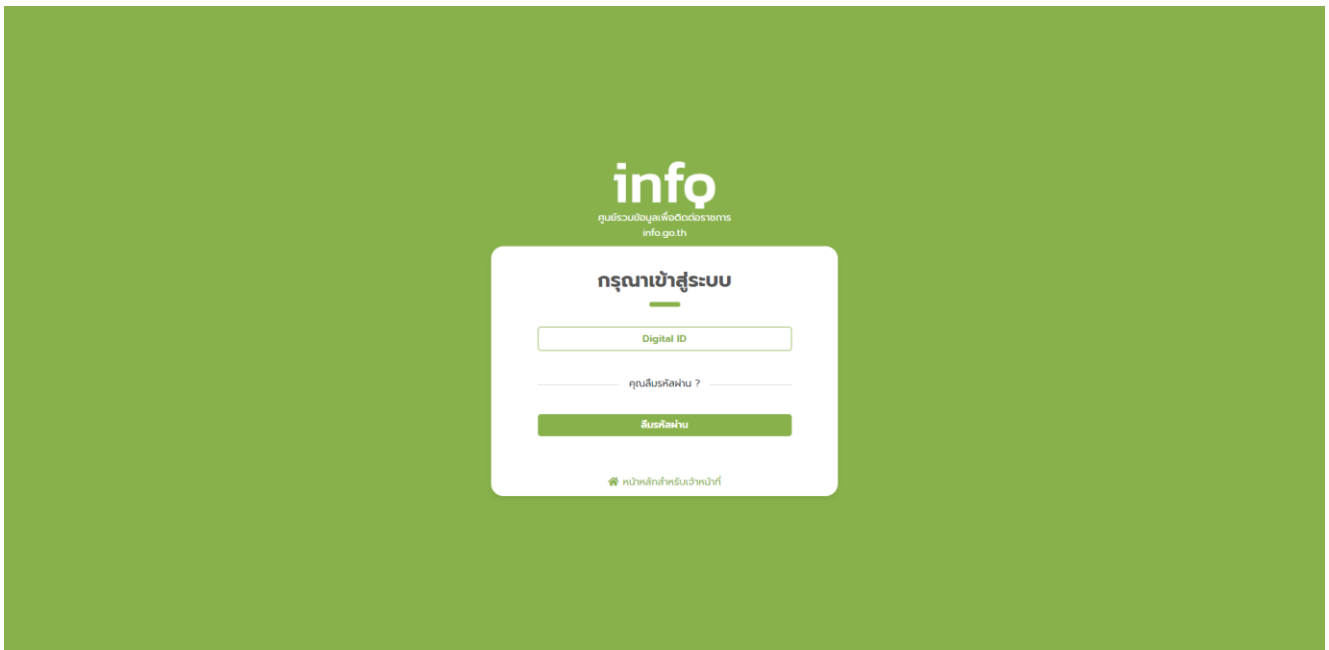


รูปที่ 2-7 Footer ของหน้าเว็บไซต์

2.8 การเข้าสู่ระบบเพื่อจัดการข้อมูล ในส่วนนี้เมื่อเจ้าหน้าที่เข้ามายังหน้าเว็บไซต์สำหรับเจ้าหน้าที่แล้วจะมีปุ่มนำทางเพื่อเข้าจัดการข้อมูลบริการต่างๆ ได้ โดยปุ่มจะอยู่ที่เมนูหลัก เมื่อกดแล้วจะถูกนำทางไปยังหน้าเข้าสู่ระบบเพื่อทำการ login เข้าจัดการข้อมูลบริการต่างๆ ได้



รูปที่ 2-8 การ log in เข้าสู่ระบบ



รูปที่ 2-9 หน้า log in เข้าสู่ระบบ

2.9 การเข้าระบบศูนย์รวมบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าจัดการข้อมูลบริการต่างๆ แล้วสามารถเข้าดูข้อมูลบริการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องได้ โดยกดปุ่ม “เว็บไซต์ INFO” ซึ่งจะอยู่ในเมนูหลักของเว็บไซต์ เมื่อกดแล้วจะถูกนำทางไปยังระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ สำหรับประชาชน



รูปที่ 2-10 หน้าจอการกด link ไปที่ระบบสำหรับประชาชน



รูปที่ 2-11 หน้าเว็บไซต์สำหรับประชาชน

### บทที่ 3 เมนูแนวทางปฏิบัติ

เมนูแนวทางปฏิบัติเป็นเมนูสำหรับแจ้งการใช้งานเบื้องต้นของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ เช่น การขอรับสิทธิ์และรหัสผู้ใช้ (Token), การเข้าใช้งานระบบ, การเข้าใช้งานตามสิทธิ์ และ แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน



รูปที่ 3-1 เมนูแนวทางปฏิบัติ

#### 3.1 บัญชีผู้ใช้งาน

- กรณีผู้ใช้งาน มีบัญชีผู้ใช้ OpenID ที่ใช้กับระบบ CITIZENinfo
  - สามารถใช้บัญชีดังกล่าว Login เข้าสู่ระบบ info ได้ทันที
- กรณีผู้ใช้งานใหม่ หรือ ผู้ที่ยังไม่มีบัญชีผู้ใช้ OpenID (Digital ID)
  - ให้ทำการสมัครบัญชีผู้ใช้งาน Digital ID ที่เว็บไซต์ [connect.egov.go.th](http://connect.egov.go.th)
  - โดยในการสมัครสมาชิก ผู้ใช้จะต้องทำการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล
    - ชื่อ – นามสกุล
    - เลขบัตรประจำตัวประชาชน (ไม่ระบุได้)
    - เบอร์มือถือ (ไม่ระบุได้)
    - อีเมลเจ้าหน้าที่
    - ชื่อบัญชีผู้ใช้ (Username)
    - กำหนดและยืนยันรหัสผ่าน

## แนวทางปฏิบัติ

### การขอรับบัญชีผู้ใช้งาน

- 1 กรณีผู้ใช้งาน มีบัญชีผู้ใช้งาน OpenID ที่ใช้กับระบบ CITIZENinfo
  - สามารถใช้บัญชีดังกล่าว Login เข้าสู่ระบบ Info ได้ทันที
- 2 กรณีผู้ใช้งานใหม่ หรือ ผู้ที่ยังไม่มีบัญชีผู้ใช้งาน OpenID (Digital ID)
  - ใช้ที่ทำการสมัครบัญชีผู้ใช้งาน Digital ID ที่เว็บไซต์ accounts.egov.go.th
  - โดยในการสมัครสมาชิก ผู้ใช้จะต้องทำการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล
    - ชื่อ - นามสกุล
    - เลขบัตรประจำตัวประชาชน (ไม่ระบุได้)
    - เบอร์มือถือ (ไม่ระบุได้)
    - อีเมลเจ้าหน้าที่
    - ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน (Username)
    - กำหนดและยืนยันรหัสผ่าน

### รหัสผู้ใช้ (Token) สำหรับการเข้าระบบครั้งแรก

- 1 การมอบรหัส Token เพื่อยืนยันการเข้าใช้งานตามสิทธิ์ที่ได้รับ
  - สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ติดต่อขอรับ Token ที่ DGA Contact Center
  - สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน/ จุดบริการ ติดต่อขอรับ Token ที่เจ้าหน้าที่ส่วนกลางต้นสังกัด

### การเข้าใช้งานระบบ

- 1 เข้าเว็บไซต์ผ่าน URL admin.info.go.th
- 2 กดปุ่ม "เข้าสู่ระบบ"
- 3 ทำการ Login ที่ปุ่ม "Digital ID" ด้วยบัญชีผู้ใช้งาน OpenID (Digital ID)
- 4 รับรหัส Token ที่ได้รับ เพื่อเข้าใช้งานระบบตามสิทธิ์
- 5 เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบที่ บัญชีผู้ใช้งาน (Profile)
  - หากสิทธิ์ที่ได้รับไม่ถูกต้อง กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต้นสังกัด

### การเข้าใช้งานตามสิทธิ์ และ แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน



ตรวจสอบ/ปรับปรุงข้อมูลบริการ และดำเนินการปฎิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน



พิมพ์ใบใส่แฉ่ QR Code จาระบบ Info Backend ไม่ติดตั้ง ณ จุดบริการ



ตรวจสอบ ติดตาม และดูรายงานผลของข้อมูลจุดบริการ

#### ติดต่อสอบถาม

- โทรศัพท์ : (+66) 2612 6060
- โทรสาร : (+66) 2612 6011-12
- อีเมล : contact@dga.or.th

#### ติดตามสำนักพัฒนาธุรกิจดิจิทัล



#### ข้อตกลงการใช้งาน

- นโยบายเว็บไซต์
- นโยบายความเป็นส่วนตัว
- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

### 3.2 รหัสผู้ใช้ (Token) สำหรับการเข้าระบบครั้งแรก

- การขอรับรหัส Token เพื่อยืนยันการเข้าใช้งานตามสิทธิ์ที่ได้รับ
  - สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ติดต่อขอรับ Token ที่ DGA Contact Center
  - สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน/ จุดบริการ ติดต่อขอรับ Token ที่เจ้าหน้าที่ส่วนกลางต้นสังกัด

### 3.3 การเข้าใช้งานระบบ

- เข้าเว็บไซต์ผ่าน URL [admin.info.go.th](http://admin.info.go.th)
- กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”
- ทำการ Login ที่ปุ่ม “Digital ID” ด้วยบัญชีผู้ใช้ OpenID (Digital ID)
- กรอกรหัส Token ที่ได้รับ เพื่อเข้าใช้งานระบบตามสิทธิ์
- เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบที่ บัญชีผู้ใช้งาน (Profile)
  - หากสิทธิ์ที่ได้รับไม่ถูกต้อง กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต้นสังกัด

### 3.4 การเข้าใช้งานตามสิทธิ์ และ แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

- ตรวจสอบ/ ปรับปรุง ข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน
- ตรวจสอบ/ ปรับปรุง ข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนตามกระบวนการ
- ตรวจสอบ/ เชื่อมโยง คู่มือประชาชนไปยังหน่วยงาน/ จุดบริการ
- ดาวนโหลดและพิมพ์โปสเตอร์ QR Code จากระบบ เพื่อติดตั้ง ณ จุดบริการ
- ตรวจสอบผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการจากประชาชน
- รายงานผลการออกใบอนุญาต หรือเรื่องที่ดำเนินการล่าช้า
- ติดตามรายงานผลข้อมูลของหน่วยงานในระบบ

## บทที่ 4 เมนูคู่มือ

เมนูคู่มือเป็นเมนูสำหรับการเผยแพร่คู่มือการใช้งานระบบศูนย์รวมบริการภาครัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถเข้าเมนูมาศึกษาการใช้งานระบบ การจัดการบริการต่างๆ และดาวน์โหลดคู่มือเก็บไว้ได้



รูปที่ 4-1 หน้าเมนูคู่มือการใช้งาน

## ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

สำหรับคู่มือการใช้งานเป็นจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ คู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบด้วยบัญชีเจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลาง และคู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบด้วยบัญชีเจ้าหน้าที่จุดบริการ ซึ่งไฟล์ที่ได้จากการดาวน์โหลดแตกต่างกันไป

### คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ สำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง

วันที่ : 15 พฤศจิกายน 2564

ไฟล์เอกสาร : [Download](#)

### คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ สำหรับเจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือ

วันที่ : 7 พฤศจิกายน 2564

ไฟล์เอกสาร : [Download](#)

### คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ สำหรับเจ้าหน้าที่จุดบริการ

วันที่ : 30 ตุลาคม 2564

ไฟล์เอกสาร : [Download](#)

### คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ สำหรับผู้ดูแลระบบ กพร.

วันที่ : 26 ตุลาคม 2564

ไฟล์เอกสาร : [Download](#)

### คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ สำหรับผู้ดูแลระบบ สพร.

วันที่ : 23 ตุลาคม 2564

ไฟล์เอกสาร : [Download](#)

#### ติดต่อสอบถาม

โทรศัพท์ : (+66) 2612 6060

โทรสาร : (+66) 2612 6011-12

#### ติดตามสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



#### ข้อตกลงการใช้งาน

นโยบายเว็บไซต์

นโยบายความเป็นส่วนตัว

รูปที่ 4-2 หน้าแสดงผลเมนูคู่มือการใช้งาน

## บทที่ 5 เมนูที่มาโครงการ

เมนูที่มาโครงการเป็นเมนูที่ระบบเว็บไซต์ชี้แจงที่มาและความสำคัญของระบบศูนย์รวมข้อมูลบริการภาครัฐ โดยเจ้าหน้าที่สามารถเข้ารับทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการและบริการต่างๆ ที่อยู่ภายใต้ระบบ เพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินการจัดการข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์



รูปที่ 5-1 เมนูที่มาของโครงการ



หน้าแรก / ที่มาโครงการ

### ที่มาโครงการ

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 7 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการที่จะต้องได้รับการอนุมัติอนุญาต ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดประชุมชี้แจงหน่วยงาน เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมา หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ตามพระราชบัญญัติฯ มาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริการภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับการบริการจากภาครัฐที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับ ส.พ.ร. ในกรขยายผลประสิทธิภาพให้บริการดังกล่าว บนระบบ info.go.th ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลติดต่อหน่วยงานราชการที่ติดต่อสมัยปัจจุบัน รองรับการเข้าถึงข้อมูลจากประชาชนที่ง่ายขึ้น รวมถึงมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจจากประชาชนเพื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ตลอดจนหน่วยงานสามารถติดตามตรวจสอบข้อมูลคู่มือประชาชน และปรับปรุงข้อมูลงานบริการประชาชนให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ การยกระดับการบริการภาครัฐ และการลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนอีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานส่วนกลางและจุดบริการภายใต้สังกัดทั่วประเทศ เพื่อนำสู่การเพิ่มงานบริการที่ดีให้แก่ประชาชน เป็นการเพิ่มความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานของรัฐในระยะยาวต่อไป

<b>ติดต่อสอบถาม</b>	<b>ติดตามสำนักพัฒนาธุรกิจภาครัฐ</b>	<b>ข้อตกลงการใช้งาน</b>
<p>☎ โทรศัพท์ : (+66) 2612 6060</p> <p>☎ โทรสาร : (+66) 2612 6011-12</p> <p>✉ อีเมล : contact@dga.or.th</p>		<p>นโยบายเว็บไซต์</p> <p>นโยบายความเป็นส่วนตัว</p> <p>นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย</p>
สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2564-2565 สำนักพัฒนาธุรกิจภาครัฐ (องค์การมหาชน) (aws.)		

รูปที่ 5-2 รูปแสดงผลเมนูที่มาของโครงการ

## บทที่ 6 เมนู FAQ

เมนู FAQ เป็นเมนูที่แสดงรายการ คำถาม-คำตอบ ที่ถูกรวบรวมเป็นประโยชน์แก่การเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยจะชี้แจงคำถามและคำตอบที่พบบ่อยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่กรณีมีข้อสงสัยในการจัดการบริการ ซึ่งในเมนูนี้จะประกอบไปด้วย 2 ส่วนได้แก่

- เกี่ยวกับการใช้งานระบบ
- เกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนบนระบบปัจจุบัน



รูปที่ 6-1 เมนู FAQ

## FAQ

ทุกข้อสงสัย หรือคำถามที่ทุกท่านสงสัย เรารวบรวมเอาไว้ให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกดู และนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับข้อบังคับที่พึงกระทำเอาไว้ที่นี้ทั้งหมดแล้ว

### การใช้งานระบบ

### การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

#### ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ให้ข้อมูลอะไรบ้าง

ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานราชการในรูปแบบที่เรียกว่า คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในค้นหาข้อมูล การเตรียมตัว ศึกษาขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ เพื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการภาครัฐ

#### ข้อมูลและรายละเอียดบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ใครเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ

#### สามารถศึกษาวิธีการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ หรือระบบ info.go.th ได้จากที่ใด

#### หน่วยงานต้องทำการปรับปรุงข้อมูลการปิกหยุดดูบริการ และข้อมูลการปิกหยุดคู่มือประชาชน ใหม่ บนระบบ info.go.th ปัจจุบันหรือไม่

#### ไปสแควร์ QR Code ว่าเป็นความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ที่หน่วยงานเคยดำเนินโครงการระบบ CITIZENinfo ยังสามารถใช้งานได้หรือไม่

#### ช่องทางเว็บไซต์การเข้าใช้งานของประชาชน และช่องทางการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คือช่องทางเดียวกันหรือไม่

#### กระบวนการ กับ บริการ คืออะไร? ต่างกันอย่างไร?

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

#### แอปพลิเคชัน CITIZENinfo ยังคงมีให้บริการต่อหรือไม่

#### ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สามารถใช้งานบนอุปกรณ์มือถือได้บ้าง

#### การให้รหัสผู้ใช้ (Token) สำหรับการเข้าใช้งานระบบครั้งแรก แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด ทำอย่างไร

#### หากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ผลิตภัณฑ์ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างไร

#### รหัสผู้ใช้ Token ใช้งานอย่างไร

รูปที่ 6-2 การแสดงผลเมนู FAQ

## 6.1 เกี่ยวกับการใช้งานระบบ

Q: ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ให้ข้อมูลอะไรบ้าง

A: ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานราชการในรูปแบบที่เรียกว่า คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในค้นหาข้อมูล การเตรียมตัวศึกษาขั้นตอนการใช้บริการ ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ เพื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการภาครัฐ

Q: ข้อมูลและรายละเอียดบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ใครเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ

A: สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับ สพร. ในการขยายผลประสิทธิภาพการให้บริการ บนระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลติดต่อหน่วยงานราชการที่ทันต่อสมัยยุคปัจจุบัน รองรับการเข้าถึงข้อมูลจากประชาชนที่ง่ายขึ้นและมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจจากประชาชน

Q: สามารถศึกษาวิธีการเข้าใช้งานระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ หรือระบบ info.go.th ได้จากที่ใด

A: สามารถดูรายละเอียดได้ที่เมนู “แนวทางปฏิบัติ” และสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานได้ที่เมนู “คู่มือ”

Q: หน่วยงานต้องทำการปรับปรุงข้อมูลการปิกหมุดจุดบริการ และข้อมูลการปิกหมุดคู่มือประชาชน ใหม่ บนระบบ info.go.th ปัจจุบันหรือไม่

A: ข้อมูลของหน่วยงานจากระบบ CITIZENinfo และข้อมูลคู่มือประชาชนจากระบบ info เดิม จะถูกโอนย้ายข้อมูลทั้งหมดมายังระบบ info ปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวในระบบได้ทันที

Q: โปสเตอร์ QR Code ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ที่หน่วยงานเคยดาวน์โหลดจากระบบ CITIZENinfo ยังสามารถใช้งานได้หรือไม่

A: หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดโปสเตอร์ QR Code รูปแบบใหม่ได้ที่ระบบ info ปัจจุบัน เนื่องจากการปรับปรุงรูปแบบชุดคำถามใหม่ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

Q: ช่องทางเว็บไซต์การเข้าใช้งานของประชาชน และช่องทางการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน คือช่องทางเดียวกันหรือไม่

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

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

A: ให้เจ้าหน้าที่ใช้ช่องทางใหม่ ซึ่งเป็นช่องทางปัจจุบันในการปรับปรุงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เดียว ที่ URL admin.info.go.th

Q: แอปพลิเคชัน CITIZENinfo ยังคงมีให้บริการต่อหรือไม่

A: การให้บริการสำหรับประชาชน จะถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาที่เว็บไซต์ info.go.th โดยทำการโอนย้ายข้อมูลจากแอปพลิเคชัน CITIZENinfo และเพิ่มเติมรูปแบบบริการใหม่มาไว้ที่เดียว

Q: ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ สามารถใช้งานบนอุปกรณ์ใดได้บ้าง

A: สามารถใช้งานบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือบนอุปกรณ์ที่รองรับเบราว์เซอร์ (browser) Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox หรือ Internet Explorer 9 ขึ้นไป

Q: การให้รหัสผู้ใช้ (Token) สำหรับการเข้าใช้งานระบบครั้งแรก แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัด ทำอย่างไร

A: เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงาน สามารถให้รหัส Token โดยไปที่เมนู “บัญชีผู้ใช้” > “จัดการ Token” และทำการเลือกบทบาทผู้ใช้งาน เพื่อคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามสิทธิ์

Q: หากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ผิดสิทธิ์ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างไร

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

Q: รหัสผู้ใช้ Token ใช้งานอย่างไร

A: รหัสผู้ใช้ (Token) สำหรับการเข้าใช้งานระบบครั้งแรก สามารถใช้งานได้ครั้งเดียว ในกรณีที่ต้องการให้รหัส Token แก่เจ้าหน้าที่ท่านถัดไป จะต้องทำการกดปุ่ม “Refresh” ที่คอลัมภ์ Refresh Token เพื่อคัดลอกรหัส Token ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามสิทธิ์

Q: ในกรณีที่มิบบัญชีผู้ใช้จากหน่วยงานอื่น หรือผู้ใช้งานที่ไม่ได้อยู่ในหน่วยงานของท่าน เข้ามาอยู่ในข้อมูลผู้ใช้งานของหน่วยงาน จะดำเนินการอย่างไร

A: เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงาน สามารถไปที่เมนู “จัดการรายละเอียดผู้ใช้งาน” เพื่อกดปุ่ม “ลบ” ผู้ใช้งานดังกล่าวจากข้อมูลผู้ใช้งานของหน่วยงานได้

Q: หากท่านมีข้อสงสัยในเรื่องการกรอกข้อมูล หรือแจ้งปัญหาทางด้านข้อมูลในเรื่อง การปรับปรุงคู่มือประชาชน การรายงานผลการอภิเษกนุญาติ หรือ การแจ้งเรื่องล่าช้า สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ใด

A: สามารถติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

Q: หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สามารถติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหาได้โดยวิธีใด

A: สามารถติดต่อมายัง DGA Contact Center ที่ [contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th) หรือ เบอร์โทร 02 612 6060

## 6.2 เกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนบนระบบปัจจุบัน

Q: ในกรณีที่ต้องการแก้ไข ชื่อหน่วยงาน/ ชื่อจุดบริการ หรือข้อมูลของหน่วยงาน สามารถดำเนินการได้ที่เมนูใด

A: เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถไปที่เมนู “หน่วยงานและโครงสร้าง” เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลของหน่วยงาน/ จุดบริการ (Profile) ตามโครงสร้างในระบบได้

Q: หากหน่วยงาน หรือ จุดบริการ ที่มีอยู่บนระบบ ไม่ได้ให้บริการแก่ประชาชนแล้ว สามารถดำเนินการอย่างไร

A: เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถไปที่เมนู “หน่วยงานและโครงสร้าง” > “จัดการหน่วยงาน” และแก้ไขข้อมูลที่ตั้งสถานะของจุดบริการ เพื่อทำการแก้ไข “การแสดงผล” ของจุดบริการดังกล่าว

Q: การสร้างและการปรับปรุงข้อมูลกระบวนการและคู่มือประชาชน สามารถดำเนินการได้ที่เมนูใด

A1: สำหรับการจัดการข้อมูลของกระบวนการ ไปที่เมนู “จัดการกระบวนการ” โดยสามารถแก้ไขข้อมูลกระบวนการได้ทันที

A2: สำหรับการจัดการข้อมูลคู่มือประชาชน ไปที่เมนู “จัดการคู่มือประชาชน” โดยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือ หรือเพิ่ม Revision ใหม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขคู่มือประชาชนเวอร์ชันถัดไป และเข้าสู่กระบวนการขออนุมัติคู่มือประชาชนตามกระบวนการบนระบบ

Q: ในเมนู “จัดการกระบวนการ” การใส่ ชื่อเรียกทั่วไป คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร

A: ในระบบ info ปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงฟิลด์ของคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อช่วยในเรื่องการค้นหาคู่มือประชาชน ให้สามารถค้นหาคู่มือเจอได้ง่ายขึ้น การใส่ชื่อเรียกทั่วไป จึงถูกนำไปประโยชน์ในเรื่องการค้นหาคู่มือของหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถใส่ คำ ที่ใช้เรียกชื่อบริการทั่วไปในท้องถิ่น หรือ คำที่ประชาชนใช้เรียกชื่อบริการดังกล่าวในพื้นที่ได้

Q: การใส่ “ป้ายคำ” (Tag) ในข้อมูลของกระบวนการ คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร

A: 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

Q: หน่วยงานจะทราบได้อย่างไรว่า คู่มือประชาชน ของหน่วยงาน ถูกเผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ info.go.th สำหรับประชาชนเรียบร้อยแล้ว

A1: ท่านสามารถเช็คสถานะการเผยแพร่คู่มือ ได้ที่เมนู “จัดการคู่มือประชาชน” และดูข้อมูลที่คอลัมน์ “สถานะ” ว่าคู่มือฉบับดังกล่าวมีสถานะ เผยแพร่ หรือไม่

A2: ในกรณี “สถานะ” ของคู่มือดังกล่าว ยังไม่ถูกเผยแพร่ จะต้องรอเข้าสู่กระบวนการ อนุมัติคู่มือขั้นที่ 1 โดยเจ้าหน้าที่ วิศวคู่มือของหน่วยงาน และอนุมัติขั้นที่ 2 โดยเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร. ตามลำดับต่อไป

Q: กรณีหน่วยงานของท่าน ไม่มีคู่มือสำหรับประชาชน ไม่มีการระบุขั้นตอนตามหลักเกณฑ์ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ แต่มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบอื่น สามารถเพิ่มเติมรายละเอียดการ ให้บริการดังกล่าวในระบบได้หรือไม่

A: สำหรับหน่วยงานที่ไม่มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ. อาำนวยความสะดวกฯ ท่านสามารถกรอกข้อมูลการ ให้บริการได้ที่เมนู “จัดการบริการอื่นๆ” เพื่อกอกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานได้

Q: ในการเชื่อมโยงกระบวนการ (การป้กหมุดคู่มือประชาชน) ต้องดำเนินการหรือไม่ มีผลอย่างไร

A: การเชื่อมโยงกระบวนการ หรือ การเชื่อมโยงคู่มือประชาชน จะเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลคู่มือไปยังหน่วยงานหรือจุดที่ ให้บริการประชาชน เพื่อมาแสดงผลที่เว็บไซต์ info.go.th โดยประชาชน จะสามารถเห็นคู่มือดังกล่าวบนข้อมูลจุดบริการ ของท่านได้

Q: เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถดูผลคะแนนความพึงพอใจการใช้บริการจากประชาชน ได้ที่เมนูใด

A: สามารถดูผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ได้ที่เมนู “summary report” > “รายงานผลประเมิน ความพึงพอใจ”

Q: ในกรณีที่ประชาชนผู้ใช้บริการ ต้องการให้คะแนนประเมินความพึงพอใจ แต่ไม่มีอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์ของผู้ใช้ไม่ รองรับการสแกน QR Code จะสามารถดำเนินการอย่างไรได้บ้าง

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

Q: การรายงานผลการออกใบอนุญาต กรณีต้องการแก้ไขสิทธิ์การรายงานให้แก่ กรม หรือ จุดบริการ เป็นผู้รายงาน สามารถทำได้หรือไม่

A: สามารถทำได้โดยแจ้งความประสงค์มาที่ DGA Contact Center ที่ [contact@dga.or.th](mailto:contact@dga.or.th) หรือ เบอร์โทร 02 612 6060

หมายเหตุ: ปัจจุบัน ระบบตั้งค่าสิทธิ์การรายงานให้แก่กรม เป็นค่าตั้งต้นอัตโนมัติ

Q: ในกรณีที่เกินระยะเวลาที่กำหนดการรายงานผลการออกใบอนุญาต และหน่วยงานยังไม่ได้รายงานผลดังกล่าว ต้อง ดำเนินการอย่างไร

A: เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถขอ “ปลดล็อค” ได้ที่เมนู “สร้างรายงานการออกใบอนุญาต” โดยระบุเหตุผลในการขอ ดำเนินการปลดล็อค เพื่อรายงานผลการออกใบอนุญาตภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ หากพ้นระยะเวลาที่ กำหนดดังกล่าว ระบบจะไม่สามารถทำการขอปลดล็อคได้อีก

Q: ในกรณีที่หน่วยงานมีการทำหนังสือแจ้งเรื่องล่าช้า เจ้าหน้าที่ต้องกรอกข้อมูลลงในระบบ info ปัจจุบัน หรือไม่

A: ในกรณีที่มีการดำเนินการล่าช้า ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานทำการรายงานผลแจ้งเรื่องล่าช้า โดยการกรอกข้อมูลในระบบที่เมนู “หนังสือแจ้งเรื่องล่าช้า” เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางต้นสังกัดรับทราบ และเป็นข้อมูลสำหรับสืบค้นเรื่องที่ล่าช้า ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบถึงสถานะของการขอใช้บริการได้

Q: หากต้องการดูรายงานสรุปผลข้อมูลของหน่วยงาน อื่น ๆ เพิ่มเติม สามารถดูได้ที่เมนูใด

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

## บทที่ 7 เมนูติดต่อเรา

เมนูติดต่อเราเป็นเมนูที่แสดงผลช่องทางการติดต่อของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ให้แก่ผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ ทราบในกรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ หรือ บริการ โดยเมนูจะอยู่ในส่วนของเมนูหลักของเว็บไซต์



รูปที่ 7-1 เมนูติดต่อเรา

## ติดต่อเรา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

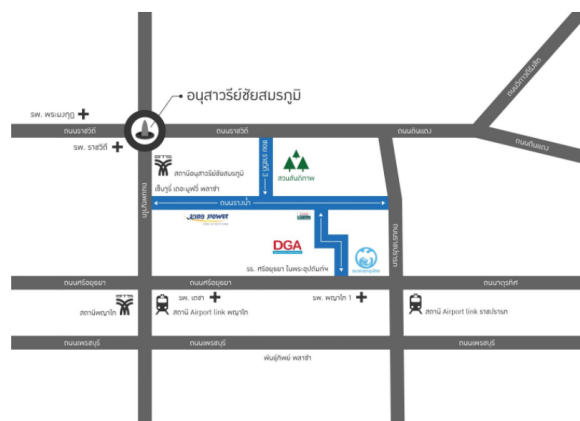
ชั้น 19 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : (+66) 2612 6060

โทรสาร : (+66) 2612 6011-12

อีเมล : contact@dga.or.th

### ติดตามเรา



### ติดต่อสอบถาม

โทรศัพท์ : (+66) 2612 6060

โทรสาร : (+66) 2612 6011-12

อีเมล : contact@dga.or.th

### ติดตามสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



### ข้อตกลงการใช้งาน

นโยบายเว็บไซต์

นโยบายความเป็นส่วนตัว

นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2564-2565 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

รูปที่ 7-2 การแสดงผลเมนูติดต่อเรา