

การขับเคลื่อนการให้บริการ แบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ

การประชุมสัมมนาให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อสนับสนุน
การทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
วันพุธ ที่ 19 สิงหาคม 2563 ณ โรงแรมปริญช์พาลेส กรุงเทพมหานคร



นางสาววิริยา เนตรน้อย
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ

ความท้าทาย การใช้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)

ไม่มั่นใจว่าการทำธุรกรรมออนไลน์
จะเสร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้องหรือไม่

"กรอกข้อมูลผิด ชีวิตเปลี่ยน
ต้องไปพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานอยู่ดี"

"กรอกข้อมูลไปแล้ว ข้อมูลไม่ขึ้นในระบบ"

"ไม่มั่นใจว่า Print มาแล้วจะมีกฎหมายรองรับ"

ไม่สามารถที่จะเคลียร์ข้อสงสัย

"เจ้าหน้าที่ตอบไม่ตรงกัน"

"ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้เมื่อมีปัญหา"

"เจ้าหน้าที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ IT
ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคได้"

ระบบมีความซับซ้อน
ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน

"การออกแบบระบบ
ไม่ง่ายต่อการใช้งาน"

"อยากให้มี username-password
เดียวและใช้ได้ทุกธุรกรรม
ตอนนี้ต่างคนต่างมี จำไม่ไหว"

"ระบบไม่มีการจัดเก็บข้อมูล
เมื่อย้อนกลับไปทำจะต้องกรอกใหม่"

ทำไมประชาชนจำนวนมากยังคงนิยมช่องทาง
การทำธุรกรรมแบบ face-to-face ?



"e-Registration ดูซ้ำเพราะว่ามี
ขั้นตอนที่ต้องรอให้ผู้ให้บริการและ
เจ้าหน้าที่เข้ามาทำในระบบด้วยกัน"

"ระบบออนไลน์ยุ่งยาก ไม่คุ้มค่า
เสียเวลา ให้ตัวแทนยื่นดีกว่า"

"พอเป็นกระดาดการทำธุรกรรมง่ายกว่า
เพราะเจ้าหน้าที่เตรียมเอกสารพร้อม
ทุกคนเซ็นมายื่น"

"ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
ว่าใช้แล้วได้ประโยชน์อย่างไร"

"ไม่มีช่องทางในการให้ feedback / comment"

"ควรมี Call center เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา"

มีระยะห่างระหว่าง
ภาครัฐและประชาชน

ช่องทางปกติ
มีความสะดวก รวดเร็ว

หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า
มากอาจเกิดปัญหาขณะทำธุรกรรม

"ต้องเริ่มต้นจากศูนย์เพื่อเรียนรู้
วิธีใช้งานในแต่ละเว็บไซต์"

"หากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่ม
ระหว่างการทำรายการ ผู้ใช้ไม่แน่ใจ
ว่าต้องกลับไปจุดเริ่มต้นหรือไม่"

"server มักจะล่มในช่วงวันหยุดราชการ"

เป้าหมาย การใช้บริการแบบออนไลน์ (e-Service)



กรม.



เมื่อวันที่ 31 มี.ค. 2563 เห็นชอบหลักการของมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))



ก.พ.ร.



ครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 13 พ.ค. 2563 และครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 22 ก.ค. 2563 เห็นชอบหลักการกรอบแนวทางการพัฒนาระบบราชการในอนาคต (ภายหลังสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19) และ แนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ

Post COVID-19



Rapid Response Government

e-Service

Digital Government

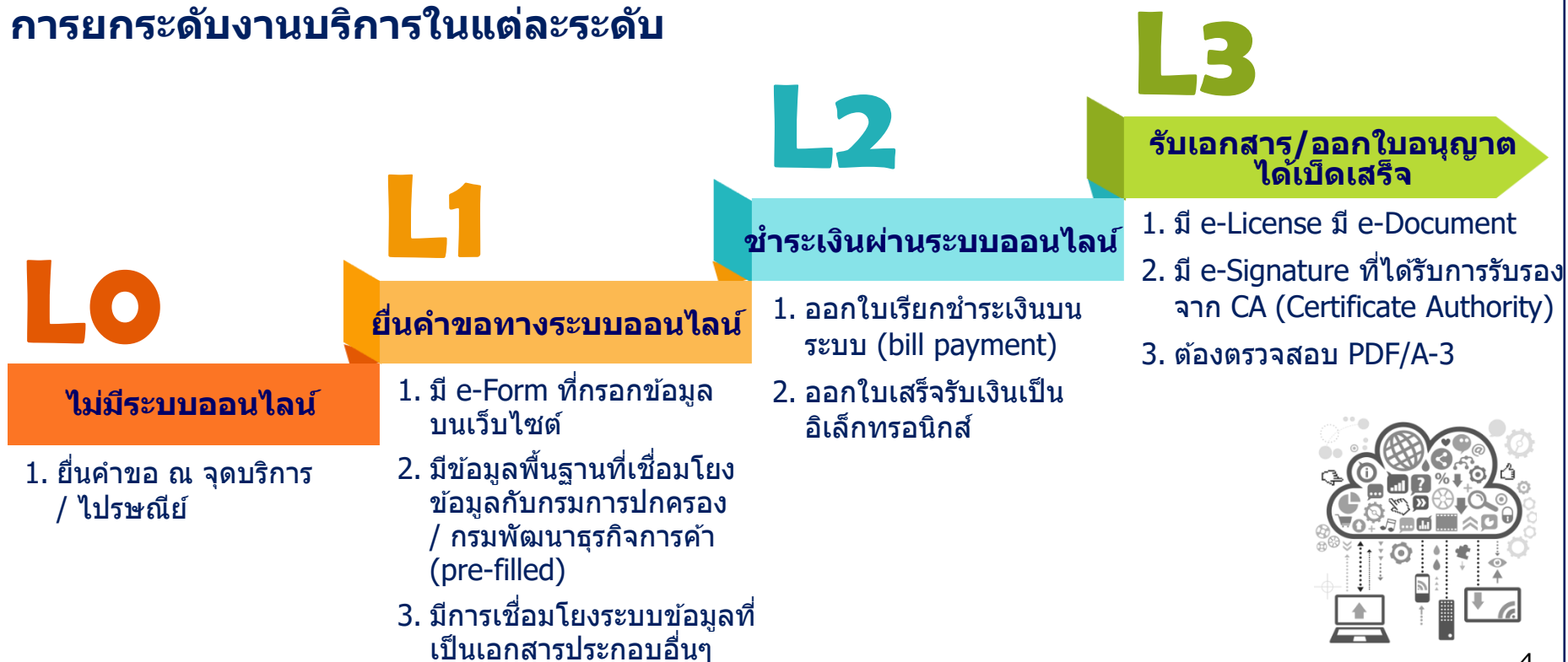
Open and Connected Government



e-Service

การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (ที่มาจาก www.egov.go.th)

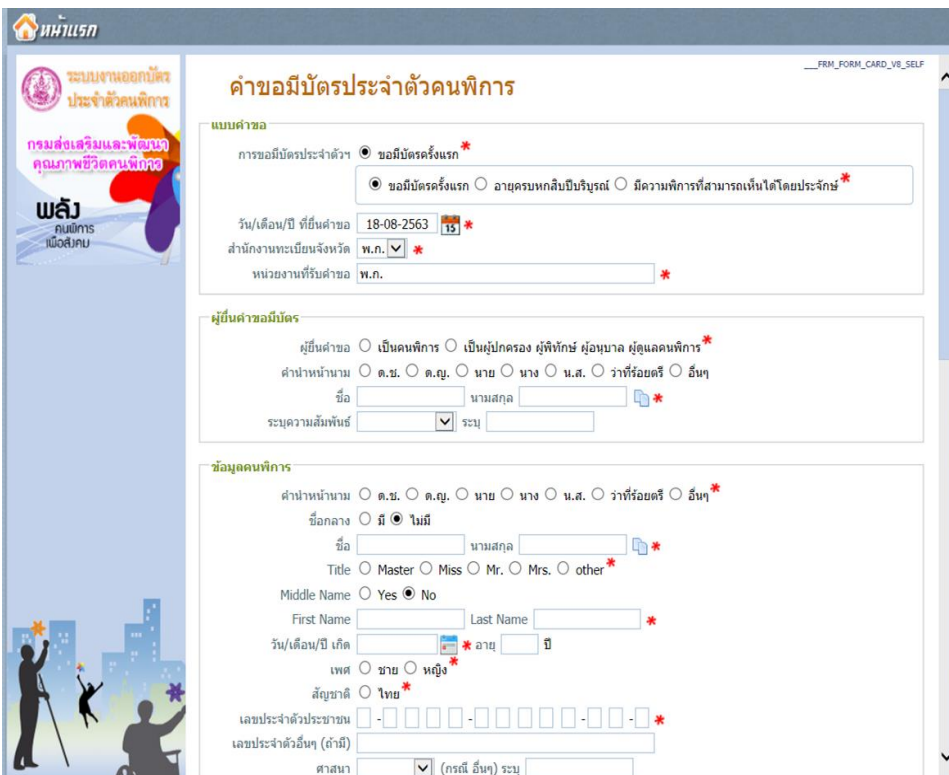
การยกระดับงานบริการในแต่ละระดับ



ตัวอย่าง งานบริการ L1 ยื่นคำขอทางระบบออนไลน์

หน่วยงาน : กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตคนพิการ
งานบริการ : ขอบัตรประจำตัวคนพิการ

หน่วยงาน : กรมการกงสุล
งานบริการ : ขอความช่วยเหลือคนไทยในต่างแดน



หน้าแรก

ระบบงานออกบัตร
ประจำตัวคนพิการ

กรมส่งเสริมและพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการ

พลวั
คนพิการ
เพื่อสังคม

คำขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ

แบบคำขอ

การขอมีบัตรประจำตัว ☒ ขอมีบัตรครั้งแรก *

☒ ขอมีบัตรครั้งแรก ☐ อายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ ☐ มีความพิการที่สามารถเห็นได้โดยประจักษ์ *

วัน/เดือน/ปี ที่ยื่นคำขอ 18-08-2563 15 *

สำนักงานทะเบียนจังหวัด พ.ก. *

หน่วยงานที่รับคำขอ พ.ก. *

ผู้ยื่นคำขอมีบัตร

ผู้ยื่นคำขอ ☐ เป็นคนพิการ ☐ เป็นผู้ปกครอง ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล ผู้ดูแลคนพิการ *

คำปำนำนาม ☐ ด.ช. ☐ ด.ญ. ☐ นาย ☐ นาง ☐ น.ส. ☐ ว่าที่ร้อยตรี ☐ อื่นๆ

ชื่อ นามสกุล *

ระบุความสัมพันธ์ ☒ ระบุ ☐

ข้อมูลคนพิการ

คำปำนำนาม ☐ ด.ช. ☐ ด.ญ. ☐ นาย ☐ นาง ☐ น.ส. ☐ ว่าที่ร้อยตรี ☐ อื่นๆ *

ชื่อกลาง ☐ มี ☒ ไม่มี

ชื่อ นามสกุล *

Title ☐ Master ☐ Miss ☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ other *

Middle Name ☐ Yes ☒ No

First Name Last Name *

วัน/เดือน/ปี เกิด อายุ ปี

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง *

สัญชาติ ☐ ไทย *

เลขประจำตัวประชาชน - - - - *

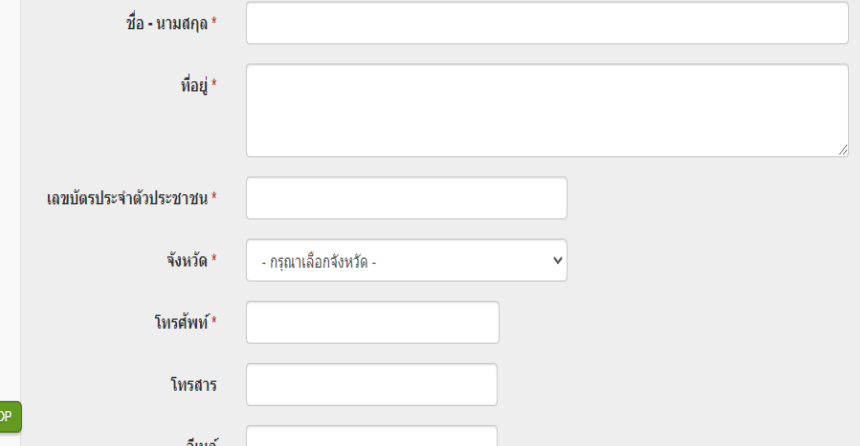
เลขประจำตัวอื่นๆ (ถ้ามี)

ศาสนา ☐ (กรณี อื่นๆ) ระบุ

แบบฟอร์มช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ

การขอความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศทางอินเทอร์เน็ต
กรณีที่ท่านมีญาติพี่น้องประสบปัญหาตกทุกข์ได้ยาก ในต่างประเทศ และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเอง เช่น ถูกหลอกลวง สูญหาย เจ็บป่วย เสียชีวิต ต้องการ
ให้กระทรวงการต่างประเทศช่วยเหลือ ขอให้ท่านกรอกข้อมูลและกดปุ่มตกลงท้ายสำร้อง ทั้งนี้โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง เพื่อ
ประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือโดยกระทรวงการต่างประเทศจะใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางราชการเท่านั้น

1. ข้อมูลผู้ยื่นคำร้องขอความช่วยเหลือ



ชื่อ - นามสกุล *

ที่อยู่ *

เลขบัตรประจำตัวประชาชน *

จังหวัด *

โทรศัพท์ *

โทรสาร

อีเมล

[TOP](#)

ตัวอย่าง งานบริการ L2 ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์

หน่วยงาน : สำนักงานประกันสังคม

งานบริการ : การรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมตามมาตรา 33



สำนักงานประกันสังคม
Social Security Office

ใบเสร็จรับเงิน
รับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมาตรา 33

88/28 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

เลขที่ใบเสร็จรับเงิน.....

วันที่ชำระเงิน.....เวลา.....น.

ผู้ชำระเงิน.....

เลขที่บัญชีนายจ้าง.....

ลำดับที่สาขา.....

งวดที่ชำระ..... ชำระโดย.....

จำนวนเงินที่ชำระ.....บาท

(.....) ใต้เป็นการถูกต้องแล้ว

รับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์.....

วันที่ออกใบเสร็จรับเงิน.....น.

หมายเลขอ้างอิง.....

เงินสมทบนายจ้าง.....บาท

เงินสมทบผู้ประกันตน.....บาท

เงินเพิ่มตามกฎหมาย.....บาท



หมายเหตุ 1. สอบถามข้อมูลการชำระเงินติดต่อ สำนักงานประกันสังคม โทร. 1506

2. ใบเสร็จรับเงินฉบับนี้เป็นเอกสารสำคัญโปรดเก็บไว้เป็นหลักฐานการชำระเงิน

ลงชื่อ.....ผู้รับเงินหรือรหัสผู้รับเงิน

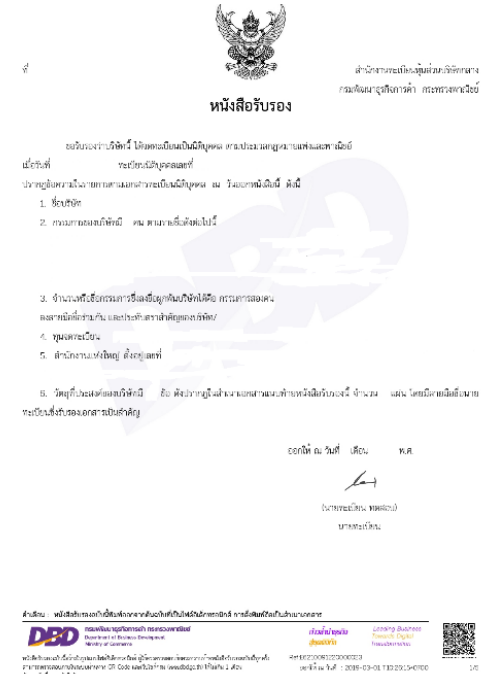
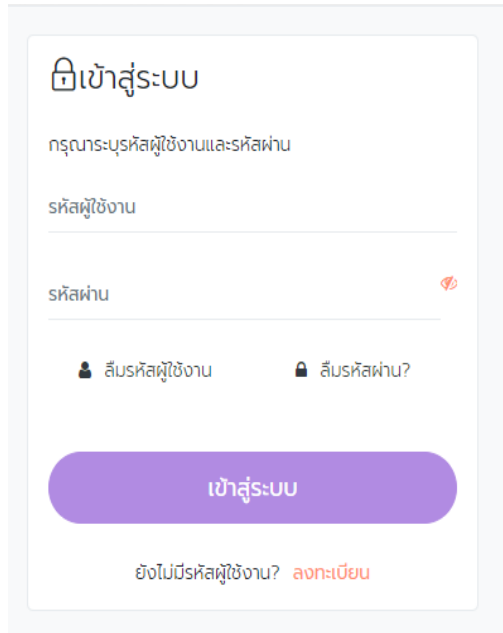
(.....)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริหารการเงินและการบัญชี

สำนักงานประกันสังคม

ตัวอย่าง งานบริการ L3 รับเอกสาร/ออกใบอนุญาตได้เบ็ดเสร็จ

หน่วยงาน : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
งานบริการ : หนังสือรับรองนิติบุคคล



ยื่นคำขอผ่านระบบ
<https://ecert.dbd.go.th/e-service/login.xhtml>

ชำระเงินผ่านช่องทางที่กำหนด
กรมจะดำเนินการออกและจัดส่งใบเสร็จให้
ตามช่องทางที่เลือกรับเอกสาร
กรณีเลือกรับเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
สามารถดาวน์โหลดได้ผ่านระบบ e-Service

หนังสือรับรองนิติบุคคล
ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่าง งานบริการ e-Service ในต่างประเทศ



สิงคโปร์

My Info



ประเทศสิงคโปร์ได้พัฒนาช่องทางสำหรับการติดต่อของประชาชนผ่านทาง **SingPass (MyInfo)** เป็นช่องทางการติดต่อสำหรับประชาชน ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ง่ายขึ้น โดยผู้ใช้สามารถกำหนดการใช้งานและการยินยอมในการแบ่งปันข้อมูลของตนเอง และซึ่งบริการดังกล่าวจะเป็นการลดการกรอกแบบฟอร์มของประชาชนและลดความต้องการในการตรวจสอบเอกสารให้น้อยลงในระหว่างการทำธุรกรรมออนไลน์



โปแลนด์

การออกใบรับรองแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์



ตามกฎหมายของโปแลนด์ เมื่อลูกจ้างลาป่วยจะต้องแจ้งสาเหตุแก่นายจ้างทันที และส่งใบรับรองแพทย์เพื่อให้ออกใบรับรองแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการดังกล่าวจะใช้เวลา 1 – 2 สัปดาห์ กระบวนการตัดสินใจอนุมัติของนายจ้างโปแลนด์จึงได้ดำเนินการปฏิรูปกฎระเบียบในการการออกใบรับรองแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการแสดงให้เห็นถึงการขาดงานของพนักงาน นอกจากนี้ นายจ้างสามารถรับและตรวจสอบใบรับรองแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ในโปรไฟล์ของตนผ่านแพลตฟอร์ม **ZUS Electronic Services Platform (ESP)** ซึ่งหลังจากวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 เป็นต้นมา การออกใบรับรองแพทย์จะต้องอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น



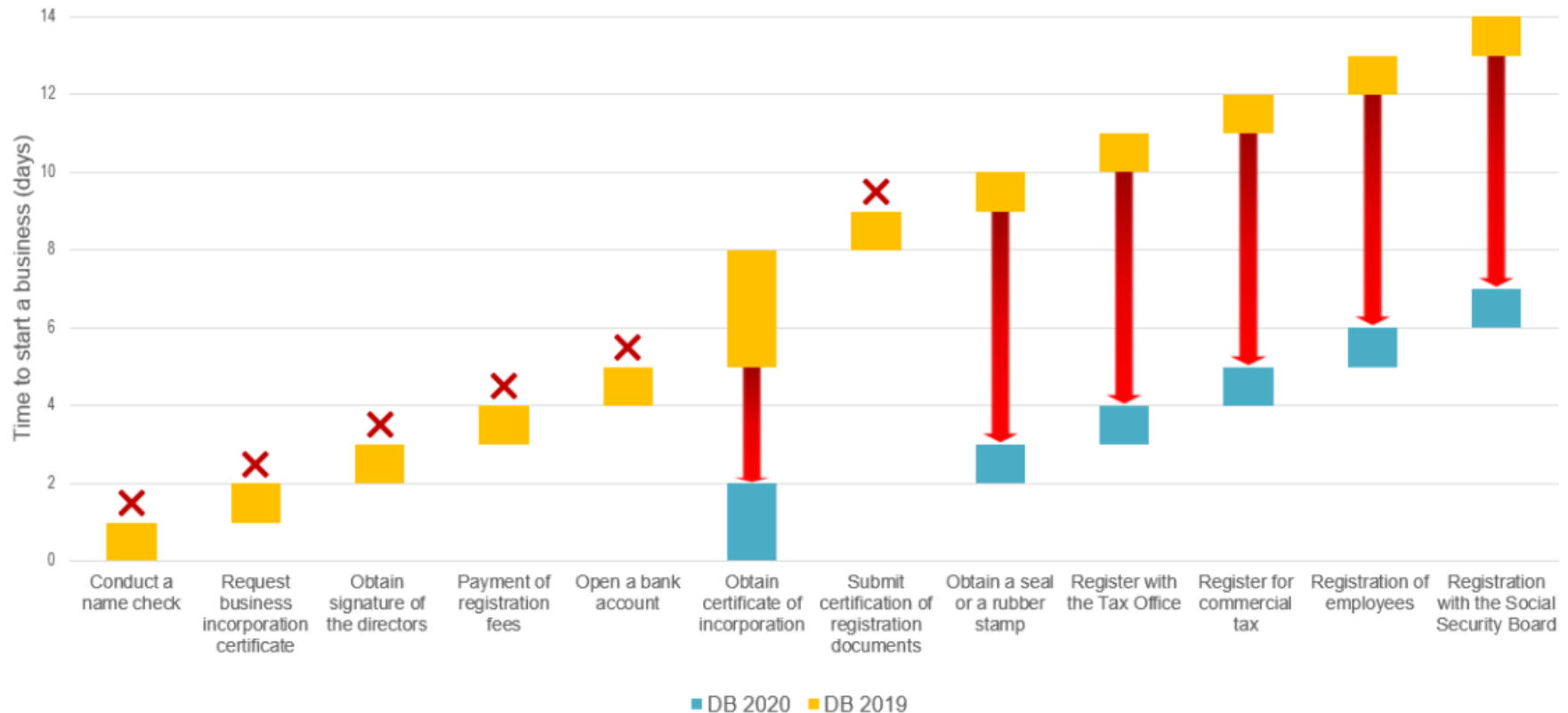
ตัวอย่าง งานบริการ e-Service ในต่างประเทศ



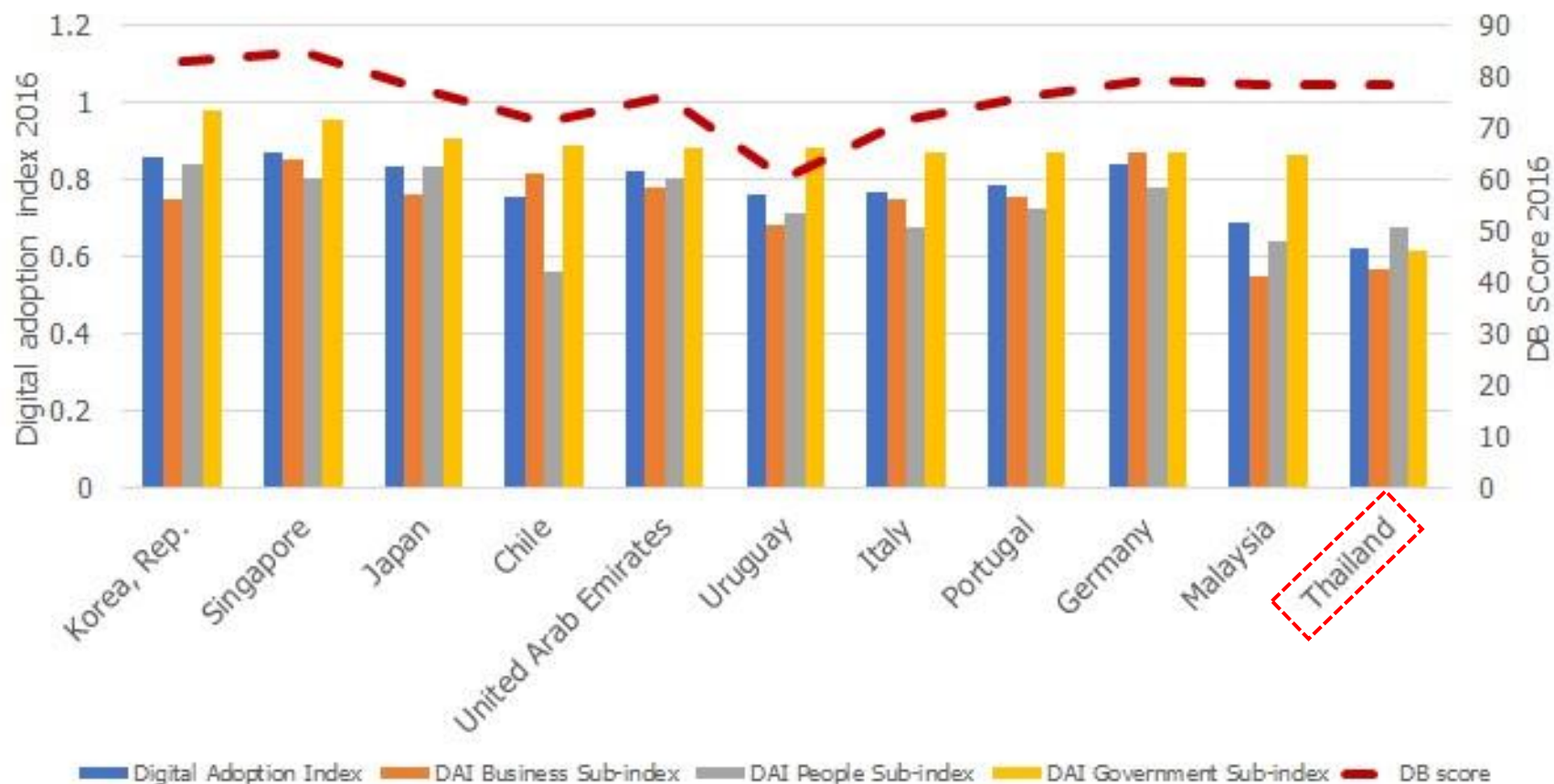
พม่า

- แนวทางการยกระดับเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ การให้บริการ e-service เป็นแนวทางที่ดี
- ในประเทศที่พัฒนาแล้วกว่าร้อยละ 90 ให้บริการแบบ e-Service
- Australia, Canada, Denmark, Estonia, New Zealand, Portugal and Singapore

Figure 2 - In 2019, Myanmar made starting a business easier thanks to the introduction of a new online system



Source: Doing Business database



- การปรับตัวด้านดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ (digital adoption) กับการบริหารงานภาครัฐ เมื่อศึกษาข้อมูลร่วมกับรายงาน DB แสดงให้เห็นว่า DAI มีผลต่อคะแนน DB
- สำหรับประเทศไทย ถึงแม้มี DAI ที่น้อย แต่คะแนน DB สูง เนื่องจากมีการปฏิรูปด้านกฎหมายในระดับที่สูง
- หากประเทศไทยสามารถผลักดันเรื่อง Digital adoption ให้มากขึ้นได้ จะส่งผลดีต่อคะแนน DB

ปรับ

กรอบการประเมินโดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดที่ประเมินประสิทธิผลและศักยภาพของหน่วยงาน

ปี 2564

ปี 2563

องค์ประกอบการประเมิน

1 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) (ร้อยละ 70) (3-5 ตัวชี้วัด)

- 1.1 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายเร่งด่วน เช่น การฟื้นฟูเศรษฐกิจ มติคณะรัฐมนตรี ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda KPI)
- 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิรูปประเทศในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ (บังคับ ส่วนราชการระดับกรม)
- 1.3 ผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญที่เป็นการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน (Joint KPIs) เช่น อุบัติเหตุทางถนน ป่าไม้ ชยะ อากาศ คุณภาพแหล่งน้ำ
- 1.4 ผลการดำเนินงานตามภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย ภารกิจในพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Function KPI / Area KPI)

2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) (ร้อยละ 30) (1 ตัวชี้วัด)

- 2.1 ผลการพัฒนาศักยภาพองค์การสู่การเป็นระบบราชการ 4.0
 - 1) การพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล (ร้อยละ 15)
 - การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)
 - การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูล (Sharing Data)
 - การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการดำเนินงาน (Digitalize Process) เพื่อนำไปสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Decision Making)
 - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ หรือการให้บริการ (e-Service)
 - 2) การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) (ร้อยละ 15)

1 Function Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติ หรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ นโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี

2 Agenda Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ

3 Area Base

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด

4 Innovation Base

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อไปสู่ระบบราชการ 4.0

5 Potential Base

ศักยภาพในการดำเนินการของส่วนราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ตัวอย่าง งานบริการที่คัดเลือกเพื่อขับเคลื่อนในปี 2563

	 ผชช.พรทิพย์ ขนัษณ์ภรณ์/อัครณ์/ ปิยนุช/วรณสิริ/กฤตพน ก.ยุติธรรม ก.พัฒนาสังคม	 ผชช.ดารณิ รชฎ/ขวัญกมล/ สรรธา/ชมพูนุช/พรรณเลดา ก.อุตสาหกรรม ก.มหาดไทย	 ผชช.จิรวัฒน์ มนัสสิริ/กาญจนากร/ พงศดี/วรรณมาศ/โกศล ก.สาธารณสุข ก.วัฒนธรรม	 ผชช.นิชา ยุภาพร/จิราภรณ์/ ภัทรพิชญ์/พิริยะ/ศุภนัน ก.ทรัพยากร ก.ท่องเที่ยว	 ผชช.ชนินฐา ภัทรอาภา/ณิชา/ ชีริน/ชยพล/สุภัสน์ สำนักนายกฯ ก.คมนาคม	 ผชช.วัชรชัย สกกิจ/ณัฏฐพงษ์/ ภัทรพภา/กิตพงษ์/บุษรา ก.เกษตรฯ ก.แรงงาน
1 งานบริการ Agenda	1. การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงสิทธิและขอรับเงินช่วยเหลือทางคดีของประชาชน 2. ระบบการให้ความช่วยเหลือและการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	1. One Identification: ID One SMEs 2. การรับชำระภาษีที่ดิน 3. การจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ* (รัฐา)	1. ระบบการวินิจฉัยโรค และให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชน 2. การพัฒนาระบบเพื่อลดระยะเวลาการคอยยาในโรงพยาบาล/การพัฒนาแบบจำลองยา* 3. งานการขอพระราชทานเพลิงศพ	1. การส่งเสริมการปลูกไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ การค้า การแปรรูป และการส่งออกไม้แบบครบวงจร 2. การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ป่าจัดเก็บและจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรที่ได้จากป่าไม้* 3. การจัดกิจกรรมเรียนรู้ในชุมชน (การเสนอให้สร้างชุมชนต้นแบบนำขยะไปทำให้เกิดประโยชน์)* (สาริตรี) 4. ระบบฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย	1. การบูรณาการศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบสถานะ* (นุชยา/สุมิทธิ์) 2. การบริการชำระภาษีรถยนต์ออนไลน์ 3. e-VISA (กต.+ตม.)**	1. การพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์ 2. การช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพผู้ว่างงาน ให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน
	ผู้ประสานงานขับเคลื่อนงานบริการ Hackathon (กนกพร/ดวงทอง)					
2 ยกระดับ งานบริการ	3. การพิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอก ที่ประสงค์จะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังในเรือนจำ ตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด (up L1) 4. การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน (กรณีขอมีสิทธิเยี่ยม) (up L1) 5. การรายงานตัวของผู้ถูกคุมประพฤติ (up L1) 6. การออกบัตรประจำตัวคนพิการกรณี การยกเลิกการมีบัตรประจำตัวคนพิการ (up L1) 7. การออกบัตรประจำตัวคนพิการ กรณีบัตรหมดอายุ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของบัตรประจำตัวคนพิการ (up L1)	4. การขอจดทะเบียนเป็นชาวไร่ อ้อย ตาม พรบ.อ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 (up L1) 5. การขอจดทะเบียนหัวหน้ากลุ่มชาวไร่ อ้อย ตาม พรบ.อ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 (up L1) 6. การขึ้นหรือต่ออายุทะเบียนบุคลากรด้านความปลอดภัย (up L1) 7. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร (up L1) 8. การขอเลขที่บ้าน (up L1)	4. การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด/ต่ออายุใบอนุญาต (2 งาน) (up L1) 5. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาต่าง ๆ (7 งาน) (up L1) 6. งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ (up L3) 7. การขอใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย (up L2) 8. การให้บริการหอศิลป์ร่วมสมัย (up L2)	5. กระบวนการจองที่พักและบริการโดยผู้รับบริการจองด้วยตนเอง (up L2) 6. การอนุญาตผู้มีสิทธิทำรายงานการประเมินผลกระทบบ้างแล้ว (up L2) 7. การออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ (up L2)	4. ขอดัดป้ายบนทางหลวง (up L1) 5. ขอก่อสร้างบนทางหลวง (up L1) 6. ขอสั่งสร้างอาคารริมทางหลวง (up L1) 7. ขอสั่งทางเชื่อมทางหลวง (up L1) 8. ขอสั่งท่อน้ำมันบนทางหลวง (up L1) 9. ขอสั่งประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือ (up L2)	3. งานบริการวิเคราะห์ดินตัวอย่าง (ขยายไปภูมิภาค) (up L1) 4. ขอแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน (up L2) 5. การขึ้นทะเบียนเกษตรกร (up L3) 6. การพิจารณาคำร้องทั่วไปหรือคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน (up L3) 7. การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (up L1)
46 งาน	7 งาน	8 งาน	8 งาน	7 งาน	9 งาน	12 งาน



กรณีหน่วยงานแจ้งขอเปลี่ยนแปลงหรือขอเสนองานบริการใหม่



- 1 เป็นงานบริการที่ยังไม่มีระบบออนไลน์
- 2 เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน
- 3 เป็นงานบริการที่จบในหน่วยงาน (Stand alone)
- 4 เป็นงานบริการที่ต้องมีการเชื่อมข้อมูลหรือมีธุรกรรมกับหน่วยงานอื่น (กรณี L3)
- 5 เป็นงานบริการที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นลำดับต้น ๆ ของงานบริการทั้งหมดของหน่วยงาน
- 6 เป็นงานบริการที่ไม่มีข้อจำกัดทางกฎหมาย
- 7 หน่วยงานมีระบบชำระเงินออนไลน์แล้ว สำหรับ e-Service อื่น ๆ (จะดำเนินการขยายผลได้ง่าย)

ภาครัฐระบบเปิด คือ...



การที่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส รับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารราชการและการให้บริการประชาชน



การที่ภาครัฐมีความ**โปร่งใส มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ** มีหน้าที่แจ้งการตัดสินใจงานราชการ ผลงานของภาครัฐและเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนรับทราบ รวมถึงการ**ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วม**ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย ให้ความเห็นเกี่ยวกับงานราชการ การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือและมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนประชาธิปไตยและการเติบโตโดยรวม



การที่ภาครัฐมีการ**เผยแพร่กฎหมายและข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย**ที่มีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมให้**ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมอบอำนาจให้ประชาชน**ด้วยกลไกบางอย่าง เพื่อให้ภาครัฐรับผิดชอบ รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ**กำหนดนโยบายต่าง ๆ**

ระบบราชการแบบเปิด คือ...

ระบบราชการที่มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรับผิดชอบ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำ และประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี

มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนและให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้ความเห็นตอบกลับ รวมถึงการเปิดเผยสถิติการร้องเรียนและอุทธรณ์ และผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนและเรื่องอุทธรณ์

6

1

มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญจำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีมาตรฐาน (รายการ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของข้อมูล) สามารถนำไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และรับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล

มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน

5

6
ลักษณะสำคัญ
ของระบบราชการ
แบบเปิด

2

มีการส่งเสริม/สนับสนุนให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ (มีระบบ/วิธีการจัดการและการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนพื้นฐานความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้) เพื่อให้บริการสาธารณะตรงตามความต้องการ

มีการพัฒนาหรือการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ หรือนวัตกรรม หรือเทคโนโลยี ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

4

3

มีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นของรัฐอย่างเสมอภาคและสะดวก

ส่วนราชการสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของประเทศและบริบทโลกได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว (Agile) ยืดหยุ่น (flexible) และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกทันการณ์

ยกระดับ e-Service ของส่วนราชการ



Working Team

บูรณาการการทำงานจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสำนักงาน ก.พ.ร.

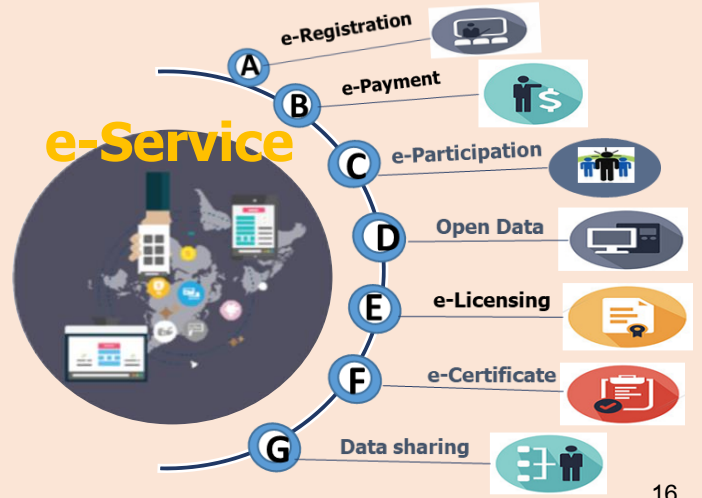
- 1. หัวหน้าทีม: ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
- 2. เจ้าหน้าที่ในทีม: นักพัฒนาระบบราชการ (5 คน จากกองต่าง ๆ)



Goal

- คุณค่าต่อส่วนราชการ** เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างทันการณ์และโปร่งใส รวมทั้งเป็นที่เชื่อถือของประชาชน
- คุณค่าต่อภาคธุรกิจ** เข้าถึงบริการภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในการประกอบการใหม่ๆ ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น
- คุณค่าต่อประชาชน** เข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

งานบริการ Agenda





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE

แบบสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

การขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ

การประชุมสัมมนาให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อสนับสนุนการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วันพุธ ที่ 19 สิงหาคม 2563 ณ ห้องปริญญ์บอลรูม 1 – 2 โรงแรมปริญญ์พาเลซ กรุงเทพมหานคร



<https://bit.ly/3aGJMpt>