

Digital Government **4** Better life



ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี 2565

ความพึงพอใจเฉลี่ย **81.69%**
N = 8,158

UK customer Satisfaction Index 2022

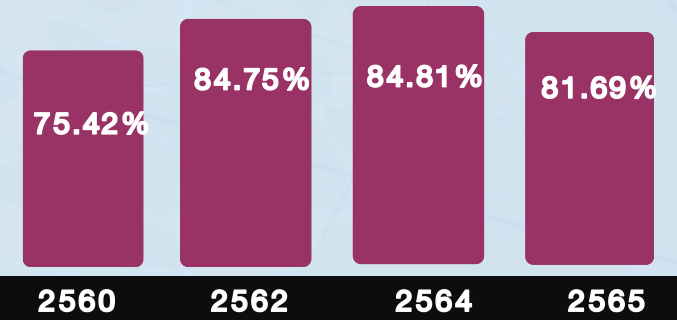
➤ 78.40%

SG Public Service Experience Index 2021

➤ 41.5%

ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของประเทศอื่น ๆ

สถิติย้อนหลัง
ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการภาครัฐ



82.97%



ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความเต็มใจบริการ 83.88%

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 82.06%

บริการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด 81.56%

82.59%

ด้านบริการออนไลน์

การออกแบบ และเมนูการใช้งาน 84.09%

ความสะดวกในการใช้งาน 83.34%

รวดเร็วกว่าช่องทางปกติ 83.12%

ความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ 82.81%

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 81.91%

การแสดงความคิดเห็น 81.52%

สามารถติดตามสถานะ 81.20%

81.25%



ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การออกแบบผังงาน 82.53%

สถานที่และสภาพแวดล้อม สะอาดและปลอดภัย 81.21%

จุดแรกรับในการให้บริการ 80.98%

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก 80.25%

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน 78.58%

81.19%



ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

การจัดระบบคิว 84.38%

ช่องทางการให้บริการหลากหลาย 81.52%

ขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก 79.83%

ความเร็วในการให้บริการ 79.07%

ระยะเวลารอคอยในการขอรับบริการ 77.30%

ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ปี 2565

ไทยอันดับที่ **55** ดีขึ้น **2** อันดับ

จาก 193 ประเทศ

คว้าอันดับ **3** ของกลุ่มประเทศอาเซียน



สิงคโปร์



มาเลเซีย



ไทย



บรูไน



เวียดนาม

อันดับโลก 12 53 **55** 68 86

3 ดัชนีย่อยที่ใช้จัดอันดับ



ทุนมนุษย์

(Human Capital Index : HCI)

2561

2563

2565

คะแนน

0.79

0.78

0.79



การให้บริการออนไลน์

(Online Service Index : OSI)

2561

2563

2565

คะแนน

0.64

0.79

0.78



โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม

(Telecommunication Infrastructure Index : TII)

2561

2563

2565

คะแนน

0.53

0.70

0.73

ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (EPI) ปี 2565



พุ่งทะยานขึ้น **33** อันดับ

ไทยอยู่อันดับที่ **18** จากอันดับที่ **51** ในปี 2563

3 ดัชนีย่อยที่ใช้จัดอันดับ

การให้ข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (E-information)

2563

2565

0.85

0.84



การมีฟอรัมรับฟังความคิดเห็นดิจิทัลของรัฐ (E-consultation)

0.76

0.86



การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายผ่านช่องทางดิจิทัล (E-decisionmaking)

0.45

0.55



ไทยคว้าอันดับ **2** ของกลุ่มประเทศอาเซียน



สิงคโปร์



ไทย



มาเลเซีย



เวียดนาม



ฟิลิปปินส์

อันดับโลก 3 18 47 72 80

งานบริการ e-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

จำนวนงานบริการภาครัฐทั้งหมด
ตามคู่มือมาตรฐานกลาง



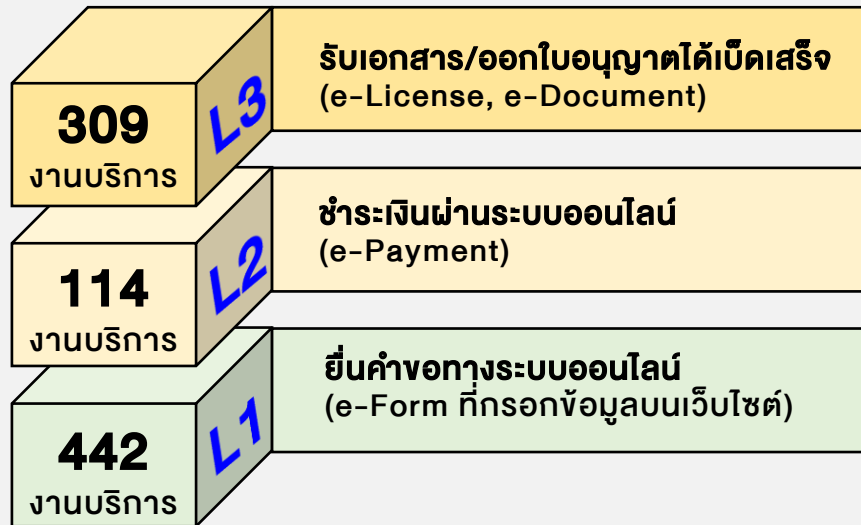
จำนวนงานบริการสามารถพัฒนา การให้บริการเป็นรูปแบบออนไลน์ได้
2,420 งานบริการ

3,830 งานบริการ



งานบริการที่พัฒนาให้สามารถบริการ
ในรูปแบบออนไลน์ได้แล้ว

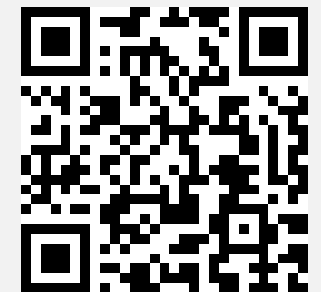
1,395 งานบริการ



หมายเหตุ : อยู่ระหว่างจัดสถานะระดับการให้บริการ (L1/L2/L3)
จำนวน 530 งานบริการ

มี e-Service
ที่ตรวจสอบแล้วว่า
พร้อมให้บริการ

725 งานบริการ



QR Code ลิงก์ e-Service
725 งานบริการ



12 งานบริการ Agenda สำคัญ ตามมติ ครม. 3 ส.ค. 2564



กลุ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล

1. ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) : กรมการปกครอง
2. หนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SMEs) : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



กลุ่มนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์

9. ระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร และการขอรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร : สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
10. ระบบการแจ้งเตือนสิทธิ์และช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต : สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ
11. ระบบการออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ : กรมควบคุมโรค



กลุ่มงานบริการสาธารณะ

3. ระบบการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : กรมที่ดิน
4. ระบบขออนุญาตวัตถุอันตรายแบบครบวงจร (HSSS) : กรมโรงงานอุตสาหกรรม
5. ระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) พืชประมง และปศุสัตว์ : สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ



กลุ่มเปิดกว้างให้กับประชาชน

12. ศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

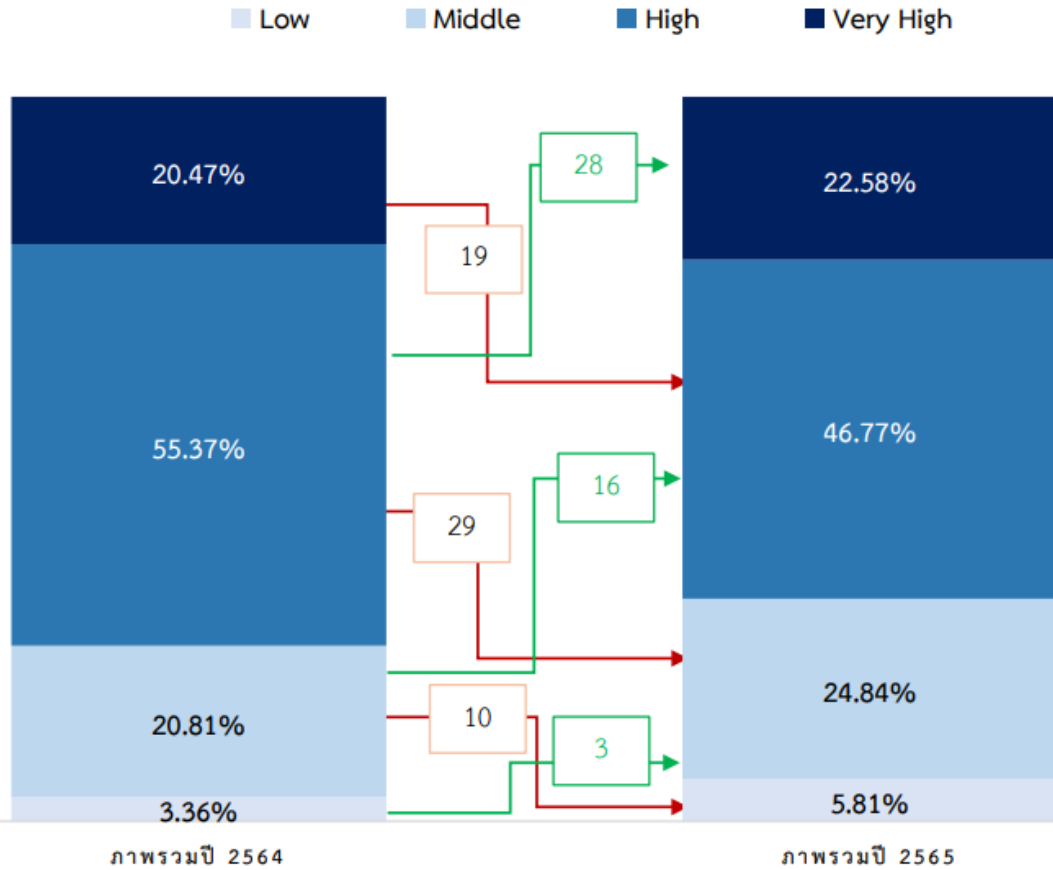


กลุ่มเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6. ระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of traveling) : สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวฯ
7. ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน : กรมการจัดหางาน
8. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ NSW : กรมศุลกากร

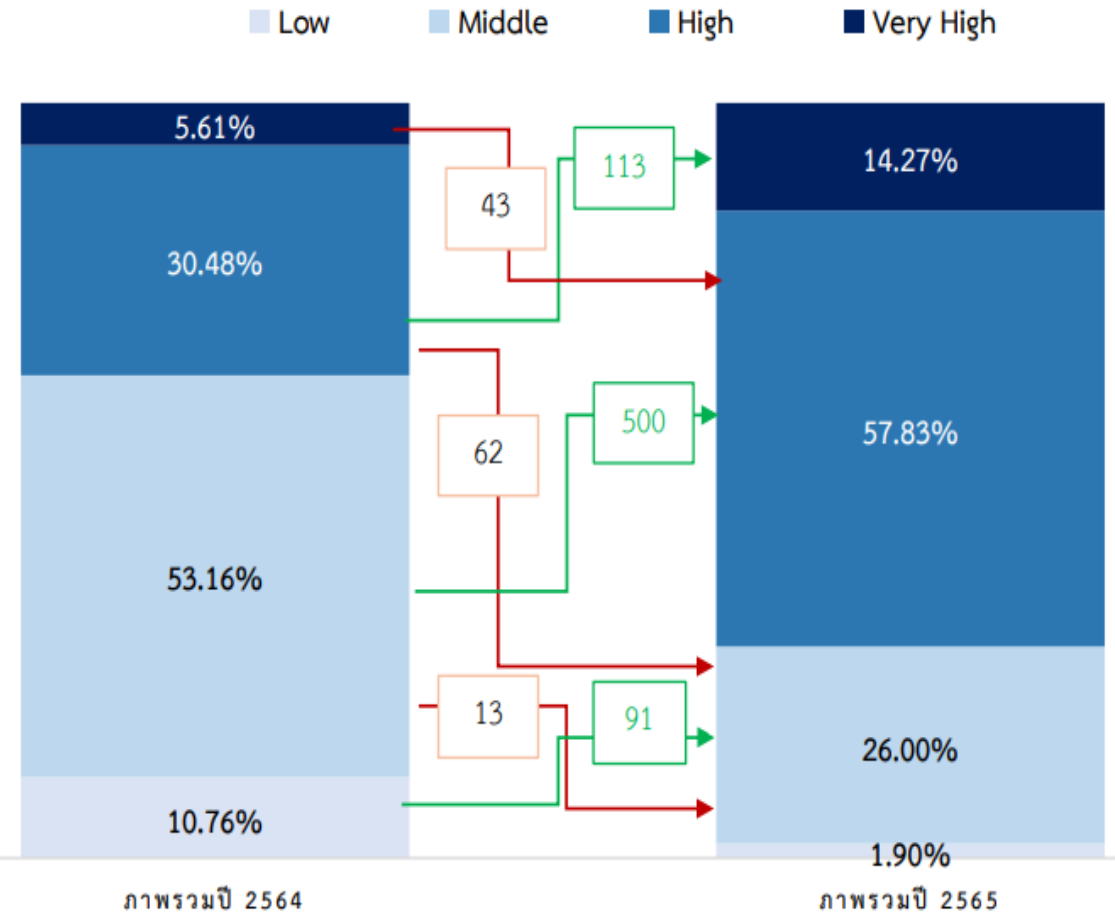
ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2565

หน่วยงานระดับกรม



(จำนวนผู้ตอบ 286 หน่วยงาน)*

หน่วยงานระดับจังหวัด



(จำนวนผู้ตอบ 1526 หน่วยงาน)*

กรอบแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการ

แผนฯ 13 หมายความว่า 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน

เป้าหมายหลัก
ของแผนฯ 13

เป้าหมายและ
ตัวชี้วัดระดับ
หมวดหมู่ 13

กลยุทธ์หลัก/
กลยุทธ์ย่อย

การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาส
และความเป็นธรรม

การเสริมสร้างความสามารถของประเทศ
ในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและ
การเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทโลกใหม่

การบริการภาครัฐมีคุณภาพ เข้าถึงได้
(สะดวก ประหยัด ตอบโจทย์ประชาชน)

ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง คล่องตัว
(เปิดกว้าง ทันสมัย โปร่งใส)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในองค์ประกอบดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดัชนีทุนมนุษย์ และดัชนีการให้บริการภาครัฐ
ออนไลน์ ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 40 ของโลก และมีคะแนนไม่ต่ำกว่า 0.82

1. พัฒนาคุณภาพ
การให้บริการภาครัฐที่ตอบ
โจทย์ สะดวก และประหยัด

- 1.1 ยกเลิกภารกิจการให้บริการ
ที่สามารถเปิดให้ภาคส่วนอื่น
ให้บริการแทน
- 1.2 ทบทวนกระบวนการทำงาน
ของภาครัฐควบคู่กับพัฒนา
การบริการภาครัฐในรูปแบบ
ดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ

2. ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ
และโครงสร้างภาครัฐให้ยืดหยุ่น
เชื่อมโยง เปิดกว้าง และมี
ประสิทธิภาพ เพื่อรองรับ
การเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อ
การพัฒนาประเทศ

- 2.1 ทบทวนบทบาทภาครัฐและกระจาย
อำนาจการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.2 สร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใส
ในการทำงานของภาครัฐ

3. ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็น
รัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลใน
การบริหารจัดการเพื่อ
การพัฒนาประเทศ

- 3.1 ปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ
ทั้งหมดให้เป็นดิจิทัล
- 3.2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการ
ทำงานภาครัฐเป็นดิจิทัล

4. สร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริม
การปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร
ให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ
ภาครัฐดิจิทัล และปรับปรุงกฎหมาย
ระเบียบ มาตรการภาครัฐ
ให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

- 4.1 ปรับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล
ภาครัฐเพื่อดึงดูดและรักษาผู้มีศักยภาพมา
ขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
- 4.2 ยกเลิกกฎหมายที่หมดความจำเป็นและ
พัฒนากฎหมายที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

(ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2566 – 2570)

วิสัยทัศน์



“ภาครัฐที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน”

รัฐที่ล้ำหน้า (Digital & Innovative Government)

รัฐที่เปิดกว้าง (Open Government)

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

พ.20
ม.13

2. ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGDI) ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 40 ของโลก และมีคะแนนไม่ต่ำกว่า 0.82

ม.13

3. อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (IMD) ด้านประสิทธิภาพภาครัฐ ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 20 (วัดต่อเนื่องจากแผนเดิม)

1. ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1 ลดบทบาทการให้บริการของภาครัฐและเปิดให้ภาคส่วนอื่นร่วมให้บริการหรือให้บริการแทน

1.2 ยกระดับงานบริการที่ภาครัฐยังต้องดำเนินการเองเป็นดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ

1.3 ปรับบริการภาครัฐรายหน่วยงานเข้าสู่ Single Platform

2. ลดบทบาทภาครัฐและเปิดการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น

2.1 กระจายอำนาจและลดบทบาทภาครัฐส่วนกลาง (จัดความสมดุลของบทบาทและอำนาจภาครัฐ/เสริมสร้างศักยภาพจังหวัดและท้องถิ่น/ปลดล็อกอุปสรรคการพัฒนาพื้นที่)

2.2 เปิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน (Open Data/สร้างระบบนิเวศภาครัฐระบบเปิด/การบริหารงานภาครัฐเครือข่าย)

3. ขับเคลื่อนผลิตภาพภาครัฐด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล

3.1 ยกระดับการทำงานด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ

3.2 ปรับระบบงาน เงิน โครงสร้างให้ยืดหยุ่นคล่องตัว

3.3 ปรับระบบงานภาครัฐให้มีความโปร่งใสไร้ทุจริตคอร์รัปชัน

ภาวะผู้นำ

กลไกเร่งรัดและติดตาม

ระบบงบประมาณที่ยืดหยุ่น

หน่วยตรวจสอบที่มุ่งผลลัพธ์

Regulatory Guillotine

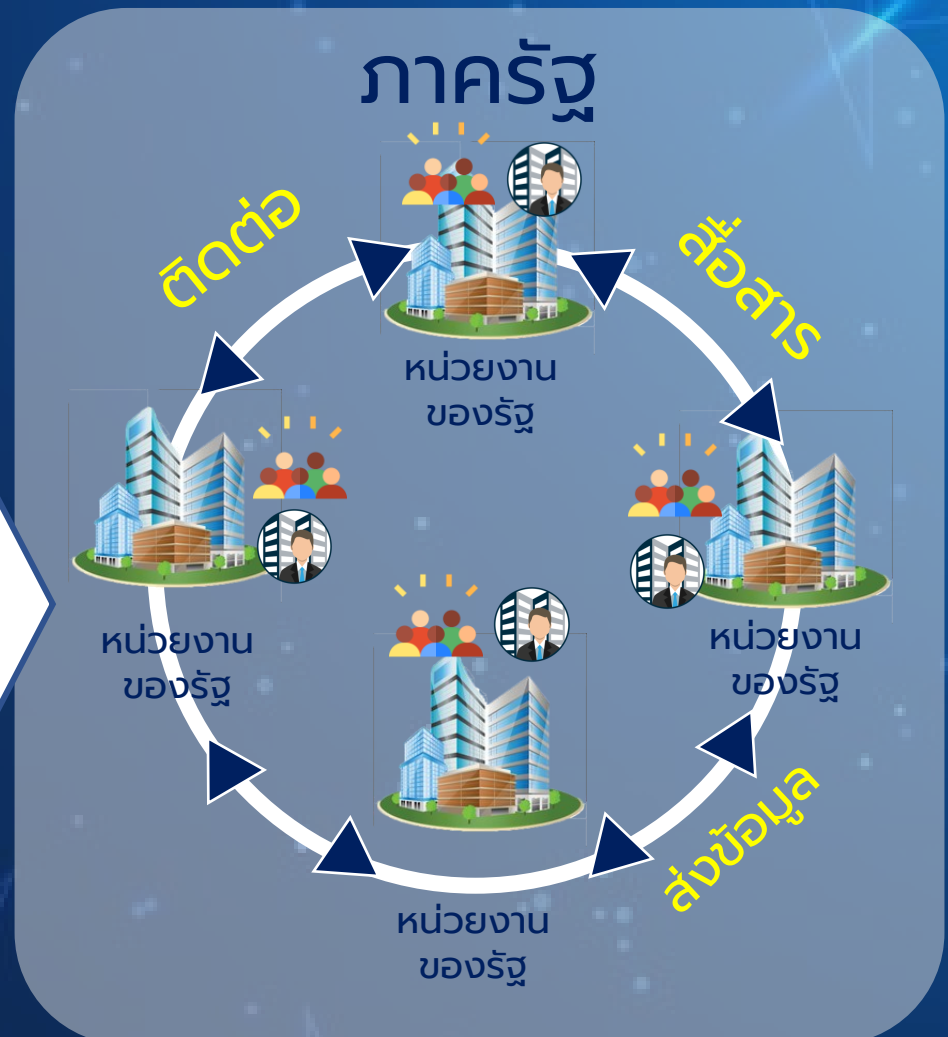
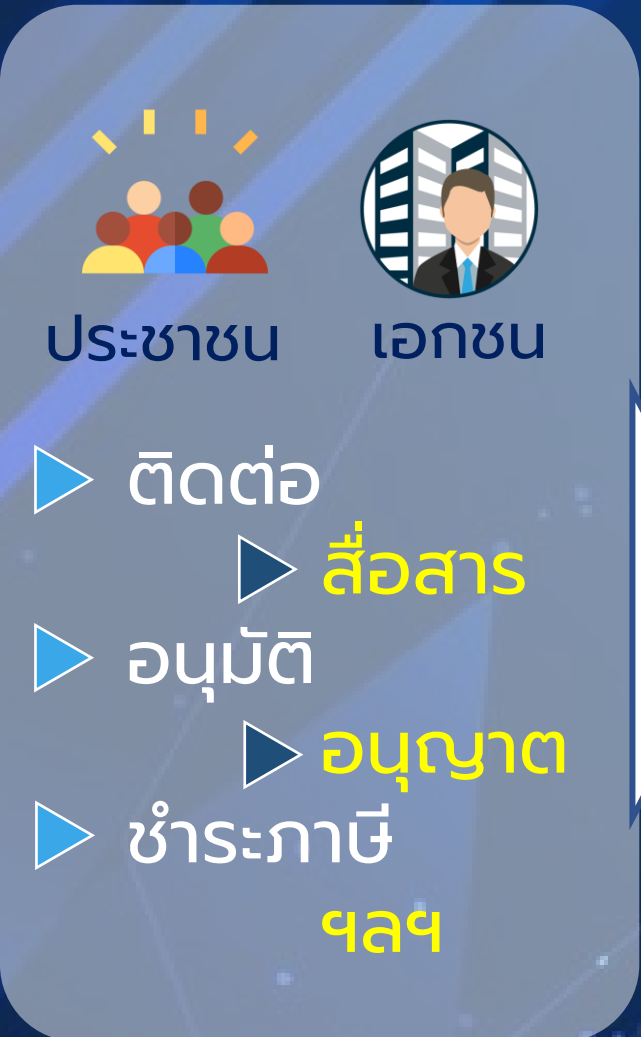
กลไกการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรภาครัฐ

ความผูกพันสาธารณะและการมีส่วนร่วมของประชาชน

Key Enablers

หมายเหตุ : พ.20 = ตัวชี้วัดที่รับถ่ายเป้าหรือสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ ประเด็นที่ 20 ม.13 = ตัวชี้วัดที่รับถ่ายเป้าหรือสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนฯ 13 หมายความว่า 13

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์



ข้อมูล



สื่อสาร



เชื่อมโยง



ความปลอดภัย



สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ



สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา



สำนักงาน
พัฒนารัฐบาลดิจิทัล



สำนักงานพัฒนาธุรกรรม
ทางอิเล็กทรอนิกส์