

แผนการขับเคลื่อนของสำนักงาน ก.พ.ร.
ตามแผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2564 – 2566)
(Citizen Portal Roadmap)

1. ที่มา

สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้จัดทำแผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (citizen portal) ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2564 – 2566) เพื่อวางรากฐานของประเทศในการยกระดับการให้บริการประชาชน โดยการพัฒนาระบบกลางของประเทศที่รวบรวมงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาครัฐ (Citizen's Needs Analysis) และแบบอย่างการพัฒนาบริการดิจิทัลจากประเทศผู้นำ (Leading Practice Analysis) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับประเทศไทย รวมถึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พร้อมสำรวจสถานภาพปัจจุบันของงานบริการ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของงานบริการสำหรับประชาชน (Service Prioritization) โดยแผนแม่บทฯ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในการประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 และได้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบในการประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2564

2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (citizen portal)

1. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการต่างๆ ของภาครัฐได้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครบวงจรผ่านทางช่องทางออนไลน์
2. ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดสำเนาเอกสาร
3. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้โดยง่าย ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

3. กลุ่มเป้าหมายและประเภทของงานบริการ

1. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชน 2 กลุ่มหลัก 8 กลุ่มย่อย ได้แก่

กลุ่มที่ 1 : กลุ่มบริการประชาชนตามช่วงวัย ประกอบด้วย 4 กลุ่มย่อย คือ เด็กและสตรี นักเรียนวัยทำงาน และผู้สูงอายุ

กลุ่มที่ 2 : กลุ่มบริการประชาชนเฉพาะกลุ่ม ประกอบด้วย 4 กลุ่มย่อย คือ เกษตรกร ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ประสบภัย

2. ประเภทงานบริการ จำนวน 13 หมวด ได้แก่ ทะเบียนราษฎร ที่อยู่อาศัยและที่ดิน การเดินทาง สุขภาพ การศึกษา สวัสดิการภาครัฐ การทำงาน การเงินและภาษี ความมั่นคงปลอดภัย สิ่งแวดล้อม นันทนาการ สิทธิพลเมือง และการเกษตร

4. เป้าหมายและตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนแม่บท

ประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐผ่านพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน จำนวน 170 งานบริการ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ระยะเริ่มต้น) มีเป้าหมาย มุ่งเน้นงานบริการสิทธิและสวัสดิการ โดยกำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนงานบริการสิทธิและสวัสดิการ 50 งานบริการ

ระยะที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ระยะเต็มเต็ม) มีเป้าหมาย มุ่งเน้นงานบริการยอดนิยม โดยกำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนงานบริการยอดนิยม 60 งานบริการ

ระยะที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ระยะต่อยอด) มีเป้าหมาย มุ่งเน้นงานบริการเฉพาะทาง โดยกำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนงานบริการเฉพาะทาง 60 งานบริการ

5. รูปแบบการพัฒนาและการให้บริการบน citizen portal ประกอบด้วย 5 โมเดล ดังนี้

Model 0: การให้บริการในรูปแบบ e-Information

สำหรับหน่วยงานที่ไม่สามารถพัฒนาระบบบริการดิจิทัล (e-Service) ได้หรือประชาชนยังจำเป็นต้องเดินทางไปรับบริการ ณ หน่วยงาน ระบบ Citizen Portal จะให้ข้อมูลงานบริการบนระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อไปรับบริการ ณ หน่วยงาน

Model 1: การเชื่อมโยงรูปแบบ e-Service Directory

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เนื่องจากระบบมีความซับซ้อนหรือเป็นระบบรวมของหน่วยงานที่มีหลายงานบริการรวมอยู่ในระบบเดียวกัน ซึ่งต้องใช้เวลาและงบประมาณในการเชื่อมโยง ระบบ Citizen Portal จะเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หรือ e-Service ของงานบริการของหน่วยงานในรูปแบบ Web Integration ซึ่งประชาชนจะต้องเข้าสู่ระบบเพื่อรับบริการตามวิธีการที่ระบบของหน่วยงานนั้นได้กำหนดไว้เพื่อรับบริการต่อไป

Model 2: การเชื่อมโยงรูปแบบ e-Service Directory & Use Back-End Shared Component

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เช่นเดียวกับ Model 1 แต่หน่วยงานเจ้าของงานบริการมีการใช้ Back-End Shared Component เช่น ระบบการยืนยันกลางของภาครัฐ (Digital ID) ระบบการชำระเงินกลางภาครัฐ (e-Payment) ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX/Linkage Center)

เป็นต้น ในกรณีนี้ หากหน่วยงานเจ้าของบริการใช้ระบบการยืนยันกลางของภาครัฐ (Digital ID) ระบบ Citizen Portal จะลิงก์ไปยังระบบของหน่วยงานในรูปแบบ Single Sign-On กล่าวคือ ระบบ Citizen Portal จะส่งข้อมูลการเข้าสู่ระบบไปยังระบบของหน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบของหน่วยงานซ้ำอีกครั้ง

Model 3: การเชื่อมโยงรูปแบบ Share Front-End & Use Shared Component

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว และมีความพร้อมในการปรับปรุงระบบของตนให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถบริหารจัดการงานบริการบนระบบของหน่วยงานได้ โดยทำการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Citizen Portal กับระบบของหน่วยงานโดยผู้ใช้ไม่ต้องดำเนินการข้ามระบบ (System-to-System)

ในรูปแบบนี้ประชาชนสามารถใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ Front Office ของระบบ Citizen Portal ได้ครบวงจรโดยที่ข้อมูลและเอกสารที่ประชาชนนำเข้าไปในระบบจะถูกเชื่อมโยงผ่านเทคโนโลยี Application Programming Interface (API) ไปยังระบบงานบริการดิจิทัลของหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถทำงานผ่านระบบของหน่วยงานของตนเองได้ตามขีดความสามารถของระบบของหน่วยงานและที่ได้เชื่อมโยงไว้ โดยที่ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่นำเข้าไปในระบบของหน่วยงานก็จะถูกส่งกลับมายังระบบ Citizen Portal ให้กับประชาชนผ่าน API เช่นเดียวกัน

Model 4: การเชื่อมโยงรูปแบบ Single Platform including Workflow

สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบงานบริการดิจิทัลเป็นของตนเอง หรือมีระบบอยู่แล้วแต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด และไม่มีอุปสรรคในการให้บริการบนระบบ Citizen Portal ในกรณีนี้ สามารถเชื่อมโยง โดยให้หน่วยงานใช้ระบบบริหารคำร้อง (Back Office) ของระบบ Citizen Portal ในการบริหารจัดการงานบริการแทนหรือใช้ควบคู่ไปกับระบบของหน่วยงานได้

ในรูปแบบนี้ ประชาชนสามารถใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ Front Office ของระบบ Citizen Portal ได้ครบวงจรตั้งแต่การค้นหางานบริการจนถึงการรับใบอนุญาต และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานก็สามารถดำเนินการผ่านระบบ Back Office ของระบบ Citizen Portal แบบครบวงจรได้เช่นกัน ตั้งแต่การอัปเดตงานบริการจนถึงการออกใบอนุญาต

6. แผนการขับเคลื่อนของสำนักงาน ก.พ.ร.

6.1 ภาพรวมของการศึกษาและปรับกระบวนการงานเพื่อให้บริการบนระบบ citizen portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

1. การศึกษากระบวนการงานการให้บริการในปัจจุบัน (As-is)
 - 1.1 ศึกษาภาพรวมการให้บริการในปัจจุบัน

- 1.2 ศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
- 1.3 ศึกษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ
2. การวิเคราะห์และออกแบบการเชื่อมโยงงานบริการ (To-be)
 - 2.1 ข้อเสนอการปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการในรูปแบบดิจิทัล และสร้างแบบจำลองกระบวนการให้บริการ (Service Flow Model)
 - 2.2 ออกแบบ UX/UI เพื่อให้บริการทางดิจิทัล บนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”
3. จัดทำคุณสมบัติ และแผนการพัฒนางานบริการ
 - 3.1 จัดทำสถาปัตยกรรมของระบบ (Systematic Architecture) และคุณลักษณะของระบบ (Specification System)
 - 3.2 จัดทำแผนการพัฒนางานบริการทั้งในด้านการปรับกระบวนการงานและด้านเทคนิค เพื่อเชื่อมโยงสำหรับให้บริการบน “ทางรัฐ”

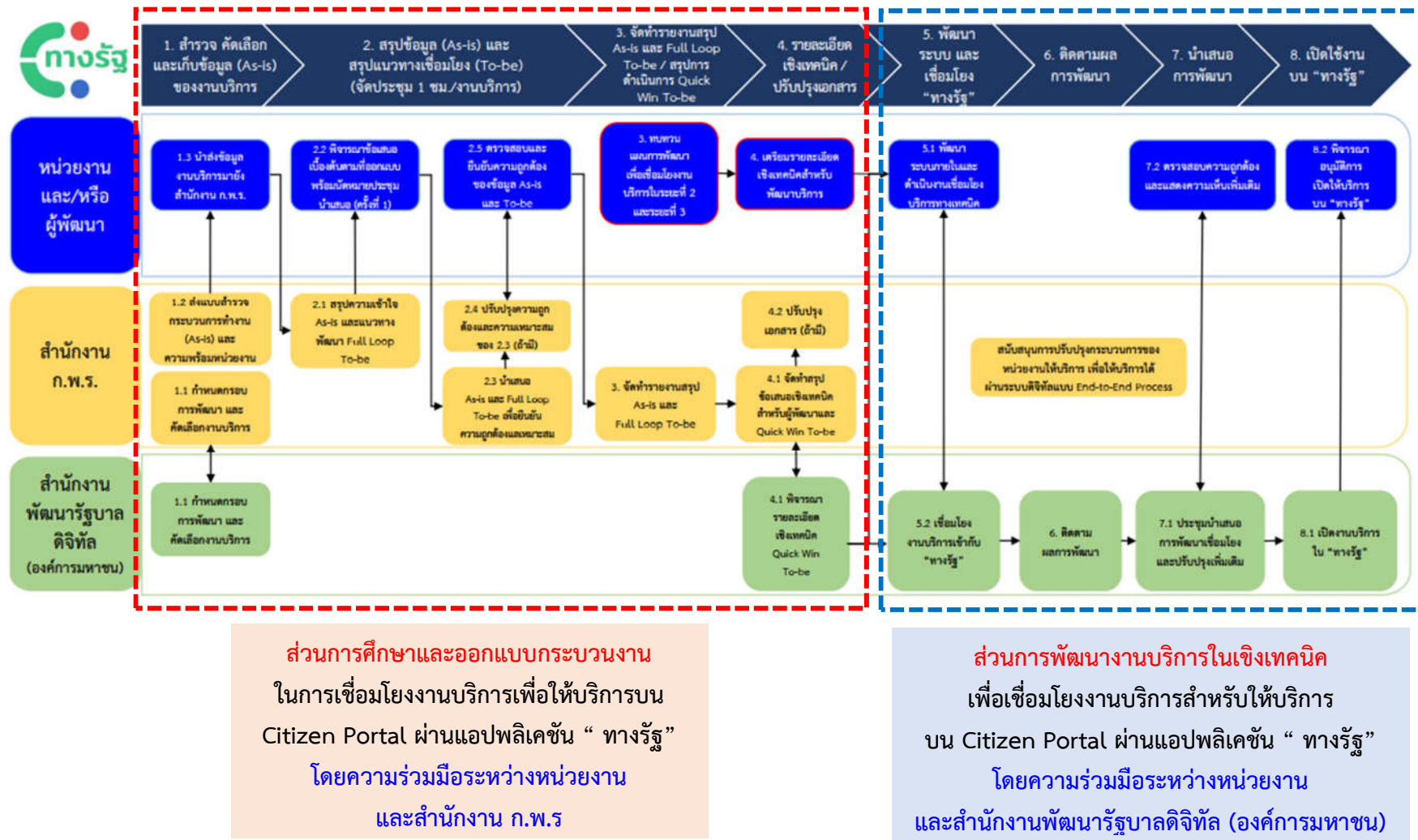
6.2 บทบาทของหน่วยงานผู้รับผิดชอบงานบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ในการศึกษา พัฒนา และยกระดับงานบริการ

| | บทบาท | รายละเอียด |
|-------------------------------|--|--|
| หน่วยงานผู้รับผิดชอบงานบริการ | ให้ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ พิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง และ พัฒนาระบบเชิงเทคนิค | <ul style="list-style-type: none"> • นำส่งข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ พร้อมชี้แจงรายละเอียดเชิงกระบวนการ • พิจารณาตรวจสอบข้อเสนองานบริการแบบครบวงจร (Full loop To-be) • พิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินงานในงบประมาณปัจจุบันตามความพร้อม (Quick win To-be) • พิจารณาและรับข้อเสนอพร้อมด้วยแผนการพัฒนางานบริการ • พัฒนาเชิงเทคนิคเชื่อมโยงงานบริการ (Web Integration หรือ API) |
| สำนักงาน ก.พ.ร. | พัฒนาข้อเสนอการให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> • ศึกษาข้อมูลงานบริการที่ได้รับ (As-is) • ออกแบบข้อเสนอในการให้บริการประชาชนพร้อมทั้งแผนการพัฒนาในแต่ละระยะตามความพร้อม (Full loop To-be) • เสนอส่วนการให้บริการที่มีความเป็นไปได้ในการดำเนินการในงบประมาณนี้ (Quick win To-be) • ปรับปรุงผลการศึกษาและแผนฯ ตามข้อเสนอของหน่วยงาน • จัดทำเอกสารสรุป Full loop To-be พร้อมข้อเสนอ Quick win To-be |
| สพร. | สนับสนุนการดำเนินการเชิงเทคนิค | <ul style="list-style-type: none"> • ให้คำปรึกษาเชิงเทคนิค • ตรวจสอบข้อมูลเชิงเทคนิคและสนับสนุนการพัฒนาเชิงเทคนิคตามผลการศึกษาและแผนการพัฒนาของสำนักงาน ก.พ.ร. • ทดสอบระบบ พร้อมนำเสนอความพร้อมในการเปิดให้บริการ • เปิดใช้งานบริการบน “ทางรัฐ” • สนับสนุนการบำรุงรักษางานบริการต่อเนื่อง |

6.3 ขั้นตอนเบื้องต้นสำหรับหน่วยงานของรัฐที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ citizen portal

1. สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อเข้าพบหน่วยงานระดับกระทรวง
2. ประชุมหารือกับหน่วยงานการเชื่อมโยง Citizen portal ระดับนโยบายระดับฝ่ายบริหาร เพื่อให้ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการโครงการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับที่ปรึกษาจัดเตรียมข้อมูลประกอบดังนี้
 - 2.1 กระบวนการงาน (As-Is Business process)
 - กระบวนการทำงานในปัจจุบันและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
 - กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน (To-be Business process)
 - ข้อเสนอแนะกระบวนการทำงานอนาคตและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
3. การประชุมหารือการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานตามโมเดลที่เหมาะสม ตามแบบการพัฒนาและการให้บริการบน Citizen Portal
4. การจัดทำข้อตกลงการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในกรณีที่มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ตามคำร้องขอของหน่วยงาน (ถ้ามี)
5. เปิดใช้งาน Citizen portal

7. สรุปขั้นตอนการศึกษาและพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน citizen portal





แผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี
(Citizen Portal Roadmap)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

ด้วยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ภายใต้สำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ ตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันพบว่าหน่วยงานของรัฐได้ให้บริการประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนขอรับสิทธิสวัสดิการ การขอใช้บริการของภาครัฐ งานทะเบียน และการขอใบอนุญาต ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ แม้ปัจจุบันในบางบริการ หน่วยงานผู้รับผิดชอบได้มีการพัฒนาและให้บริการในรูปแบบออนไลน์แล้ว แต่พบว่าประชาชนยังไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลกลางของประเทศได้ทั้งหมดแบบครบวงจร อีกทั้งบางงานบริการยังต้องยื่นเอกสารหลายขั้นตอน และต้องติดต่อหลายหน่วยงานที่มีสถานที่ทำการห่างไกล ซึ่งอาจเกิดความไม่สะดวกและมีโอกาสเกิดความเหลื่อมล้ำในช่องทางการเข้าถึงบริการของรัฐ ผนวกกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังที่สูงขึ้นต่อการรับบริการจากภาครัฐที่ควรมุ่งเน้นความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

สพร. จึงได้จัดทำแผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี (Citizen Portal Roadmap) เพื่อวางรากฐานของประเทศในการยกระดับการให้บริการประชาชน โดยการพัฒนาระบบกลางของประเทศที่รวบรวมงานบริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาครัฐ (Citizen's Needs Analysis) และแบบอย่างการพัฒนาบริการดิจิทัลจากประเทศผู้นำ (Leading Practice Analysis) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับประเทศไทย รวมถึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน พร้อมสำรวจสถานภาพปัจจุบันของงานบริการ เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของงานบริการสำหรับประชาชน (Service Prioritization)

นอกจากการศึกษาข้างต้นแล้ว สพร. ยังได้จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งด้านขีดความสามารถของระบบ บริการที่อยู่บนพอร์ทัล อุปสรรคและสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ได้นำมาประกอบและจัดทำเป็นแผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี ซึ่งจะเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาที่ สพร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปขับเคลื่อนต่อได้จริงในทิศทางที่สอดคล้องกัน

สารบัญ

| | |
|---|----|
| บทสรุปผู้บริหาร..... | 2 |
| บทนำ | 4 |
| ทำไมต้องมี Citizen Portal? | 5 |
| ประชาชนคาดหวังอะไรจากภาครัฐในยุคดิจิทัลและ New Normal? | 7 |
| ภาครัฐในต่างประเทศพัฒนาบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์อย่างไร? | 38 |
| ไทยควรพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร?..... | 45 |
| จะมีบริการอะไรบ้างอยู่บน Citizen Portal? | 58 |
| หน่วยงานต้องทำอะไรหากต้องการเข้าร่วมใน Citizen Portal?..... | 84 |

บทนำ

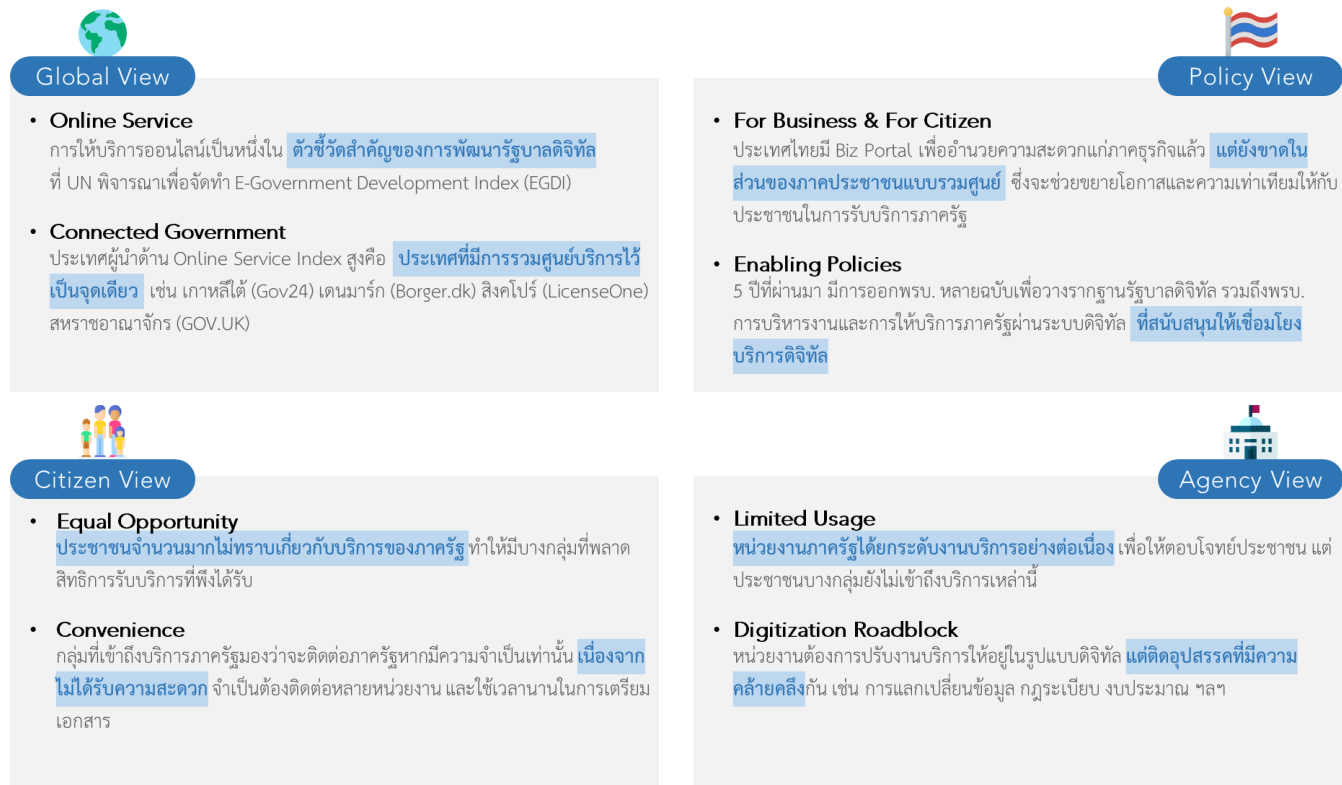
การสร้างพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชนนับเป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา

สำหรับการจัดทำ แผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี เพื่อวางรากฐานของประเทศในการยกระดับการให้บริการประชาชน ที่มีความครอบคลุม ชัดเจน และนำไปใช้ได้จริง จะประกอบด้วยการศึกษาเพื่อตอบ 6 คำถามหลัก ดังนี้

1. **ทำไมต้องมี Citizen Portal** เพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุความจำเป็นของการมีพอร์ทัลกลางของประเทศ
2. **ประชาชนคาดหวังอะไรจากภาครัฐในยุคดิจิทัลและ New Normal** เพื่อทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงจากมุมมองประชาชน อันจะทำให้การออกแบบพอร์ทัลมุ่งเน้นการตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และเพิ่มโอกาสในการใช้งานจริงที่สูงขึ้น
3. **ภาครัฐในต่างประเทศพัฒนาบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์อย่างไร** เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของประเทศผู้นำ และนำแนวทางหรือบทเรียนมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทการพัฒนาของประเทศไทย
4. **ไทยควรพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร** เพื่อกำหนดขีดความสามารถของระบบที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาระบบสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
5. **จะมีบริการอะไรบ้างอยู่บน Citizen Portal** เพื่อคัดเลือกงานบริการสำคัญที่ควรอยู่บนพอร์ทัลและจัดทำแผนการขับเคลื่อนบริการ 3 ระยะ
6. **หน่วยงานต้องทำอะไรหากต้องการเข้าร่วมใน Citizen Portal** เพื่อกำหนดแนวทางการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานเจ้าของบริการ รวมถึงหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ทำไมต้องมี Citizen Portal?

หากพิจารณามุมมองของการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลจากด้านต่าง ๆ จะพบว่าประเทศไทยยังสามารถพัฒนางานบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกทั้งต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเป็นโอกาสในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันในเวทีการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลระดับโลกได้ โดยสามารถสรุปความสำคัญของการมีพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชนได้ 4 มุมมองดังนี้



ภาพที่ 1 ความสำคัญของการมีพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน

1. มุมมองด้านการแข่งขันารัฐบาลดิจิทัล (Global View)

- **Online Service**: การให้บริการออนไลน์เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญของการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลที่ UN พิจารณาเพื่อจัดทำ E-Government Development Index (EGDI)
- **Connected Government**: ประเทศผู้นำที่มี Online Service Index สูง คือประเทศที่มีการรวมศูนย์บริการไว้เป็นจุดเดียว เช่น เกาหลีใต้ (Gov24) เดนมาร์ก (Borger.dk) ลิงคโพร (LicenseOne) สหราชอาณาจักร (GOV.UK)

2. มุมมองด้านนโยบาย (Policy View)

- **For Business & For Citizen**: ประเทศไทยมี Biz Portal เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจแล้ว แต่ยังขาดในส่วนของภาคประชาชนแบบรวมศูนย์ ซึ่งจะช่วยขยายโอกาสและความเท่าเทียมให้กับประชาชนในการรับบริการภาครัฐ

- **Enabling Policies:** 5 ปีที่ผ่านมา มีการออกพ.ร.บ. หลายฉบับเพื่อวางรากฐานรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงพ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่สนับสนุนให้เชื่อมโยงบริการดิจิทัล

3. มุมมองด้านประชาชน (Citizen View)

- **Equal Opportunity:** ประชาชนจำนวนมากไม่ทราบเกี่ยวกับบริการของภาครัฐ ทำให้มีบางกลุ่มที่พลาดสิทธิการรับบริการที่พึงได้รับ
- **Convenience:** กลุ่มที่เข้าถึงบริการภาครัฐมองว่าจะติดต่อภาครัฐหากมีความจำเป็นเท่านั้น เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวก จำเป็นต้องติดต่อหลายหน่วยงาน และใช้เวลานานในการเตรียมเอกสาร

4. มุมมองด้านหน่วยงานภาครัฐ (Agency View)

- **Limited Usage:** หน่วยงานภาครัฐได้ยกระดับงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบโจทย์ประชาชน แต่ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เข้าถึงบริการเหล่านี้
- **Digitization Roadblock:** หน่วยงานต้องการปรับงานบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล แต่ติดอุปสรรคที่มีความคล้ายคลึงกัน เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูล กฎระเบียบ งบประมาณ ฯลฯ

จากมุมมองดังกล่าว จึงเป็นที่มาและความจำเป็นในการมีพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) โดยสพร. ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดแผนแม่บทของประเทศ ระยะ 3 ปี ในการขับเคลื่อนพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน เพื่อเป็นการวางรากฐานของประเทศในการยกระดับการให้บริการประชาชน รวมถึงมีแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปขับเคลื่อนต่อได้จริงในทิศทางที่สอดคล้องกัน

ประชาชนคาดหวังอะไรจากภาครัฐในยุคดิจิทัลและ New Normal?

แม้ในปัจจุบันภาครัฐจะมีบริการดิจิทัลมากขึ้น แต่กลับพบว่าความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้นเช่นกัน โดยพบว่าประชาชนยังพบปัญหาในการรับบริการจากภาครัฐ เช่น ไม่ทราบว่ารัฐให้บริการอะไรบ้างที่เกี่ยวกับตนเอง ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันจำนวนมากเพื่อรับบริการจากหน่วยงานแต่ละแห่ง หรือจำไม่ได้ว่าเก็บเอกสารจากรัฐไว้ที่ไหนบ้าง

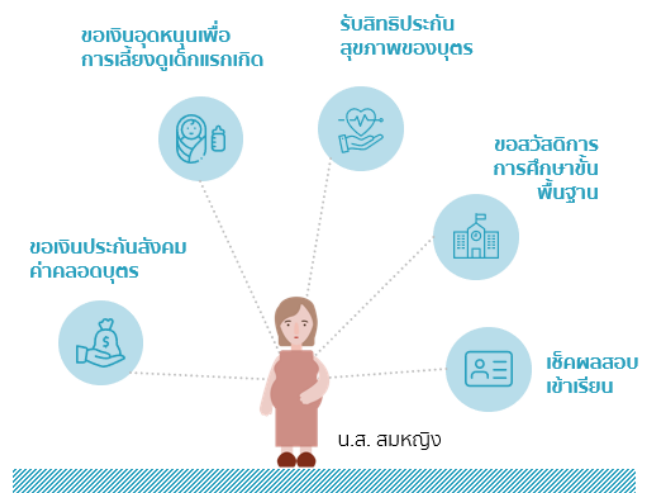
ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ...

ตัวอย่างเสียงสะท้อนประชาชน



...ในขณะที่บริการภาครัฐในปัจจุบันไม่สามารถตอบโจทย์เนื่องจากยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

ตัวอย่าง น.ส. สมหญิงที่กำลังจะแต่งงานและวางแผนมีบุตรต้องติดต่อภาครัฐในหลายด้านตั้งแต่การตั้งครรภ์จนถึงบุตรเข้าเรียน



ภาพที่ 2 ความคาดหวังของประชาชน

อย่างไรก็ตาม บริการภาครัฐในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบโจทย์ความคาดหวังที่สูงขึ้นนี้ได้ เนื่องจากยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ทำให้ประชาชนยังคงต้องติดต่อภาครัฐหลายหน่วยงานเพื่อทำธุรกรรมที่ตนเองต้องการ ตัวอย่างเช่น น.ส.สมหญิงที่กำลังจะแต่งงานและวางแผนมีบุตร ต้องติดต่อภาครัฐมากกว่า 5 หน่วยงาน และใช้เวลานาน (ภาพที่ 2)

ดังนั้น เพื่อให้สามารถออกแบบพอร์ทัลที่ตอบโจทย์การใช้งานของประชาชนมากที่สุด จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจถึงบริบทความต้องการที่แตกต่างกันของประชาชนแต่ละกลุ่ม จึงดำเนินการศึกษาและรวบรวมความต้องการของประชาชนจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

ศึกษาและรวบรวมความต้องการประชาชนจาก 4 ด้าน



In-depth Citizen Interview

สัมภาษณ์ประชาชนเชิงลึกกว่า 400 คน เพื่อวิเคราะห์อุปสรรค ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะในระดับบุคคล



National Strategic Agenda

วิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากสถิติและแผนพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์โจทย์การพัฒนาเฉพาะด้าน



Social Listening

วิเคราะห์เสียงสะท้อนประชาชนเกี่ยวกับบริการภาครัฐกว่า 300,000 mentions จากข่าวและสื่อออนไลน์ เช่น Twitter Facebook Pantip เพื่อสังเคราะห์ประเด็นที่เป็นกระแสสังคม



Online Survey

วิเคราะห์ข้อมูลอุปสรรคและความคาดหวังจากการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์จากประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมายกว่า 140 คน เพื่อนำผลมาประกอบการวิเคราะห์

เพื่อสรุป 2 มิติหลักสำหรับ Citizen Portal



บริการที่ประชาชนต้องการ
(High Impact Service)

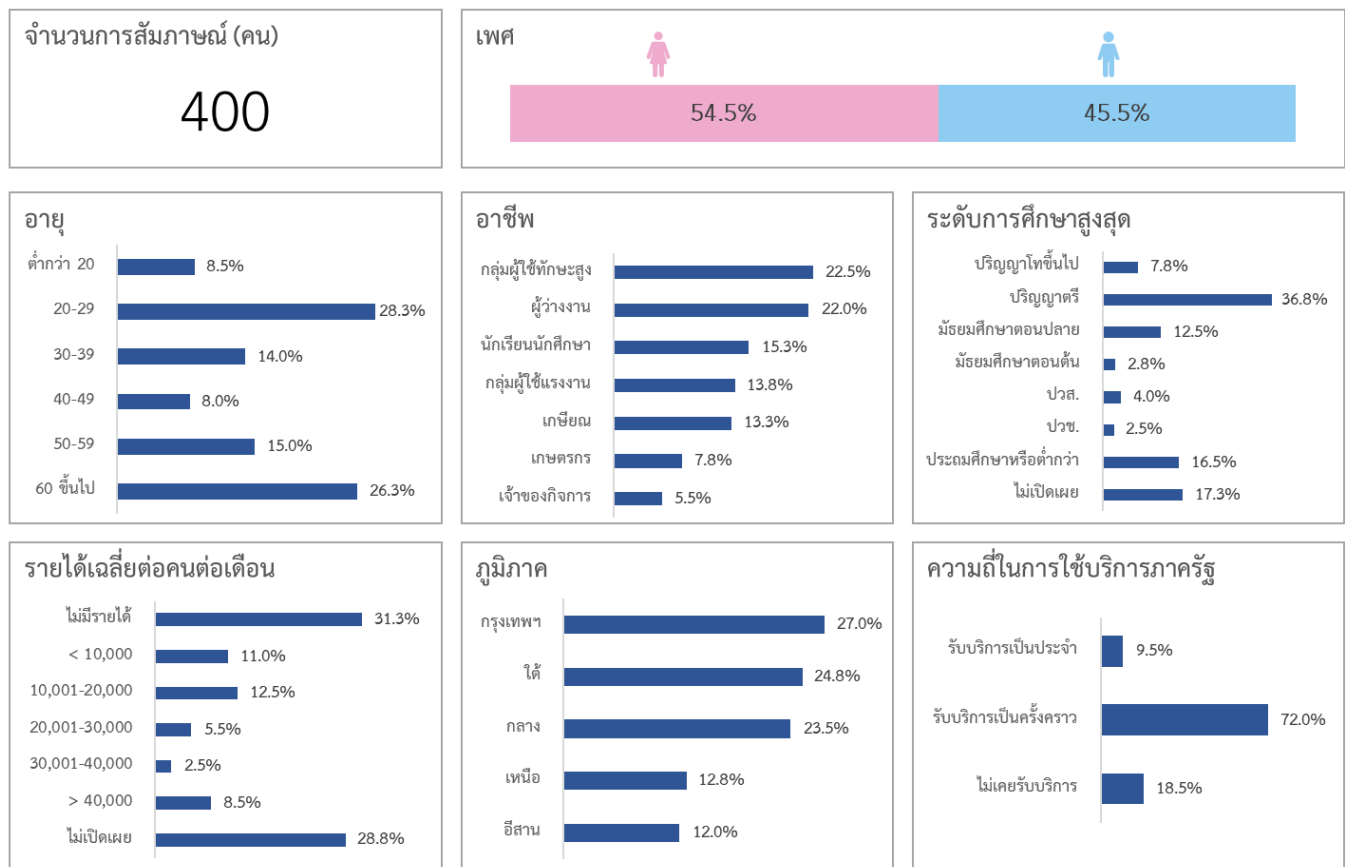


ขีดความสามารถของระบบ
ที่ประชาชนต้องการ
(Expected Capabilities)

ภาพที่ 3 การศึกษาและรวบรวมความต้องการของประชาชน

1. การสัมภาษณ์ประชาชนเชิงลึก (In-depth Citizen Interview)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากสถิติและแผนพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้อง (National Strategic Agenda)
3. การวิเคราะห์เสียงสะท้อนประชาชนจากสื่อออนไลน์ (Social Listening)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลอุปสรรคและความคาดหวังจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey)

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ประชาชนเชิงลึกจะครอบคลุมกลุ่มประชาชน 400 คน โดยสามารถสรุปลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันได้ดังนี้



ภาพที่ 4 ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนที่สัมภาษณ์


และสามารถสรุปผลการสังเคราะห์ความต้องการของประชาชนในภาพรวมได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนแต่ละกลุ่ม (Segment-specific Expectations & Suggestions)
2. บริการที่มีการใช้บ่อยครั้ง (Frequently Used Services)
3. ภาพรวมของประเด็นปัญหาการรับบริการดิจิทัลที่ต้องการให้แก้ไข (Overall Issue & Expectations)

1. ความคาดหวังของประชาชนแต่ละกลุ่ม (Segment-specific Expectations & Suggestions)

สรุปความคาดหวังและข้อเสนอแนะจากประชาชน 13 กลุ่ม ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มัธยมหรือเทียบเท่า

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|---|---|---|
|  1.มัธยมหรือเทียบเท่า | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การเรียนต่ออุดมศึกษา • การใช้การขนส่งสาธารณะ • การทำพาสปอร์ต • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา | <ul style="list-style-type: none"> • Proactive: ให้ข้อมูลแบบเชิงรุกกับประชาชน เนื่องจากปกติจะไม่ค่อยทราบถึงงานบริการภาครัฐ ยกเว้นบริการที่บังคับตามกฎหมาย เช่น บัตรประชาชน • Digital Channel: ใช้ช่องทางดิจิทัลเป็นหลักในการสื่อสาร หรือรับบริการ เช่น สนทนาแบบข้อความ รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น • Search Engine Optimization: สามารถค้นหาและเข้าถึงแพลตฟอร์มได้สะดวก เช่น ค้นหาเว็บไซต์เจอได้ง่ายผ่าน Search Engine • User Friendly: มีลักษณะเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก ภาษาเข้าใจง่าย มีเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน • Easy to Comprehend: เนื้อหาประเภทการให้ข้อมูลควรสรุปมาให้เข้าใจง่ายหรือใช้การนำเสนอที่น่าสนใจ เช่น Infographic เป็นต้น • Machine Interaction: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้ | <ul style="list-style-type: none"> • Career Advisor: ควรมีบริการที่ช่วยให้คำแนะนำการศึกษาต่อ • One Stop Education Info: มีศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสอบตรงของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว • Tutoring Portal: มีศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันเรียนพิเศษทั้งหมด • Data Privacy: กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ภาครัฐเก็บไว้ • Policy Tracking: มีการรายงานข้อมูลการดำเนินโครงการหรือนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ เช่น งบประมาณ ผลลัพธ์ ความสำเร็จ ให้นำประชาชนรับทราบมากขึ้น |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การเรียนต่ออุดมศึกษา
- การใช้การขนส่งสาธารณะ
- การทำพาสปอร์ต
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Proactive:** ให้ข้อมูลแบบเชิงรุกกับประชาชน เนื่องจากปกติจะไม่ค่อยทราบถึงงานบริการภาครัฐ ยกเว้นบริการที่บังคับตามกฎหมาย เช่น บัตรประชาชน
- **Digital Channel:** ใช้ช่องทางดิจิทัลเป็นหลักในการสื่อสาร หรือรับบริการ เช่น สนทนาแบบข้อความ รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- **Search Engine Optimization:** สามารถค้นหาและเข้าถึงพอร์ทัลได้สะดวก เช่น ค้นหาเว็บไซต์เจอได้ง่ายผ่าน Search Engine
- **User Friendly:** มีลักษณะเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก ภาษาเข้าใจง่าย มีเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
- **Easy to Comprehend:** เนื้อหาประเภทการให้ข้อมูลควรสรุปมาให้เข้าใจง่ายหรือใช้การนำเสนอที่น่าสนใจ เช่น Infographic เป็นต้น
- **Machine Interaction:** ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- Career Advisor: ควรมีบริการที่ช่วยให้คำแนะนำแนวการศึกษาต่อ
- One Stop Education Info: มีศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสอบตรงของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไว้ ณ จุดเดียว
- Tutoring Portal: มีศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันเรียนพิเศษทั้งหมด
- Data Privacy: กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ภาครัฐเก็บไว้
- Policy Tracking: มีการรายงานข้อมูลการดำเนินโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น งบประมาณ ผลลัพธ์ ความคืบหน้า ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น

กลุ่มที่ 2 อุดมศึกษา

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|---|---|--|
|  2.อุดมศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การทำพาสปอร์ต • การเรียนต่ออุดมศึกษา • การใช้การขนส่งสาธารณะ • การขอใบอนุญาตขับขี่ | <ul style="list-style-type: none"> • Information Portal: ควรมีเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย • Proactive: ให้ข้อมูลแบบเชิงรุกกับประชาชน เนื่องจากปกติจะไม่ค่อยทราบถึงงานบริการภาครัฐเช่นเดียวกับกลุ่มมัธยม แต่เริ่มมีการใช้บริการมากขึ้น เช่น การทำใบขับขี่ การทำพาสปอร์ต ฯลฯ • On-Demand: รัฐควรให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น • Machine Interaction: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อ นอกเวลาราชการได้ | <ul style="list-style-type: none"> • Fast & Trackable: กยศ. เป็นบริการที่ต้องการใช้มากในกลุ่มรายได้ต่ำ แต่ปัจจุบันการตรวจสอบประวัติค่าธรรมเนียมการชำระ ควรเร็วขึ้นและติดตามได้ • Smart Card for All: การใช้ระบบขนส่งสาธารณะควรใช้บัตรใบเดียวได้กับทุกระบบ • Policy Tracking: มีการรายงานข้อมูลการดำเนินโครงการหรือนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ เช่น งบประมาณ ผลลัพธ์ ความคืบหน้า ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การทำพาสปอร์ต
- การเรียนต่ออุดมศึกษา
- การใช้การขนส่งสาธารณะ
- การขอใบอนุญาตขับขี่


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Information Portal:** ควรมีเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- **Proactive:** ให้ข้อมูลแบบเชิงรุกกับประชาชน เนื่องจากปกติจะไม่ค่อยทราบถึงงานบริการภาครัฐเช่นเดียวกับกลุ่มมัธยัม แต่เริ่มมีการใช้บริการมากขึ้น เช่น การทำใบขับขี่ การทำพาสปอร์ต ฯลฯ
- **On-Demand:** รัฐควรให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น
- **Machine Interaction:** ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Fast & Trackable:** กยศ. เป็นบริการที่ต้องการใช้มากในกลุ่มรายได้ต่ำ แต่ปัจจุบันการตรวจสอบประวัติดำเนินการช้า ควรเร็วขึ้นและติดตามได้
- **Smart Card for All:** การใช้ระบบขนส่งสาธารณะควรใช้บัตรใบเดียวกับทุกระบบ
- **Policy Tracking:** มีการรายงานข้อมูลการดำเนินโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น งบประมาณ ผลลัพธ์ ความคืบหน้า ให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น

กลุ่มที่ 3 พนักงานบริษัท (White Collar)

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|---|--|---|
|  <p>3.พนักงานบริษัท (White Collar)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา • การทำพาสปอร์ต • สิทธิและสวัสดิการแรงงาน • การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ • การขอใบอนุญาตขับขี่ • การแจ้งความ | <ul style="list-style-type: none"> • On-Demand: สามารถรับบริการภาครัฐได้โดยไม่ต้องลงงานไม่ต้องเดินทางเยอะ • Proactive: ต้องการทราบสิทธิและสวัสดิการที่ตนเองพึงได้ ควรมีการให้ข้อมูลเชิงรุกมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนต่างๆ • User Friendly: มีลักษณะเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก ภาษาเข้าใจง่าย มีเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน • Credible & Correct: ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานต้องอัปเดตสม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ • Marketing: ประชาสัมพันธ์แพลตฟอร์มให้ประชาชนรู้จักอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง • Machine Interaction: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้ | <ul style="list-style-type: none"> • Fast & Trackable: ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น • Data Privacy: กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ภาครัฐเก็บไว้ |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา
- การทำพาสปอร์ต
- สิทธิและสวัสดิการแรงงาน
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การขอใบอนุญาตขับขี่
- การแจ้งความ

ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)


- **On-Demand:** สามารถรับบริการภาครัฐได้โดยไม่ต้องลงงาน ไม่ต้องเดินทางเยอะ

- **Proactive:** ต้องการทราบสิทธิและสวัสดิการที่ตนเองพึงได้ ควรมีการให้ข้อมูลเชิงรุกมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนต่าง ๆ
- **User Friendly:** มีลักษณะเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก ภาษาเข้าใจง่าย มีเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
- **Credible & Correct:** ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานต้องอัปเดตสม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้
- **Marketing:** ประชาสัมพันธ์พอร์ทัลให้ประชาชนรู้จักอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง
- **Machine Interaction:** ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Fast & Trackable:** ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
- **Data Privacy:** กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ภาครัฐเก็บไว้

กลุ่มที่ 4 ผู้ใช้แรงงาน (Blue Collar)

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|--|--|---|
|  <p>4. ผู้ใช้แรงงาน (Blue Collar)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • ขอรับสิทธิประกันสังคม • สิทธิและสวัสดิการแรงงาน • การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ • การขอความช่วยเหลือต่างๆ | <ul style="list-style-type: none"> • Proactive: ให้ข้อมูลบริการด้านสิทธิและสวัสดิการแบบเชิงรุก เพราะต้องการรักษาสิทธิที่ตนเองพึงได้ • Accessible: การเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการควรสะดวกและเข้าใจง่ายเพราะส่วนมากขาดความสามารถทางดิจิทัล (Digital Literacy) | <ul style="list-style-type: none"> • Labor Law: ให้ข้อมูลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพราะกังวลว่าอาจโดนเอาเปรียบจากนายจ้าง • User Training: มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องวิธีการใช้ระบบก่อนนำแพลตฟอร์มมาใช้จริง • Data Utilization: ภาครัฐมีการเก็บข้อมูลด้านแรงงานจำนวนมาก ควรมีการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะเมื่อแรงงานมีความเดือนร้อน |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- ขอรับสิทธิประกันสังคม
- สิทธิและสวัสดิการแรงงาน
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การขอความช่วยเหลือต่าง ๆ

ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)


- **Proactive:** ให้ข้อมูลบริการด้านสิทธิและสวัสดิการแบบเชิงรุก เพราะต้องการรักษาสิทธิที่ตนเองพึงได้
- **Accessible:** การเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการควรสะดวกและเข้าใจง่ายเพราะส่วนมากขาดความสามารถทางดิจิทัล (Digital Literacy)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Labor Law:** ให้ข้อมูลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพราะกังวลว่าอาจโดนเอาเปรียบจากนายจ้าง

- **User Training:** มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องวิธีการใช้ระบบ ก่อนนำพอร์ทัลมาใช้จริง
- **Data Utilization:** ภาครัฐมีการเก็บข้อมูลด้านแรงงานจำนวนมาก ควรมีการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะเมื่อแรงงานมีความเดือนร้อน

กลุ่มที่ 5 ฟรีแลนซ์

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|---|--|--|
|  5.ฟรีแลนซ์ | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การขอใบอนุญาตขับขี่ • การทำพาสปอร์ต • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา | <ul style="list-style-type: none"> • On-Demand: การรับบริการภาครัฐควรมีเวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียวเวลาในการทำงานน้อยที่สุด • Credible & Correct: ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานต้องอัปเดต สม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ • Machine Interaction: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้ | <ul style="list-style-type: none"> • Service Mind: เจ้าหน้าที่รัฐที่ให้บริการควรมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น • Fast & Trackable: อยากให้หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถติดตามสถานะได้ |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การขอใบอนุญาตขับขี่
- การทำพาสปอร์ต
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **On-Demand** : การรับบริการภาครัฐควรใช้เวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียน้อยเวลาในการทำงานน้อยที่สุด
- **Credible & Correct**: ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานต้องอัปเดตสม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้
- **Machine Interaction**: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อก่อนเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Service Mind**: เจ้าหน้าที่รัฐที่ให้บริการควรจะมีภาวะกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น
- **Fast & Trackable**: อยากให้หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถติดตามสถานะได้

กลุ่มที่ 6 รับจ้างทั่วไป

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|--|--|---|
|  6.รับจ้างทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การขอใบอนุญาตขับขี่ • การแจ้งความ • การขอใบรับรองแพทย์ • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การฝึกอาชีพ | <ul style="list-style-type: none"> • On-Demand: การรับบริการภาครัฐควรใช้เวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียน้อยเวลาในการทำงานน้อยที่สุด • Accessible: อยากให้มีการสื่อสารผ่านช่องทาง SMS ด้วย เพราะเข้าใจง่าย เปิดอ่านง่าย และเหมาะกับคนที่เข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต | <ul style="list-style-type: none"> • Economic Opportunity: มีการสนับสนุนผู้ประกอบการอาชีพค้าขายเพิ่มขึ้น เช่น อบรมวิชายของออนไลน์ วิธีใช้ช่องทาง e-Commerce และช่วยเหลือให้สามารถเข้าถึงเงินทุนได้มากขึ้น |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การขอใบอนุญาตขับขี่
- การแจ้งความ
- การขอใบรับรองแพทย์
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การฝึกอาชีพ


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **On-Demand**: การรับบริการภาครัฐควรใช้เวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียน้อยเวลาในการทำงานน้อยที่สุด
- **Accessible**: อยากให้มีการสื่อสารผ่านช่องทาง SMS ด้วย เพราะเข้าใจง่าย เปิดอ่านง่าย และเหมาะกับคนที่เข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Economic Opportunity:** มีการสนับสนุนผู้ประกอบการอาชีพค้าขายเพิ่มขึ้น เช่น อบรมวิธีขายของออนไลน์ วิธีใช้ช่องทาง E-Commerce และช่วยเหลือให้สามารถเข้าเงินทุนได้มากขึ้น

กลุ่มที่ 7 เกษตรกร

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|---|--|--|
|  7.เกษตรกร | <ul style="list-style-type: none"> ทะเบียนเกษตรกร การทำบัตรประชาชน การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ การแจ้งความ การจำหน่ายผลผลิตการเกษตร ราคาผลผลิตการเกษตร | <ul style="list-style-type: none"> User Training: เห็นด้วยกับการมีระบบออนไลน์ แต่ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยสอนวิธีการใช้งานระบบ Accessible: ช่องทางรับข้อมูลข่าวสารหลักในปัจจุบัน คือ เสียงตามสาย และ Line กลุ่มของชุมชน Service Advisor: มีเกษตรกรจำนวนมากที่ไม่มีความสามารถในการใช้ระบบดิจิทัล ซึ่งถ้าไม่มีลูกหลานช่วยเหลือจะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงระบบนี้ได้ | <ul style="list-style-type: none"> Human Interaction: ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อได้ด้วย เพราะรู้สึกสบายใจในการคุยกับคนจริงๆ มากกว่า และสามารถช่วยตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงได้ Offline Service & Advisor: สำหรับเกษตรกรต่างจังหวัดรายเล็กจะเข้าถึงบริการโดยผ่านผู้นำชุมชนเป็นหลัก Economic Opportunity: ต้องการข้อมูลโอกาสในการจำหน่ายผลผลิตที่ได้ราคาดี |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- ทะเบียนเกษตรกร
- การทำบัตรประชาชน
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การแจ้งความ
- การจำหน่ายผลผลิตการเกษตร
- ราคาผลผลิตการเกษตร

ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)


- **User Training:** เห็นด้วยกับการมีระบบออนไลน์ แต่ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยสอนวิธีการใช้งานระบบ
- **Accessible:** ช่องทางรับข้อมูลข่าวสารหลักในปัจจุบัน คือ เสียงตามสาย และ Line กลุ่มของชุมชน
- **Service Advisor:** มีเกษตรกรจำนวนมากที่ไม่มีความสามารถในการใช้ระบบดิจิทัล ซึ่งถ้าไม่มีลูกหลานช่วยเหลือจะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงระบบนี้ได้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Human Interaction:** ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อได้ด้วย เพราะรู้สึกสบายใจในการคุยกับคนจริงๆ มากกว่า และสามารถช่วยตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงได้

- **Offline Service & Advisor:** สำหรับเกษตรกรต่างจังหวัดรายเล็กจะเข้าถึงบริการโดยผ่านผู้นำชุมชนเป็นหลัก
- **Economic Opportunity:** ต้องการข้อมูลโอกาสในการจำหน่ายผลผลิตที่ได้ราคาดี

กลุ่มที่ 8 ผู้ว่างงาน

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|--|---|---|
|  8.ผู้ว่างงาน | <ul style="list-style-type: none"> • การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน • การหางานหรือสร้างอาชีพ • การทำบัตรประชาชน • การขอใบอนุญาตขับขี่ • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ | <ul style="list-style-type: none"> • Accessible: ช่องทางการลงทะเบียนขอความช่วยเหลือควรทำให้ง่ายมากขึ้น แม้บางคนที่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตก็ควรแจ้งได้สะดวก • Proactive: ควรมีระบบที่ให้สิทธิสวัสดิการกับประชาชนที่เข้าเกณฑ์ได้โดยอัตโนมัติ | <ul style="list-style-type: none"> • Economic Opportunity: อยากให้มีการช่วยหางานหรือแนะแนวทางการสร้างรายได้ให้กับผู้ว่างงาน |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน
- การหางานหรือสร้างอาชีพ
- การทำบัตรประชาชน
- การขอใบอนุญาตขับขี่
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Accessible:** ช่องทางการลงทะเบียนขอความช่วยเหลือควรทำให้ง่ายมากขึ้น แม้บางคนที่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตก็ควรแจ้งได้สะดวก
- **Proactive:** ควรมีระบบที่ให้สิทธิสวัสดิการกับประชาชนที่เข้าเกณฑ์ได้โดยอัตโนมัติ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Economic Opportunity:** อยากรู้ให้มีบริการช่วยหางานหรือแนะแนวทางการสร้างรายได้ให้กับผู้ว่างงาน

กลุ่มที่ 9 ผู้ว่างงานโดยสมัครใจ

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|--|--|---|
|  <p>9. ผู้ว่างงานโดยสมัครใจ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน • การขอใบอนุญาตขับขี่ • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การทำพาสปอร์ต • ทะเบียนบ้าน | <ul style="list-style-type: none"> • On-Demand: การรับบริการภาครัฐควรใช้เวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียน้อยที่สุด • Proactive: มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐแบบเชิงรุก เพราะโดยปกติจะไม่ได้หาข้อมูลเองถ้าไม่มีเหตุจำเป็น | <ul style="list-style-type: none"> • Service Advisor: มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประชาชน ณ หน่วยงานให้บริการ เช่น ตรวจเอกสารเบื้องต้นให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การทำบัตรประชาชน
- การขอใบอนุญาตขับขี่
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การทำพาสปอร์ต
- ทะเบียนบ้าน


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **On-Demand:** การรับบริการภาครัฐควรใช้เวลาที่น้อยลง ลดการเดินทาง เพื่อให้สูญเสียน้อยที่สุด
- **Proactive:** มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐแบบเชิงรุก เพราะโดยปกติจะไม่ได้หาข้อมูลเองถ้าไม่มีเหตุจำเป็น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Service Advisor:** มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประชาชน ณ หน่วยงานให้บริการ เช่น ตรวจเอกสารเบื้องต้นให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น

กลุ่มที่ 10 ผู้สูงอายุที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามปกติ (Active Senior)

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|--|--|--|
|  10. ผู้สูงอายุที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามปกติ (Active Senior) | <ul style="list-style-type: none"> การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การนัดหมายเข้ารับการรักษาหรือรักษา การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ การทำบัตรประชาชน | <ul style="list-style-type: none"> Service Advisor: เห็นด้วยกับการมีระบบออนไลน์ แม้จะใช้เองไม่เป็นแต่ให้ลูกหลานช่วยทำเรื่องแทนได้ Service Advisor: เห็นด้วยกับระบบออนไลน์ แต่บางคนอาจจะใช้ไม่เป็น จึงควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยอบรมวิธีการใช้งานให้ด้วย Credible: ไม่มั่นใจเมื่อต้องทำธุรกรรมที่มีความสำคัญสูง เช่น การจ่ายภาษี การทำเรื่องที่ดิน เป็นต้น Accessible: แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง SMS เพราะผู้สูงอายุบางคนไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต | <ul style="list-style-type: none"> Offline Service: คำนึงกับการไปติดต่อที่หน่วยงานซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจริงๆ เพราะสามารถพูดคุยหรือสอบถามได้โดยละเอียด Policy: หากลงทะเบียนไม่ทันจะพลาดสิทธิในการรับเงินสนับสนุนไป 1 ปี ซึ่งไม่ควรเป็นเช่นนี้ |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การนัดหมายเข้ารับการรักษาหรือรักษา
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การทำบัตรประชาชน


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Service Advisor:** เห็นด้วยกับการมีระบบออนไลน์ แม้จะใช้เองไม่เป็นแต่ให้ลูกหลานช่วยทำเรื่องแทนได้
- **Service Advisor:** เห็นด้วยกับระบบออนไลน์ แต่บางคนอาจจะใช้ไม่เป็น จึงควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยอบรมวิธีการใช้งานให้ด้วย
- **Credible:** ไม่มั่นใจเมื่อต้องทำธุรกรรมที่มีความสำคัญสูง เช่น การจ่ายภาษี การทำเรื่องที่ดิน เป็นต้น
- **Accessible:** แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง SMS เพราะผู้สูงอายุบางคนไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Offline Service:** คำนึงกับการไปติดต่อที่หน่วยงานซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจริงๆ เพราะสามารถพูดคุยหรือสอบถามได้โดยละเอียด
- **Policy:** หากลงทะเบียนไม่ทันจะพลาดสิทธิในการรับเงินสนับสนุนไป 1 ปี ซึ่งไม่ควรเป็นเช่นนี้

กลุ่มที่ 11 ผู้สูงอายุที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้บางส่วน (Inactive Senior)

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|---|---|--|---|
|  <p>11. ผู้สูงอายุที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้บางส่วน (Inactive Senior)</p> | <ul style="list-style-type: none"> การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา การทำบัตรประชาชน | <ul style="list-style-type: none"> Proactive: ไม่สะดวกในการไปติดต่อราชการ จึงควรจำกัดการไปติดต่อหน่วยงานเฉพาะเรื่องที่เป็นจริงๆ เท่านั้น และควรเพิ่มบริการเชิงรุก User Friendly: เห็นด้วยกับระบบออนไลน์ แต่ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ดูแลผู้สูงอายุให้สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกที่สุด เพื่อให้มีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ Priority-based: การเข้ารับบริการควรสามารถจัดลำดับความสำคัญของความเร่งด่วนของการรับบริการได้ | <ul style="list-style-type: none"> Offline Service: มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาสำรวจความเป็นอยู่และให้บริการ ณ ที่อยู่อาศัย User Friendly: การรับบริการที่หน่วยงานควรทำให้สะดวกมากกว่านี้สำหรับผู้สูงอายุ เช่น ไม่ต้องเดินหลายจุด มีลิฟต์บริการไม่ต้องนั่งรอนานๆ เป็นต้น |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การทำบัตรประชาชน


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Proactive:** ไม่สะดวกในการไปติดต่อราชการ จึงควรจำกัดการไปติดต่อหน่วยงานเฉพาะเรื่องที่เป็นจริงๆ เท่านั้น และควรเพิ่มบริการเชิงรุก
- **User Friendly:** เห็นด้วยกับระบบออนไลน์ แต่ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ดูแลผู้สูงอายุให้สามารถทำธุรกรรมได้สะดวกที่สุด เพื่อให้มีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเต็มที่
- **Priority-based:** การเข้ารับบริการควรสามารถจัดลำดับความสำคัญของความเร่งด่วนของการรับบริการได้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Offline Service:** มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่มาสำรวจความเป็นอยู่และให้บริการ ณ ที่อยู่อาศัย
- **User Friendly:** การรับบริการที่หน่วยงานควรทำให้สะดวกมากกว่านี้สำหรับผู้สูงอายุ เช่น ไม่ต้องเดินหลายจุด มีลิฟต์บริการ ไม่ต้องนั่งรอนานๆ เป็นต้น

กลุ่มที่ 12 ผู้พิการ

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|---|--|---|
|  12.ผู้พิการ | <ul style="list-style-type: none"> • การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การขอความช่วยเหลือต่างๆ • การหาโรงเรียน • การหางาน • การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ | <ul style="list-style-type: none"> • Proactive: ไม่สะดวกในการไปติดต่อราชการ จึงควรจำกัดการไปติดต่อหน่วยงานเฉพาะเรื่องที่เป็นจริง ๆ เท่านั้น และควรเพิ่มบริการเชิงรุก • Service Advisor: ต้องการผู้ช่วยในการทำธุรกรรมทั้งในระบบออนไลน์ และการไปที่หน่วยงาน เช่น ระบบจัดหาผู้ช่วยผู้พิการเพื่ออำนวยความสะดวกเวลาที่ต้องการไปโรงพยาบาล เป็นต้น • Assistive Service: ระบบออนไลน์ที่ให้บริการควรพัฒนาโดยคำนึงถึงการใช้งานที่เหมาะสมกับผู้พิการแต่ละประเภท เช่น การสั่งงานด้วยเสียง วิกิโอสื่อภาษามือ เป็นต้น • Proactive: สามารถให้สิทธิและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการได้โดยอัตโนมัติ | <ul style="list-style-type: none"> • Co-Creation: แพลตฟอร์มที่พัฒนาควรมีผู้พิการร่วมออกแบบและพัฒนาด้วย เพราะจะรู้สึกเชื่อใจมากขึ้น • Universal Design: การรับบริการที่หน่วยงาน ควรออกแบบสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อผู้พิการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดูแลให้ความช่วยเหลือผู้พิการ • Productive Welfare: มองว่าการให้เงินสนับสนุนไม่ยั่งยืน ควรมีการฝึกอาชีพเพื่อให้หาเลี้ยงตนเองได้ |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา
- การขอความช่วยเหลือต่างๆ
- การหาโรงเรียน
- การหางาน
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ


ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Proactive:** ไม่สะดวกในการไปติดต่อราชการ จึงควรจำกัดการไปติดต่อหน่วยงานเฉพาะเรื่องที่เป็นจริง ๆ เท่านั้น และควรเพิ่มบริการเชิงรุก
- **Service Advisor:** ต้องการผู้ช่วยในการทำธุรกรรมทั้งในระบบออนไลน์และการไปที่หน่วยงาน เช่น ระบบจัดหาผู้ช่วยผู้พิการเพื่ออำนวยความสะดวกเวลาที่ต้องการไปโรงพยาบาล เป็นต้น
- **Assistive Service:** ระบบออนไลน์ที่ให้บริการควรพัฒนาโดยคำนึงถึงการใช้งานที่เหมาะสมกับผู้พิการแต่ละประเภท เช่น การสั่งงานด้วยเสียง วิกิโอสื่อภาษามือ เป็นต้น
- **Proactive:** สามารถให้สิทธิและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการได้โดยอัตโนมัติ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Co-Creation:** พอร์ทัลที่พัฒนาควรมีผู้พิการร่วมออกแบบและพัฒนาด้วย เพราะจะรู้สึกเชื่อใจมากขึ้น
- **Universal Design:** การรับบริการที่หน่วยงาน ควรออกแบบสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อผู้พิการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดูแลให้ความช่วยเหลือผู้พิการ
- **Productive Welfare:** มองว่าการให้เงินสนับสนุนไม่ยั่งยืน ควรมีการฝึกอาชีพเพื่อให้หาเลี้ยงตนเองได้

กลุ่มที่ 13 ผู้ยากจน

| กลุ่ม | บริการที่มีการพูดถึงบ่อย | ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ) | ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ) |
|--|--|--|---|
|  13.ผู้ยากจน | <ul style="list-style-type: none"> ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ การขอความช่วยเหลือต่างๆ การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย ทะเบียนผู้มีรายได้น้อย | <ul style="list-style-type: none"> Proactive: ให้ข้อมูลบริการด้านสิทธิและสวัสดิการแบบเชิงรุก เพราะต้องการรักษาสิทธิของตนเองให้ได้ Accessible: ไม่สะดวกในการเข้าถึงช่องทางออนไลน์และต้องการรับข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS | <ul style="list-style-type: none"> Offline & Service Advisor: ควรมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ณ หน่วยงานด้วย เพราะบางคนไม่ค่อยมีความรู้ ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร กรอกข้อมูลอย่างไร Economic Opportunity: อยากให้ภาครัฐสนับสนุนเรื่องการหารายได้เสริม และสร้างอาชีพแก่ผู้ยากจนและผู้สูงอายุ |

บริการที่มีการพูดถึงบ่อย

- ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การใช้สวัสดิการรักษายาบาลของรัฐ
- การขอความช่วยเหลือต่างๆ
- การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย
- ทะเบียนผู้มีรายได้น้อย

ความคาดหวังหลักต่อบริการดิจิทัล (ด้านขีดความสามารถระบบ)

- **Proactive:** ให้ข้อมูลบริการด้านสิทธิและสวัสดิการแบบเชิงรุก เพราะต้องการรักษาสิทธิของตนเองให้ได้
- **Accessible:** ไม่สะดวกในการเข้าถึงช่องทางออนไลน์และต้องการรับข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (ด้านบริการ นโยบาย ฯลฯ)

- **Offline & Service Advisor:** ควรมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ณ หน่วยงานด้วย เพราะบางคนไม่ค่อยมีความรู้ ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร กรอกข้อมูลอย่างไร
- **Economic Opportunity:** อยากให้ภาครัฐสนับสนุนเรื่องการหารายได้เสริม และสร้างอาชีพแก่ผู้ยากจนและผู้สูงอายุ

2. บริการที่มีการใช้บ่อยครั้ง (Frequently Used Services)

สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้จาก 2 มิติ คือ ความถี่ในการพูดถึง (Mention) และความรู้สึกในการพูดถึง (Sentiment) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 9 ประเภท ดังนี้

| | พูดถึงเฉพาะกลุ่ม (<20% พูดถึง) | คนส่วนใหญ่พูดถึง (20% - 80% พูดถึง) | เกือบทุกคนพูดถึง (>80% พูดถึง) | |
|--------------------------|--|--|---|---|
| พูดถึงเชิงบวก (Positive) | <ul style="list-style-type: none"> • การขอใบประกอบวิชาชีพ <p>1 บริการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การทำพาสปอร์ต • การจ่ายภาษีรถยนต์ • การจ่ายค่าน้ำค่าไฟ <p>3 บริการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การทำบัตรประชาชน <p>1 บริการ</p> | |
| พูดถึงแบบเฉยๆ (Neutral) | <ul style="list-style-type: none"> • การจดทะเบียนสมรส • การจดทะเบียนหย่า • การแจ้งเกิด • การแจ้งตาย • การขึ้นทะเบียนเกษตรกร | <ul style="list-style-type: none"> • การจองเลขทะเบียนออนไลน์ • การเรียนต่ออุดมศึกษา • การขึ้นทะเบียนผู้พิการ • การติดต่อขอเมล็ดพันธุ์ข้าว <p>9 บริการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การจดทะเบียนยานพาหนะ • การโอนกรรมสิทธิ์ • การทำทะเบียนบ้าน • การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ • การขอเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด • การขอใบรับรองแพทย์ <p>6 บริการ</p> | <p>0 บริการ</p> |
| พูดถึงเชิงลบ (Negative) | <ul style="list-style-type: none"> • การขอข้อมูลและคำปรึกษาเฉพาะทาง • การร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือต่างๆ • การสร้างโอกาสด้านอาชีพ • การขอหลักฐานการศึกษา • การขอทุนการศึกษา • การขอเงินสงเคราะห์ค่ามาบปกิจ • การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ • การขึ้นทะเบียนผู้มีรายได้น้อย | <ul style="list-style-type: none"> • การขอความช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ • การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ • การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน • การกู้ยืมเพื่อการศึกษา • การเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล • แอปพลิเคชัน Farmbook • การจดทะเบียนเรือไทย • การจัดการมรดก <p>16 บริการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • การใช้การขนส่งสาธารณะ • การจ่ายค่าปรับ • การแจ้งความ • การโอนที่ดิน • การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ <p>5 บริการ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • สิทธิและสวัสดิการต่างๆ • ขอรับสิทธิประกันสังคม • การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา • การใช้สวัสดิการรักษาพยาบาลของรัฐ • การขอใบอนุญาตขับขี่/ต่ออายุ/เปลี่ยนชนิด • การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา <p>6 บริการ</p> |

ภาพที่ 5 บริการที่ประชาชนพูดถึง (Mention) และความรู้สึก (Sentiment)

โดยมีรายละเอียดของปัญหาที่พบเจอในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐของงานบริการต่างๆ ดังนี้

ประเภทที่ 1 : ทุกคนพูดถึงเชิงบวก ประกอบด้วย

- **การทำบัตรประชาชน**
 - สะดวก สามารถทำได้ในวันหยุดที่ศูนย์การค้า

ประเภทที่ 2 : ทุกคนพูดถึงแบบเฉยๆ ไม่มีบริการที่เกี่ยวข้อง

ประเภทที่ 3 : ทุกคนพูดถึงเชิงลบ

- **สิทธิและสวัสดิการต่างๆ**
 - ไม่ทราบว่าสิทธิและสวัสดิการของแรงงานมีอะไรบ้าง
 - ไม่ได้รับการสื่อสารโดยตรงจากภาครัฐแต่ทราบข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ข้อความส่งต่อ หัวหน้าชุมชน
 - สิทธิได้รับเงินเยียวยาไม่ชัดเจน
 - หากมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิและสวัสดิการ จะไม่ทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
 - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับประชาชนมีน้อยเกินไป
 - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เต็มใจให้บริการ
 - Call Center ติดต่อยาก
- **ขอรับสิทธิประกันสังคม**
 - ไม่ได้รับการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าไม่ได้รับสิทธิตามโรงพยาบาลที่เลือก

- จำเป็นต้องสำรองจ่ายเมื่อใช้บริการโรงพยาบาลนอกสิทธิ
- ไม่มีการแจ้งเตือนสถานะการจ่ายเงินและรับเงินประกันสังคม
- อนุมัติช้าทำให้ขาดรายได้ในช่วงว่างงาน
- ไม่ทราบว่าสิทธิประกันสังคมครอบคลุมกรณีใดบ้าง
- ไม่ทราบว่าใช้เวลาดำเนินการหรือพิจารณากี่วัน ต้องไปอ่านรีวิวกจากคนอื่นในอินเทอร์เน็ต
- แอปพลิเคชันสามารถตรวจสอบสิทธิและข้อมูลของตนเองได้ แต่มองว่าควรให้ข้อมูลได้มากกว่านี้
- **การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา**
 - ต้องมาจองคิวก่อนเวลาเปิดทำการ
 - ถึงแม้ได้คิวแล้ว แต่คิวไม่ตรงตามเวลา ต้องรอนานกว่าจะได้รับบริการ
 - การเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวยากลำบาก
 - ติดต่อเลื่อนนัดหมายลำบาก
 - ไม่มีผู้ช่วยเหลือเวลาไปโรงพยาบาล เช่น การเดินทาง การสื่อสารกับหมอ เป็นต้น
- **การใช้สวัสดิการรักษายาพยาบาลของรัฐ**
 - การทำเรื่องย้ายสิทธิ์โรงพยาบาล ต้องนำเอกสารไปยื่นที่โรงพยาบาลแต่ละแห่งด้วยตนเอง และใช้เวลารอผลอนุมัติ
 - ต้องใช้ใบส่งตัวกรณีใช้สิทธิรักษาในโรงพยาบาลที่ไม่ได้เลือกไว้
- **การขอใบอนุญาตขับขี่/ต่ออายุ/เปลี่ยนชนิด**
 - มีผู้ใช้บริการมาก ต้องรอคิวนาน
 - ไม่ทราบว่า มีระบบจองคิวล่วงหน้าออนไลน์
 - ระบบจองคิวออนไลน์ไม่เสถียร
 - ลืมต่ออายุใบขับขี่
- **การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา**
 - เว็บไซต์ใช้ภาษาราชการ อ่านแล้วไม่เข้าใจ ทำให้กรอกข้อมูลลำบาก
 - ลืมรหัสผ่านเพราะเข้าระบบแค่ครั้งเดียวในแต่ละปี
 - ต้องเก็บเอกสารหลักฐานไว้หลายปีซึ่งอาจสูญหายได้
 - ไม่สามารถขอคืนภาษีได้ เนื่องจากหน่วยงานออกเช็คผิด และต้องไปแก้ไขเองที่หน่วยงาน
 - มักไปติดต่อที่หน่วยงานเพราะสอบถามได้สะดวกและมั่นใจในการยื่นเอกสารมากกว่า

ประเภทที่ 4 : บางคนพูดถึงเชิงบวก

- **การทำพาสปอร์ต**
 - สะดวก รวดเร็ว สามารถจองคิวล่วงหน้าทางออนไลน์ได้
- **การจ่ายภาษีรถยนต์**
 - สะดวก เพราะมีระบบในการชำระเงินออนไลน์
- **การจ่ายค่าน้ำค่าไฟ**
 - สะดวกเพราะสามารถจ่ายผ่าน Mobile Banking ได้

ประเภทที่ 5 : บางคนพูดถึงเฉยๆ

- การจดทะเบียนยานพาหนะ
- การโอนกรรมสิทธิ์
- การทำทะเบียนบ้าน
- การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
- การขอเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การขอใบรับรองแพทย์

ประเภทที่ 6 : บางคนพูดถึงเชิงลบ

- **การใช้การขนส่งสาธารณะ**
 - ไม่มีตารางเวลาที่แม่นยำสำหรับรถโดยสารสาธารณะ
 - ขนส่งมวลชนไม่ครอบคลุม ไม่สามารถเดินทางต่อได้ถึงที่หมาย
 - ไม่สามารถคาดการณ์เวลาของรถไฟฟ้าได้ และหากรถไฟฟ้าเสียก็จะไม่ทราบ
- **การจ่ายค่าปรับ**
 - รู้สึกไม่มั่นใจเวลาจ่ายค่าปรับผ่าน Mobile Banking ว่าธุรกรรมเสร็จสมบูรณ์จริงๆ
 - ไม่สะดวกในการเดินทางไปสน. โดยเฉพาะกรณีของการถูกล็อคอื้อ
 - บ้ายห้ามจอดไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบว่าจอดไม่ได้
- **การแจ้งความ**
 - ใช้เวลานาน เอกสารบันทึกประจำวันอ่านยาก
 - ไม่สามารถติดตามความคืบหน้าได้ และไม่ทราบว่าต้องดำเนินการต่ออย่างไรหลังแจ้งความ
 - มองว่าเป็นแค่การรับเรื่องเท่านั้น แต่ไม่ได้รับการดำเนินการจริง
- **การโอนที่ดิน**
 - ดำเนินการช้า ไม่สามารถประเมินเวลาในการรับบริการได้
 - จำเป็นต้องลงงานไปทำธุรกรรมที่หน่วยงาน
 - ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมาก ถึงแม้ว่าเป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
 - ไม่ทราบขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการรับบริการที่ชัดเจน
 - เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารมีน้อย ทำให้ใช้เวลาดำเนินการนาน
 - ทราบเมื่อเดินทางไปถึงหน่วยงานแล้วว่างดให้บริการ
- **การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**
 - การทำธุรกรรมแทนผู้สูงอายุ มีการดำเนินการที่ยุ่งยาก เช่น เรื่องเอกสารยืนยันตัวตนเพื่อดำเนินเรื่องแทน
 - ผู้สูงอายุบางคนที่ไม่มีผู้ดูแลต้องนั่งรถเมล์ไปกดเงินที่ตู้ ATM ในเมืองทุกเดือน

ประเภทที่ 7 ส่วนน้อยพูดถึงเชิงบวก

- **การขอใบประกอบวิชาชีพ**
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี สำหรับการจดทะเบียนสภาพการจ้าง

ประเภทที่ 8 : ส่วนน้อยพูดถึงแบบเฉยๆ

- การจดทะเบียนสมรส
- การจดทะเบียนหย่า
- การแจ้งเกิด
- การแจ้งตาย
- การขึ้นทะเบียนเกษตรกร
- การจองเลขทะเบียนออนไลน์
- การเรียนต่ออุดมศึกษา
- การขึ้นทะเบียนผู้พิการ
- การติดต่อขอเมล็ดพันธุ์ข้าว

ประเภทที่ 9 : ส่วนน้อยพูดถึงเชิงลบ


- การขอข้อมูลและคำปรึกษาเฉพาะทาง
 - Call Center ติดต่อยาก รอสาวยานาน และไม่สามารถให้คำปรึกษาได้เฉพาะเจาะจงกับปัญหาของแต่ละบุคคล
- การร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือต่างๆ
 - ไม่ทราบว่าร้องเรียนช่องทางใดได้บ้าง
 - ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก เช่น ไม่มีผู้รับสาย โอนหลายสาย คู่สายเต็ม
 - ไม่มีการแจ้งสถานะการดำเนินเรื่องให้ทราบและไม่ทราบว่า จะติดตามเรื่องได้ที่ใคร
- การสร้างโอกาสด้านอาชีพ
 - ไม่ทราบว่า จะหาช่องทางการพัฒนาทักษะเพื่อประกอบอาชีพจากแหล่งใด
- การขอหลักฐานการศึกษา
 - ต้องเดินทางไปยื่นเรื่องและรับเอกสารด้วยตนเอง
- การขอทุนการศึกษา
 - หาข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษายาก
- การขอเงินสงเคราะห์ค่ามาปนกิจ
 - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เต็มใจให้บริการ
 - หน่วยงานยังใช้ช่องทางการส่งเอกสารแบบแฟกซ์
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
 - มีการตกเบิก และไม่ได้แจ้งให้ทราบ
- การขึ้นทะเบียนผู้มีรายได้น้อย
 - ไม่มีความรู้ในการทำเรื่องขอสวัสดิการจากภาครัฐ เช่น ไม่มีบัญชีธนาคาร ไม่เคยไปติดต่อธนาคาร ซึ่งถ้าไม่มีลูกหลานคอยช่วยเหลือจะลำบากมาก
- การขอความช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ
 - เจ้าหน้าที่มีความรู้ไม่เพียงพอในการช่วยเหลือและให้ข้อมูลแก่ผู้พิการ
 - ไม่ทราบว่าขอสวัสดิการอะไรได้บ้าง
 - ทราบว่ามีสวัสดิการแต่เดินทางไปติดต่อหน่วยงานลำบาก




- อุปกรณ์ไอทีที่ภาครัฐมีให้ผู้พิการยืม ไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานในยุคปัจจุบันได้
- **การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**
 - ลำบากเพราะไม่มีร้านธงฟ้าที่อยู่ใกล้บ้าน ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- **การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน**
 - ใช้ระบบลงทะเบียนในเว็บไซต์ไม่เป็น
 - ไม่มีบัญชีธนาคาร จึงลงทะเบียนขอรับเงินไม่ได้
- **การกู้ยืมเพื่อการศึกษา**
 - ระบบออนไลน์ไม่เสถียร บางครั้ง Log in ไม่ได้
 - เกณฑ์การพิจารณากู้ยืมไม่ชัดเจน
- **การเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล**
 - จำเป็นต้องเปลี่ยนชื่อที่เขต/พื้นที่ตามทะเบียนบ้านเท่านั้น
 - เมื่อเปลี่ยนชื่อ-นามสกุลแล้ว ต้องไปดำเนินการแก้ไขข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยตนเอง
 - ต้องแนบเอกสารการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุลด้วยทุกครั้งเมื่อรับบริการภาครัฐ
- **แอปพลิเคชัน Farmbook**
 - ใช้งานยาก ถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่มาสอน
- **การจัดแจ้งทะเบียนเรือไทย**
 - ต้องไปจัดแจ้งกับกรมเจ้าท่าทุกๆ 3 ปี ที่หน่วยงานมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และใช้เอกสารประกอบเยอะ
- **การจัดการมรดก**
 - การจัดการเรื่องพินัยกรรม มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน





3. สรุปภาพรวมของประเด็นปัญหาและความคาดหวังต่อการรับบริการดิจิทัลที่ต้องการให้แก้ไข

(Overall Issue & Expectations)

สรุปปัญหาอุปสรรคที่ปัจจุบันพบเจอในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐตามประเภทงานบริการได้ดังนี้

| ประเภทงานบริการ | ปัญหาและอุปสรรคที่พบ |
|--|---|
|  <p>1. ประเภทงานทะเบียน (Registration)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องลงงานไปลงทะเบียนที่หน่วยงาน - ต้องกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว เช่น ชื่อ ที่อยู่ วันเกิด เป็นต้น - ใช้สำเนาเอกสารประกอบที่เคยส่งให้ภาครัฐแล้ว - ไม่ทราบสถานะค่าของลงทะเบียน - บัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้กับทุกหน่วยงาน - ไม่ทราบว่าต้องติดต่อภาครัฐเรื่องอะไรบ้าง |

| ประเภทงานบริการ | ปัญหาและอุปสรรคที่พบ |
|--|---|
|  <p>2. ประเภทการขออนุมัติอนุญาต (Permit & License)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องกรอกแบบฟอร์มจำนวนมาก - ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมาก ถึงแม้ว่าเป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว - ข้อมูลวิธีการรับบริการในเว็บไซต์หน่วยงานไม่เป็นปัจจุบัน - ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารประกอบใดบ้าง - ยื่นแบบฟอร์มผิดพลาดทำให้เสียเวลา - ไม่ทราบวิธีการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง - ไม่สะดวกในการไปรับบริการที่หน่วยงานจากความบกพร่องทางร่างกาย - ไม่สามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ - ไม่ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา - ไม่ทราบหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติของแต่ละหน่วยงาน - ลืมว่าต้องไปติดต่อภาครัฐ เช่น ลืมต่ออายุใบขับขี่ |
|  <p>3. ประเภทการให้ความช่วยเหลือและสวัสดิการ (Support & Assistance)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าตนเองได้สิทธิและสวัสดิการใดบ้าง - ไม่ทราบว่ามึงงานบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ได้ - ไม่มีความรู้ในการขอรับสิทธิผ่านช่องทางออนไลน์ - ไม่ได้รับการสื่อสารโดยตรงจากภาครัฐแต่ทราบข้อมูลบริการภาครัฐจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ข้อความส่งต่อ หัวหน้าชุมชน ฯลฯ - หาข้อมูลที่ต้องการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานไม่พบ - ไม่สามารถรับข้อมูลเนื่องจากมีความบกพร่องด้านการสื่อสาร - ระบบออนไลน์ไม่เสถียร เช่น ระบบล่ม ดาวน์โหลดนาน |
|  <p>4. ประเภทการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ (Payment & Taxation)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องเดินทางไปจ่ายค่าปรับที่สน. ซึ่งไม่สะดวกโดยเฉพาะกรณีถูกล้อคล้อ - ต้องการการให้คำแนะนำในการจ่ายภาษี - เว็บไซต์หน่วยงานใช้ภาษาราชการ ทำให้เข้าใจยาก เช่น การกรอกข้อมูลเพื่อจ่ายภาษี - ต้องสร้างบัญชีผู้ใช้หลายอันและจำรหัสผ่านไม่ได้ เช่น การจ่ายภาษีจะทำเพียงแค่นี้ปีละครั้ง - ต้องเก็บเอกสารหลักฐานไว้หลายปีซึ่งอาจสูญหายได้ - ไม่มั่นใจว่าหน่วยงานได้รับเงินจริงเมื่อชำระผ่านช่องทางออนไลน์ |

| ประเภทงานบริการ | ปัญหาและอุปสรรคที่พบ |
|---|--|
|  <p>5. ประเภทการให้ความรู้และคำปรึกษา (Info / Guidance / Advisory)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่ารัฐให้บริการอะไรบ้าง - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก เช่น ไม่มีผู้รับสาย โอนหลายสาย คู่สายเต็ม - ข้อมูลที่นำเสนอไม่น่าสนใจ ไม่มีการสรุปมาให้เข้าใจได้ง่าย - ต้องการข้อมูลภาครัฐไปใช้ในการทำงานแต่ไม่สามารถดึงข้อมูลออกมาได้ - คำแนะนำยังเป็นแบบทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงกับปัญหาของแต่ละบุคคล |
|  <p>6. ประเภทการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่า มีช่องทางใดในการร้องเรียนบ้าง - ไม่มั่นใจว่าเรื่องที่ร้องเรียนไปถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจหรือไม่ - ไม่ทราบว่าเมื่อร้องเรียนไปแล้วได้รับการดำเนินการต่ออย่างไร - ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก เช่น ไม่มีผู้รับสาย โอนหลายสาย คู่สายเต็ม |
|  <p>7. ประเภทการรับฟังความคิดเห็นประชาชน (Participation)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่า จะเสนอความคิดเห็นหรือไอเดียได้ที่ไหน - ไม่มีส่วนร่วมการตัดสินใจด้านมาตรการหรือนโยบายของภาครัฐ - รู้สึกว่าเสียงสะท้อนประชาชนไม่ได้รับการใส่ใจ |
|  <p>8. ประเภทตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - อยากขายของออนไลน์เป็นอาชีพเสริม แต่ไม่มีความรู้ด้านนี้ - ไม่ทราบช่องทางที่ให้บริการแพลตฟอร์มขายของออนไลน์ |

และสามารถสรุปความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนี้



ภาพที่ 6: 6 หลักการเพื่อการตอบโจทย์ประชาชน

6 หลักการเพื่อการตอบโจทย์ประชาชน

1. **Centralized:** รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว
2. **Personalized:** ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงและที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
3. **Proactive:** ให้บริการเชิงรุกเพื่อลดการเสียชีวิต
4. **Responsive:** ได้รับความบริการและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
5. **Easy:** ให้บริการในช่องทางที่สะดวก
6. **Trust:** ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีเสถียรภาพ

สรุปขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities)

จากผลการศึกษาความต้องการของประชาชนดังกล่าว สามารถสรุปประเด็นปัญหาการรับบริการและขีดความสามารถของระบบที่ประชาชนต้องการตามหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ 7 ด้านดังนี้

1. ด้านการรับรู้ (Awareness)
2. ด้านการหาข้อมูล (Information)
3. ด้านการเตรียมรับบริการ (Preparation)
4. ด้านการรับบริการที่หน่วยงาน (Offline Service)
5. ด้านการรับบริการออนไลน์ (Online Service)
6. ด้านการรอฟลพิจารณา (Status Tracking)
7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation)

1. ด้านการรับรู้ (Awareness)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|--------------------|---|---|
| ความเข้าใจในภาครัฐ | ไม่ทราบว่าเรื่องใดที่ควรต้องติดต่อภาครัฐ | Personalized Suggestion: ให้ข้อมูลแนะนำใบอนุญาตหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง Proactive Notification: ให้ข้อมูลเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล |
| | ทราบเรื่องที่ต้องการติดต่อแต่ไม่ทราบว่าต้องติดต่อหน่วยงานใด | FAQ Chatbot: แชนบอทเพื่อตอบคำถามที่ถูกถามบ่อย Service Advisor: แนะนำและให้ข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนแต่ละกลุ่ม |
| บริการภาครัฐ | ไม่ทราบว่ารัฐให้บริการอะไรบ้าง | FAQ Chatbot: แชนบอทเพื่อตอบคำถามที่ถูกถามบ่อย Service Advisor: แนะนำและให้ข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนแต่ละกลุ่ม |
| | ไม่ทราบว่าตนเองได้สิทธิและสวัสดิการใดบ้าง | Personalized Suggestion: ให้ข้อมูลแนะนำใบอนุญาตหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง Proactive Notification: ให้ข้อมูลเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล |
| | ไม่ทราบว่ามียางงานบริการที่ใช้ช่องทางออนไลน์ได้ | Centralized Marketing: ประชาสัมพันธ์พอร์ทัลเพื่อให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง |

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|--------|--------------------------|--|
| | ลืมว่าต้องไปติดต่อภาครัฐ | Task Reminder: แจ้งเตือนใบอนุญาตที่กำลังจะหมดอายุหรือบริการที่จำเป็นต้องดำเนินการ |

2. ด้านการหาข้อมูล (Information)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|------------------|---|---|
| การเข้าถึงข้อมูล | ไม่ได้รับการสื่อสารโดยตรงจากภาครัฐแต่ทราบข้อมูลบริการภาครัฐจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ข้อความส่งต่อ หัวหน้าชุมชน ฯลฯ | Personal Digital Inbox: กล่องจดหมายส่วนตัว |
| | ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก เช่น ไม่มีผู้รับสาย โอนหลายสาย คู่สายเต็ม | Live Chat: สามารถสนทนากับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ AI Chatbot: สามารถสนทนากับแชทบอท |
| | หาข้อมูลที่ต้องการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานไม่พบ | Consistent and Responsive Design: ออกแบบเว็บไซต์ใช้งานได้ง่าย นำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน |
| | ไม่สามารถรับข้อมูลเนื่องจากมีความบกพร่องด้านการสื่อสาร | Web Accessibility Standard: สามารถสื่อสารตามวิธีการรับรู้ของผู้พิการแต่ละประเภท |
| คุณภาพของข้อมูล | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน | Consistent and Responsive Design: ออกแบบเว็บไซต์ใช้งานได้ง่าย นำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชน |
| | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน | |
| | ข้อมูลในเว็บไซต์ผู้ให้บริการไม่เป็นปัจจุบัน | Content Management System: มีระบบให้เจ้าหน้าที่เจ้าของงานบริการสามารถปรับปรุงข้อมูลงานบริการได้ |
| | ใช้ภาษาราชการ ทำให้เข้าใจยาก | |

3. ด้านการเตรียมรับบริการ (Preparation)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|-----------------|---|---|
| การเตรียมเอกสาร | ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารประกอบใดบ้าง | Centralized Information: รวบรวมรายการเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด |
| | ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมาก ถึงแม้ว่าเป็นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว | Document Repository: ระบบสามารถบูรณาการเอกสารระหว่างหน่วยงาน |
| การกรอกแบบฟอร์ม | ต้องกรอกแบบฟอร์มจำนวนมาก | Smart Form: กรอกฟอร์มเดียว ไม่ขอข้อมูลซ้ำ |
| | ยื่นแบบฟอร์มผิดทำให้เสียเวลามาก | Form Validation: ตรวจสอบความถูกต้องในการกรอกแบบฟอร์มได้ |
| | ไม่ทราบวิธีการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง | Form Advisor: ระบบแนะนำการกรอกแบบฟอร์ม |
| | ต้องกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว | Pre-fill Form: สามารถกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติ |
| การนัดหมายคิว | ควรสามารถจองคิวออนไลน์ได้เพื่อลดระยะเวลาในการรอ | Appointment Booking: สามารถจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าได้ |
| | ควรจัดลำดับความเร่งด่วนของการจองคิวได้ | Priority Setting: สามารถเลือกความเร่งด่วนของการนัดหมายได้ |

4. ด้านการรับบริการที่หน่วยงาน (Offline Service)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|-----------------------|--|---|
| ช่วงเวลาเปิดรับบริการ | ต้องไปติดต่อหน่วยงานในเวลาราชการเท่านั้นซึ่งทำให้ต้องลางานหรือเสียรายได้ | Online Application: สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ |
| | ต้องมาจองคิวก่อนเวลาเปิดทำการ | Appointment Booking: สามารถจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าได้ |
| | ถึงแม้ได้คิวแล้ว แต่คิวไม่ตรงตามเวลาต้องรอนานกว่าจะได้รับบริการ | |
| ความสามารถในการรองรับ | มีหน่วยงานที่ให้บริการจำนวนน้อยและอยู่ไกลจากที่พักอาศัย | Online Application: สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ |

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|-------------------------|---|--|
| | หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ | AI Chatbot: สามารถสนทนากับแชทบอทเพื่อตอบข้อสงสัยเบื้องต้น Preliminary Assessment: มีระบบตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องเบื้องต้น |
| | หาที่จอดรถยากเวลาไปติดต่อที่หน่วยงานรัฐ | Online Application: สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ Appointment Booking: สามารถจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าได้ |
| คุณภาพการให้บริการ | เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการประชาชน | AI Chatbot: สามารถสนทนากับแชทบอทเพื่อตอบข้อสงสัยเบื้องต้น |
| | เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติกับประชาชนแต่ละกลุ่ม | Service Performance: วิเคราะห์และติดตามคุณภาพการให้บริการ |
| | ไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น ต้องติดต่อจุดใด ขั้นตอนถัดไปคืออะไร ฯลฯ | Service Advisor: แนะนำและให้ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ Service Performance: วิเคราะห์และติดตามคุณภาพการให้บริการ |
| ความสะดวกในการรับบริการ | เตรียมเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนทำให้ต้องเสียเวลามาใหม่อีกรอบ | Centralized Information: รวบรวมรายการเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด |
| | ไม่ทราบว่ากรรับบริการต้องใช้เวลาเท่าใด | Centralized Information: รวบรวมรายการเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด |
| | ต้องติดต่อหลายจุดหรือหลายหน่วยงานในบริการเดียว | Online Application: สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ |
| | ไม่สะดวกในการไปรับบริการที่หน่วยงานจากความบกพร่องทางร่างกาย | Digital Signature: สามารถยืนยันตัวตนออนไลน์ได้แทนการลงนามจริง |
| | หน่วยงานยังใช้ช่องทางการส่งเอกสารแบบเก่า เช่น แฟกซ์ | Online Application: สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ |

5. ด้านการรับบริการออนไลน์ (Online Service)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|--|---|--|
| ความเชื่อมั่นต่อ บริการออนไลน์ | ระบบออนไลน์ไม่เสถียร เช่น ระบบล่ม ดาวน์โหดนาน | Service Level Agreement: มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน |
| | ไม่มั่นใจการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ว่าหน่วยงานจะได้รับเงินจริง | Online Payment: การรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์แบบเครดิตหรือเดบิต โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบ Payment Gateway ของธนาคาร E-Receipt: การเชื่อมโยงกับหน่วยงานเพื่อสร้างใบเสร็จรับเงิน |
| | ไม่มั่นใจภาครัฐเรื่องการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ | Authorization: การกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน |
| | กลัวว่าจะมีเว็บไซต์ปลอมหรือแอปพลิเคชันปลอม | Centralized Marketing: ประชาสัมพันธ์พอร์ทัลเพื่อรู้สึกเชื่อมั่น |
| | ยังไม่มั่นใจเรื่องระบบยืนยันตัวตนเวลาทำธุรกรรม | Authentication: มีระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานที่ปลอดภัย |
| ความสะดวกใน การรับบริการ ออนไลน์ | ต้องสร้างบัญชีผู้ใช้หลายอันและจำรหัสผ่านไม่ได้ | Single Log In: ล็อกอินเดียว ปลอดภัย เข้าถึงได้ทุกบริการ |
| | ระบบออนไลน์ไม่สามารถให้บริการได้ครบวงจร เช่น การชำระค่าธรรมเนียม การใช้ Digital Signature | Digital Signature: สามารถใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ Digital Permit: สามารถออกใบอนุญาตแบบดิจิทัลแทนใบอนุญาตกระดาษได้ Digital Training: สามารถรับการฝึกอบรมออนไลน์ได้ |
| | ต้องใช้ IE เท่านั้นในการใช้บริการออนไลน์ | Multiple Devices: รองรับช่องทางและอุปกรณ์ที่หลากหลาย |
| | ระบบออนไลน์ใช้งานยาก ไม่สะดวกต่อการใช้งาน | User-friendly Interface: ฟังก์ชันการใช้งานเหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม |
| การเข้าถึง บริการออนไลน์ | ไม่มีความรู้ด้านดิจิทัลมากพอที่จะมั่นใจในการใช้บริการดิจิทัล | In-person Service: สามารถรับบริการที่หน่วยงานหรือจุดบริการได้ |
| | ไม่สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ได้เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ที่รองรับ ไม่มีอินเทอร์เน็ต | |

6. ด้านการรอฟผลการพิจารณา (Status Tracking)

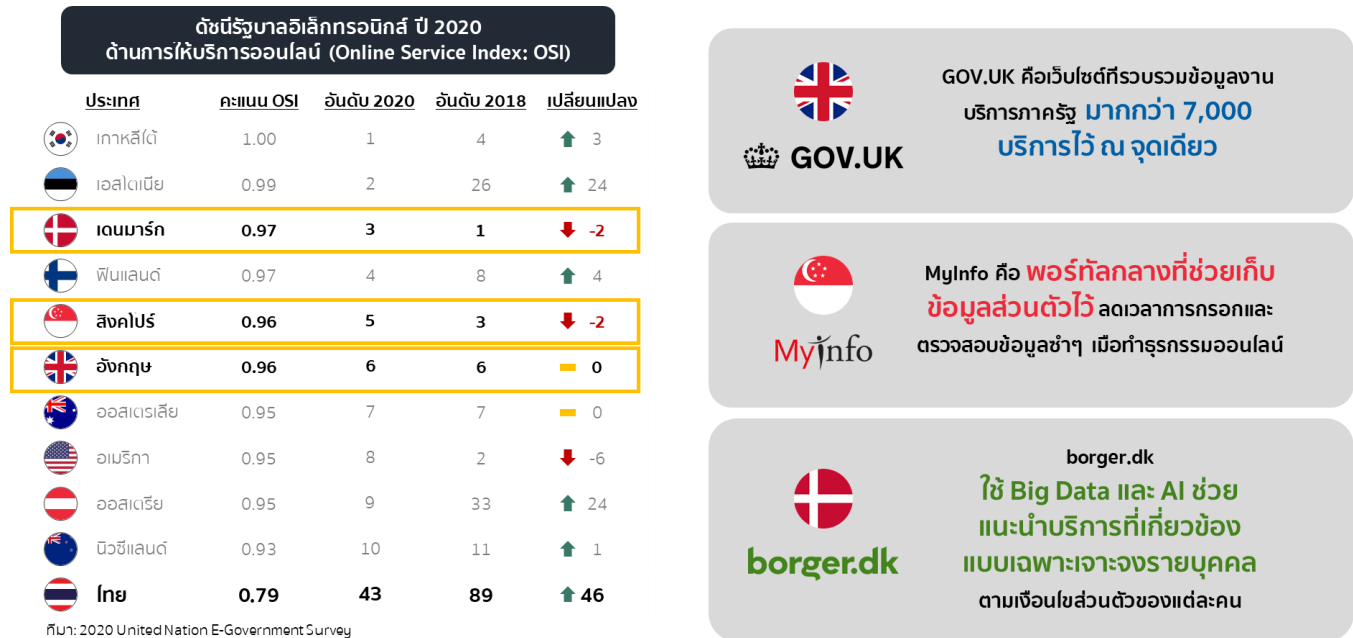
| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|--|--|---|
| การติดตามสถานะ | ไม่สามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ | Status Tracking Dashboard: สามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time |
| | ไม่ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา | |
| | ไม่ทราบว่าเมื่อร้องเรียนไปแล้วได้รับการดำเนินการต่ออย่างไร | |
| การพิจารณาผล | ไม่ทราบหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติของแต่ละหน่วยงาน | |
| | การคัดกรอง / พิจารณาผลไม่ถูกต้อง | |
| | เจ้าหน้าที่ต้องการสิ่งตอบแทนเพื่อให้บริการที่รวดเร็วขึ้น | |
| การแจ้งผล | ไม่มีการยืนยันผลการดำเนินการที่ชัดเจน | Notification: สามารถแจ้งเตือนเมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ |
| | ไม่มีการแจ้งเตือนผล | |
| | ต้องเดินทางไปรับเอกสารที่หน่วยงาน | Digital Permit: สามารถออกใบอนุญาตแบบดิจิทัลแทนใบอนุญาตกระดาษได้ |
| ต้องเก็บเอกสารหลักฐานไว้หลายปีซึ่งอาจสูญหายได้ | | |

7. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation)

| หัวข้อ | ปัญหาที่พบ | ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities) |
|-----------------------------|---|---|
| การแสดงความคิดเห็น | ไม่ทราบว่าจะเสนอความคิดเห็นหรือไอเดียได้ที่ไหน | Citizen Crowdsourcing: ช่องทางแสดงความคิดเห็นหรือไอเดียของภาคประชาชนเพื่อรับฟังปัญหาที่ต้องการให้ภาครัฐช่วยแก้ไขหรือปรับปรุง |
| การออกแบบระบบ | ต้องการมีส่วนร่วมในการออกแบบและทดสอบระบบ | User Co-Creation: จัดทำการทดสอบระบบและเก็บความคิดเห็นจากผู้ใช้งานก่อนการเปิดใช้งานจริง |
| การมีข้อมูลเปิด | ไม่มีข้อมูลเปิดให้ภาคเอกชนหรือประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ได้ | Open Data Catalogue: มีชุดข้อมูลเปิดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ |
| การติดตามการดำเนินงานของรัฐ | ไม่ทราบสถานะและผลลัพธ์การดำเนินโครงการของรัฐ | Citizen Dashboard: ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานของรัฐ |

ภาครัฐในต่างประเทศพัฒนาบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์อย่างไร?

จากข้อมูลดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2020 ด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index: OSI) แสดงให้เห็นว่าการรวมศูนย์บริการภาครัฐให้เป็นพอร์ทัลกลางคือปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลให้แข่งขันได้



ภาพที่ 7 แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลของประเทศผู้นำ

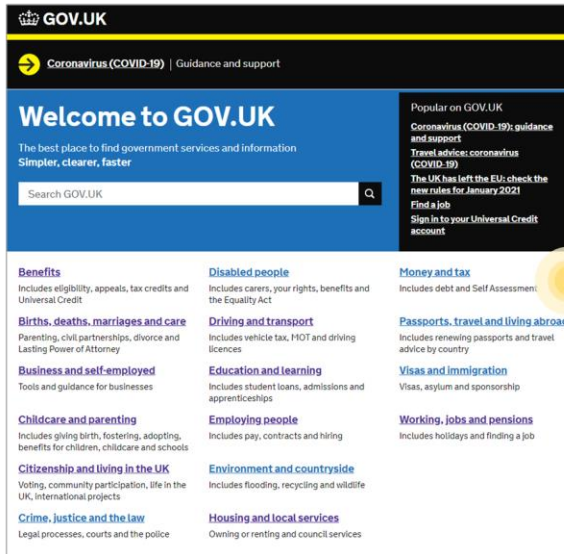
จากการศึกษา 3 ประเทศผู้นำที่มีการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน สามารถสรุปบริบทการพัฒนาได้ดังนี้

- **สหราชอาณาจักร:** GOV.UK เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐ มากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว
- **ประเทศสิงคโปร์:** MyInfo คือ พอร์ทัลกลางที่ช่วยเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้ ลดเวลาการกรอกและตรวจสอบข้อมูลซ้ำๆ เมื่อทำธุรกรรมออนไลน์
- **ประเทศเดนมาร์ก:** borger.dk ใช้ Big Data และ AI ช่วยแนะนำบริการที่เกี่ยวข้องแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลตามเงื่อนไขส่วนตัวของแต่ละคน

ตัวอย่างพอร์ทัลกลางของสหราชอาณาจักร (GOV.UK)



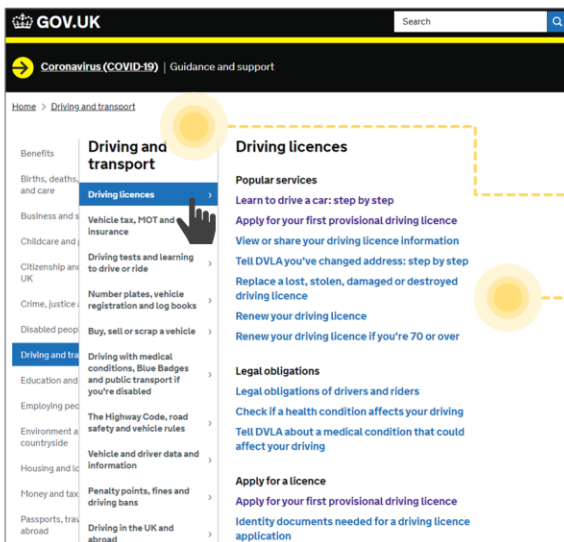
GOV.UK คือเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐมากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว



รวบรวมและจัดหมวดหมู่งานบริการ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา เช่น สวัสดิการ ภาษี การเดินทาง



GOV.UK คือเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐมากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว



แบ่งหมวดหมู่ย่อย สามารถคลิกเลือกได้ตามต้องการ

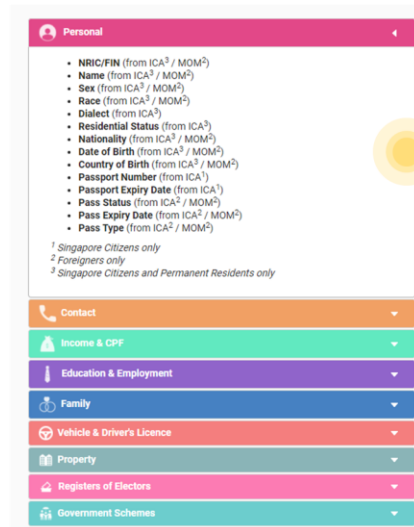
ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

ตัวอย่างพอร์ทัลกลางของประเทศสิงคโปร์ (MyInfo)



พอร์ทัลกลางที่ช่วยเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้ให้ ลดเวลาการกรอกและตรวจสอบข้อมูลซ้ำๆ เมื่อทำธุรกรรมออนไลน์

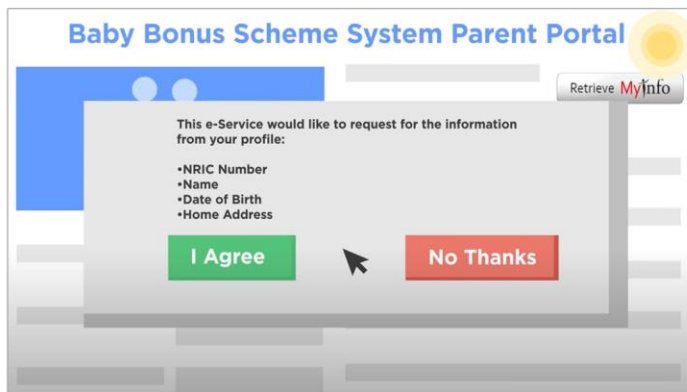
List of Information available in MyInfo



ประชาชนสามารถเลือกให้ข้อมูลตามที่ตนเองต้องการได้หลากหลายหมวดหมู่



พอร์ทัลกลางที่ช่วยเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้ให้ ลดเวลาการกรอกและตรวจสอบข้อมูลซ้ำๆ เมื่อทำธุรกรรมออนไลน์



โดยระบบจะสอบถามการยินยอมให้ใช้ข้อมูลทุกครั้ง

ตัวอย่างพอร์ทัลกลางของประเทศเดนมาร์ก (borger.dk)



borger.dk มีปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยแนะนำบริการที่เกี่ยวข้องของแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลตามเงื่อนไขส่วนตัวของแต่ละคน

เมื่อเข้าสู่ระบบด้วย Digital ID จะพบกับ หน้าจอส่วนตัว (MyPage)



borger.dk มีปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยแนะนำบริการที่เกี่ยวข้องของแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลตามเงื่อนไขส่วนตัวของแต่ละคน

สามารถติดตามสถานะการยื่นคำขอต่างๆ ที่ดำเนินการไว้

นอกจากนี้ จากการศึกษา 8 ประเทศผู้นำทางด้านบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลของแต่ละประเทศที่มีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนี้

| | UK | Denmark | Australia | Singapore | New Zealand | Norway | South Korea | Philippines |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ชื่อระบบ | GOV.UK | borger.dk | myGov | gov.sg MOMENTS OF LIFE | SmartStart | NORGE.NO Gateway to digital public services | GOV.KR | GOV.PH |
| ปีที่เปิดให้บริการ | 2012 | 2007 | 2013 | 2011 | 2016 | 2014 | 2002 | 2017 |
| จำนวนผู้ใช้งาน | 100M visitors per month (from total population 67M) | 4.9M visitors per month (from total population 5.6M) | 15.4M users (from total population 25M) | 120,000 users (from total population 5M) | 170,000 user in 1 st year (from number of children 299,240) | | 14.8 M users (from total population 51.6M) | |
| จำนวนงานบริการ | Information: 7,526 Transaction: 776 | Information: 590 → 2,000 Transaction: 10 → 84 | Information: Separate Platform Transaction: 110 | Information: 5 Transaction: 4 | Information: 51 Transaction: 2 | Information: 43 Transaction: 2 | Information: 95,412 Transaction: 3,200 | Information: 201 Transaction: N/A |
| รวบรวมรายชื่องานบริการ (Service Catalog) | ✓ Topic-based | ✓ Topic-based | ✓ Topic-based | ✓ Topic & Life Cycle-based | ✓ Life Cycle-based | ✓ Topic-based | ✓ Topic & Life Cycle-based | ✓ Topic-based |
| ทำธุรกรรมระบบ (Transactional Service) | <ul style="list-style-type: none"> Link to service owners (687) Transact on platform (89) | Link to service owners | Link to service owners | Transact on platform | <ul style="list-style-type: none"> Link to service owners Transact on platform | Link to service owners | <ul style="list-style-type: none"> Link to service owners Transact on platform | Link to service owners |
| การเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalization) | X | <ul style="list-style-type: none"> Personalized Page Personalized Welfare | <ul style="list-style-type: none"> Personalized Page Virtual Assistant | <ul style="list-style-type: none"> Personalized Page Proactive Notification | <ul style="list-style-type: none"> Personalized Page Proactive Notification | <ul style="list-style-type: none"> Link to DigiPost | <ul style="list-style-type: none"> Personalized Page Proactive Notification | X |
| การอัปเดตงานบริการ (Service Update) | Service Owner | Portal Owner (Agency for Digitisation) | Portal Owner (Digital Transformation Agency ; DTA) | Portal Owner (Government Technology Agency ; GovTech) | Service Owner | Service Owner | Portal Owner (Ministry of the Interior and Safety) | Service Owner |
| ข้อดี | <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีบริการจำนวนมาก ประสบการณ์ผู้ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานมีความสะดวกสูงจากการให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง ไม่ต้องพัฒนาระบบอนุมัติอนุญาตบนระบบ | <ul style="list-style-type: none"> มีเป้าหมายการให้บริการชัดเจน สามารถเลือกงานบริการที่ครบวงจรได้ และพัฒนาระบบได้อย่างตรงจุด | <ul style="list-style-type: none"> มีเป้าหมายการให้บริการชัดเจน สามารถเลือกงานบริการที่ครบวงจรได้ และพัฒนาระบบได้อย่างตรงจุด | <ul style="list-style-type: none"> มีเป้าหมายการให้บริการชัดเจน สามารถเลือกงานบริการที่ครบวงจรได้ และพัฒนาระบบได้อย่างตรงจุด | <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีบริการจำนวนมาก ประสบการณ์ผู้ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | <ul style="list-style-type: none"> พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว และมีบริการจำนวนมาก ผู้ใช้งานมีความสะดวกสูงจากการให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง | <ul style="list-style-type: none"> ไม่ต้องพัฒนาระบบอนุมัติอนุญาตบนระบบ |
| ข้อเสีย | <ul style="list-style-type: none"> ส่วนกลางต้องมีความพร้อมสูงในการเตรียมมาตรฐานและ Service Components ต่างๆ หน่วยงานเจ้าของงานบริการต้องมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ | <ul style="list-style-type: none"> ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องใช้ Digital ID และยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบกลางของประเทศ การควบคุมคุณภาพของบริการอาจทำได้ยาก และประสบการณ์ของผู้ใช้งานไม่มีมาตรฐานที่เหมือนกัน | <ul style="list-style-type: none"> มีกลุ่มเป้าหมายการใช้งานแบบเฉพาะกลุ่ม ใช้เวลานานในการพัฒนางานบริการให้ครบถ้วนสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม | <ul style="list-style-type: none"> มีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานแบบเฉพาะกลุ่ม ใช้เวลานานในการพัฒนางานบริการให้ครบถ้วนสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม | <ul style="list-style-type: none"> กลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานแบบเฉพาะกลุ่ม ใช้เวลานานในการพัฒนางานบริการให้ครบถ้วนสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม | <ul style="list-style-type: none"> ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องใช้ Digital ID และยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบกลางของประเทศ หน่วยงานเจ้าของงานบริการต้องมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ | <ul style="list-style-type: none"> ส่วนกลางต้องมีความพร้อมสูงในการเตรียมมาตรฐานและ Service Components ต่างๆ หน่วยงานเจ้าของงานบริการต้องมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ | <ul style="list-style-type: none"> การควบคุมคุณภาพของบริการอาจทำได้ยาก และประสบการณ์ของผู้ใช้งานไม่มีมาตรฐานที่เหมือนกัน |

ทั้งนี้ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชนของประเทศผู้นำ พบว่าสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาได้ 3 โมเดล ดังนี้



ภาพที่ 8 โมเดลการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน

- **รูปแบบที่ 1: Service Directory** มุ่งเน้นการรวบรวมรายชื่อบริการจากทุกหน่วยงาน (Service Directory) และจัดหมวดหมู่บริการตามประเภท (Taxonomy) ให้ค้นหาบริการได้สะดวกขึ้น สำหรับระบบที่มีการรวบรวมข้อมูลบริการครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการยกระดับให้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ (Transactable) และการทำธุรกรรมบนระบบ ส่วนมากจะเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น ระบบ GOV.UK ของสหราชอาณาจักร ระบบ Norge.no ของนอร์เวย์ ระบบ GOV.PH ของฟิลิปปินส์
- **รูปแบบที่ 2: Personalization** มีลักษณะคล้ายกับ Service Directory มุ่งเน้นการรวบรวมรายชื่อบริการจากทุกหน่วยงาน (Service Directory) และจัดหมวดหมู่บริการตามประเภท (Taxonomy) ให้ค้นหาบริการได้สะดวกขึ้น สำหรับระบบที่มีการรวบรวมข้อมูลบริการครบถ้วนแล้ว จะดำเนินการยกระดับให้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ ซึ่งมีทั้งรูปแบบการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และการพัฒนาให้สามารถดำเนินการบนระบบได้ และอำนวยความสะดวกโดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงาน (Single View of Citizen) เพื่อให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalization) เช่น ระบบ Borger.dk ของเดนมาร์ก ระบบ MyGov ของออสเตรเลีย ระบบ Gov.KR ของเกาหลี
- **รูปแบบที่ 3: Segment-Specific** มุ่งเน้นการให้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น บริการสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับผู้ปกครอง สามารถให้บริการแบบครบวงจรของแต่ละกลุ่ม เช่น แจ้งเกิด ตรวจประวัติการฉีดวัคซีน ค้นหาบริการบริเวณ

ใกล้เคียง และสามารถให้บริการข้อมูลเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล เช่น การแจ้งเตือนการเข้าพบแพทย์ครั้งถัดไป สวัสดิการที่พึงได้รับ ฯลฯ ได้แก่ ระบบ Moments of Life ของสิงคโปร์ ระบบ Smart Start ของนิวซีแลนด์

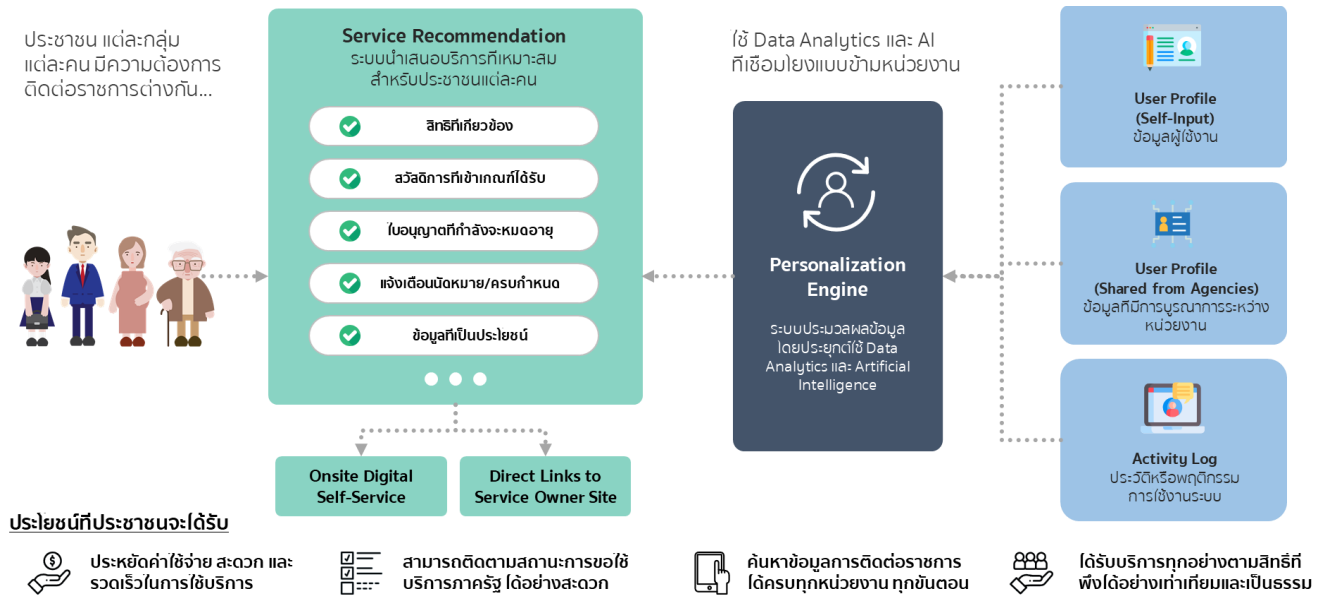
ไทยครพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร?

จากการศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พบว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อภาครัฐในการรับบริการที่ง่าย รวดเร็ว และมีคุณภาพสูง ประกอบกับการศึกษาประเทศผู้นำด้านการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล ทำให้สามารถสังเคราะห์รูปแบบการทำงานและขีดความสามารถของพอร์ทัลที่ควรจะเป็น โดยมีแนวคิดการออกแบบของพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Conceptual Design) ที่สามารถรวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งสามารถดำเนินธุรกรรมออนไลน์ได้ในที่เดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ แสดงดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แนวคิดการออกแบบของพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Conceptual Design)

ทั้งนี้ พอร์ทัลที่พัฒนาจะมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ภายใต้การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อแนะนำบริการเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนทุกคนว่าจะได้รับบริการและความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมผ่านระบบดิจิทัล



ภาพที่ 10 ประสบการณ์ที่ประชาชนจะได้รับบน Citizen Portal

ตัวอย่างการใช้งาน Citizen Portal



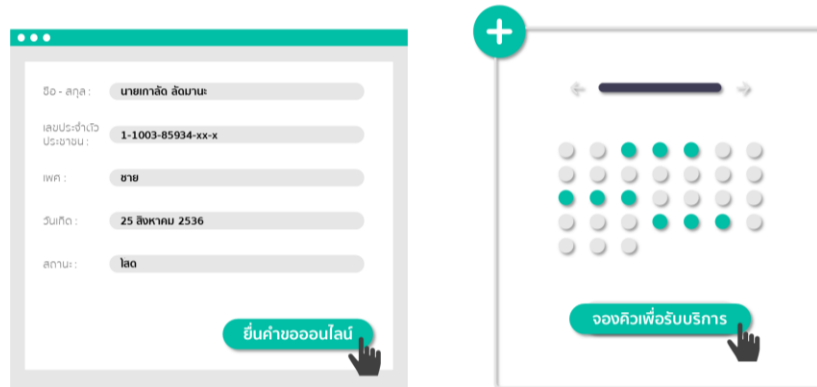
ภาพที่ 11 การรวบรวมบริการจากหน่วยงานภาครัฐไว้เป็นแหล่งเดียว



ภาพที่ 12 การแนะนำบริการที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 13 การแจ้งเตือนเมื่อใบอนุญาตใกล้หมดอายุ



ภาพที่ 14 การยื่นคำขอออนไลน์และการจองคิวเพื่อรับบริการ

การใช้งานของประชาชน



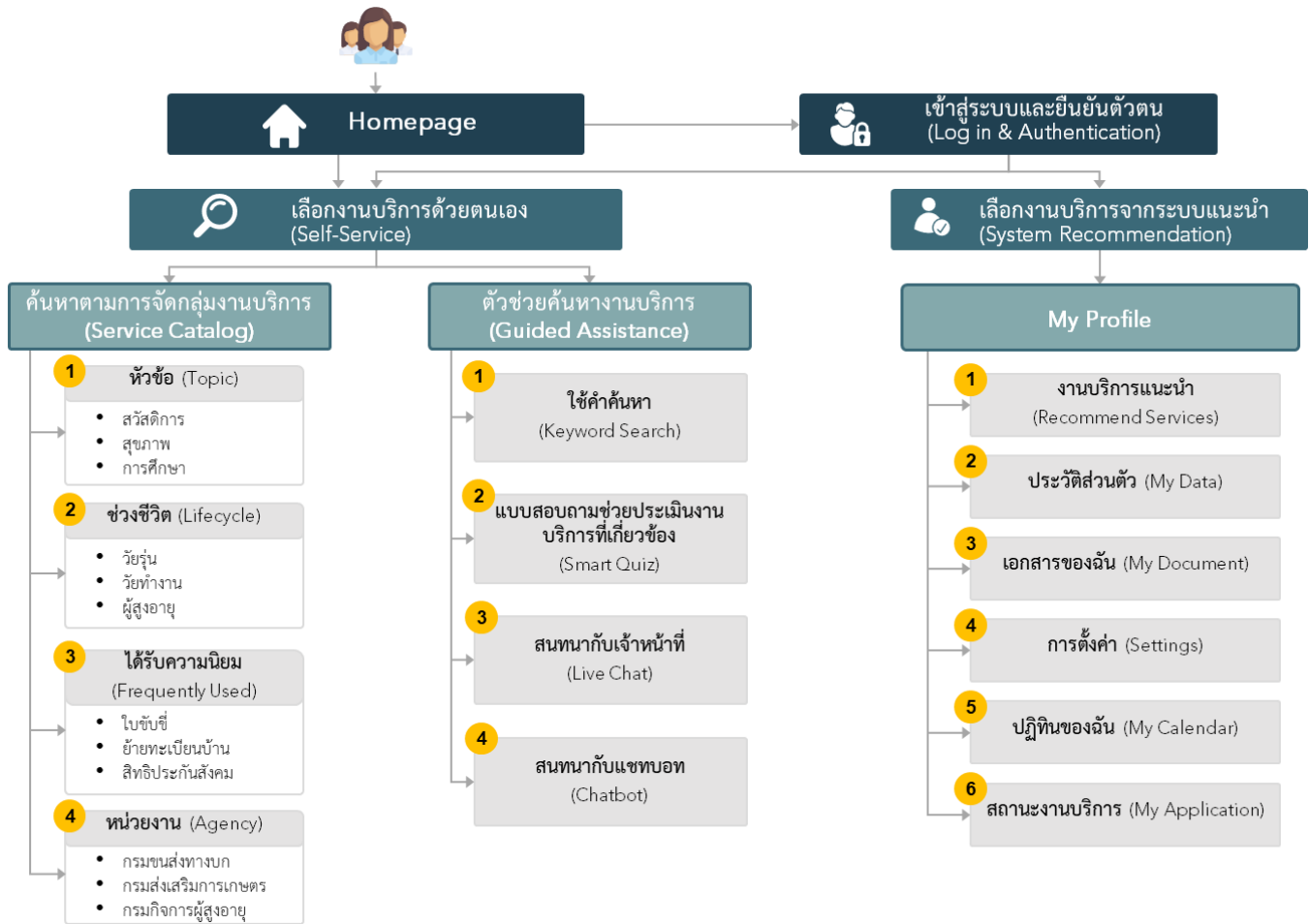
ภาพที่ 15 ลักษณะการใช้งานระบบของประชาชน

การเลือกงานบริการ

ประชาชนสามารถค้นหาหรือเลือกงานบริการได้ 2 ลักษณะ คือ

- **การเลือกงานบริการด้วยตนเอง (Self-Service)** ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลและงานบริการด้วยตนเอง ตามการจัดกลุ่มงานบริการ (Service Catalog) ที่มีการแบ่งไว้ เช่น ตามหัวข้อ (Topics) ตามช่วงชีวิต (Lifecycle) ตามบริการที่ได้รับความนิยม (Frequently Used) ตามหน่วยงานผู้ให้บริการ (Agency) หรือประชาชนสามารถเลือกใช้ตัวช่วยค้นหาทางบริการ (Guided Assistance) ได้แก่ การใช้คำค้นหา (Keyword Search) ซึ่งประชาชนสามารถค้นหาบริการด้วยคำค้นหาที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่องานบริการ ชื่อหน่วยงาน เป็นต้น การตอบแบบสอบถามเพื่อช่วยประเมินงานบริการที่เกี่ยวข้อง (Smart Quiz) สำหรับกรณีที่มีข้อสงสัยอื่น ๆ ประชาชนสามารถสอบถามจากฟังก์ชันการสนทนากับเจ้าหน้าที่ (Live Chat) และการสนทนากับแชทบอท (Chatbot)
- **การเลือกงานบริการจากที่ระบบแนะนำ (System Recommendation)** สำหรับประชาชนที่ยืนยันตัวตนและเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะสามารถใช้งานหน้าจอส่วนตัว (My Profile) ซึ่งระบบสร้างขึ้นแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล โดยการเลือกให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับประชาชนแต่ละคนเท่านั้น ซึ่งมีส่วนประกอบ ดังนี้
 - งานบริการแนะนำ (Recommend Services)

- ประวัติส่วนตัว (My Data)
- เอกสารของฉัน (My Document)
- การตั้งค่า (Settings)
- ปฏิทินของฉัน (My Calendar)
- สถานะงานบริการ (My Application)



ภาพที่ 16 การค้นหาข้อมูลและงานบริการผ่าน Citizen Portal

การรับบริการ

เมื่อทราบความต้องการในการรับบริการแล้ว ประชาชนสามารถใช้บริการบนพอร์ทัลได้ทันที ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการสำหรับประชาชนนั้นมีหลายประเภท จึงจำแนกกรณีการรับบริการ (Use Cases) ตามลักษณะของการให้บริการ ได้เป็น 6 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 การขออนุญาตและลงทะเบียน (Permit & Registration)

ประชาชนสามารถยื่นคำขอผ่านการกรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Form และแนบเอกสารประกอบต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการยื่นคำร้องผ่านฟังก์ชัน Smart Doc โดยเมื่อส่งคำขอเรียบร้อยแล้ว ประชาชนสามารถ

ติดตามสถานะการดำเนินงานของหน่วยงานได้ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว และระบบสามารถแจ้งเตือนเมื่อมีการอัปเดตสำคัญ เมื่อหน่วยงานได้มีการอนุมัติคำขอแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมทางออนไลน์ รับใบเสร็จรับเงินและใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงาน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกับระบบกลางของประเทศ

กรณีที่ 2 การจองคิวออนไลน์เพื่อรับบริการ ณ หน่วยงาน

ประชาชนสามารถจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าและไปรับบริการที่หน่วยงานตามวันเวลาที่จองไว้ และสามารถยื่นเอกสารออนไลน์ได้ก่อนจะเข้ารับบริการที่หน่วยงาน เพื่อให้สามารถลดระยะเวลา ณ หน่วยงาน

กรณีที่ 3 การตรวจสอบสิทธิและสวัสดิการ (Welfare)

ประชาชนจะตรวจสอบสิทธิและสวัสดิการจากระบบ โดยเลือกหัวข้อสิทธิและสวัสดิการที่สนใจ ระบบจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการนั้นๆ ให้ทราบ

กรณีที่ 4 การชำระเงิน (Pay)

หากประชาชนเลือกบริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน เช่น ชำระภาษี ชำระค่าปรับ ประชาชนสามารถชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบได้ โดยจะเป็นการเชื่อมโยงกับระบบชำระเงินกลางของภาครัฐ และจะได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้ประชาชนผ่านช่องทางที่เลือกไว้

กรณีที่ 5 การร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ (Complaint & Feedback)

ประชาชนที่ต้องการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สามารถยื่นคำร้องผ่านระบบได้ โดยสามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดคำร้องและแนบเอกสารประกอบ ระบบจะส่งคำร้องไปที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยสามารถติดตามสถานะการดำเนินแก้ไขของหน่วยงานจากระบบได้

กรณีที่ 6 การรับข้อมูลและคำปรึกษา (Info & Advisory)

ประชาชนที่เลือกรับบริการด้านข้อมูลและคำปรึกษา สามารถอ่านข้อมูลที่สนใจจากระบบหรือเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่ให้ข้อมูลโดยตรง

การออกแบบคุณลักษณะและขีดความสามารถของระบบ

ในการออกแบบคุณลักษณะและขีดความสามารถของระบบ Citizen Portal นั้น จะต้องสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน โดยรายละเอียดขีดความสามารถของระบบสามารถแบ่งได้เป็น 16 ด้าน ดังนี้

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|------------|--|
| 1.User | ผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาชนที่ต้องการขอรับบริการภาครัฐ 2. เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลบัญชีผู้ใช้ระบบ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาพอร์ทัล |
| 2.Access | Multiple Channels การเข้าใช้ระบบสามารถเข้าถึงได้ผ่าน 4 ช่องทาง โดยมีรายละเอียดของแต่ละช่องทาง ดังนี้ |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|--------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • คอมพิวเตอร์ส่วนตัว (Desktop Computer) สามารถเรียกใช้งานผ่านโปรแกรมเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ รองรับเบราว์เซอร์ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Edge, Google Chrome, Safari และ Firefox • อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile / Tablet Device) รองรับการใช้งานและแสดงผลผ่านโปรแกรมเบราว์เซอร์บน Mobile และ Tablet Device ได้อย่างน้อยดังนี้ Google Chrome for Android และ Safari for iOS โดยมีการแสดงผลที่เหมาะสมตามขนาดของอุปกรณ์ต่างๆ (Web Responsive) • ตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk) • แอปพลิเคชันที่เป็นพันธมิตร (Partner Apps) <p>นอกจากนี้ ระบบควรรองรับการทำงานตามมาตรฐานอื่น ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • รองรับการทำงานแบบ Web Application • รองรับการแสดงผลภาษาไทยและสามารถขยายจำนวนภาษาที่รองรับได้อย่างไม่จำกัด • รองรับการเปลี่ยนขนาดตัวอักษรได้ตามความต้องการ • รองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Windows Server หรือ Linux • รองรับการทำงานบนระบบฐานข้อมูลได้ • รองรับการสื่อสารสำหรับผู้พิการแต่ละประเภท (Web Accessibility Standard) เช่น ฟังก์ชันการอ่านออกเสียง (Read Aloud) เป็นต้น |
| 3.Digital ID | <p>การยืนยันตัวตนสำหรับการเข้าใช้งานระบบ สามารถทำได้โดยการใช้ Digital ID โดยระบบสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนกลางของภาครัฐ ซึ่งมีความสามารถดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registration การลงทะเบียนผู้ใช้งานผ่านระบบที่มีการเชื่อมโยงกับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่มีความเชื่อมั่นระดับสูง • Profile & Password Maintenance การเก็บรักษาประวัติและรหัสผ่าน • Authentication การยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน สามารถรองรับการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-Factor Authentication) • Authorization การกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน สามารถรองรับการบริหารจัดการสิทธิ์ของกลุ่มผู้ใช้งานต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ประชาชน สามารถค้นหาข้อมูลและงานบริการต่างๆ เข้าถึงประวัติส่วนบุคคล และสามารถดำเนินธุรกรรมได้ เช่น การยื่นคำขอ การชำระเงิน เป็นต้น และสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและติดตามสถานะการรับบริการของคุณได้ในครอบครัวยุติ • เจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถบริหารจัดการข้อมูลและงานบริการ สามารถตรวจสอบคำร้องเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติได้ |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลบัญชีผู้ใช้ระบบ สามารถบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของบัญชีผู้ใช้แต่ละราย เป็นต้น • เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาพอร์ทัล สามารถบริหารจัดการระบบบัญชีผู้ใช้ ตรวจสอบการใช้งานพอร์ทัล และการบริหารจัดการเนื้อหาและงานบริการบนพอร์ทัล |
| <p>4. Customer Contact Management</p> | <p>การบันทึกประวัติการติดต่อรับบริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานมีข้อมูลเพียงพอที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่องราบรื่น โดยบันทึกข้อมูลที่สำคัญ เช่น ประเภทในการติดต่อ (สอบถาม/ขอความช่วยเหลือ/ร้องเรียน) ระยะเวลาที่ติดต่อ สถานะการให้บริการ บันทึกการให้บริการ เป็นต้น โดยรองรับการบันทึกประวัติการติดต่อในช่องทางต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • Walk-In ติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงาน • Call ติดต่อผ่านสายด่วน • Kiosk ติดต่อผ่านตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ • Web Chat ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ |
| <p>5. Customer Account Management</p> | <p>การจัดเก็บ เรียกดู และปรับปรุงข้อมูลของประชาชนเพื่อรับบริการผ่านระบบ Citizen Portal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profile / Contact Info. ข้อมูลของประชาชนที่เชื่อมโยงมาจากหน่วยงานทะเบียนและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อที่อาจเชื่อมโยงมาจากระบบ Digital ID 2. Status Tracking แสดงสถานะการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ของการยื่นคำขอ ทั้งที่อยู่ระหว่างดำเนินการและที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ตามลักษณะขั้นตอนของแต่ละงานบริการ 3. Notification การแจ้งเตือนให้ประชาชนทราบ เมื่อมีเรื่องที่ต้องติดต่อภาครัฐหรือมีบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบอนุญาตกำลังจะหมดอายุ มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะได้รับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น รวมถึงการแจ้งเตือนสถานะการดำเนินงาน เช่น ใบอนุญาตกำลังอยู่ระหว่างการตรวจสอบคำขอ อยู่ในขั้นตอนการพิจารณา แจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียมหรือรับใบอนุญาต หน่วยงานได้รับข้อร้องเรียนแล้ว เป็นต้น โดยการแจ้งเตือนจะสื่อสารไปยังประชาชนผ่านช่องทางที่เลือกไว้ เช่น Email หรือ SMS เป็นต้น 4. Digital Licenses ใบอนุญาตดิจิทัลที่ประชาชนได้รับจากภาครัฐ นำมาจัดเก็บไว้เพื่อใช้ทำรายการต่ออายุ เปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือยกเลิก 5. Documents เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนที่นำมาจัดเก็บบนระบบเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการยื่นคำขอ 6. Correspondents เอกสารที่ประชาชนแลกเปลี่ยนกับเจ้าหน้าที่ระหว่างการรับบริการ เช่น ระหว่างการพิจารณาอนุญาต ประชาชนอาจมีการส่งข้อมูลเพิ่มเติมหรือหน่วยงานส่งรายการที่ต้องแก้ไขให้ประชาชน เป็นต้น 7. Payment Method ข้อมูลวิธีการชำระเงินและรายละเอียดบัตรเครดิต กรณีรองรับการชำระเงินรูปแบบนี้ในอนาคต |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|-----------------------------|--|
| | <p>8. Privacy Setting การบริหารจัดการรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่จะยินยอมให้หน่วยงานเก็บ ใช้ และ/หรือ เปิดเผย</p> <p>9. Citizen Coin การเก็บสะสม Coin สำหรับนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดการใช้งานระบบในวงกว้าง</p> |
| <p>6. Service Discovery</p> | <p>การให้ข้อมูลงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยสามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลงานบริการได้โดยวิธีต่างๆ ตามเกณฑ์หรือการแบ่งกลุ่มที่กำหนดไว้ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • การเลือกจากตัวเลือก (Browse) ที่แบ่งตามมิติหรือหมวดหมู่บริการต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • By Topics ค้นหาบริการตามหัวข้องานบริการ • By Stages of Life ค้นหาบริการตามช่วงชีวิต • By Frequently Used ค้นหาบริการที่ได้รับความนิยม • By Agency ค้นหาบริการตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ • การใช้คำค้นหา (Keyword Search) การใช้คำค้นหาที่เกี่ยวข้องในการสืบค้นงานบริการที่ต้องการ เช่น ชื่องานบริการ ชื่อหน่วยงาน เป็นต้น • การตอบชุดคำถามเพื่อให้ระบบแนะนำงานบริการ (Service Quiz) การตอบชุดคำถามเบื้องต้นเพื่อให้ระบบประเมินและแนะนำงานบริการที่เกี่ยวข้อง • การสนทนาออนไลน์ (Web Chat) <ul style="list-style-type: none"> • Live Chat สอบถามเจ้าหน้าที่หน่วยงานผ่านการฝากคำถามหรือการสนทนาออนไลน์ • FAQs Chatbot สนทนากับแชทบอทที่สามารถตอบคำถามที่ถูกถามบ่อย • Service Advisor Chabot สนทนากับแชทบอทที่สามารถแนะนำงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ • การเลือกจากตัวเลือกที่ระบบแนะนำ (Personalized Recommendation) ระบบให้ข้อมูลรายบุคคลแบบเชิงรุก โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลประชาชนที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว ข้อมูลที่ประชาชนได้ลงทะเบียนไว้ และประวัติการใช้งานระบบเพื่อนำเสนอหรือแนะนำข้อมูลและงานบริการที่เกี่ยวข้อง |
| <p>7. Apply & Book</p> | <p>การยื่นขออนุญาต จดทะเบียนหรือขึ้นทะเบียน และดำเนินงานรับเรื่องส่งต่อกับหน่วยงานเจ้าของบริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smart Form ระบบสามารถกรอกข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้วโดยอัตโนมัติและสามารถยื่นคำขอแบบบูรณาการได้โดยกรอกแบบคำขอเดียวสำหรับหลายงานบริการ • Smart Doc รองรับการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง • Form Validation การตรวจสอบความถูกต้องในการกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบรูปแบบข้อมูล (Format) รายการข้อมูลที่ต้องกรอก และการตรวจสอบโดยการเรียก Service ของหน่วยงาน เช่น การตรวจสอบ Blacklist เป็นต้น |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Agency Assignment การระบุหน่วยงานปลายทางที่จะส่งต่อคำขอให้พิจารณาอนุมัติอนุญาต • Form Submission การส่งต่อข้อมูลคำขอและเอกสารประกอบคำขอให้หน่วยงานปลายทาง • Appointment Booking การนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการที่หน่วยงาน โดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานเพื่อลงตารางเวลานัดหมาย • Digital Signature เชื่อมโยงกับระบบกลางของประเทศเพื่อให้ประชาชนยืนยันตัวตนออนไลน์ • Digital License เชื่อมโยงกับระบบกลางของประเทศเพื่อออกใบอนุญาตดิจิทัล และประชาชนสามารถดาวน์โหลดใบอนุญาตดิจิทัลได้ |
| 8. Eligibility Check | <p>การตรวจสอบสิทธิและสวัสดิการ ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Form Submission การส่งต่อข้อมูลคำขอและเอกสารประกอบคำขอให้หน่วยงานปลายทาง |
| 9. Payment | <p>การใช้บริการด้านการชำระเงิน เช่น การชำระค่าปรับ การชำระภาษี เป็นต้น ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online Payment การเชื่อมโยงกับระบบกลางของประเทศเพื่อดำเนินการชำระเงินออนไลน์ • e-Receipt การเชื่อมโยงกับระบบกลางของประเทศเพื่อสร้างใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ |
| 10. Complaint & Feedback | <p>การส่งเรื่องร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการภาครัฐ ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agency Assignment การระบุหน่วยงานปลายทางที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้พิจารณา • Complaint Submission การส่งต่อข้อร้องเรียนและเอกสารประกอบคำร้องให้หน่วยงานปลายทาง • Post/Comment ผู้ใช้งานสามารถตั้ง/ตอบกระทู้ เพื่อเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการภาครัฐ • Vote รองรับการให้ผู้ใช้งานโหวตแสดงความคิดเห็นต่อกระทู้หรือความคิดเห็นต่างๆ เช่น เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย เป็นต้น • Detection สามารถตรวจจับคำหยาบและเซนเซอร์คำที่ไม่เหมาะสมได้แบบอัตโนมัติ • Report User ผู้ใช้งานสามารถแจ้งมายังผู้ดูแลระบบ เมื่อพบผู้ใช้งานที่ใช้งานระบบอย่างไม่เหมาะสม |
| 11. Information & Advisory | <p>การให้ข้อมูลและคำปรึกษา ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> |

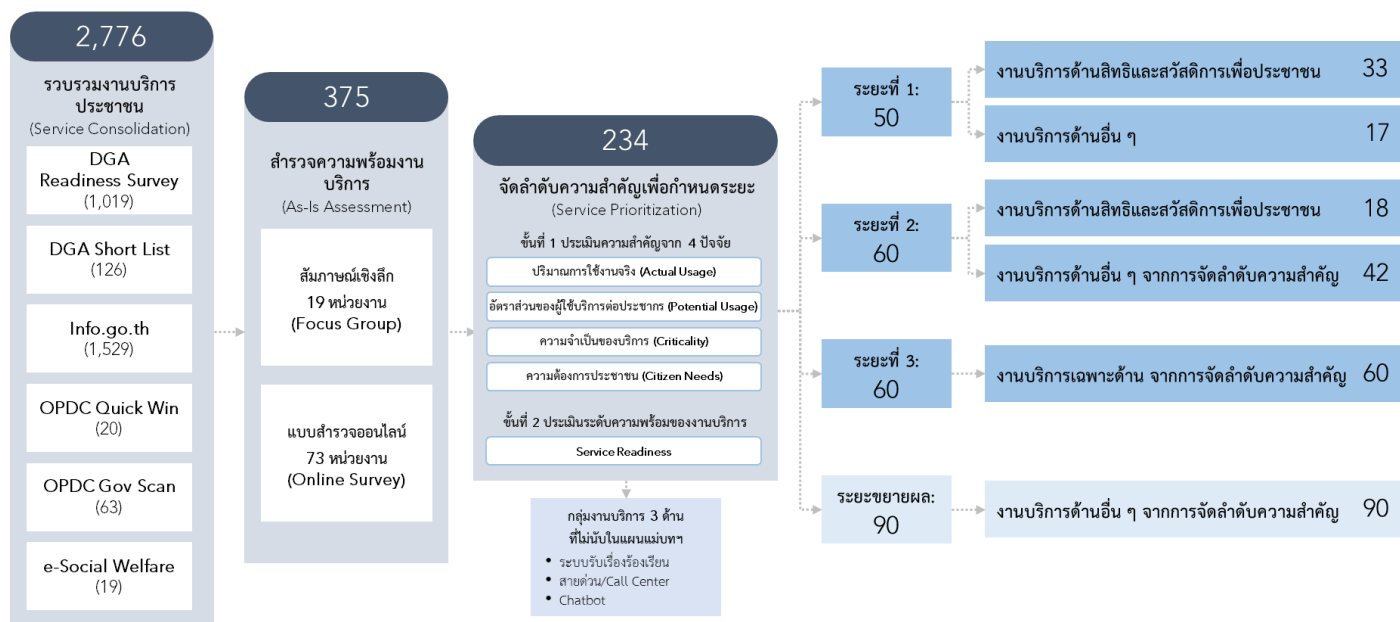
| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Social Media Sharing สามารถแชร์ Link ของหน้าเว็บไซต์ เช่น บทความ ไปยังสื่อสังคมออนไลน์ได้ • Rating System สามารถให้คะแนนความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นว่าเนื้อหาที่นำเสนอ นั้นมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเพียงใด |
| <p>12.Agency Fulfillment</p> | <p>การเรียกดูข้อมูลการขออนุมัติอนุญาต และการปรับปรุงสถานะในการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request Form & Doc Viewer การเรียกดูรายละเอียดการยื่นขอใบอนุญาตและเอกสารประกอบ • Complaint Form Viewer การเรียกดูรายละเอียดคำร้องและเอกสารประกอบ • Application Status Update การปรับปรุงสถานะการดำเนินงาน สรุปค่าธรรมเนียมและรายละเอียดข้อความที่ต้องการส่งต่อให้ประชาชน • Correspondence Update การให้เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารให้ประชาชน เช่น หนังสือแจ้งรายการที่ต้องแก้ไขเพื่อให้ผ่านการอนุมัติ หรือหนังสือแจ้งเหตุผลที่ปฏิเสธคำขอ เป็นต้น • Payment Received รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการชำระเงินของประชาชนจากระบบกลางของภาครัฐเข้าสู่ระบบ Citizen Portal • Agency User Administration หน้าจอสำหรับสร้างบัญชีผู้ใช้งานของแต่ละหน่วยงาน โดย Admin ของหน่วยงานสามารถกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานแต่ละท่านได้ เช่น ดูข้อมูลได้เท่านั้น หรือปรับปรุงสถานะได้ เป็นต้น • Email Notification ระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมลเมื่อมีคำขอ/คำร้องใหม่เข้ามายังหน่วยงาน |
| <p>13.Service Performance Management</p> | <p>การบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการบนระบบ ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA Monitoring & Escalation การติดตามสถานะให้เป็นไปตาม SLA และมีการแจ้งเตือนไปยังผู้บริหารของหน่วยงานกรณีที่ระยะเวลาดำเนินงานเกินกว่า SLA • Service Statistics การบันทึกสถิติการให้บริการ เพื่อนำไปใช้บริหารจัดการ • Satisfaction Survey การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานในการรับบริการผ่านระบบ • Issue Management การรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบและการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แล้วเสร็จ |
| <p>14.Business Intelligence and Analytics</p> | <p>การนำข้อมูลมาจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการระบุปัญหา สนับสนุนการตัดสินใจและสามารถนำไปวางแผนหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agency Dashboard ระบบรายงานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานในการเรียกดูข้อมูลสถิติบริการในรูปแบบ Interactive เช่น การยื่นคำขอของผู้รับบริการ ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติอนุญาตของเจ้าหน้าที่ตามข้อตกลงการให้บริการ (SLA) เป็นต้น |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|---------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Portal Dashboard ระบบรายงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในการเรียกดูข้อมูลสถิติการใช้งานพอร์ทัลในภาพรวมในรูปแบบ Interactive เช่น จำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ จำนวนปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามา การติดตามการดำเนินงานตาม SLA ของแต่ละหน่วยงาน ประเภทของการใช้บริการบนระบบ เป็นต้น |
| <p>15.Supporting Functions</p> | <p>ขีดความสามารถเพื่อสนับสนุนให้ระบบสามารถทำงานได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • User Administration การสร้าง บริหารจัดการ และกำหนดสิทธิ์ของบัญชีผู้ใช้งาน • Service Registry รายการของงานบริการที่สามารถใช้ได้ผ่านระบบ มีข้อมูลที่สำคัญ เช่น หน่วยงานเจ้าของงานบริการ สัญลักษณ์หน่วยงาน ระยะเวลาเบื้องต้น ค่าธรรมเนียมเบื้องต้น เป็นต้น • Content Management ระบบบริหารจัดการข้อมูลให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัย • Form Management ระบบบริหารจัดการฟอร์มเพื่อกำหนดรายการข้อมูลในแต่ละแบบฟอร์ม • SLA Definition ระบบกำหนดระยะเวลางานบริการ SLA เพื่อใช้ในการติดตามและแจ้งเตือนเมื่อใกล้ครบกำหนด • Service Rules Engine ระบบกำหนดกฎเกณฑ์การให้บริการ เช่น Compatibility Rules ใบอนุญาตที่ไม่สามารถขอพร้อมๆ กันได้ หรือกฎเกณฑ์เพื่อสนับสนุน Quiz เป็นต้น • Workflow Process Management ระบบกำหนดและบริหารจัดการการรับเรื่องส่งต่อไปสู่ระบบของหน่วยงานต่างๆ โดยสามารถกำหนดรูปแบบการดำเนินงานได้ทั้งแบบ Parallel และ Sequential • User Behavior Log การเก็บบันทึกประวัติการใช้งานระบบของผู้ใช้งานเพื่อนำมาสร้างระบบแนะนำบริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล • Personalization Engine ระบบประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน เช่น ข้อมูลผู้ใช้งาน (User Profile) ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ (Multichannel Activity) พฤติกรรมการใช้งานในระบบ (Usage Behavior) เพื่อนำเสนอเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล เช่น การนำเสนอเนื้อหาหรือแนะนำงานบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน เป็นต้น • Online / Batch Integration การเชื่อมโยงระบบในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Web Service หรือแบบ Batch |
| <p>16.Integrations</p> | <p>การเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเรียกข้อมูลหรือเอกสาร ภายใต้การยินยอมของประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data Retrieval from Registrar การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อดึงข้อมูล เอกสาร หลักฐาน จากทะเบียนต่างๆ |

| ขีดสมรรถนะ | รายละเอียด |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Data Entry & Validation การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อตรวจสอบคำขอ เช่น เขตผังเมือง หรือบัญชีต้องห้ามต่างๆ• Service Processing การส่งต่อคำขอให้แก่หน่วยงานผู้อนุมัติอนุญาต และการอัปเดตสถานะกับหน่วยงาน• Payment Processing เชื่อมต่อกับระบบกลางของประเทศสำหรับการชำระเงินภาครัฐ |

จะมีบริการอะไรบ้างอยู่บน Citizen Portal?

เพื่อให้สามารถจัดทำแผนแม่บทบริการสำหรับพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการสำรวจสถานภาพงานบริการในปัจจุบันของหน่วยงานต่างๆ เพื่อรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของงานบริการประชาชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อคัดเลือกงานบริการสำคัญและจัดทำแผนขับเคลื่อนบริการ 3 ระยะ โดยมีแนวทางการรวบรวมและคัดเลือกงานบริการ โดยสรุปดังนี้



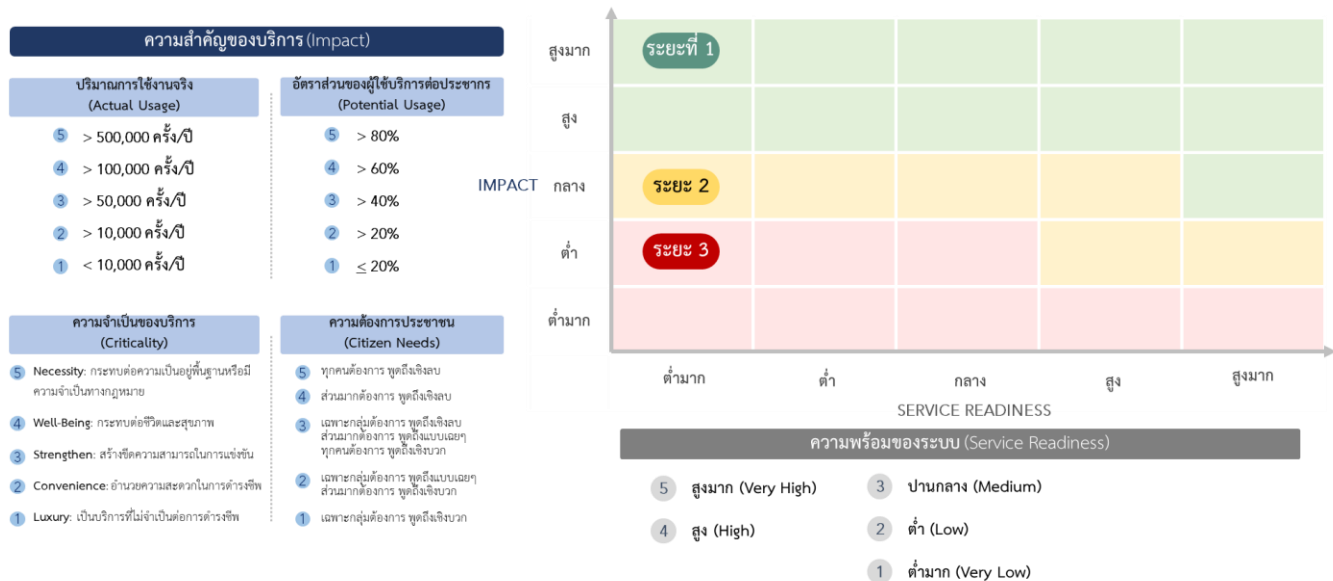
ภาพที่ 17 แนวทางการรวบรวมและคัดเลือกงานบริการ

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมงานบริการประชาชน (Service Consolidation) จาก 7 แหล่งตั้งต้นดังต่อไปนี้

- แหล่งที่ 1 DGA Readiness Survey งานบริการตั้งต้นจำนวน 1,019 บริการ
 - แหล่งที่ 2 DGA Short List จำนวน 126 บริการ
 - แหล่งที่ 3 Info.go.th จำนวน 1,529 บริการ
 - แหล่งที่ 5 OPDC Quick Win จำนวน 20 บริการ
 - แหล่งที่ 6 OPDC Gov Scan จำนวน 63 บริการ
 - แหล่งที่ 7 e-Social Welfare จำนวน 19 บริการ
- จึงทำให้ได้ฐานข้อมูลงานบริการทั้งหมด 2,776 บริการ

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจความพร้อมงานบริการ (As-Is Assessment) คัดเลือกงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก รวมถึงคัดกรองและตัดงานบริการที่ซ้ำกันออก จึงทำให้คงเหลือบริการเพื่อทำการสำรวจความพร้อมจำนวน 375 บริการ

ขั้นตอนที่ 3 จัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดระยะ (Service Prioritization) ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของบริการที่จะพัฒนาบนพอร์ทัล โดยประเมินใน 2 มิติ ได้แก่ ความสำคัญของบริการ (Impact) และ ความพร้อมของระบบ (Service Readiness) รายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 18 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของบริการ (Prioritization Criteria)

1. ความสำคัญของการบริการ (Impact) คือ การประเมินความสำคัญของบริการโดยใช้ 4 ปัจจัยในการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วย

- **ปริมาณการใช้บริการ (Actual Usage)** โดยมีแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของบริการเป็นผู้ให้ข้อมูล และการสืบค้นเพิ่มเติม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 5 ระดับ ดังนี้
 - 5 คะแนน : ปริมาณการใช้งานมากกว่า 500,000 ครั้งต่อปี
 - 4 คะแนน : ปริมาณการใช้งานมากกว่า 100,000 ครั้งต่อปี แต่ไม่เกิน 500,000 ครั้งต่อปี
 - 3 คะแนน : ปริมาณการใช้งานมากกว่า 50,000 ครั้งต่อปี แต่ไม่เกิน 100,000 ครั้งต่อปี
 - 2 คะแนน : ปริมาณการใช้งานมากกว่า 10,000 ครั้งต่อปี แต่ไม่เกิน 50,000 ครั้งต่อปี
 - 1 คะแนน : ปริมาณการใช้งานไม่เกิน 10,000 ครั้งต่อปี
- **อัตราส่วนของผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากร (Potential User)** โดยคำนวณจากสัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการเป้าหมายของแต่ละบริการต่อจำนวนประชากรไทยทั้งหมด และนำสัดส่วนดังกล่าวมาใช้ในการประเมิน โดยมี 5 ระดับคะแนน ดังนี้
 - 5 คะแนน : มากกว่า 80%
 - 4 คะแนน : มากกว่า 60% แต่ไม่ถึง 80%
 - 3 คะแนน : มากกว่า 40% แต่ไม่ถึง 60%
 - 2 คะแนน : มากกว่า 20% แต่ไม่ถึง 40%
 - 1 คะแนน : น้อยกว่า 20%

- **ความจำเป็นของบริการ (Criticality)** โดยจากการวิเคราะห์บริการทั้งหมด สามารถแบ่งระดับความสำคัญของบริการได้ 5 ประเภท ดังนี้
 - **5 คะแนน : บริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต (Necessity)** เป็นบริการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 กรณี ดังนี้
 - กรณีไม่ได้รับบริการนั้น จะทำให้ชีวิตลำบาก เช่น การลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หากไม่ได้ลงทะเบียน จะไม่ได้รับการช่วยเหลือจากทางภาครัฐ เป็นต้น
 - กรณีที่ไม่ทำการขึ้นทะเบียน จะผิดกฎหมาย เช่น ใบขับขี่ หากขับขี่โดยไม่มีใบขับขี่ จะถูกดำเนินการทางกฎหมาย
 - กรณีร้องเรียน เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งเป็นบริการที่จำเป็นเพื่อเรียกร้องสิทธิการคุ้มครองต่าง ๆ
 - **4 คะแนน : บริการที่ยกระดับความเป็นอยู่ (Well-Being)** เนื่องจากส่งเสริมการเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพ เช่น บริการด้านสุขภาพ
 - **3 คะแนน : บริการที่เพิ่มขีดความสามารถ (Strengthen)** โดยบริการประเภทนี้ มุ่งเน้นในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 กรณี ดังนี้
 - การเพิ่มทักษะ (Reskill/ Upskill)
 - การลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction)
 - การเพิ่มประสิทธิภาพ (Increase Productivity)
 - **2 คะแนน : บริการที่เพิ่มความสะดวกสบาย (Convenience)** เช่น บัตร Easy Pass
 - **1 คะแนน : บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต (Luxury)** เช่น การประมูลเลขทะเบียนรถ
- **ความต้องการประชาชน (Citizen Needs)** โดยการนำผลจากการสัมภาษณ์ประชาชน ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์จาก 2 มิติ คือ ความถี่ในการพูดถึง (Mention) และ ความรู้สึกของประชาชน (Sentiment) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 9 ประเภท ดังภาพที่ 19 และมีการให้คะแนน ดังนี้
 - **5 คะแนน :**
 - ประชาชน มากกว่า 80 % พูดถึง และพูดถึงเชิงลบ (Negative)
 - **4 คะแนน :**
 - ประชาชน มากกว่า 20% แต่ไม่ถึง 80 % พูดถึง และพูดถึงเชิงลบ (Negative)
 - ประชาชน มากกว่า 80 % พูดถึง และพูดถึงแบบเฉย ๆ (Neutral)
 - **3 คะแนน :**
 - ประชาชน น้อยกว่า 20% พูดถึง และพูดถึงเชิงลบ (Negative)
 - ประชาชน มากกว่า 20% แต่ไม่ถึง 80% พูดถึง และพูดถึงแบบเฉย ๆ (Neutral)
 - ประชาชน มากกว่า 80% พูดถึง และพูดถึงเชิงบวก (Positive)
 - **2 คะแนน :**
 - ประชาชน น้อยกว่า 20% พูดถึง และพูดถึงแบบเฉย ๆ (Neutral)
 - ประชาชน มากกว่า 20% แต่ไม่ถึง 80% พูดถึง และพูดถึงเชิงบวก (Positive)
 - **1 คะแนน :**

- ประชาชน น้อยกว่า 20% พุดถึง และพุดถึงเชิงบวก (Positive)

| | พุดถึงเฉพาะกลุ่ม (<20% พุดถึง) | คนส่วนใหญ่พุดถึง (20% - 80% พุดถึง) | เกือบทุกคนพุดถึง (>80% พุดถึง) |
|--------------------------|--|---|--|
| พุดถึงเชิงบวก (Positive) | <ul style="list-style-type: none"> การขอใบประกอบวิชาชีพ 1 บริการ | <ul style="list-style-type: none"> การทำพาสปอร์ต 3 บริการ การจ่ายภาษีรถยนต์ การจ่ายค่าน้ำค่าไฟ | <ul style="list-style-type: none"> การทำบัตรประชาชน 1 บริการ |
| พุดถึงแบบเฉยๆ (Neutral) | <ul style="list-style-type: none"> การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การขึ้นทะเบียนเกษตรกร | <ul style="list-style-type: none"> การจองเลขทะเบียนออนไลน์ 9 บริการ การเรียนต่ออุดมศึกษา การขึ้นทะเบียนผู้พิการ การติดต่อขอเมล็ดพันธุ์ข้าว | <ul style="list-style-type: none"> การจดทะเบียนยานพาหนะ 6 บริการ การโอนกรรมสิทธิ์ การทำทะเบียนบ้าน การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด การขอใบรับรองแพทย์ |
| พุดถึงเชิงลบ (Negative) | <ul style="list-style-type: none"> การขอข้อมูลและคำปรึกษาเฉพาะทาง การร้องเรียนและการขอความช่วยเหลือต่างๆ การสร้างโอกาสด้านอาชีพ การขอหลักฐานการศึกษา การขอทุนการศึกษา การขอเงินสงเคราะห์ค่ามาปนกิจ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนผู้มีรายได้น้อย | <ul style="list-style-type: none"> การขอความช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ 16 บริการ การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน การกู้ยืมเพื่อการศึกษา การเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล แอปพลิเคชัน Farmbook การจดทะเบียนเรือไทย การจัดการมรดก | <ul style="list-style-type: none"> การใช้การขนส่งสาธารณะ 5 บริการ การจ่ายค่าปรับ การแจ้งความ การโอนที่ดิน การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> สิทธิและสวัสดิการต่างๆ 6 บริการ ขอรับสิทธิประกันสังคม การนัดหมายเข้ารับการตรวจหรือรักษา การใช้สวัสดิการรักษาพยาบาลของรัฐ การขอใบอนุญาตขับขี่/ต่ออายุ/เปลี่ยนชนิด การจ่ายภาษีบุคคลธรรมดา |

ภาพที่ 19 ความต้องการของประชาชน (Citizen Needs)

หลังจากประเมินคะแนนตามทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้นแล้ว จึงทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนน โดยแบ่งระดับความสำคัญ (Impact) ตามระดับคะแนน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย = 5 : บริการที่มีความสำคัญสูงมาก
- คะแนนเฉลี่ย = 4 : บริการที่มีความสำคัญสูง
- คะแนนเฉลี่ย = 3 : บริการที่มีความสำคัญปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย = 2 : บริการที่มีความสำคัญต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย = 1 : บริการที่มีความสำคัญต่ำมาก

2. ความพร้อมของระบบ (Service Readiness) เป็นการประเมินระดับความพร้อมของระบบงานบริการของหน่วยงาน โดยมีวิธีการประเมินจำแนกตามประเภทงานบริการและระดับขีดความสามารถของบริการ ดังนี้ (ภาพที่ 20)

- ลงทะเบียน (Apply) แบ่งขีดความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ การให้ข้อมูล (Provide Info) การกรอกฟอร์มและอัปโหลดเอกสาร (Fill Form & Doc) การติดตามสถานะ (Track) Status) การชำระค่าธรรมเนียม (Make Payment) และการรับใบอนุญาต (Receive License)

- **จองคิว (Book)** แบ่งขีดความสามารถเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ทำได้ (Yes) และ ทำไม่ได้ (No)
- **ตรวจสอบ (Check)** แบ่งขีดความสามารถเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ทำได้ (Yes) และ ทำไม่ได้ (No)
- **ชำระเงิน (Pay)** แบ่งขีดความสามารถเป็น 5 ระดับ ได้แก่ การตรวจสอบจำนวนเงินที่ต้องชำระ (Check Amount) การกรอกฟอร์มและอัปโหลดเอกสาร (Fill Form & Doc) การติดตามสถานะ (Track Status) การชำระเงิน (Make Payment) การรับใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt)
- **ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (Feedback & Inquiry)** แบ่งขีดความสามารถเป็น 4 ระดับ ได้แก่ การส่งคำร้อง (Submit Feedback) การรับแจ้งสถานะคำร้อง (Receive Response) การบริหารจัดการคำร้อง (Case Management & Track Status) และการให้ข้อมูลโดยแชทบอทอัจฉริยะ (AI Advisor)

| ประเภทบริการ | ระดับขีดความสามารถของบริการ | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|---|--------------------------------|--|-----------------|
| Apply | Provide Info | Fill Form & Doc | Track Status | Make Payment | Receive License |
| Book | Yes | | No | | |
| Check | Yes | | No | | |
| Pay | Check Amount | Fill Form & Doc | Track Status | Make Payment | e-Receipt |
| Feedback/Inquiry | Submit Feedback | Receive Response | Case Management & Track Status | AI Advisor (Chatbot + Personalization) | |
| Knowledge & Advice | Face-to-Face Service Only | Text / PDF / PowerPoint / Infographic / Excel | Interactive information | Virtual Advisor / Personalization | |

ภาพที่ 20 ระดับขีดความสามารถจำแนกตามประเภทงานบริการ

โดยการคำนวณระดับความพร้อม (Service Readiness) สำหรับแต่ละบริการนั้น จะประเมินแยกตามประเภทงานบริการ โดยคิดเป็นสัดส่วนระหว่างขีดความสามารถที่ทำได้ เปรียบเทียบกับ ขีดความสามารถทั้งหมดของบริการประเภทนั้นโดยหักลบขีดความสามารถที่ไม่เกี่ยวข้องออก ดังตัวอย่างในภาพที่ 21

ตัวอย่างการคำนวณระดับของ Service Readiness สำหรับบริการประเภท Apply

| บริการ | Provide Info | Fill Form & Doc | Track Status | Make Payment | Receive License | จำนวน "ทำได้" | จำนวน "ไม่เกี่ยวข้อง" | Service Readiness | สูตร = | | ระดับความพร้อม |
|---|--------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| | | | | | | | | | จำนวนขีดความสามารถทั้งหมด | จำนวนขีดความสามารถที่ "ไม่เกี่ยวข้อง" | |
| ขอใช้ไฟฟ้า (MEASY) | ทำได้ | ทำได้ | ทำได้ | ทำได้ | ไม่เกี่ยวข้อง | 4 | 1 | 100% | $\frac{4}{5-1}$ | = 100% | Very High (=100%) |
| จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (e-Filing Trademark) | ทำได้ | ทำได้ | ทำได้ | ทำได้ | ทำไม่ได้ | 4 | 0 | 80% | $\frac{4}{5-0}$ | = 80% | High (>=80%) |
| เบิกสิทธิผู้ประกันตนกรณีเจ็บป่วย | ทำได้ | ทำไม่ได้ | ทำได้ | ทำได้ | ทำไม่ได้ | 3 | 0 | 60% | $\frac{3}{5-0}$ | = 60% | Medium (>=60%) |
| ขอเงินสงเคราะห์และสวัสดิการกรมพัฒนาสังคม | ทำได้ | ทำไม่ได้ | ทำไม่ได้ | ทำไม่ได้ | ทำไม่ได้ | 1 | 0 | 20% | $\frac{1}{5-0}$ | = 20% | Very Low (<=20%) |

ภาพที่ 21 ตัวอย่างการคำนวณระดับของ Service Readiness

หลังจากประเมินความพร้อมบริการ (Service Readiness) ตามเกณฑ์ข้างต้นแล้ว สามารถให้คะแนนตามระดับความพร้อมต่าง ๆ ได้ดังนี้

- ระดับความพร้อม 100% = 5 คะแนน (Very High)
- ระดับความพร้อมมากกว่า 80% = 4 คะแนน (High)
- ระดับความพร้อมมากกว่า 60% = 3 คะแนน (Medium)
- ระดับความพร้อมมากกว่า 40% = 2 คะแนน (Low)

- **ระดับความพร้อมน้อยกว่า 40% = 1 คะแนน (Very Low)**

เมื่อดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของบริการตามแนวทางข้างต้น พร้อมดำเนินการจัดกลุ่มงานบริการ (Group Up) ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ทำให้สามารถจัดกลุ่มงานบริการได้ 260 บริการหลัก โดยมีแนวทางการกำหนดระยะแผนขับเคลื่อนงานบริการดังนี้

ระยะที่ 1 จำนวน 50 บริการหลัก แบ่งเป็น งานบริการด้านสิทธิและสวัสดิการเพื่อประชาชน จำนวน 33 บริการหลัก และงานบริการด้านอื่น ๆ จำนวน 17 บริการหลัก

ระยะที่ 2 จำนวน 60 บริการหลัก แบ่งเป็น งานบริการด้านสิทธิและสวัสดิการเพื่อประชาชน 18 บริการหลัก และงานบริการด้านอื่น ๆ จำนวน 42 บริการหลัก

ระยะที่ 3 จำนวน 60 บริการหลัก ได้แก่ งานบริการเฉพาะด้าน เช่น งานบริการด้านการเงินและภาษี งานบริการด้านการเดินทาง เป็นต้น จำนวน 60 บริการหลัก

ระยะขยายผล จำนวน 90 บริการหลัก ได้แก่ งานบริการด้านอื่น ๆ จำนวน 90 บริการหลัก

โดยรายละเอียดบริการแต่ละระยะ สามารถศึกษาได้จากหัวข้อถัดไป

ผลการจัดทำแผนการขับเคลื่อนบริการ (Service Roadmap)

จากการจัดกลุ่มงานบริการ (Group Up) และแนวทางการกำหนดระยะแผนขับเคลื่อนงานบริการที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สามารถกำหนดแผนการขับเคลื่อนบริการ 3 ระยะ ที่มีรายละเอียดงานบริการในแต่ละระยะ ดังนี้

หมายเหตุ : หน่วยงานรับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่กำกับดูแลบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการนั้น ทั้งนี้อาจมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการดังกล่าวด้วย เช่น หน่วยรับบริการ หน่วยกำหนดนโยบาย หน่วยจ่ายเงิน เป็นต้น

แผนการขับเคลื่อนบริการในระยะที่ 1

จำนวน 50 บริการหลัก ครอบคลุม 11 กระทรวง 27 กรม/หน่วยงาน และและส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง 3 หน่วยงาน แบ่งประเภทได้ดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------------------------|-------|---|---------------------------------------|--|
| สวัสดิการสำหรับเด็กและสตรี | 1 | เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (ตรวจสอบสถานะ) | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 2 | เงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| สวัสดิการสำหรับวัยเรียน | 3 | กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ตรวจสอบยอดหนี้) | กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา | กระทรวงการคลัง |
| สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ | 4 | เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | กระทรวงมหาดไทย |
| | 5 | เงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 6 | เงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| สวัสดิการสำหรับผู้พิการ | 7 | ลงทะเบียนทำบัตรประจำตัวคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 8 | เบี้ยยังชีพคนพิการ | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | กระทรวงมหาดไทย |
| | 9 | เงินสนับสนุนโครงการสำหรับคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 10 | บริการผู้ช่วยคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 11 | เงินสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 12 | สิทธิหลักประกันสุขภาพ สำหรับคนพิการ | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 13 | เงินกู้เพื่อคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| สวัสดิการสำหรับผู้ทำงานในประเทศ | 14 | ข้อมูลผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม (ตรวจสอบข้อมูล) | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---|-------|--|--|--|
| | 15 | Smart Job Center (ระบบค้นหาและสมัครงาน) | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 16 | ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ยื่นแบบ) | กรมสรรพากร | กระทรวงการคลัง |
| | 17 | การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 39 และ 40 | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 18 | การเบิกจ่ายค่าคลอดบุตร ตามสิทธิประกันสังคม | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 19 | การเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์บุตร ตามสิทธิประกันสังคม | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 20 | การเบิกจ่ายเงินชราภาพ ตามสิทธิประกันสังคม | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 21 | กองทุนเงินทดแทน กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 22 | กองทุนเงินทดแทน กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 23 | กองทุนเงินทดแทน กรณีเสียชีวิตหรือสูญหายเนื่องจากการทำงาน | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 24 | การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม (อื่น ๆ เช่น ทันตกรรม ตรวจสุขภาพ) | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 25 | การขึ้นทะเบียนและเปิดสิทธิประกันสังคม กรณีว่างงาน | สำนักงานประกันสังคม | กระทรวงแรงงาน |
| | 26 | กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 27 | เงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง กรณีนายจ้างไม่จ่ายค่าชดเชยให้ตามกฎหมาย | กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 28 | เงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง กรณีอื่นนอกจากค่าชดเชย | กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| สวัสดิการสำหรับผู้ยากไร้และด้อยโอกาส | 29 | การขอความช่วยเหลือสำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม | สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 30 | เงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 31 | บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | กรมบัญชีกลาง | กระทรวงการคลัง |
| สวัสดิการสำหรับผู้ประสบภัยความเดือดร้อน | 32 | กองทุนยุติธรรมให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม | สำนักงานกองทุนยุติธรรม | กระทรวงยุติธรรม |
| ประชาชนทั่วไป | 33 | สิทธิหลักประกันสุขภาพ (ตรวจสอบข้อมูล) | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------|-------|--|--|-----------------------|
| บริการอื่น ๆ | 34 | ค่าน้ำประปา (กปน./กปภ.) (ตรวจสอบและชำระเงิน) | การประปานครหลวง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 35 | ค่าไฟฟ้า (กฟน./กฟภ.) (ตรวจสอบและชำระเงิน) | การไฟฟ้านครหลวง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 36 | กรรมธรรม์ที่ล่วงพ้นอายุความ (ตรวจสอบข้อมูล) | กองทุนประกันชีวิต | กระทรวงการคลัง |
| | 37 | ต่ออายุใบอนุญาตขับรถ (อบรมออนไลน์) | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 38 | รายงานสถานการณ์ COVID-19 | กรมควบคุมโรค | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 39 | ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) | สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| | 40 | ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (Info.go.th) | สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| | 41 | ข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ (ภาษีไปไหน) | สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| | 42 | ใบสั่งจราจร (ตรวจสอบและชำระเงิน) | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | หน่วยงานอิสระ |
| | 43 | เครดิตบูโร (ตรวจสอบข้อมูลแบบสรุป) | บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด | หน่วยงานอิสระ |
| | 44 | RDU รู้เรื่องยา (ค้นหา/บันทึกข้อมูลยา) | เครือข่ายโรงพยาบาลกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (UHosNet) | หน่วยงานอิสระ |
| | 45 | การขอรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 46 | การขอมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 47 | งานบริการวิเคราะห์ดิน | กรมพัฒนาที่ดิน | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 48 | การตรวจสอบบุคคลล้มละลาย | กรมบังคับคดี | กระทรวงยุติธรรม |
| | 49 | e-QLands จอห์นัดหมายบริการกรมที่ดิน (ทะเบียน/รังวัด) | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 50 | หนังสือรับรองผลฯ O-NET/A-NET (ตรวจสอบ/ขอใบรับรอง) | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ | กระทรวงศึกษาธิการ |

แผนการขับเคลื่อนบริการในระยยะที่ 2

จำนวน 60 บริการหลัก ครอบคลุม 9 กระทรวง 29 กรม/หน่วยงาน และและส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง 2 หน่วยงาน แบ่งประเภทได้ดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---|-------|--|---------------------------------------|--|
| สวัสดิการสำหรับเด็กและสตรี | 1 | เงินอุดหนุนช่วยเหลือค่าเลี้ยงดูเด็กในครอบครัวอุปถัมภ์ | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 2 | บริการสถานสงเคราะห์เพื่อเยาวชน | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 3 | ขอรับเลี้ยงบุตรบุญธรรม | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 4 | เงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวช่วยเหลือเด็กขาดแคลนและเด็กฝากเลี้ยงตามบ้าน | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 5 | เงินสงเคราะห์เด็กขาดแคลน | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 6 | การขอยุติการตั้งครรภ์ | กรมอนามัย | กระทรวงสาธารณสุข |
| สวัสดิการสำหรับวัยเรียน | 7 | สวัสดิการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี | สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 8 | เงินช่วยเหลือทุนการศึกษารายปีต่อเนื่องและเงินยืมชีพรายเดือน | สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 9 | เงินสงเคราะห์รายเดือนเพื่อยังชีพระหว่างการศึกษา | สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 10 | เงินอุดหนุนให้แก่นักเรียน | สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 11 | สวัสดิการการศึกษาขั้นพื้นฐานอาชีวศึกษา | สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |
| สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ | 12 | เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 13 | การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| สวัสดิการสำหรับผู้ยากไร้และด้อยโอกาส | 14 | เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | กระทรวงมหาดไทย |
| | 15 | เงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| สวัสดิการสำหรับผู้ประสบภัยความเดือดร้อน | 16 | เงินสงเคราะห์คนไทยตกทุกข์ได้ยากในประเทศให้กลับภูมิลำเนาเดิม | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 17 | เงินสงเคราะห์ด้านเงินทุนประกอบอาชีพ | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 18 | เงินทุนการศึกษาช่วยเหลือทายาทผู้ประสบภัย | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | กระทรวงมหาดไทย |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------------|-------|--|--|--|
| งานบริการด้านอื่น ๆ | 19 | ข้อมูลสิทธิประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ | สำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 20 | ข้อมูลศูนย์บริการชาวนา | กรมการข้าว | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 21 | การขออนุญาตใช้พื้นที่ในความดูแลของกรม ชลประทาน | กรมชลประทาน | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 22 | การขึ้นทะเบียนเกษตรกร | กรมส่งเสริมการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 23 | แจ้งการทำงานของคนต่างด้าว | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 24 | ยื่นคำร้องออนไลน์เกี่ยวกับสิทธิการทำงาน | กรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 25 | การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) | กรมธนารักษ์ | กระทรวงการคลัง |
| | 26 | กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ | กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ | กระทรวงการคลัง |
| | 27 | การแจ้งความต้องการที่อยู่อาศัย | การเคหะแห่งชาติ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 28 | ชำระค่าเช่า/เช่าซื้อบ้าน | การเคหะแห่งชาติ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 29 | การขออนุญาตระบายน้ำทิ้ง / เชื่อมท่อ ระบายน้ำ | กรมเจ้าท่า | กระทรวงคมนาคม |
| | 30 | การขอใบแทนการชำระภาษีรถ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 31 | การขออนุมัติรับรองแบบรถ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 32 | การจดทะเบียนรถยนต์ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 33 | ขอป้ายทะเบียนรถ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 34 | ภาษีรถยนต์ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 35 | ข้อมูลการเดินทางโดยสารสาธารณะ | การรถไฟแห่งประเทศไทย | กระทรวงคมนาคม |
| | 36 | งานทะเบียนราษฎร | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 37 | หนังสือผ่านแดนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Border Pass) | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 38 | การโอนที่ดินมรดก | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 39 | การไถ่ถอน จำนอง จดทะเบียนภาระผูกพัน | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 40 | การจดทะเบียนที่ดินแก่บุคคล | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 41 | การจดทะเบียนผู้จัดการมรดก | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 42 | การทำงานรังวัด | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------|-------|---|---|-----------------------|
| | 43 | การออกโฉนดที่ดิน | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 44 | ภาษีที่ดิน | กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น | กระทรวงมหาดไทย |
| | 45 | ขอรับบริการแผนที่ | กรมพัฒนาที่ดิน | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 46 | LandsMaps ระบบค้นหาแปลงที่ดิน | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 47 | การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 48 | การขอเทียบวุฒิการศึกษา | สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 49 | ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต | กรมสุขภาพจิต | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 50 | บริการตรวจวินิจฉัยและให้คำปรึกษา ทางไกลด้านจิตเวช (Tele-Psychiatry) | กรมสุขภาพจิต | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 51 | ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ | กรมอนามัย | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 52 | การตรวจสอบข้อมูลสุขภาพ ในสังกัด สป. กระทรวงสาธารณสุข | สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 53 | การตรวจประวัติการฟื้นฟูและระบบประวัติ การเบิกจ่ายอุปกรณ์ | สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 54 | การขออนุญาตก่อสร้าง | สำนักงานโยธา | กรุงเทพมหานคร |
| | 55 | การสมัครสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยใน ระบบ TCAS | ที่ประชุมอธิการบดีแห่ง ประเทศไทย | หน่วยงานอิสระ |
| | 56 | การรับแจ้งโรคระบาดสำหรับสัตว์ | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 57 | การแจ้งเตือนด้านสุขภาพเฉพาะกลุ่ม (Proactive Notification) | สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 58 | การรับบริการทำหนังสือเดินทาง | กรมการกงสุล | กระทรวงการต่างประเทศ |
| | 59 | การรับนักเรียนใหม่ของโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (โรงเรียนประเภททั่วไป) | สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 60 | การรับสมัคร คัดเลือกและขึ้นทะเบียนเป็น นักเรียน นักศึกษา ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี ของสถาบัน อาชีวศึกษา | สำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |

แผนการขับเคลื่อนบริการในระยะที่ 3

จำนวน 60 บริการหลัก ครอบคลุม 14 กระทรวง 34 กรม/หน่วยงาน และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง 5 หน่วยงาน แบ่งประเภทได้ดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|------------------------------------|-------|---|---------------------------------------|--|
| งานบริการด้านการเงินและภาษี | 1 | การบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ | กรมสรรพากร | กระทรวงการคลัง |
| | 2 | ข้อมูลการลดหย่อนภาษี | กรมสรรพากร | กระทรวงการคลัง |
| | 3 | ข้อมูลทางด่วนแก้หนี้ | ธนาคารแห่งประเทศไทย | หน่วยงานอิสระ |
| | 4 | ขอรับมรดกพันธุบัตร | ธนาคารแห่งประเทศไทย | หน่วยงานอิสระ |
| | 5 | ขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Krungthai E-Tax Certification) | ธนาคารกรุงไทย | กระทรวงการคลัง |
| งานบริการด้านการเดินทาง | 6 | การจองเลขทะเบียนรถยนต์ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 7 | การประมูลเลขทะเบียนรถยนต์ | กรมการขนส่งทางบก | กระทรวงคมนาคม |
| | 8 | การใช้บริการทางพิเศษ | การทางพิเศษแห่งประเทศไทย | กระทรวงคมนาคม |
| งานบริการด้านความมั่นคงปลอดภัย | 9 | บริการเยี่ยมญาติทางไกล | กรมราชทัณฑ์ | กระทรวงยุติธรรม |
| | 10 | บริการญาติฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง | กรมราชทัณฑ์ | กระทรวงยุติธรรม |
| | 11 | ข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (Ago-Tracking) | สำนักงานอัยการสูงสุด | หน่วยงานอิสระ |
| งานบริการด้านการอยู่อาศัยและที่ดิน | 12 | การประเมินราคาที่ดิน | กรมธนารักษ์ | กระทรวงการคลัง |
| | 13 | การร้องขอให้เวนคืนโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างส่วนที่เหลือ ซึ่งใช้การไม่ได้ | สำนักการโยธา | กรุงเทพมหานคร |
| | 14 | การร้องขอให้เวนคืนหรือจัดซื้อที่ดินส่วนที่เหลือจากการเวนคืนบางส่วน | สำนักการโยธา | กรุงเทพมหานคร |
| งานบริการด้านการทำงาน | 15 | การแจ้งเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 16 | การแจ้งการเดินทางกลับเข้าไปทำงานต่างประเทศ (Re-Entry) | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 17 | การลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานในต่างประเทศ | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 18 | ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการส่งเสริมการมีงานทำ (EPD) | กรมการจัดหางาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 19 | ทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ | กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 20 | การหางานสำหรับคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| งานบริการด้านการเกษตร | 21 | บริการยื่นใบอนุญาตด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------------------|-------|---|--|---------------------------------------|
| | 22 | บริการยื่นใบอนุญาตการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (e-Movement) | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 23 | การขอบริการฝนหลวง | กรมฝนหลวงและการบินเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 24 | การขอแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน | กรมพัฒนาที่ดิน | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 25 | การขอมาตรฐาน GAP สำหรับสินค้าเกษตร | กรมวิชาการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 26 | ใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตร | กรมวิชาการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 27 | เงินทุนกู้ยืมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเกษตร | การยางแห่งประเทศไทย | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 28 | ข้อมูลเพื่อทำการเกษตร | สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 29 | ข้อมูลราคาสินค้าเกษตร | สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 30 | การเข้าทำประโยชน์ในที่ดินของเกษตรกร (ที่ดินรัฐ) | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 31 | การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดิน | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 32 | ค้นหาทะเบียนที่ดินและตรวจสอบ ส.ป.ก. 4-01 | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 33 | เงินกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน | สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 34 | กองทุนสงเคราะห์เกษตรกร | สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 35 | การคัดสำเนาทะเบียนสหกรณ์ | กรมส่งเสริมสหกรณ์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 36 | ตลาดสินค้าเกษตรออนไลน์ (Agrimark) | กรมการค้าภายใน | กระทรวงพาณิชย์ |
| | 37 | การรับแจ้งโรคระบาดสำหรับสัตว์ | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 38 | การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 39 | การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ | กรมประมง | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| งานบริการด้านการศึกษา | 40 | ข้อมูลการบริการพิพิธภัณฑ์ | กรมทรัพยากรธรณี | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| งานบริการด้านสิทธิพลเมือง | 41 | การขอความช่วยเหลือคนไทยในต่างแดน | กรมการกงสุล | กระทรวงการต่างประเทศ |
| | 42 | การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท | กรมบังคับคดี | กระทรวงยุติธรรม |
| | 43 | การจองคิวนัดล่วงหน้าบังคับคดีแพ่ง | กรมบังคับคดี | กระทรวงยุติธรรม |
| | 44 | ระบบแจ้งเบาะแสยาเสพติดและสอบถามความคืบหน้า | สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด | กระทรวงยุติธรรม |
| | 45 | ศูนย์เฉพาะกิจการคุ้มครองนักเรียนจากเหตุการณ์ต่าง ๆ | สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | กระทรวงศึกษาธิการ |
| งานบริการด้านทะเบียนราษฎร | 46 | การแจ้งเกิด | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|--------------------------|-------|---|--|--|
| งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม | 47 | คลังข้อมูลน้ำและภูมิอากาศแห่งชาติ (ThaiWater) | สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 48 | ข้อมูลคุณภาพอากาศ | กรมควบคุมมลพิษ | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 49 | การแจ้งสัตว์ทะเลเกยตื้น | กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 50 | การขอใช้ที่ป่าชายเลน | กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 51 | การขอกล้าไม้ | กรมป่าไม้ | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 52 | การขึ้นทะเบียนแหล่งน้ำ | สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| สิทธิและสวัสดิการพื้นฐาน | 53 | สวัสดิการสังคมสำหรับแม่วัยรุ่น | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 54 | เงินสนับสนุนจากกองทุนคุ้มครองเด็ก | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 55 | อุปกรณ์และเครื่องมือด้าน ICT สำหรับคนพิการ | สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ | กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม |
| บริการอื่น ๆ | 56 | การตรวจสอบการได้รับเงินค่าป่วยการ อสม./อสส. | กรมบัญชีกลาง | กระทรวงการคลัง |
| | 57 | การขึ้นทะเบียนคลังปัญญาผู้สูงอายุ | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 58 | ข้อมูลสิทธิลดหย่อนค่าโดยสารยานพาหนะ | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 59 | การจองที่พักคนเดินทางผู้มีรายได้น้อย | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 60 | อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |

แผนการขับเคลื่อนบริการในระยะขยายผล

จำนวน 90 บริการหลัก ครอบคลุม 16 กระทรวง 37 กรม/หน่วยงาน และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง 9 หน่วยงาน แบ่งประเภทได้ดังนี้

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|-----------------------------|-------|--|--|--|
| งานบริการด้านการเกษตร | 1 | การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านการประมง | กรมประมง | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 2 | แพลตฟอร์มการซื้อขายวัวระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 3 | ขอรับสารเร่ง พด. หญ้าแฝก และเมล็ดพันธุ์พืชปุ๋ยสด | กรมพัฒนาที่ดิน | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 4 | การขอตรวจสอบพืชหรือผลิตภัณฑ์เพื่อการปลอดศัตรูพืช | กรมวิชาการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 5 | การขึ้นทะเบียนปัจจัยการผลิตพืชอินทรีย์ | กรมวิชาการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 6 | การขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย | กรมวิชาการเกษตร | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 7 | การขึ้นทะเบียนกลุ่มเกษตรกร | กรมส่งเสริมสหกรณ์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 8 | การขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง | การยางแห่งประเทศไทย | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 9 | การขึ้นทะเบียนคนกรีดยาง | การยางแห่งประเทศไทย | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 10 | ข้อมูลการฝึกอบรมเกษตรกรรุ่นใหม่ | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 11 | แพลตฟอร์มโคเนื้อไทย (e-Catt) (ภาคเอกชน) | กรมปศุสัตว์ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| | 12 | การขออนุญาตเป็นผู้ผลิต ส่งออก หรือผู้นำเข้าสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ | สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ |
| งานบริการด้านการเงินและภาษี | 13 | ข้อมูลขอเสียอากรแสตมป์ที่เป็นตัวเงิน | กรมสรรพากร | กระทรวงการคลัง |
| | 14 | ระบบค้นหาและเปรียบเทียบประกัน | กรมสรรพากร | กระทรวงการคลัง |
| งานบริการด้านการเดินทาง | 15 | Traffic Voice Information Service (TVIS) | สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 16 | การแสดงผลภาพจราจรบนทางพิเศษ | การทางพิเศษแห่งประเทศไทย | กระทรวงคมนาคม |
| | 17 | การขอเปลี่ยนอุปกรณ์ Easy Pass | การทางพิเศษแห่งประเทศไทย | กระทรวงคมนาคม |
| | 18 | การขอใบกำกับภาษีการทางพิเศษ (E-Tax) | การทางพิเศษแห่งประเทศไทย | กระทรวงคมนาคม |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|-----------------------|-------|--|--|--|
| | 19 | ข้อมูลพื้นฐานเชิงพื้นที่ด้านเส้นทางคมนาคม | สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | กระทรวงคมนาคม |
| | 20 | ข้อมูลกิจกรรมอาสาวิชา | สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 21 | แอปพลิเคชันระบบนำทาง (Namtang) | สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร | กระทรวงคมนาคม |
| งานบริการด้านการทำงาน | 22 | การพัฒนาและส่งเสริมฝีมือแรงงาน | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 23 | บริการฝึกอบรมและฝึกอาชีพ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 24 | ระบบ V-Cop ศูนย์เครือข่ายกำลังคนการศึกษาอาชีวะ | สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |
| งานบริการด้านการศึกษา | 25 | โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย (TCU) | สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 26 | ข้อมูลบริการให้ความรู้สำนักส่งเสริมและถ่ายทอดเทคโนโลยี | สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 27 | ศูนย์บริการร่วม กระทรวงอว. | สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 28 | ข้อมูลการบริการห้องสมุด | กรมทรัพยากรธรณี | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 29 | การยื่นข้อเสนอขอรับทุนออนไลน์ | สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ | กระทรวงวัฒนธรรม |
| | 30 | E-learning สำหรับนักเรียนอาชีวะ | สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|--------------------------------|-------|---|---|--|
| | 31 | Fix It Center | สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 32 | กวดูรู้ที่เรียน (Mobile Application) | สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 33 | การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษา | สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย | กระทรวงศึกษาธิการ |
| | 34 | คุณวุฒิวิชาชีพ | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| | 35 | การขอมีสมุดประจำตัวและการบันทึกข้อมูลในสมุดประจำตัว | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน | กระทรวงแรงงาน |
| | 36 | ระบบวางแผนเพื่อการศึกษาต่อ | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 37 | ระบบการจัดการเรียนการสอนระบบเปิด (Thai MOOC) | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 38 | ระบบสืบค้นข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยไทย (TDC) | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 39 | ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| งานบริการด้านความมั่นคงปลอดภัย | 40 | การขึ้นทะเบียนอาวุธปืน | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 41 | การตรวจสอบสถานะคดี | กรมบังคับคดี | กระทรวงยุติธรรม |
| | 42 | การขอบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ | สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | กระทรวงยุติธรรม |
| | 43 | การขอรับศพ (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์) | สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | กระทรวงยุติธรรม |
| | 44 | การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย | สำนักงานอัยการสูงสุด | หน่วยงานอิสระ |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|------------------------------|-------|--|--|--|
| งานบริการด้านทะเบียนราษฎร | 45 | DOPA Plus | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 46 | การขึ้นทะเบียนเล็กรับบุตรบุญธรรม | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 47 | การทำบัตรประจำตัวประชาชน | กรมการปกครอง | กระทรวงมหาดไทย |
| งานบริการด้านสวัสดิการภาครัฐ | 48 | ข้อมูลสถานสงเคราะห์ | กรมกิจการผู้สูงอายุ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 49 | ข้อมูลการเงินบริจาคเพื่อคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 50 | ข้อมูลข่าวสารเพื่อคนพิการ | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 51 | ระบบใบเสร็จออนไลน์ของการกู้ยืมเงิน | กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม | 52 | ข้อมูลคุณภาพน้ำแหล่งน้ำผิวดินทั่วประเทศ (IWIS) | กรมควบคุมมลพิษ | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 53 | ข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 54 | การตรวจสอบวิเคราะห์ทรัพยากรธรณี | กรมทรัพยากรธรณี | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 55 | ข้อมูลแผนที่ทรัพยากรธรณี | กรมทรัพยากรธรณี | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 56 | ข้อมูลรายงานระดับน้ำ | กรมทรัพยากรน้ำ | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| | 57 | บริการองค์กรผู้ใช้น้ำและการขึ้นทะเบียนองค์กรผู้ใช้น้ำ | สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| งานบริการด้านสิทธิพลเมือง | 58 | ข้อมูลแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ | สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |
| | 59 | แอปพลิเคชันแจ้งและติดตามปัญหาเมือง (Traffy Fondue) | สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 60 | การยื่นคำเสนอข้อพิพาท | สถาบันอนุญาโตตุลาการ | กระทรวงยุติธรรม |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|------------------------------------|-------|---|---|-----------------------------|
| | 61 | การรับฟังความคิดเห็น (Hearing) | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 62 | ข้อมูลบริการกฎหมายสำหรับผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย | สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา | สำนักนายกรัฐมนตรี |
| | 63 | ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน คปภ. | สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) | หน่วยงานอิสระ |
| งานบริการด้านสุขภาพ | 64 | ข้อมูลบริการรักษาพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ | กรมการแพทย์ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 65 | การขออนุญาตดำเนินการตั้งครุฑแทน | กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 66 | การจองคิวพบแพทย์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต | กรมสุขภาพจิต | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 67 | Health Tips (Health Profile) | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 68 | งานบริการโลหิต | ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ | สภากาชาดไทย |
| | 69 | งานบริการอวัยวะ ดวงตาและเนื้อเยื่อ | ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ และศูนย์ดวงตา | สภากาชาดไทย |
| | 70 | งานบริการตรวจ HIV | ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ | สภากาชาดไทย |
| | 71 | งานบริการตรวจสอบการนัดหมาย Chula Care | โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ | สภากาชาดไทย |
| | 72 | งานบริการช่วยเหลือฉุกเฉินภาวะหัวใจล้มเหลวด้วย Application AED กระตุกหัวใจ | สภากาชาดไทย | สภากาชาดไทย |
| | 73 | งานบริการตรวจสอบการนัดหมาย | โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา | สภากาชาดไทย |
| งานบริการด้านการอยู่อาศัยและที่ดิน | 74 | ผังเมือง Online | กรมโยธาธิการและผังเมือง | กระทรวงมหาดไทย |
| | 75 | e-Tracking | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| | 76 | การคำนวณค่าใช้จ่ายในสำนักงานที่ดิน (คำนวณภาษีอากร) | กรมที่ดิน | กระทรวงมหาดไทย |
| งานบริการด้านการขอใบอนุญาต | 77 | ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว | กรมการท่องเที่ยว | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |

| กลุ่มเป้าหมาย | ลำดับ | ชื่อบริการ | หน่วยงานรับผิดชอบ | กระทรวง |
|---------------------------|-------|---|--|--|
| | 78 | ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ | กรมการท่องเที่ยว | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| | 79 | ขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการโรคศิลปะ | กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | กระทรวงสาธารณสุข |
| | 80 | ระบบจัดสอบและฐานข้อมูลบัตรประจำตัวผู้ปฏิบัติงานตามกฎหมายควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง (e-Fuelcard) | กรมธุรกิจพลังงาน | กระทรวงพลังงาน |
| งานบริการด้านการให้ข้อมูล | 81 | ข้อมูลการขึ้นทะเบียนผู้นำเที่ยว | กรมการท่องเที่ยว | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| | 82 | ข้อมูลใบอนุญาตผู้สันทนงานการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศในประเทศไทย | กรมการท่องเที่ยว | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| | 83 | ข้อมูลมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย | กรมการท่องเที่ยว | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| | 84 | ระบบฐานข้อมูลธุรกิจพลังงาน (ระยะที่ 2) (EBGIS) | กรมธุรกิจพลังงาน | กระทรวงพลังงาน |
| | 85 | การจัดการข้อมูลข่าวสาร เรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะอัจฉริยะ | กรมสรรพสามิต | กระทรวงการคลัง |
| | 86 | สารสนเทศกฎหมายสรรพสามิต | กรมสรรพสามิต | กระทรวงการคลัง |
| บริการอื่น ๆ | 87 | บริการข้อมูลโรงเรียนสาธิตในสังกัด สป.อว. | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 88 | บริการอื่น ๆ บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการอุดมศึกษา | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| | 89 | งานให้บริการความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและโรคระบาด | สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ | สภากาชาดไทย |
| | 90 | ตรวจสอบสิทธิ Free wifi | สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ | กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม |

ทั้งนี้ จากการจัดกลุ่มงานบริการ (Group Up) พบว่ามีงานบริการที่มีลักษณะการพัฒนาที่แตกต่างจากงานบริการอื่น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มงานบริการ โดยมีรายละเอียดงานบริการและแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. งานบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน

งานบริการกลุ่มนี้คือบริการที่เป็นช่องทางการร้องเรียนของประชาชนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสพร. สามารถพัฒนาเป็นช่องทางการร้องเรียนกลางที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการส่งเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

| กระทรวง | กรม/หน่วยงาน | ชื่องานบริการ |
|--|--|--|
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร |
| กระทรวงแรงงาน | กรมการจัดหางาน | แจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว (DOE Help Me) |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | กรมกิจการเด็กและเยาวชน | การร้องเรียนของกรมกิจการเด็กและเยาวชน |
| | กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว | รับแจ้งเหตุการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ |
| | | รับแจ้งเหตุความรุนแรงต่อเด็กสตรีและความรุนแรงในครอบครัว |
| | การเคหะแห่งชาติ | ระบบรับเรื่องร้องเรียนของการเคหะแห่งชาติ |
| กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | รับเรื่องร้องเรียนของสพ.กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม |
| กระทรวงคมนาคม | กรมการขนส่งทางบก | ระบบร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก |
| | สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | ร้องเรียนร้องทุกข์งานคมนาคมขนส่ง การดำเนินงานผู้ถือหุ้นเงินค่าทดแทน จากกองทุนผู้ถือหุ้นเงินค่าทดแทน |
| กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | MNRE e-Petition ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| กระทรวงพาณิชย์ | กรมการค้าภายใน | ระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค |
| | | ระบบปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค |
| กระทรวงมหาดไทย | กรมโยธาธิการและผังเมือง | การยื่นคำร้องเกี่ยวกับผังเมือง |
| | กรมการปกครอง | ศูนย์ดำรงธรรม |
| | กรมที่ดิน | ระบบการร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน |
| กระทรวงยุติธรรม | สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ | แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ด้านนิติวิทยาศาสตร์ |
| | สำนักงานกองทุนยุติธรรม | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกระทรวงยุติธรรม |

| กระทรวง | กรม/หน่วยงาน | ชื่องานบริการ |
|-------------------|---|---|
| กระทรวงอุตสาหกรรม | สำนักงานปลัดกระทรวง อุตสาหกรรม | ระบบรับเรื่องร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม |
| สำนักนายกรัฐมนตรี | สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค | รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค |
| | สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี | การรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| หน่วยงานอิสระ | สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ | ระบบบริการยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ระบบบริการติดตามเรื่องร้องเรียน ระบบบริการแจ้งเบาะแส |
| | สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน | ระบบรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ |
| | ธนาคารแห่งประเทศไทย | ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน |
| | สำนักงาน กสทช. | บริการรับเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม |

2. งานบริการประเภทสายด่วน/Call Center

งานบริการกลุ่มนี้คือช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและหน่วยงาน ซึ่งเป็นการให้ทางเลือกแก่ประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ โดยสพร. สามารถพัฒนาบริการกลุ่มนี้บนพอร์ทัลได้ในลักษณะของการให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อของหน่วยงานต่าง ๆ

| กระทรวง | กรม/หน่วยงาน | ชื่องานบริการ |
|--|--|---|
| กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ | กรมการข้าว | ศูนย์ข้อมูลข้าวสาร (สายด่วนหมอข้าว 1170) |
| กระทรวงแรงงาน | สำนักงานประกันสังคม | สายด่วนประกันสังคม 1506 |
| กระทรวงการคลัง | กรมสรรพากร | Call Center กรมสรรพากร |
| กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ | สำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ | สายด่วนศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 |
| กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม | กรมทรัพยากรทางทะเลและ ชายฝั่ง | ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินทางทะเลผ่านโมบายแอปพลิเคชัน |
| กระทรวงมหาดไทย | กรมการปกครอง | Call Center 1548 (ศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร) |
| กระทรวงสาธารณสุข | กรมสุขภาพจิต | สายด่วนสุขภาพจิต 1667 |
| | สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ | ระบบ Call Center 1330 ของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ |

| กระทรวง | กรม/หน่วยงาน | ชื่องานบริการ |
|-------------------|---|--|
| สำนักนายกรัฐมนตรี | สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค | บริการสายด่วน สคบ.1166 |
| อื่น ๆ | มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ | 1663 สายด่วนปรึกษาเอดส์และท้องไม่พร้อม |

3. งานบริการที่เป็น Chatbot

งานบริการกลุ่มนี้ถือเป็นขีดความสามารถของระบบในการให้บริการตอบคำถามแก่ประชาชน สพร. สามารถพัฒนาต่อยอดไปยังขีดความสามารถของพอร์ทัลด้านการสนทนาออนไลน์ (Web Chat) ได้ ซึ่งจะเป็นแชทบอทของพอร์ทัลที่สามารถตอบคำถามและแนะนำบริการแก่ประชาชนได้

| กระทรวง | กรม/หน่วยงาน | ชื่องานบริการ |
|---------------------------|--|---|
| กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรกรม | Chatbot ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรม |
| กระทรวงการคลัง | กรมสรรพากร | Chatbot ของกรมสรรพากร |
| กระทรวงมหาดไทย | กรมโยธาธิการและผังเมือง | Chatbot ของกรมโยธาธิการและผังเมือง |

บริการที่ควรมีเพิ่มเติม (Additional Service Suggestion)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน (Citizen's Needs Analysis) และการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการดิจิทัลอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการและสามารถอำนวยความสะดวกได้มากยิ่งขึ้น แต่หน่วยงานภาครัฐอาจยังไม่มีในปัจจุบัน ได้ดังนี้

• บริการสำหรับประชาชนทั่วไป

- **Government Project Dashboard:** ประชาชนพบปัญหาในการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น ทางเท้าชำรุด ถนนที่อยู่ระหว่างการซ่อมแซม จึงต้องการทราบสถานะการดำเนินการแก้ไขของภาครัฐในประเด็นหรือพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง จึงเสนอให้มีระบบรายงานข้อมูลการดำเนินงานโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น ความคืบหน้าการดำเนินโครงการ กำหนดแล้วเสร็จ งบประมาณที่ใช้ เป็นต้น
- **One Stop Transportation Info:** ประชาชนต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ แต่พบว่ายังไม่มีช่องทางที่รวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้อย่างครบถ้วน จึงควรมีระบบรวบรวมข้อมูลการเดินทางสาธารณะทุกรูปแบบทั้งทางบก ทางน้ำ ทางราง เช่น เส้นทางเดินรถ พิกัดรถโดยสาร ไปด้วยกันในลักษณะเช่นเดียวกับ Google Map แต่สามารถให้ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ตารางเวลาเดินรถโดยสาร ค่าโดยสาร สิทธิลดหย่อน เป็นต้น
- **One Stop Health Info:** ประชาชนที่ต้องการเข้ารับการรักษาพยาบาล พบว่า ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล เช่น ไม่ทราบว่าสถานพยาบาลใดที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่ต้องการ หรือไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษา จึงต้องการศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการด้านสุขภาพไว้ ณ จุดเดียว เช่น จำนวนเตียงว่างในปัจจุบัน ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง ข้อมูลด้านยา เป็นต้น
- **Smart Card for All:** ประชาชนที่ใช้ขนส่งสาธารณะหลายรูปแบบ พบปัญหาว่าต้องใช้บัตรโดยสารหลายแบบ จึงเสนอว่าควรประยุกต์ใช้ Smart Card หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้สามารถชำระค่าโดยสารผ่านระบบขนส่งสาธารณะได้ทุกระบบ

• บริการเฉพาะกลุ่ม

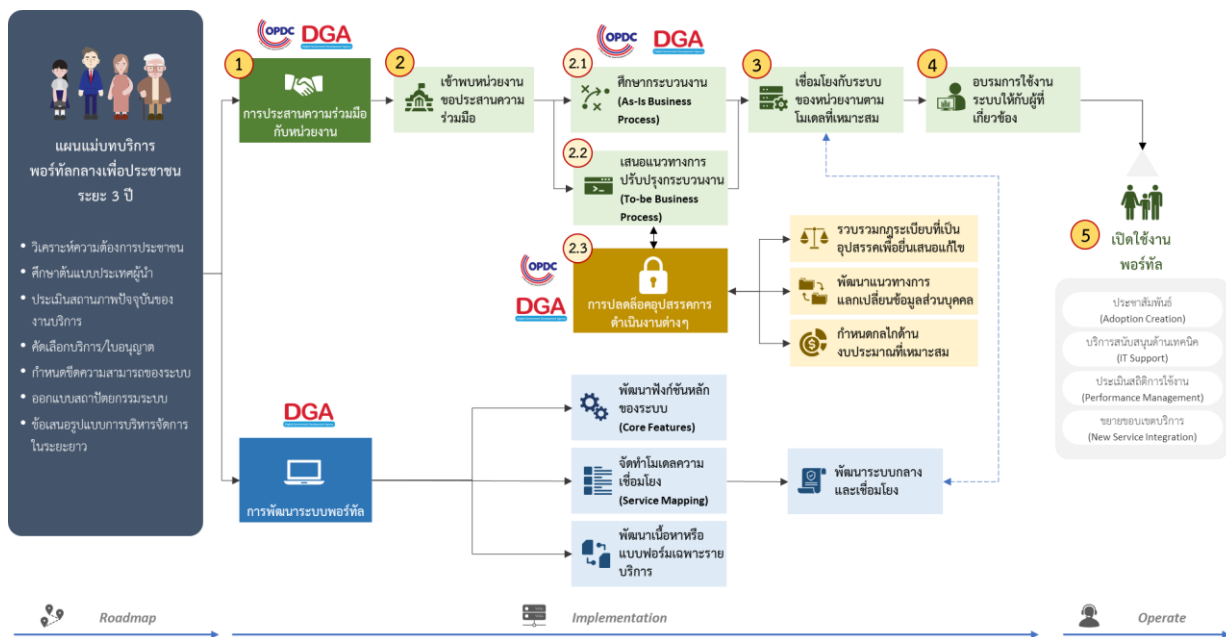
- **One Stop Education Info:** ผู้ปกครองหรือนักเรียน ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้นหาและเลือกสถานศึกษาที่เหมาะสม เช่น โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง จำนวนนักเรียนที่เปิดรับ ค่าเทอม เป็นต้น จึงเสนอว่าควรมีศูนย์รวมข้อมูลโรงเรียนและมหาวิทยาลัยในแต่ละเขตพื้นที่ เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลการศึกษาต่อในทุกระดับการศึกษา
- **Career Advisor:** นักเรียนที่กำลังเลือกคณะและมหาวิทยาลัยในการศึกษาต่อ ไม่ทราบว่าตนเองควรเรียนต่อในด้านใด หรือ มีอาชีพใดรองรับในอนาคตหรือไม่ จึงควรมีบริการให้คำแนะนำ/แนะแนวการศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัย เช่น การเลือกคณะที่เหมาะสม เส้นทางอาชีพในอนาคต เป็นต้น

- **Elderly Info Portal:** ผู้สูงอายุมีความต้องการทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ แต่ยังไม่ทราบว่าหาข้อมูลได้จากแหล่งใด จึงควรมีศูนย์รวมข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น ปฏิทินกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ การสอนงานผู้สูงอายุ เป็นต้น

หน่วยงานต้องทำอะไรหากต้องการเข้าร่วมใน Citizen Portal?

หน่วยงานที่มีความประสงค์ต้องการที่เข้าร่วมโครงการ Citizen portal มีขั้นตอนเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

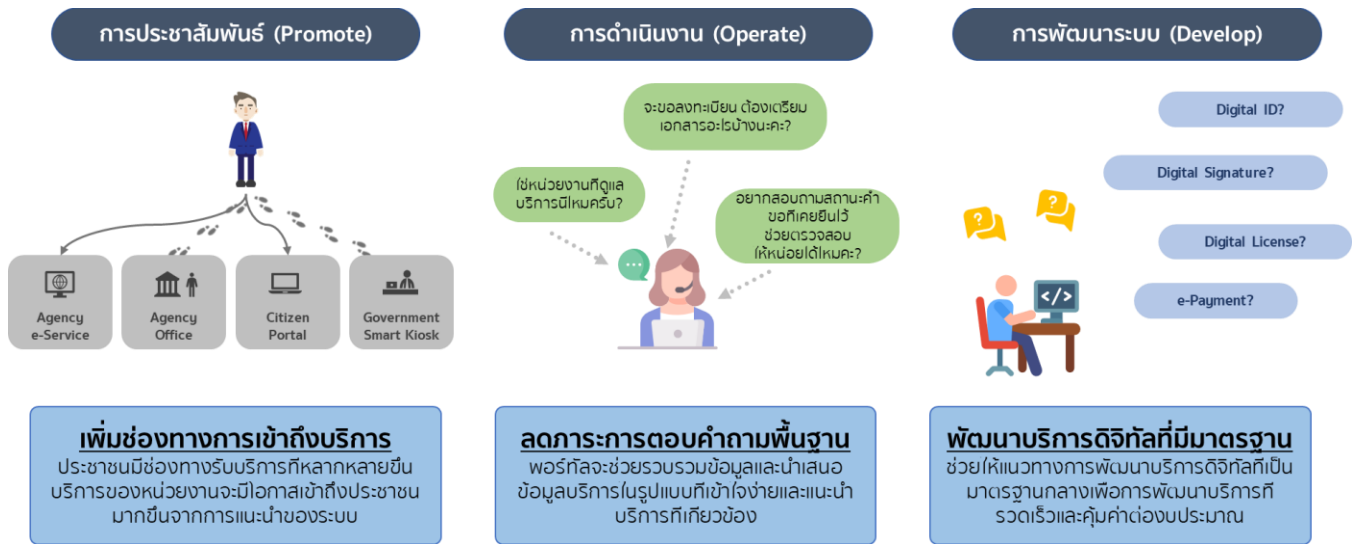
1. สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อเข้าพบหน่วยงานระดับกระทรวง
2. ประชุมหารือกับหน่วยงานการเชื่อมโยง Citizen portal ระดับนโยบายระดับฝ่ายบริหาร เพื่อให้ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการโครงการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับที่ปรึกษาจัดเตรียมข้อมูลประกอบดังนี้
 - 2.1 กระบวนการงาน (As-Is Business process)
 - กระบวนการทำงานในปัจจุบันและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
 - กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงาน (To-be Business process)
 - ข้อเสนอแนะกระบวนการทำงานอนาคตและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
3. การประชุมหารือการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานตามโมเดลที่เหมาะสม ตามแบบการพัฒนาและการให้บริการบน Citizen Portal ในภาพที่ 24
4. อบรมการใช้งานระบบให้กับหน่วยงาน กรณีหน่วยงานร้องขอ
5. เปิดใช้งาน Citizen portal



ภาพที่ 22 แนวทางการดำเนินงานเบื้องต้น

ประโยชน์ที่หน่วยงานรัฐจะได้รับ

หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมบน Citizen Portal จะมีโอกาสพัฒนาและให้บริการดิจิทัลที่เข้าถึงประชาชนมากขึ้น โดยมี 3 เรื่องหลักที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน ดังนี้

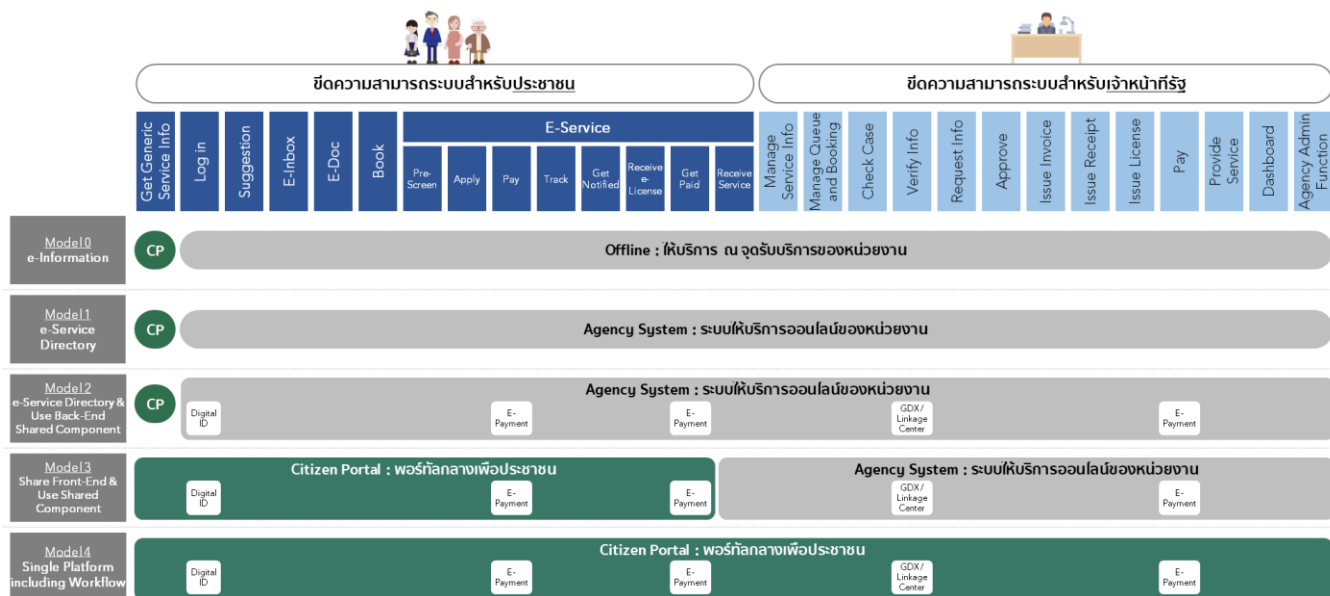


ภาพที่ 23 ประโยชน์ที่หน่วยงานรัฐจะได้รับ

- การประชาสัมพันธ์ (Promote)** ประชาชนมีช่องทางรับบริการที่หลากหลายขึ้น บริการของหน่วยงานจะมีโอกาสเข้าถึงประชาชนมากขึ้นจากการแนะนำของระบบ
- การดำเนินงาน (Operate)** พอร์ทัลจะช่วยรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลบริการในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและแนะนำบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยลดภาระการตอบคำถามพื้นฐานของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
- การพัฒนาระบบ (Develop)** หน่วยงานสามารถพัฒนาบริการดิจิทัลที่มีมาตรฐาน โดยสพร. จะช่วยให้แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อการพัฒนาบริการที่รวดเร็วและคุ้มค่าต่องบประมาณ

แนวทางประสานความร่วมมือ

การพัฒนาระบบ Citizen Portal จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการพัฒนาร่วมกันกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานเจ้าของบริการที่ต้องบริหารจัดการข้อมูลของงานบริการในส่วนระบบบริหารคำร้อง (Back Office) ตั้งแต่การบริหารจัดการข้อมูลงานบริการ การรับคำขอ การพิจารณาคำขอ จนถึงการออกใบอนุญาต ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่แตกต่างกัน ทั้งด้านงบประมาณ ทักษะบุคลากร เทคโนโลยี นโยบาย รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงาน เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยในการพัฒนาระบบ Citizen Portal ให้รองรับการดำเนินการของหน่วยงานที่มีความหลากหลาย โดยได้แบ่งรูปแบบการพัฒนาและการให้บริการบน Citizen Portal ออกเป็น 5 โมเดล ดังนี้



ภาพที่ 24 รูปแบบการพัฒนาและการให้บริการบน Citizen Portal

Model 0: การให้บริการในรูปแบบ e-Information

สำหรับหน่วยงานที่ไม่สามารถพัฒนาระบบบริการดิจิทัล (e-Service) ได้หรือประชาชนยังจำเป็นต้องเดินทางไปรับบริการ ณ หน่วยงาน ระบบ Citizen Portal จะให้ข้อมูลงานบริการบนระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อไปรับบริการ ณ หน่วยงาน

Model 1: การเชื่อมโยงรูปแบบ e-Service Directory

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เนื่องจากระบบมีความซับซ้อนหรือเป็นระบบรวมของหน่วยงานที่มีหลายงานบริการรวมอยู่ในระบบเดียวกัน ซึ่งต้องใช้เวลาและงบประมาณในการเชื่อมโยง ระบบ Citizen Portal จะลิงก์ไปยังเว็บไซต์หรือ e-Service ของหน่วยงานในรูปแบบ Hyperlink ซึ่งประชาชนจะต้องเข้าสู่ระบบตามวิธีการที่ระบบของหน่วยงานนั้นได้กำหนดไว้เพื่อรับบริการต่อไป

Model 2: การเชื่อมโยงรูปแบบ e-Service Directory & Use Back-End Shared Component

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เช่นเดียวกับ Model 1 แต่หน่วยงานเจ้าของงานบริการมีการใช้ Back-End Shared Component เช่น ระบบการยืนยันกลางของภาครัฐ (Digital ID) ระบบการชำระเงินกลางภาครัฐ (e-Payment) ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX/Linkage Center) เป็นต้น ในกรณีนี้ หากหน่วยงานเจ้าของบริการใช้ระบบการยืนยันกลางของภาครัฐ (Digital ID) ระบบ Citizen Portal จะลิงก์ไปยังระบบของหน่วยงานในรูปแบบ Single Sign-On กล่าวคือ ระบบ Citizen Portal จะส่งข้อมูลการเข้าสู่ระบบไปยังระบบของหน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบของหน่วยงานซ้ำอีกครั้ง

Model 3: การเชื่อมโยงรูปแบบ Share Front-End & Use Shared Component

สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบริการดิจิทัล (e-Service) อยู่แล้ว และมีความพร้อมในการปรับปรุงระบบของตนให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถบริหารจัดการงานบริการบนระบบของหน่วยงานได้ โดยทำการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Citizen Portal กับระบบของหน่วยงาน โดยผู้ใช้ไม่ต้องดำเนินการข้ามระบบ (System-to-System)

ในรูปแบบนี้ประชาชนสามารถใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ Front Office ของระบบ Citizen Portal ได้ครบวงจร โดยที่ข้อมูลและเอกสารที่ประชาชนนำเข้าไปในระบบจะถูกเชื่อมโยงผ่านเทคโนโลยี Application Programming Interface (API) ไปยังระบบงานบริการดิจิทัลของหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สามารถทำงานผ่านระบบของหน่วยงานของตนเองได้ตามขีดความสามารถของระบบของหน่วยงานและที่ได้เชื่อมโยงไว้ โดยที่ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่นำเข้าไปในระบบของหน่วยงานก็จะถูกส่งกลับมายังระบบ Citizen Portal ให้กับประชาชนผ่าน API เช่นเดียวกัน

Model 4: การเชื่อมโยงรูปแบบ Single Platform including Workflow

สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบงานบริการดิจิทัลเป็นของตนเอง หรือมีระบบอยู่แล้วแต่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ในกรอบเวลาการพัฒนาที่กำหนด และไม่มีอุปสรรคในการให้บริการบนระบบ Citizen Portal ในกรณีนี้ สามารถเชื่อมโยง โดยให้หน่วยงานใช้ระบบบริหารคำร้อง (Back Office) ของระบบ Citizen Portal ในการบริหารจัดการงานบริการแทนหรือใช้ควบคู่ไปกับระบบของหน่วยงานได้

ในรูปแบบนี้ ประชาชนสามารถใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบ Front Office ของระบบ Citizen Portal ได้ครบวงจร ตั้งแต่การค้นหางานบริการจนถึงการรับใบอนุญาต และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานก็สามารถดำเนินการผ่านระบบ Back Office ของระบบ Citizen Portal แบบครบวงจรได้เช่นกัน ตั้งแต่การอัปเดตงานบริการจนถึงการออกใบอนุญาต

อุปสรรคที่ต้องดำเนินการแก้ไข

จากการสำรวจความความพร้อมและการประชุมรับฟังความคิดเห็นร่างแผนแม่บทฯ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ติดอุปสรรคที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปประเด็นอุปสรรคที่พบได้เป็น 7 กลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

| ประเภท | อุปสรรคที่พบ | สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุน |
|----------------------------|--|---|
| <p>1. กฎระเบียบ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. การยื่นคำขอและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ 2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัว 3. การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ 4. การยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5. การมอบอำนาจให้หน่วยงานกระทำการแทน 6. Digital Signature 7. Digital License | <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงข้อกำหนดที่มีความเกี่ยวข้อง - รวบรวมกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค เพื่อยื่นเสนอแก้ไขกฎหมายกับคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย โดยมี สำนักงาน ก.พ.ร., สพธอ. เป็นหน่วยงานหลัก |
| <p>2. ข้อมูล</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่ควรเชื่อมข้อมูล 2. หน่วยงานไม่ยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูล 3. หน่วยงานมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลแตกต่างกัน 4. มาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน 5. การเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Linkage Center ยังไม่เสถียรและมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก 6. ยังไม่มีระบบการยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Consent) ที่ชัดเจน | <ul style="list-style-type: none"> - สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวที่สอดคล้องกับ พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล - การให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ระบบกลางสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ - การจัดทำคู่มือ/อบรมให้หน่วยงานสามารถใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายขึ้นและลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรืออาจพัฒนาระบบ e-Learning เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ - สนับสนุน Data Governance Framework เพื่อให้หน่วยงานมีมาตรฐานด้านข้อมูลเหมือนกัน และช่วยในการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ - สื่อสารให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน |
| <p>3. บุคลากร</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรไม่เพียงพอ 2. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย 3. บุคลากรขาดทักษะ 4. ผู้บริหารให้การสนับสนุนไม่เพียงพอ 5. บุคลากรไม่ปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัล ยังยึดติดกฎระเบียบการทำงานแบบเดิมที่ต้องใช้เอกสาร 6. เส้นทางอาชีพของนักพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ไม่ชัดเจน ทำให้ขาดแรงจูงใจ 7. ผู้บริหารยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านบริการดิจิทัล | <ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินโครงการด้านดิจิทัลในมิติต่าง ๆ เช่น การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การบริหารจัดการโครงการ การตรวจรับ เป็นต้น - กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากรด้านไอทีอย่างชัดเจน เช่น ตำแหน่งที่เปิดรับ ทักษะที่ต้องการ ตำแหน่งงานในอนาคต - ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการพัฒนาบริการดิจิทัลของผู้บริหารหน่วยงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง เพื่อให้ |

| ประเภท | อุปสรรคที่พบ | สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุน |
|----------------------------|---|--|
| | <p>8. บุคลากรยังทำงานแบบ Silo ไม่มีความเข้าใจในการบูรณาการการทำงาน</p> | <p>สามารถกำหนดโจทย์การพัฒนาที่ชัดเจน และบุคลากรระดับปฏิบัติการสามารถนำไปดำเนินการต่อได้อย่างเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เน้นการพัฒนาทักษะของบุคลากรภาครัฐ ด้านดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องทำงานด้านการให้บริการดิจิทัลโดยตรง รวมถึงการพัฒนาทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น Big Data หรือ AI - จัดทำตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมต่อการให้บริการดิจิทัล |
| <p>4. การใช้งานจริง</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. มุ่งเน้นการพัฒนาระบบแต่ไม่มีการส่งเสริมการใช้งานเท่าที่ควร 2. ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้ 3. ประชาชนบางกลุ่มยังรู้สึกสบายใจกับการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษอยู่ | <ul style="list-style-type: none"> - สร้างกลไกติดตามผลการดำเนินงานด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับกลไกทางงบประมาณ - สร้างความเข้าใจให้ประชาชนและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการผ่านสื่อ Social Media - การสื่อสารผ่านวิดีโอสอนการใช้งานระบบ - แอปพลิเคชันที่จะพัฒนาควรรองรับโทรศัพท์ที่มีคุณสมบัติ (Spec) ขั้นต่ำได้ |
| <p>5. งบประมาณ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร โดยเฉพาะงบการบำรุงรักษาระบบของหน่วยงาน งบการเชื่อมโยงกับระบบกลาง และงบการส่งเสริมการใช้งานระบบ 2. บางโครงการมีความซ้ำซ้อนกัน | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้แผนแม่บทฯ เช่น การของบประมาณการพัฒนาแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน - ปรับระเบียบด้านงบประมาณให้สอดคล้องกับรูปแบบของเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นการให้บริการรูปแบบ software as a service แทนการใช้งบลงทุนขนาดใหญ่ - สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการย้ายการใช้คลาวด์เอกชนมาใช้คลาวด์ภาครัฐ |
| <p>6. โครงสร้างพื้นฐาน</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะคลาวด์ 2. การขอใช้คลาวด์ภาครัฐใช้เวลานาน | <ul style="list-style-type: none"> - เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud service : GDCC) โดย สดช. |

| ประเภท | อุปสรรคที่พบ | สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุน |
|---------------------|--|---|
| | 3. หน่วยงานรัฐในต่างจังหวัดมีระบบคอมพิวเตอร์/เครือข่ายที่ไม่ได้รับการบำรุงรักษาที่เพียงพอ 4. หน่วยงานบางแห่งยังใช้ระบบคอมพิวเตอร์แบบเก่า/ไม่ได้รับการ Upgrade ให้ทันสมัย 5. พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ | <ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการ Pipeline การใช้งานเพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้งานได้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ - สนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่สามารถรองรับ Workload จำนวนมากได้ โดยอาจพิจารณาจากประเภทบริการ เช่น บริการทั่วไป บริการที่เกี่ยวข้องกับ Infrastructure - กำหนดโครงสร้างพื้นฐานที่จะใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Common Infrastructure) ให้ชัดเจน - เพิ่มจุดบริการศูนย์ดิจิทัลชุมชน จุดให้บริการ Free Wi-Fi ภาครัฐ |
| 7. กระบวนการ | 1. ประชาชนไม่สามารถรับบริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ | <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอน ลดกระบวนการที่มีความซ้ำซ้อน และเพิ่มช่องทางรูปแบบบริการดิจิทัล - วางแผนจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการให้บริการดิจิทัลสมัยใหม่ |