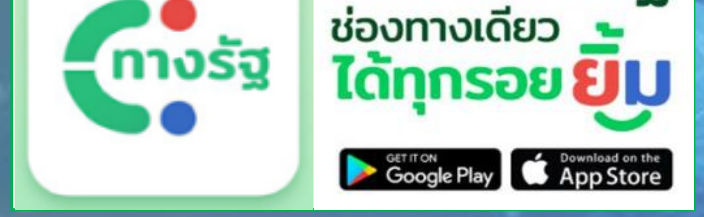
การประชุมชี้แจงแนวทางการพัฒนาและยกระดับงานบริการของหน่วยงาน สำหรับให้บริการบนพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ Zoom)

โครงการพัฒนาศูนย์บริการครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จ (ภาคธุรกิจและภาคประชาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



เวลา	กำหนดการประชุม
13.30 น. -13.40 น.	**กล่าวเปิดการประชุมและวัตถุประสงค์ของการประชุมชี้แจง** โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร. สำนักงาน ก.พ.ร.
13.40 น. – 14.10 น.	**ภาพรวมของระบบบริการพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ณ ปัจจุบัน** โดย ดร.อาศิส อัญญะโพธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
14.10 น. - 14.30 น.	**แนวทางและรูปแบบการพัฒนาเชื่อมโยงงานบริการของหน่วยงานและตัวอย่างงานบริการที่เปิดให้บริการแล้วบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”** โดย นายอธิบดี ลิมสัมพันธ์สันติ ผู้เชี่ยวชาญ ๒ ฝ่ายพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน
14.30 น. - 14.40 น.	**ภาพรวมการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ในช่วงที่ผ่านมา** โดย นางสาวนิชา สาทรกิจ ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล สำนักงาน ก.พ.ร.
14.40 น. - 15.00 น.	**แผนการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการ สำหรับให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566** โดย นายสุมิทธิ์ เกศวพิทักษ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
15.00 น. - 15.30 น.	**ถาม – ตอบ ร่วมแสดงความคิดเห็น / ให้ข้อเสนอแนะ**

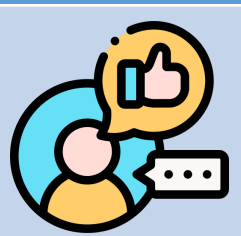
วัตถุประสงค์ของการประชุมชี้แจง และภาพรวมของการขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการเพื่อประชาชน สู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล

โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

วัตถุประสงค์ของการประชุมชี้แจง

1) เพื่อขับเคลื่อนการศึกษา พัฒนา และยกระดับงานบริการภาครัฐสำหรับให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (End-to-End Process)

2) เพื่อชี้แจงแนวทางการศึกษา พัฒนา และยกระดับงานบริการของหน่วยงานที่ร่วมพัฒนาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และหน่วยงานที่เข้าร่วมการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมา



3) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ให้สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงานและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

การขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการเพื่อประชาชนสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล

พ.ศ. 2562

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มาตรา 10 กำหนดให้มีแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างกัน

พ.ศ. 2563

- การศึกษา และพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) และเปิดให้บริการแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” **โดยมีเป้าหมายการพัฒนา** งานบริการประชาชนภายในปี 2566 บน “ทางรัฐ” **ไม่น้อยกว่า 150 งานบริการ ตลอดช่วงชีวิต**

พ.ศ. 2564

- การขับเคลื่อน e-Service ของส่วนราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (ตัวชี้วัด L0 – L3)
- 2) การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่าน 12 Agenda **ตามมติ ครม.** วันที่ 3 สิงหาคม 64

พ.ศ. 2565

- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 รองรับการให้บริการและการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

พ.ศ. 2566

- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล **เรื่อง** แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน **กำหนดให้ Biz Portal และ Citizen Portal เป็นแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ** ตามมาตรา 10 ของ พรฎ. GG ฉบับที่ 2

พ.ศ. 2567

- การยกระดับการเชื่อมโยงงานบริการในภาพรวมของกระทรวง
- **หน่วยงานเชื่อมโยงงานบริการผ่าน Biz Portal & Citizen Portal** ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นเอกภาพ

พ.ศ. 2568

- การยกระดับการให้บริการประชาชนบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ที่ครอบคลุมตลอดช่วงชีวิตของประชาชน
- End-To-End Digital Services Process ผ่าน Citizen Portal

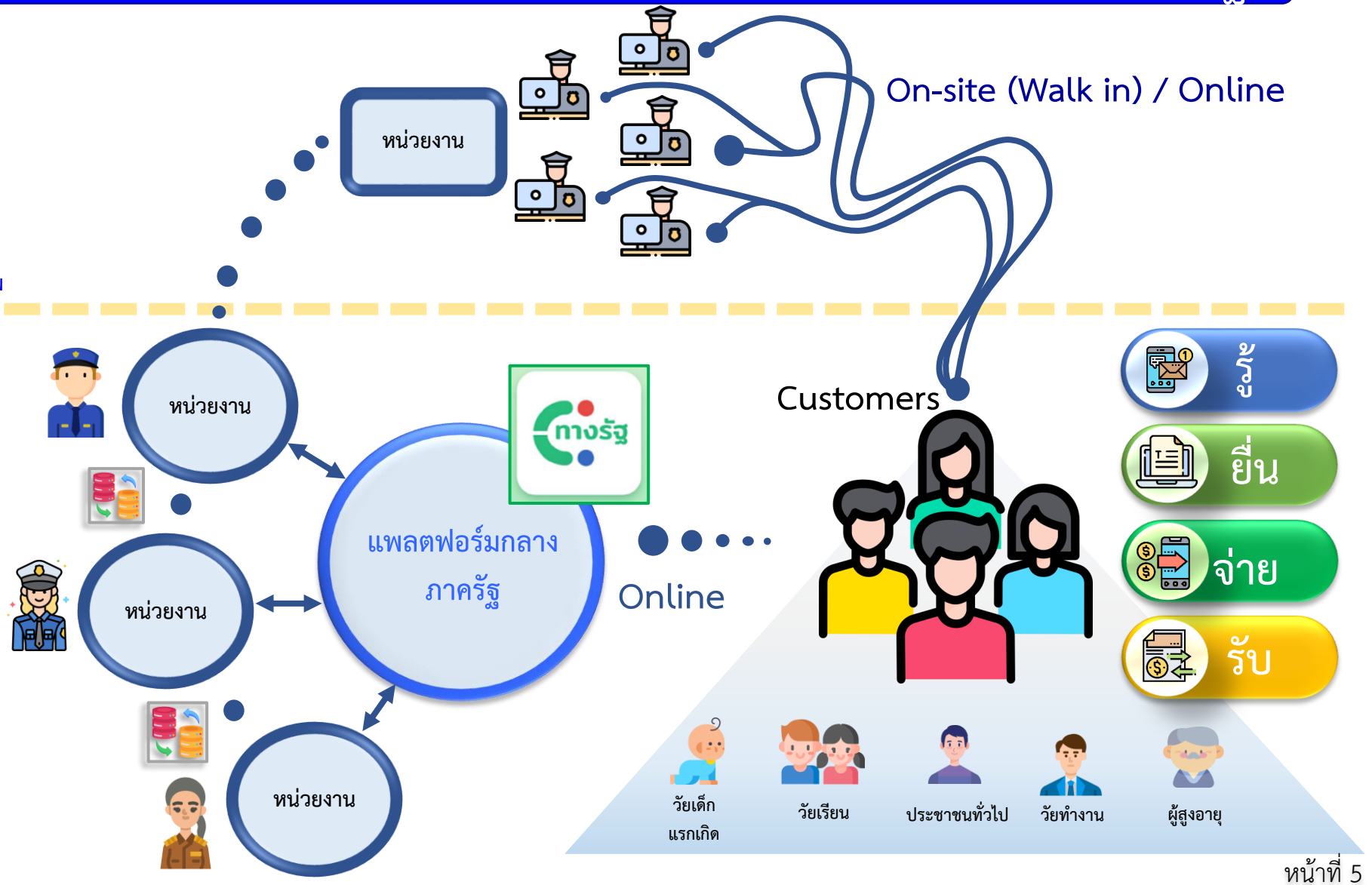
ภาพรวมของการพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

1. Re-Process

- Easier – ง่ายขึ้น
- Faster – เร็วขึ้น
- Cheaper – ถูกลง
- Smart Regulations – การกำกับที่มีประสิทธิภาพ

2. Digital Transformation

- One Stop Service
  รวมศูนย์การให้บริการครอบคลุมทุกช่วงวัย
- Full loop and Fully Digital Service
  ครบวงจรและเต็มรูปแบบ
- Anywhere and Anytime
  ให้บริการทุกที่ และทุกเวลา



ภาพรวมของการพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

รู้

สามารถรู้สิทธิพึงได้รับ รู้รายละเอียดและระยะเวลาในการดำเนินงาน สถานที่ติดต่อ เอกสารประกอบ ระยะเวลาในการดำเนินการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และสามารถรู้ถึงความคืบหน้าในการขอรับบริการ

ยื่น

สามารถยื่นคำขอ พร้อมแนบเอกสารประกอบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารสแกนหรือรูปถ่าย) หรือเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยระบบ Citizen Portal

จ่าย

มีช่องทางในการจ่ายเงินค่าบริการหรือธรรมเนียมต่าง ๆ ได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นที่หน่วยงาน หรือช่องทางออนไลน์ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลการรับเงินไปยังคำขอที่ยื่นมาได้

รับ

รับรู้สถานะการรับเงินที่ได้รับจากภาครัฐ หรือ รับทราบว่าสามารถรับเอกสารที่ยื่นคำขอ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ได้

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

Digital Service Journey ของการพัฒนางานบริการบน “ทางรัฐ” ที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

START

1 บริการข้อมูล

หน่วยงานต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ *(มาตรา 21)*

รู้

1. ข้อมูลการให้บริการ

2 ตรวจสอบสิทธิ

รู้

1. สิทธิพึงได้รับ
2. ตรวจสอบข้อมูลภาครัฐ

3 ยืนยันตัวตน

หน่วยงานต้องจัดให้มีระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ *(มาตรา 8)*

หน่วยงานจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประชาชนกับนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางผ่านอิเล็กทรอนิกส์ *(มาตรา 9)*

ยื่น

1. สแกนใบหน้า
2. เลขหลังบัตร

4 กรอกข้อมูล

ยื่นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชุด ก็เพียงพอแล้ว *(มาตรา 7 วรรคสาม)*

หากประชาชนนำเอกสารต้นฉบับมาแสดง จะขอสำเนาไม่ได้ หากต้องการให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน และต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย *(มาตรา 12)*

ยื่น

5 ยื่นคำขอ

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และไม่ต้องลงนามในสำเนาเอกสารหลักฐาน *(มาตรา 7)*

เอกสารและการดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าชอบด้วยกฎหมาย *(มาตรา 15)*

ทันทีที่ประชาชนส่งเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในวันทำการให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องทันที *(มาตรา 10)*

ยื่น

1. แบบคำขอ
2. เอกสารต่าง ๆ

6 ติดตามสถานะ

หากประชาชนส่งเรื่องไปผิดหน่วยงาน ให้ส่งต่อภายในหน่วยงานด้วยกันเอง หรือให้แจ้งให้ประชาชนทราบ กรณีต่างหน่วยงาน *(มาตรา 10 วรรคสอง)*

หากประชาชนติดต่อราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้องตอบกลับผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย *(มาตรา 11)*

รู้

1. สถานะการดำเนินงาน

7 จ่ายค่าธรรมเนียม

การชำระเงินสามารถทำได้ผ่านระบบ e-Payment *(มาตรา 15 วรรคสอง)*

จ่าย

1. ค่าบริการ
2. ค่าธรรมเนียม
3. ภาษี

8 รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงานจัดทำระบบสำหรับตรวจสอบใบอนุญาตที่ต้องแสดงในที่เปิดเผย *(มาตรา 13(1))*

ประชาชนสามารถแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ *(มาตรา 14)*

รับ

1. ใบอนุญาต
2. ใบรับรอง
3. หนังสือสำคัญ

FINISH

ภาพรวมของระบบบริการพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ภาพรวมการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการ บน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ในช่วงที่ผ่านมา

โดย นางสาวนิชา สาทรกิจ
ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล สำนักงาน ก.พ.ร.

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

ภาพรวมของการศึกษาและปรับกระบวนงานเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

1 การศึกษากระบวนงานการให้บริการในปัจจุบัน (As-is)

- 1.1 ศึกษาภาพรวมการให้บริการในปัจจุบัน
- 1.2 ศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
- 1.3 ศึกษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ

2 การวิเคราะห์และออกแบบการเชื่อมโยงงานบริการ (To-be)

- 2.1 ข้อเสนอการปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการในรูปแบบดิจิทัลและสร้างแบบจำลองกระบวนการให้บริการ (Service Flow Model)
- 2.2 ออกแบบ UX/UI เพื่อให้บริการทางดิจิทัลบนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

3 จัดทำคุณสมบัติ และแผนการพัฒนางานบริการ

- 3.1 จัดทำสถาปัตกรรมของระบบ (Systematic Architecture) และคุณลักษณะของระบบ (Specification System)
- 3.2 จัดทำแผนการพัฒนางานบริการทั้งในด้านการปรับกระบวนงานและด้านเทคนิค เพื่อเชื่อมโยงสำหรับให้บริการบน “ทางรัฐ”

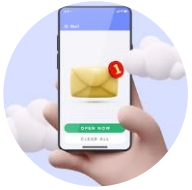
การพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ณ ปัจจุบัน

Citizen Portal
บนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

รู้

ยื่น

จ่าย



รับ

ประเภทและจำนวนงานบริการที่พัฒนาและเปิดให้บริการแล้ว **84 งานบริการ**

ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2566

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

ผลการศึกษาและพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ในช่วงที่ผ่านมา

ศึกษา ออกแบบ จัดทำแผนการพัฒนา และอยู่ระหว่างการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการ จำนวน 200 งานบริการ

• เปิดให้บริการบน “ทางรัฐ” แล้วครบทุกกระบวนงาน	24 งานบริการ
• เปิดให้บริการบน “ทางรัฐ” แล้วในบางกระบวนงาน	60 งานบริการ
• อยู่ระหว่างวางแผน เพื่อพัฒนาขึ้นระบบร่วมกันระหว่างหน่วยงานและ สพร.	46 งานบริการ
• อยู่ระหว่างปรับปรุงกระบวนงานและกฎระเบียบตามข้อเสนอ	30 งานบริการ
• เข้าร่วมการพัฒนาในปีงบประมาณ 2566	40 งานบริการ

แผนการศึกษาเพื่อพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการ บน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย นายสุมิทธิ์ เกศวพิทักษ์
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

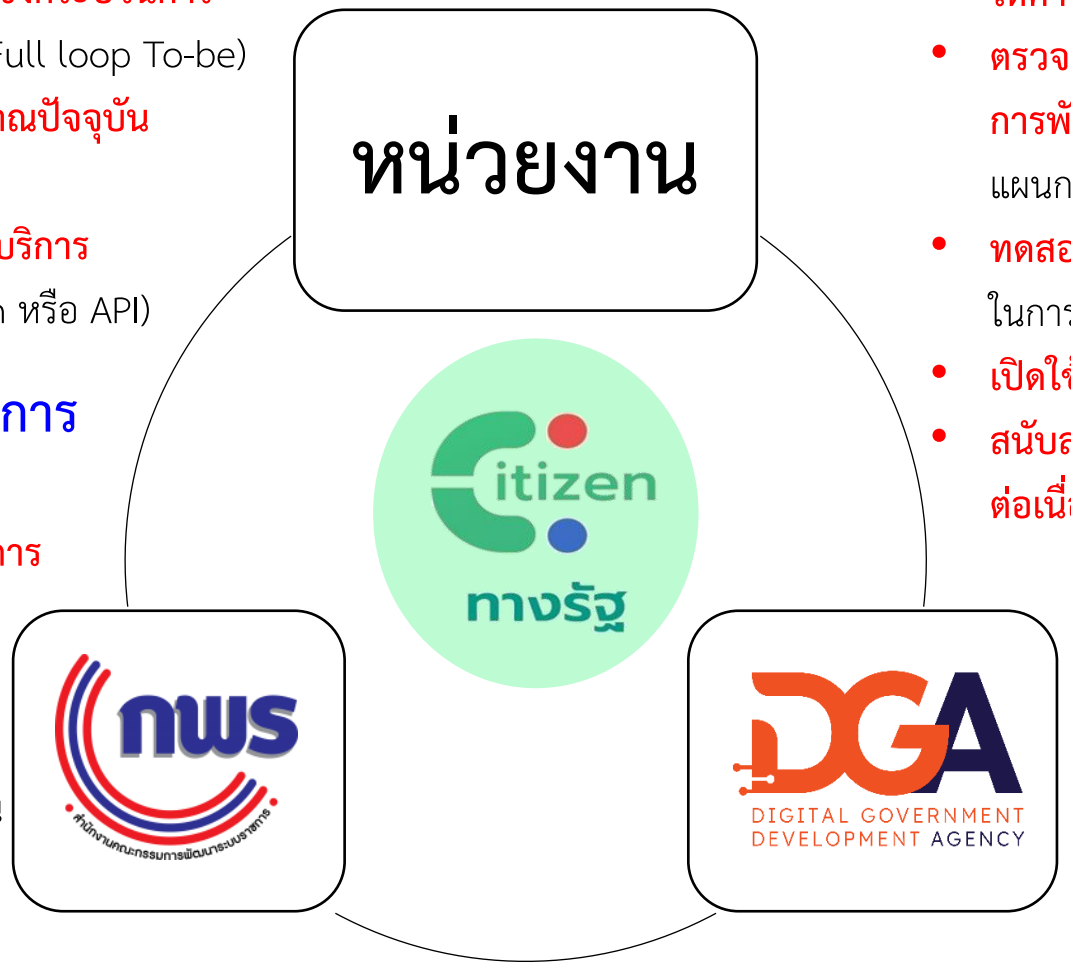
บทบาทของหน่วยงาน สำนักงาน ก.พ.ร และ สพร. ในการศึกษา พัฒนา และยกระดับงานบริการ

หน่วยงาน – ให้ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และพัฒนาระบบเชิงเทคนิค

- นำส่งข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ พร้อมชี้แจงรายละเอียดเชิงกระบวนการ
- พิจารณาตรวจสอบข้อเสนองานบริการแบบครบวงจร (Full loop To-be)
- พิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินงานในปีงบประมาณปัจจุบัน ตามความพร้อม (Quick win To-be)
- พิจารณาและรับข้อเสนอพร้อมด้วยแผนการพัฒนางานบริการ
- พัฒนาเชิงเทคนิคเชื่อมโยงงานบริการ (Web Integration หรือ API)

สำนักงาน ก.พ.ร. – พัฒนาข้อเสนอการให้บริการ

- ศึกษาข้อมูลงานบริการที่ได้รับ (As-is)
- ออกแบบข้อเสนอในการให้บริการประชาชนพร้อมทั้งแผนการพัฒนาในแต่ละระยะตามความพร้อม (Full loop To-be)
- เสนอส่วนการให้บริการที่มีความเป็นไปได้ในการดำเนินการในปีงบประมาณนี้ (Quick win To-be)
- ปรับปรุงผลการศึกษาและแผนฯ ตามข้อเสนอของหน่วยงาน
- จัดทำเอกสารสรุป Full loop To-be พร้อมข้อเสนอ Quick win To-be

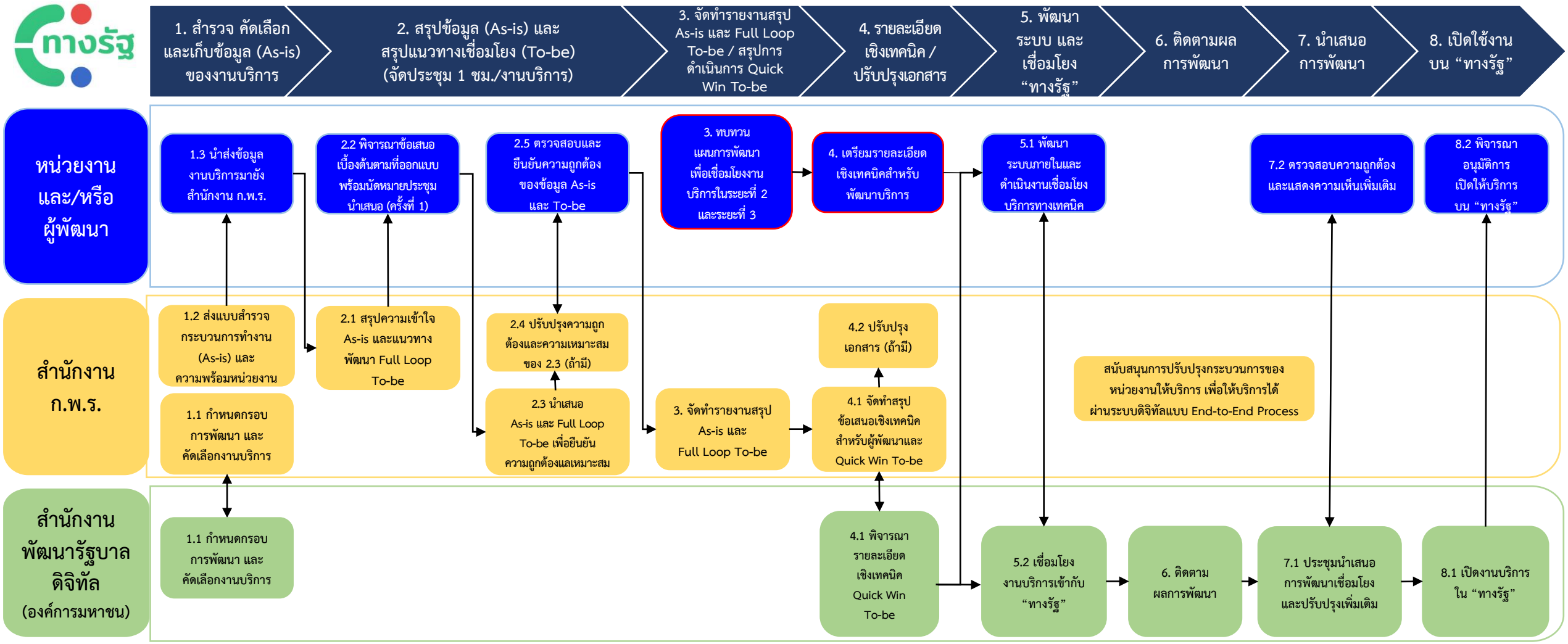


สพร. – สนับสนุนการดำเนินการเชิงเทคนิค

- ให้คำปรึกษาเชิงเทคนิค
- ตรวจสอบข้อมูลเชิงเทคนิคและสนับสนุนการพัฒนาเชิงเทคนิคตามผลการศึกษาและแผนการพัฒนาของสำนักงาน กพ.ร.
- ทดสอบระบบ พร้อมนำเสนอความพร้อมในการเปิดใช้บริการ
- เปิดใช้งานบริการบน “ทางรัฐ”
- สนับสนุนการบำรุงรักษางานบริการต่อเนื่อง

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

แนวทางการศึกษาและพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

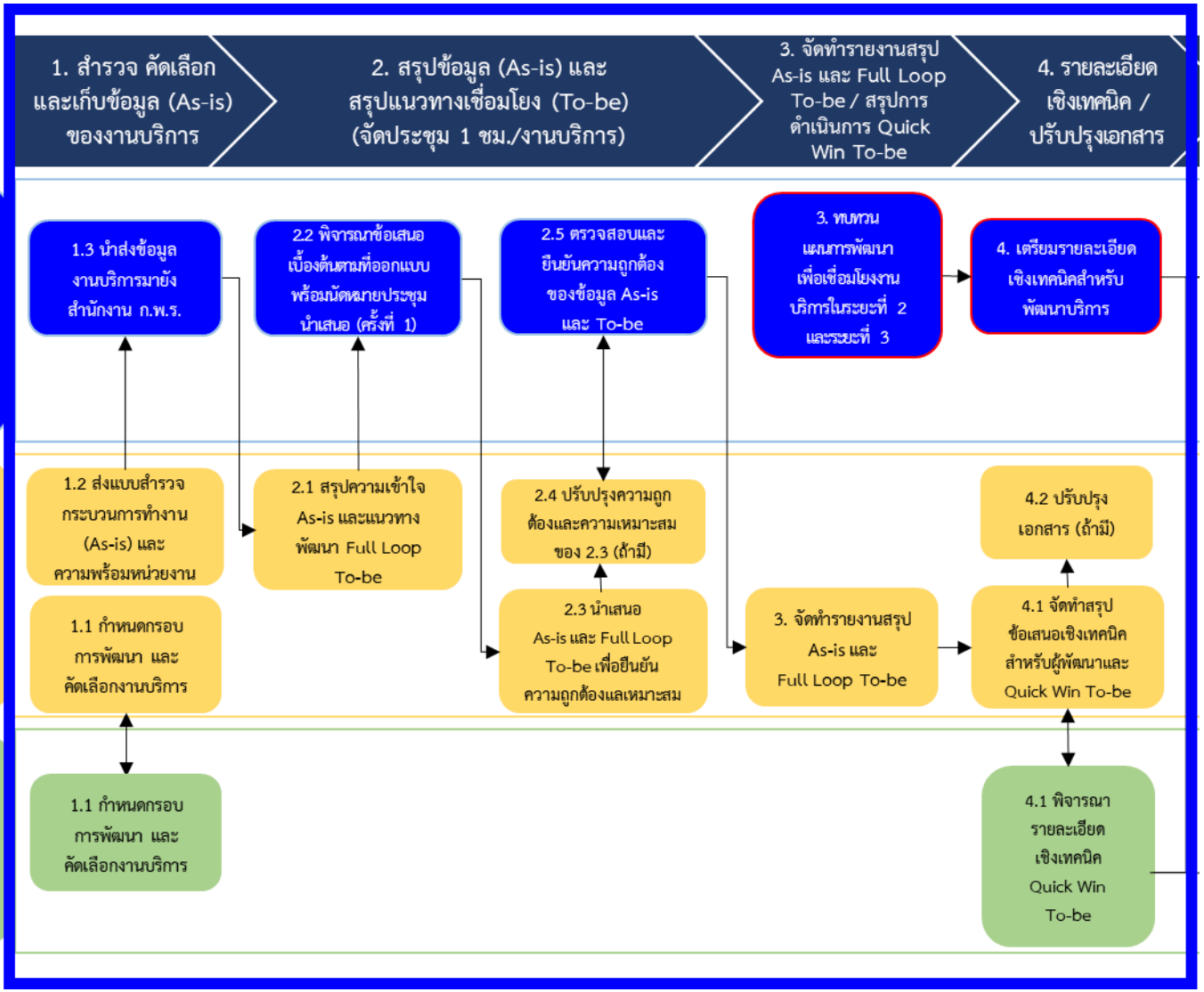


หมายเหตุ : - กรอบระยะเวลาการดำเนินการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

- ในการพัฒนางานบริการระยะที่ 2 และระยะที่ 3 หน่วยงานสามารถเริ่มดำเนินการในข้อ 3. ได้ตามความพร้อมของหน่วยงาน

การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

แนวทางการศึกษาและพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ส่วนการศึกษาและออกแบบกระบวนงาน

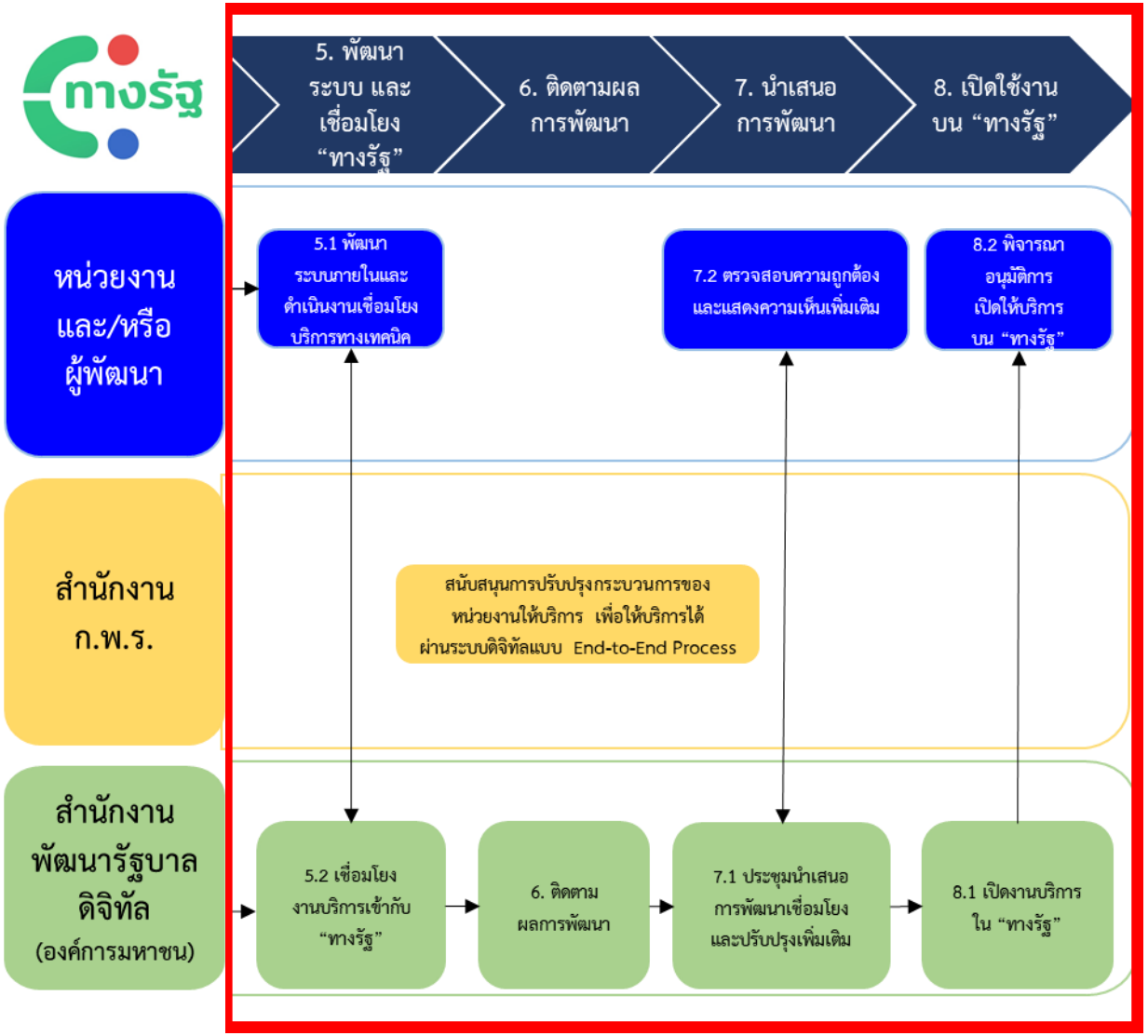
ในการเชื่อมโยงงานบริการ

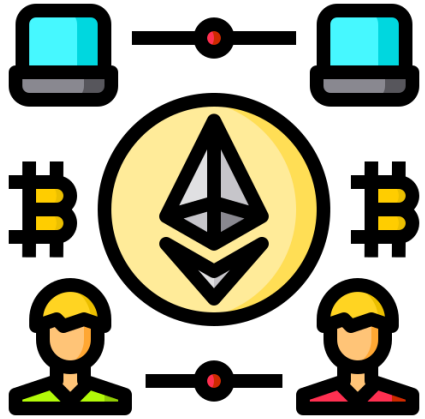
เพื่อให้บริการบน Citizen Portal

ผ่านแอปพลิเคชัน “ ทางรัฐ”

โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและสำนักงาน ก.พ.ร.

แนวทางการศึกษาและพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566





DIGITAL GOVERNMENT DEVELOPMENT AGENCY

ส่วนการพัฒนางานบริการในเชิงเทคนิค

เพื่อเชื่อมโยงงานบริการสำหรับให้บริการ

บน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ ทางรัฐ”

โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ให้สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงานและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

Digital for all

Every Where

Every Time

Every One