

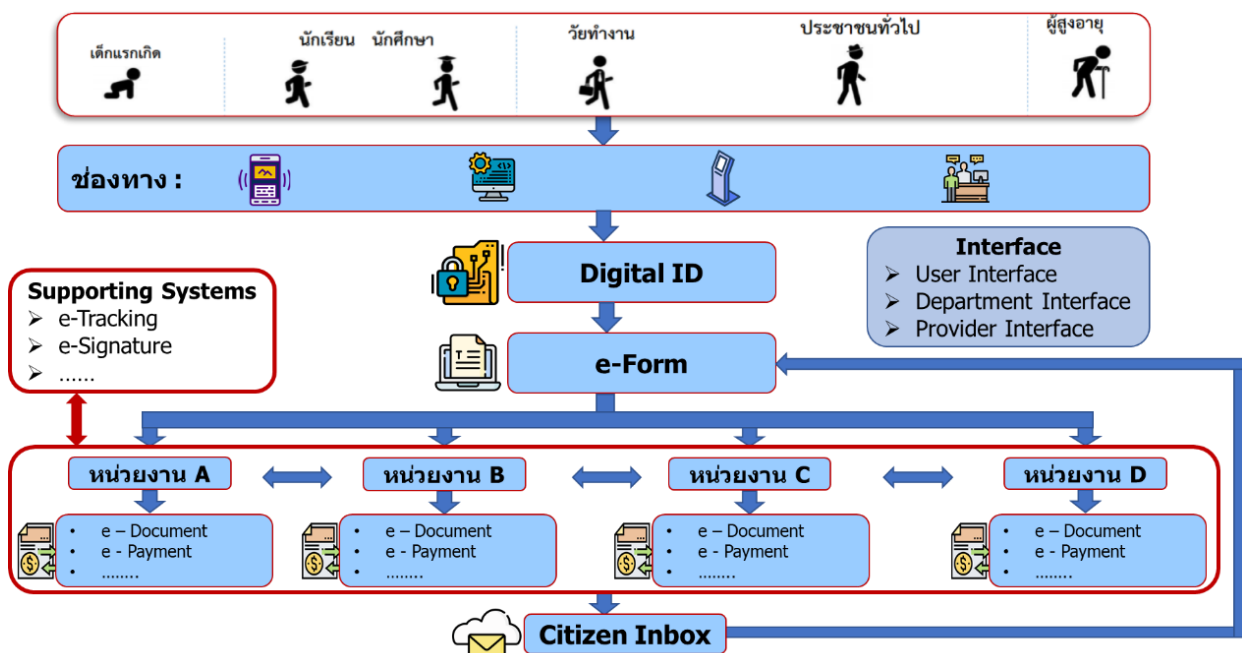


ภาพรวมการพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบนพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

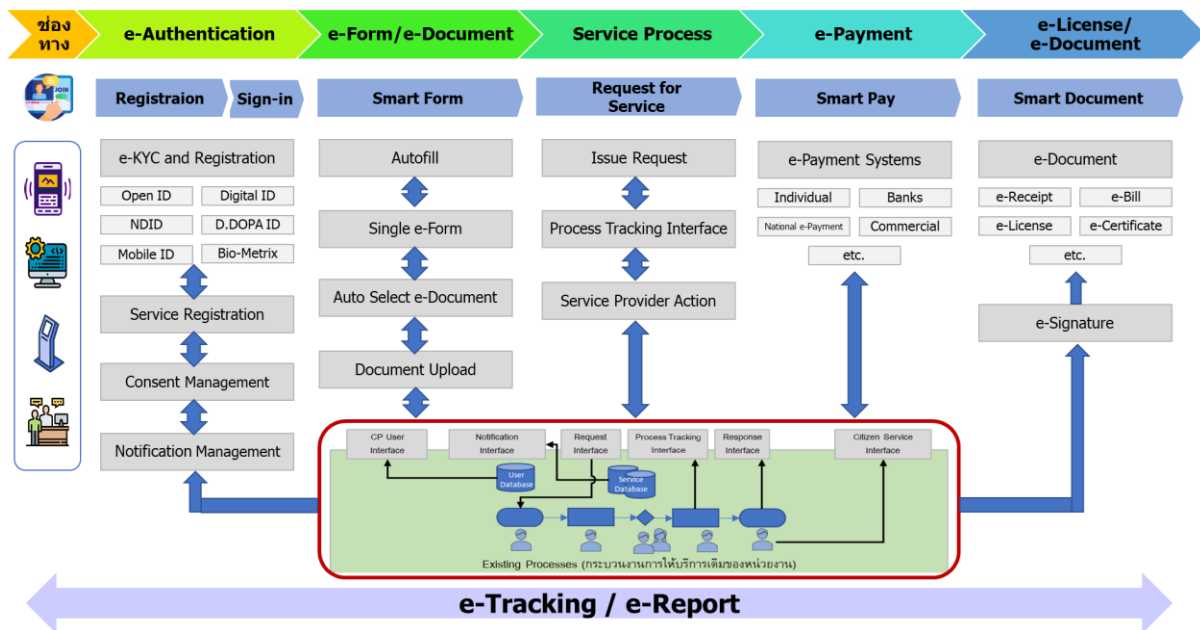
แนวคิดการพัฒนา Citizen Portal

สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการประชาชนที่เป็นหน่วยงานนำร่องในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชน เพื่อเข้าสู่ระบบดิจิทัลและให้บริการบนระบบ Citizen Portal โดยได้พัฒนาในรูปแบบของแอปพลิเคชัน บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในชื่อ “ทางรัฐ” ที่ประชาชนสามารถรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา โดยได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในการสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถพัฒนางานบริการและเชื่อมโยงมาให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในระบบ Citizen Portal บนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ได้อย่างครบถ้วน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ บนแนวคิด End-to-End Process ประชาชนได้รับบริการภาครัฐที่ “เร็วขึ้น ยง่ายขึ้น และถูกลง” ตามมติ “รู้ ยื่น จ่าย รับ” คือ

- รู้ ข้อมูลสิทธิที่พึงได้รับและรายละเอียดขั้นตอนของแต่ละงานบริการผ่านการแจ้งเตือนเชิงรุกของหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการ
- ยื่น คำขอหรือคำร้องได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดภาระการกรอกเอกสารโดยใช้ระบบ e-Form ที่เชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ
- จ่าย ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการผ่านระบบ e-Payment ผ่านช่องทางที่หลากหลายในระบบ Citizen Portal ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- รับ ใบอนุญาต/เอกสารต่าง ๆ ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Document ที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานในระดับสากล



ภาพที่ ๑ : ภาพรวมของแนวคิดการพัฒนา Citizen Portal



ภาพที่ ๒ : แนวคิดการพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการบน Citizen Portal แบบ End-to-End Process



ภาพที่ ๓ : การพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ตามมิติ “รู้ ยื่น จ่าย รับ”

ประชาชนจะได้ประโยชน์อย่างไรเมื่อมีระบบ Citizen Portal

Citizen Portal มุ่งเน้นการรวบรวมงานบริการภาครัฐที่มีอยู่อย่างมากมายหลายหน่วยงานไว้ในจุดเดียว โดยเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้นอกเหนือจากช่องทางปกติของหน่วยงาน ประชาชนไม่จำเป็นต้อง Download หลายแอปพลิเคชัน และไม่ต้องจดจำรหัสสำหรับเข้ารับบริการที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน มีบัญชีเดียวก็สามารถทราบถึงสิทธิ ข้อมูลส่วนบุคคล ของตนเอง และสามารถยื่นและรับบริการผ่าน Citizen Portal ได้ ณ จุดเดียว ตลอดจนได้รับบริการที่มีอยู่ในระบบที่ง่ายและตอบโต้ภัยตามความต้องการของประชาชน มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถอนุญาตให้หน่วยงานภาครัฐส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการให้บริการข้ามหน่วยงานได้ด้วยตนเอง

ภาครัฐจะได้ประโยชน์อย่างไร เมื่อให้บริการประชาชนผ่าน Citizen Portal

ประการที่ ๑ หน่วยงานภาครัฐ มีช่องทางในการให้บริการประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น และหน่วยงานมีแนวทางและกรอบเวลาการดำเนินการที่ชัดเจนในการพัฒนางานบริการประชาชนให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลตามแผน Citizen Portal Roadmap ที่ได้กำหนดขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานยังเห็นภาพรวมของการพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการประชาชนของภาครัฐ ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของหน่วยงานตนเอง อันจะทำให้สามารถพัฒนาช่องทางและแผนงานในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือส่งต่องานบริการระหว่างกัน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน

ประการที่ ๒ ภาครัฐมีแนวทางในการพัฒนางานบริการที่ชัดเจน เป็นลำดับขั้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนางานบริการที่มีความสำคัญ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนเป็นลำดับแรก จึงทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญและวางแผนในการผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานผู้ให้บริการตามแผน Citizen Portal Roadmap ทั้งในด้านงบประมาณ และทรัพยากรพื้นฐานด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่จำเป็น ตลอดจนทำให้การขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการประชาชนในภาพรวมมีความชัดเจน สามารถวัดผลการดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ประการที่ ๓ ภาครัฐมีข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชนที่ครบถ้วนในทุกมิติ ที่อยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนได้รับบริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลอย่างทั่วถึงด้วยช่องทางที่หลากหลายตามความพร้อมของแต่ละบุคคล และภาครัฐสามารถจัดสวัสดิการและการบริการที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเฉพาะกลุ่มจนไปถึงรายบุคคล บริการภาครัฐ มีความรวดเร็วทันต่อเทคโนโลยีและความต้องการของประชาชน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือและมีความเชื่อมั่นต่อระบบราชการเพิ่มมากขึ้นต่อไป

หน่วยงานภาครัฐจะร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อพัฒนางานบริการของหน่วยงานสำหรับให้บริการประชาชนบน Citizen Portal ได้อย่างไร

จากแนวคิดการพัฒนางานบริการข้างต้น หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการในการพัฒนางานบริการ ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำหรับให้บริการประชาชนบน Citizen Portal ได้ ดังนี้

๑. กรณีที่งานบริการของหน่วยงานมีความพร้อมทั้งในด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการกับระบบอื่น ๆ ในรูปแบบ Web Service แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในการศึกษาและออกแบบการให้บริการประชาชนบน Citizen Portal ของงานบริการ เพื่อให้หน่วยงานนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้สำหรับดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในการพัฒนางานบริการในเชิงเทคนิคสำหรับให้บริการประชาชนบน Citizen Portal

๒. กรณีที่งานบริการของหน่วยงานมีความพร้อมในด้านกระบวนการและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในบางส่วน สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในการศึกษาเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ทั้งในด้านกระบวนการและด้านเทคโนโลยีของงานบริการ (As-is) และจัดทำข้อเสนอการพัฒนางานบริการที่ควรจะเป็น (To-be) รวมถึงจัดทำแผนการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางและวิธีการสำหรับนำงานบริการในแต่ละงานบริการให้บริการบน Citizen Portal ตามความพร้อม โดยอาจนำเสนอแผนและเป้าหมายของการดำเนินงานใน ๓ ระยะ อาทิ ระยะที่ ๑ การพัฒนางานบริการสำหรับให้บริการใน Citizen Portal

ในระยะเบื้องต้น ตามที่หน่วยงานมีความพร้อมในเชิงเทคนิคอยู่แล้ว ระยะที่ ๒ การพัฒนางานบริการให้มีความเชื่อมโยงข้อมูลและ/หรือการเพิ่มขีดความสามารถของระบบงานบริการ และระยะที่ ๓ การพัฒนาเพื่อให้บริการเชิงดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบในอนาคต เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนางานบริการ ตลอดจนการพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการประชาชนบน Citizen Portal ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ต่อไป

๓. กรณีที่งานบริการของหน่วยงานมีความพร้อมในด้านกระบวนการ แต่ยังไม่ได้ให้บริการในรูปแบบ e-Service สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการให้บริการประชาชนของงานบริการในปัจจุบัน (As-is) และออกแบบงานบริการที่ควรจะเป็น (To-be) ของงานบริการสำหรับให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service ที่สามารถเชื่อมโยงงานบริการสำหรับให้บริการบน Citizen Portal โดยมีส่วนที่สำคัญประกอบไปด้วย การออกแบบประสบการณ์เชิงดิจิทัลที่ควรจะเป็น (To-Be Digital Experience) ของประชาชนผู้ให้บริการ (Customer) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ e-Service ของหน่วยงาน (Staff) และผู้ดูแลระบบ (System Administrator) ที่สอดคล้องกับภาพรวมประสบการณ์เชิงดิจิทัลของระบบการให้บริการ e-Service ภาครัฐบน Citizen Portal การกำหนดขีดความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (High Level Business Capabilities) ที่จำเป็นของหน่วยงานที่ให้บริการในแต่ละงานบริการ เพื่อให้หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อใช้ในการให้บริการ e-Service บนระบบได้ และการกำหนดคุณลักษณะ (Specification) และสถาปัตยกรรมของระบบในระดับกลาง (Middle Level Systematic Architecture) ของงานบริการ ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้ เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญให้กับหน่วยงานในการพัฒนางานบริการเพื่อให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service ที่สามารถเชื่อมโยงสำหรับให้บริการประชาชนบน Citizen Portal เมื่อหน่วยงานดำเนินการพัฒนาในเชิงเทคนิคแล้วเสร็จและมีความพร้อมในการเชื่อมต่องานบริการร่วมกับ สพร. ในลำดับต่อไป

แนวทางการดำเนินการร่วมกันในการพัฒนางานบริการของหน่วยงานเพื่อให้บริการบน Citizen Portal ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

แผนการดำเนินโครงการฯ ส่วนการพัฒนาระบบ Citizen Portal ประกอบด้วย ๘ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๑. **สำรวจและคัดเลือกงานบริการ** หน่วยงานกรอกข้อมูลตาม Link ที่แนบมาพร้อมนี้ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการรวบรวมและศึกษาจากข้อมูล เพื่อนำมาศึกษาและออกแบบการพัฒนาหรือเชื่อมโยงเพื่อให้บริการในรูปแบบดิจิทัลผ่านโมบายแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

๒. **สรุปข้อมูล (As-is) และสรุปแนวทางการเชื่อมโยง (To-be) (จัดประชุม ๑ ช.ม. ต่องานบริการ)** ทางสำนักงาน ก.พ.ร. จะ นัดหมายประชุมร่วมกับหน่วยงานเพื่อนำเสนอผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการต่าง ๆ และการให้บริการในปัจจุบัน (As-is) ของงานบริการที่ได้รับคัดเลือก ตามที่หน่วยงานได้กรอกข้อมูลมาตามข้อ ๑.๑ และจะนำเสนอสรุปแนวทางการพัฒนาหรือเชื่อมโยง (To-be) เพื่อให้สามารถให้บริการเชิงดิจิทัลได้ผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” โดยในการประชุมกับหน่วยงานจะมีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อนำไปจัดทำรายงานแนวทางการพัฒนาต่อไป

๓. **จัดทำรายงานสรุป As-is และ Full Loop To-be** ตลอดจนสรุปการดำเนินการ Quick Win To-be สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดทำรายงานสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการในปัจจุบัน (As-is) และแนวทางการพัฒนาเพื่อให้บริการเชิงดิจิทัลแบบครบวงจร (Full Loop To-be) เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการได้อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจร (End-to-End Process) และสรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินการ รวมถึงกำหนดบทบาทการร่วมกันพัฒนาในงานบริการที่จะสามารถพัฒนาเพื่อเปิด

ให้บริการได้ก่อนในระยะเบื้องต้น (Quick Win To-be) เพื่อให้สามารถให้บริการในบางส่วนได้ในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานเพื่อนำเสนอให้หน่วยงานพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

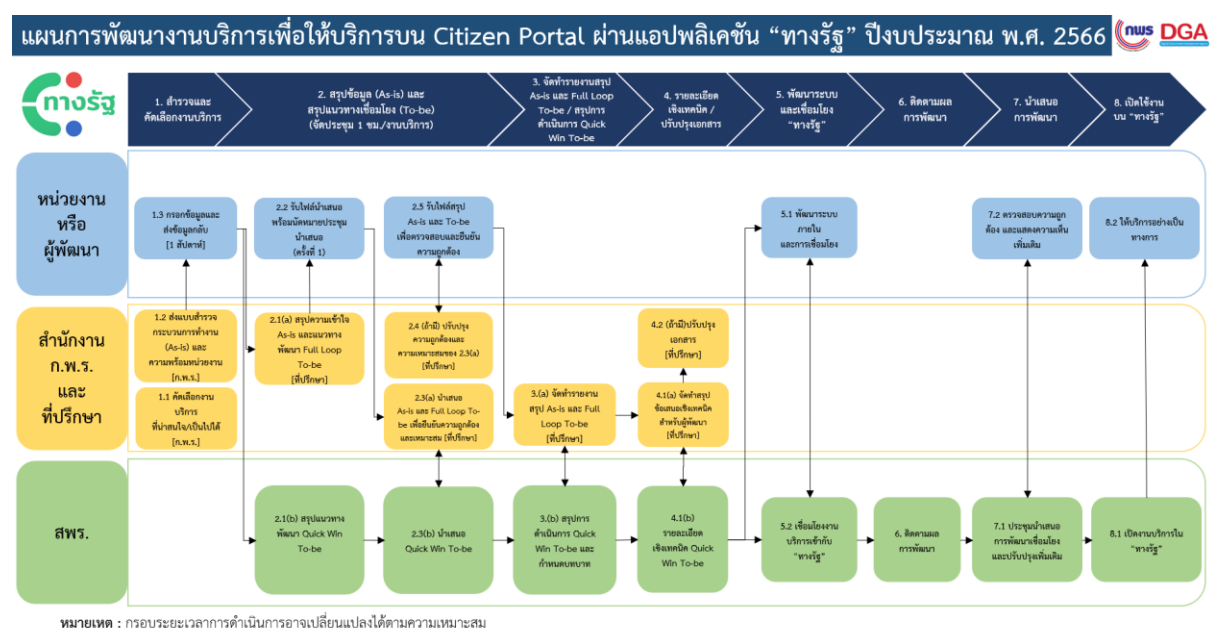
๔. รายละเอียดเชิงเทคนิค / ปรับปรุงเอกสาร ในการพัฒนาอาจมีการแก้ไข/เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือการดำเนินงานเพื่อความเหมาะสมกับการให้บริการของรายงานสรุป As-is และ Full Loop To-be ตลอดจนสรุปการดำเนินการ Quick Win To-be โดยทางสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง ตลอดจนจัดทำแผนการพัฒนางานบริการตามความพร้อมที่สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงาน และจัดส่งให้หน่วยงานพิจารณายืนยันความถูกต้องอีกครั้งก่อนดำเนินการพัฒนาในเชิงเทคนิคตาม Quick Win To-be

๕. พัฒนาระบบและเชื่อมโยง “ทางรัฐ” หน่วยงานและสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ดำเนินการพัฒนางานบริการเชิงเทคนิคในส่วนตามบทบาทที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถให้บริการในรูปแบบดิจิทัลผ่าน “ทางรัฐ” ตามผลการศึกษาในข้อ ๑.๔

๖. สนับสนุนและติดตามผลการพัฒนา สำนักงาน ก.พ.ร. จะร่วมให้คำปรึกษา และสนับสนุนการพัฒนางานบริการของหน่วยงานและ สพร. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ร่วมกัน

๗. นำเสนอการพัฒนา สพร. และสำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการพัฒนางานบริการเชิงเทคนิคในระยะเบื้องต้นร่วมกับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบความถูกต้องและแสดงความคิดเห็นและดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์และตอบโจทย์ตามความต้องการของหน่วยงานและผู้ใช้งาน

๘. เปิดใช้งานบน “ทางรัฐ” ขออนุมัติจากหน่วยงานสำหรับเปิดให้บริการ และเปิดให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” อย่างเป็นทางการ



ภาพ : Timeline การดำเนินโครงการฯ ส่วนการพัฒนาระบบ Citizen Portal