

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.
Institute for Good Governance Promotion

FRONTIS >>

โครงการศึกษา ออกแบบ จัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการ ครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จ (ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ)

3 เมษายน 2567

การรวบรวมข้อมูลสถานะงานบริการของหน่วยงาน

สำรวจงานบริการภาครัฐโดยการสำรวจและติดตามผ่านการประชุมร่วมกับผู้บริหารของหน่วยงาน



เป้าหมายการจัดประชุมชี้แจงและติดตามผลการสำรวจ

1. Tool (Survey): นำเสนอคำถามของแบบสำรวจสถานะงานบริการ
2. Check Status: ตรวจสอบผลการกรอกข้อมูลโดยแสดงผลผ่าน BI Dashboard เพื่อ Track Progress ร่วมกันระหว่างต่าง ๆ
3. Clinic: สนับสนุนหน่วยงานเพื่อตอบข้อมูลแบบสำรวจ

เป้าหมายการจัดประชุมรับฟังความเห็นต่อแผนการพัฒนา

1. Inspire: ใช้ข้อมูล Leading Practice ที่มีการดำเนินการในต่างประเทศ
2. As-is & To-be Ecosystem
3. แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนเพื่อยกระดับงานบริการภาครัฐ

ผลการสำรวจสถานะงานบริการ

กระทรวง	สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ตอบกลับ ต่อจำนวนหน่วยงานทั้งหมด	จำนวน งานบริการ	จำนวนงานบริการที่มี ทั้ง Frontend และ Backend	จำนวนงานบริการที่มี เฉพาะ Backend
กระทรวงพลังงาน	6/6	338	97	78
กระทรวงการคลัง	10/10	201	99	32
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	12/12	185	82	8
กระทรวงพาณิชย์	9/11	68	50	-
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	17/18	470	278	4
กระทรวงคมนาคม	8/9	346	68	114
กระทรวงศึกษาธิการ	8/11	53	26	1
กระทรวงแรงงาน	6/6	213	76	12
กระทรวงสาธารณสุข	10/15	101	38	12
กระทรวงอุตสาหกรรม	5/7	122	23	1
กระทรวงมหาดไทย	4/7	417*	96*	73*
ผลรวม	95/112	2,514	933	335

หมายเหตุ: ข้อมูลงานบริการยังไม่รวมของกรมที่ดิน

กระทรวง

All

▼

หน่วยงาน

All

▼

จำนวนงานบริการทั้งหมด

2514

กระบวนงานขอใหม่

1466

กระบวนงานต่ออายุ

393

กระบวนงานแก้ไข

574

กระบวนงานยกเลิก

432

กระบวนงานอื่นๆ

199

งานบริการที่มีค่าธรรมเนียม

896

งานบริการที่มีการกระจายอำนาจ

644

สามารถให้บริการบน Biz Portal

1170

สามารถให้บริการบน Citizen Portal

459

ให้บริการรูปแบบ e-service

933

ให้บริการชำระเงินแบบ e-payment

473

ออกใบอนุญาตแบบ e-license

488

เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ

903

รายงานงานบริการ

nws

FRONTIS

➤➤

- การนำส่งบบบัญชีค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการปีโตรเลียม ตามแบบ ชธ/ป14 (ระบบสัญญาแบ่งปันผลผลิต) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))
- การนำส่งบบบัญชีค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการปีโตรเลียม ตามแบบ ชธ/ป9 (ระบบสัมปทาน) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))
- การยื่นชำระค่าภาคหลวง พร้อมแบบแสดงรายการ ชธ/ป7 (ระบบสัมปทาน) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))

กระทรวง	กระทรวงพลังงาน					▼	
หน่วยงาน	All					▼	
จำนวนงานบริการทั้งหมด	กระบวนงานขอใหม่	กระบวนงานต่ออายุ	กระบวนงานแก้ไข	กระบวนงานยกเลิก	กระบวนงานอื่นๆ		
338	98	47	60	37	12		
งานบริการที่มีค่าธรรมเนียม	งานบริการที่มีการกระจายอำนาจ		สามารถให้บริการบน Biz Portal		สามารถให้บริการบน Citizen Portal		
35	39		332		13		
ให้บริการรูปแบบ e-service	ให้บริการชำระเงินแบบ e-payment		ออกใบอนุญาตแบบ e-license		เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ		
97	(Blank)		12		198		

รายงานงานบริการ

- การนำส่งบบบัญชีค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการปิโตรเลียม ตามแบบ ชธ/ป14 (ระบบสัญญาแบ่งปันผลผลิต) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))
- การนำส่งบบบัญชีค่าใช้จ่ายในการประกอบกิจการปิโตรเลียม ตามแบบ ชธ/ป9 (ระบบสัมปทาน) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))
- การยื่นชำระค่าภาคหลวง พร้อมแบบแสดงรายการ ชธ/ป7 (ระบบสัมปทาน) (การยื่นชำระและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ Web Application (E-Receipt))

กระทรวง	กระทรวงการคลัง					▼	
หน่วยงาน	All					▼	
จำนวนงานบริการทั้งหมด	กระบวนงานขอใหม่	กระบวนงานต่ออายุ	กระบวนงานแก้ไข	กระบวนงานยกเลิก	กระบวนงานอื่นๆ		
201	162	16	38	32	13		
งานบริการที่มีค่าธรรมเนียม	งานบริการที่มีการกระจายอำนาจ		สามารถให้บริการบน Biz Portal		สามารถให้บริการบน Citizen Portal		
60	39		22		2		
ให้บริการรูปแบบ e-service	ให้บริการชำระเงินแบบ e-payment		ออกใบอนุญาตแบบ e-license		เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ		
99	40		23		14		

รายชื่องานบริการ							
กระบวนกรปฏิบัติพิธีการศุลกากรว่าด้วยกระบวนกรทางศุลกากรสำหรับของเร่งด่วนทางบก							
การเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนคั้นภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว							
การเปลี่ยนแปลง/ยกเลิก การยื่นแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะรวมกัน							
การเปลี่ยนแปลง/ยกเลิก การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน							
การเลิกดำเนินการเขตปลอดอากร							
การเลิกประกอบกิจการในเขตปลอดอากร							

กระทรวง	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
หน่วยงาน	All				
จำนวนงานบริการทั้งหมด	กระบวนงานขอใหม่	กระบวนงานต่ออายุ	กระบวนงานแก้ไข	กระบวนงานยกเลิก	กระบวนงานอื่นๆ
185	123	52	47	40	46
งานบริการที่มีค่าธรรมเนียม	งานบริการที่มีการกระจายอำนาจ		สามารถให้บริการบน Biz Portal		สามารถให้บริการบน Citizen Portal
83	93		64		40
ให้บริการรูปแบบ e-service	ให้บริการชำระเงินแบบ e-payment		ออกใบอนุญาตแบบ e-license		เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ
82	61		39		42

รายชื่องานบริการ

- ใบอนุญาตการใช้น้ำ
- ใบอนุญาตประปาสำปะตาน
- ให้คำปรึกษาการดำเนินงานตามกฎหมายกระทรวง มาตรา 80
- ให้คำปรึกษาวิชาการ
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ให้คำปรึกษาวิชาการ

กระทรวง

กระทรวงแรงงาน

▼

หน่วยงาน

All

▼

จำนวนงานบริการทั้งหมด

กระบวนงานขอใหม่

กระบวนงานต่ออายุ

กระบวนงานแก้ไข

กระบวนงานยกเลิก

กระบวนงานอื่นๆ

213

125

41

66

38

4

งานบริการที่มีค่าธรรมเนียม

งานบริการที่มีการกระจายอำนาจ

สามารถให้บริการบน Biz Portal

สามารถให้บริการบน Citizen Portal

89

114

7

141

ให้บริการรูปแบบ e-service

ให้บริการชำระเงินแบบ e-payment

ออกใบอนุญาตแบบ e-license

เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ

76

1

9

21

รายชื่องานบริการ

- การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองภายใต้บันทึกความตกลงหรือบันทึกความเข้าใจที่รัฐบาลทำไว้กับรัฐบาลต่างประเทศ (MOU)
 - การขอนำคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมาและเวียดนามมาทำงานในประเทศ
 - การขอรับใบอนุญาตทำงานแทนคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม
- ชื่อเดิม Smart job center ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น "ไทยมีงานทำ" : กรณีย้ายในเขตจังหวัดเดียวกับที่ระบุไว้ในใบอนุญาต (18 วัน)
- 1) การยื่นคำขอรับใบอนุญาตทำงานแบบเดิมต่างด้าว

การเชื่อมโยงระหว่าง Platform e-Service ต่าง ๆ ของภาครัฐ จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและการเชื่อมโยงเพื่อให้เอื้อต่อการให้บริการแบบไร้รอยต่อ

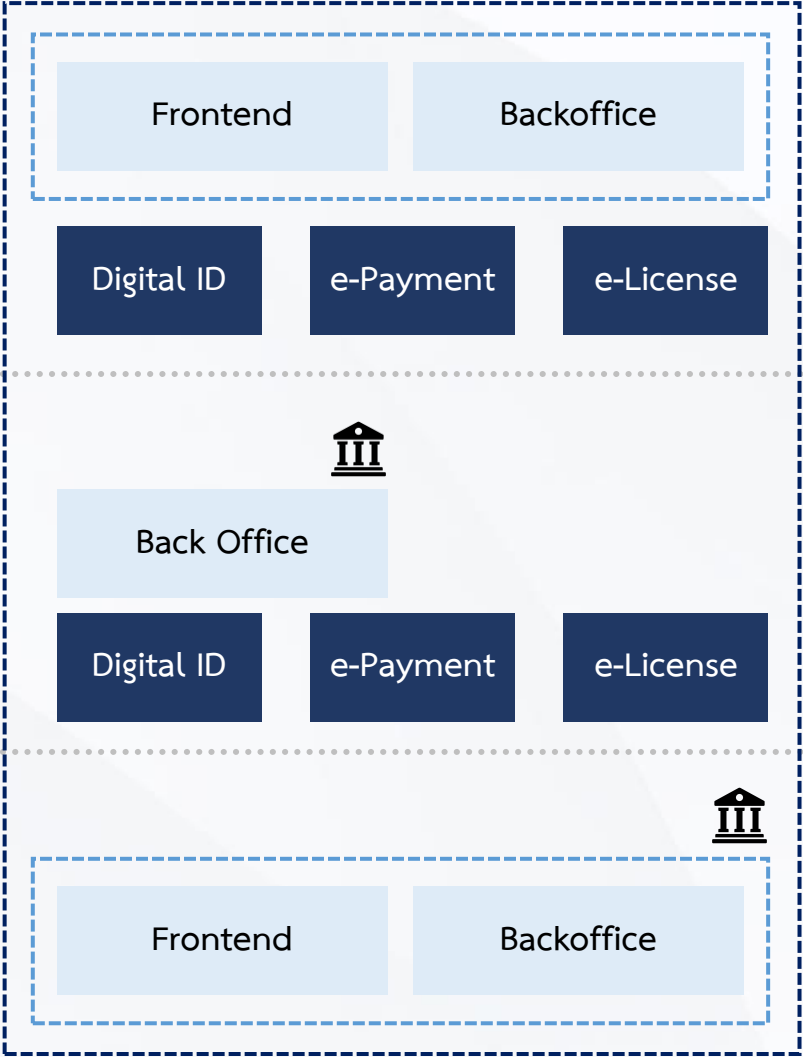

กรณีทำงานบริการไม่มีระบบ
ที่รองรับการบริหารคำร้อง
[Biz-Biz]




กรณีทำงานบริการมีเฉพาะระบบ
Back Office สำหรับ
บริหารคำร้อง [Biz-API]




กรณีที่หน่วยงานมีระบบ
ที่รองรับทั้งการยื่นคำร้องและ
บริหารคำร้อง [SSO]



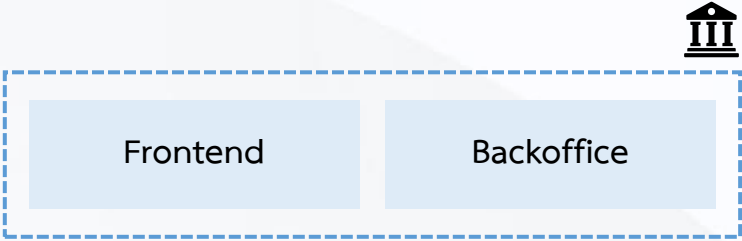
สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาและให้บริการ
งานบริการภาครัฐเพื่อให้เอื้อต่อการเชื่อมโยงข้อมูล

- ผู้รับบริการ: ยื่นคำร้องผ่านระบบ Biz Portal
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน: บริหารคำร้องผ่านระบบ Biz Portal
Biz Portal: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ และให้บริการครอบคลุมการเป็น Frontend และ Backoffice รวมถึงให้บริการ Function Digital ID, e-Payment และ e-License
- ผู้รับบริการ: ยื่นคำร้องผ่านระบบ Biz Portal
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน: บริหารคำร้องผ่านระบบของหน่วยงาน
Biz Portal: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ และให้บริการ Backoffice รวมถึงให้บริการ Function Digital ID, e-Payment และ e-License
- ผู้รับบริการ: สามารถยื่นคำร้องผ่านระบบ Biz Portal หรือระบบของหน่วยงาน
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน: บริหารคำร้องผ่านระบบของหน่วยงาน
Biz Portal: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ และเป็นช่องทางในการส่งต่อผู้รับบริการไปยังระบบของหน่วยงาน

การเชื่อมโยงงานบริการในรูปแบบ Single Sign On



กรณีที่หน่วยงานมีระบบ
ที่รองรับทั้งการยื่นคำร้องและ
บริหารคำร้อง [SSO]



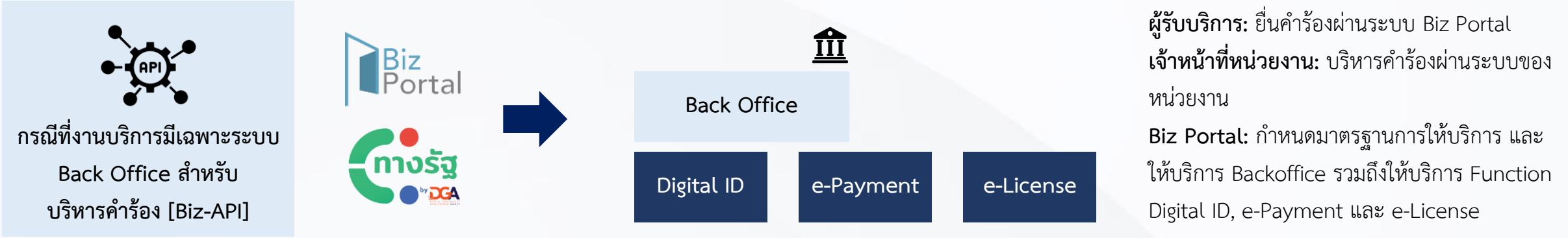
ผู้รับบริการ: สามารถยื่นคำร้องผ่านระบบ Biz Portal
หรือระบบของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่หน่วยงาน: บริหารคำร้องผ่านระบบของ
หน่วยงาน

Biz Portal: กำหนดมาตรฐานการให้บริการ และเป็น
ช่องทางในการส่งต่อผู้รับบริการไปยังระบบของ
หน่วยงาน

กระทรวง	จำนวนงานบริการ	จำนวนงานบริการที่มีทั้ง Frontend และ Backend	จำนวนงานบริการที่มีเฉพาะ Backend
กระทรวงพลังงาน	338	97	78
กระทรวงการคลัง	201	99	32
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	185	82	8
กระทรวงพาณิชย์	68	50	-
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	470	278	4
กระทรวงคมนาคม	346	68	114
กระทรวงศึกษาธิการ	53	26	1
กระทรวงแรงงาน	213	76	12
กระทรวงสาธารณสุข	101	38	12
กระทรวงอุตสาหกรรม	122	23	1
กระทรวงมหาดไทย*	417	96	73
ผลรวม	2,514	933	335

การเชื่อมโยงงานบริการในรูปแบบ Biz-API



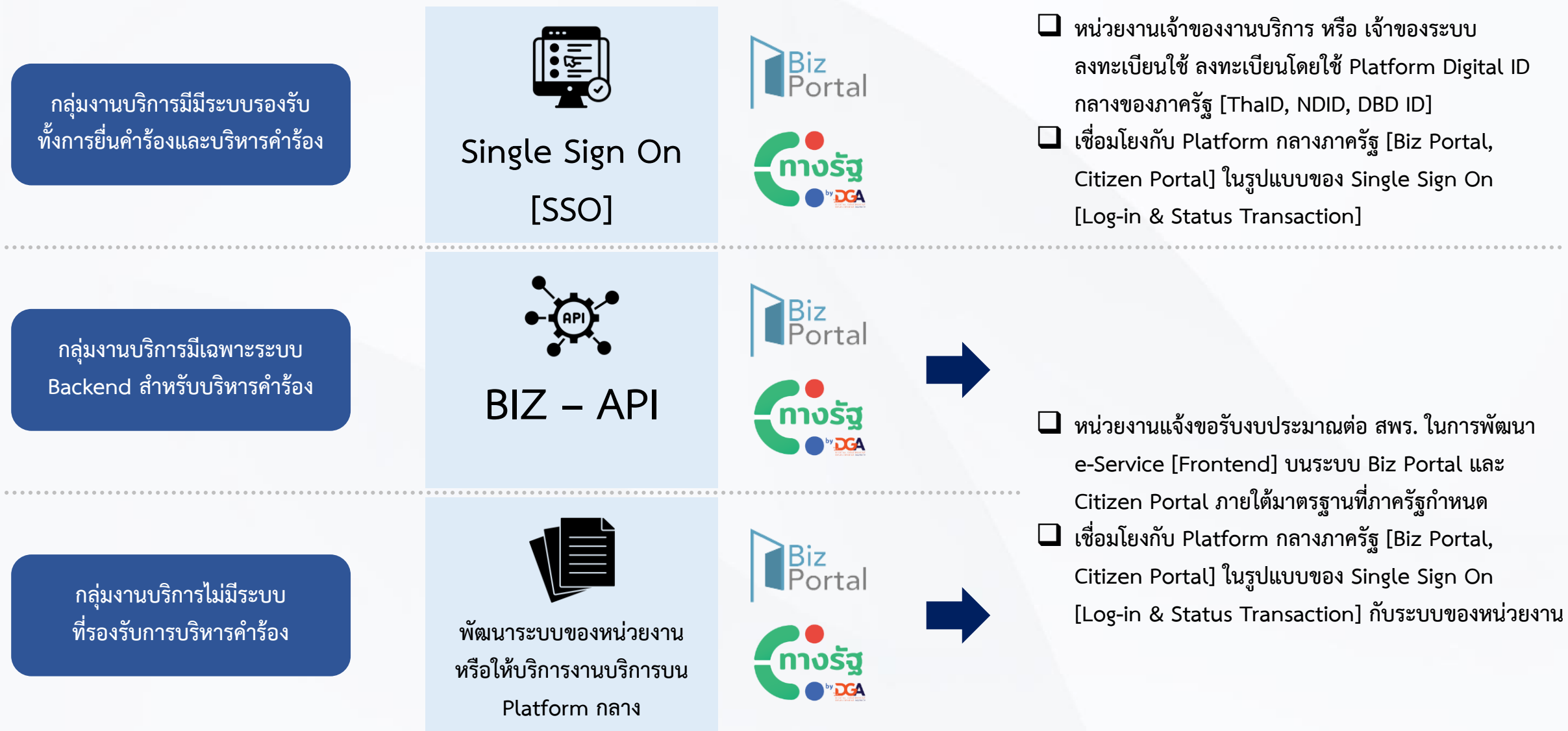
กระทรวง	จำนวนงานบริการ	จำนวนงานบริการที่มีทั้ง Frontend และ Backend	จำนวนงานบริการที่มีเฉพาะ Backend
กระทรวงพลังงาน	338	97	78
กระทรวงการคลัง	201	99	32
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	185	82	8
กระทรวงพาณิชย์	68	50	-
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	470	278	4
กระทรวงคมนาคม	346	68	114
กระทรวงศึกษาธิการ	53	26	1
กระทรวงแรงงาน	213	76	12
กระทรวงสาธารณสุข	101	38	12
กระทรวงอุตสาหกรรม	122	23	1
กระทรวงมหาดไทย*	417	96	73
ผลรวม	2,514	933	335

จำนวนงานบริการที่มีการกระจายอำนาจ

กระทรวง	จำนวนงานบริการ	จำนวนงานบริการ e-Service	จำนวนงานบริการที่กระจายอำนาจ
กระทรวงพลังงาน	338	97	39
กระทรวงการคลัง	201	99	39
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	185	82	93
กระทรวงพาณิชย์	68	50	7
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	470	278	169
กระทรวงคมนาคม	346	68	18
กระทรวงศึกษาธิการ	53	26	17
กระทรวงแรงงาน	213	76	114
กระทรวงสาธารณสุข	101	38	10
กระทรวงอุตสาหกรรม	122	23	54
กระทรวงมหาดไทย	417*	96*	84*
ผลรวม	2,514	933	644

หมายเหตุ: ข้อมูลงานบริการยังไม่รวมของกรมที่ดิน

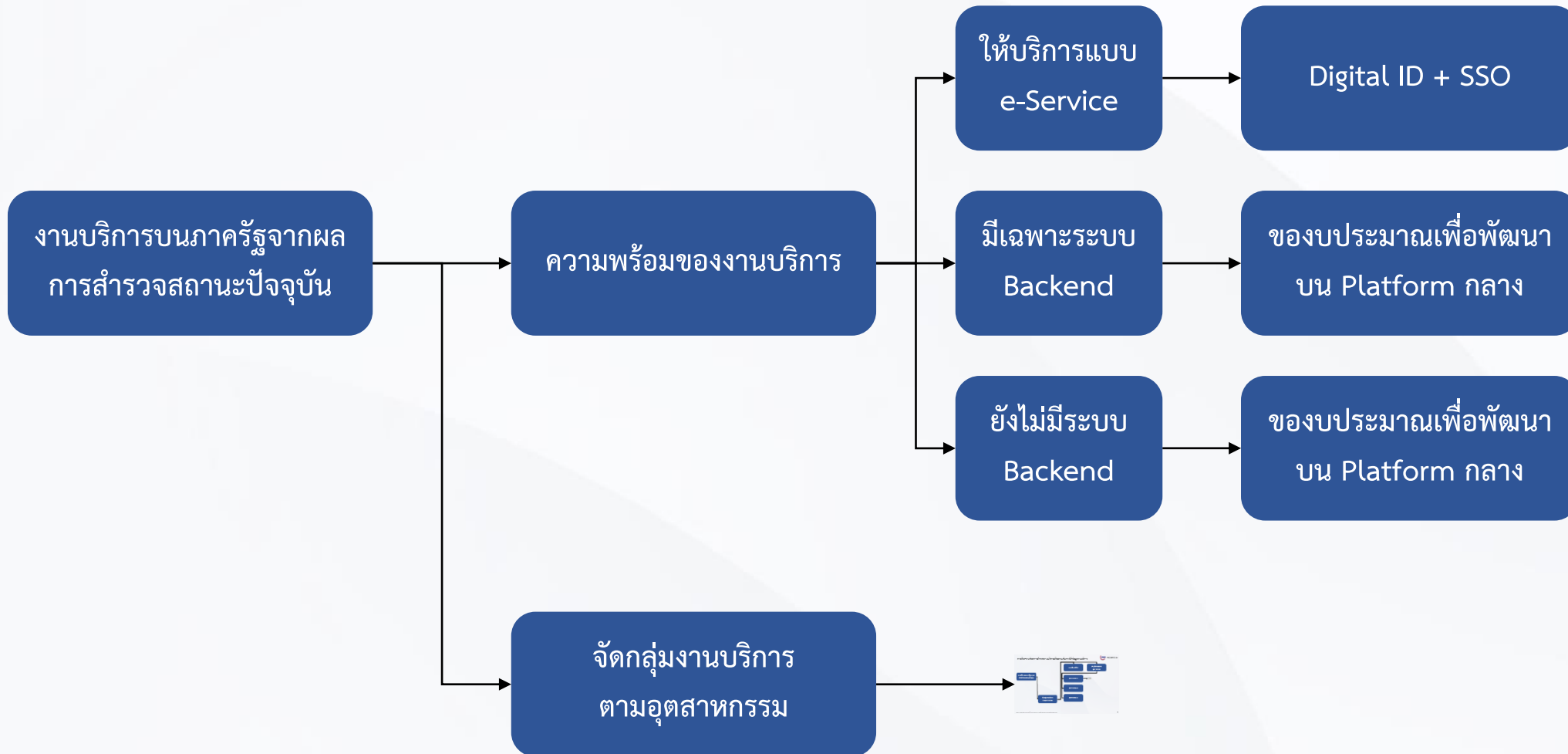
การขับเคลื่อน e-Service ของภาครัฐตามระดับความพร้อมของงานบริการ



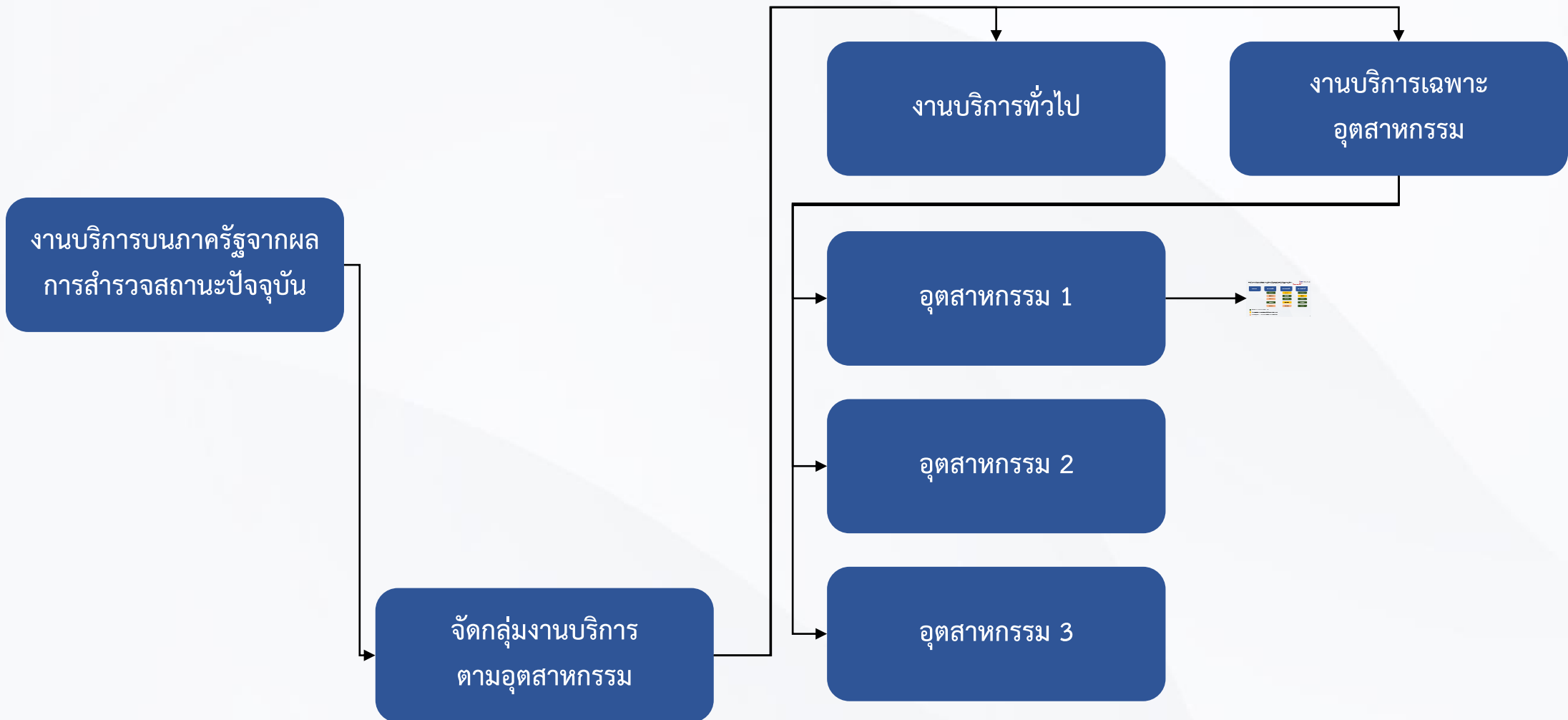


ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานท้องถิ่นเริ่มบริหารคำร้องบนระบบ Biz Portal ในหลายงานบริการ

การสังเคราะห์ผลการสำรวจงานบริการเพื่อยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการ



การสังเคราะห์ผลการสำรวจงานบริการเพื่อยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการ



การสังเคราะห์ผลการสำรวจงานบริการเพื่อยกระดับการให้ข้อมูลงานบริการ

ตัวอย่างแนวคิด



ให้บริการแบบ e-Service >> ThaiID + SSO



มีเฉพาะ Backend >> ของบประมาณเพื่อพัฒนาบน Platform กลาง



มีเฉพาะ Backend >> ของบประมาณเพื่อพัฒนาบน Platform กลาง



FRONTIS

Fast-forward Digital Transformation