



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

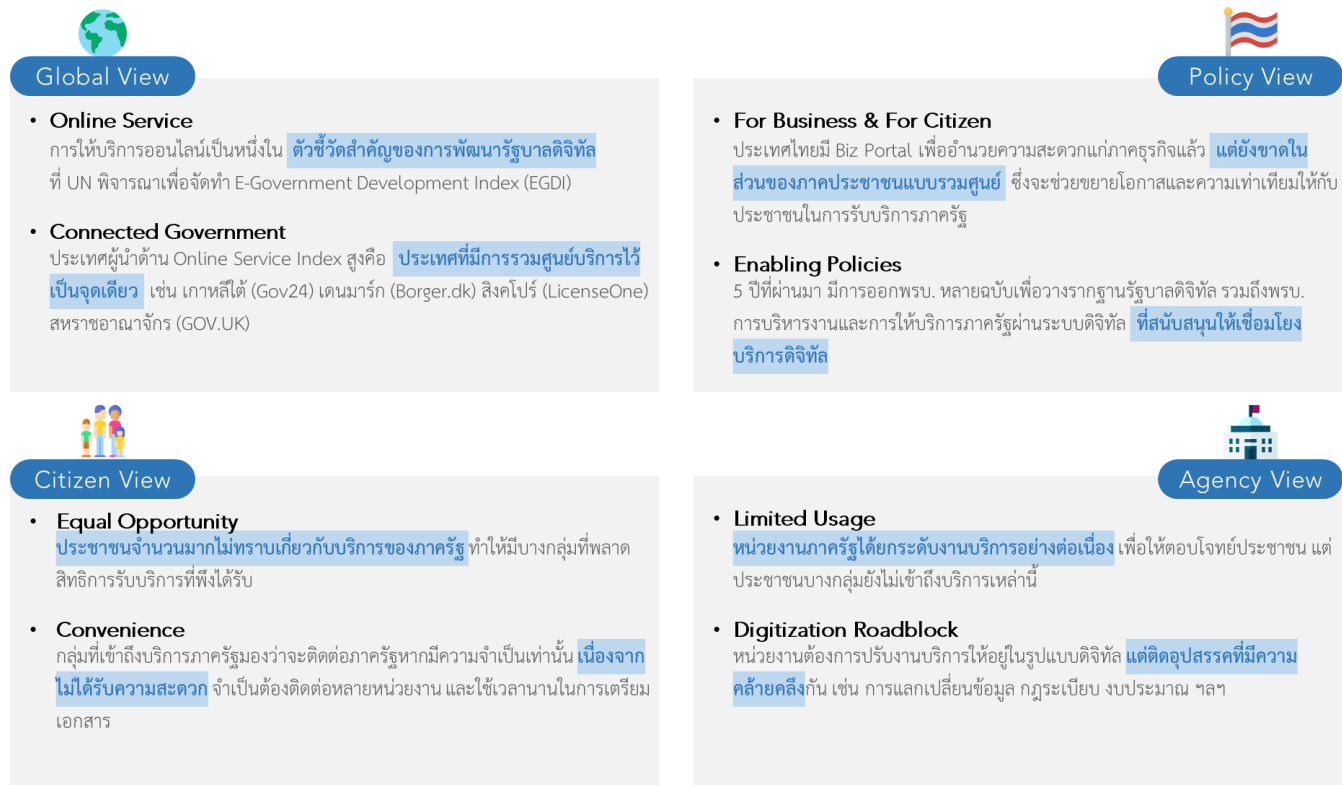
การสร้างพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชนนับเป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา

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**: การให้บริการออนไลน์เป็นหนึ่งใน **ตัวชี้วัดสำคัญของการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล** ที่ 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

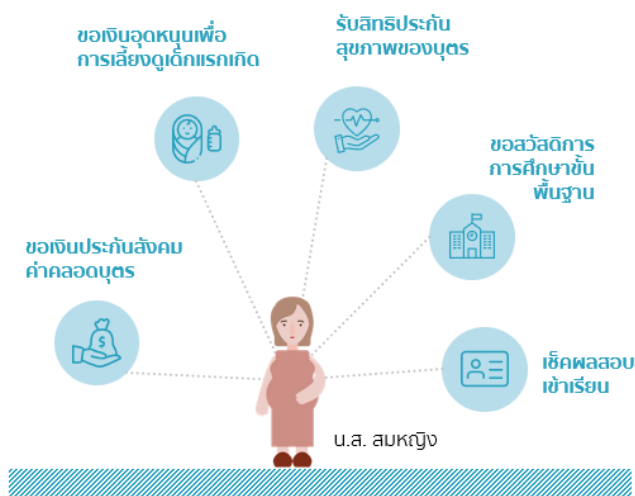
ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ...

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)

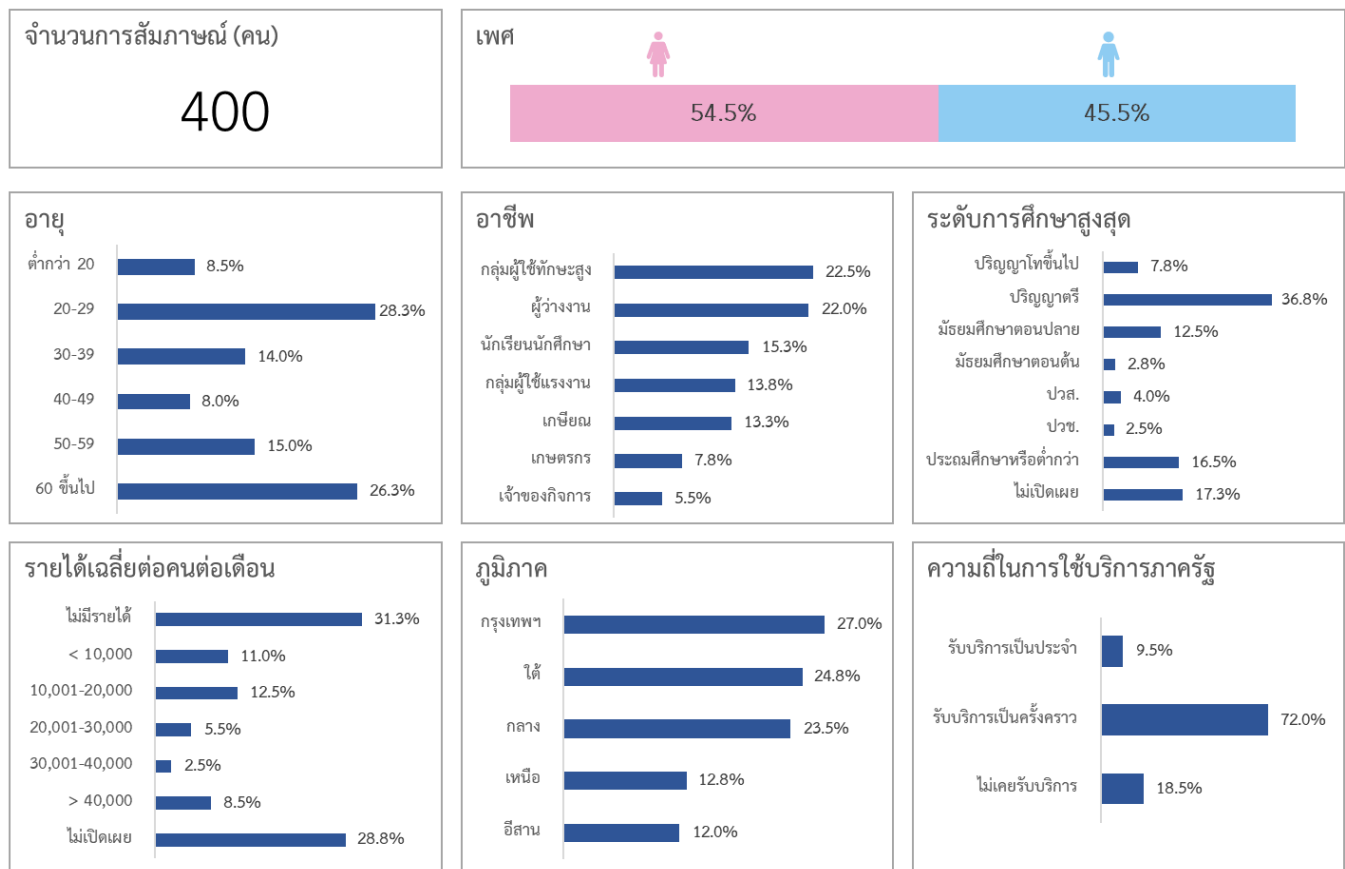


ขีดความสามารถของระบบ
ที่ประชาชนต้องการ
(Expected Capabilities)

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: ควรมีบริการที่ช่วยให้คำแนะนำการศึกษาต่อ
- 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)
 <p>2.อุดมศึกษา</p>	<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 เพื่อให้สูญเสียน้อยที่สุด • Credible & Correct: ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานต้องอัปเดตสม่ำเสมอและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ • Machine Interaction: ควรมีระบบ Live Chat และ Chatbot เพื่อสามารถติดต่อนอกเวลาราชการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Mind: เจ้าหน้าที่รัฐที่ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น • Fast & Trackable: อยากให้หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาเรื่องความเร็วในการให้บริการและสามารถติดตามสถานะได้

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)
 <p>7.เกษตรกร</p>	<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: ต้องการข้อมูลโอกาสในการจำหน่ายผลผลิตที่ไ้ราคาดี

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: อยากให้มีบริการช่วยหางานหรือแนะแนวทางการสร้างรายได้ให้กับผู้ว่างงาน

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)

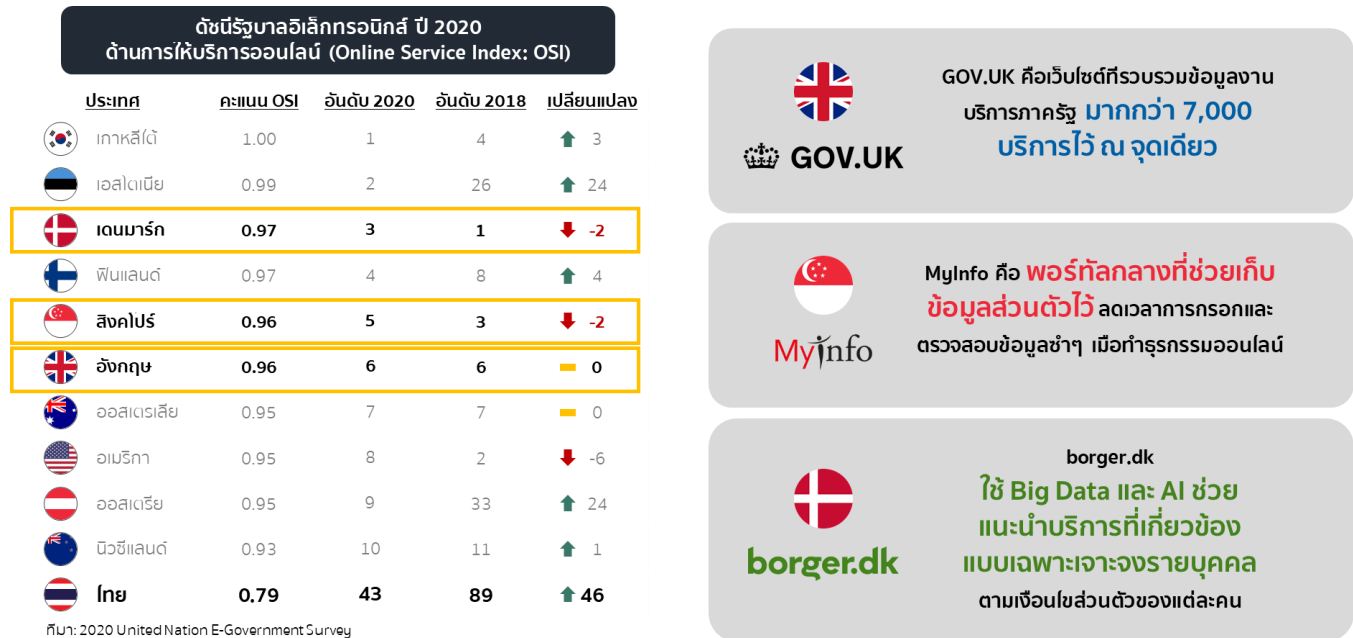
หัวข้อ	ปัญหาที่พบ	ขีดความสามารถที่ประชาชนต้องการ (Expected Capabilities)
การติดตามสถานะ	ไม่สามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้	Status Tracking Dashboard: สามารถติดตามการดำเนินงานทุกขั้นตอนของทุกหน่วยงานแบบ Real-Time
	ไม่ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา	
	ไม่ทราบว่าเมื่อร้องเรียนไปแล้วได้รับการดำเนินการต่ออย่างไร	
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

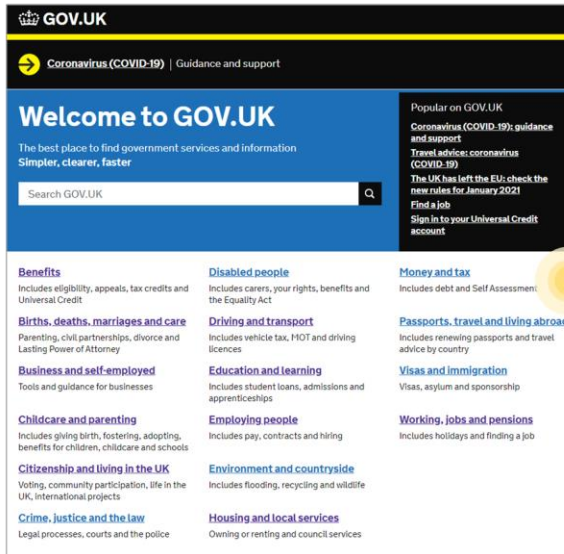
จากการศึกษา 3 ประเทศผู้นำที่มีการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน สามารถสรุปบริบทการพัฒนาได้ดังนี้

- **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)



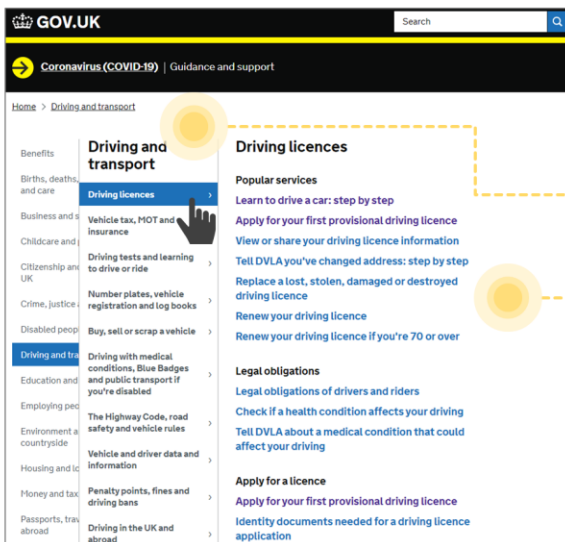
GOV.UK คือเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐมากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว



รวบรวมและจัดหมวดหมู่งานบริการ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา เช่น สวัสดิการ ภาษี การเดินทาง



GOV.UK คือเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐมากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว



แบ่งหมวดหมู่ย่อย สามารถคลิกเลือกได้ตามต้องการ

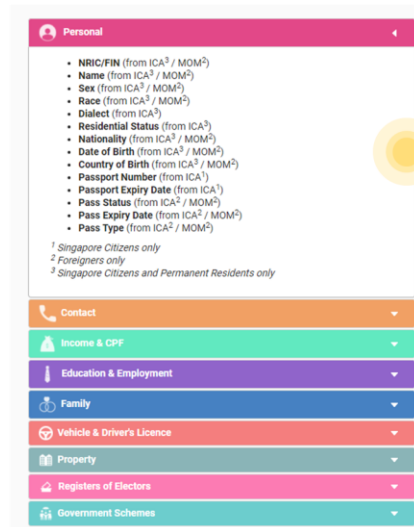
ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

ตัวอย่างพอร์ทัลกลางของประเทศสิงคโปร์ (MyInfo)



พอร์ทัลกลางที่ช่วยเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้ให้ ลดเวลาการกรอกและตรวจสอบข้อมูลซ้ำๆ เมื่อทำธุรกรรมออนไลน์

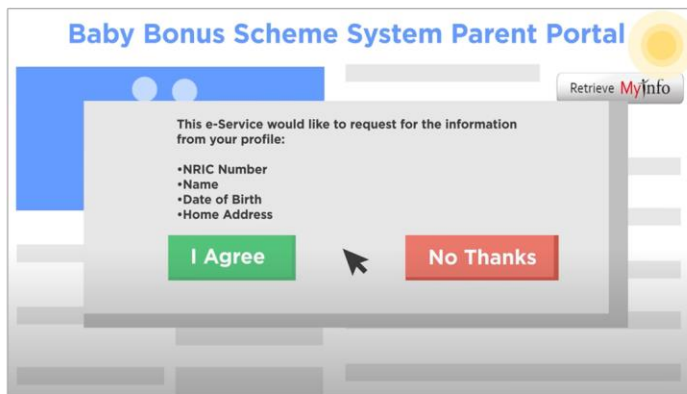
List of Information available in MyInfo



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								
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"> มีกลุ่มเป้าหมายการใช้งานแบบเฉพาะกลุ่ม ใช้เวลานานในการพัฒนางานบริการให้ครบถ้วนสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> กลุ่มเป้าหมายที่ใช้งาน เป็นแบบเฉพาะกลุ่ม 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



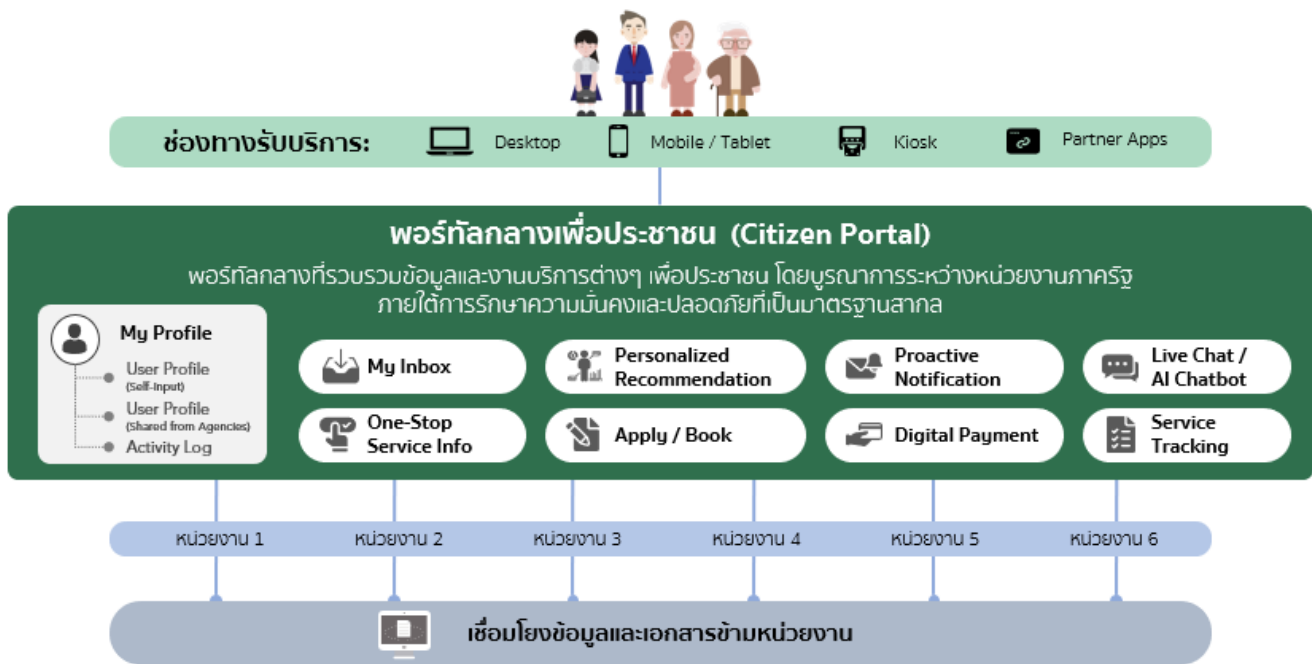
ภาพที่ 8 โมเดลการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน

- **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

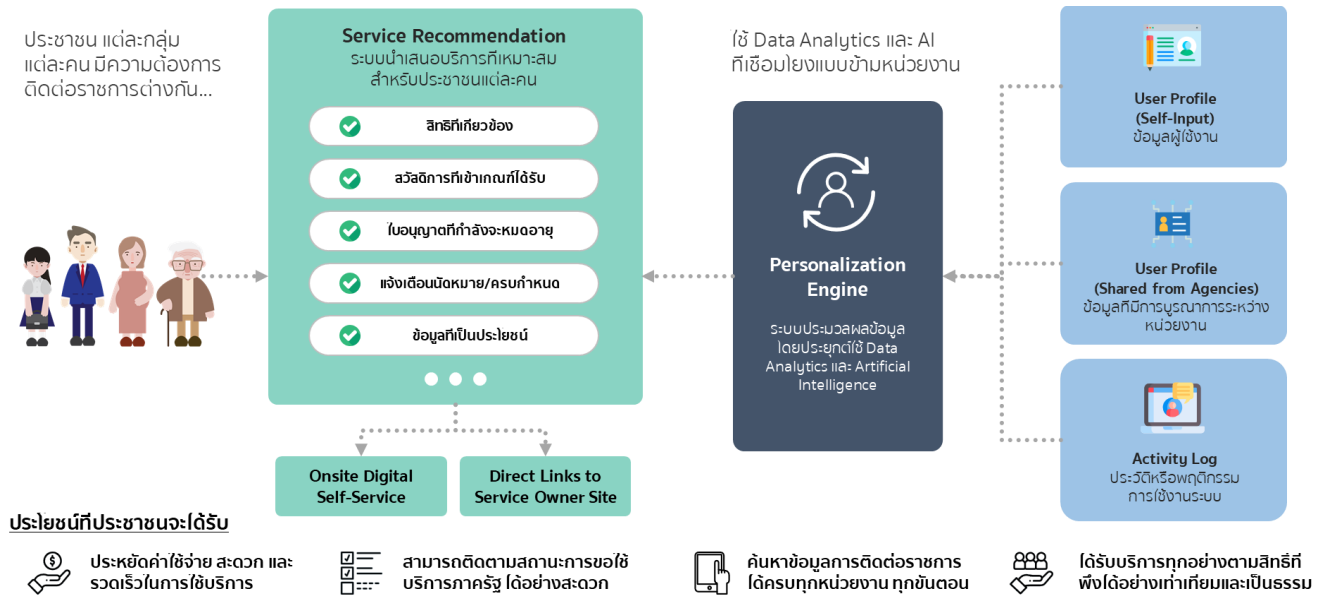
ไทยครพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร?

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



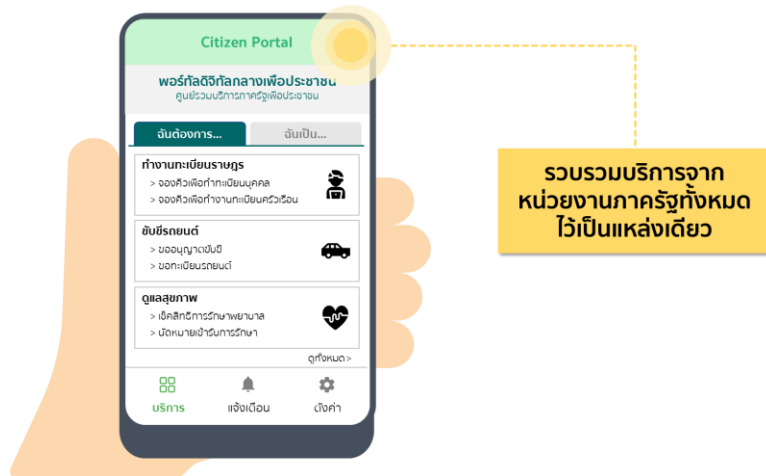
ภาพที่ 9 แนวคิดการออกแบบของพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Conceptual Design)

ทั้งนี้ พอร์ทัลที่พัฒนาจะมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ภายใต้การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อแนะนำบริการเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนทุกคนว่าจะได้รับบริการและความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมผ่านระบบดิจิทัล



ภาพที่ 10 ประสบการณ์ที่ประชาชนจะได้รับบน Citizen Portal

ตัวอย่างการใช้งาน Citizen Portal



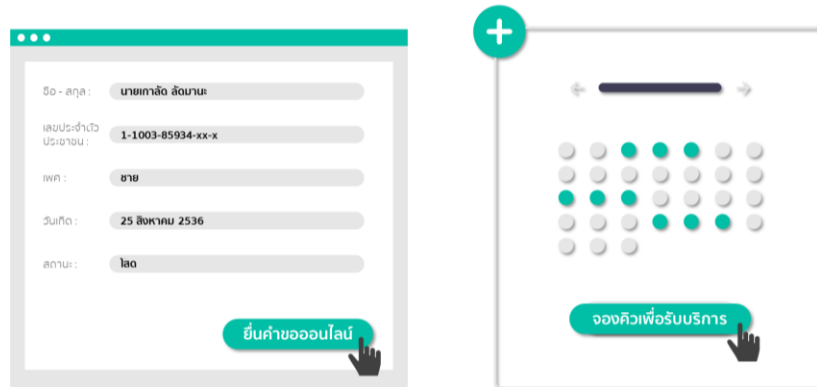
ภาพที่ 11 การรวบรวมบริการจากหน่วยงานภาครัฐไว้เป็นแหล่งเดียว



ภาพที่ 12 การแนะนำบริการที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 13 การแจ้งเตือนเมื่อใบอนุญาตใกล้หมดอายุ



ภาพที่ 14 การยื่นคำขอออนไลน์และการจองคิวเพื่อรับบริการ

การใช้งานของประชาชน



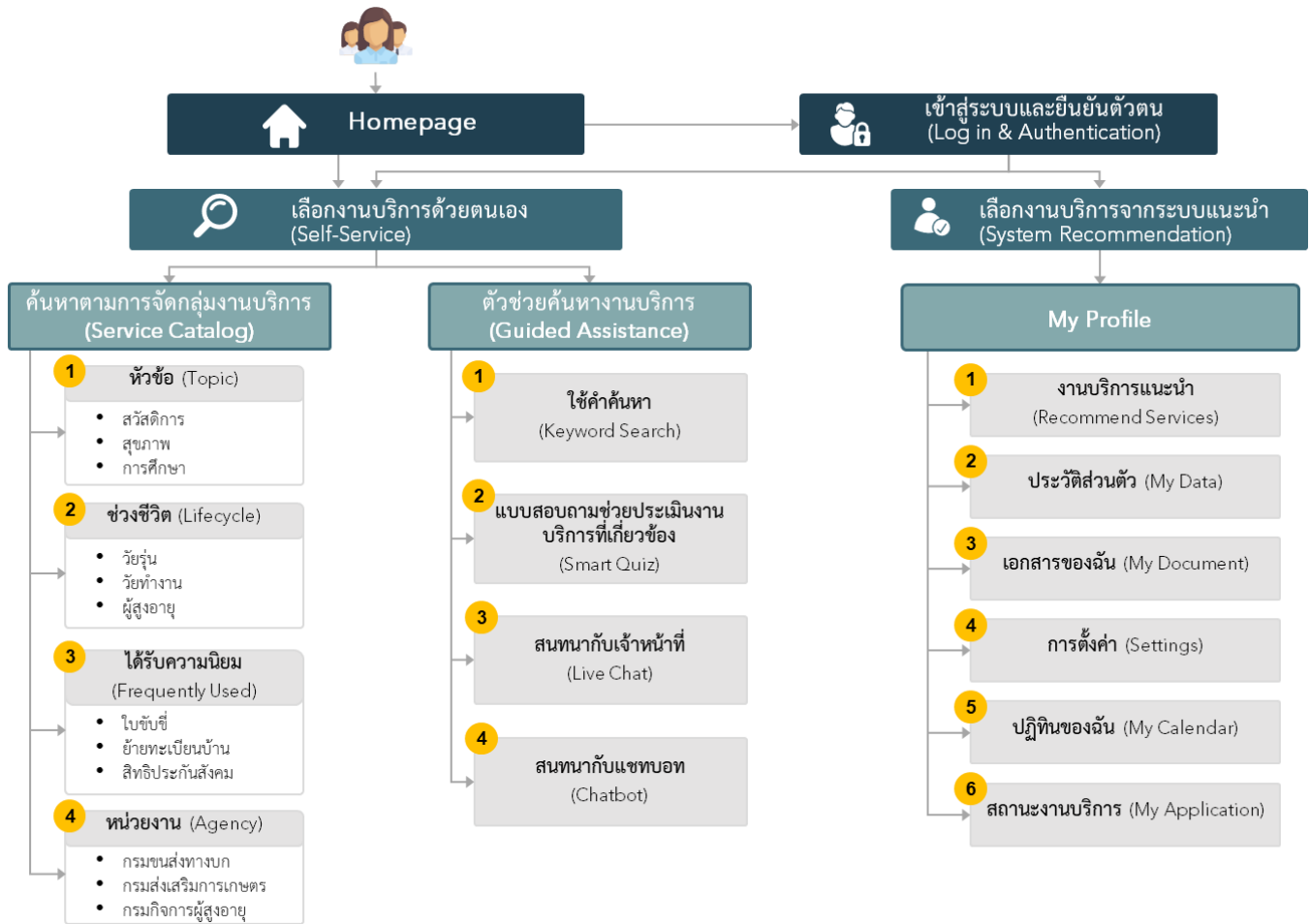
ภาพที่ 15 ลักษณะการใช้งานระบบของประชาชน

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 ระบบจะส่งคำร้องไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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 โดยระบบสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับระบบพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลกลางของภาครัฐ 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 และสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและติดตามสถานะการรับบริการของบุคคลในครอบครัวได้ • 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 โดยสามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลงานบริการได้ โดยวิธีต่างๆ 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>

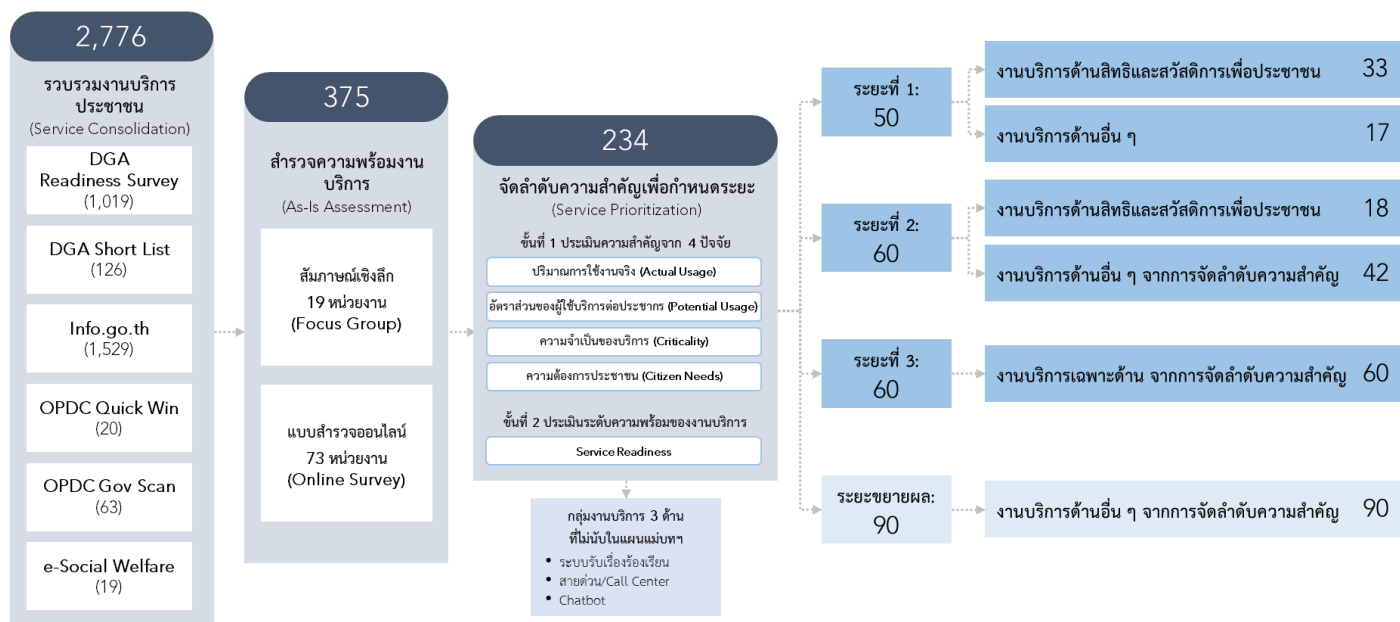
ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> • Social Media Sharing สามารถแชร์ Link ของหน้าเว็บไซต์ เช่น บทความ ไปยังสื่อสังคมออนไลน์ได้ • Rating System สามารถให้คะแนนความพึงพอใจหรือแสดงความคิดเห็นว่าเนื้อหาที่นำเสนอ นั้นมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเพียงใด
<p>12.Agency Fulfillment</p>	<p>การเรียกดูข้อมูลการขออนุมัติอนุญาต 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



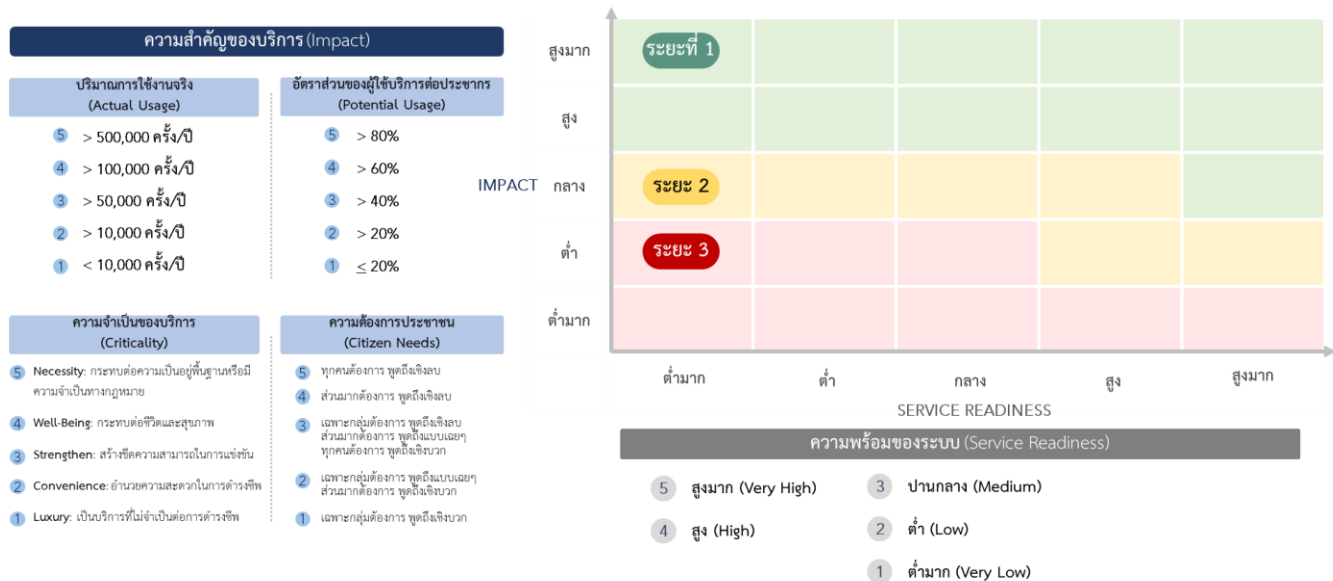
ภาพที่ 17 แนวทางการรวบรวมและคัดเลือกงานบริการ

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. ความสำคัญของบริการ (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
									$\frac{\text{จำนวนขีดความสามารถทั้งหมด} - \text{จำนวนขีดความสามารถที่ "ไม่เกี่ยวข้อง"}}{\text{จำนวนขีดความสามารถทั้งหมด}}$		
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

แผนการขับเคลื่อนบริการในระยาะที่ 3

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

กลุ่มเป้าหมาย	ลำดับ	ชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	กระทรวง
งานบริการด้าน การเงินและภาษี	1	การบริจาคอิเล็กทรอนิกส์	กรมสรรพากร	กระทรวงการคลัง
	2	ข้อมูลการลดหย่อนภาษี	กรมสรรพากร	กระทรวงการคลัง
	3	ข้อมูลทางด่วนแก้หนี้	ธนาคารแห่งประเทศไทย	หน่วยงานอิสระ
	4	ขอรับมรดกพันธบัตร	ธนาคารแห่งประเทศไทย	หน่วยงานอิสระ
	5	ขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินเชื่อที่อยู่อาศัย (Krungthai E-Tax Certification)	ธนาคารกรุงไทย	กระทรวงการคลัง
งานบริการด้าน การเดินทาง	6	การจองเลขทะเบียนรถยนต์	กรมการขนส่งทางบก	กระทรวงคมนาคม
	7	การประมูลเลขทะเบียนรถยนต์	กรมการขนส่งทางบก	กระทรวงคมนาคม
	8	การใช้บริการทางพิเศษ	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	กระทรวงคมนาคม
งานบริการด้าน ความมั่นคง ปลอดภัย	9	บริการเยี่ยมญาติทางไกล	กรมราชทัณฑ์	กระทรวงยุติธรรม
	10	บริการญาติฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง	กรมราชทัณฑ์	กระทรวงยุติธรรม
	11	ข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (Ago-Tracking)	สำนักงานอัยการสูงสุด	หน่วยงานอิสระ
งานบริการด้าน การอยู่อาศัยและ ที่ดิน	12	การประเมินราคาที่ดิน	กรมธนารักษ์	กระทรวงการคลัง
	13	การร้องขอให้เวนคืนโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างส่วนที่เหลือน ซึ่งใช้การไม่ได้	สำนักการโยธา	กรุงเทพมหานคร
	14	การร้องขอให้เวนคืนหรือจัดซื้อที่ดินส่วนที่เหลือจากการเวนคืนบางส่วน	สำนักการโยธา	กรุงเทพมหานคร
งานบริการด้าน การทำงาน	15	การแจ้งเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง	กรมการจัดหางาน	กระทรวงแรงงาน
	16	การแจ้งการเดินทางกลับเข้าไปทำงานต่างประเทศ (Re-Entry)	กรมการจัดหางาน	กระทรวงแรงงาน
	17	การลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ไปทำงานในต่างประเทศ	กรมการจัดหางาน	กระทรวงแรงงาน
	18	ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการส่งเสริมการมีงานทำ (EPD)	กรมการจัดหางาน	กระทรวงแรงงาน
	19	ทะเบียนที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กระทรวงแรงงาน
	20	การทำงานสำหรับคนพิการ	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
งานบริการด้าน การเกษตร	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 และเมล็ดพันธุ์พืชปุยสด	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 กระทบหัวใจ	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	รับเรื่องร้องเรียนของสป.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

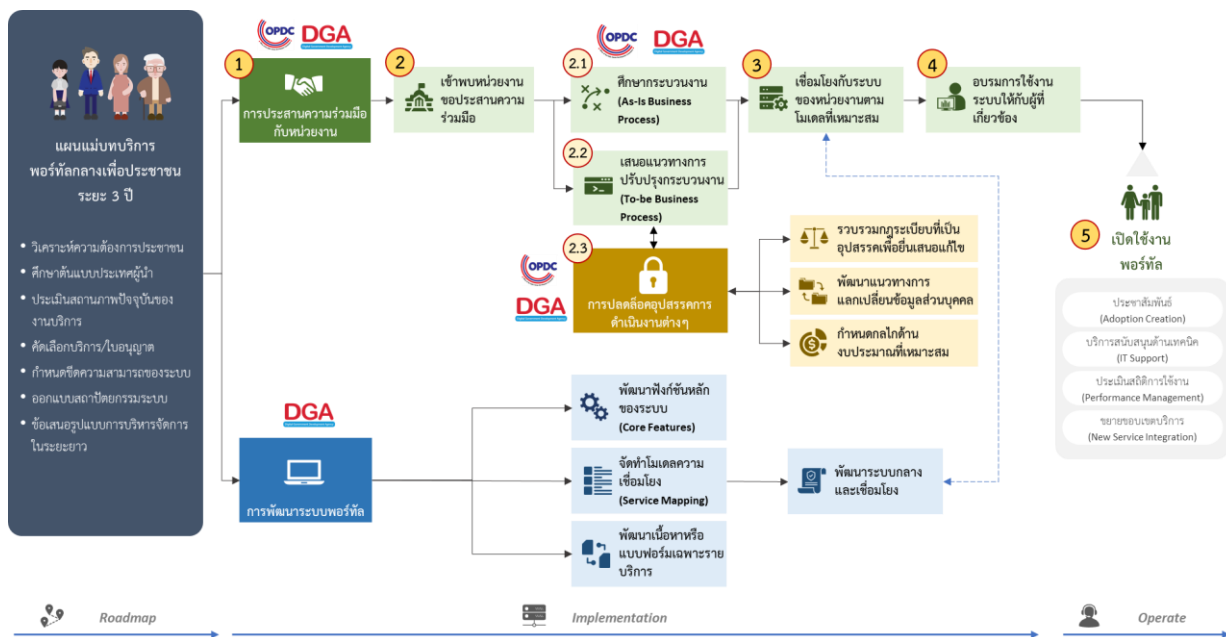
- **One Stop Education Info:** ผู้ปกครองหรือนักเรียน ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการค้นหาและเลือกสถานศึกษาที่เหมาะสม เช่น โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง จำนวนนักเรียนที่เปิดรับ ค่าเทอม เป็นต้น จึงเสนอว่าควรมีศูนย์รวมข้อมูลโรงเรียนและมหาวิทยาลัยในแต่ละเขตพื้นที่ เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลการศึกษาต่อในทุกระดับการศึกษา
- **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

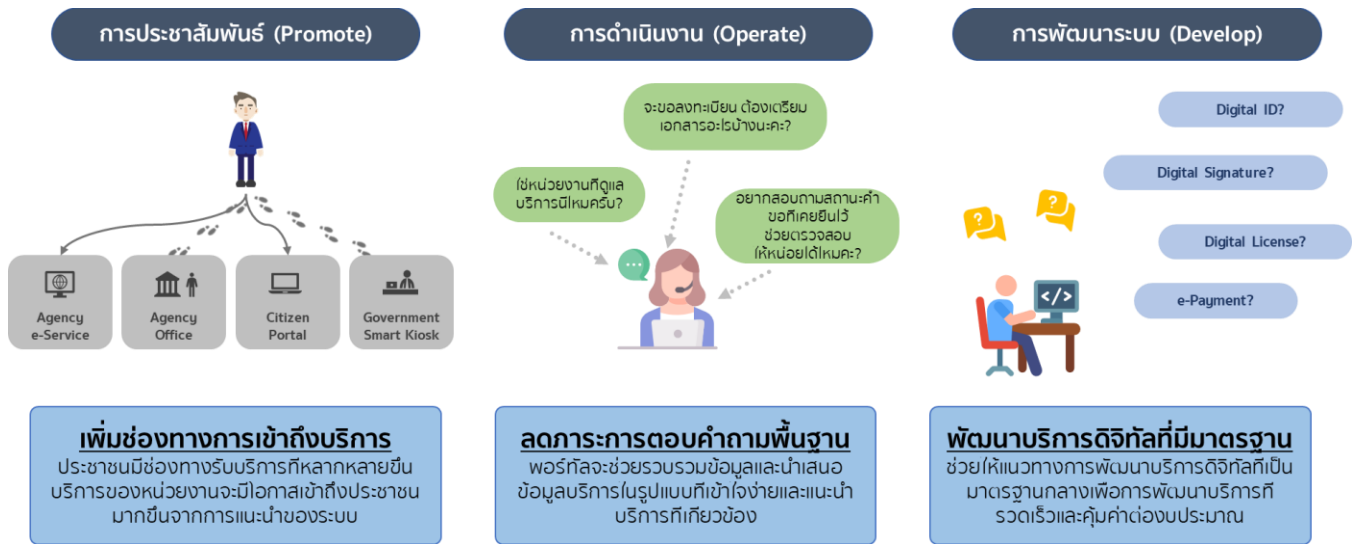
1. สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อเข้าพบหน่วยงานระดับกระทรวง
2. ประชุมหารือกับหน่วยงานการเชื่อมโยง Citizen portal ระดับนโยบายระดับฝ่ายบริหาร เพื่อให้ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการโครงการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับที่ปรึกษาจัดเตรียมข้อมูลประกอบดังนี้
 - 2.1 กระบวนการงาน (As-Is 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

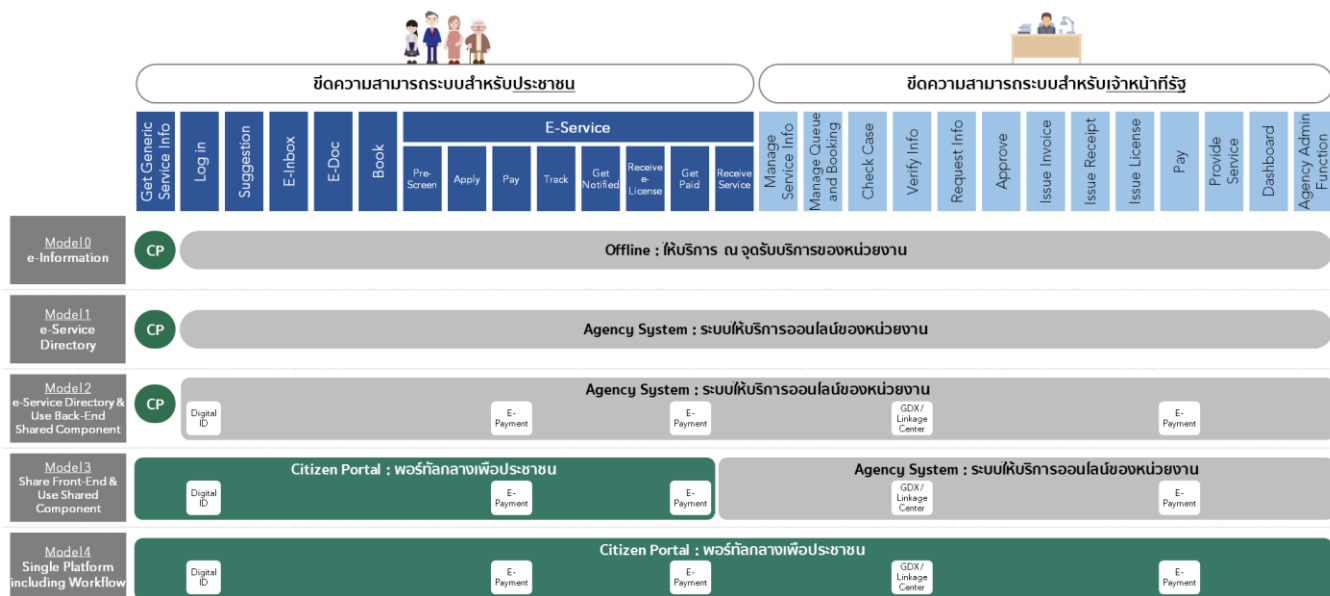


ภาพที่ 23 ประโยชน์ที่หน่วยงานรัฐจะได้รับ

- 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
1. กฎระเบียบ	<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
2. ข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่ควรเชื่อมข้อมูล 2. หน่วยงานไม่ยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูล 3. หน่วยงานมีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลแตกต่างกัน 4. มาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน 5. การเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Linkage Center ยังไม่เสถียรและมีขั้นตอนที่ยุงยาก 6. ยังไม่มีระบบการยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Consent) ที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวที่สอดคล้องกับ พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล - การให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ระบบกลาง สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ - การจัดทำคู่มือ/อบรมให้หน่วยงานสามารถใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายขึ้นและลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรืออาจพัฒนาระบบ e-Learning เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ - สนับสนุน Data Governance Framework เพื่อให้หน่วยงานมีมาตรฐานด้านข้อมูลที่เหมือนกัน และช่วยในการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ - สื่อสารให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
3. บุคลากร	<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. ประชาชนบางกลุ่มยังรู้สึกสับสนกับการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษอยู่ 	<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