

# การยกระดับการบริการภาครัฐด้วย Open Government Data



# ปัญหาในการรับบริการภาครัฐ

การติดต่อกับภาครัฐ มักประสบปัญหาความไม่สะดวก และมีความลำบากในการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบของความเป็นจริง โดยจากมุมมองและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว จำแนกปัญหาสำคัญ ๆ ของการให้บริการภาครัฐได้ 6 ข้อหลัก ๆ...

1

**ขาดความชัดเจน  
เกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน**

2

**ไม่สะดวกเพราะ  
ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน  
และต้องมาด้วยตนเอง**

3

**ขอข้อมูล/เอกสาร  
จำนวนมากที่ภาครัฐ  
มีอยู่แล้ว**

**เสียงสะท้อน  
จากภาคธุรกิจ  
และประชาชน**

4

**บริการใช้เวลานาน  
และขาดกรอบเวลา  
ที่ชัดเจน**

5

**ติดตามสถานะได้ยาก**

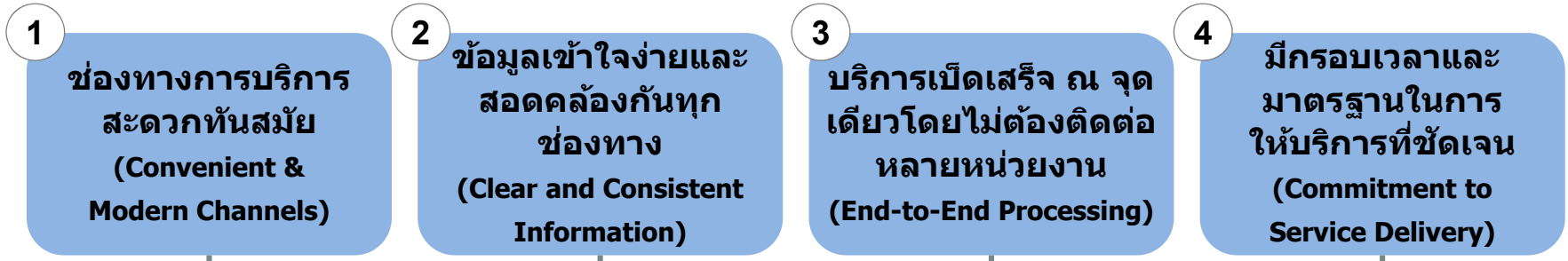
6

**ขาดการป้องกัน  
ความเสี่ยงต่อการทุจริต**



การยกระดับบริการภาครัฐต้องกำหนดหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐทั้งระบบ

## TRANSFORMING CUSTOMER EXPERIENCE



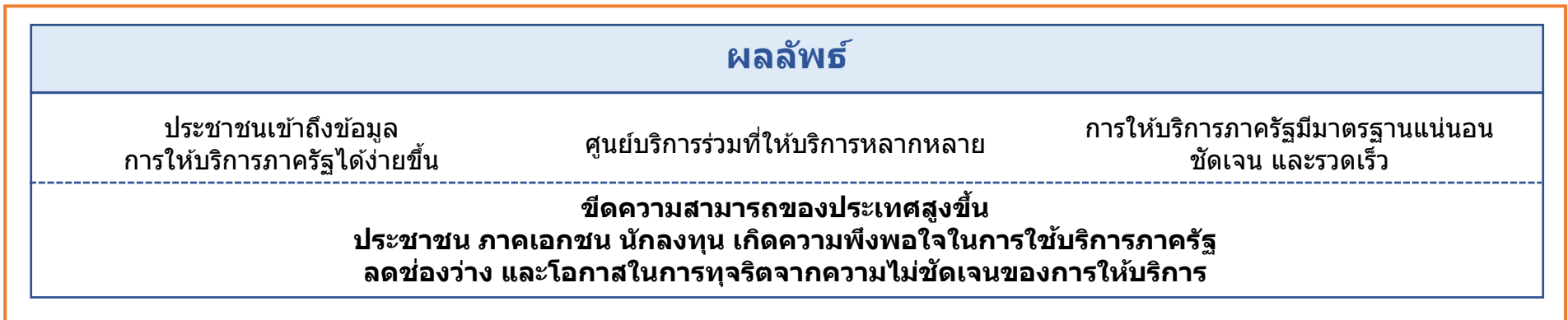
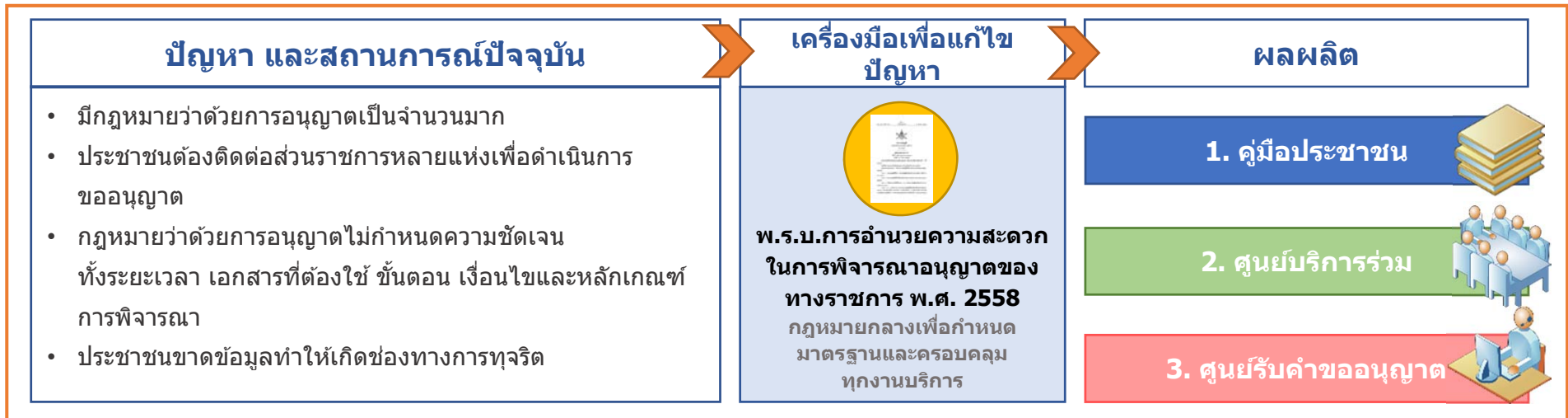
## THAILAND GATEWAY ...to your Customer Centric Government



## TRANSFORMING GOVERNMENT SERVICE DELIVERY

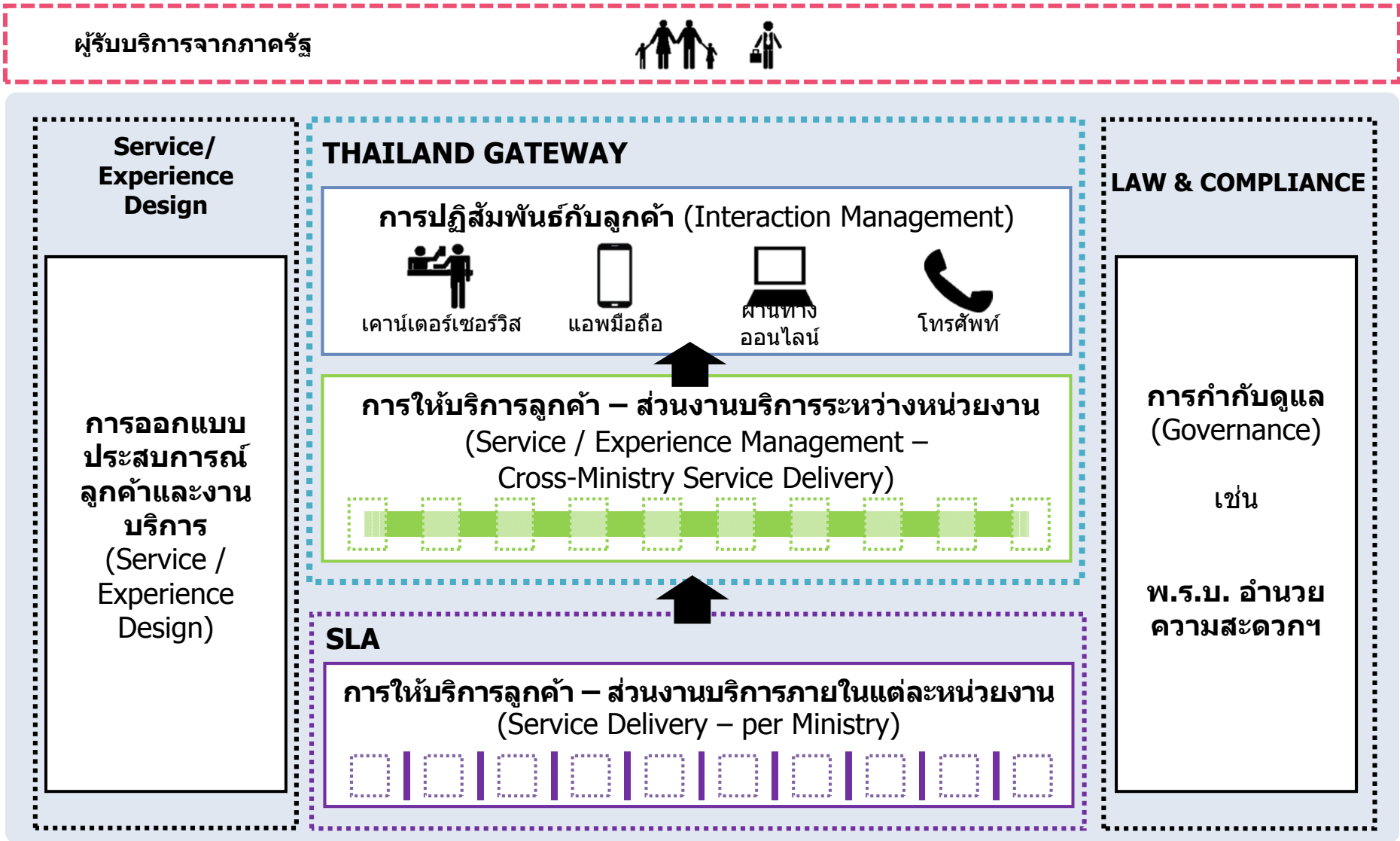
# พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก : เครื่องมือสนับสนุนการปรับปรุงบริการภาครัฐ

จากปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดความยุ่งยากต่างๆ ในการขออนุญาต ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการ และยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันการทุจริต ทำให้ต้องมีการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือ เพื่อขจัดอุปสรรค ทำให้ได้ผลผลิต 3 ประการที่สำคัญ คือ คู่มือประชาชน ศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับคำขออนุญาต



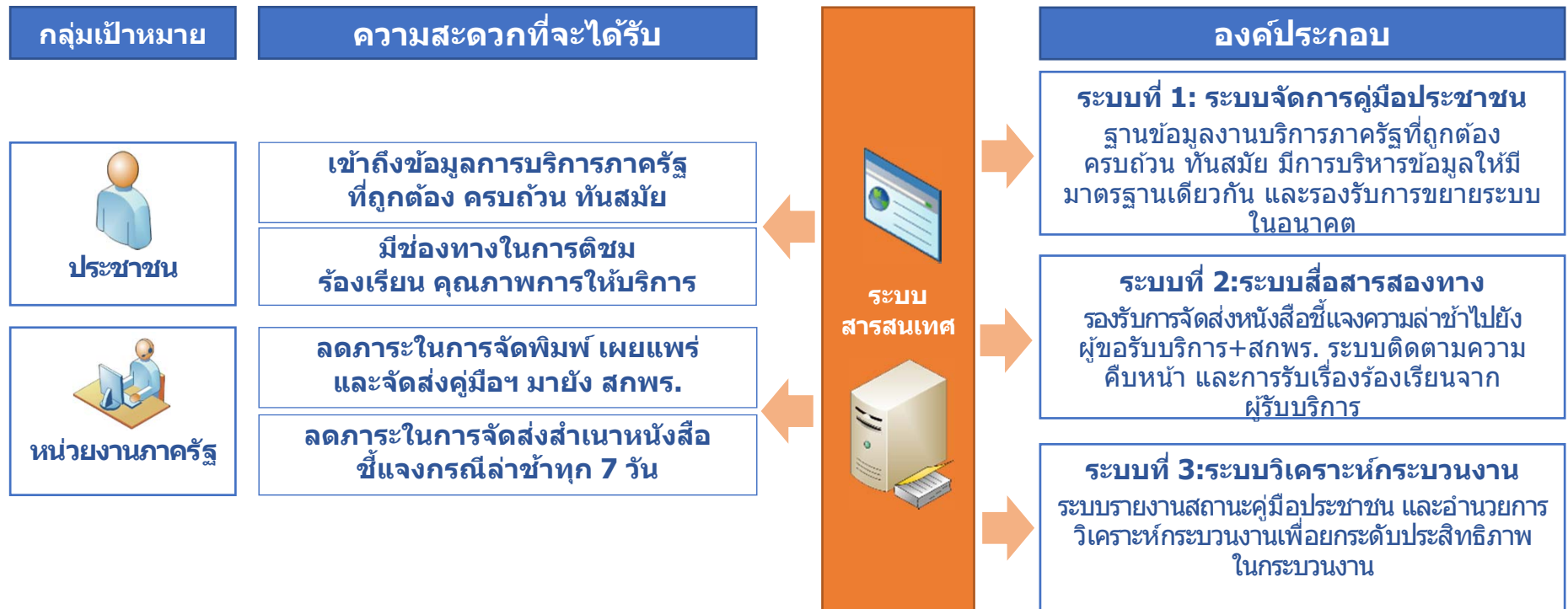
# การออกแบบระบบงานบริการภาครัฐทั้งระบบ

การเชื่อมโยงการยกระดับงานบริการทั้งระบบ จะพัฒนาจากมุมมองของผู้รับบริการที่ต้องมีการ Cross Services ระหว่างหน่วยงาน ถึงจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้... ในขณะที่กระบวนการภายในแต่ละหน่วยงานก็ต้องได้รับพัฒนาและการันตีคุณภาพการให้บริการ



# การวางระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการภาครัฐ

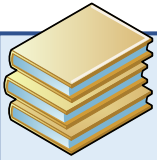
ออกแบบระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ทั้ง 3 ด้าน คือ การรวบรวมคู่มือสำหรับประชาชน (ฐานข้อมูลคู่มือประชาชน), การรายงานกรณีดำเนินการล่าช้าและรับเรื่องร้องเรียนการบริการ และการพัฒนาคุณภาพกระบวนการงาน



# ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน

ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การรวบรวมคู่มือสำหรับประชาชน (ฐานข้อมูลคู่มือประชาชน) การรายงานกรณีดำเนินการล่าช้า การวิเคราะห์กระบวนการ และการรับเรื่องร้องเรียนการบริการ

## คู่มือประชาชน



### 1. ระบบคู่มือประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือประชาชน และงานบริการ
- การรับข้อมูลคู่มือประชาชนจากส่วนราชการ พร้อมระบบ Log-in
- การติดตามสถานะ การจัดส่งคู่มือฯ
- การสร้างรายงานสถิติเพื่อการวิเคราะห์ กระบวนการ



### 2. ระบบแจ้งหนังสือล่าช้า

(ลดภาระส่วนราชการในการจัดส่ง สำเนาหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบกระบวนการของ สกพร.)

- รับแจ้งการดำเนินงานล่าช้าของหน่วยงานภาครัฐ
- การสร้างรายงานสถิติเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ วิเคราะห์ และพัฒนากระบวนการ



### 3. ระบบวิเคราะห์ กระบวนการ

(เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการ นำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอ ต่อ กรม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

- ประมวลผลทางสถิติเพื่อเป็นข้อมูล ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

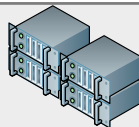


### 4. ระบบรับเรื่องร้องเรียน คำติชม

(ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถใช้ ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)

- รับแจ้งการร้องเรียน คำติชมจากผู้ใช้บริการ
- การสร้างรายงานสถิติเพื่อการวิเคราะห์กระบวนการ

ฮาร์ดแวร์



+ ซอฟต์แวร์



สนับสนุนการดำเนินงาน

# แผนการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนระบบการให้บริการประชาชน



## ระยะที่ 1\*

## ระยะที่ 2

### 1 คู่มือประชาชน

1.1 ระบบคู่มือประชาชน

1.2 ระบบแจ้งหนังสือล่าช้า

1.3 ระบบวิเคราะห์กระบวนการงาน

1.4 ระบบรับเรื่องร้องเรียน

ฮาร์ดแวร์ + ซอฟต์แวร์

### 2 ศูนย์บริการร่วม

### 3 ศูนย์รับคำขออนุญาต

ออกแบบระบบ ฝึกอบรมการใช้งาน

คู่มือและวีดิโอสอนการใช้งาน

การเริ่มการใช้งาน (Deployment)  
1 กระทรวง / 20 ผู้ใช้ / 60 กระบวนการ

ระบบรับเรื่องร้องเรียนขั้นต้น  
(Web board)

จัดหาและดูแลรักษา

พัฒนารูปแบบการดำเนินการ

พัฒนารูปแบบการดำเนินการ



การยกระดับการให้บริการงานอนุญาต  
(วิเคราะห์ข้อมูล/ จัดประชุม Hearing )



ระบบรับเรื่องร้องเรียนขั้นสูง  
(Analytic Driven Model)



จัดหา (เพิ่มเติม) และดูแลรักษา

พัฒนาศูนย์บริการร่วมให้ได้มาตรฐาน

- จัดตั้งศูนย์บริการร่วมทั่วไป
- ยกระดับศูนย์บริการร่วมเฉพาะยุทธศาสตร์

\* ระยะที่ 1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 180 วัน ภายหลังจาก พ.ร.บ. ประกาศใช้



# ความเชื่อมโยงระหว่าง พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก กับ Thailand Gateway

พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก และ Thailand Gateway มีวัตถุประสงค์เหมือนกันคือ การยกระดับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานจึงช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน ส่งผลให้การบริการประชาชนเกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด

