



การยกระดับบริการดิจิทัล (e-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ

เสวนา “พลิกโฉมบริการภาครัฐ ยกระดับรัฐบาลดิจิทัลไทย”

โดยนายณัฐฐา พาชัยยุทธ
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
สำนักงาน ก.พ.ร.

วันที่ 19 มีนาคม 2569
เวลา 13.30 – 15.30 น.
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



การปรับภาครัฐเข้าสู่ดิจิทัล : ภาพรวม e-Service ภาครัฐ



บริการ e-Service ทั่วไปรายหน่วยงาน



e-Service e-Service e-Service

การพัฒนาบริการ e-Service รายหน่วยงาน โดยระดับการให้บริการตามลำดับขั้น

- L1 : งานที่สามารถยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ได้
- L2 : งานที่สามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ได้
- L3 : งานที่สามารถออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ได้

แผนเชื่อมโยง e-Service กับแพลตฟอร์มกลาง

2,899 บริการ

มี e-Service แล้ว

2,221

งานบริการ

ยังไม่มี e-Service

678

งานบริการ

เชื่อมโยงในปี 2569 = 2,605 งานบริการ
เชื่อมโยงหลังปี 2569 = 294 งานบริการ

บริการ e-Service ที่สำคัญตามนโยบาย (Agenda e-Service)



การยกระดับงานบริการให้เป็น e-Service ในลักษณะ Agenda ที่ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ในปี 2565-2567 จำนวน 12 งานบริการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม

1. กลุ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล

- ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)
- หนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SME)

2. กลุ่มงานบริการสาธารณะ

- ระบบการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ระบบขออนุญาตวัตถุอันตรายแบบครบวงจร (HSSS)
- ระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์

3. กลุ่มเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

- ระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling)
- ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ NSW

4. กลุ่มนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์

- ระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร และ การขอรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร
- ระบบการแจ้งเตือนสิทธิ์และช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต
- ระบบการออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์

5. กลุ่มเปิดกว้างให้กับประชาชน

- ศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ

บริการ e-Service ผ่านแพลตฟอร์มกลาง



ระบบบริการผู้ประกอบการแบบเบ็ดเสร็จ

ให้บริการแล้ว **289** ใบอนุญาต จาก **41** หน่วยงาน



Application บริการประชาชนแบบครบวงจร "รู้ ยื่น จ่าย รับ"

ให้บริการแล้ว **465** งานบริการ จาก **129** หน่วยงาน



เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (Thailand National Single Window : THAI NSW)

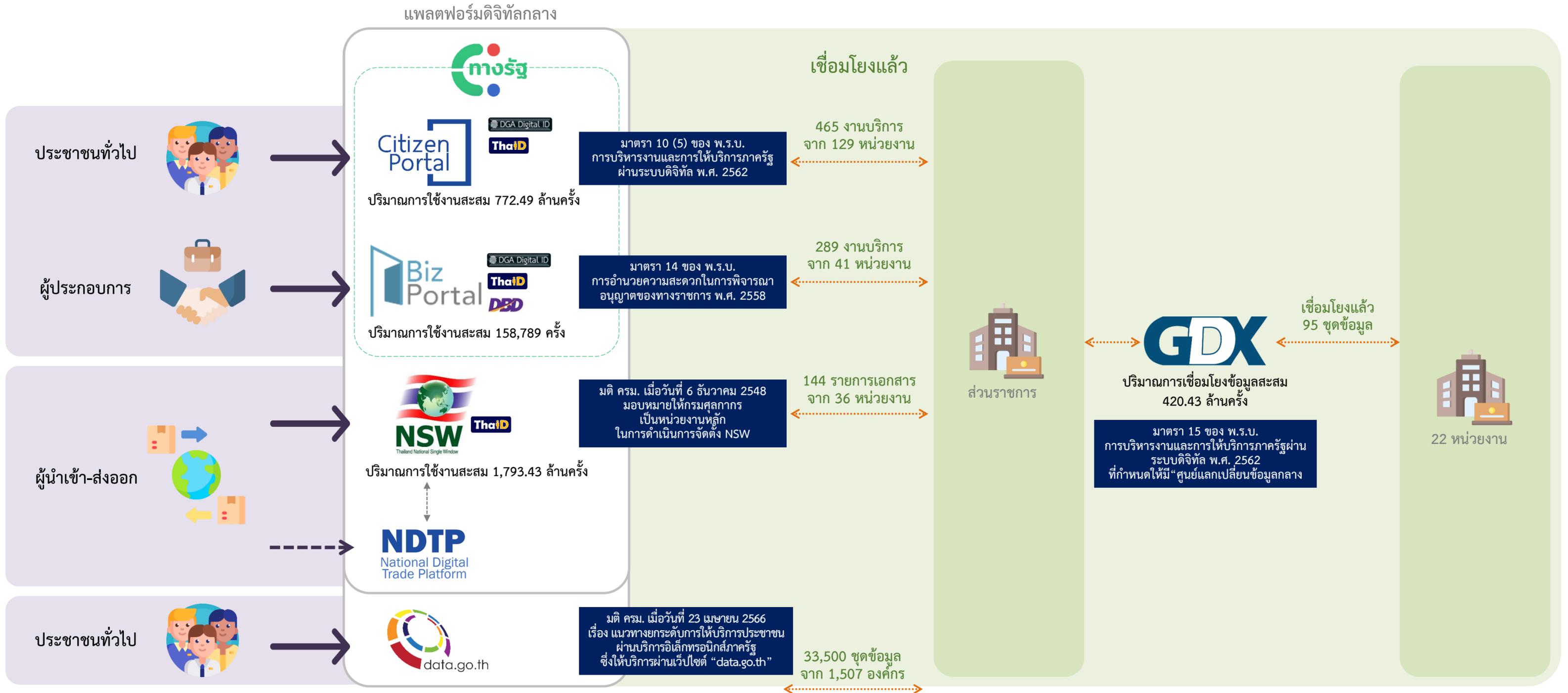
ให้บริการแล้ว **149** งานบริการ

NDTP

แพลตฟอร์มเชื่อมโยงข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศ

อยู่ระหว่างพัฒนารูปแบบการดำเนินการร่วมกับเอกชน

แผนภาพความเชื่อมโยงของแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางกับการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และผู้นำเข้า-ส่งออก



มี e-Service ที่ครบถ้วน
สามารถให้บริการได้
แบบ end to end



ครบถ้วน

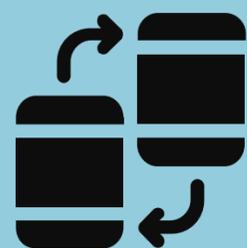


ลดค่าใช้จ่าย

ประหยัดค่าเดินทาง
ค่าเสียโอกาสจากการหยุดงาน
เพื่อมาติดต่อราชการค่าใช้จ่าย
ในการจัดทำสำเนาเอกสาร

เชื่อมโยงการให้บริการ
แบบไร้รอยต่อ
ไม่ต้อง log in หลายครั้ง

ไร้รอยต่อ



สะดวก



หน้า UX/UI ไม่ซับซ้อน
ใช้งานได้ง่าย
อำนวยความสะดวกประชาชน
และผู้ประกอบการ

ปัญหาอุปสรรค

แนวทางการแก้ไข

- 1 หน่วยงานต่างทำหน้าที่ UX/UI ของหน่วยงานเอง ผู้รับบริการอาจเกิดความสับสนได้

>

สร้างหน้า UX/UI ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของ e-Service ภาครัฐที่สามารถปรับใช้ได้กับทุกหน่วยงาน
- 2 ฐานข้อมูลของหน่วยงานไม่เชื่อมโยงกัน ผู้รับบริการ ต้องกรอกและยื่นเอกสารประกอบการยื่นคำขอที่ซ้ำซ้อน

>

เชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ประชาชนไม่จำเป็นต้องอัปโหลดเอกสารซ้ำซ้อน
- 3 ต่างหน่วยงานต่างพัฒนา e-Service ของหน่วยงานเอง ทำให้มีช่องทางเข้าใช้บริการภาครัฐที่หลากหลาย ไม่มีการรวมศูนย์ ยากต่อการค้นหาเพื่อเข้าถึงบริการภาครัฐ

>

พัฒนา e-Service เชื่อมโยงแพลตฟอร์มกลาง (มติ ครม. เมื่อ 4 มิถุนายน 2569)


- 4 วิธีการยืนยันตัวตนเพื่อใช้งาน e-Service ของแต่ละ หน่วยงานยังแตกต่างกัน และมีบาง e-Service ที่เชื่อมโยง แพลตฟอร์มกลางแล้ว แต่ยังต้อง log in มากกว่า 1 ครั้ง

>

พัฒนาเชื่อมโยงระบบยืนยันตัวตนที่เปิดให้ใช้บริการร่วมกัน เช่น ThaiID (ปก.) Digital ID (สพร.) DBD ID เพื่อให้ log in แค่เพียงครั้งเดียว และยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง มาใช้งานได้ด้วย



การดำเนินการตามแผนการนำงานบริการของหน่วยงานของรัฐมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (มติ ครม. 4 มิย. 2568)



จากการสำรวจจำนวนงานบริการภาครัฐทั้งหมด

5,146 งานบริการ

กลุ่ม 1

e-Service ที่ได้เชื่อมโยง
แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางแล้ว

944 งานบริการ



Biz Portal

271

งานบริการ



Citizen Portal

479

งานบริการ



Thai NSW

194*

งานบริการ

* เชื่อมโยง NSW แล้ว จำนวน 149 งานบริการ และอยู่ในแผนการพัฒนาเชื่อมโยง
ในปี 2569 จำนวน 45 งานบริการ

กลุ่ม 2

e-Service ที่มีแผนเชื่อมโยง
กับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

2,899 งานบริการ

มี e-Service แล้ว

ยังไม่มี e-Service

2,221

งานบริการ

เชื่อมโยงในปี 2569 จำนวน 2,605 งานบริการ
เชื่อมโยงหลังปี 2569 จำนวน 294 งานบริการ

678

งานบริการ

กลุ่ม 3

e-Service
ที่ไม่ประสงค์เชื่อมโยง
กับแพลตฟอร์ม
ดิจิทัลกลาง

326

งานบริการ

กลุ่ม 4

งานบริการ
ที่ไม่คุ้มค่า
ในการพัฒนา
e-Service

977

งานบริการ

งานบริการที่เป็น e-service และต้องเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง 3,843 งานบริการ

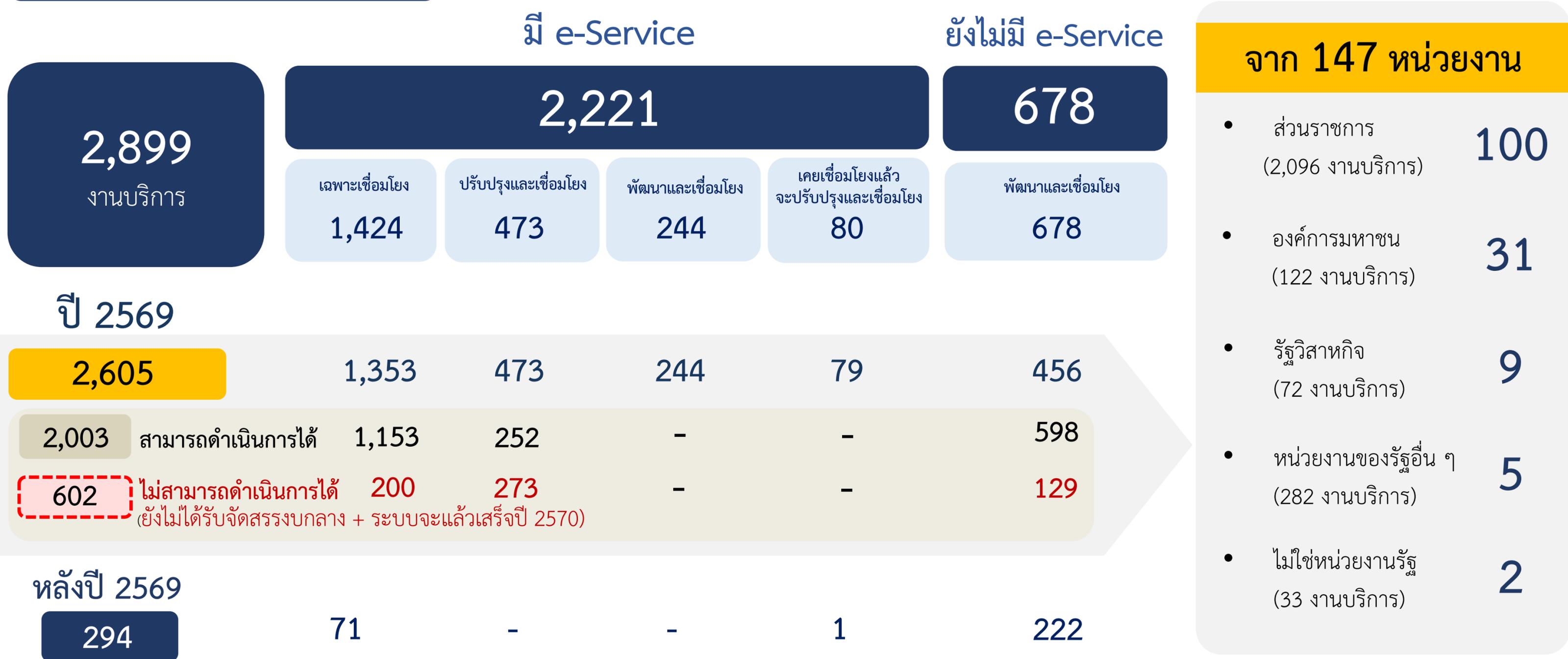
งานบริการที่สามารถให้บริการในรูปแบบ e-service ได้ 4,169 งานบริการ

ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2569

งานบริการและหน่วยงานที่มีแผนเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

กลุ่ม 2

งานบริการที่มีแผนเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE

