

# การพัฒนากระบวนการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล

กิตติยา คัมภีร์  
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.



Make SIMPLE, be MODERN



## ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล

- ความสัมพันธ์ในเชิงการบริหารภาครัฐ กรอบกฎหมาย กรอบนโยบาย และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- ประเทศไทยอยู่ที่จุดใด



## แนวทางการยกระดับการพัฒนางานบริการภาครัฐและบทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร.



## กรณีศึกษาจากประเทศผู้นำที่มีการให้บริการภาครัฐที่เป็นเลิศ



## แนวคิดการยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการภาครัฐ

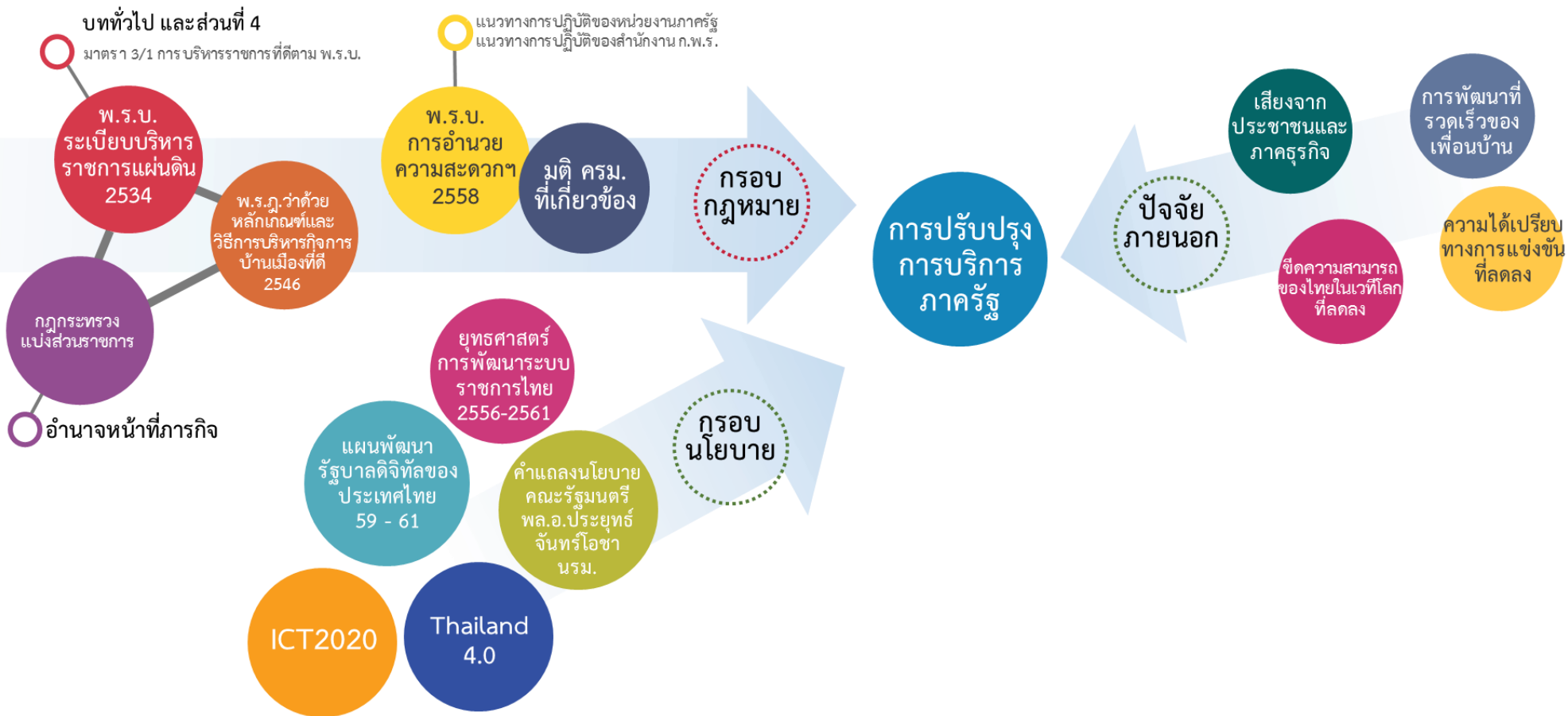
- โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก และการยกระดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจตามหลักเกณฑ์ของธนาคารโลก



## แนวทางการพัฒนาระบบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าภาครัฐ 3 กลุ่มหลัก



# ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล



นอกจากการปรับเปลี่ยนจากภายใน ทั้งจากกรอบกฎหมาย และกรอบนโยบายที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่รัฐบาลดิจิทัลแล้ว แรงกดดันและความท้าทายจากภายนอกยังเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ต้องเร่งการพัฒนาให้เร็วขึ้น



## ความสัมพันธ์ของแนวนโยบายกับการยกระดับไปสู่รัฐบาลดิจิทัล: แนวนโยบายหลักระดับชาติ วิสัยทัศน์และนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2558

นโยบาย 11 ด้าน ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์



มั่นคง



มั่งคั่ง



ยั่งยืน

### นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2564

2 ส่วน 16 นโยบาย เพื่อเสถียรภาพ  
และความเป็นปึกแผ่นของชาติ และ  
ความมั่นคงในชีวิตประชาชน

### แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)

ยุทธศาสตร์หลัก 7 ด้าน มุ่งสู่การเป็น  
ประเทศรายได้สูงและสังคมที่มีคุณภาพ

### แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการไทย พ.ศ. 2556-2561

3 มิติ 7 ประเด็น  
พัฒนาระบบราชการไทย  
สู่ความเป็นเลิศและโปร่งใส

### กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 (ICT2020)

7 เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ สู่ Smart Thailand 2020

### แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559-2563

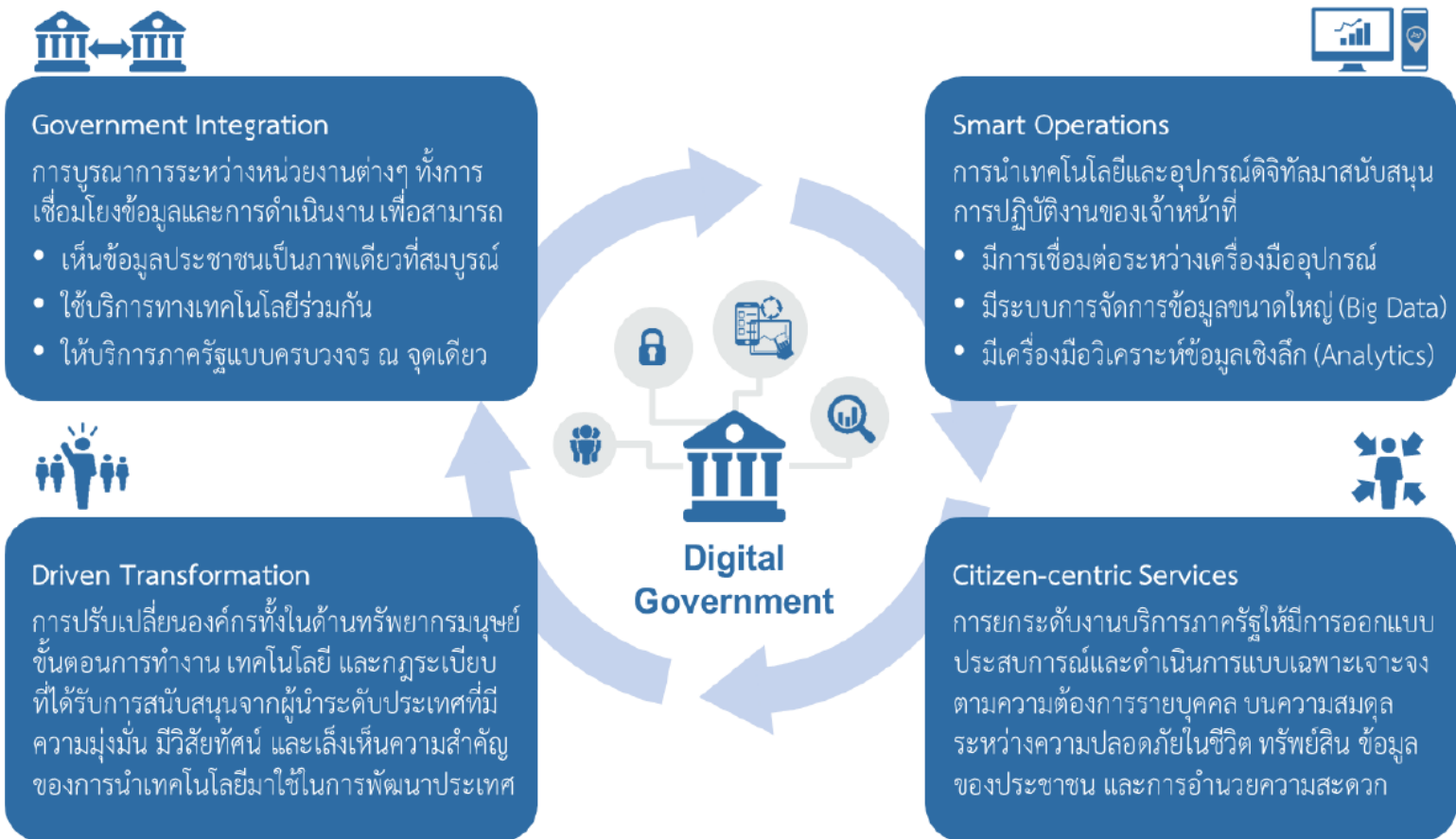
6 ยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม

**การพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ**



## ความสัมพันธ์ของแนวนโยบายกับการยกระดับไปสู่รัฐบาลดิจิทัล: วิสัยทัศน์ของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

“ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง”



การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operations) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation)



## ความสัมพันธ์ของแนวนโยบายกับการยกระดับไปสู่รัฐบาลดิจิทัล: ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

### 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

#### ยุทธศาสตร์ที่ 1

การพัฒนาและยกระดับ  
ขีดความสามารถ  
รองรับการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล



**การบูรณาการข้อมูล:**  
การบูรณาการข้อมูลผ่าน  
ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง

**การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ:**  
การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ  
โดยใช้ Smart Card หรือ  
ผ่านบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง

**การให้ข้อมูล:**  
การให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียว  
โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

**การรับฟังความคิดเห็น:**  
การแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการเข้าถึง  
ความต้องการในเชิงรุก

**โครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ  
อิเล็กทรอนิกส์**

**ยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ**

#### ยุทธศาสตร์ที่ 2

การยกระดับคุณภาพชีวิต  
ของประชาชน



**การให้ความช่วยเหลือ:**  
การให้บริการความช่วยเหลือ  
แบบบูรณาการในเชิงรุก

**การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน:**  
การบูรณาการตลาดแรงงาน  
แบบครบวงจร

#### ยุทธศาสตร์ที่ 3

การยกระดับขีดความสามารถใน  
การแข่งขันของภาคธุรกิจ



**การเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเกษตร:**  
การเกษตรแบบครบวงจรรายบุคคล  
ผ่านการบูรณาการ

**การท่องเที่ยว:**  
การบูรณาการด้านการท่องเที่ยว  
แบบครบวงจร

**การลงทุน:**  
การบูรณาการงานบริการ  
ด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน

**การค้า (นำเข้า/ส่งออก):**  
การบูรณาการการนำเข้าส่งออก  
แบบครบวงจร

**วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม:**  
การส่งเสริม SME แบบบูรณาการเชิงรุก  
เพื่อส่งเสริมการเติบโต

**ภาษีและรายได้:**  
ระบบภาษีบูรณาการ  
ข้ามหน่วยงานแบบครบวงจร

#### ยุทธศาสตร์ที่ 4

การยกระดับความมั่นคงและ  
เพิ่มความปลอดภัยของประชาชน



**ความปลอดภัยสาธารณะ:**  
การรักษาความปลอดภัยสาธารณะเชิงรุก  
โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

**การบริหารจัดการชายแดน:**  
การประเมินความเสี่ยงผู้โดยสาร  
ข้ามแดนล่วงหน้าและพิสูจน์ตัวตน  
ผ่านช่องทางอัตโนมัติ

**การป้องกันภัยธรรมชาติ:**  
การบูรณาการข้อมูล  
เพื่อป้องกันภัยธรรมชาติ

**การจัดการในภาวะวิกฤต:**  
การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในภาวะวิกฤต



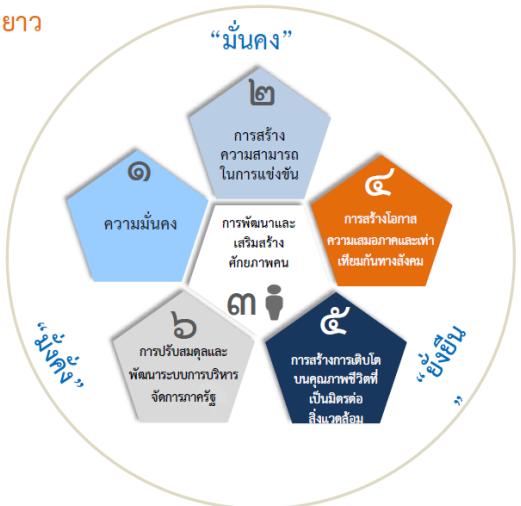
# ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐ



## • (ร่าง)ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี: การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นหลัก

### ยุทธศาสตร์ชาติ : กรอบการพัฒนาระยะยาว

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์  
 “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว  
 ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”  
 นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข  
 และตอบสนองต่อการบรรลุ  
 ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในทางที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต  
 สร้างรายได้ระดับสูงเป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้าง  
 ความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและ  
 เป็นธรรม ประเทศสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ

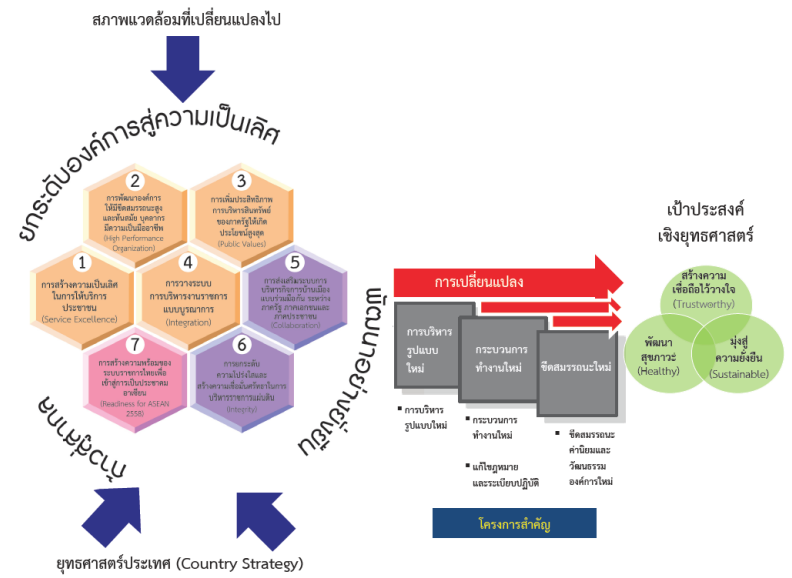


### แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ

1. การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม
2. การพัฒนาเศรษฐกิจรายสาขา
3. การพัฒนาเกษตรสู่ความเป็นเลิศด้านอาหาร
4. การพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศและมีคุณภาพชีวิตที่ดี
5. การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ
6. การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนกับสิ่งแวดล้อม
7. การพัฒนาพื้นที่ ภาค และการเชื่อมโยงภูมิภาค
8. การบริหารภาครัฐโดยประชาชนเพื่อประชาชน



## • แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 2566 - 2571



- **ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ**
  - สร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
  - พัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย
  - เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
  - การวางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ
- **พัฒนาอย่างยั่งยืน**
  - ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ภาครัฐ ภาคเอกชน
  - ยกระดับความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน
- **ก้าวสู่สากล**
  - สร้างความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน



# ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล



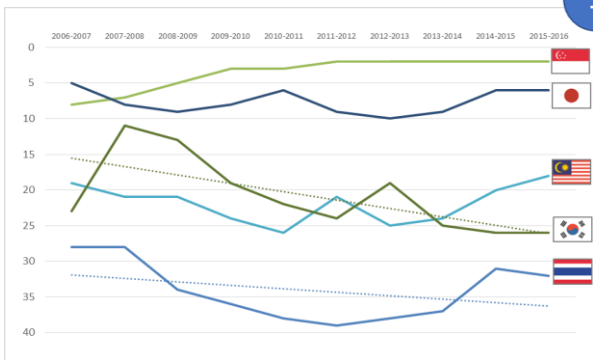
## ประเทศไทยอยู่ที่จุดใดของการพัฒนา

### THAILAND'S WORLD RANKING

	#72 of 193	Government Effectiveness on WGI	2014	
	#49 of 189	Ease of Doing Business	2014	
	#30 of 61	National Competitiveness Index	2015	
	#32 of 140	Global Competitiveness Index	2015-16	
	#102 of 193	E-Government Development Index	2014	

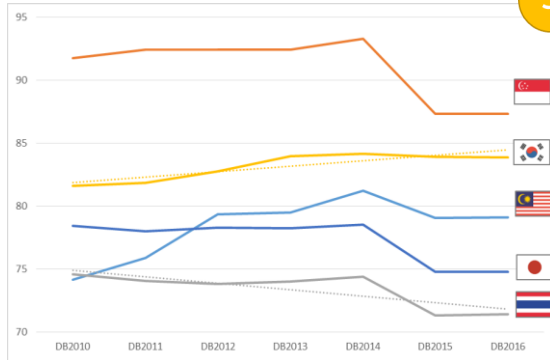
- 1,2 คะแนนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (GCI) โดย World Economics Forum อันดับของประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงแม้ว่าจะอยู่ใน 40 ประเทศแรก นอกจากนี้รายงานยังระบุว่าใน 5 ประเทศ การขาดประสิทธิภาพภาครัฐยังคงเป็นปัญหาสำคัญของภาคธุรกิจ
- 3,4 ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (EoDB) โดยธนาคารโลก ทำให้เห็นว่าคะแนน DTF ของไทยยังไม่มีแนวโน้มจะเหนือกว่าคู่แข่งได้ และธนาคารโลกชี้ให้เห็นว่า ยังมีช่องว่างในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์อีกมากเมื่อเทียบกับประเทศในแถบ OECD
- 5,6 ระดับการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย UNDP ชี้ให้เห็นว่า ระดับการพัฒนาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการพัฒนาที่ช้ากว่าประเทศคู่แข่งอย่างมาก และยังมีบริการแบบ online service ที่ลดลงอีกด้วย

### Global Competitiveness Index by WEF



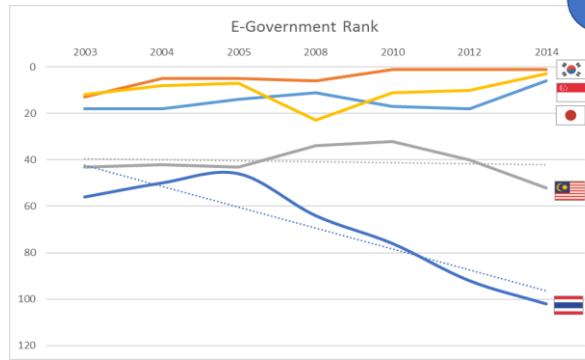
1

### Ease of Doing Business by World Bank



3

### E-gov development index by UNDP



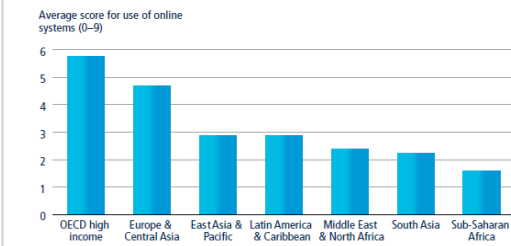
5

- Insufficient capacity to innovate
- Corruption
- Access to financing
- Inflation
- Tax rates
- Policy instability
- Restrictive labor regulations
- Inefficient government bureaucracy

0 50 100 150 200 250 300 350 400

2

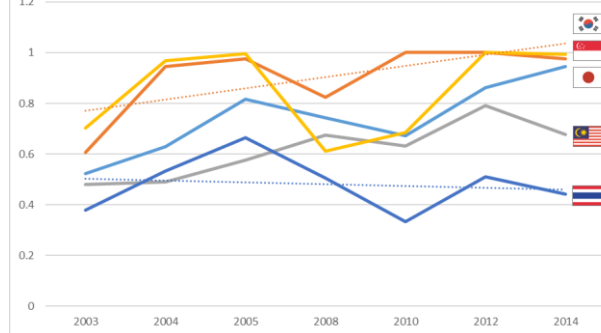
FIGURE 1.6 OECD high-income economies and Europe and Central Asia make the greatest use of online systems in regulatory processes



Source: Doing Business database.  
 Note: The score shows the average number of areas in which online systems are in use, out of a possible total of nine areas: online business registration, online submission of construction plans, online submission of applications for an electricity connection, online information on land, online access to credit information for banks, electronic movable collateral registries, online tax payment, electronic submission of trade documents and electronic filing of court cases.

4

### Online Service Index



6





## รัฐบาลดิจิทัลกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

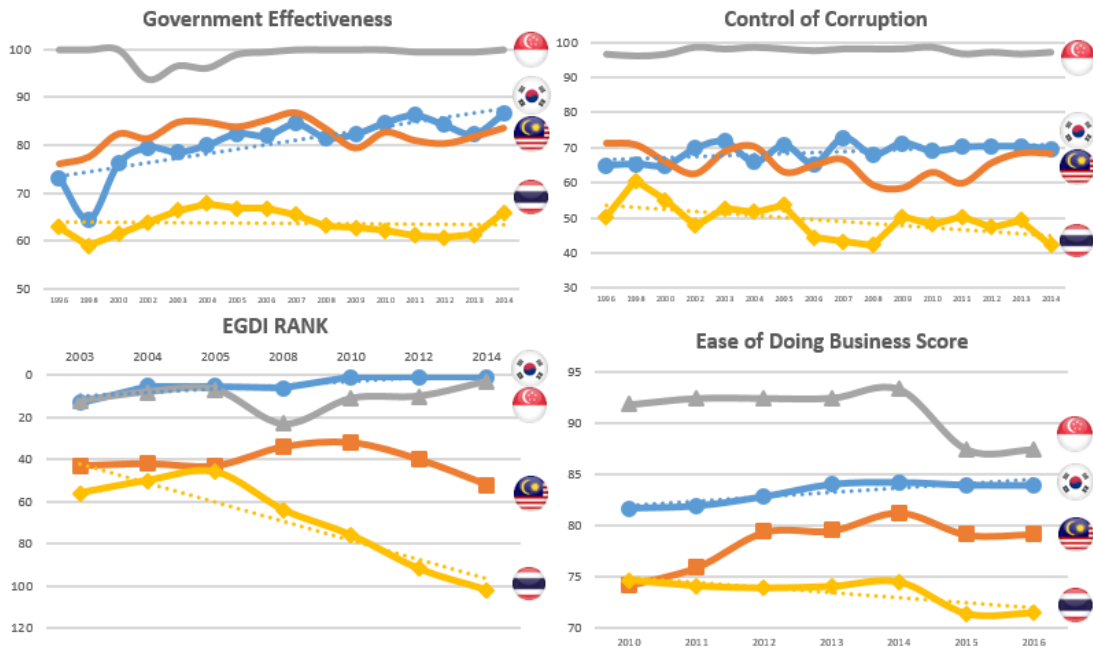
### Good Governance and challenges



การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



### สถานะประเทศไทย: พัฒนาช้ากว่าและยังไม่มีสัญญาณของแนวโน้มที่ดีขึ้น



### ทำไมต้อง E-Gov เพื่อยกระดับ GG:

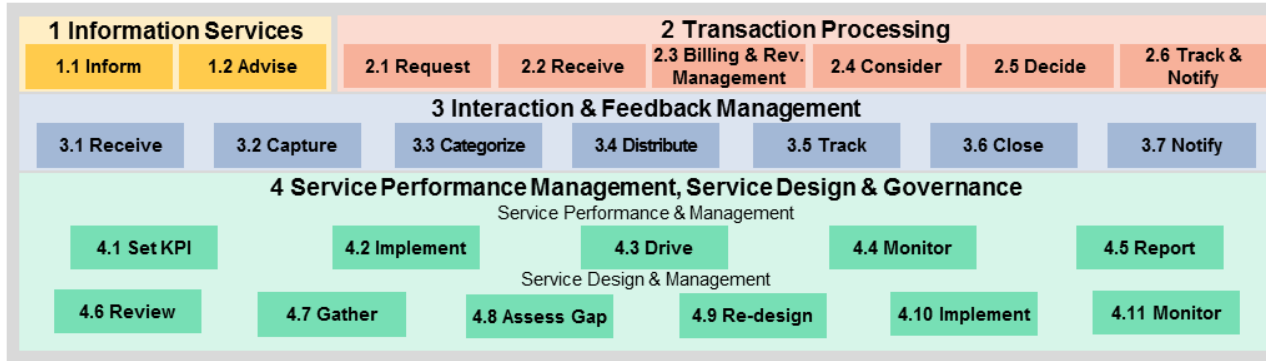
- เป็นเครื่องมือหลักเพื่อยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐทั้งระบบและเห็นผลชัดเจน ส่งผลถึง GG ในภาพรวม
- สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความโปร่งใส
- พิสูจน์ให้เห็นแล้วจากประเทศที่ใช้ว่าได้ผลจริง

### ทำไม E-Gov จึงสำคัญ:

- ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและความน่าลงทุน
- ยกระดับประสิทธิภาพภาครัฐและลดต้นทุนการดำเนินงานอย่างได้ผล
- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและนักธุรกิจให้เป็นไปตามความคาดหวัง
- ตอบสนองต่อความท้าทายในการยกระดับ GG ได้

### ทำไมต้อง ก.พ.ร. :

- กลไกหลักในการประสานและเชื่อมโยงภารกิจบริการ
- ภารกิจในการออกแบบนโยบายสาธารณะ และแผนยุทธศาสตร์ในการยกระดับการให้บริการประชาชน การออกแบบการจัดโครงสร้างหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ



Service Delivery

## Government Service Framework

Service Management



- Government Service Framework : กรอบการให้บริการภาครัฐแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การส่งมอบบริการ และการบริหารงานบริการ
- เป็นวงจรการให้บริการคือ ให้ข้อมูล ให้บริการ รับฟังข้อมูล ย้อนกลับ และกำกับดูแลและพัฒนา
- ถือเป็นหลักสำคัญในการวางแผนการพัฒนาราชการรัฐ เพื่อให้สามารถจัดกลุ่มการพัฒนางานบริการให้ถูกต้อง
- ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



ตลอดช่วงชีวิตของประชาชน และตลอดวงจรธุรกิจ รวมถึงนักท่องเที่ยว ที่ต้องสัมผัสหรือใช้บริการภาครัฐ 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**

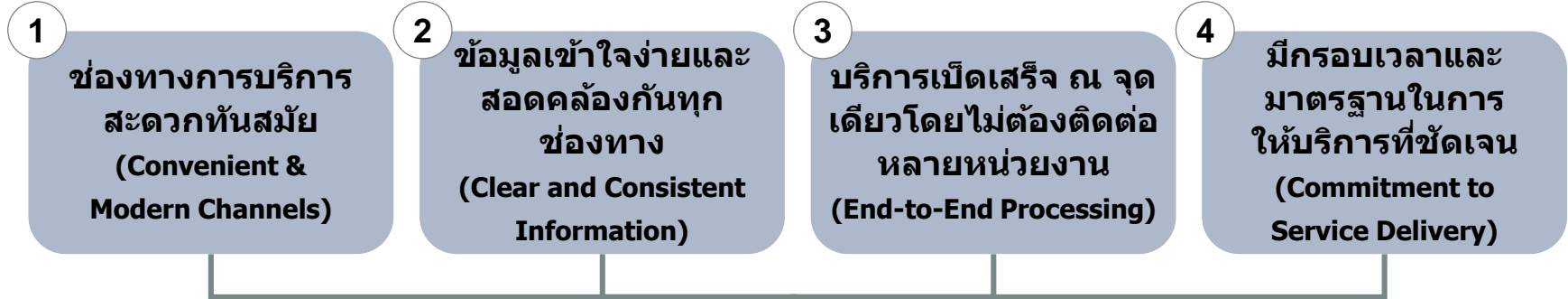
6

**ขาดการป้องกัน  
ความเสี่ยงต่อการทุจริต**

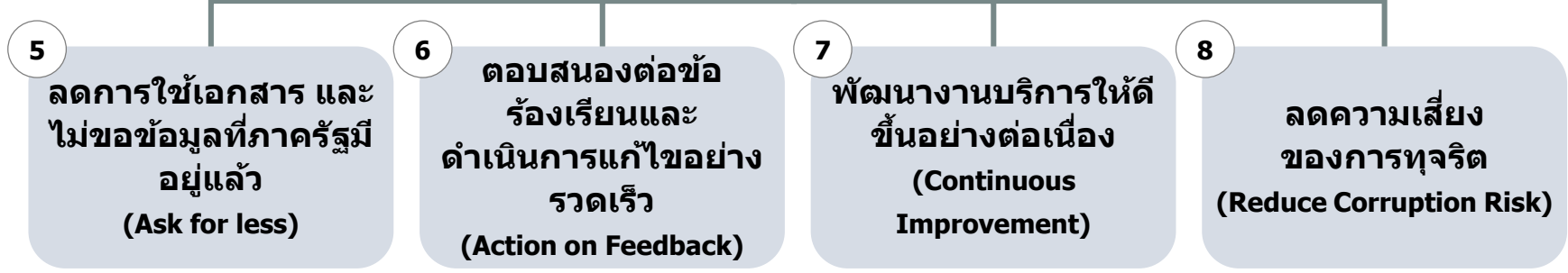
# การปรับปรุงบริการภาครัฐของไทยโดยใช้หลักการ 8 ประการ (8 Guiding Principles)

การยกระดับบริการภาครัฐต้องกำหนดหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐทั้งระบบ

## TRANSFORMING CUSTOMER EXPERIENCE



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

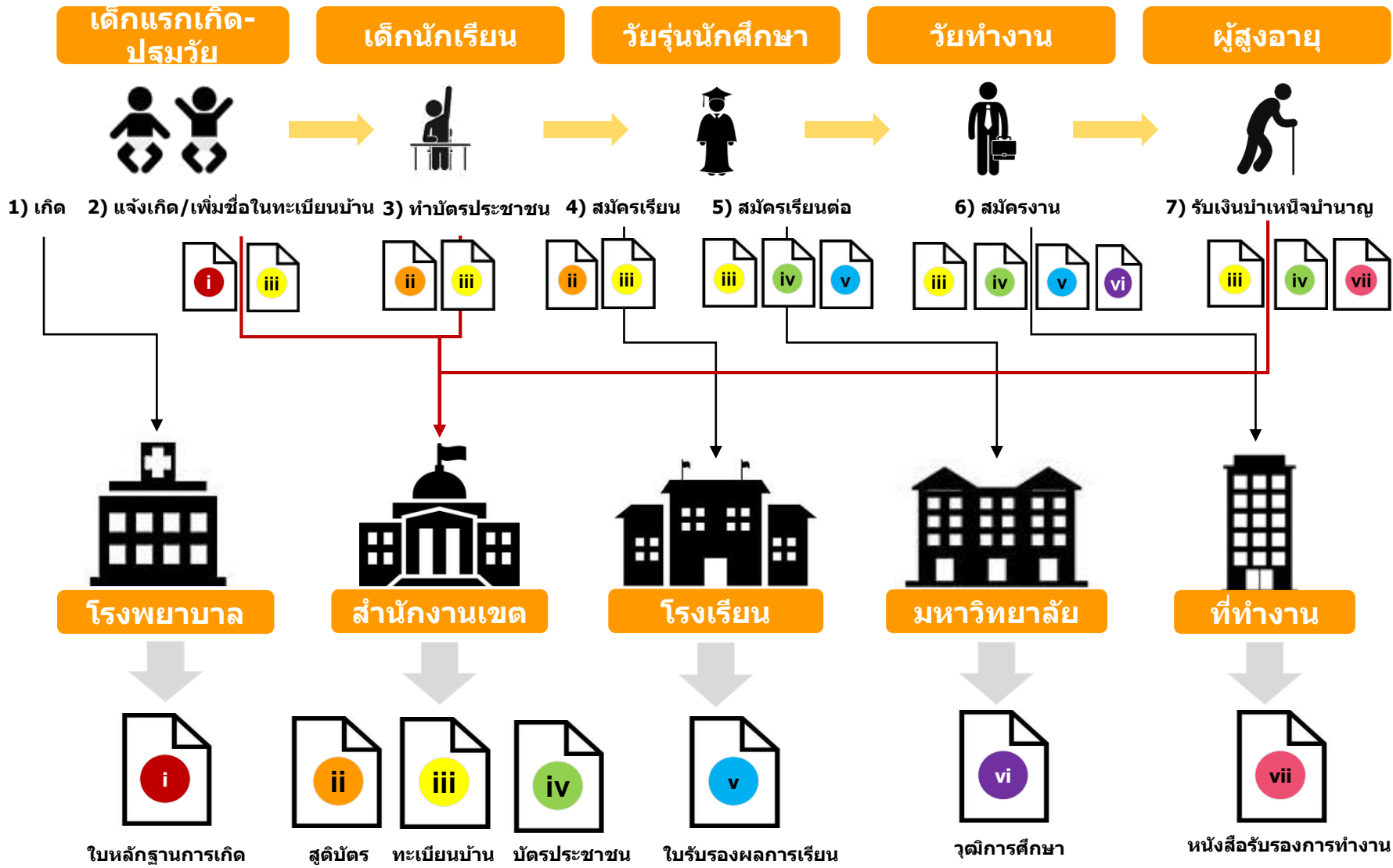


## TRANSFORMING GOVERNMENT SERVICE DELIVERY

แบ่งลูกค้ำออกเป็น 3 กลุ่มคือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และนักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน

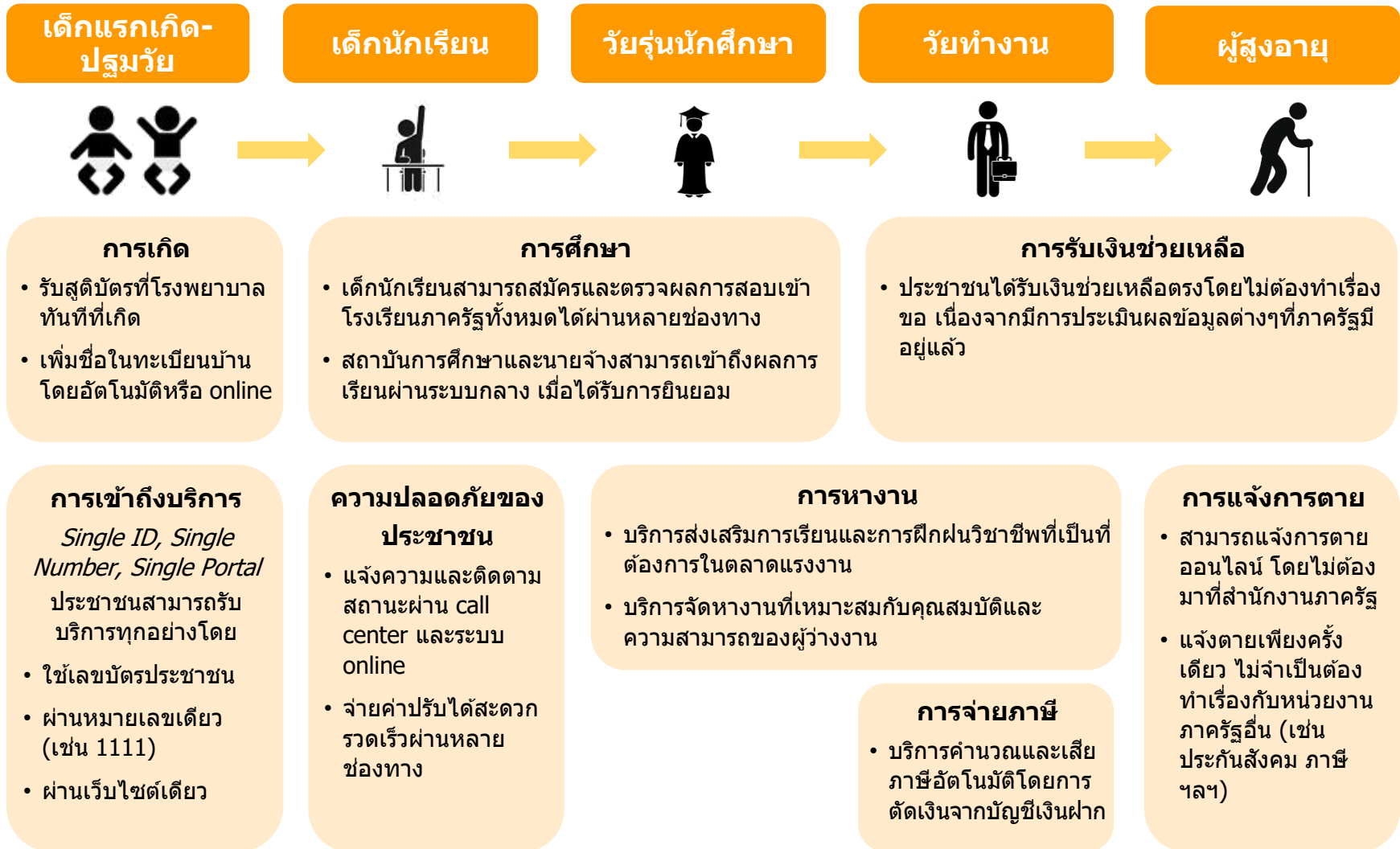
# ปัญหาของประชาชนในการติดต่อรับบริการภาครัฐ ตลอดช่วงชีวิต

...ปัญหาหลักของประชาชนคือภาระในการเดินทางมาติดต่อหน่วยงานราชการด้วยตนเองและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอรับบริการจากภาครัฐ...



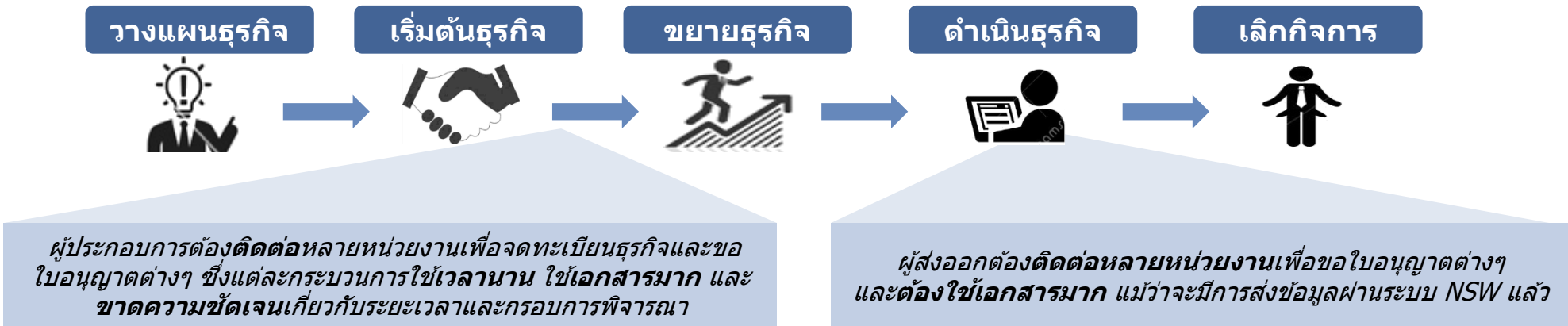
# แนวคิด : การยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการประชาชน

ใช้ Guiding Principle ในการยกระดับบริการสำหรับประชาชนทั้งช่วงชีวิต โดยเป้าหมายคือการลดกระบวนการที่ซับซ้อน และเอกสารที่ใช้ รวมทั้งลดภาระการเดินทางของประชาชน...



# ปัญหาของภาคธุรกิจในการติดต่อกับภาครัฐ ตลอดวงจรธุรกิจ

...เช่นเดียวกับภาคธุรกิจที่ต้องติดต่อหน่วยงานราชการหลายแห่ง และการขอใบอนุญาตส่วนใหญ่ขาดความชัดเจนในด้านระยะเวลาและกรอบการพิจารณา...



**ผู้ประกอบการ** (Business Operator) - ติดต่อ (Contact)

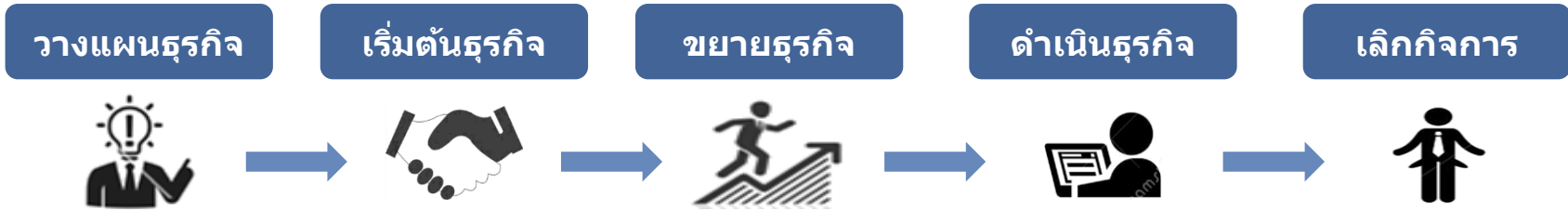
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DPO)**: จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ, จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท, ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี, ขึ้นทะเบียนนายจ้าง
- สำนักงานเขต อบต.**: ขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- สพ.**: ขออนุมัติรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)
- สอจ./กรอ.**: ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ

**ผู้ส่งออก** (Exporter) - ติดต่อ (Contact)

- NSW (Thailand's National Single Window)**: ระบบของผู้ให้บริการเดียวในชน (Single Window System for Citizens)
  - ใบขนสินค้าขาเข้า
  - ใบขนสินค้าขาออก
  - ข้อมูลการแจ้งหรือหักเงิน
  - ข้อมูลรายงานบัญชีสินค้า
- ESW (Electronic Single Window)**: ระบบของกรมประมง (Fisheries Single Window)
  - หนังสืออนุญาตให้นำสัตว์น้ำเข้ามา
  - ใบอนุญาตนำสัตว์/ซากสัตว์ออกในราชอาณาจักร
  - ใบอนุญาตนำสัตว์/ซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร
- ระบบการเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement)**: ระบบของกรมปศุสัตว์ (e-Movement System of the Department of Livestock Production and Quarantine)
  - ใบอนุญาตการนำเข้าส่งออกสัตว์/ ใบบรับรองสินค้าการเกษตร (Health Certificate) (ร.6/ร.9)
- dft**: ระบบของกรมการค้าต่างประเทศ (Department of Trade Protection and Promotion)
  - ลงทะเบียนผู้ประกอบการ
  - ใบบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า
  - ใบอนุญาตและใบบรับรองการส่งออก-นำเข้าสินค้าทั่วไป
- กรมศุลกากร**: ระบบของหน่วยงานอื่นๆ (Other Agency System)
  - ใบแจ้งข้อเท็จจริงนำเข้าส่งออก
  - ใบอนุญาตอื่นๆ
  - วัตถุอันตราย (วอ./อก.6)

# แนวคิด : การยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการธุรกิจ

สำหรับภาคธุรกิจ วิสัยทัศน์หลักภายใน 3 ปีข้างหน้า คือ การเพิ่มความรวดเร็วและโปร่งใสในทุกขั้นตอนที่ต้องติดต่อกับภาครัฐตลอดวงจรธุรกิจ



## การเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ

- Single Business Portal และศูนย์บริการธุรกิจแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service centers) สำหรับข้อมูลและการทำธุรกรรมกับภาครัฐทั้งหมด โดยมุ่งเน้นการลงทุนและการส่งออกในระยะแรกและเพิ่มขอบเขตของงานบริการอื่นๆ ในระยะต่อมา

### ข้อมูลเพื่อวางแผน

- Data.Gov Portal สำหรับข้อมูลทุกชนิด เพื่อวางแผนธุรกิจ

### การจดทะเบียนธุรกิจและขอใบอนุญาต

- ควบรวมและลดความซับซ้อนของแบบฟอร์ม
- กำจัดเอกสารประกอบในรูปแบบกระดาษโดยการบูรณาการข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่
- มีกรอบเวลาและการพิจารณาที่ชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใสทุกขั้นตอน

### การจ้างงานและการฝึกอบรมพนักงาน

- สามารถเข้าถึงบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานผ่าน integrated virtual labor market

### การนำเข้าและส่งออก

- NSW Portal และศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (one stop export service centers) สำหรับข้อมูลและการขอใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกสินค้าทุกรายการ

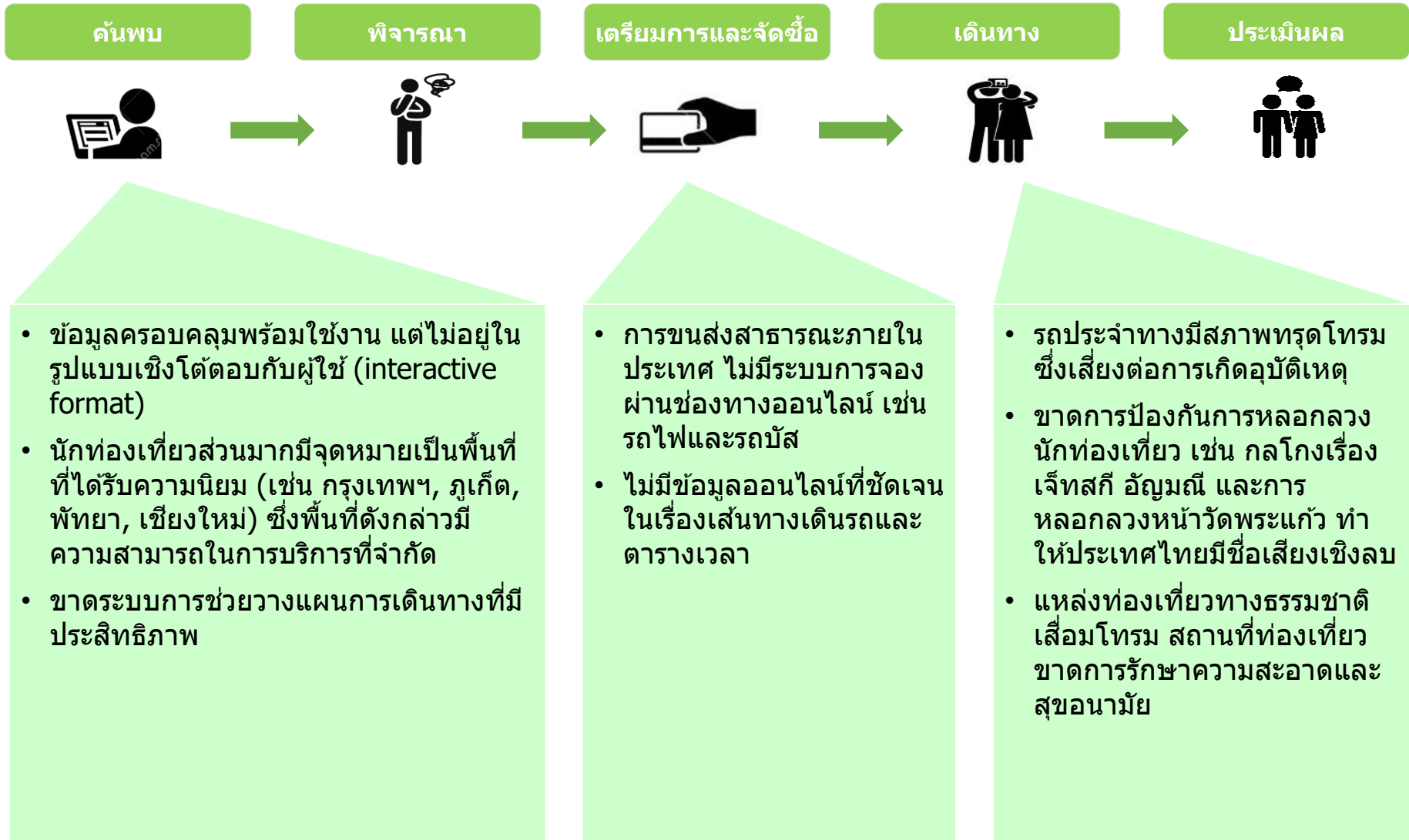
### การจ่ายภาษี

- สามารถจ่ายภาษี และติดตามการคืนเงินภาษี online โดยไม่ต้องมาที่สำนักงาน



# ปัญหาของนักท่องเที่ยว

...ในขณะที่นักท่องเที่ยว คือ ด้านความปลอดภัย ระบบขนส่งสาธารณะ และการเสื่อมสภาพของสถานที่ท่องเที่ยว



# แนวคิด : การยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการท่องเที่ยว

การพัฒนางานบริการนักท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 โครงการอันได้แก่ ปรับปรุงเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว บริการการออกวีซ่าออนไลน์ แอปพลิเคชันการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง และการเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (1155)

## 8 มาตรการ

### การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์

- 1 จัดทำระบบออนไลน์เพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางแก่นักท่องเที่ยว (Journey Planning) และเพิ่มงานบริการจองตั๋วรถไฟและรถโดยสารแบบออนไลน์

### ระบบขนส่งสาธารณะ

- 2 ให้บริการรถโดยสารที่สถานีประจำเส้นทางท่องเที่ยวสำคัญ (Hop on Hop off bus)
- 3 สร้างแอปพลิเคชันให้นักท่องเที่ยวตรวจสอบเส้นทางและตำแหน่งของพาหนะขนส่งสาธารณะ

### การขอรับการตรวจลงตรา (Tourist Visa)

- 4 เพิ่มบริการขอ Online Visa เข้าประเทศไทยทดแทน Visa on Arrival

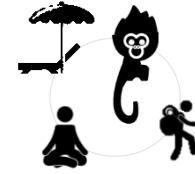
### การตรวจคนเข้าเมือง

- 5 เพิ่มการติดตั้งประตูอัตโนมัติ (Autogates) ในท่าอากาศยานหลัก และยกเลิกการกรอกบัตรขาเข้าและบัตรขาออก (ตม. 6) สำหรับผู้มีสัญชาติไทย
- 6 ออกแบบและติดตั้งระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า สำหรับผู้ไม่มีสัญชาติไทย (Advance Passenger Processing)

### ความปลอดภัย

- 7 ยกระดับงานบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ (สายด่วน เช่น 1155)
- 8 แก้ไขปัญหาการฉ้อโกงนักท่องเที่ยวโดยด่วน (โดยเฉพาะการเช่าเจ็ทสกี)

## ประโยชน์ที่ได้รับ



1) ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวไทยมากขึ้น จากการได้เห็นสถานที่หลากหลาย และระบบช่วยวางแผนการ



2) เพิ่มการกระจายของรายได้ไปในจังหวัดต่าง ๆ



3) เพิ่มความสะดวกสบายในการขอวีซ่า โดยสามารถทำทุกอย่างก่อนการเดินทาง รวมถึงคิววีซ่าเข้าที่สั้นลงและเร็วขึ้น



4) ประหยัดเวลาในการหาข้อมูลด้านการเดินทางภายในกรุงเทพฯ



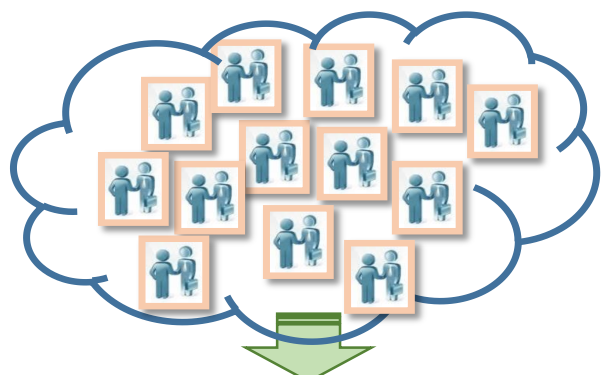
5) สนับสนุนการใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งถูกและครอบคลุม แทนการใช้แท็กซี่ที่มีราคาแพงและเป็นแหล่งที่ถูกฉ้อโกง



6) ลดความยุ่งยากให้กับนักท่องเที่ยวให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน/ครั้ง

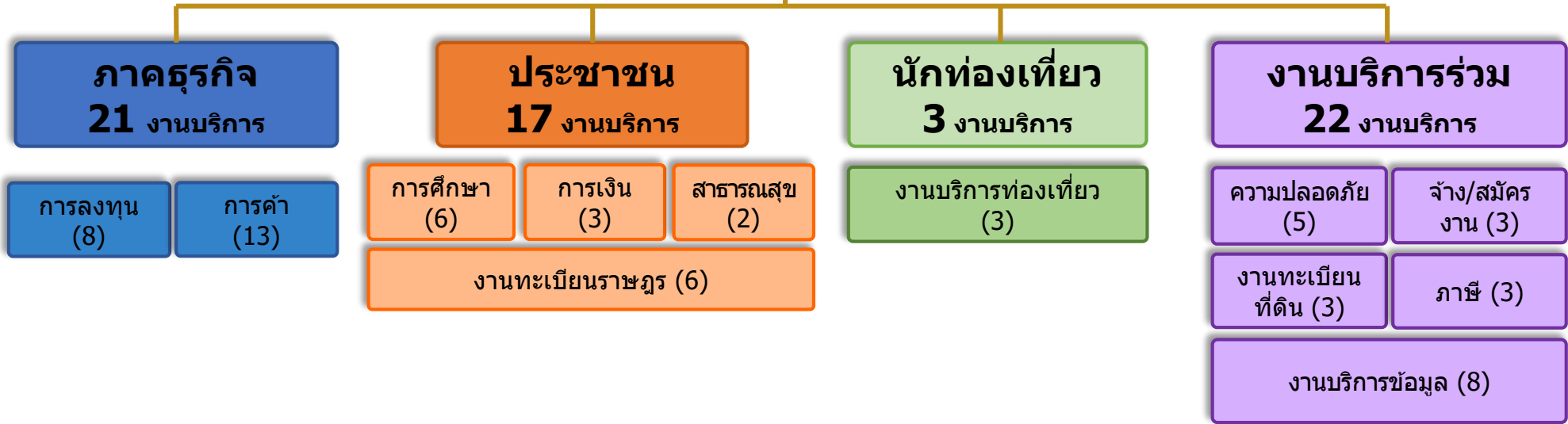
# กำหนดงานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้อ (Focusing Area)

ในการดำเนินการ ได้สำรวจงานบริการภาครัฐทั้งหมดกว่า 3,000 บริการ แล้วจึงวิเคราะห์ความเกี่ยวข้ออย่างมีนัยยะกับวงจรชีวิตและธุรกิจ โดยวิเคราะห์จากจำนวน Transaction และจำนวนผู้เกี่ยวข้อเป็นหลัก...



**> 3,000**  
งานบริการภาครัฐ

## งานบริการหลัก 63 งานบริการ



# การดำเนินการ: งานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ 63 บริการหลัก

## ภาคธุรกิจ

### การลงทุน (8)

1. การขอรับสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมการลงทุน
2. การช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุน
3. การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ (จดทะเบียนธุรกิจ ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และขึ้นทะเบียนนายจ้าง)
4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
5. การพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
6. การขออนุญาตประกอบกิจการ
7. การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
8. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ

### การค้า (13)

1. การขอใบขนสินค้าขาออกแบบใช้สิทธิ, ไม่ใช้สิทธิ
2. การขอใบกำกับการขนย้ายสินค้า
3. การขอบัตรผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้า
4. การขอใบอนุญาต และใบรับรองที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกข้าว
5. การขอหนังสืออนุญาตค้าข้าว
6. การขอใบจดทะเบียนเป็นผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำและอุตสาหกรรมสัตว์น้ำ
7. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์
8. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกรถหรือเครื่องยนต์
9. การขอใบรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม
10. การขอใบอนุญาตค้ายางและใบอนุญาตส่งออกยาง
11. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกยาง
12. พิธีการศุลกากร (เช่น นำเข้า – ส่งออก)
13. การขอคืนภาษีและตรวจสอบเอกสารย้อนหลัง

## ท่องเที่ยว

### งานบริการด้านท่องเที่ยว (3)

1. การออกวีซ่าเข้าประเทศไทย
2. ตรวจคนเข้าเมือง (ขาเข้า และขาออก)
3. การจองรถโดยสาร

## ประชาชน

### งานทะเบียนบุคคล (6)

1. การแจ้งเกิด
2. การขึ้นทะเบียนและแก้ไขทะเบียนบ้าน
3. การทำบัตรประจำตัวประชาชน
4. การแจ้งการตาย
5. การขึ้นทะเบียน เกษตรกร
6. การขอใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ

### การศึกษา (6)

1. การรับนักเรียนระดับประถมศึกษา
2. การออกใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา
3. การรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและ ปวช.
4. การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช.
5. การรับนักเรียนระดับ ปวส. และอุดมศึกษา
6. การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษา ระดับ ปวส. และอุดมศึกษา

### การช่วยเหลือด้านการเงิน (3)

1. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
2. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ
3. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน

### การสาธารณสุข (2)

1. การลงทะเบียนทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
2. การขอรับประโยชน์ในกรณีคลอดบุตร (กองทุนประกันสังคม)

### ภาษี (3)

1. การชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา)
2. การชำระภาษีรถยนต์
3. การชำระและขอคืนภาษีเงินได้ (นิติบุคคล)

### การจ้างงาน/สมัครงาน (3)

1. การจัดหาแรงงาน (ให้ผู้ประกอบการ)
2. การออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ระดับฝีมือชำนาญการ
3. การรับบริการจัดหางาน

### ความปลอดภัย (5)

1. สายด่วน 1111
2. การแจ้งเหตุฉุกเฉิน
3. การแจ้งความ
4. การจ่ายค่าปรับ
5. การรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว

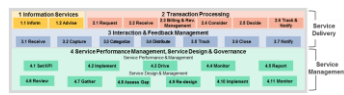
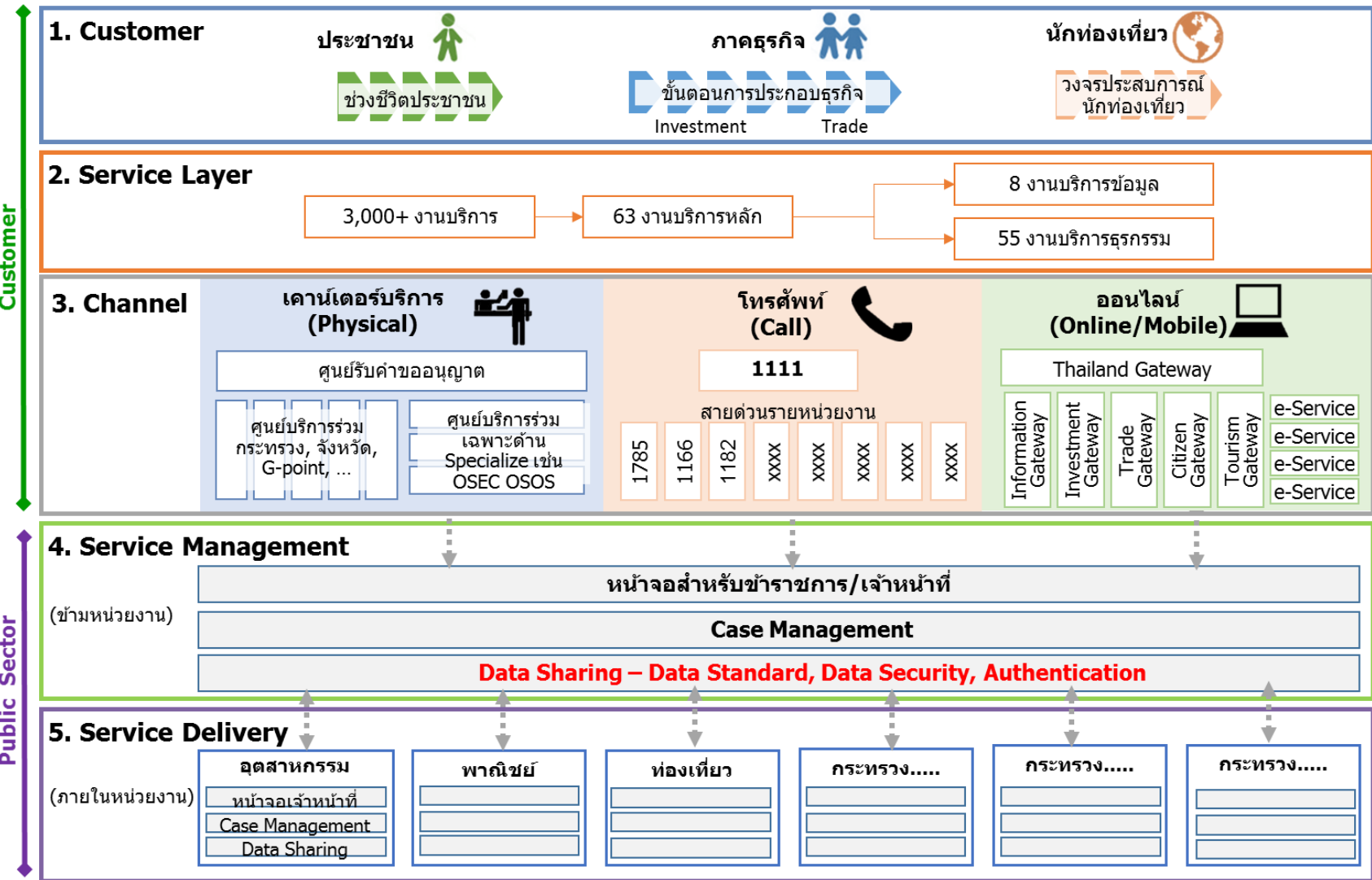
### งานทะเบียนที่ดิน (3)

1. การจดทะเบียนที่ดินแก่บุคคล (โอนที่ดิน)
2. การรังวัดขอบเขต แบ่งแยก และรวมโฉนดที่ดิน
3. การจดทะเบียนที่ดินแก่นิติบุคคล

## งานบริการข้อมูล (ภาคธุรกิจ ประชาชน และภาครัฐ) (8)

1. การให้คำปรึกษาและข้อมูลด้านการเงิน
2. การบริการข้อมูลเตือนภัย
3. การให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ
4. การให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต
5. การให้คำปรึกษา/ข้อมูลสิทธิประโยชน์การลงทุน
6. การให้คำปรึกษา/ข้อมูลการประกอบธุรกิจ
7. การให้ข้อมูลและสถิติเพื่อวางแผนธุรกิจ
8. การให้ข้อมูลท่องเที่ยว

# ภาพรวมการพัฒนางานบริการภาครัฐ



# 1.1 โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ยกระดับประสิทธิภาพ บูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนี้

## Thailand Gateway

- 1 Information Gateway |**
- ให้ข้อมูลงานบริการภาครัฐที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย และเป็นปัจจุบันในจุดเดียวตามประสบการณ์ผู้รับบริการ
  - พัฒนา Personalized Info Portal และระบบ Login กลาง



**2 Investment Gateway |**

- ออกแบบและพัฒนา Investment Gateway ครอบคลุมกระบวนการงานสำคัญ
- พัฒนาระบบลดสำเนาเอกสารภาคธุรกิจ (Smart Business)
- ยกระดับศูนย์บริการการลงทุน (OSOS)

**4 Citizen Gateway |**

- เพิ่มขีดความสามารถ และขยายช่องทางบริการ
  - BMA Kiosks
  - Bus Mobile Service Center
  - Registration Expansion
- พัฒนาระบบลดสำเนาเอกสารภาคประชาชน (Smart Citizen)
- ออกแบบและพัฒนาการเชื่อมโยง e-Service ที่สำคัญของหน่วยงาน โดยใช้ระบบ Login กลาง

**5 Tourist Gateway |** อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวครบวงจร

- เว็บไซต์ท่องเที่ยว (Journey Planning)
- แอปพลิเคชันการเดินทางในกรุงเทพฯ
- พัฒนาศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (1155)
- การออกวีซ่าผ่านทางออนไลน์

**3 Trade Gateway |**

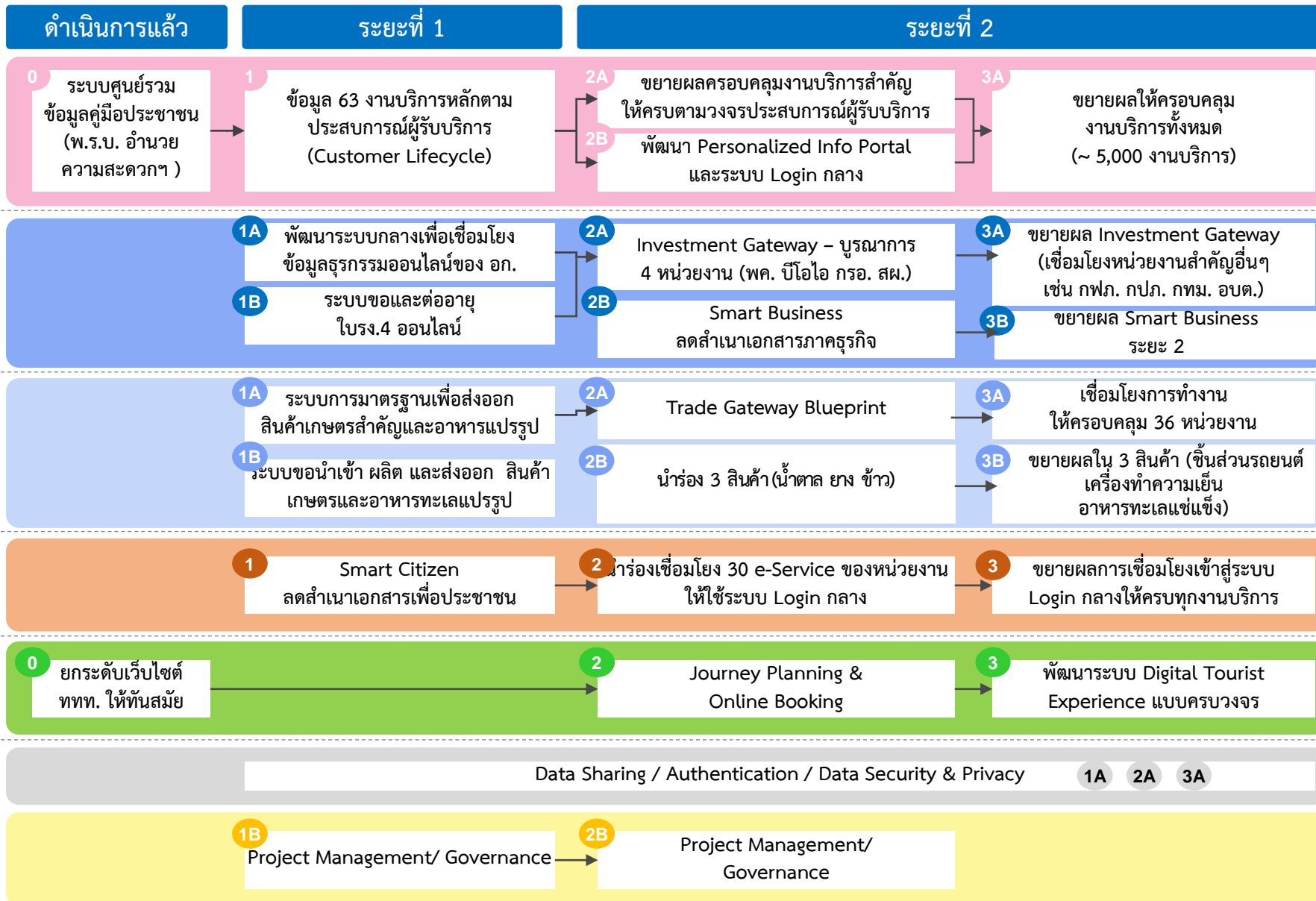
- ออกแบบและพัฒนา Trade Gateway ครอบคลุมครบวงจรการบริการธุรกรรมสำหรับการนำเข้า-ส่งออก (เชื่อมโยงการทำงานครอบคลุม 36 หน่วยงาน)
- ยกระดับศูนย์บริการส่งออกนำเข้า (OSEC)

### Support Functions | สนับสนุนการดำเนินงานของ Thailand Gateway

- ออกแบบสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การพัฒนาด้านมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- การสื่อสารสร้างความเข้าใจ



# 1.1 โครงการ Thailand Gateway การให้บริการภาครัฐมิติใหม่ (สำนักงาน ก.พ.ร.)



# 1.3 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

จากปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดความยุ่งยากต่าง ๆ ในการขออนุญาต ทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการและยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันการทุจริต ทำให้ต้องมีการออกกฎหมายขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือ เพื่อขจัดอุปสรรค ทำให้ได้ผลผลิต 4 ประการที่สำคัญ คือ คู่มือสำหรับประชาชน ศูนย์บริการร่วม ศูนย์รับคำขออนุญาต และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ

### ปัญหาการรับบริการจากภาครัฐ

- มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตเป็นจำนวนมาก
- ประชาชนต้องติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการขออนุญาต
- กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไม่กำหนดความชัดเจนทั้งระยะเวลา เอกสารที่ต้องใช้ ขั้นตอน เงื่อนไขและหลักเกณฑ์การพิจารณา
- ประชาชนขาดข้อมูลทำให้เกิดช่องทางการทุจริต



### พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558\*

กฎหมายกลางเพื่อกำหนดมาตรฐานและครอบคลุมทุกงานบริการ

**ผลผลิตหลัก:**

1. คู่มือสำหรับประชาชน 
2. ศูนย์บริการร่วม 
3. ศูนย์รับคำขออนุญาต 
4. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ 



[www.info.go.th](http://www.info.go.th)

### ประโยชน์ที่ได้รับ

- ประชาชนเข้าถึงข้อมูลการให้บริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น
- การให้บริการภาครัฐมีมาตรฐานแน่นอน ชัดเจน และรวดเร็ว
- ลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชัน

\* ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558

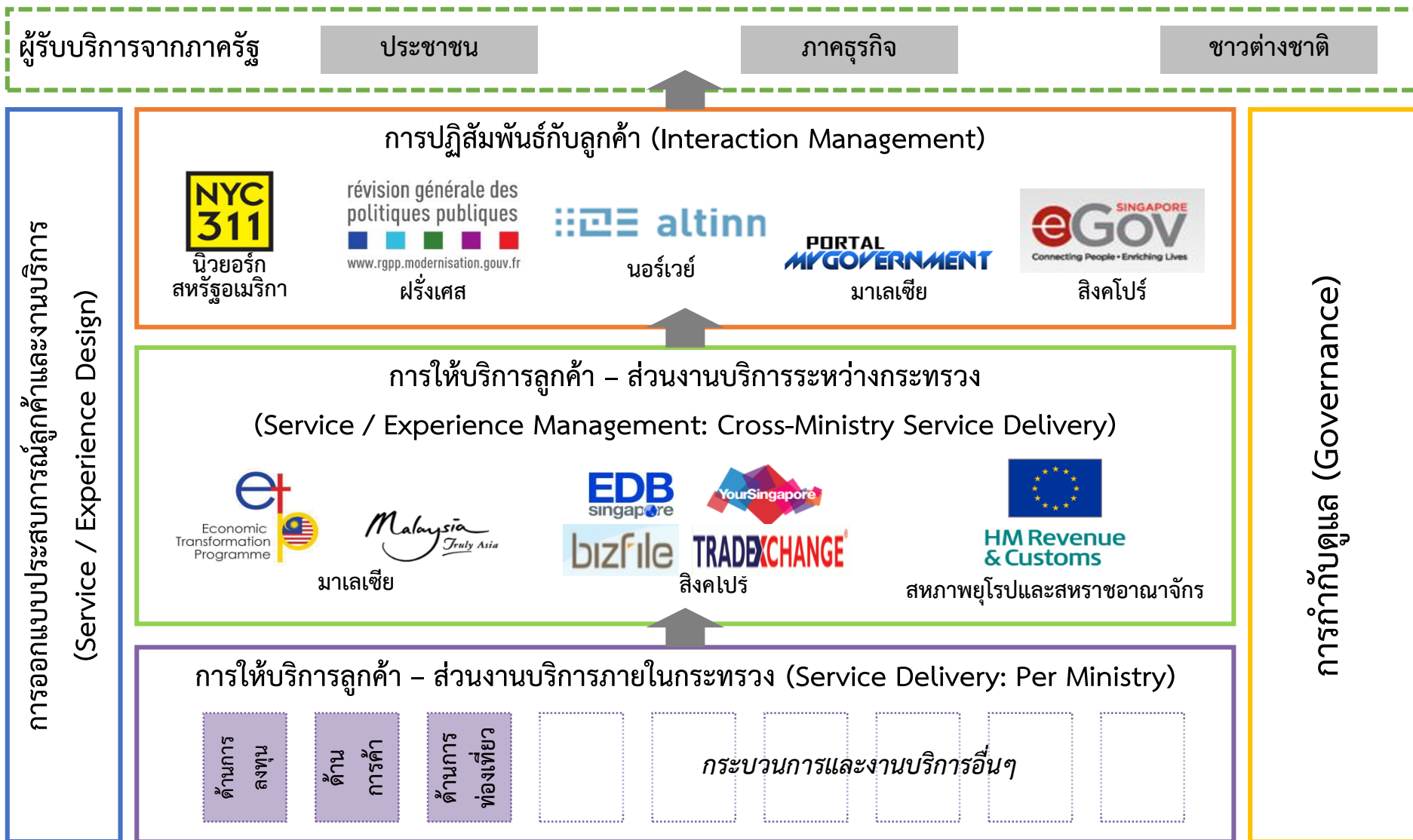


ผลการดำเนินการ 1 ปีที่ผ่านมา และการดำเนินงานระยะถัดไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ

- **หน่วยงานภาครัฐมีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อเผยแพร่แล้วกว่า 266 หน่วยงาน (ไม่นับรวมสถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอยู่ระหว่างจัดทำคู่มือข้อมูล)**
  - 6851 กระบวนการ
  - คู่มือ 730,135 ฉบับ
- **การดำเนินงานระยะถัดไปของพ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ**
  - การปรับปรุง / การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานด้านการพัฒนากระบวนการ เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลดเอกสาร
  - การบูรณาการภารกิจระหว่างหน่วยงาน
  - การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมระดับกระทรวง และศูนย์รับคำขออนุญาต
  - การออกพระราชกฤษฎีกา การต่ออายุใบอนุญาตโดยการชำระค่าธรรมเนียม
  - การจัดทำคู่มือประชาชน การเชื่อมโยงข้อมูลคู่มือประชาชนในรูปแบบ end-to-end process และ life cycle

# รัฐบาลที่มีประสิทธิภาพสูงและมีการให้บริการที่เป็นเลิศ มีปัจจัยความสำเร็จหลักที่เหมือนกัน 5 ประการดังนี้

1	มีวิสัยทัศน์ร่วมกันโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำความต้องการของลูกค้ามาเป็นปัจจัยหลักในการออกแบบการเปลี่ยนแปลง</li> <li>ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและมีแผนแม่บทในการติดตามการดำเนินงาน</li> <li>นำเสียงตอบรับและความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
2	การนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มและพัฒนาช่องทางการติดต่อของรับบริการภาครัฐ</li> <li>ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแบบฟอร์มต่างๆผ่านทางช่องทางออนไลน์รวมถึงการทำธุรกรรมออนไลน์</li> </ul>
3	การร่วมมือกับภาคเอกชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมมือกับภาคเอกชนในการให้บริการ เพื่อลดต้นทุนและได้ความเชี่ยวชาญของภาคเอกชน</li> <li>พัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐโดยให้ไปฝึกงานกับภาคเอกชน</li> </ul>
4	ลดความซับซ้อนของกระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำความเข้าใจขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจและการออกใบอนุญาตต่างๆเพื่อหาช่องทางการลดความซับซ้อนของกระบวนการและกฎระเบียบต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>
5	กำหนดผู้รับผิดชอบและมีการสื่อสารที่ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานที่ชัดเจน</li> <li>มีการประกาศความสำเร็จต่างๆตลอดระยะเวลาการดำเนินงานสู่สาธารณะเพื่อรักษาแรงจูงใจในการทำงาน</li> </ul>



# รัฐบาลที่มีประสิทธิภาพสูงมีรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ

## ประเทศ

## โครงการ

## จุดเด่นที่สำคัญ

สหรัฐอเมริกา



การเข้าถึงทุกงานบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถทำได้ผ่านหลายช่องทาง และรองรับได้กว่า 180 ภาษา

ฝรั่งเศส



โครงการปฏิรูปการดำเนินงานภาครัฐระดับประเทศ โดยให้มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)

นอร์เวย์



ระบบรองรับการยื่นส่งเอกสารทางธุรกิจแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคเอกชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

สิงคโปร์



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรสำหรับทุกภาคงานบริการ

มหานครนิวยอร์ก

ศูนย์บริการ 311 สำหรับผู้อยู่อาศัย 8 ล้านคน



ก่อนการจัดตั้งศูนย์บริการ 311 ผู้อยู่อาศัยในเมืองนิวยอร์กเห็นว่าการให้บริการของภาครัฐนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

มีเบอร์โทรติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐกว่า 4,000 หมายเลข

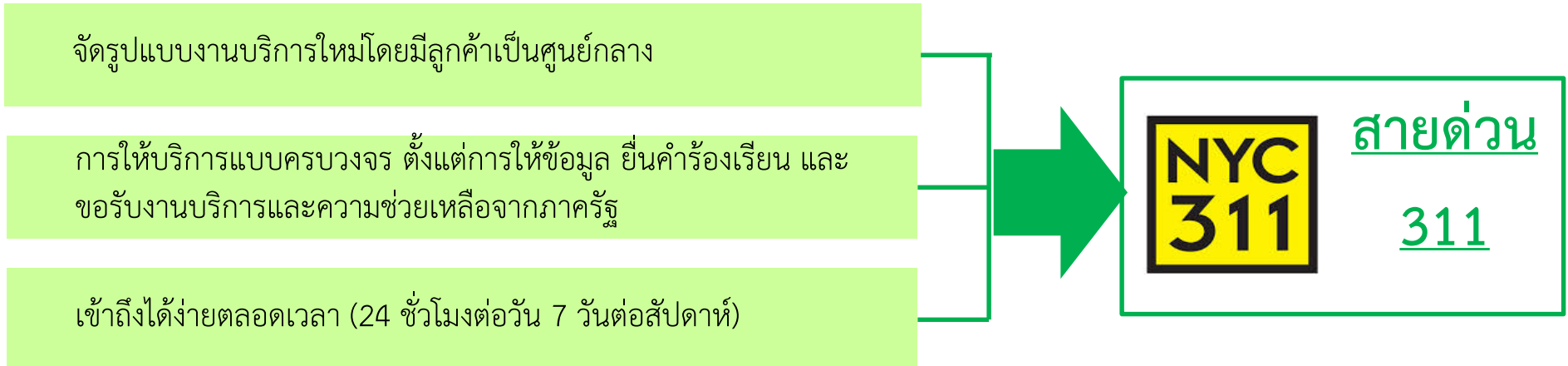
มีศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Centers) กว่า 40 ศูนย์

กว่า 52% ของผู้โทรเข้าทั้งหมดต้องโทรมากกว่า 1 ครั้ง

กว่า 37% ของสายโทรเข้าทั้งหมดใช้เวลาเกินกว่า 20 นาทีเพื่อที่จะเข้าถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ถูกต้อง

ประชาชนขาดความ  
เชื่อถือในการให้บริการ  
ของภาครัฐ

ทางรัฐบาลของนิวยอร์กจึงได้จัดทำสายด่วนเพื่อเข้าถึงทุกงานบริการภาครัฐเพื่อยกระดับการให้บริการผู้อยู่อาศัยทุกคน



- การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น**
- ศูนย์รวมการเข้าถึงงานบริการภาครัฐสำหรับผู้อยู่อาศัยทุกคน ทั้งภาคประชาชนและภาครัฐกิจ
- ✓ เข้าถึงหน่วยงานภาครัฐได้กว่า 120 หน่วยงานผ่านจุดเดียว/หมายเลขเดียว (311)
  - ✓ เข้าถึงงานบริการภาครัฐที่ไม่ฉุกเฉินได้กว่า 900 งานบริการ
  - ✓ เข้าถึงได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์)
  - ✓ รองรับได้กว่า 180 ภาษา

- ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ**
- ✓ มีผู้ใช้บริการโทรเข้ากว่า 60,000 สายต่อวัน (วันธรรมดา)
  - ✓ สายส่วนใหญ่ได้รับการจัดการภายใน 4 นาที
  - ✓ กว่า 85% ของปัญหาได้รับการแก้ไขทันที
  - ✓ ลดภาระของสายด่วนฉุกเฉิน 911 ได้กว่า 4 ล้านสายระหว่างปี 2003 - 2009
  - ✓ ลดความซับซ้อนในการให้บริการและทำให้สามารถจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนที่มีความต้องการ

# ศูนย์บริการ 311 สามารถให้บริการได้กว่า 900 งานบริการ ระหว่าง 120 หน่วยงานผ่านหลายช่องทาง

ทั้งภาคประชาชน และภาคธุรกิจ

การให้บริการแบบ ครบวงจร

สามารถทำได้ผ่านหลายช่องทางตามความ สะดวกของผู้ขอรับบริการ

เข้าถึงงานบริการภาครัฐทุกชนิด



วิดีโอ



ขอข้อมูล



ติดต่อหน่วยงาน



ทำธุรกรรม



สอบถาม



ให้ข้อคิดเห็น



ติดตามสถานะ



สายด่วน 311



เว็บไซต์ออนไลน์



สื่อสังคมต่างๆ แอปพลิเคชันมือถือ

มีการเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ  
กว่า 120 หน่วยงาน



กว่า 900 งานบริการระหว่าง 120 หน่วยงานภาครัฐ

ข้อมูลทุกชนิดตั้งแต่การขอ ใบอนุญาตจนถึงข้อมูลที่จากรถสาธารณะ

รองรับได้มากกว่า 190 ภาษาทั่วโลก

ขอความช่วยเหลือและ ให้บริการได้ทันที

สามารถใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนด้วย เช่นเดียวกัน เช่นตอนเหตุฉุกเฉินต่างๆ



ฝรั่งเศส:

การปฏิรูปการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศ



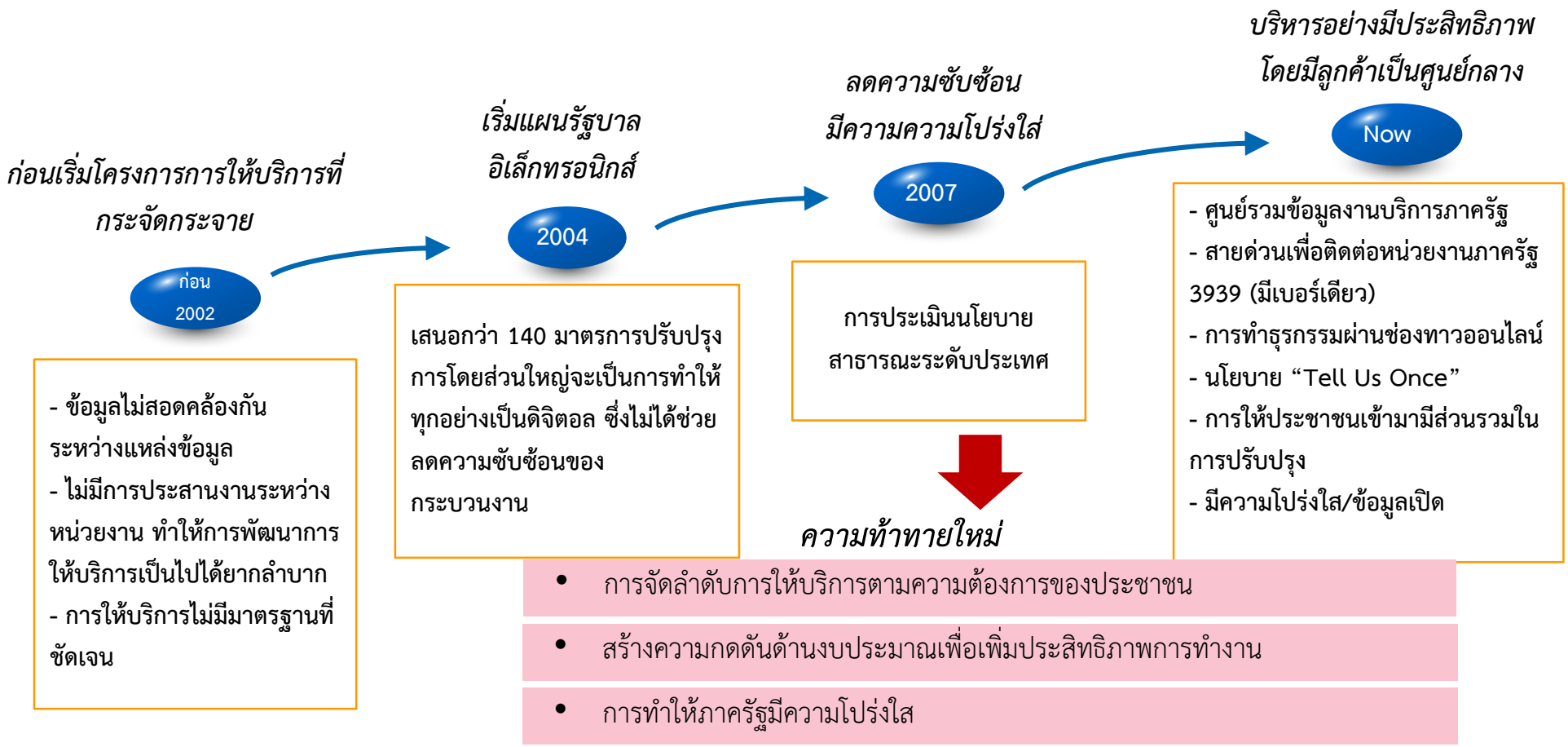
# โครงการการปฏิรูปการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศได้ถูกแบ่งเป็น 4 ระยะหลักดังนี้

révision générale des politiques publiques  
www.rgpp.modernisation.gouv.fr

เกี่ยวกับประเทศฝรั่งเศส

- ประชากร: 66 ล้านคน
- พื้นที่: 550,000 km<sup>2</sup>
- รัฐบาลเดี่ยวของประเทศ
- 16 กระทรวงหลัก
- มี 100 จังหวัด
- มี 22 ภูมิภาค

บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



# ...ซึ่งได้ส่งผลลัพธ์ที่โดดเด่นและการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1

### การเข้าถึงภาครัฐที่สะดวกขึ้น

- มีจุดติดต่อหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งสิ้นกว่า 40,000 จุด ช่วยทำให้การเข้าถึงงานบริการของภาครัฐเป็นไปได้อย่างสะดวก
- การจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ
- ศูนย์กลางการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ที่มีการโทรเข้ากว่า 70 ล้านสาย
- การจัดทำเว็บไซต์กลางของภาครัฐที่มีการเข้าชมกว่า 7 ล้านครั้ง

## 2

### การดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น

- มีตัวชี้วัดด้านเวลาเพื่อทำให้การดำเนินงานอยู่ในช่วงเวลาที่กำหนด
- การลดความซับซ้อนของกระบวนการ และการเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- เช่นบริการการขอเป็นชนชาติฝรั่งเศสใช้เวลาดำเนินการน้อยลงกว่า 20-50%



## 4

### การบริหารและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มีการจัดทำรายงานตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและความพอใจของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง
- เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 3

### การรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพขึ้น

- เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องเรียนได้อย่างง่ายดาย
- มีระบบการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน
- ประชาชนพึงพอใจกับระบบรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ



นอร์เวย์:

ระบบรองรับการยื่นส่งเอกสารทางธุรกิจแบบครบวงจร



Altinn ระบบรองรับการยื่นส่งเอกสารทางธุรกิจออนไลน์แบบครบวงจร เพื่อยกระดับการดำเนินงานและขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

ประเทศนอร์เวย์มีบริษัทอยู่กว่า 500,000 บริษัท โดยแต่ละบริษัทจำเป็นต้องส่งเอกสารโดยเฉลี่ยกว่า 80 ตัวให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆเป็นประจำทุกปี

**ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต้องเสีย  
เงินและเวลาเป็นจำนวนมาก**

การรายงานแบบไร้เอกสารโดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบเดียวที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

สามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดายตลอดเวลา

ทุกฟอร์มมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันเพื่อง่ายต่อการใช้งาน

**แนวทางการแก้ไข :  
ช่องทางออนไลน์แบบครบวงจร**

**altinn**  
enklere dialog med det offentlige

## การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- ✓ สามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐกว่า 22 หน่วยงาน
- ✓ สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่ออาทิตย์ผ่านช่องทางออนไลน์
- ✓ มีแบบฟอร์มและการทำธุรกรรมออนไลน์กว่า 130 ชนิด
- ✓ ทุกฟอร์มและรายงานมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการป้อนข้อมูล
- ✓ มีความปลอดภัยสูง

## ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

- ✓ มีการทำธุรกรรมกว่า 34 ล้านรายการตั้งแต่การเริ่มใช้งานในปี 2003
- ✓ 91% ของบริษัทจดทะเบียนใช้ระบบ Altinn ในการส่งข้อมูลผู้ถือหุ้น
- ✓ กว่า 86% ของบริษัททั้งหมดใช้ระบบ Altinn
- ✓ ช่วยลดการใช้จ่ายต่อหัวโดยเฉลี่ยกว่าปีละ 41 เหยียญสหรัฐจากกระบวนการด้านภาษีที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ✓ ช่วยลดเวลาที่ต้องสูญเสียไปกับการทำเอกสารรายงานต่างๆให้กับทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจกว่า 17%

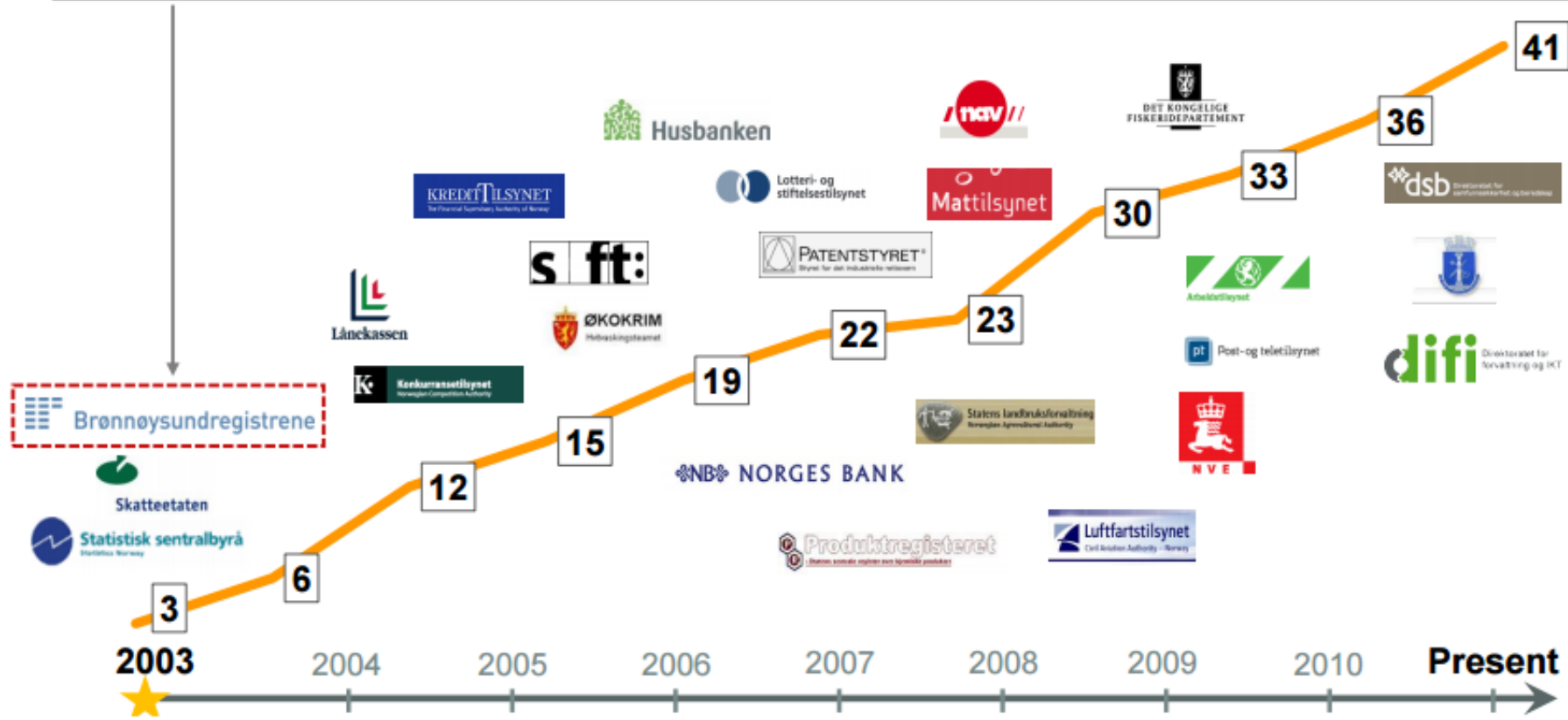
# โครงการ Altinn ได้ถูกแบ่งเป็น 4 ระยะหลัก ดังนี้



# โครงการ Altinn : Transformation Journey

Altinn was initially driven by Norwegian Register Center in collaboration with Tax Administration, and the number of agencies working with Altinn increased to 41 agencies within the past 10 years.

Brønnøysund Register Centre is the main agency to drive Altinn because it is a neutral agency who can manage stakeholders' expectation, and maintain the right balance of requirements from each agencies.



- First players of Altinn:**
1. Brønnøysund Register Centre
  2. Tax Administration
  3. Statistics Norway

- The following players such as...**
- Medicines Agency
  - Directorate of Fisheries
  - Directorate of Health
  - Food Safety Authority
  - Environment Agency
  - Customs and Excise
  - Norwegian State Housing Bank
  - Etc.



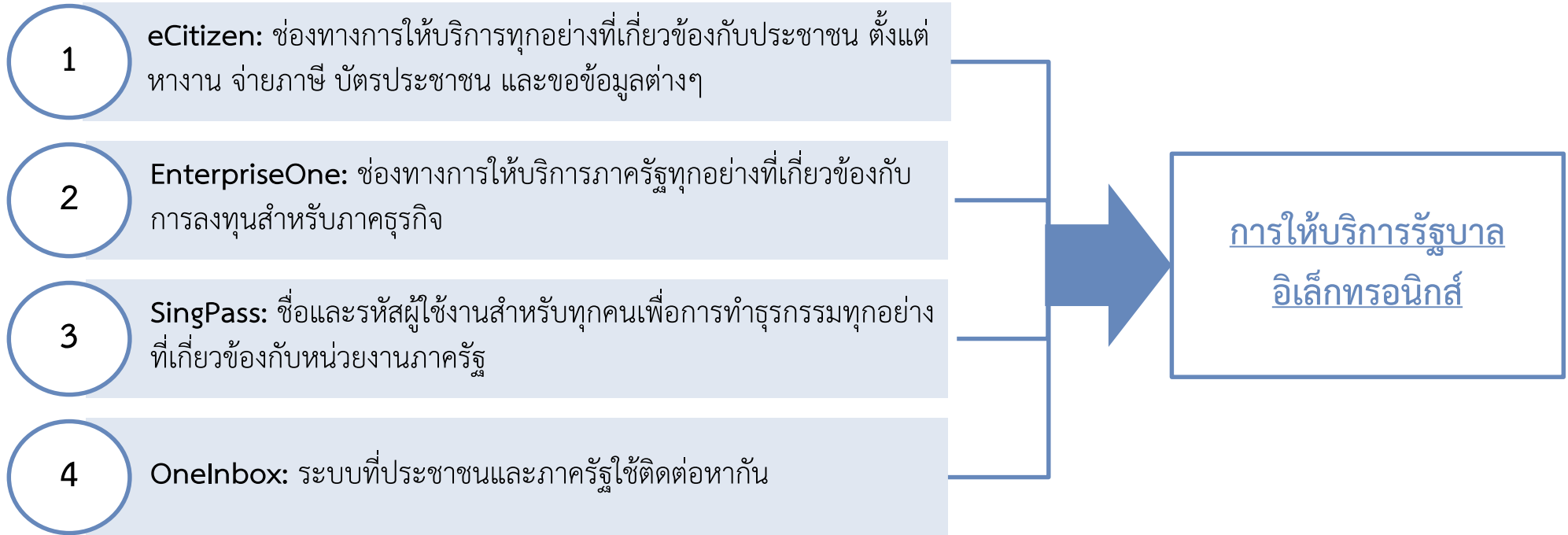
สิงคโปร์:

การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร



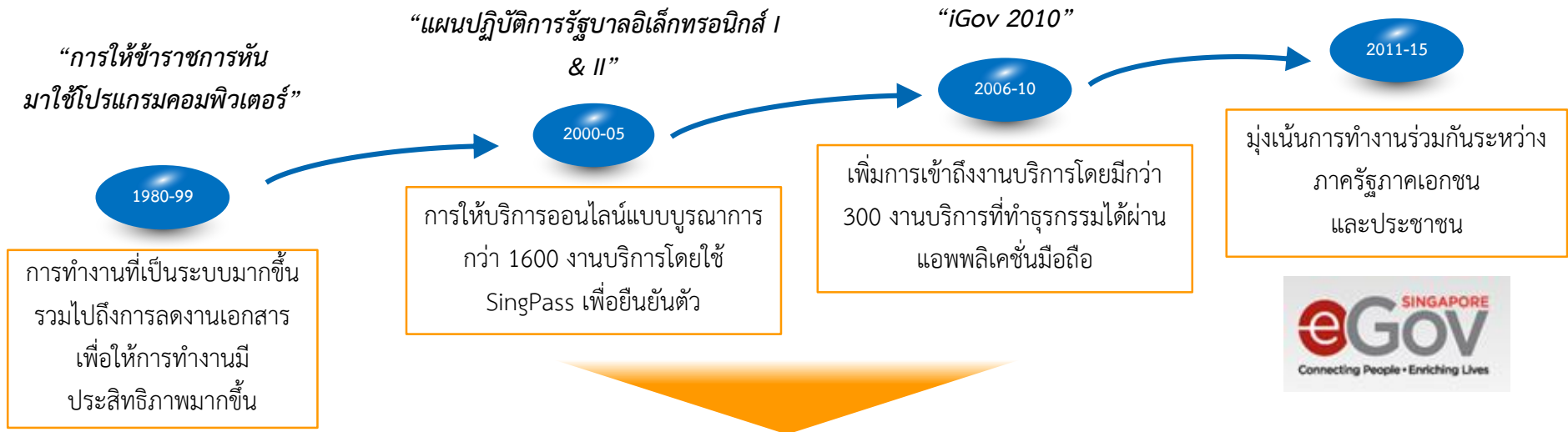
# รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

รัฐบาลสิงคโปร์ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อและเข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น



# รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

การมาเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ก่อนอื่นจำเป็นต้องทำให้การทำงานภายในของหน่วยงานภาครัฐเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงจะสามารถขยายการให้บริการไปยังช่องทางออนไลน์และแอปพลิเคชันมือถือได้



## การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น:

- ✓ โครงการนี้เริ่มจากการทำให้การดำเนินงานภายในภาครัฐเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก่อน
- ✓ จึงขยายผลเป็นการเปิดช่องทางใหม่ให้ประชาชนและภาคธุรกิจในการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่นช่องทางออนไลน์และมือถือ
- ✓ โดยมีกว่า 270 งานบริการจาก 57 หน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ได้รับการอนุญาตให้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยการใช้ระบบ SingPass

## ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ:

- ✓ ประชาชนกว่า 87% พอใจกับการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- ✓ ผู้ใช้บริการว่า 93% จะแนะนำคนอื่นให้ทำธุรกรรมผ่านช่องทางภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์
- ✓ การทำธุรกรรมผ่านระบบ SingPass เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 4.5 ล้านธุรกรรมในปี 2003 เป็น 46.3 ล้านธุรกรรมในปี 2011
- ✓ การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยในกรณีของบริการช่วยวางแผนการเกษียณ มีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางเคาน์เตอร์ลดลงถึง 46%

A large, thick green checkmark is positioned on the left side of the slide, pointing upwards and to the right. It is partially overlaid by the text.

**Good Service is  
No Service**



## ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล

- ความสัมพันธ์ในเชิงการบริหารภาครัฐ กรอบกฎหมาย กรอบนโยบาย และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- ประเทศไทยอยู่ที่จุดใด



## แนวทางการยกระดับการพัฒนางานบริการภาครัฐและบทบาทของสำนักงาน ก.พ.ร.



## กรณีศึกษาจากประเทศผู้นำที่มีการให้บริการภาครัฐที่เป็นเลิศ



## แนวคิดการยกระดับประสิทธิภาพและบูรณาการงานบริการภาครัฐ

- โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558



## แนวทางการพัฒนาระบบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าภาครัฐ 3 กลุ่มหลัก



งานบริการประชาชน	
<p><b>งานทะเบียนบุคคล (6)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การแจ้งเกิด</li> <li>2. การขึ้นทะเบียนและแก้ไขทะเบียนบ้าน</li> <li>3. การทำบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>4. การแจ้งการตาย</li> <li>5. การขึ้นทะเบียนเกษตรกร</li> <li>6. การขอใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ</li> </ol>	<p><b>การศึกษา (6)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>18. การรับนักเรียนระดับประถมศึกษา</li> <li>19. การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา</li> <li>20. การรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและ ปวช.</li> <li>21. การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช.</li> <li>22. การรับนักเรียนระดับ ปวส. และอุดมศึกษา</li> <li>23. การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษา ระดับ ปวส. และอุดมศึกษา</li> </ol>
<p><b>งานทะเบียนที่ดิน (2)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. การจดทะเบียนที่ดินแก่บุคคล (โอนที่ดิน)</li> <li>8. การรังวัดสอบเขต แบ่งแยก และรวมโฉนดที่ดิน</li> </ol>	<p><b>การสาธารณสุข (2)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>24. การลงทะเบียนทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)</li> <li>25. การขอรับประโยชน์ในกรณีคลอดบุตร (กองทุนประกันสังคม)</li> </ol>
<p><b>การช่วยเหลือด้านการเงิน (3)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ</li> <li>10. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ประสพภัย</li> <li>11. การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน</li> </ol>	<p><b>การจ้างงาน/สมัครงาน (2)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>26. การจัดหาแรงงาน (ให้ผู้ประกอบการ)</li> <li>27. การรับบริการจัดหางาน</li> </ol>
<p><b>ภาษี (2)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. การชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา)</li> <li>13. การชำระภาษีรถยนต์</li> </ol>	<p><b>งานบริการข้อมูล (4)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>28. การให้คำปรึกษาและข้อมูลด้านการเงิน</li> <li>29. การบริการข้อมูลเตือนภัย</li> <li>30. การให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ</li> <li>31. การให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต</li> </ol>
<p><b>ความปลอดภัย (4)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. สายด่วน 1111</li> <li>15. การแจ้งเหตุฉุกเฉิน</li> <li>16. การแจ้งความ</li> <li>17. การจ่ายค่าปรับ</li> </ol>	

แนวทางการปรับโครงสร้างข้อมูลภาครัฐ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของประเทศผู้นำต่าง ๆ สามารถวางแนวทางการยกระดับคุณภาพงานบริการประชาชนที่มีลำดับความสำคัญสูงทั้ง 31 งานบริการ โดยแบ่งเป็น 9 หมวดหมู่ ดังนี้

### งานทะเบียนบุคคล



ให้บริการข้อมูลทะเบียนภาครัฐออนไลน์/ เพิ่มช่องทางบริการที่หลากหลาย/ แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพียงครั้งเดียว/ มีระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า

### ภาษี



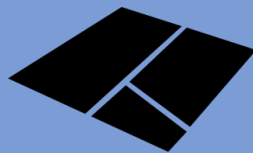
ระบบจ่ายภาษีอัตโนมัติ ซึ่งระบบจะคำนวณภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษียื่นยันและอนุมัติให้ระบบทำการตัดเงินจากบัญชีเงินฝากได้ทันที/ การจ่ายภาษีทุกประเภท ณ จุดเดียว

### สาธารณสุข



การรวมศูนย์ข้อมูลด้านสุขภาพ โดยสามารถเรียกดูได้ที่สถานสุขภาพทุกแห่งและใช้บัตร Smart Card ใบเดียวในการขอรับบริการ (One Patient One Record)

### งานทะเบียนที่ดิน



ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่สำนักงานที่ดินสาขาใดก็ได้/ การชำระค่าบริการออนไลน์/ เปิดช่องทางการส่งโฉนดทางไปรษณีย์

### ความปลอดภัย



การเพิ่มประสิทธิภาพสายด่วนเหตุฉุกเฉิน 191 และเหตุไม่ฉุกเฉิน 1111 / เพิ่มช่องทางในการจ่ายค่าปรับ / มีระบบการรับแจ้งความหรือการฟ้องคดีทั่วไปผ่านระบบออนไลน์

### การจ้างงาน/สมัครงาน



เว็บไซต์ศูนย์รวมตลาดแรงงานออนไลน์ (Integrated Labour Market) ซึ่งผู้หางานสามารถค้นหางานและผู้ประกอบการสามารถติดต่อผู้สมัครงานที่เหมาะสมได้ ณ จุดเดียว

### การช่วยเหลือด้านการเงิน



การบูรณาการสวัสดิการสังคมโดยประชาชนสมัครขอรับสวัสดิการ ณ จุดเดียว รวมถึงใช้บัตรใบเดียวในการรับสวัสดิการดังกล่าว

### การศึกษา



เว็บไซต์ศูนย์กลางการให้ข้อมูลด้านการศึกษา/ ระบบขอใบรับรองการศึกษาออนไลน์

### งานบริการข้อมูล



เว็บไซต์ศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่ถูกต้องครบถ้วน เข้าใจง่าย/ ให้บริการข้อมูลเตือนภัยเชิงรุกรายบุคคล/ เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำปรึกษา

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการชำระเงินของประเทศ ทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน โดยคณะทำงานได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ประกอบไปด้วย 5 โครงการ ดังนี้

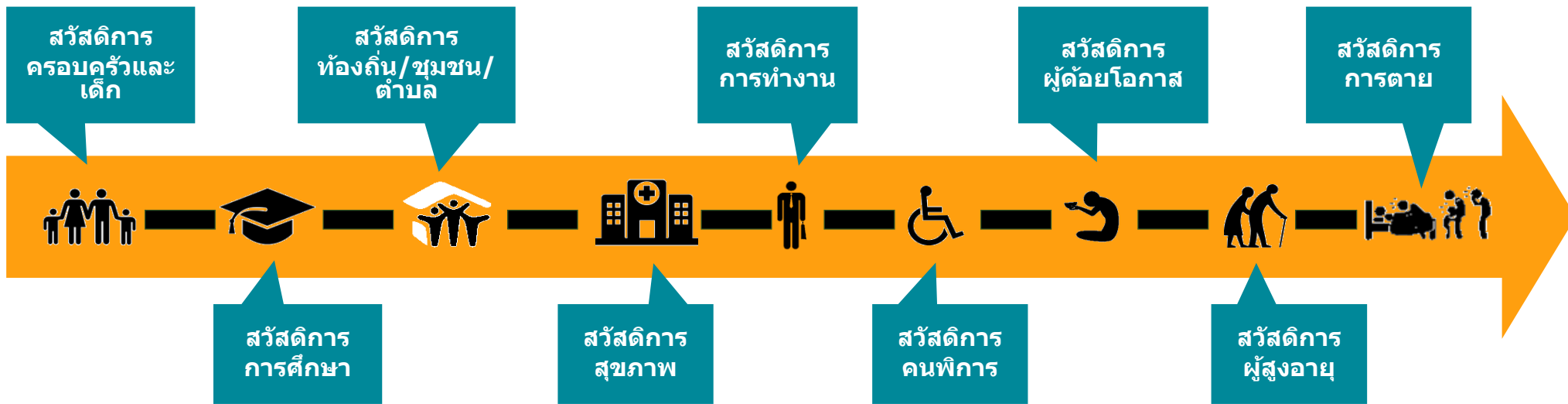
### ภาพรวมโครงการภายใต้ National e-Payment Master Plan

โครงการ	สาระสำคัญ	หน่วยงานรับผิดชอบ
(1) โครงการระบบการชำระเงินแบบ AnyID (นานานาม)	การพัฒนาระบบการชำระเงินกลางที่ให้บริการชำระเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารโดยใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือ, เลขที่บัตรประชาชน, e-mail address และ e-wallet ID	ธปท./สมาคมธนาคารไทย (NITMX)/ กรมสรรพากร
(2) โครงการขยายการใช้บัตร	ออกบัตร National Debit Card และจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐาน EDC Pool , ขยายระบบ Card Payment ให้เชื่อมโยงกับระบบ eW/H Tax, VAT, e-Receipt และขยายการใช้ประโยชน์จาก EDC ทำ Saving และ Bill Payment	ธปท./สมาคมธนาคารไทย (NITMX)/ กรมสรรพากร/ กระทรวงคมนาคม
(3) โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	พัฒนาระบบการส่งข้อมูลภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อธุรกิจ SME รวมทั้งพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมกับข้อมูลการชำระเงิน	กรมสรรพากร
(4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ (4.1) โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม (4.2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์	ส่งเสริมให้ภาครัฐปรับระบบการจ่ายเงินให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่กับการส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐโดยให้ธนาคารเป็นช่องทางในการจ่ายเงินและช่วยเก็บข้อมูลจากประชาชน	กระทรวงมหาดไทย/ กรมบัญชีกลาง/ สำนักงาน ก.พ.ร. / ธปท./ สมาคมธนาคารไทย
(5) โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชน รวมทั้งมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้น ให้มีการใช้มากยิ่งขึ้น	กรมสรรพากร/ กระทรวงมหาดไทย/ ก.ICT/กสทช.



ปัจจุบัน ภาครัฐใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อสนับสนุนสวัสดิการสังคมช่วยเหลือประชาชนตลอดช่วงชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย อีกทั้ง ยังมีการให้เงินช่วยเหลืออื่น ๆ ตามนโยบายในแต่ละรัฐบาล ซึ่งใช้งบประมาณสูงและมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก

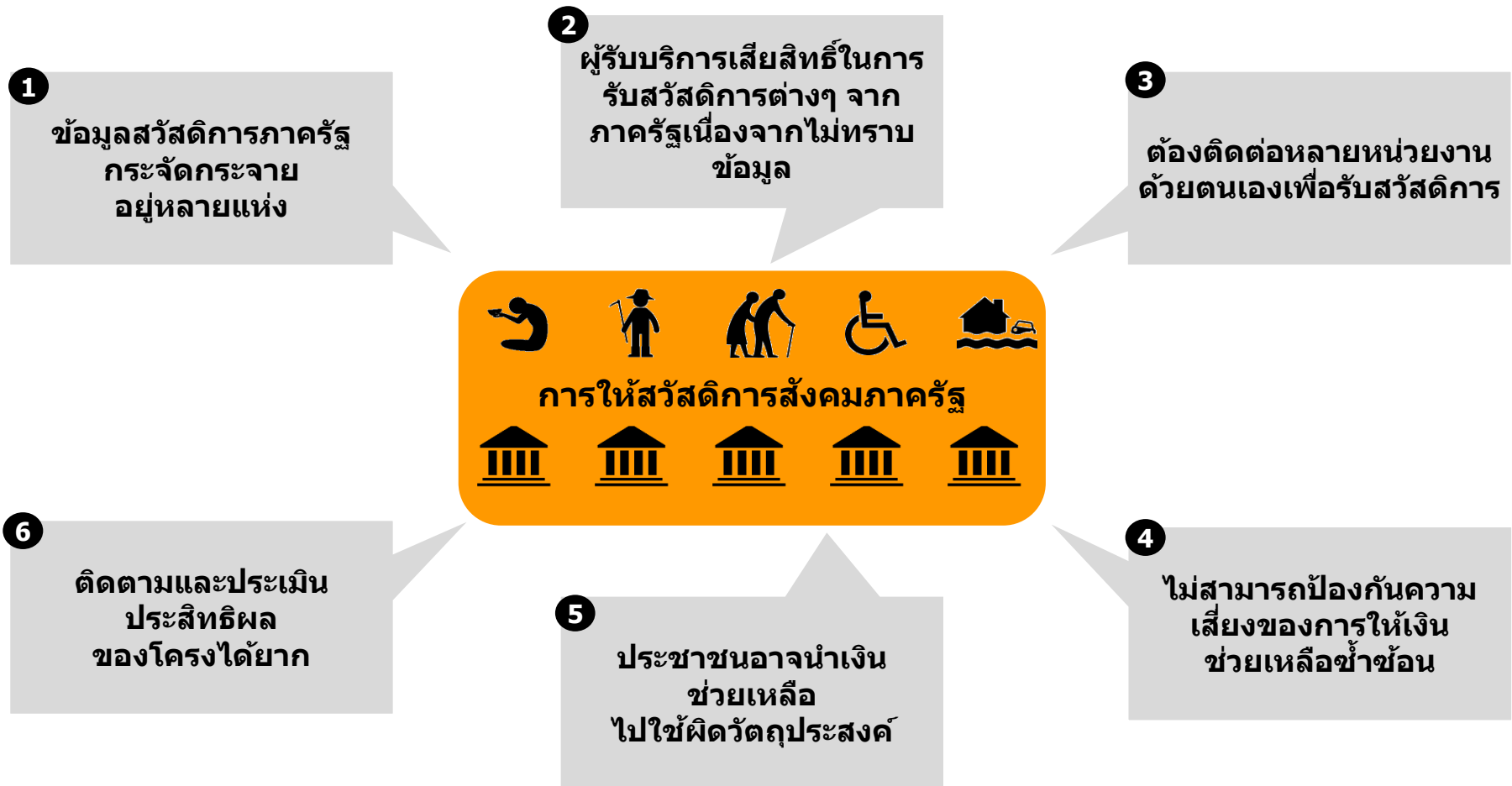
ภาพรวมการจ่ายเงินสวัสดิการในปัจจุบัน



หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่สนับสนุนเกี่ยวกับการให้สวัสดิการสังคม เช่น มท. สธ. สสส. ศธ. อก. พม. เป็นต้น

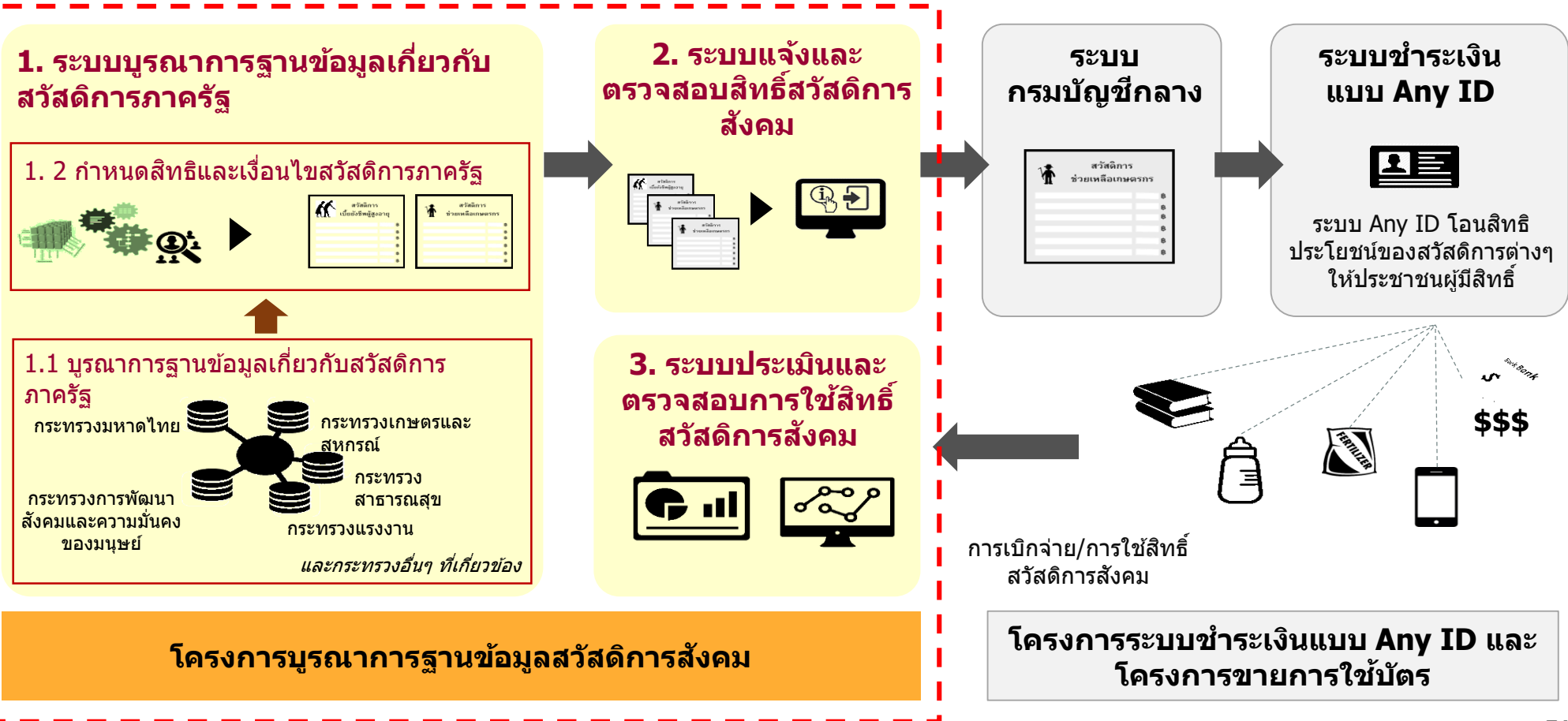
นอกจากการใช้จ่ายเงินสนับสนุนสวัสดิการสังคมจำนวนมากแล้ว ยังมีข้อจำกัดหลัก 6 ข้อของกระบวนการให้บริการสวัสดิการสังคม ดังนี้

ข้อจำกัดของการจ่ายสวัสดิการในปัจจุบัน



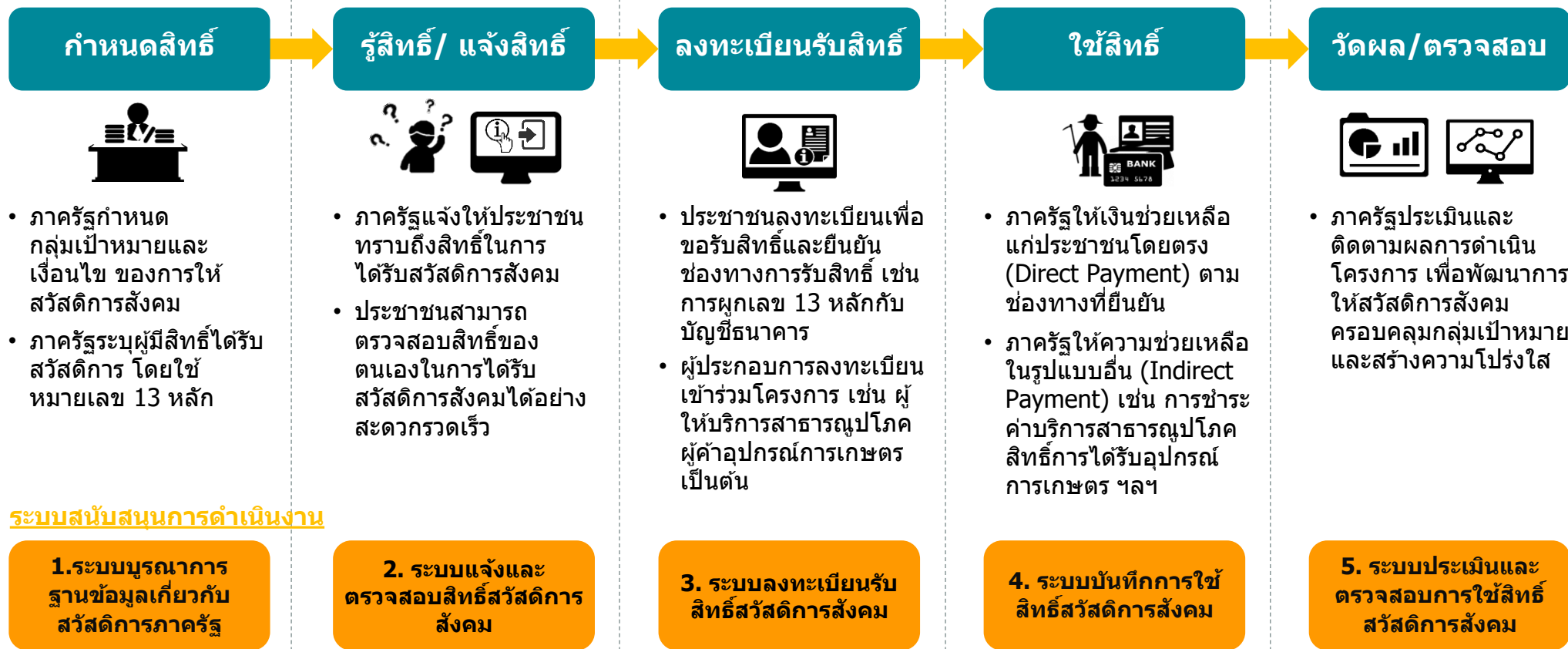
ขอบเขตการดำเนินงานครอบคลุม 3 เรื่องหลัก ๆ คือ การบูรณาการฐานข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการภาครัฐ การวางระบบแจ้งและตรวจสอบสิทธิสวัสดิการสังคม และการวางระบบประเมินและตรวจสอบการใช้สิทธิสวัสดิการสังคม โดยเชื่อมโยงกับระบบชำระเงินแบบ Any ID และ โครงการขยายการใช้บัตร

โครงสร้างและขอบเขตการทำงานของโครงการ



การพัฒนาระบบเพื่อรองรับการให้เงินช่วยเหลือตั้งแต่การกำหนดกลุ่มเป้าหมายไปจนถึงการติดตามประเมินผล จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสอย่างครบวงจร

### การรับจ่ายเงินสวัสดิการที่ควรจะเป็นในอนาคต



#### ระบบสนับสนุนการดำเนินงาน



งานบริการธุรกิจ	
การลงทุน (8)	การค้า (13)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้ข้อมูลและสถิติเพื่อวางแผนธุรกิจ</li> <li>2. การให้คำปรึกษา/ข้อมูลการประกอบธุรกิจ</li> <li>3. การให้คำปรึกษา/ข้อมูลสิทธิประโยชน์การลงทุน</li> <li>4. การขอรับสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมการลงทุน</li> <li>5. การช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุน</li> <li>6. การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ (จดทะเบียนธุรกิจ ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และขึ้นทะเบียนนายจ้าง)</li> <li>7. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร</li> <li>8. การพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>9. การขออนุญาตประกอบกิจการ</li> <li>10. การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า</li> <li>11. การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. การขอใบขนสินค้าขาออกแบบใช้สิทธิ, ไม่ใช้สิทธิ</li> <li>15. การขอใบกำกับการขนย้ายสินค้า</li> <li>16. การขอบัตรผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้า</li> <li>17. การขอใบอนุญาต และใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกข้าว</li> <li>18. การขอหนังสืออนุญาตค้าข้าว</li> <li>19. การขอใบจดทะเบียนเป็นผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำและอุตสาหกรรมสัตว์น้ำ</li> <li>20. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์</li> <li>21. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกรถหรือเครื่องยนต์</li> <li>22. การขอใบรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม</li> <li>23. การขอใบอนุญาตค้ายางและใบอนุญาตส่งออกยาง</li> <li>24. การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกยาง</li> <li>25. พิธีการศุลกากร (เช่น นำเข้า – ส่งออก)</li> <li>26. การขอคืนภาษีและตรวจสอบเอกสารย้อนหลัง</li> </ol>
<p><b>ทะเบียนที่ดิน(1)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. การจดทะเบียนที่ดินแกนนิตินบุคคล</li> </ol>	
<p><b>การจ้างงาน (1)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. การออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ</li> </ol>	
	<p><b>ภาษี (1)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>27. การชำระและขอคืนภาษีเงินได้ (นิตินบุคคล)</li> </ol>

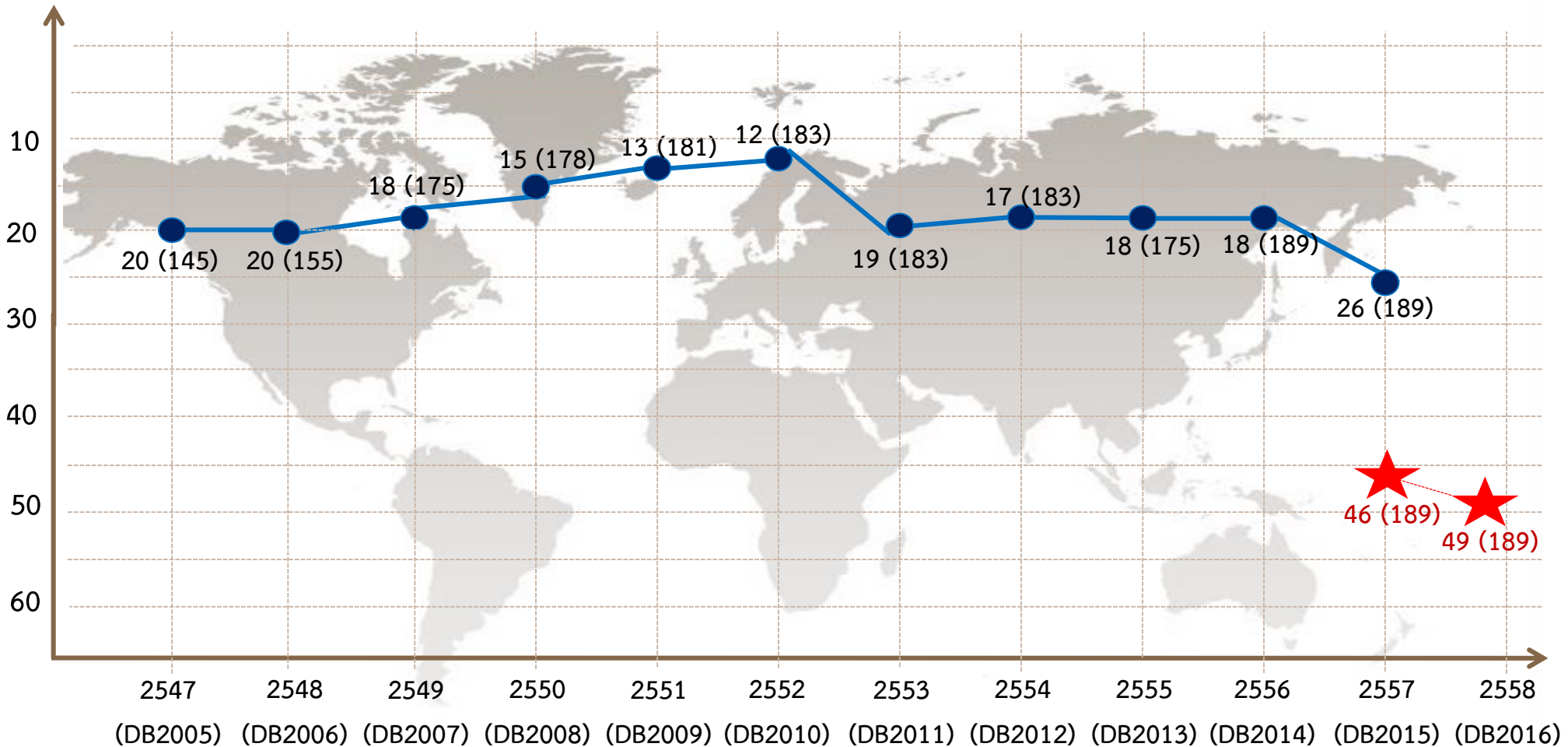
- ผลการจัดอันดับ Doing Business 2016 ของประเทศไทย (เผยแพร่เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2558) อยู่ในอันดับที่ 49 จากจำนวนประเทศที่มีการสำรวจทั้งสิ้น 189 ประเทศ
- เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มอบนโยบายและทิศทางให้แก่หัวหน้าส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันผลักดันให้อันดับความยาก - ง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทยดีขึ้น
- สรุปเรื่องเร่งด่วนที่ขอให้ภาครัฐดำเนินการ ได้แก่
  - (1) การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) โดยมุ่งเน้นความร่วมมือให้เกิดผลสัมฤทธิ์และความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ
  - (2) การสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการภาครัฐ (ประชาชน เอกชน ผู้ประกอบการ)



ธนาคารโลกได้เผยแพร่รายงาน Doing Business 2016 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2558 ซึ่งประเทศไทยจัดให้อยู่ในอันดับที่ 49 จากประเทศที่ได้รับการสำรวจทั้งสิ้น 189 ประเทศ...

Rank

(ธนาคารโลกทำการศึกษารายการเพื่อจัดอันดับล่วงหน้า 1 ปี)





		อันดับ 2015 (จาก 189 ประเทศ)	อันดับ 2016 (จาก 189 ประเทศ)
<b>Ease of Doing Business</b>		<b>26/46</b>	<b>49 (-3) ↓</b>
<b>เริ่มต้นธุรกิจ</b>	1. การเริ่มต้นธุรกิจ	91	96 (-5) ↓
	2. การขออนุญาตก่อสร้าง	47	39 (+8) ↑
<b>ขยายธุรกิจ</b>	3. การขอใช้ไฟฟ้า	11	11 =
	4. การจดทะเบียนทรัพย์สิน	57	57 =
	5. การได้รับสินเชื่อ	90	97 (-7) ↓
	6. การคุ้มครองผู้ลงทุน	33	36 (-3) ↓
<b>ดำเนินธุรกิจ</b>	7. การชำระภาษี	62	70 (-8) ↓
	8. การค้าระหว่างประเทศ	55	56 (-1) ↓
	9. การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง	57	57 =
	10. การแก้ปัญหาการล้มละลาย	45	49 (-4) ↓

ปัญหาหลัก

อันดับความน่าลงทุนของไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง  
ในเกือบทุกตรรกษณ์โดยมีปัญหาหลัก คือ ใช้ระยะเวลานาน  
ทั้งจากขั้นตอนที่ยุ่งยากและการเตรียมเอกสาร...



ใช้ระยะเวลานาน/ขั้นตอนยุ่งยาก



ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายสูง



กฎหมาย กฎ ระเบียบไม่เอื้อต่อการดำเนินการ



การสื่อสารยังไม่สร้างให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน  
ส่งผลให้การดำเนินการยังไม่สอดคล้องกับเกณฑ์  
ของ WB

ปัญหาด้านอื่น ๆ

ผลการจัดอันดับรายด้าน มีอันดับดีขึ้น 1 ด้าน  
คือ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง (จากอันดับที่  
47\* เป็น 39) โดยมีตัววัดที่ส่งผลดีมาก คือ  
ระยะเวลาในการดำเนินงานลดลงจาก 113 วัน  
เหลือ 103 วัน

การเริ่มต้นธุรกิจในประเทศไทยมีขั้นตอนที่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน แบบฟอร์มจำนวนมาก และเอกสารหลักฐานมีความซ้ำซ้อน สร้างภาระให้แก่ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐในการคัดกรองเอกสาร และใช้เวลาในการพิจารณานาน...

### กรณีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด

1

จองชื่อนิติบุคคล

(20 นาที)



2

จดทะเบียนหนังสือ  
บริคณห์สนธิ

(1 วัน)



3

จดทะเบียนธุรกิจ

(1 วัน)



4

ขอขึ้นทะเบียนนายจ้าง  
/ยื่นขอบังคับการทำงาน

(30 นาที)



### แบบฟอร์ม

ชื่อ ที่อยู่ผู้จองออนไลน์

ชื่อที่ต้องการจดทะเบียนนิติบุคคล

30 วัน



Fast track เอกสารครบถ้วน ถูกต้อง จดทะเบียนได้ภายใน 1 วัน

- 1) ค่าขอจดทะเบียนบริษัทจำกัด (แบบ บจจ.1) :(1)
- 2) หนังสือบริคณห์สนธิ (แบบ บจจ.2) :(1)
- 3) แบบวัตถุประสงค์ (แบบ ว.1-ว.5 แล้วแต่กรณี) :(1)
- 4) แบบขอใช้ชื่อนิติบุคคลเป็นภาษาต่างประเทศ (เฉพาะกรณี) :(1)
- 5) หนังสือมอบอำนาจ (ติดอากรแสตมป์ 10 บาท) :(1)

- 1) ค่าขอจดทะเบียนบริษัทจำกัด (แบบ บจจ.1) :(1)
- 2) บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น (แบบ บจจ.5) :(1)
- 3) รายการจดทะเบียนจัดตั้ง (แบบ บจจ.3) :(1)
- 4) รายละเอียดกรรมการ (แบบ ก.) :(1)
- 5) แบบคำรับรองการจดทะเบียนบริษัทจำกัด :(1)
- 6) รายงานการประชุมตั้งบริษัท :(1)
- 7) หนังสือนัดประชุมตั้งบริษัท :(1)
- 8) ข้อบังคับ (ถ้ามี) :(1)
- 9) แบบ สสช.1 :(1)
- 10) แบบขอใช้ชื่อนิติบุคคลเป็นภาษาต่างประเทศ (เฉพาะกรณี) :(1)
- 11) หนังสือมอบอำนาจ :(1)

- 1) แบบขึ้นทะเบียนนายจ้าง (สปส.1-01) :(1)
- 2) หนังสือนำส่งแบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (สปส.1-02) :(1)
- 3) แบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (สปส.1-03) :(1)
- 4) แบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน สำหรับผู้เคยยื่นขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน สปส.1-03 แล้ว (สปส.1-03/1) :(1)
- 5) หนังสือมอบอำนาจ :(1)

- 1) ข้อบังคับการทำงาน (ประกาศใช้ใน 15 วันนับแต่มีการจ้าง) :(1)

### เอกสารหลักฐาน

ไม่ใช่เอกสาร

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน :(1)
- 2) หลักฐานการเป็นผู้รับรองลายมือชื่อ :(1)
- 3) แบบแจ้งผลการจองชื่อนิติบุคคล :(1)
- 4) หลักฐานให้ความเห็นชอบในการจัดตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :(1)

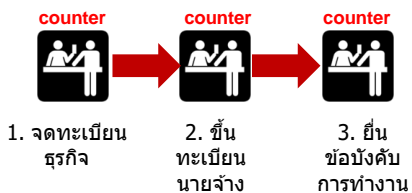
- 1) บัตรประจำตัวประชาชน :(2)
- 2) หลักฐานการเป็นผู้รับรองลายมือชื่อ :(1)
- 3) หลักฐานการรับชำระค่าหุ้นที่บริษัทออกให้แก่ผู้ถือหุ้น :(1)
- 4) เอกสารหลักฐานที่ธนาคารออกให้เพื่อรับรองสถานะการเงินของผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) :(1)
- 5) หนังสือยืนยันของเจ้าของบริษัทว่าจะโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้แก่บริษัท :(1)
- 6) หลักฐานซึ่งแสดงว่าบริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ :(1)
- 7) บัญชีแสดงรายละเอียดและมูลค่าทรัพย์สินที่นำมาลงทุน :(1)
- 8) แผนที่แสดงที่ตั้งสำนักงาน :(1)
- 9) หนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ที่ตั้งสำนักงาน :(1)
- 10) เอกสารหลักฐานแสดงสิทธิการใช้ที่ตั้งสำนักงาน :(2)
- 11) หลักฐานการชำระค่าธรรมเนียม (กรณีส่งไปรษณีย์) :(1)

- 1) สำเนาหรือภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน นายจ้าง :(1) และลูกจ้าง (ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกจ้าง) :(1)
- 2) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล :(1)
- 3) แผนที่ตั้งของสถานประกอบการ :(1)
- 4) สำเนาใบทะเบียนภาษี (ภ.พ.20) หรือ (รง.4) ฯลฯ :(1)
- 5) สำเนาทะเบียนบ้านนายจ้าง :(1) และลูกจ้าง (ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกจ้าง) :(1)

4 ขั้นตอน 22 แบบฟอร์ม 20 เอกสารหลักฐาน  
(ออนไลน์ 1 ขั้นตอน)

สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมข้อมูล และการดำเนินงานของภาครัฐในการจัดตั้งธุรกิจ พบว่า ขั้นตอนในปัจจุบันมีปัญหา อุปสรรคต่อผู้ประกอบการอยู่มาก จึงได้ศึกษา และออกแบบระบบบูรณาการศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ร่วมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการการเริ่มต้นธุรกิจได้อย่างแท้จริง ลดระยะเวลา ขั้นตอน แบบฟอร์ม และเอกสารหลักฐานที่ซ้ำซ้อน และดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างครอบคลุม โดยมีแนวทางการดำเนินการใน 3 ระยะ ดังนี้..

### ก่อน 29 กุมภาพันธ์ 2559



**3** ขั้นตอน  
**22** แบบฟอร์ม  
**20** เอกสารหลักฐาน

### 29 กุมภาพันธ์ 2559



**Improvement**  
**2** ขั้นตอน  
**19** แบบฟอร์ม  
**7** เอกสารหลักฐาน

### 1 มิถุนายน 2559



**Improvement**  
**1** ขั้นตอน  
**1** แบบฟอร์ม  
**6** เอกสารหลักฐาน

### 30 กันยายน 2559



- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- สำนักงานกรุงเทพมหานคร
- การประปานครหลวง
- การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- สำนักงานประกันสังคม
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- สำนักงานประกันสังคม
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- สำนักงานประกันสังคม
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

**LandsMaps : [dolwms.dol.go.th](http://dolwms.dol.go.th)**

“แอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบตำแหน่งและภาพแปลงที่ดิน โดยระบุเลขที่โฉนด” สะท้อนคุณภาพตามดัชนีการครอบคลุมทางภูมิศาสตร์ (Geographic coverage index) ของ Doing Business

การค้นหารูปแปลงที่ดินผ่าน  
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- ✓ ประหยัดเวลา
- ✓ ประหยัดทรัพยากร

การค้นหาเส้นทาง

- ✓ ทำให้ทราบระยะทาง
- ✓ ทำให้ทราบเส้นทาง

การดูสภาพพื้นที่ด้วย  
 Street View

- ✓ ทำให้ทราบสภาพแวดล้อม  
 บรรยากาศโดยรอบแปลงที่ดิน




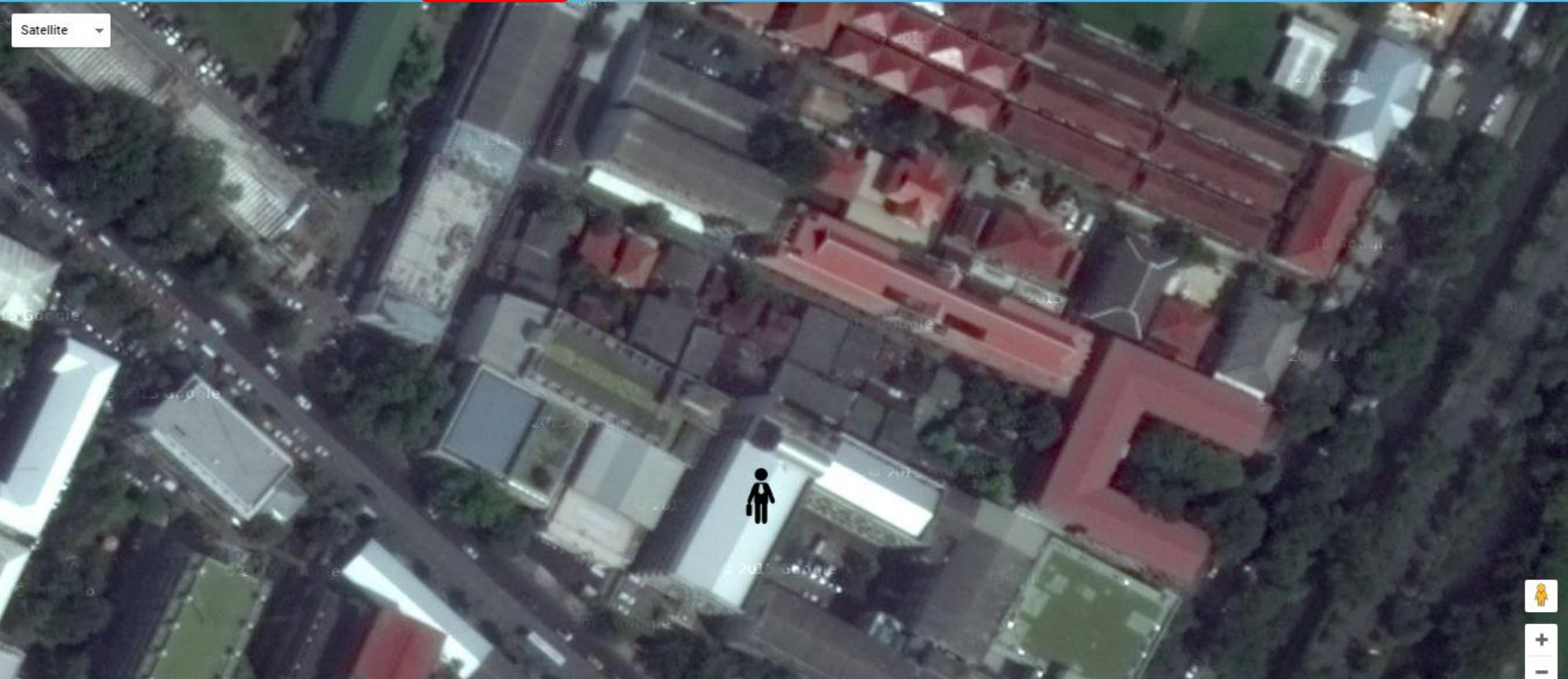
- ทั่วประเทศ
- 32 ล้านแปลง

- บูรณาการการนำประโยชน์จากข้อมูลรูปแปลงดิจิทัลและที่ตั้งของแปลงที่ดินจาก  
 ฐานข้อมูลที่ดิน มาใช้ร่วมกับการสืบค้นข้อมูลที่เป็นสากลของ Google map
- เพิ่มช่องทางการให้บริการและเข้าถึงข้อมูลแก่ประชาชน

“แอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบตำแหน่งและภาพแปลงที่ดิน โดยระบุเลขที่โฉนด” สะท้อนคุณภาพตามดัชนีการครอบคลุมทางภูมิศาสตร์ (Geographic coverage index ของ Doing Business

← → ↻

 กรมที่ดิน | ระบบค้นหาแปลงที่ดิน



ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆที่ผู้ประกอบการต้องชำระในการประกอบธุรกิจในประเทศไทยปัจจุบัน (As Is)

- 1**  
 กระทรวงการคลัง
- 2**  
 กระทรวงคมนาคม
- 3**  
 กระทรวงแรงงาน
- 4**  
 กรุงเทพมหานคร
- 5**  
 ธนาคารพาณิชย์

- กรมสรรพากร
- กรมการขนส่งทางบก
- สำนักงานประกันสังคม

**ประเภทภาษีที่ต้องชำระ (และแบบฟอร์ม)**

1. ภาษีเงินได้นิติบุคคล – Online (ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54) (a) 2. ภาษีธุรกิจเฉพาะ – Online (ภ.ธ.40) (d) 3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม – Online (ภ.พ.30, ภ.พ.30.2, ภ.พ.30.3, ภ.พ.36, รายงานภาษีซื้อ, รายงานภาษีขาย, รายงานสินค้าและวัตถุดิบ) (c) 4. ภาษีจากดอกเบียร์ (c)	1. ภาษีสรรพสามิต (ผู้ประกอบการสามารถกรอกข้อมูลและรายละเอียดต่างๆลงในระบบออนไลน์ของกรมการขนส่งทางบก) (d)	1. เงินสมทบกองทุนประกันสังคม (สปส.1-10 ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2) (b) 2. เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน (กท.26ก, กท.25ค, กท.25ก) (b)	1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2, ภ.ร.ด.8) (d) 2. ภาษีป้าย (ภ.ป.1) (d) 3. ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการโอนอสังหาริมทรัพย์ (d)
1. ค่าธรรมเนียมการใช้เช็ค (c)			

กรมสรรพสามิต

**ประเภทภาษีที่ต้องชำระ (และแบบฟอร์ม)**

- 1. ภาษีสรรพสามิต (ภษ.01-12, ภษ.01-12ก) (d)

**\*Major types of taxes in Doing Business Report 2016**  
 (a) Corporate income tax  
 (b) Labor taxes and social contributions  
 (c) Sales tax, value added tax (VAT), goods and service tax (GST) or other consumption tax  
 (d) Any other taxes



แนวทางการบูรณาการงานด้านการชำระภาษี (Paying Taxes)

Phase 1

ภายใน ปี 2559

Quick Win

1.1 มีช่องทางการชำระภาษีผ่าน  
เคาน์เตอร์เซอร์วิสและธนาคาร



ภายใน มีนาคม 2559



กรมสรรพากร



กรมสรรพสามิต

ภายใน ธันวาคม 2559



กรมศุลกากร

1.2 จัดทำเครื่องมือช่วยคำนวณรายจ่ายทาง  
ภาษี (Calculation Sheet)

ภายใน เมษายน 2559



กรมสรรพากร

1.3 ปรับลดขั้นตอนการชำระเงินสมทบกองทุน  
ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

18 เมษายน 2559



สำนักงานประกันสังคม

Phase 2

ภายใน ปี 2560

Online One Stop Tax Paypoint

บูรณาการระบบการชำระภาษี  
ณ จุดเดียว ระหว่างกรม  
\*\*นาร่องที่กระทรวงการคลัง



กรมสรรพากร



กรมสรรพสามิต



กรมศุลกากร

Phase 3

ภายใน ปี 2561-2563

Integrated Tax System/  
One Stop Service Across Ministries

3.1 บูรณาการการชำระภาษีออนไลน์ข้ามกระทรวง  
\*นาร่องระหว่างกระทรวงการคลัง  
และกระทรวงคมนาคม



กระทรวงการคลัง



กระทรวงคมนาคม

3.2 บูรณาการการชำระภาษีออนไลน์ข้ามกระทรวง



กระทรวงการคลัง



กระทรวงคมนาคม



กระทรวงแรงงาน



กรุงเทพมหานคร



กระทรวง...



กระทรวง...



สถานประกอบการจ่ายเงินสมทบผ่านระบบธนาคารได้ 2 ระบบ

Information

By Phone



สายด่วน 1506

www.sso.go.th



Walk-in

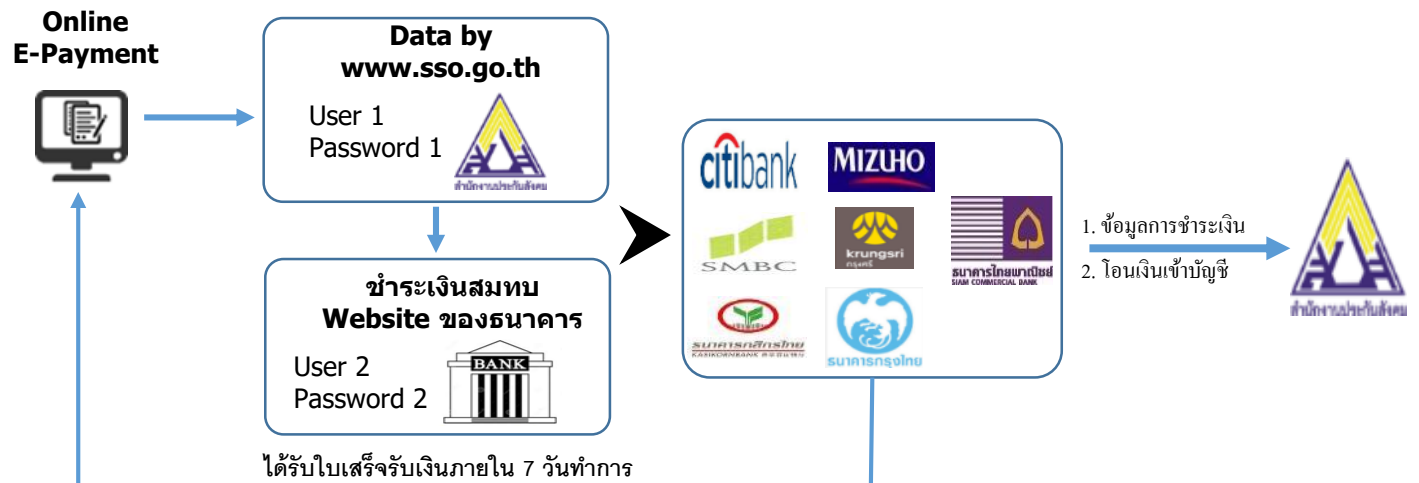


เริ่มต้นให้จ่ายผ่านระบบธนาคารแทนการจ่าย ณ สำนักงานประกันสังคม ตั้งแต่วันที่ 2 ก.ค. 2559



Transaction

เริ่มต้นให้จ่ายผ่านระบบธนาคารแทนการจ่าย ณ สำนักงานประกันสังคม ตั้งแต่วันที่ 2 ก.ค. 2559





แผนการดำเนินงานยกระดับด้าน Trading Across Borders



**1. Time Release Study: TRS**

วัดระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้าตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก แลกงขาว เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559

**2. Pre-Arrival Processing System**

ระบบการปล่อยสินค้าล่วงหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติพิธีศุลกากร และกระบวนการที่ทำเรือ เมื่อสินค้ามาถึงสามารถตรวจปล่อยสินค้าได้ทันที ระบบเริ่มเปิดใช้เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2559



**E-Payment Gateway**

ดำเนินการ Web Service e-Payment Gateway เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการทำธุรกรรมชำระเงิน ทั้งในเรื่องภาษี และค่าภาระที่ทำเรือ



**Document compliance Improvement**

พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในกระบวนการขออนุญาตต่าง ๆ



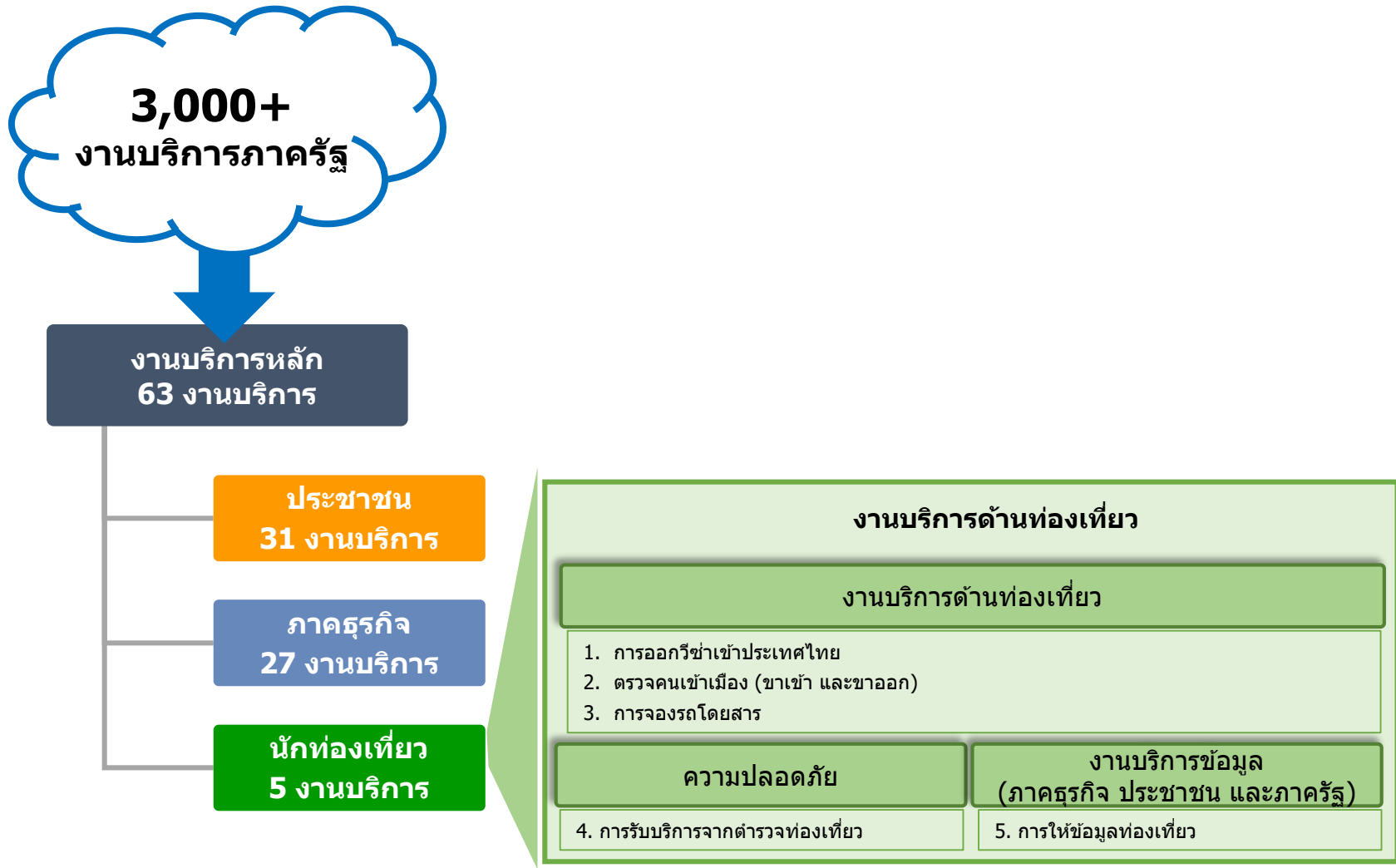
**Digital Trade Facilitation**



Trading Across Borders

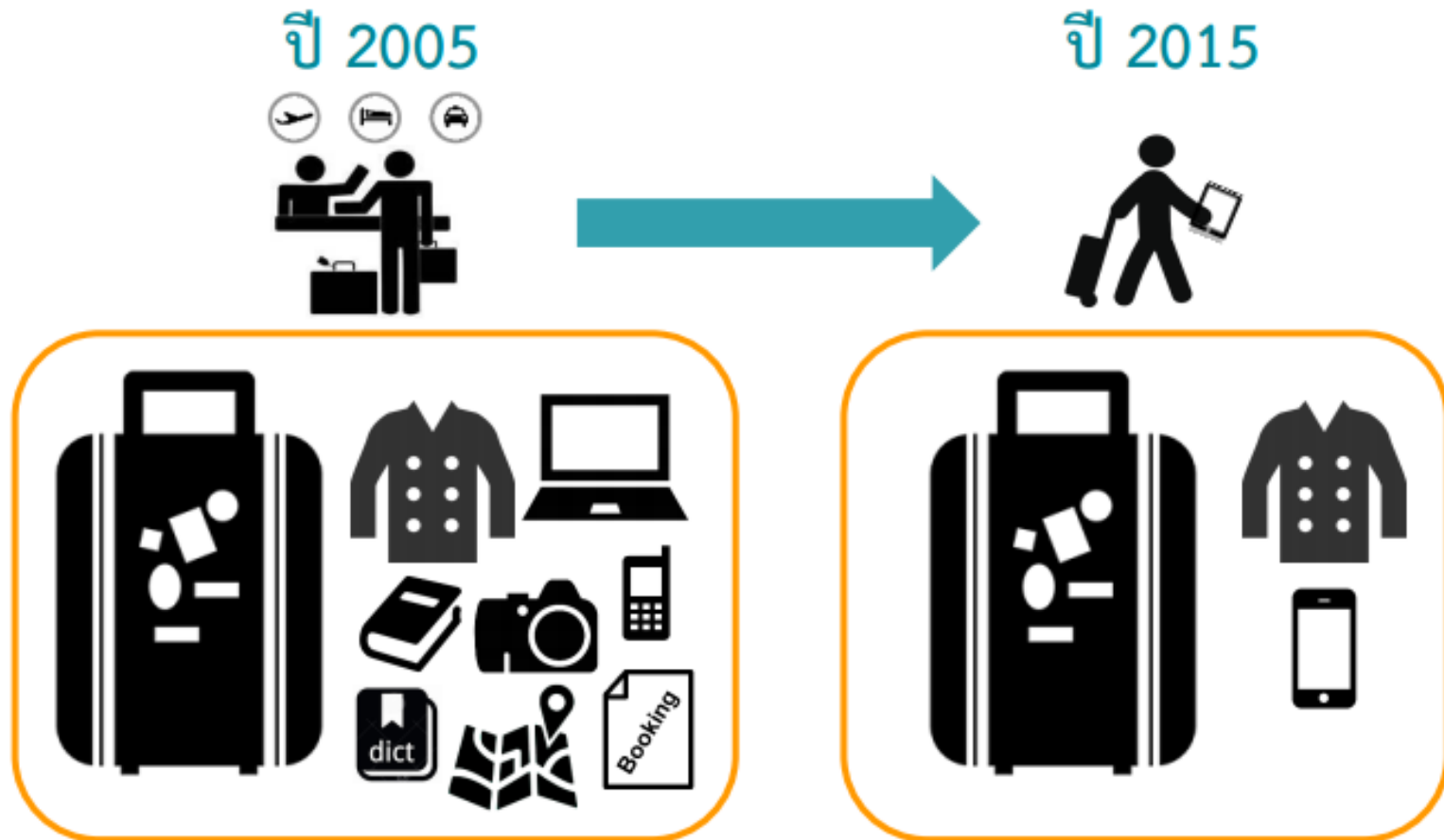
Training and PR: เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง







นวัตกรรมและสื่อดิจิทัลกำลังเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั่วโลก...





MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**