

Thailand Gateway : มิติใหม่การให้บริการภาครัฐ

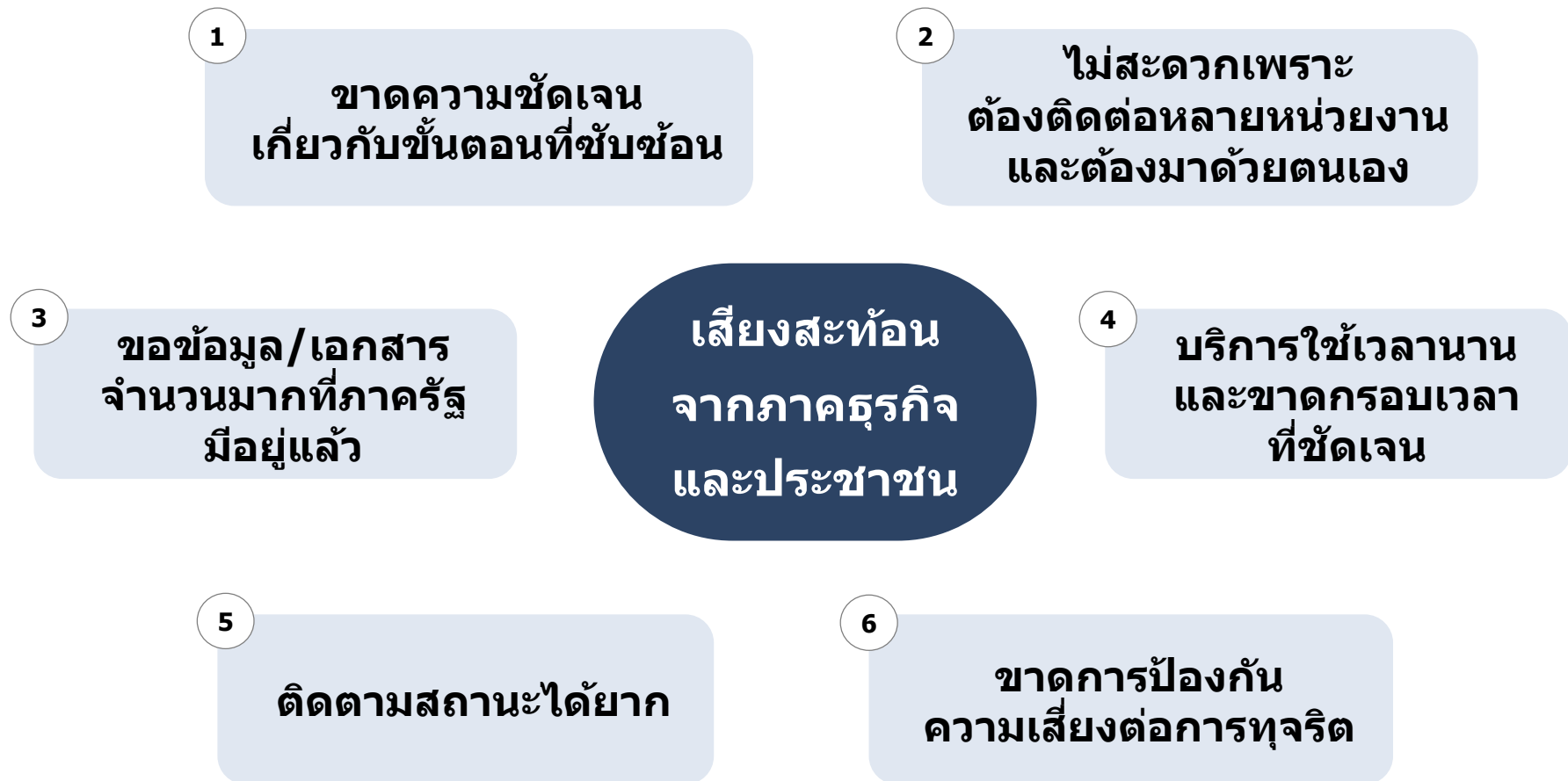
วรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ



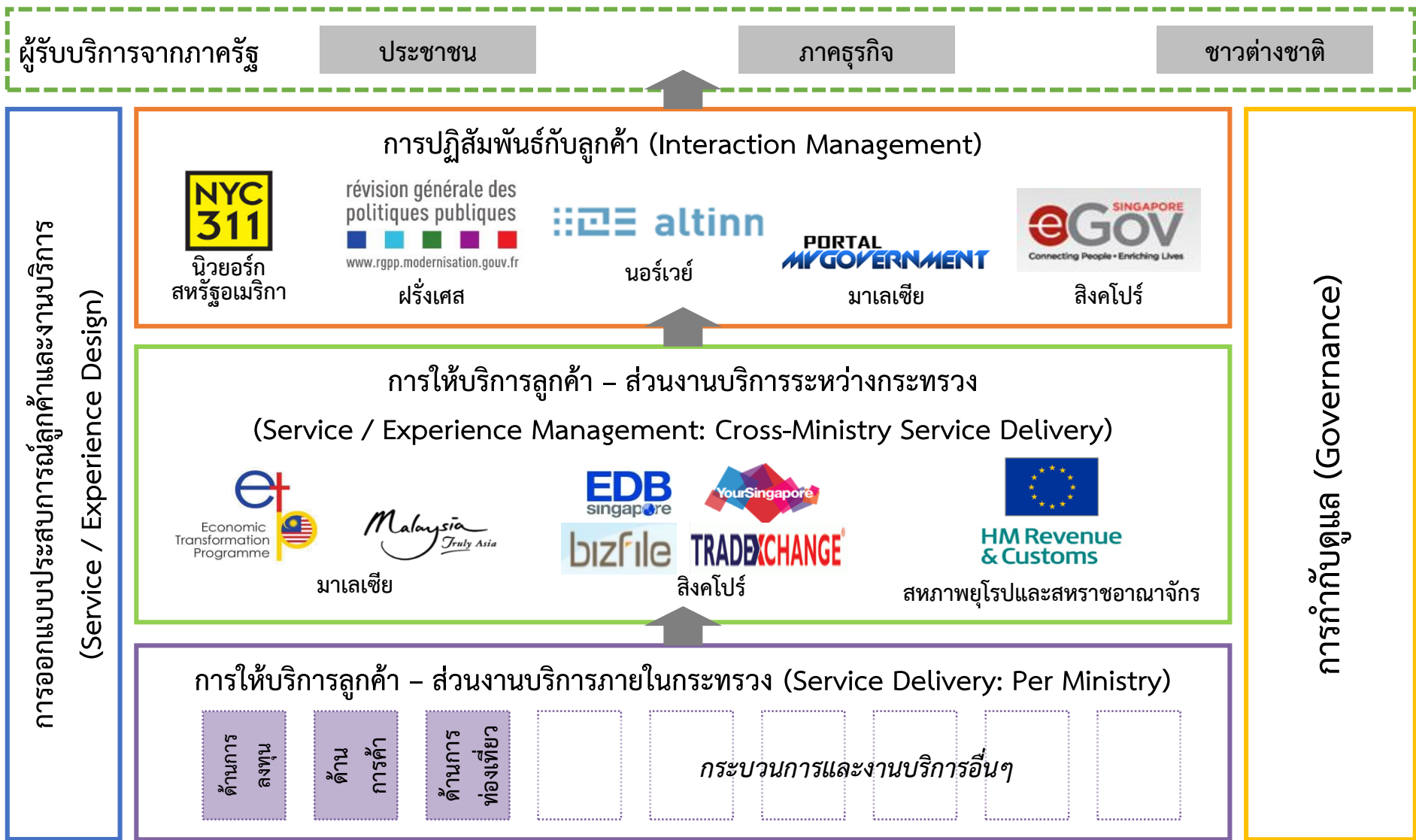
MAKE SIMPLE BE MODERN

เสียงสะท้อนภายในจากภาครัฐกิจ และประชาชน

ตลอดช่วงชีวิตของประชาชน และตลอดวงจรธุรกิจ รวมถึงนักท่องเที่ยว ที่ต้องสัมผัสหรือใช้บริการภาครัฐ มักประสบปัญหาความไม่สะดวก และมีความลำบากในการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบของความเป็นจริง โดยจากมุมมองและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว จำแนกปัญหาสำคัญ ๆ ของการให้บริการภาครัฐได้ 6 ข้อหลัก ๆ



การศึกษาจากประเทศผู้นำ ที่มีการให้บริการภาครัฐที่เป็นเลิศ



รัฐบาลที่มีประสิทธิภาพสูงมีรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ

ประเทศ

โครงการ

จุดเด่นที่สำคัญ



การเข้าถึงทุกงานบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถทำได้ผ่านหลายช่องทาง และรองรับได้กว่า 180 ภาษา



โครงการปฏิรูปการดำเนินงานภาครัฐระดับประเทศ โดยให้มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)



ระบบรองรับการยื่นส่งเอกสารทางธุรกิจแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ภาคเอกชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรสำหรับทุกภาคงานบริการ

รัฐบาลที่มีประสิทธิภาพสูงและมีการให้บริการที่เป็นเลิศ มีปัจจัยความสำเร็จหลักที่เหมือนกัน 5 ประการดังนี้

1	มีวิสัยทัศน์ร่วมกันโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	• นำความต้องการของลูกค้ามาเป็นปัจจัยหลักในการออกแบบการเปลี่ยนแปลง • ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและมีแผนแม่บทในการติดตามการดำเนินงาน • นำเสียงตอบรับและความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2	การนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ	• เพิ่มและพัฒนาช่องทางการติดต่อของรับบริการภาครัฐ • ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแบบฟอร์มต่างๆผ่านทางช่องทางออนไลน์รวมถึงการทำธุรกรรมออนไลน์
3	ลดความซับซ้อนของกระบวนการ	• ทำความเข้าใจขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจและการออกใบอนุญาตต่างๆเพื่อหาช่องทางในการลดความซับซ้อนของกระบวนการและกฎระเบียบต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4	กำหนดผู้รับผิดชอบและมีการสื่อสารที่ชัดเจน	• มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานที่ชัดเจน • มีการประกาศความสำเร็จต่างๆตลอดระยะเวลาการดำเนินงานสู่สาธารณะเพื่อรักษาแรงจูงใจในการทำงาน

มหานครนิวยอร์ก

ศูนย์บริการ 311 สำหรับผู้อยู่อาศัย 8 ล้านคน



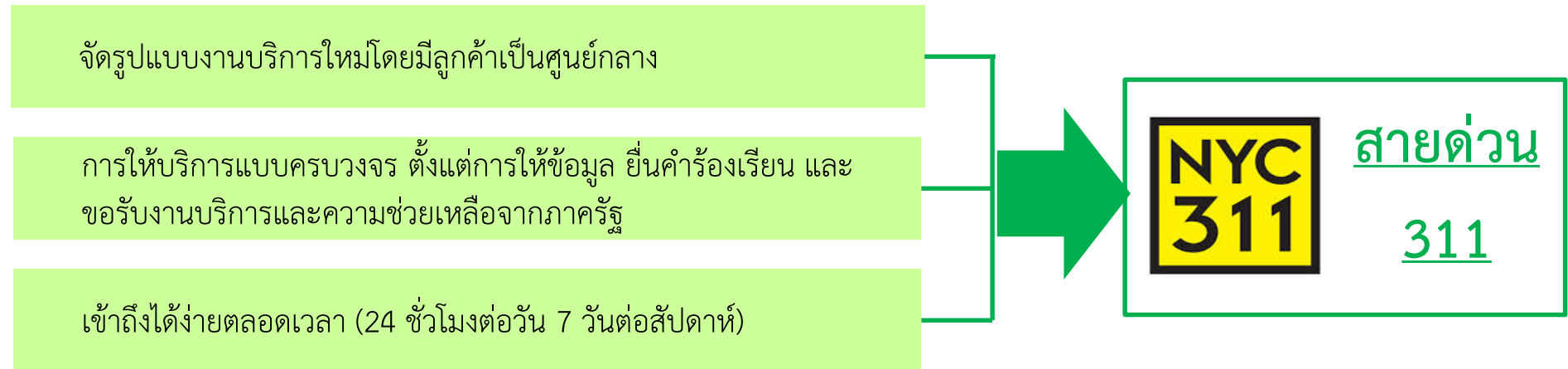
ศูนย์บริการ 311

ก่อนการจัดตั้งศูนย์บริการ 311 ผู้อยู่อาศัยในเมืองนิวยอร์กเห็นว่าการให้บริการของภาครัฐนั้นไม่มีประสิทธิภาพ



ศูนย์บริการ 311

ทางรัฐบาลของนิวยอร์กจึงได้จัดทำสายด่วนเพื่อเข้าถึงทุกงานบริการภาครัฐเพื่อยกระดับการให้บริการผู้อยู่อาศัยทุกคน



การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ศูนย์รวมการเข้าถึงงานบริการภาครัฐสำหรับผู้อยู่อาศัยทุกคน ทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

- ✓ 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



ขอข้อมูล



ติดต่อหน่วยงาน



ทำธุรกรรม



สอบถาม



ให้ข้อคิดเห็น



ติดตามสถานะ



สายด่วน 311



เว็บไซต์ออนไลน์



สื่อสังคมต่างๆ แอปพลิเคชันมือถือ

สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐ
กว่า 120 หน่วยงาน



กว่า 900 งานบริการระหว่าง
120 หน่วยงานภาครัฐ



ข้อมูลทุกชนิดตั้งแต่การขอ
ใบอนุญาตจนถึงข้อมูลที่จอก
รถสาธารณะ



รองรับได้มากกว่า 190
ภาษาทั่วโลก



ขอความช่วยเหลือและ
ให้บริการได้ทันที



สามารถใช้เป็นช่องทางใน
การสื่อสารกับประชาชนด้วย
เช่นเดียวกัน เช่นตอนเหตุ
ฉุกเฉินต่างๆ



ฝรั่งเศส:

การปฏิรูปการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศ



โครงการการปฏิรูปการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศได้ถูกแบ่งเป็น 4 ระยะหลักดังนี้

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

เกี่ยวกับประเทศฝรั่งเศส

- ประชากร: 66 ล้านคน
- พื้นที่: 550,000 km²
- รัฐบาลเดี่ยวของประเทศ
- 16 กระทรวงหลัก
- มี 100 จังหวัด
- มี 22 ภูมิภาค



...ซึ่งได้ส่งผลลัพธ์ที่โดดเด่นและการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1

การเข้าถึงภาครัฐที่สะดวกขึ้น

- มีจุดติดต่อหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งสิ้นกว่า 40,000 จุด ช่วยทำให้การเข้าถึงงานบริการของภาครัฐเป็นไปได้สะดวก
- 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

การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้เป็นตัวผลักดันหลักในการปรับปรุง การให้บริการของภาครัฐ

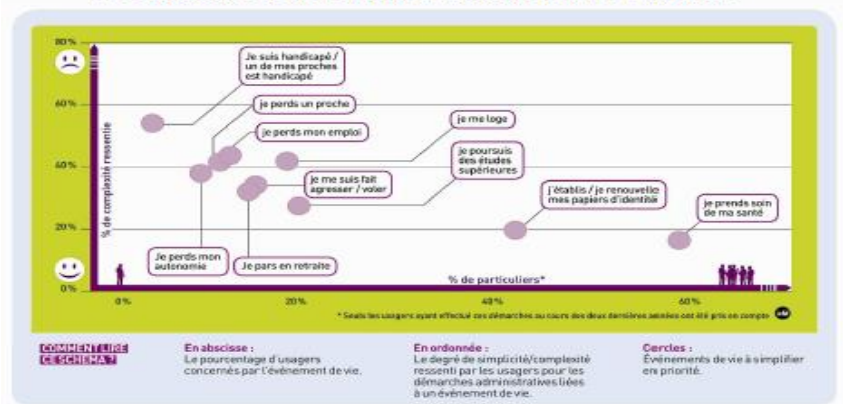
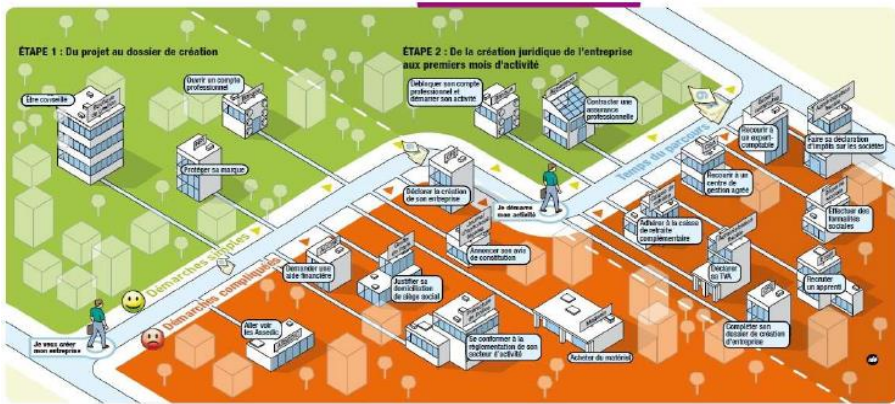


révision générale des
politiques publiques
www.rgpp.modernisation.gouv.fr

“เพื่อจัดอันดับความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการภาครัฐสู่ทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจ จำเป็นต้อง
ทำการศึกษาวิเคราะห์ว่าการติดต่อกับภาครัฐอันใดมีความซับซ้อนยุ่งยาก”

การจับอันดับงานบริการที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในมุมมองของผู้รับบริการ:

ภาคประชาชน	ภาคธุรกิจ	หน่วยงานท้องถิ่น
สูญเสียสมาชิกในครอบครัว	ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ	ก้านการอนุมัติให้ก่อสร้างตึกและอาคาร
ด้านการสูญเสียอิสรภาพ	ด้านการขอเงินทุนสาธารณะ	การยื่นยันตนเอง
ต้องการที่พักอาศัย	การขยายเวลาให้เช่า (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์)	การขอเงินทุนต่างประเทศ
สูญเสียงาน/ไม่มีงานทำ	การปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน	...
การเกษียณ	ด้านการจัดการพนักงานบริษัท	



นอร์เวย์:

ระบบรองรับการยื่นส่งเอกสารทางธุรกิจแบบครบวงจร



โครงการ Altinn

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%

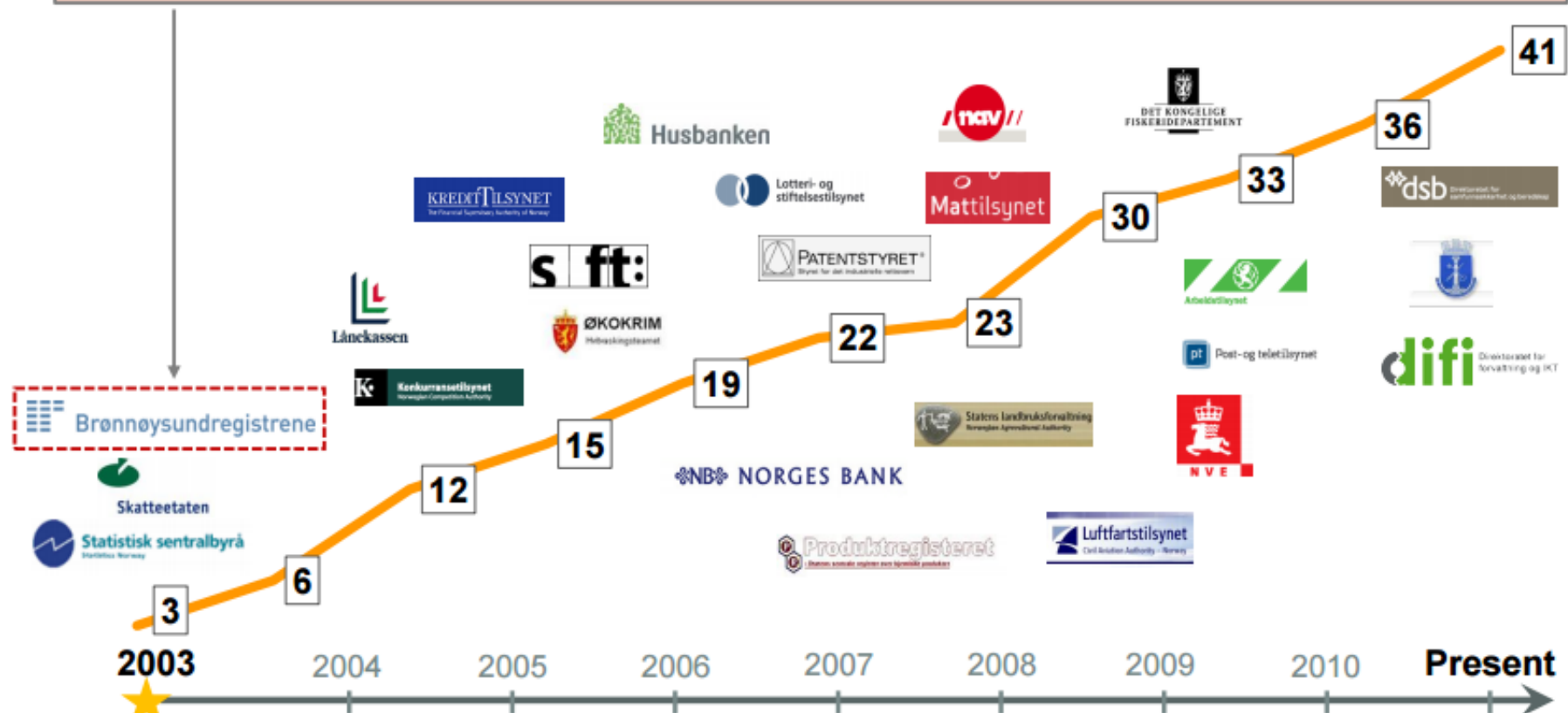
โครงการ Altinn ได้ถูกแบ่งเป็น 4 ระยะหลัก ดังนี้



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...

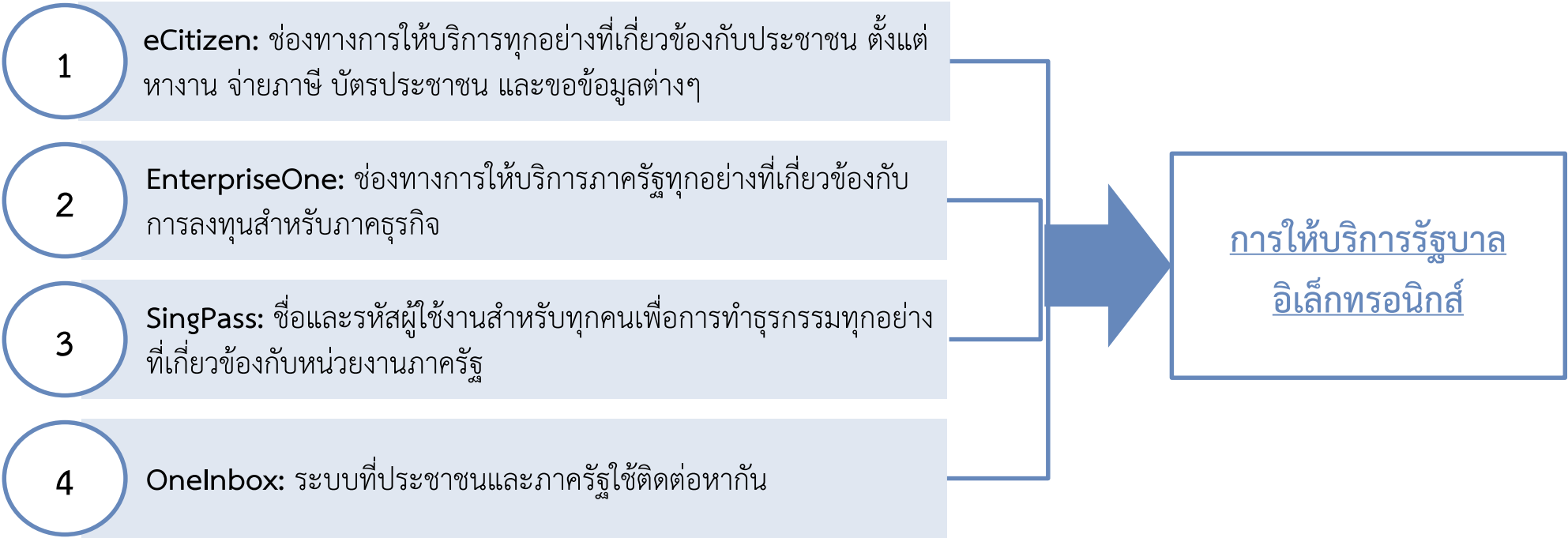
- Medicines Agency
- Directorate of Fisheries
- Directorate of Health
- Food Safety Authority
- Environment Agency
- Customs and Excise
- Norwegian State Housing Bank
- Etc.

สิงคโปร์: การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร



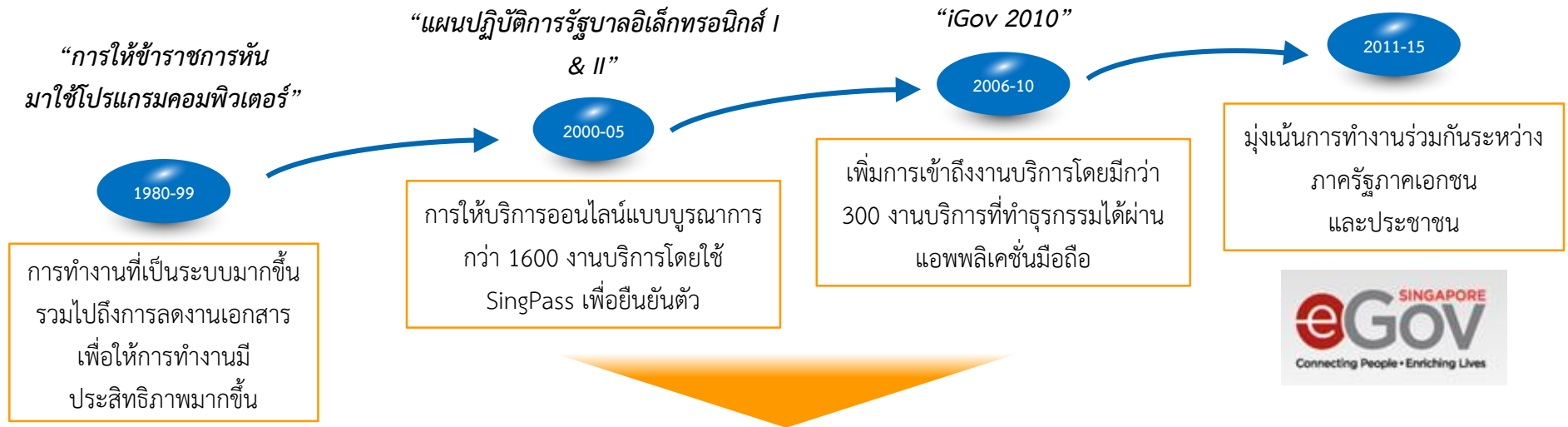
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

รัฐบาลสิงคโปร์ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อและเข้าถึงประชาชนได้ดียิ่งขึ้น



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

การมาเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ก่อนอื่นจำเป็นต้องทำให้การทำงานภายในของหน่วยงานภาครัฐเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงจะสามารถขยายการให้บริการไปยังช่องทางออนไลน์และแอปพลิเคชันมือถือได้



การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น:

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

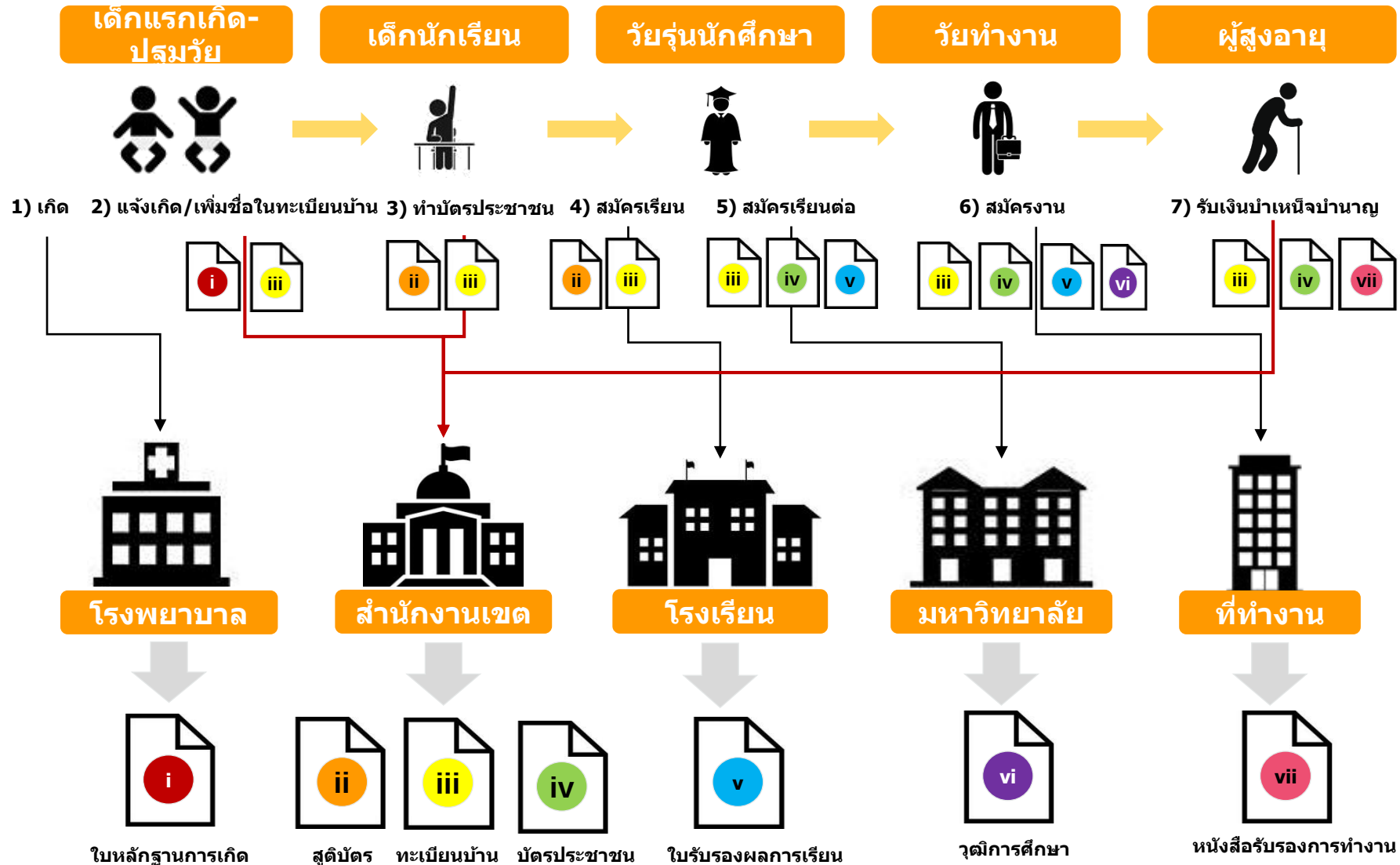
ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ:

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

โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ (Thailand Gateway)

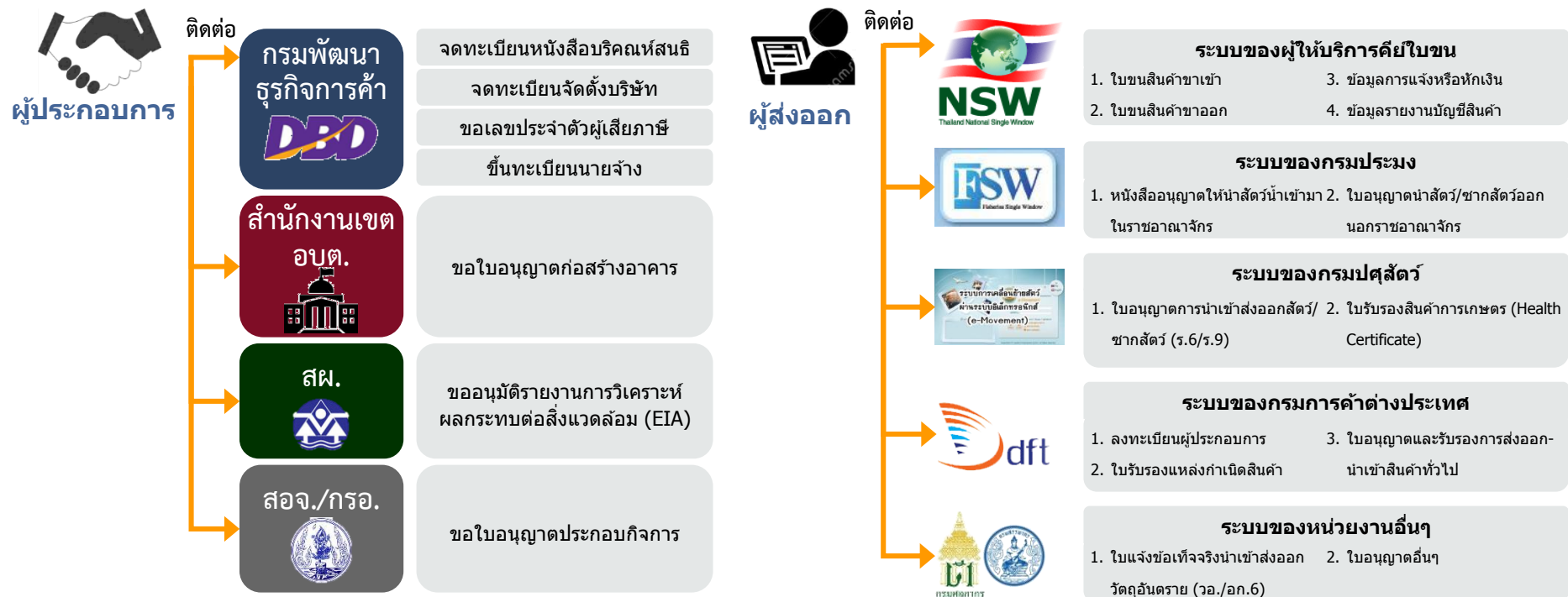
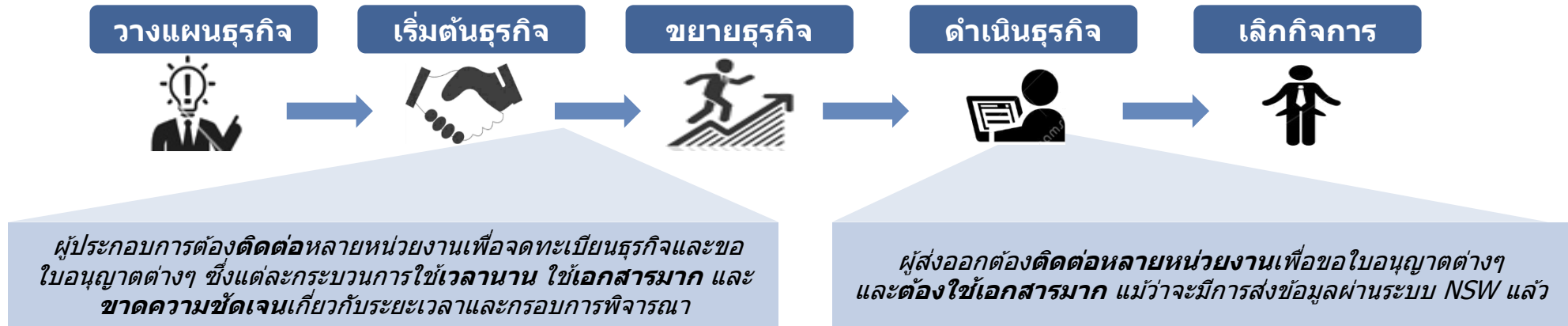
ปัญหาของประชาชนในการติดต่อรับบริการภาครัฐ ตลอดช่วงชีวิต

...ปัญหาหลักของประชาชนคือภาระในการเดินทางมาติดต่อหน่วยงานราชการด้วยตนเองและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอรับบริการจากภาครัฐ...



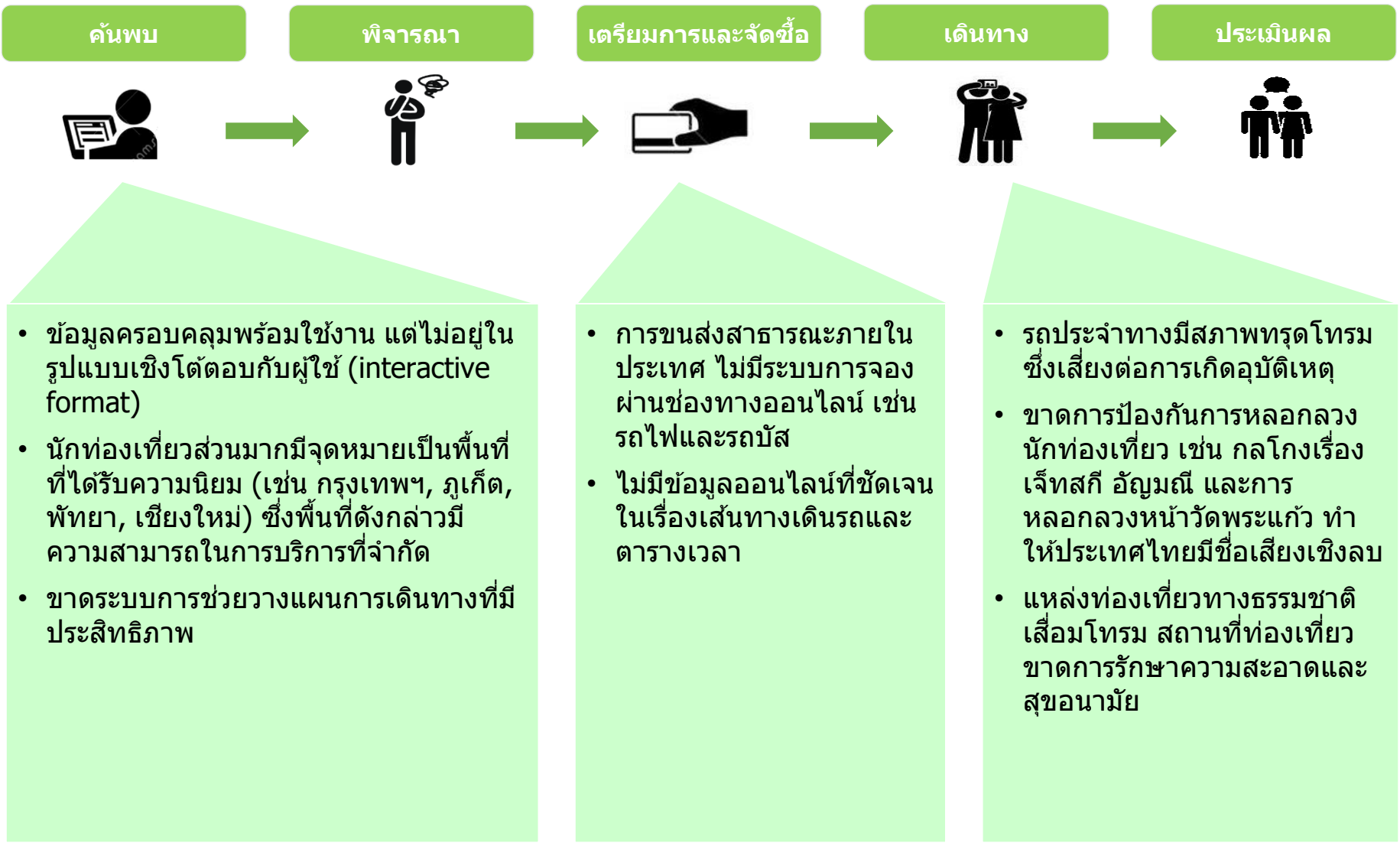
ปัญหาของภาคธุรกิจในการติดต่อกับภาครัฐ ตลอดวงจรธุรกิจ

...เช่นเดียวกับภาคธุรกิจที่ต้องติดต่อหน่วยงานราชการหลายแห่ง และการขอใบอนุญาตส่วนใหญ่ขาดความชัดเจนในด้านระยะเวลาและกรอบการพิจารณา...

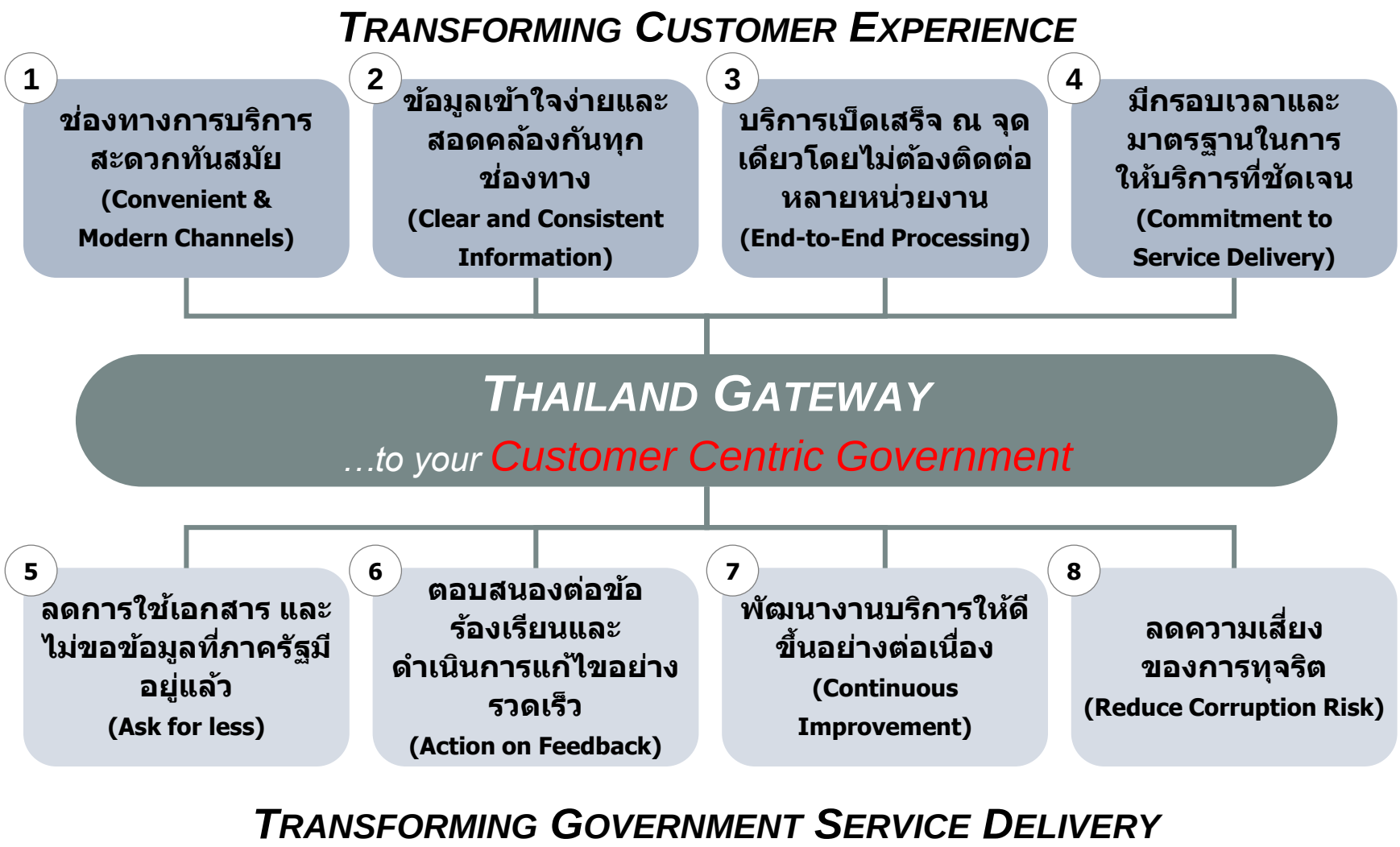


ปัญหาของนักท่องเที่ยว

...ในขณะที่นักท่องเที่ยว คือ ด้านความปลอดภัย ระบบขนส่งสาธารณะ และการเสื่อมสภาพของสถานที่ท่องเที่ยว

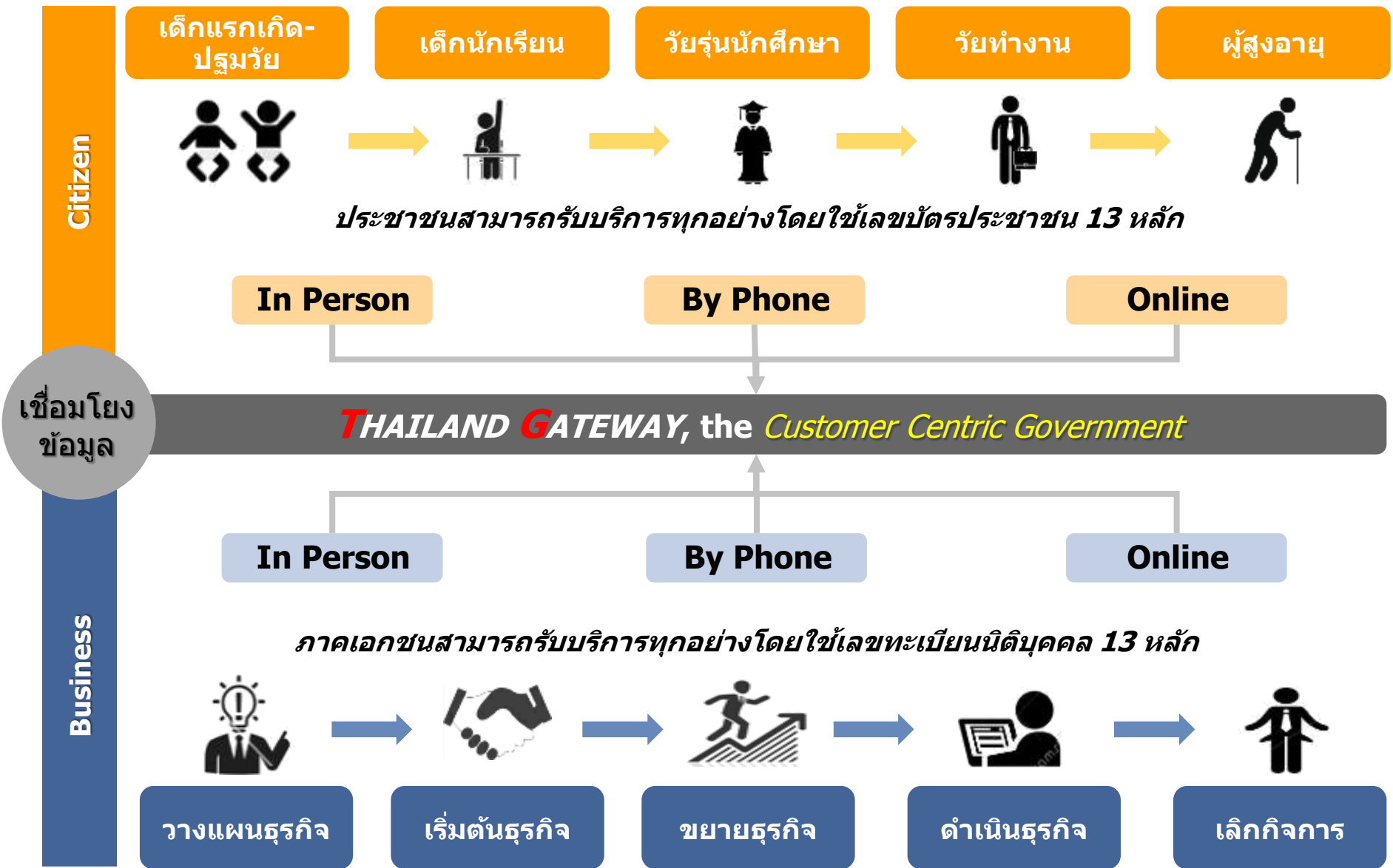


การยกระดับบริการภาครัฐต้องกำหนดหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาบริการภาครัฐทั้งระบบ



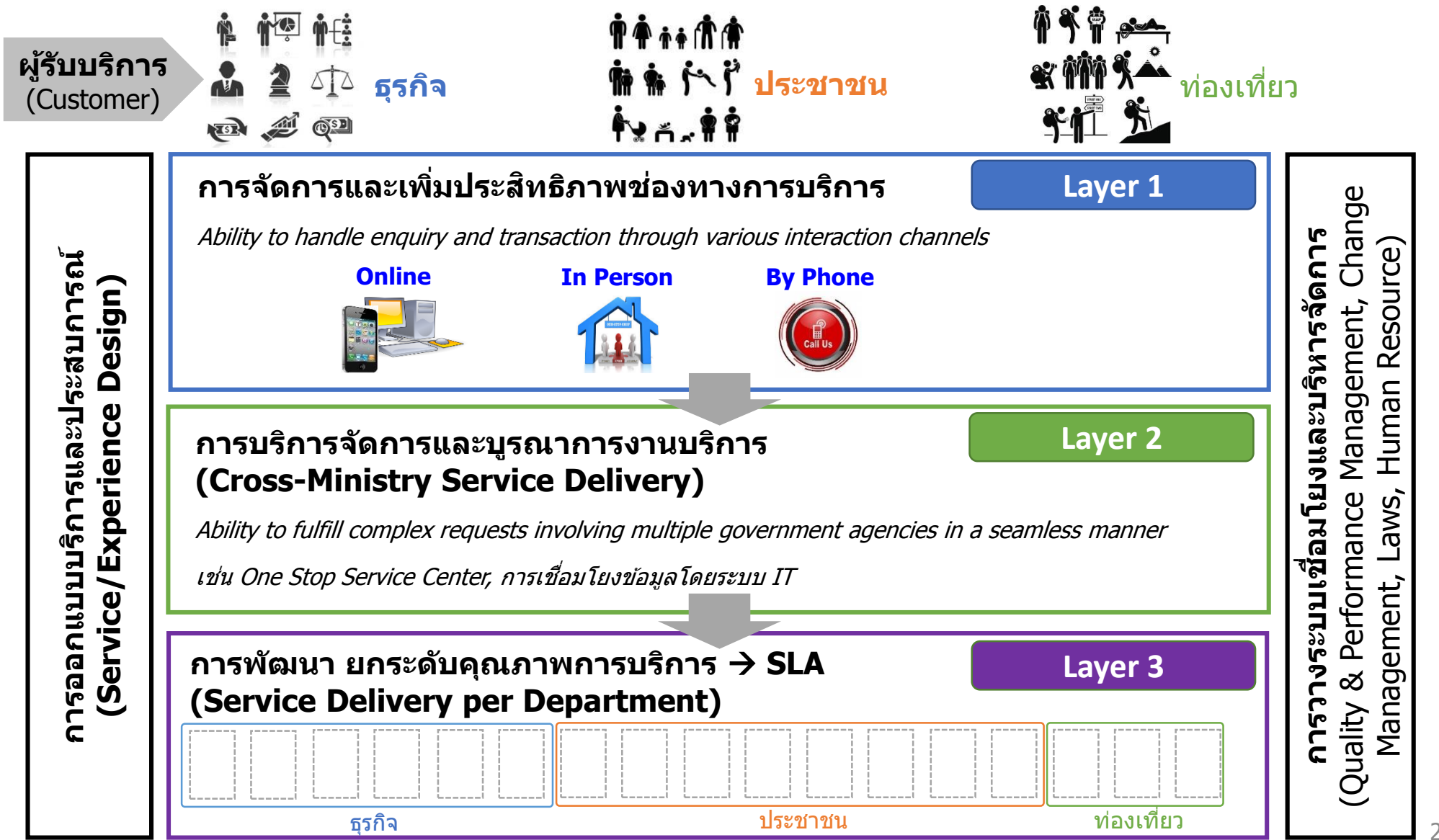
วิสัยทัศน์ของการบูรณาการและยกระดับงานบริการภาครัฐ

วิสัยทัศน์ของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการของภาครัฐ โดยเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ เพื่อการให้บริการที่เบ็ดเสร็จ รวดเร็ว และโปร่งใส ตลอดวงจรชีวิต และธุรกิจ ตลอดจนนักท่องเที่ยว



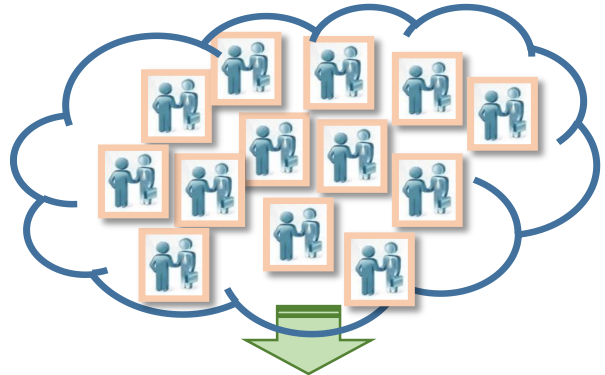
รูปแบบบริการและระบบบริหารจัดการงานบริการภาครัฐที่ควรเป็น

การเชื่อมโยงการยกระดับงานบริการทั้งระบบ จะพัฒนาจากมุมมองของผู้รับบริการที่ต้องมีการ Cross Services ระหว่างหน่วยงาน ถึงจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้... ในขณะที่กระบวนการภายในแต่ละหน่วยงานก็ต้องได้รับพัฒนาและการันตีคุณภาพการให้บริการ



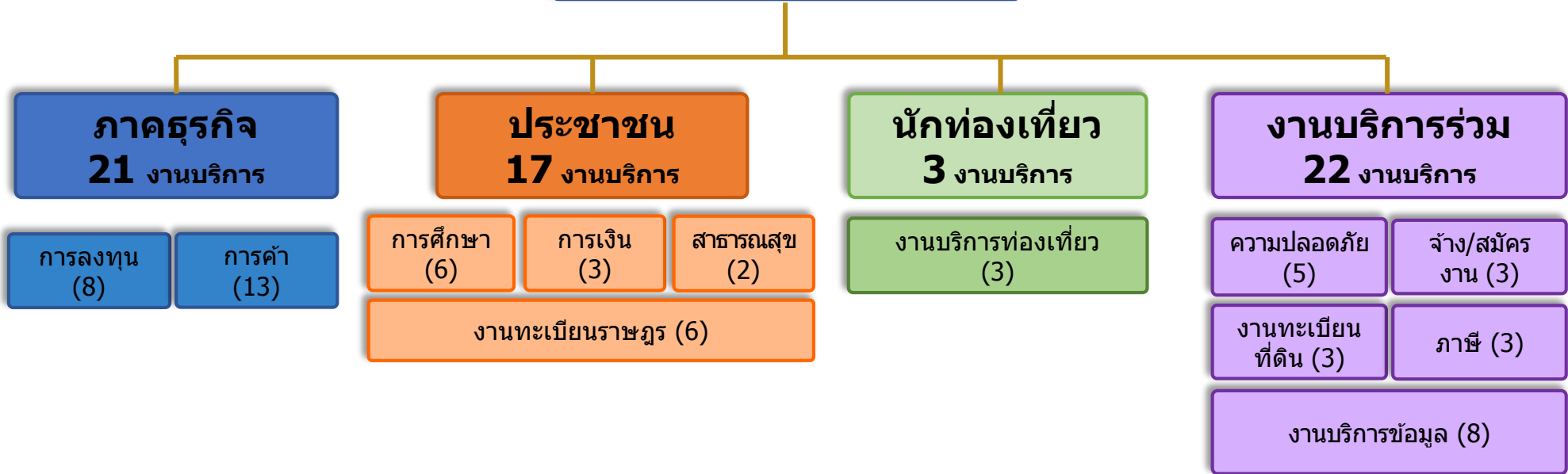
กำหนดงานบริการภาครัฐที่เกี่ยวข้อ (Focusing Area)

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



> 3,000
งานบริการภาครัฐ

งานบริการหลัก 63 งานบริการ



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)

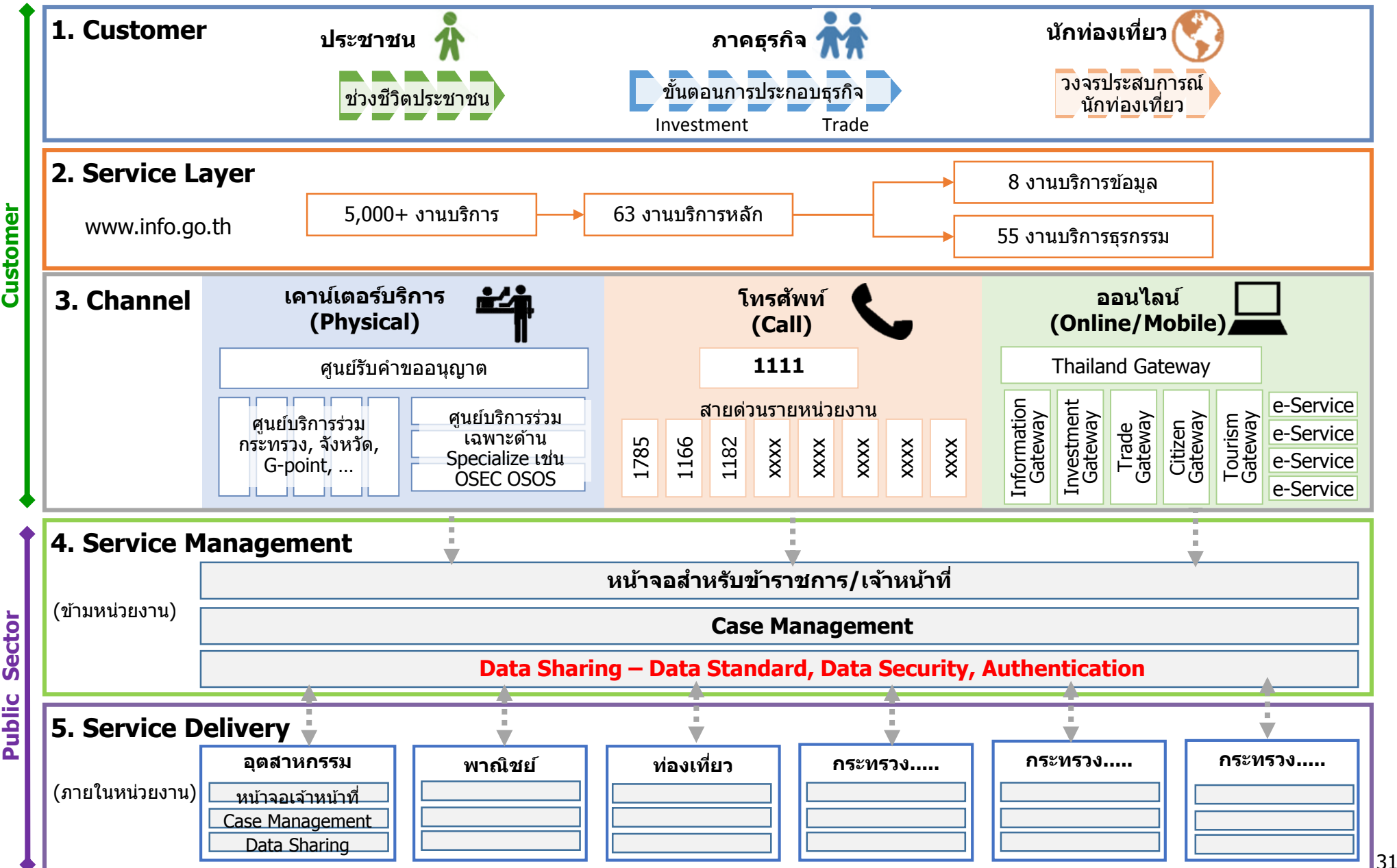
- 1. สายด่วน 1111
- 2. การแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- 3. การแจ้งความ
- 4. การจ่ายค่าปรับ
- 5. การรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว

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



โครงการบูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ยกระดับประสิทธิภาพ บูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนี้

Thailand Gateway

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



ภาคธุรกิจ



ประชาชน



นักท่องเที่ยว

2 Investment Gateway |



ออกแบบและพัฒนา Investment Gateway ครอบคลุมกระบวนการงานสำคัญ



พัฒนาระบบลดสำเนาเอกสารภาคธุรกิจ (Smart Business)



ยกระดับศูนย์บริการการลงทุน (OSOS)

3 Trade Gateway |



ออกแบบและพัฒนา Trade Gateway ครอบคลุมกระบวนการบริการธุรกรรมสำหรับการนำเข้า-ส่งออก (เชื่อมโยงการทำงานครอบคลุม 36 หน่วยงาน)



ยกระดับศูนย์บริการส่งออกนำเข้า (OSEC)

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 |

อำนวยความสะดวก
สะดวกนักท่องเที่ยวครบวงจร



เว็บไซต์ท่องเที่ยว (Journey Planning)



แอปพลิเคชันการเดินทางในกรุงเทพฯ



พัฒนาศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (1155)



การออกวีซ่าผ่านทางออนไลน์

Support Functions | สนับสนุนการดำเนินงานของ Thailand Gateway

ออกแบบสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาตามมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

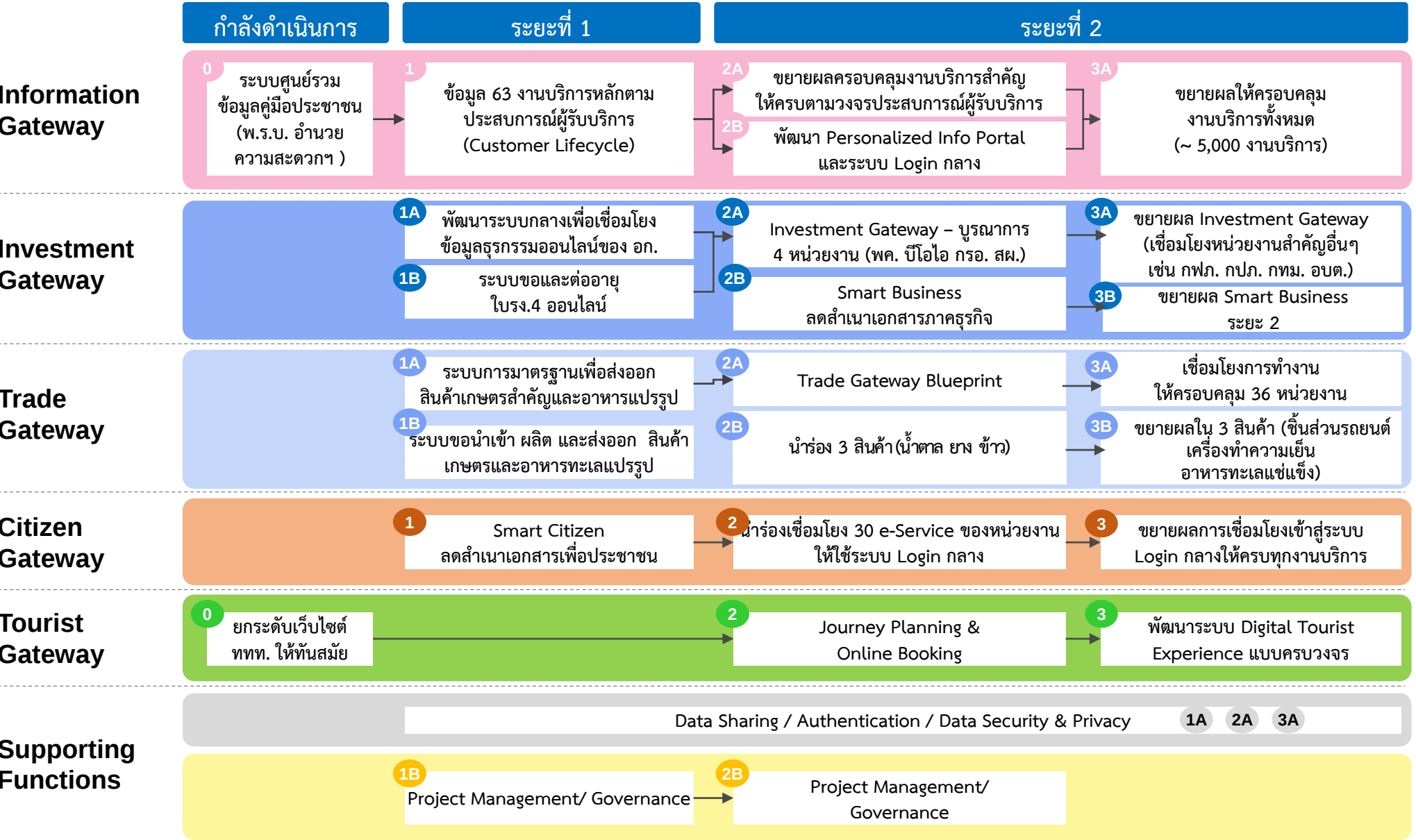
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

การสื่อสารสร้างความเข้าใจ



ภาพรวมโครงการ Thailand Gateway การให้บริการภาครัฐมิติใหม่



เงินกู้ธนาคารโลก

เงินงบประมาณ

1

Information Gateway

1 Information Gateway : ประเด็นปัญหาสำคัญ

ผู้รับบริการทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจยังไม่ตระหนักถึงบริการภาครัฐที่มีอยู่ เนื่องจากไม่มีแหล่งรวมข้อมูลบริการภาครัฐ นอกจากนั้น ข้อมูลที่มียังเป็นข้อมูลที่เข้าใจยาก ไม่สอดคล้องกันระหว่างแหล่งที่มา และไม่ครบจนกระทั่งปัจจุบัน (Up to Date)

ประสบการณ์ของผู้รับบริการภาครัฐปัจจุบัน

เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ

บริการช่วยเหลือทางงาน

โรงเรียนรัฐ (ฟรี)

กองทุนประกันสังคม
ต่างๆ

ฯลฯ



ประชาชนไม่ตระหนักถึงบริการของภาครัฐที่มีอยู่ ที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตของตนดีขึ้น เช่น เงินช่วยเหลือในกรณีต่างๆ



ผู้รับบริการทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจต้องเสียเวลาและเงินจำนวนมากเนื่องจาก:

- ต้องหาข้อมูลจากหลายแหล่ง
- ติดต่อรับบริการผิดสถานที่
- ต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐหลายรอบ

ประชาชนและภาคธุรกิจต้องติดต่อกับภาครัฐตลอดช่วงชีวิต...

มีงานบริการภาครัฐทั้งหมดมากกว่า
3000 งานบริการ

สำหรับทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ ภาคการท่องเที่ยว
บริการโดยหน่วยงานกว่า **200** หน่วยงานใน **20** กระทรวง

1

ฐานข้อมูลที่กระจัดกระจาย:

ข้อมูลของบริการภาครัฐอยู่ตามหน่วยงานที่ให้บริการโดยไม่มีการเชื่อมต่อกัน อีกทั้งยังไม่มี ความสอดคล้องกันระหว่างแหล่งข้อมูล

2

ข้อมูลหายากและเข้าใจได้ยาก:

ไม่มีการแบ่งข้อมูลตามประเภทของผู้ใช้บริการ ข้อมูลใช้ศัพท์ทางเทคนิคและกฎหมายซึ่งเข้าใจได้ยากสำหรับผู้รับบริการ

3

ข้อมูลไม่ครบจนกระทั่งปัจจุบัน (up to date):

ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลในอดีตที่ไม่ใช่ตามปัจจุบัน (up to date) ซึ่งการให้บริการและขั้นตอนการขอรับบริการอาจเปลี่ยนไปแล้ว

1 Information Gateway : แนวทางดำเนินการ

จัดทำ Information Portal เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลของภาครัฐที่ถูกต้องและครบถ้วนตลอดช่วงชีวิตของผู้รับบริการ สร้างความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพที่ดีในการเข้าใช้บริการของภาครัฐ

ศูนย์กลางบริการข้อมูล (Information Gateway)

1 รวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียว

รวบรวมข้อมูลของงานบริการหลักที่สำคัญต่อผู้รับบริการจากกระทรวงและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไว้ในจุดเดียว

2 สามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

มีการบริหารข้อมูลบริการภาครัฐตามชนิดของผู้ใช้บริการ (ประชาชน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว) และช่วงชีวิตต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการหาข้อมูล

3 ข้อมูลถูกต้องและครบจนกระทั่งปัจจุบัน (up to date)

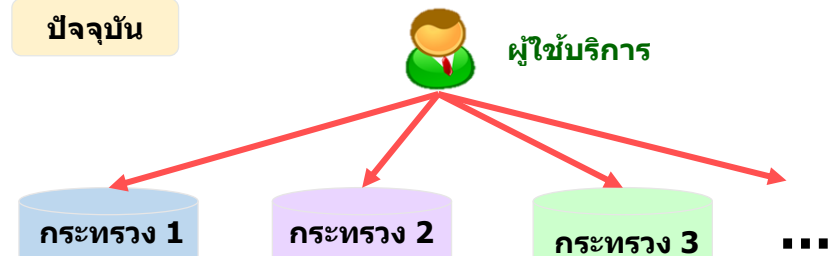
ข้อมูลต้องมี:

- ความถูกต้องชัดเจนและสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลอื่นๆ
- ครบถ้วนตั้งแต่สถานที่ขอรับบริการจนถึงขั้นตอนต่างๆ
- ตรวจสอบและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอให้ครบจนกระทั่งปัจจุบัน

4 ข้อมูลเข้าใจง่าย

เรียบเรียงเนื้อหาของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายต่อผู้ให้บริการ (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิคและภาษาราชการ)

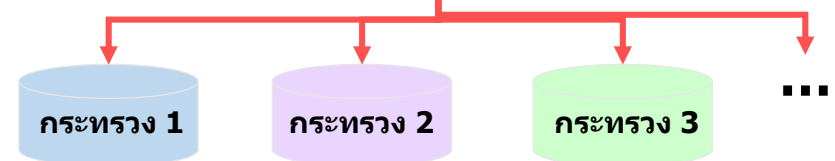
ปัจจุบัน



ที่ควรจะเป็น

ผู้ให้บริการ

"Customer Centric" Information Portal



ประโยชน์ที่ได้รับ :

- ประชาชนสามารถหาข้อมูลบริการภาครัฐที่ถูกต้องได้อย่างง่ายดายผ่านแหล่งเดียว
- ทำให้ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวกรวดเร็วมากขึ้น จากการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

ภาพรวมการดำเนินการ (High Level Road Map)

ธันวาคม 2557 – พฤษภาคม 2558

เดือน 1-6

เดือน 7-12

เดือน 13-24

ระยะที่ 3

ขยายผลสู่งานบริการอื่น ๆ

- ขยายผลสู่งานบริการอื่น ๆ ที่มีความสำคัญรองลงมา
- สำรวจและรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ
- ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ระยะที่ 2

ขยายผลสู่ 32 งานบริการภาครัฐกิจและการท่องเที่ยว (Business & Tourist)

- ขยายขอบเขตการให้บริการข้อมูลครอบคลุม 32 งานบริการภาครัฐกิจและการท่องเที่ยว
- เริ่มใช้โครงสร้างการบริหารจัดการเนื้อหา (Governance Model) ในการกำกับดูแลเนื้อหาข้อมูลบนระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ระยะที่ 1

ขยายผลสู่ 31 งานบริการด้านประชาชน (Citizen)

- ขยายขอบเขตการให้บริการข้อมูลครอบคลุม 31 งานบริการด้านประชาชน
- นำประสบการณ์ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงที่ได้จากการดำเนินการนำร่องมาปรับใช้ในการพัฒนาออกแบบระบบเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง

อนุมัติให้เริ่มดำเนินการ

นำร่อง

นำร่องให้ข้อมูล 4 งานบริการหลักด้านการลงทุน

- ให้ข้อมูล 4 งานบริการหลักด้านการลงทุน
 - การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
 - การพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - การขออนุญาตประกอบกิจการ
 - การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ

www.thailandgateway.info

รู้หรือไม่:

กรุงเทพฯ ถูกจัดเป็นเมืองที่ดีที่สุดอันดับ 3 ของเอเชีย โดย
นิตยสาร Travel & Leisure ในปี 2557



Information Gateway

รวมข้อมูลงานบริการภาครัฐ
ที่ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย
และทันสมัยอยู่เสมอ



ประชาชน

(coming soon)



ธุรกิจ

ขอใบอนุญาตต่างๆในการทำธุรกิจ
ขอใบอนุญาตก่อสร้าง
ต่ออายุใบอนุญาตต่างๆ



นักท่องเที่ยว

(coming soon)

Information Gateway for Business

รวมข้อมูลการติดต่อราชการสำหรับภาคธุรกิจ



วางแผน ธุรกิจ

ศึกษาข้อมูลที่เราเป็นเพื่อวางแผนและตัดสินใจลงทุน เช่น ข้อมูลพื้นฐานเศรษฐกิจ ข้อมูลสิทธิประโยชน์เพื่อนักลงทุน และข้อมูลขั้นตอนการประกอบธุรกิจ



เริ่มต้น ธุรกิจ

ข้อมูลที่ควรรู้เมื่อต้องการเริ่มต้นธุรกิจ ตั้งแต่จดทะเบียนธุรกิจ ขอสิทธิประโยชน์ด้านการลงทุน รวมถึงขอใบอนุญาตต่างๆ ตลอดจนขอใช้ไฟฟ้าและน้ำประปา



ดำเนิน ธุรกิจ

ขั้นตอนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เช่น การจัดหาแรงงาน และการขอใบอนุญาตทำงาน การชำระ/ขอคืนภาษี รวมถึงการนำเข้าส่งออก การต่ออายุใบอนุญาตต่างๆ ฯลฯ



ขยาย ธุรกิจ

ค้นหาข้อมูลและโอกาสในการขยายกิจการ เช่น วิธีการจดทะเบียนเพิ่มทุน การควบรวมกิจการ ข้อมูลกิจกรรมส่งเสริมการส่งออก และการขอใช้ตรารับรองคุณภาพสินค้า



เลิก กิจการ

หาความเข้าใจข้อกำหนดและขั้นตอนต่างๆ ในการยกเลิกกิจการ และการฟ้องล้มละลาย

1

การขอรับสิทธิประโยชน์เพื่อนักลงทุน

ขั้นตอนการรับสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมการลงทุน

2

การจดทะเบียนธุรกิจ

ประเภทของบริษัท ขั้นตอนการจดทะเบียนธุรกิจ ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และขึ้นทะเบียนนายจ้าง

3

การขออนุญาตเริ่มต้นธุรกิจ

ค้นหาใบอนุญาตที่ต้องใช้ในการเริ่มต้นธุรกิจ และขั้นตอนการยื่นขอใบอนุญาตต่างๆ

4

การขอติดตั้งระบบสาธารณูปโภค

ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า และน้ำประปา



Information Gateway

ประชาชน

ธุรกิจ ▾

นักท่องเที่ยว

ค้นหา



หน้าหลัก > ธุรกิจ > เริ่มต้นธุรกิจ > การขออนุญาตเริ่มต้นธุรกิจ

เริ่มต้นธุรกิจ

การขอรับสิทธิประโยชน์เพื่อ
นักลงทุน

การจดทะเบียนธุรกิจ

การขออนุญาตเริ่มต้นธุรกิจ

การขอติดตั้งระบบ
สาธารณูปโภค

Need Help ?

ค้นหาใบอนุญาตและกระบวนการที่ต้องการดำเนินการ

ขั้นที่ 1

เลือกประเภทอุตสาหกรรมและกิจการที่ต้องการ

ประเภทอุตสาหกรรม

การผลิต



ประเภทกิจการ

การผลิตสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ (ยกเว้นปลา) สด



หากไม่ทราบประเภทอุตสาหกรรมหรือกิจการ...



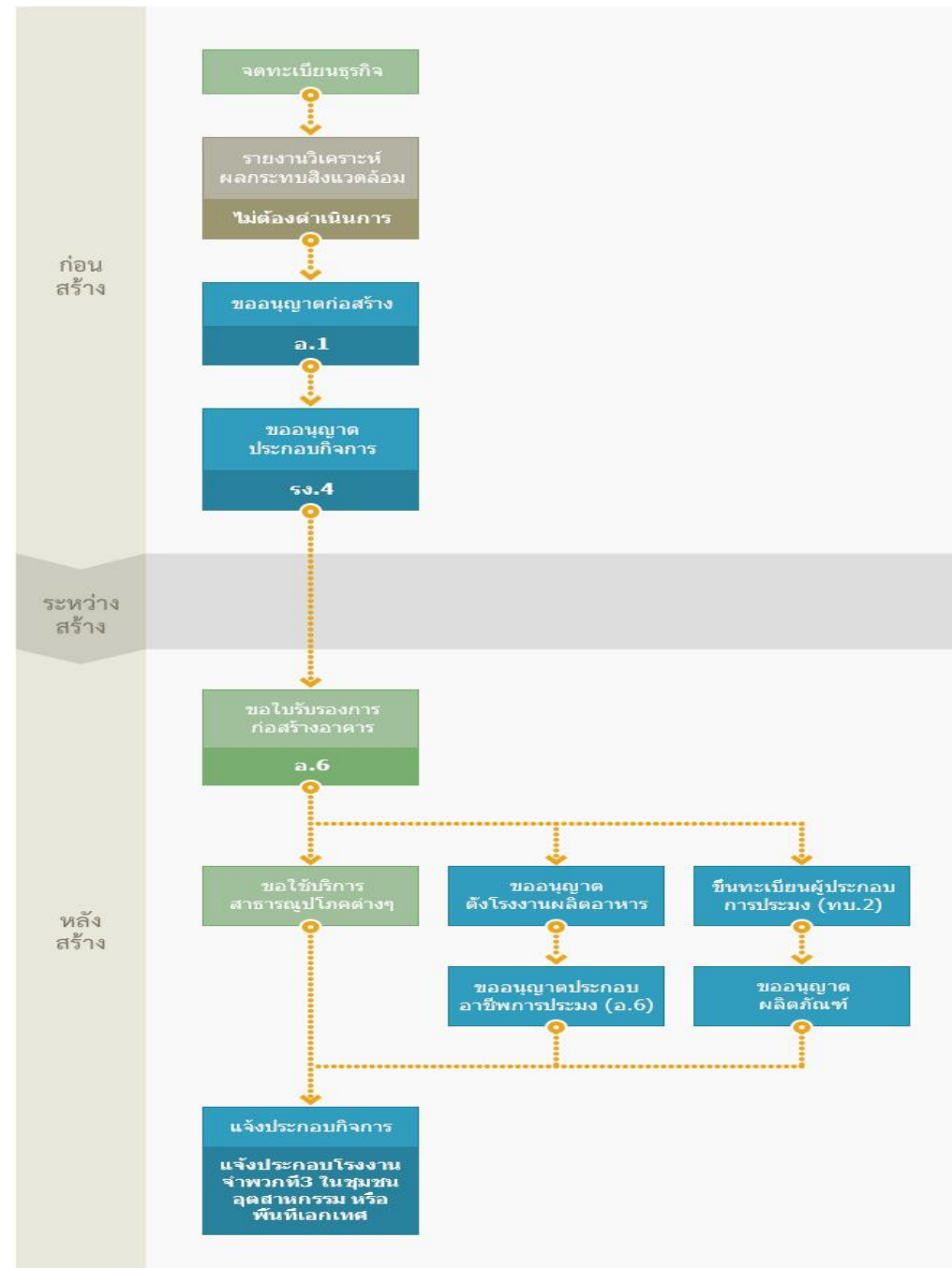
Workflow

Legend

- กระบวนงานที่จะมี link ไป website ของหน่วยงานภาครัฐ
- กระบวนงานที่จะมีการแสดงรายละเอียดบนหน้า website (Information Gateway)
- กระบวนงานที่ไม่ต้องดำเนินการ

Legend

- กระบวนงานที่จะมี link ไป website ของหน่วยงานภาครัฐ
- กระบวนงานที่จะมีการแสดงรายละเอียดบนหน้า website (Information Gateway)
- กระบวนงานที่ไม่ต้องดำเนินการ





ประชาชน

ธุรกิจ

นักท่องเที่ยว

ค้นหา



หน้าหลัก > undefined

การขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (รง.4) สำหรับผู้ประกอบการ



เงื่อนไขการรับบริการ



ช่องทางบริการและเอกสารประกอบการพิจารณา



ขั้นตอนและเกณฑ์การพิจารณา



ค่าธรรมเนียม



การติดตามและร้องเรียน

ช่องทางการรับบริการ

กรณีโรงงานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ

ช่องทางการยื่นคำขอ
กรมโรงงานอุตสาหกรรม
75/6 ถ.พระราม 6 ข.ราชเทวี
กรุงเทพฯ 10400

ช่องทางการยื่นคำขอ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับ
กิจการพลังงาน
ฝ่ายใบอนุญาต 319 อาคารจัตุรัส
จามจุรี ชั้น 19 ถ.พญาไท แขวง
ปทุมวัน ข.ปทุมวัน กรุงเทพฯ
10330

ติดต่อ/ข้อมูลเพิ่มเติม
โทร: 02 202 4000
<http://www.diw.go.th>

เวลาทำการ
จ. - ศ.: 8.30 - 16.30 น.
ส.: 8.30 - 12.30 น.

ติดต่อ/ข้อมูลเพิ่มเติม
โทร: 02 207 3599
<http://www.erc.or.th>

เวลาทำการ
จ. - ศ.: 8.30 - 17.00 น.

กรณีโรงงานที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด

ช่องทางการยื่นคำขอ
สำนักงานอุตสาหกรรม
จังหวัด

ช่องทางการยื่นคำขอ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับ
กิจการพลังงานประจำ
เขต

ติดต่อ/ข้อมูลเพิ่มเติม
<http://www.industry.go.th>

ติดต่อ/ข้อมูลเพิ่มเติม
<http://www.erc.or.th/OERCWeb/map.aspx>

เวลาทำการ
จ. - ศ.: 8.30 - 16.30 น.

เวลาทำการ
จ. - ศ.: 8.30 - 17.00 น.

หมายเหตุ:

กรณีโรงงานผลิตพลังงานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด หากยื่นคำขอกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขตจะต้องยื่นคำขอกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขตที่รับผิดชอบโรงงานในพื้นที่นั้น ดูรายละเอียดเพิ่มเติม
เวลาทำการยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด

เอกสารประกอบการพิจารณา

แบบฟอร์มคำขออนุญาต

	รายการเอกสาร	ตัวจริง	สำเนา	เงื่อนไข
1	แบบฟอร์มคำขออนุญาตประกอบกิจการโรงงาน (รง.3) PDF มีการลงลายมือชื่อของผู้ขออนุญาต หรือผู้รับมอบอำนาจทุกหน้า ห้ามถ่ายสำเนาลายมือชื่อ	1		

เอกสารประกอบการขออนุญาต

	รายการเอกสาร	ตัวจริง	สำเนา	เงื่อนไข
1	หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ออกไว้มาก่อน 3 เดือน มีการลงนามรับรองเอกสารและประทับตราบริษัทโดยผู้ขออนุญาตทุกหน้า		3	นิติบุคคล
2	บัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน หรือ หนังสือเดินทาง (กรณีบุคคลต่างด้าว) ของผู้แทนนิติบุคคล มีการลงนามรับรองเอกสารและประทับตราบริษัทโดยผู้ขออนุญาตทุกหน้า		3	นิติบุคคล
3	บัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน หรือ หนังสือเดินทาง (กรณีบุคคลต่างด้าว) ของผู้ขออนุญาต มีการลงนามรับรองเอกสารโดยผู้ขออนุญาตทุกหน้า		3	บุคคลธรรมดา
4	หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ PDF มีการลงนามรับรองเอกสารและประทับตราบริษัทโดยผู้ขออนุญาตทุกหน้า	1	2	กรณีมีการมอบอำนาจ
5	บัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีบุคคลต่างด้าว) ของผู้มอบอำนาจ		3	กรณีมีการมอบอำนาจ

หมายเหตุ:

ผู้ประสงค์จะขอรับ รง.4 จะต้องยื่นแบบฟอร์มคำขอทั่วไปสำหรับการรับฟังความคิดเห็นประชาชน แบบฟอร์มคำขอ รง.3 พร้อมทั้งเอกสารประกอบการขอ รง. 4 จำนวน 1 ชุดต่อ กรมโรงงานอุตสาหกรรม หรือ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ตามสถานที่ตั้งโรงงานก่อนเพื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และให้นำเอกสารผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนยื่นประกอบการขอ รง.4 ในขั้นตอนมา ทั้งนี้ โรงงานที่เข้าข่ายต้องจัดทำรายงาน EIA และ EHIA ซึ่งได้รับความเห็นชอบในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมแล้ว ให้ถือว่าได้มีการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ไม่ต้องรับฟังความคิดเห็นตามระเบียบกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2555
กรณีโรงไฟฟ้าที่ยังไม่ได้รับการตอบรับข้อไฟฟ้าจากการไฟฟ้า จะต้องมีหนังสือยืนยันความประสงค์ในการขอรับใบอนุญาต รง.4 แจ้งมายังสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
เจ้าหน้าที่อาจเรียกเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมตามมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเห็นสมควร

2

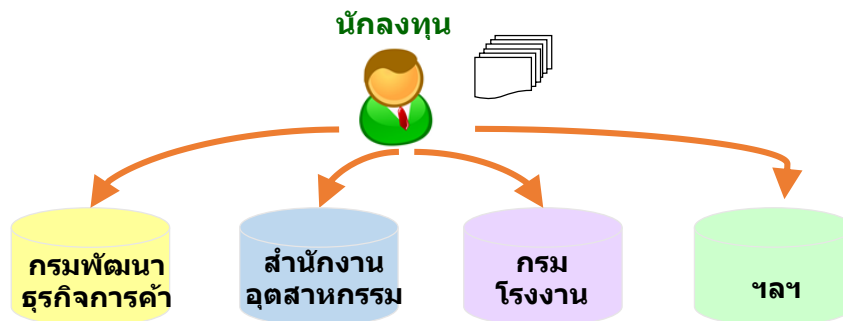
Investment Gateway

ในการขอใบอนุญาต นักลงทุนต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐหลายครั้งเพื่อยื่นคำขอและติดตามสถานะด้วยตนเอง เนื่องจากขาดศูนย์บริการด้านใบอนุญาตแบบเบ็ดเสร็จที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ไทยยังสามารถทำธุรกรรมด้านการลงทุนใดๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

จากรายงานของ World Bank ความง่ายในการประกอบธุรกิจของไทยมีอันดับลดลง 6 อันดับ ใน 4 ปีที่ผ่านมา (จาก 12 เป็น 18) รวมทั้งไทยมีคำขอที่ยังติดค้างและรอการอนุมัติเป็นจำนวนถึง 8.7 แสนล้านบาท (7% ของรายได้มวลรวมประชาชาติ)

ประเด็นปัญหา

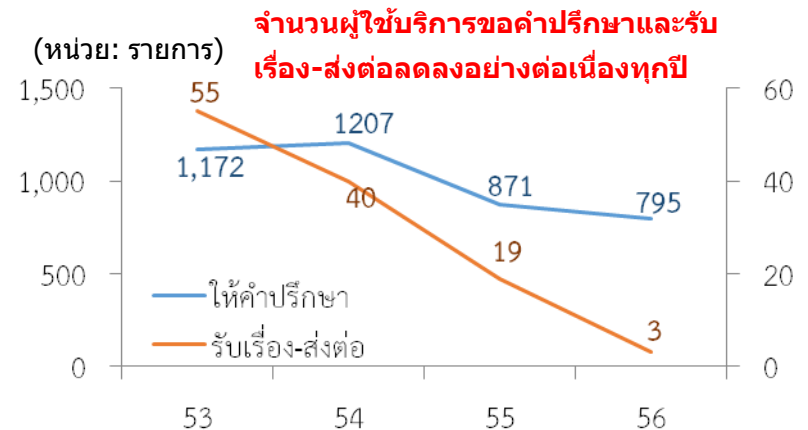
- ต้องติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อค้นหาข้อมูลด้านการลงทุน ยื่นเรื่องและติดตามสถานการณ์จดทะเบียนและขอใบอนุญาตต่างๆ



- นักลงทุนไม่ได้รับความสะดวกในการเริ่มต้นธุรกิจ เนื่องจากไม่สามารถทำธุรกรรม ติดตามสถานะคำขอหรือแจ้งร้องเรียนปัญหาผ่านช่องทางออนไลน์ได้

สาเหตุ

- ขาดศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่นักลงทุนสามารถยื่นเรื่องจดทะเบียน ขอใบอนุญาต และติดตามสถานะ ณ จุดเดียว
- ศูนย์บริการ OSOS ขาดบุคลากรและเครื่องมือในการให้ข้อมูลแก่นักลงทุนได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว
- ขาดเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์รวมการขออนุญาตต่างๆ ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ



มาตรการดำเนินการ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

1 เว็บไซต์รวมศูนย์การขอใบอนุญาต (Investment Gateway)

บีโอไอ

13 หน่วยงาน

ศูนย์บริการ

2 ขยายงานบริการของศูนย์บริการด้านการลงทุน (OSOS)

บีโอไอ

13 หน่วยงาน

1 เว็บไซต์ศูนย์กลางการขออนุญาตด้านการลงทุน (Investment Gateway)

จัดทำ Investment Gateway ศูนย์อำนวยความสะดวกนักลงทุนในการทำธุรกรรมออนไลน์ที่ครบวงจร ตั้งแต่การยื่นขอใบอนุญาตต่าง ๆ ข้าราชการนิยม และติดตามสถานะการอนุมัติ ณ จุดเดียว

ตัวอย่าง

คุณสมบัติสำคัญ ๆ

- 1 สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ด้านการลงทุนที่ครบวงจร
- 2 สามารถค้นหาใบอนุญาต ตามประเภทอุตสาหกรรม ที่ตั้ง และขนาด
- 3 สามารถดูรายละเอียดการขอใบอนุญาตอย่างครบถ้วน ตั้งแต่หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานที่ยื่นเอกสาร ขั้นตอนการพิจารณา และค่าธรรมเนียม
- 4 เมื่อยื่นคำขอแล้วนักลงทุนสามารถค้นหารายการที่ยื่นขอพร้อมทั้งตรวจสอบและติดตามสถานะของการอนุมัติได้โดยง่าย



Thailand Gateway

ภาษาไทย ENG Other Languages

ค้นหา

หน้าหลัก ประชาชน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว

บริการ

- 1. วางแผนธุรกิจ
- 2. เริ่มต้นธุรกิจ
- 3. ขยายธุรกิจ
- 4. ดำเนินธุรกิจ
- 5. เลิกกิจการ

ข้อมูลเบื้องต้น

- ข้อมูลการลงทุนในประเทศไทย
- จดทะเบียนธุรกิจ
- ขอใบอนุญาตต่างๆ
- ข้อมูลการคุ้มครองสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญา

รวมบริการยอดนิยม

- ข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ
- จดทะเบียนธุรกิจ
- ชำระภาษี
- จ้างและเลิกพนักงาน
- จดทะเบียนธุรกิจ

เข้าสู่ระบบ สมัครสมาชิก

ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน ตกลง

สมัครสมาชิก

มีคำถามหรือต้องการความช่วยเหลือ



Thailand Gateway

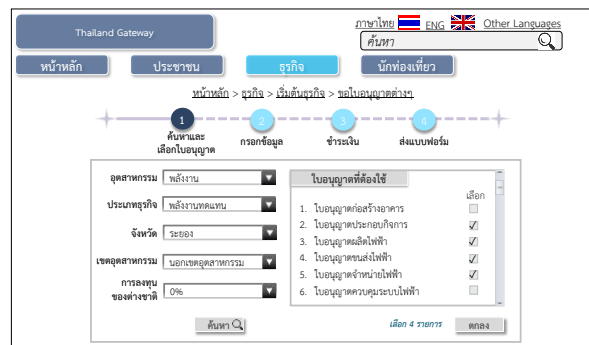
ภาษาไทย ENG Other Languages

ค้นหา

หน้าหลัก ประชาชน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว

ใบอนุญาตประกอบกิจการ (ส.4)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
สถานที่ยื่นเอกสาร	กรุงเทพฯ: กรมโรงงานอุตสาหกรรม ต่างจังหวัด: อุตสาหกรรมจังหวัด
ระยะเวลา	40 วันทำการ
ค่าธรรมเนียม	ลงทะเบียน Business Gateway จดทะเบียนนิติบุคคล
แบบคำขอ	แบบคำขอใบอนุญาต (ส.4.3) 1 ชุด
เอกสารที่ประกอบ	สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง 1 ชุด สำเนาโฉนดที่ดิน 1 ชุด
ขั้นตอน และ การบริการพิจารณา	หนังสือแสดงการไม่มีการส่งผลการลงทุนจาก BOI 1 ชุด รายงานระบบการจัดการต่างๆ อย่างละ 1 ชุด แผนที่ แบบแปลน อย่างละ 1 ชุด
ค่าใช้จ่าย	ไม่มีค่าใช้จ่าย



Thailand Gateway

ภาษาไทย ENG Other Languages

ค้นหา

หน้าหลัก ประชาชน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว

หน้าหลัก > ธุรกิจ > เริ่มต้นธุรกิจ > ขอใบอนุญาตต่างๆ

1. ค้นหาและเลือกใบอนุญาต

2. กรอกข้อมูล

3. ชำระเงิน

4. ส่งแบบฟอร์ม

อุตสาหกรรม: พลังงาน

ประเภทธุรกิจ: พลังงานทดแทน

จังหวัด: ระยอง

เขตอุตสาหกรรม: นิคมอุตสาหกรรม

การลงทุนของต่างชาติ: 0%

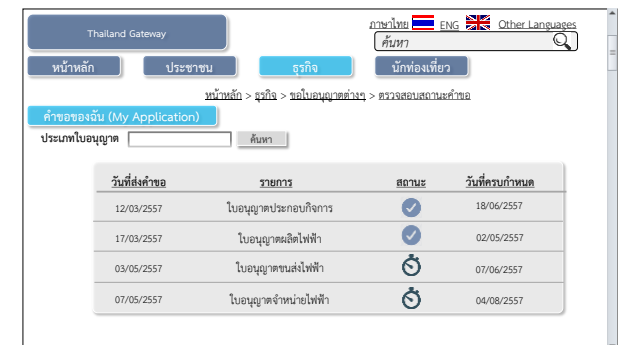
ใบอนุญาตที่ต้องใช้

1. ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	☒
2. ใบอนุญาตประกอบกิจการ	☒
3. ใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า	☒
4. ใบอนุญาตขนส่งไฟฟ้า	☒
5. ใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า	☒
6. ใบอนุญาตควบคุมระบบไฟฟ้า	☒

ค้นหา

เลือก 4 รายการ

ตกลง



Thailand Gateway

ภาษาไทย ENG Other Languages

ค้นหา

หน้าหลัก ประชาชน ธุรกิจ นักท่องเที่ยว

หน้าหลัก > ธุรกิจ > ขอใบอนุญาตต่างๆ > ตรวจสอบสถานะคำขอ

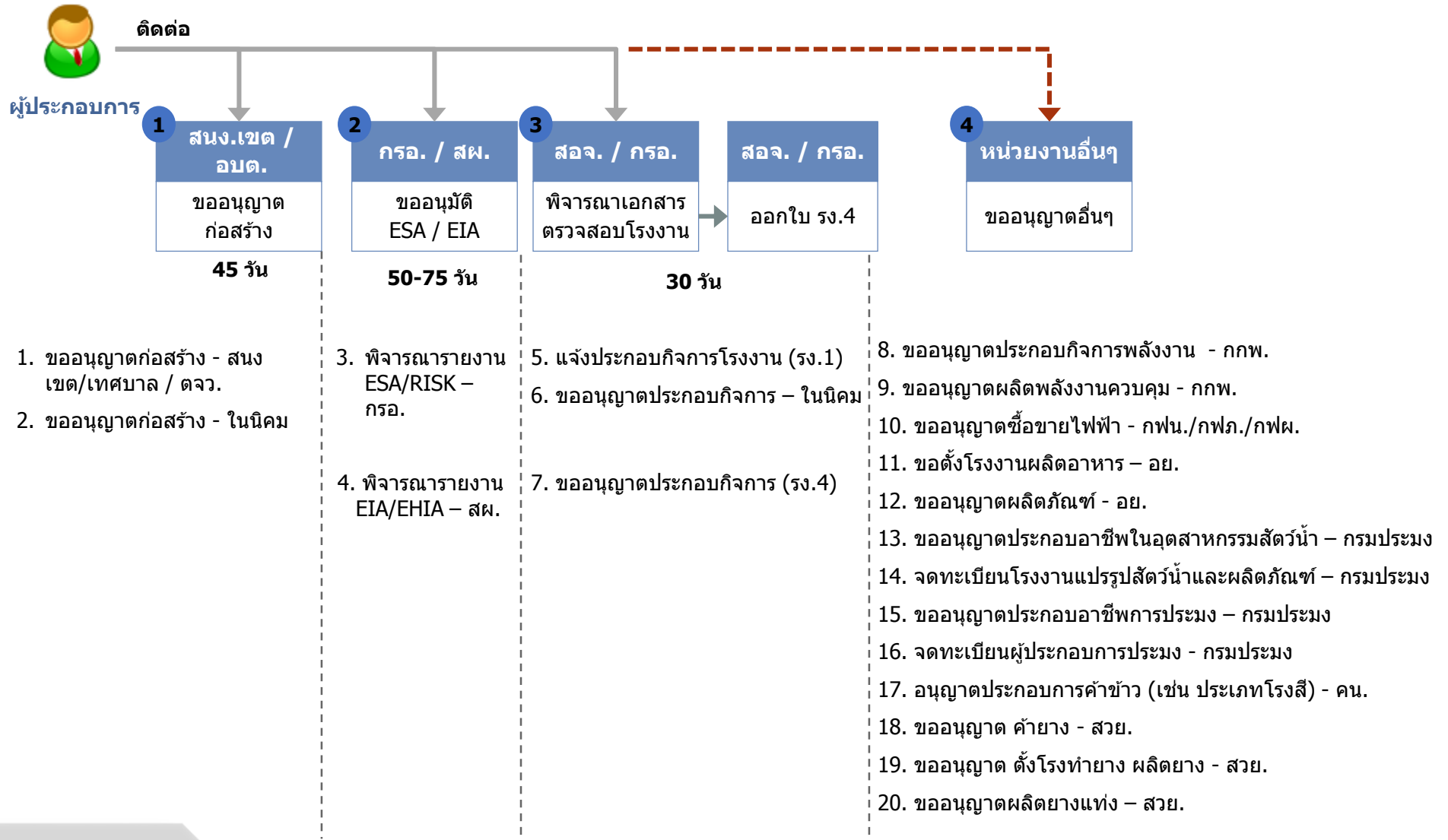
คำขอของฉัน (My Application)

ประเภทใบอนุญาต: ค้นหา

วันที่ส่งคำขอ	รายการ	สถานะ	วันที่ครบกำหนด
12/03/2557	ใบอนุญาตประกอบกิจการ	☒	18/06/2557
17/03/2557	ใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า	☒	02/05/2557
03/05/2557	ใบอนุญาตขนส่งไฟฟ้า	☐	07/06/2557
07/05/2557	ใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า	☐	04/08/2557

1 งานบริการด้านการลงทุนที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการครอบคลุมกระบวนการให้บริการ และขออนุญาตเกี่ยวกับการลงทุนของภาครัฐ แบบ End-to-End แยกตามแต่ละประเภทความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมี 4 งานบริการหลักที่เกี่ยวข้อง และแบ่งได้ประมาณ 20 กระบวนงาน



ตัวอย่าง
End-to-End Process

2 ยกระดับประสิทธิภาพ OSOS

การทำงานบริการของศูนย์บริการลงทุนแบบเบ็ดเสร็จ (OSOS) ครอบคลุมถึงบริการข้อมูล การยื่นขอใบอนุญาตต่าง ๆ และการประสานงาน แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการลงทุน



ประเภทการให้บริการ

ปัจจุบัน

ข้อเสนอ



ให้ข้อมูล/คำปรึกษา

21 หน่วยงาน

โดยระบุหัวข้อที่ต้องการ
สอบถามและนัดหมายล่วงหน้า



ยื่นขอใบอนุญาตโดย
การรับเรื่องส่งต่อ

1 หน่วยงาน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า



ประสานงานแก้ไขปัญหา
เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ
และการลงทุน

**ติดต่อ
หน่วยงานโดยตรง**

21 หน่วยงาน

- เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูลโดยการสร้างฐานข้อมูลงานบริการที่ครบถ้วน
- รองรับการขอใบอนุญาตด้านการลงทุน
- ประสานงานแก้ไขปัญหา
- มอบหมาย Project Manager สำหรับนักลงทุนรายใหญ่

ประโยชน์

1. อำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐในการเริ่มประกอบธุรกิจ
2. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านความน่าลงทุนของประเทศเมื่อเทียบกับประเทศคู่แข่ง

3

Trade Gateway

3 Trade Gateway: ประเด็นปัญหาสำคัญ

การทำธุรกรรมด้านการค้าทั้งทางกายภาพและช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบการต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานเพื่อขอใบอนุญาตและใบรับรอง เนื่องจากศูนย์บริการส่งออก OSEC และ NSW ของไทยยังขาดการบูรณาการและการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ

ด้านการค้า จากการจัดอันดับของ World Bank ความสะดวกในการนำเข้าส่งออกไทยมีอันดับลดลง **14 อันดับ**ภายใน 6 ปีที่ผ่านมา (จาก 10 เป็น 24) ทั้งๆที่การส่งออกเป็นเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย โดยมูลค่ารวมของการส่งออกคิดเป็นกว่า **60% ของรายได้มวลรวมประชาชาติ**

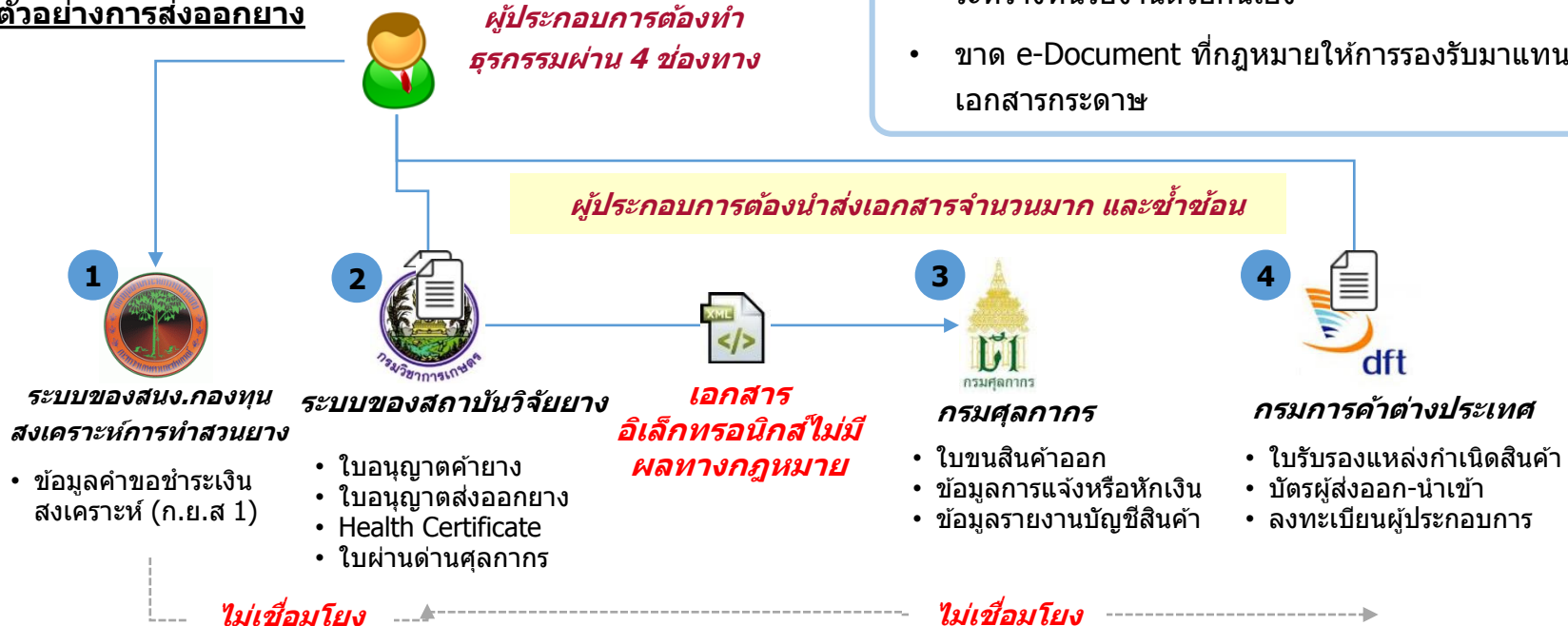
ประเด็นปัญหา

- ผู้ประกอบการต้องทำธุรกรรมผ่านหลายช่องทางกับหลายหน่วยงาน และต้องเดินทางมารับเอกสารด้วยตนเอง
- ผู้ประกอบการต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมากและซ้ำซ้อน

สาเหตุ

- ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ปัจจุบันประสานงานครอบคลุมเพียง 15 หน่วยงาน
- NSW ปัจจุบันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและกรมศุลกากรเพียงอย่างเดียวโดยไม่รองรับการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานด้วยกันเอง
- ขาด e-Document ที่กฎหมายให้การรองรับมาแทนที่เอกสารกระดาษ

ตัวอย่างการส่งออกยาง



มาตรการที่นำเสนอ

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- 1 เว็บไซต์รวมศูนย์การทำธุรกรรมด้านการนำเข้าส่งออก (Trade Gateway)

กรมศุลกากร

35 หน่วยงาน

ศูนย์บริการ

- 2 ขยายงานบริการของศูนย์บริการนำเข้าส่งออก (OSEC)

กระทรวงพาณิชย์

35 หน่วยงาน

1 เว็บไซต์รวมศูนย์การทำธุรกรรมด้านการนำเข้าส่งออก (Business Gateway)

การพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทยเพื่อรองรับกระบวนการนำเข้า – ส่งออก ควรต้องมีการพัฒนาระบบ Business Gateway เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ...

TO-BE

ผู้ประกอบการ



ยื่นใบคำขอและเอกสารประกอบเพียง 1 ครั้ง

ประโยชน์ของการพัฒนาระบบ Business Gateway ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:

- สามารถทำทุกธุรกรรมผ่านช่องทางเดียว
- ลดภาระในการเดินทาง
- ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน
- ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน



เพิ่มความสะดวกในการนำเข้าส่งออก

Business Gateway (Trade)



ระบบ
กรมศุลกากร



ระบบ
กรม
ประมง



ระบบ
กรมปศุสัตว์



ระบบของกรมการค้า
ต่างประเทศ



ระบบของ
หน่วยงานอื่นๆ



ธนาคาร



บริษัทขนส่ง

ภาครัฐ

ภาคเอกชน

ตัวอย่าง Trade Gateway ในส่วนของการขออนุมัติ อนุญาต ในการนำเข้า – ส่งออก ผ่านระบบที่เป็น Trade Facilitator แบบสากล...

[THAI](#)  [ENG](#)  [Other Language](#)



Thailand Gateway

Home

Citizen

Business

Tourist

My Trade

Export

Import

Market Research

FAQ

Export Contract

Export L/C

Licenses & Permits

Customs Clearance

Shipping & Insurance

Financial Settlement

Home > Business > Trading Across Border > Export > Licenses & Permits

Select Licenses

Fees Payment

Print E-certificate

View Licenses/Permits

View Status

Product

HS Code

Product: Natural Rubber HS Code: 400122

License/Permit Name	Agency	Fee (THB)	I-Form
Rubber Trader License	Rubber Research Institute	THB 50	
Rubber Exporter License	Rubber Research Institute	THB 250	
Health Certificate	Rubber Research Institute	THB 4150	
Rubber Export Permit	Rubber Research Institute	THB 0.02/kg	
Certificate of Origins	Department of Foreign Trade	THB 140	

ตัวอย่าง

1 เว็บไซต์รวมศูนย์การทำธุรกรรมด้านการนำเข้าส่งออก (ต่อ)

...และสามารถติดตามความคืบหน้าของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานได้

ตัวอย่าง

Trade Gateway

THAI  ENG  Other Languages

Search



My Trade

Export

Import

Market Research

FAQ

[Home](#) > [Business](#) > [Trading Across Border](#) > My Trade

Filter By: [Contract Date](#), [Alphabetical](#), [Status](#)

Search Contract No.



Search Name of company



See all

View Select

Contract No.	Date of Contract	Name of Trader	Product	Status	Select
20080319xxxx	2012-06-06	Rubber Trader Ltd.	TSNR & RSS	In Progress	☒

Name of Buyer	Rubber Trader Ltd.	Date of Delivery	N/A	Total Value	THB 10,000,000
Contract No.	20080319xxxx	Date of Arrival	N/A	Outstanding Receipts	THB 10,000,000

Export L/C

L/C Arrival

View

L/C/Non/LC Info

View

Amendment Inquiry

New

Bill Inquiry

View

L/C Cancellation
Change

New

L/C Confirm

View

L/C Cancellation

New

L/C Transfer

View

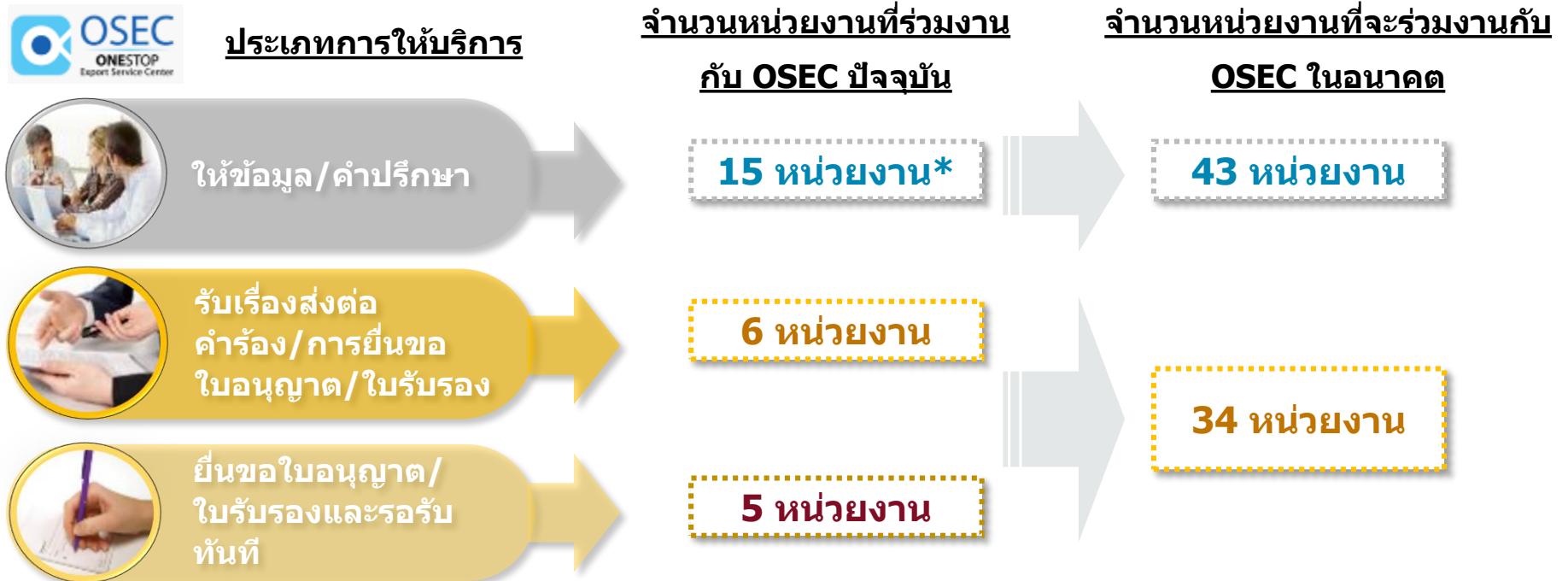
Date of L/C arrival	L/C No.	Type of L/C	Expiry Date	Amount
2012-06-09	OKLC-0837xxxxx	At Sight L/C	2012-09-09	THB 10,000,000

ตัวอย่าง
End-to-End Process

Leading
Practice

NSW

รวมถึงเสนอให้ยกระดับประสิทธิภาพของงานบริการผ่านศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) โดยการขยายขอบเขตงานบริการของศูนย์บริการเพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการด้านข้อมูลและรับเรื่อง-ส่งต่อด้านคำขอใบรับรอง/ใบอนุญาตทุกหน่วยงานหลัก



คุณสมบัติและปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. มีฐานข้อมูลใบอนุญาตและการขอใบอนุญาตที่ครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
2. ได้รับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 34 หน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลและดำเนินเรื่องการขอใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการ
3. มีการรักษาระดับคุณภาพและการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการให้เป็นที่รู้จัก

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรม
2. เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
3. เพิ่มมูลค่าการส่งออกของไทย
4. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ

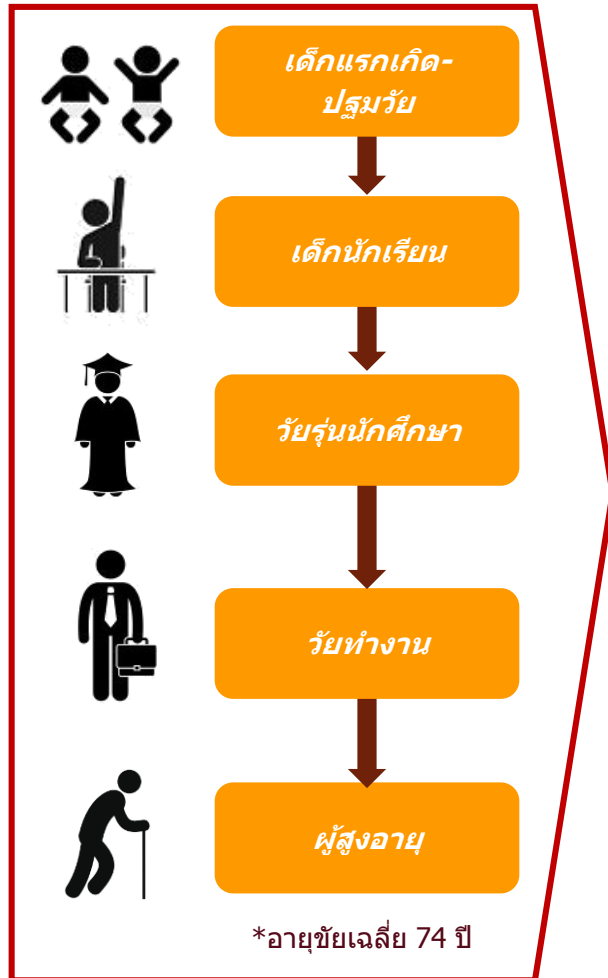
4

Citizen Gateway

4 Citizen Gateway: ประเด็นปัญหาสำคัญ

ประสิทธิภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการให้บริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และสร้างภาระให้กับประชาชน ทั้งด้านเศรษฐกิจ และเวลา...

ประชาชนต้องติดต่อกับภาครัฐตลอดช่วงชีวิต...



วิธีการคำนวณ และสมมุติฐาน



...ก่อให้เกิดภาระด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

ภาระด้านเวลา

ประชาชนทั้งประเทศสูญเสียเวลาในการติดต่อภาครัฐถึง **310 ล้านชั่วโมงต่อปี** ซึ่งเท่ากับเวลาที่ใช้สร้างสนามบินสุวรรณภูมิ ได้กว่า 2 แห่ง*

ภาระทางเศรษฐกิจ

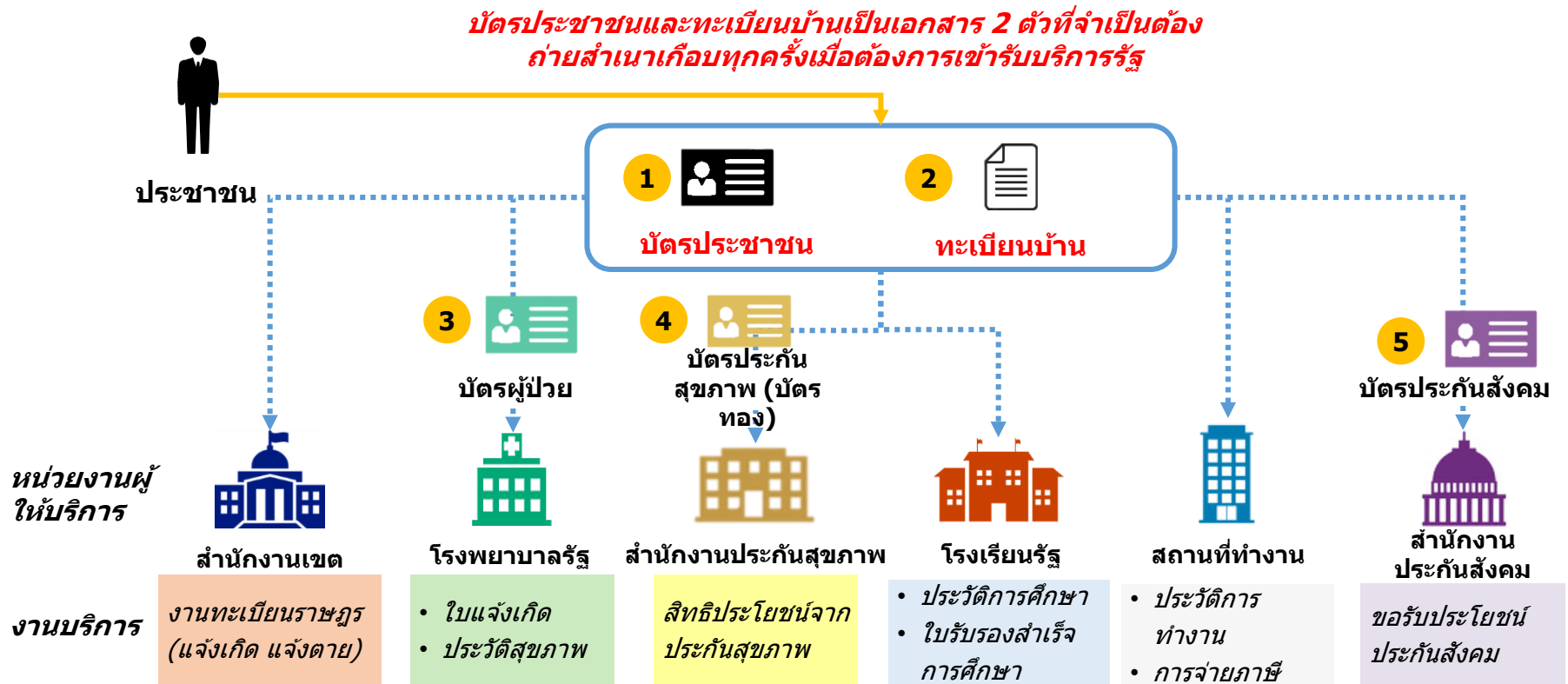
...คิดเป็นค่าเสียโอกาสทางรายได้ 23,000 ล้านบาท และ ค่าเดินทางกว่า 2,000 ล้านบาท รวมเป็นมูลค่าทั้งสิ้น **25,000 ล้านบาท** ที่ต้องสูญเสียไปทุกปี

*อ้างอิงจากชั่วโมงแรงงานที่ใช้สร้างสนามบินนานาชาติดูไบ ซึ่งมีขนาดรองรับผู้โดยสารต่อปีใกล้เคียงกับไทย (43 ล้านคนของดูไบ เทียบกับ 45 ล้านคนของสุวรรณภูมิ)

4 Citizen Gateway: ประเด็นปัญหาสำคัญ (ต่อ)

ประชาชนคนไทยตลอดช่วงอายุต้องมีเอกสารระบุตัวตนโดยเฉลี่ยถึง 5 ตัวด้วยกัน นอกจากนี้ การเข้ารับบริการภาครัฐส่วนใหญ่ยังใช้การยืนยันตนผ่านสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งปลอมแปลงได้ง่าย จัดเก็บยาก และเป็นภาระการเปลี่ยนแปลงเอกสารโดยใช้เหตุ

การเข้ารับบริการภาครัฐต่างๆ



การยืนยันตนที่ขาดความทันสมัยทำให้เกิดความยากลำบากดังนี้:

1. การเข้ารับบริการที่ยุ่งยากและหลายขั้นตอน
2. สิ้นเปลืองเอกสารจากการถ่ายสำเนาจำนวนมาก
3. ประชาชนจำเป็นต้องมีเอกสารยืนยันตนจำนวนมากติดตัว
4. มีความปลอดภัยต่ำและสามารถปลอมแปลงได้ง่าย

4 Citizen Gateway : แนวทางดำเนินการ

4 มาตรการ เพื่อเพิ่มช่องทางการรับงานบริการภาครัฐให้ประชาชนสะดวกสบายมากขึ้น

มาตรการการเสนอแนะ

1 การเพิ่มงานบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (BMA Express)

งานบริการที่มีอยู่แล้ว

- ทำบัตรประจำตัวประชาชน
- เปลี่ยนชื่อ นามสกุล ที่อยู่
- ให้คัดสำเนาทะเบียนราษฎร์ต่างๆ
- เตรียมข้อมูลเอกสารก่อนไปที่สำนักงานเขต และขอข้อมูลต่างๆ

งานบริการที่เพิ่ม

- 1.การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่
- 2.จ่ายภาษีรถประจำปี
- 3.บัตรสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- 4.ออกใบสูติบัตรและมรณบัตร

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ✓ เพิ่มความสะดวกสบาย ของประชาชน เนื่องจากประชาชนสามารถติดต่อภาครัฐในสถานที่ที่สะดวกและเดินทางไ่ง่าย (สถานีรถไฟฟ้า)
- ✓ ประหยัดเงินและเวลาที่ประชาชนเสียไปในการเดินทางติดต่อขอบริการภาครัฐ
- ✓ ลดเวลาที่ต้องรอที่สำนักงานเขต

2 การจัดทำศูนย์บริการภาครัฐเคลื่อนที่ ที่สามารถให้บริการเทียบเท่ากับ ที่จุดบริการด่วนมหานคร



- ✓ ลดค่าใช้จ่ายการเดินทาง สำหรับประชาชน
- ✓ เพิ่มการเข้าถึงงานบริการภาครัฐให้กับประชาชน

3 การออกสูติบัตรมรณบัตรและแก้ไขทะเบียนบ้านในโรงพยาบาลรัฐ



ขั้นตอนแรก

- ออกใบมรณบัตรที่ โรงพยาบาลรัฐ 620 แห่ง ที่ปัจจุบันสามารถออกใบสูติบัตรได้อยู่แล้ว

ขั้นตอนที่สอง

- ออกใบมรณบัตร และใบสูติบัตรในโรงพยาบาลรัฐที่เหลือ 382 แห่ง
- ให้บริการงานด้านทะเบียนบ้าน ที่โรงพยาบาลรัฐทั้ง 1,002 แห่ง



มี 820,000 คนเกิดทุกปี และมี 2,200 คนเกิดทุกวัน
ประมาณ 90% ของเด็กไทยเกิดในโรงพยาบาล
มี 420,000 คนตายทุกปี และมี 1,200 คนตายทุกวัน

- ✓ ลดจำนวนคนที่ต้องไปที่สำนักงานเขตได้ถึงวันละ 3,400 คน

4 Citizen Gateway : แนวทางดำเนินการ (ต่อ)

4 การยืนยันตัวตนแบบไร้เอกสาร (Paperless Identification)

ขั้นตอนการยืนยันตัวตนที่ควรจะเป็น



ประชาชนเดินทางไปหน่วยงานที่ให้บริการ (เช่น สำนักงานเขต)



จำเป็นต้องพกบัตรยืนยันตนเพียงใบเดียว



ยื่นบัตรยืนยันตัวตน (บัตรประชาชน) ให้กับผู้ให้บริการ



ไม่ต้องมีขั้นตอนการถ่ายสำเนาเอกสารต่างๆ



ใช้เทคโนโลยีทางชีวภาพ (สแกนลายนิ้วมือและม่านตา) ในการยืนยันตัวตนผู้รับบริการ และจัดเก็บไว้ในระบบ



ไม่ต้องมีการจัดเก็บเอกสารใดๆทั้งสิ้น



เข้ารับบริการได้ทันทีเมื่อการยืนยันตนถูกต้องและตรงกับฐานข้อมูลรัฐ

ประโยชน์ที่ภาคประชาชนจะได้รับ



1) การเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องถ่ายสำเนาเอกสารและต้องพกบัตรยืนยันตนเพียงใบเดียว (บัตรประชาชน)



2) ระบบที่ปลอดภัยมากขึ้น ลดการถูกสวมรอยโดยคนแปลกหน้าเนื่องจากปลอมได้ยาก



3) ประหยัดเงินและเวลา จากค่าถ่ายเอกสารและเวลาที่ต้องเสียไปเมื่อนำเอกสารมาไม่ครบถ้วน

ประโยชน์ที่ภาครัฐจะได้รับ



1) ลดงานเอกสารที่ยากต่อการจัดเก็บและค้นหา รวมไปถึงค่าเอกสารและค่าจัดเก็บเนื่องจากข้อมูลอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



2) การทำงานที่ติดตามผลได้ง่ายและลดโอกาสในการผิดพลาด

5

Tourist Gateway

5 Tourist Gateway : ประเด็นปัญหาสำคัญ

งานบริการภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ส่งผลกระทบเชิงลบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ประเทศ และทำให้ไทยสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยว

ประสบการณ์ของ
นักท่องเที่ยว

ค้นหา

ตัดสินใจ

วางแผนและ
เตรียมตัว

เดินทางและ
ท่องเที่ยว

ประเมินและ
ให้ความ
คิดเห็น

การท่องเที่ยวไทยในปัจจุบัน

เว็บไซต์การท่องเที่ยวไทยมีผู้เข้าชมเพียง 6.4 ล้านคนหรือ 24% ของปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งหมด

นักท่องเที่ยวไม่ได้รับข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดที่ไม่เป็นที่รู้จัก จึงไม่มีการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง

อันดับความสะดวกในการขอวีซ่าไทย ตกลง 75 อันดับจากที่ 15 เป็น 90 (2552 – 2555) อีกทั้งยังมีคิววีซ่าขาเข้า (On Arrival) ที่นานขึ้น

การเดินทางภายในประเทศยังคงเป็นเรื่องยากที่ยากลำบาก แม้กระทั่งในเมืองที่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการโดยสารที่ดี (กรุงเทพฯ)

มีเพียง 2% ของของนักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาทั้งหมดใช้บริการสายด่วนตำรวจท่องเที่ยว 1155

ประเด็นปัญหา

1



เว็บไซต์การท่องเที่ยวไทย:

ยังขาดปัจจัยสำคัญต่างๆที่ช่วยผู้เข้าชมตัดสินใจและวางแผนมาเที่ยวไทย

2



การขอวีซ่าเข้าไทย:

ยังเป็นแบบทางกายภาพขาเข้า ทั้งๆที่มีย่านนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศมากขึ้นทุกปี

3



ข้อมูลด้านการเดินทาง:

ยังกระจัดกระจายตามประเภทการโดยสารและผู้ให้บริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลที่เข้าใจยาก

4



สายด่วนตำรวจท่องเที่ยว:

ยังไม่มี การสนับสนุนอย่างเต็มที่ รวมถึงยังขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาและประสานงานกับตำรวจ

5 Tourist Gateway : แนวทางดำเนินการ

การพัฒนางานบริการนักท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 โครงการอันได้แก่ ปรับปรุงเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว บริการการออกวีซ่าออนไลน์ แอปพลิเคชันการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง และการเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (1155)

8 มาตรการ

การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์

- 1 จัดทำระบบออนไลน์เพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและเส้นทางแก่นักท่องเที่ยว (Journey Planning) และเพิ่มงานบริการจองตั๋วรถไฟและรถโดยสารแบบออนไลน์

ระบบขนส่งสาธารณะ

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

การขอรับการตรวจลงตรา (Tourist Visa)

- 4 เพิ่มบริการขอ Online Visa เข้าประเทศไทยทดแทน Visa on Arrival

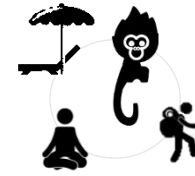
การตรวจคนเข้าเมือง

- 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 รวมถึงคิววีซ่าเข้าที่สั่งลงและเร็วขึ้น



4) ประหยัดเวลาในการหาข้อมูลด้านการเดินทางภายในกรุงเทพฯ



5) สนับสนุนการใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งถูกและครอบคลุม แทนการใช้แท็กซี่ที่มีราคาแพงและเป็นแหล่งที่ถูกฉ้อโกง



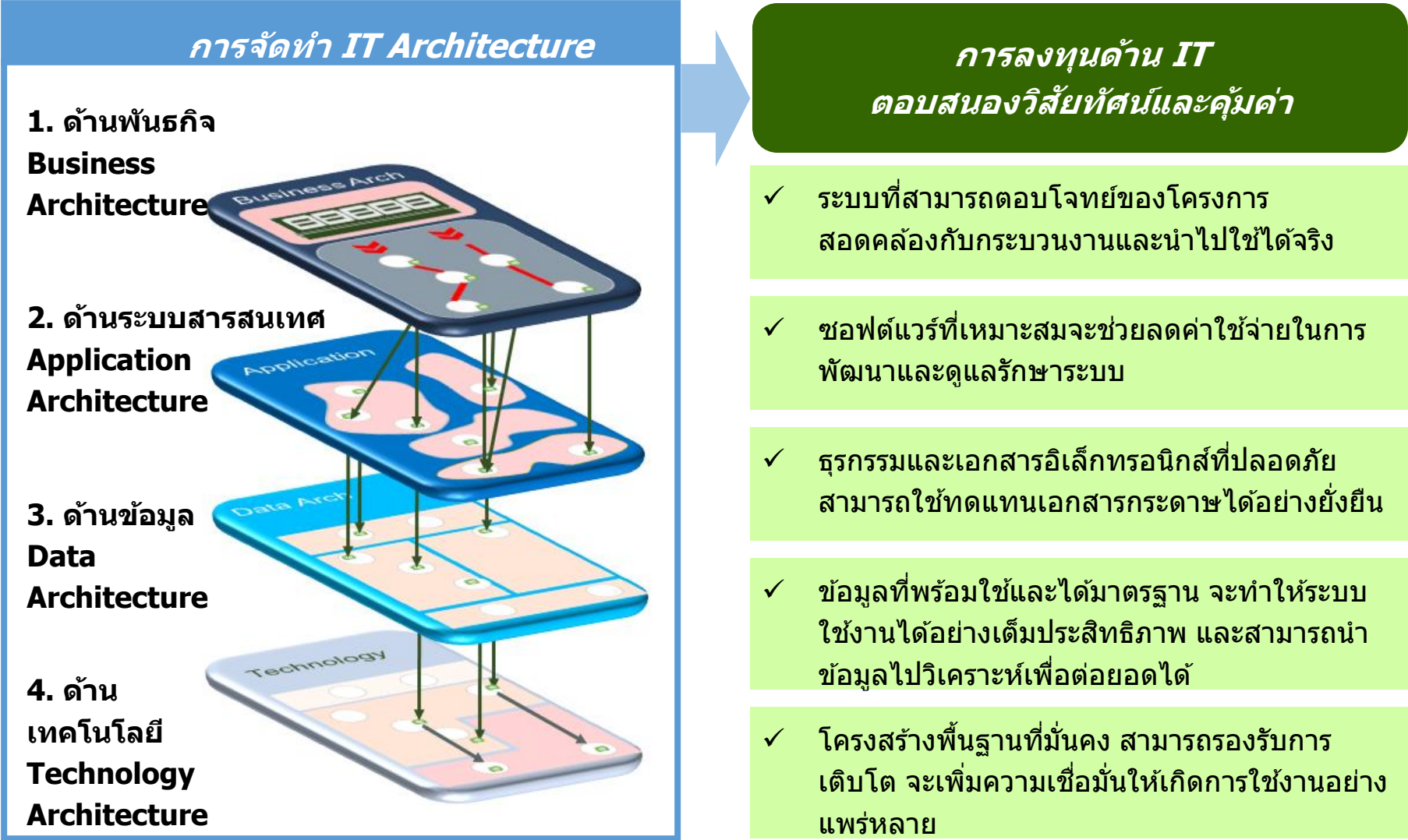
6) ลดความยุ่งยากให้กับนักท่องเที่ยวให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน/ครั้ง

Support Functions



การดำเนินการด้าน IT

การจัดทำ IT Architecture เป็นการวางแผนทางและกำหนดกรอบด้านเทคนิคเพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการและใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ





PROGRAMME DIGITAL GOVERNMENT



Digital Government 2017



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