

เอกสารประกอบ

**การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น  
ร่างแผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี  
(Citizen Portal Roadmap)**

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

29 กันยายน 2563

# Citizen Portal เป็นหนึ่งในกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

## Digital Government Architecture

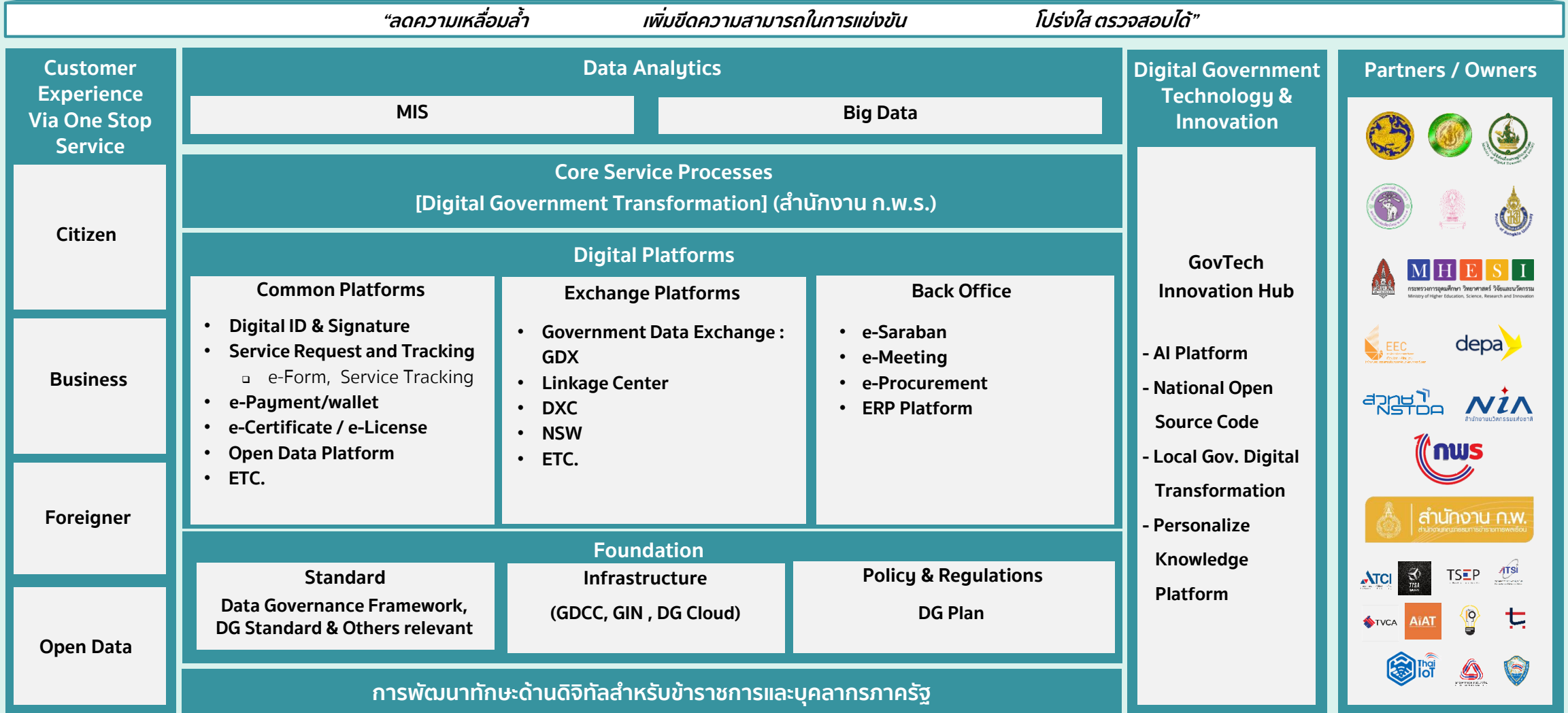
รัฐบาลดิจิทัล เปิดเผย

เชื่อมโยง และร่วมกันสร้างบริการที่มีคุณค่าให้ประชาชน

“ลดความเหลื่อมล้ำ

เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

โปร่งใส ตรวจสอบได้”



- AI Platform
- National Open Source Code
- Local Gov. Digital Transformation
- Personalize Knowledge Platform

ประชาชนคาดหวังอะไรจากภาครัฐในยุคดิจิทัลและ New Normal?

# ถึงแม้ภาครัฐจะมีบริการดิจิทัลมากขึ้น แต่ความคาดหวังของประชาชนก็สูงขึ้นเช่นกัน

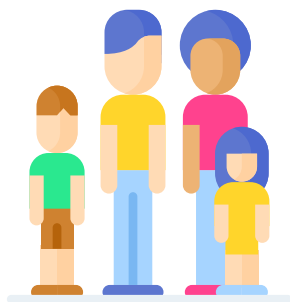
ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อราชการ...

ตัวอย่างเสียงสะท้อนประชาชน

“ไม่รู้ว่ารัฐให้บริการอะไรบ้าง  
ที่เกี่ยวกับเรา **กังวลว่าจะ  
พลาดสิทธิสำคัญ**”

“ต้องดาวน์โหลด**แอปพลิเคชัน**  
**จำนวนมาก**เพื่อติดต่อแต่ละ  
หน่วยงาน **จำรหัสผ่านไม่ได้**ซ้ำกัน”

“มีเอกสารจากรัฐ**จำนวนมาก**  
แต่**จำไม่ได้ว่าเก็บไว้ที่ไหนบ้าง**  
หรือว่าหมดอายุหรือยัง”



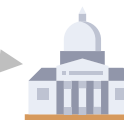
...ในขณะที่บริการภาครัฐในปัจจุบันไม่สามารถตอบโจทย์ได้ เนื่องจาก  
ยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

ตัวอย่าง น.ส. สมหญิงที่กำลังจะแต่งงานและวางแผนมีบุตรต้องติดต่อภาครัฐ  
มากกว่า 5 หน่วยงาน และใช้เวลานาน

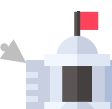
น.ส. สมหญิง



จดทะเบียนสมรส



แจ้งความประสงค์  
ก่อสร้างบ้าน



ขอเงินประกันสังคม  
ค่าคลอดบุตร



เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด









โรงเรียนให้ลูก...

ภาครัฐในต่างประเทศพัฒนาบริการดิจิทัลให้ตอบโจทย์อย่างไร?


การรวมศูนย์บริการภาครัฐให้เป็นพอร์ทัลกลางคือปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้แข่งขันได้

**ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2020**  
**ด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index: OSI)**

ประเทศ	คะแนน OSI	อันดับ 2020	อันดับ 2018	เปลี่ยนแปลง
 เกาหลีใต้	1.00	1	4	↑ 3
 เอสโตเนีย	0.99	2	26	↑ 24
 เดนมาร์ก	<b>0.97</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>↓ -2</b>
 ฟินแลนด์	0.97	4	8	↑ 4
 สิงคโปร์	<b>0.96</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>↓ -2</b>
 อังกฤษ	<b>0.96</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
 ออสเตรเลีย	0.95	7	7	0
 อเมริกา	0.95	8	2	↓ -6
 ออสเตรีย	0.95	9	33	↑ 24
 นิวซีแลนด์	0.93	10	11	↑ 1
 ไทย	<b>0.79</b>	<b>43</b>	<b>89</b>	<b>↑ 46</b>



GOV.UK คือเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐ **มากกว่า 7,000 บริการไว้ ณ จุดเดียว**



MyInfo คือ **พอร์ทัลกลางที่ช่วยเก็บข้อมูลส่วนตัวไว้** ลดเวลาการกรอกและตรวจสอบข้อมูลซ้ำๆ เมื่อทำธุรกรรมออนไลน์

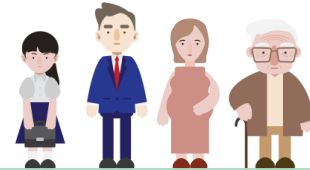


**borger.dk**  
**ใช้ Big Data และ AI ช่วยแนะนำบริการที่เกี่ยวข้องแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล**  
**ตามเงื่อนไขส่วนตัวของแต่ละคน**

ที่มา: 2020 United Nation E-Government Survey

# ไทยควรพัฒนา Digital Service สำหรับประชาชนอย่างไร?

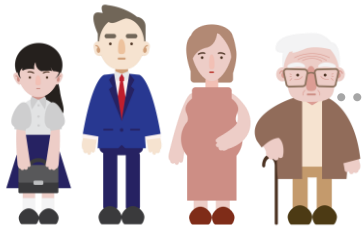
แนวคิด Citizen Portal จะรวบรวมงานบริการภาครัฐสำหรับประชาชนไว้เป็นแหล่งเดียว เพื่อการให้บริการที่สะดวก ครบถ้วน และชาญฉลาด



ประชาชนจะได้รับประสบการณ์แบบไบนบน Citizen Portal?

# พอร์ทัลจะเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐและแนะนำบริการเชิงรุกแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล

ประชาชน แต่ละกลุ่ม  
แต่ละคน มีความต้องการ  
ติดต่อราชการต่างกัน...



**Service Recommendation**  
ระบบนำเสนอบริการที่เหมาะสม  
สำหรับประชาชนแต่ละคน

- ✔️ สิทธิที่เกี่ยวข้อง
- ✔️ สวัสดิการที่เข้าเกณฑ์ได้รับ
- ✔️ ใบนุญาตที่กำลังจะหมดอายุ
- ✔️ แจ้งเตือนนัดหมาย/ครบกำหนด
- ✔️ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

Onsite Digital  
Self-Service

Direct Links to  
Service Owner Site

ใช้ Data Analytics และ AI  
ที่เชื่อมโยงแบบข้ามหน่วยงาน

**Personalization Engine**

ระบบประมวลผลข้อมูล  
โดยประยุกต์ใช้ Data  
Analytics และ Artificial  
Intelligence

**User Profile (Self-Input)**  
ข้อมูลผู้ใช้งาน

**User Profile (Shared from Agencies)**  
ข้อมูลที่มีการบูรณาการระหว่าง  
หน่วยงาน

**Usage Log**  
ประวัติหรือพฤติกรรม  
การใช้งานระบบ

## ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ



ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก และ  
รวดเร็วในการใช้บริการ



สามารถติดตามสถานะการขอใช้  
บริการภาครัฐ ได้อย่างสะดวก

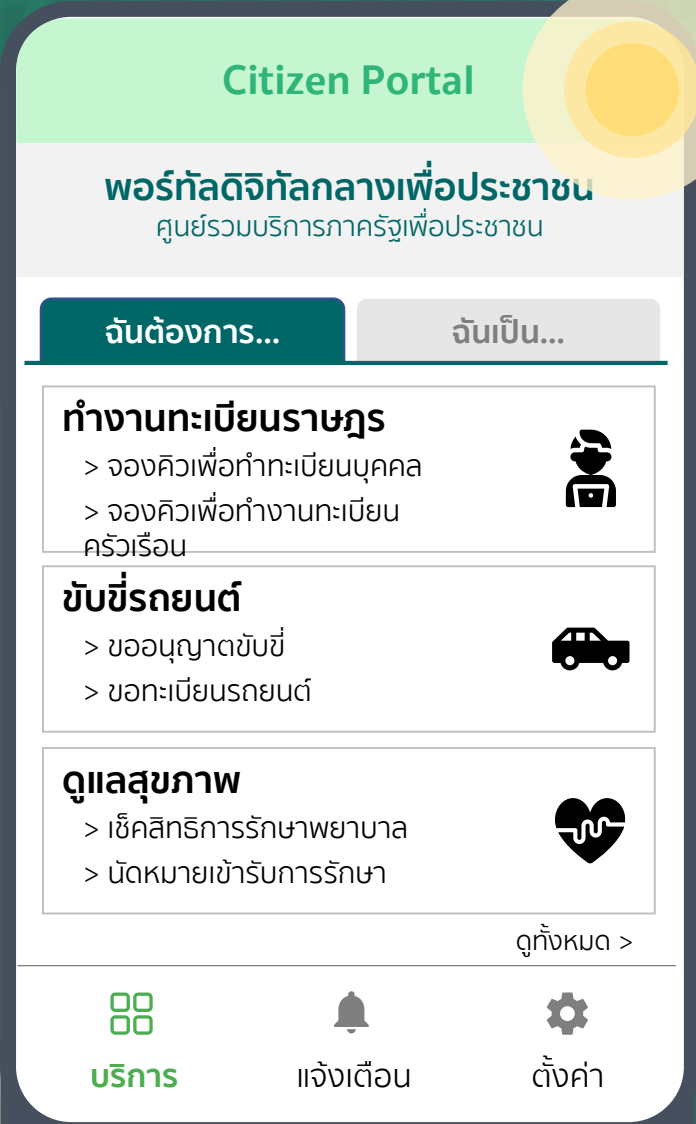


ค้นหาข้อมูลการติดต่อราชการ  
ได้ครบทุกหน่วยงาน ทุกขั้นตอน



ได้รับบริการทุกอย่างตามสิทธิ์ที่  
พึงได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

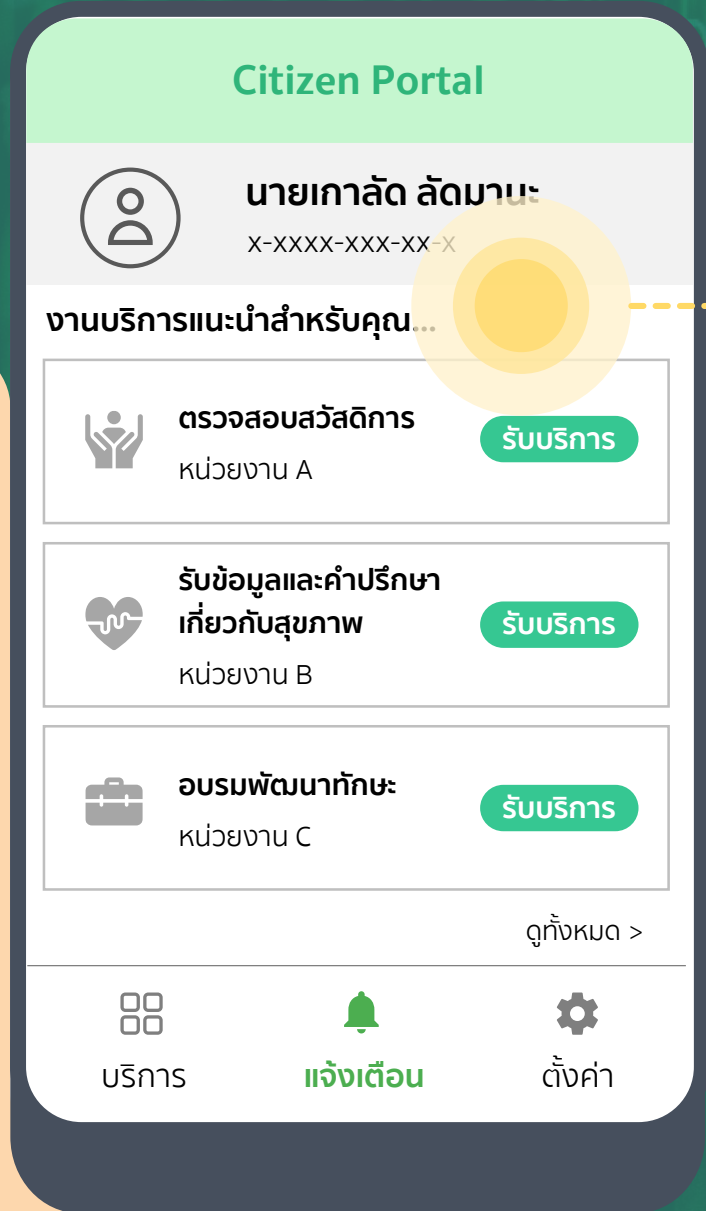
# Citizen Portal พอร์ทัลดิจิทัลกลางเพื่อประชาชน



รวบรวมบริการจาก  
หน่วยงานภาครัฐทั้งหมด  
ไว้เป็นแหล่งเดียว



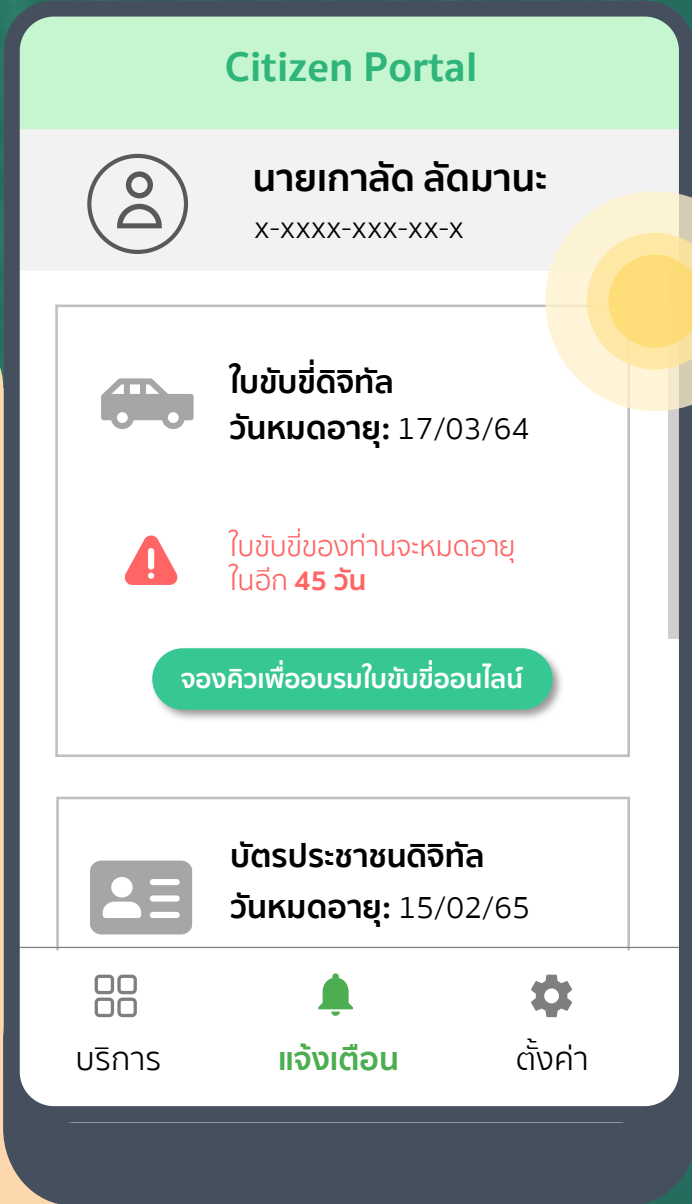
# Citizen Portal พอร์ทัลดิจิทัลกลางเพื่อประชาชน



**แนะนำบริการที่เกี่ยวข้อง**

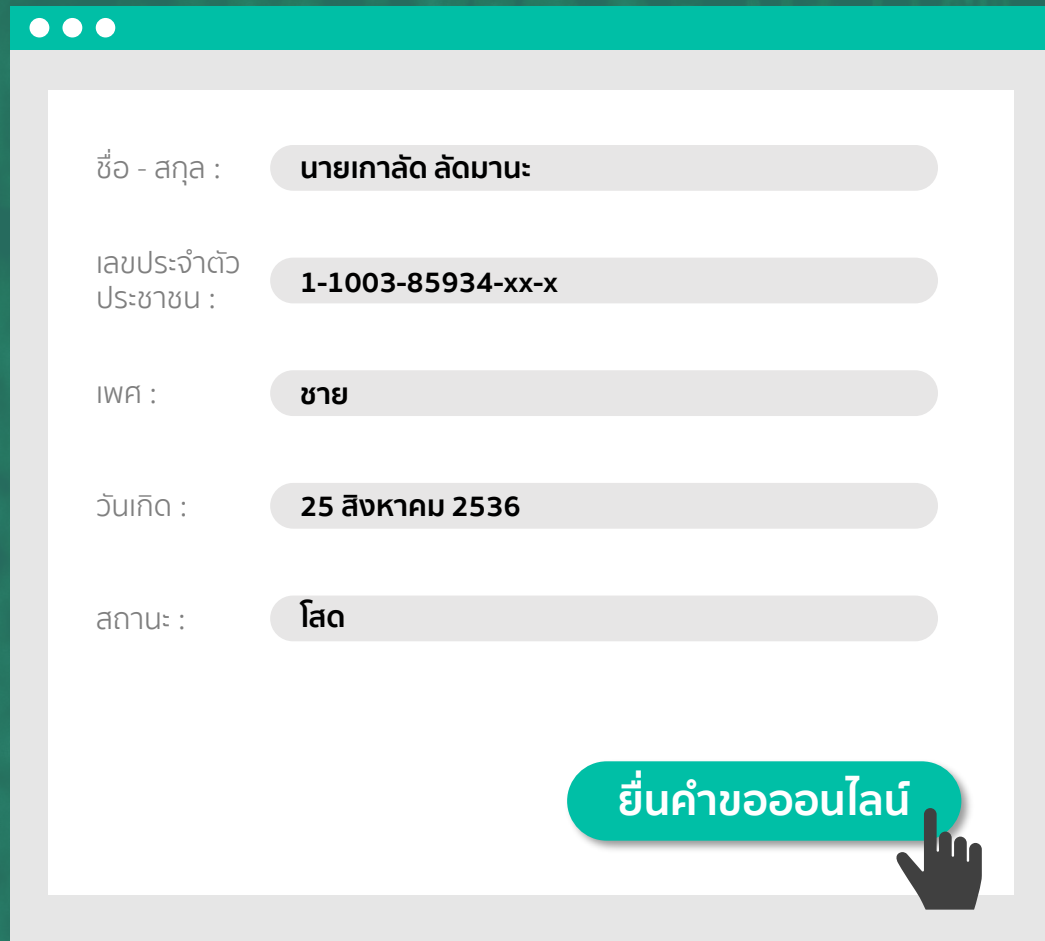


# Citizen Portal พอร์ทัลดิจิทัลกลางเพื่อประชาชน



**แจ้งเตือนเมื่อใบอนุญาต  
ใกล้หมดอายุ**

# ทำธุรกรรมออนไลน์ สะดวก ถูกใจ ทำได้ทุกที่ทุกเวลา



ชื่อ - สกุล : นายเทลาด ลัดมานะ

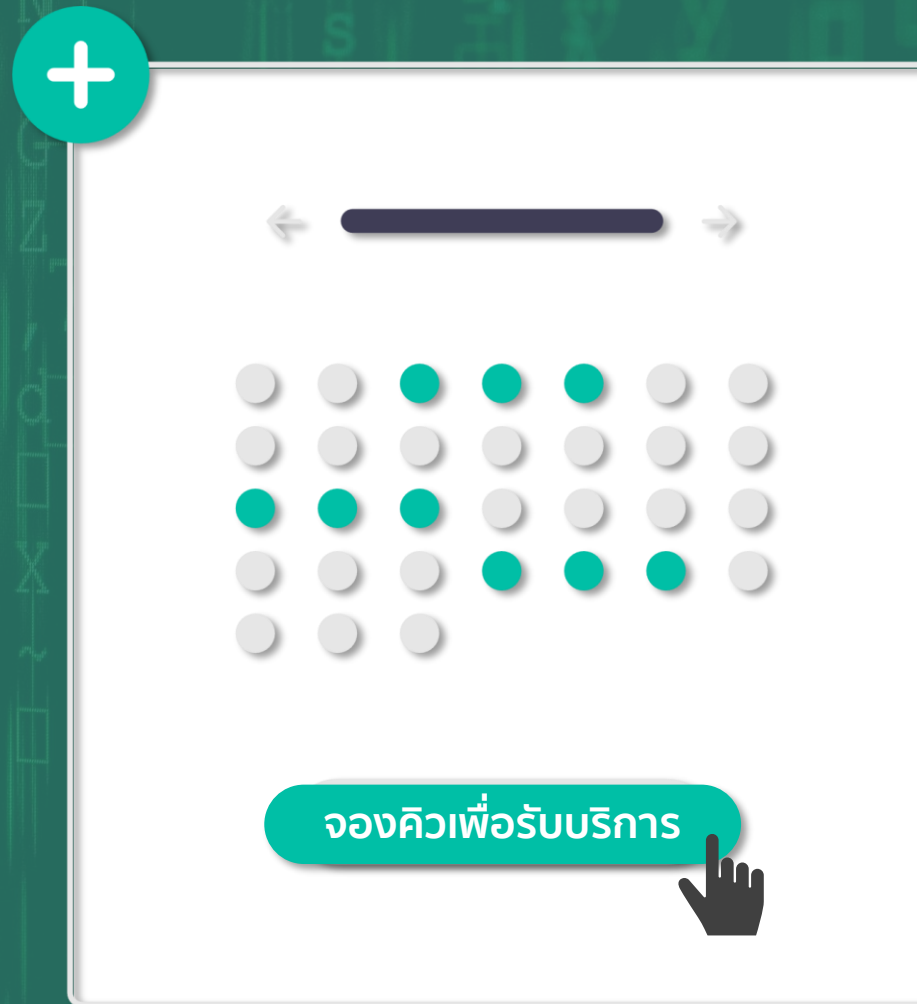
เลขประจำตัวประชาชน : 1-1003-85934-xx-x

เพศ : ชาย

วันเกิด : 25 สิงหาคม 2536

สถานะ : โสด

[ยื่นคำขอออนไลน์](#)



← ————— →

●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●

[จ้องคิวเพื่อรับบริการ](#)

พอร์ทัลจะมีบริการอะไรบ้าง?

# พอร์ทัลกลางเพื่อค้นหาข้อมูลและรับบริการภาครัฐสำหรับประชาชน ครอบคลุมบริการยื่นคำขอ จอจคิว ตรวจสอบสิทธิ ร้องเรียน ชำระเงิน ตลอดจนบริการข้อมูลและคำปรึกษา

ร่าง

## ระยะที่ 1

### “ระยะเริ่มต้น”

100 บริการ  
33 หน่วยงาน

#### **สวัสดิการ** (26 บริการ)

##### รักษาพยาบาล

- ลงทะเบียนขอใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ
- ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล

##### เด็กและสตรี

- ขอเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ตรวจสอบการได้รับเงินอุดหนุนให้แก่นักเรียน

##### ผู้พิการ

- ตรวจสอบการได้รับเบี้ยความพิการ

##### ผู้ยากไร้และด้อยโอกาส

- ตรวจสอบการได้รับเงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

##### ผู้สูงอายุ

- ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ขอรับเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก

#### **งานทะเบียน** (20 บริการ)

##### ทะเบียนราษฎร์

- จอจคิวเพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชน
- จอจคิวเพื่อยื่นขอหนังสือเดินทาง

##### ทะเบียนรถยนต์

- จอจคิวเพื่อทำงานทะเบียนรถยนต์
- จอจคิวทำใบขับขี่

##### ทะเบียนเกษตรกร

- ขึ้นทะเบียนเกษตรกร

##### ทะเบียนผู้ประกันตน

- ขอขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน

#### **สุขภาพ** (8 บริการ)

##### ประวัติการรักษา

- ตรวจสอบข้อมูลสุขภาพ

##### นัดหมาย

- จอจคิวพบแพทย์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต

##### ป้องกันและดูแล

- รับข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ

#### **อื่นๆ** (46 บริการ)

- กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
- อบรมต่อใบขับขี่ออนไลน์

## ระยะที่ 2

### “ระยะเติมเต็ม”

123 บริการ  
56 หน่วยงาน

#### **การทำงาน** (19 บริการ)

##### พัฒนาทักษะ

- ขอรับบริการฝึกอบรมและฝึกอาชีพ
- ขอรับรองความรู้ความสามารถในการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- ข้อมูลการบริการห้องสมุด
- ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (STKC)

##### เงินกู้

- ขอรับเงินกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
- ขอเงินกู้ยืมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน
- ขอเงินกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน
- ขอกู้ยืมเงินกองทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ

#### **งานทะเบียน** (26 บริการ)

##### งานทะเบียน

- จอจคิวเพื่อการคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนบุคคล
- จอจคิวเพื่อการคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนครัวเรือน

##### อยู่อาศัยและที่ดิน

- ขออนุญาตก่อสร้าง
- จอจคิวเพื่อทำงานรังวัด
- พังเมืองออนไลน์
- ตรวจสอบข้อมูลค่าน้ำ

#### **ชีวิตประจำวัน** (35 บริการ)

##### การเดินทาง

- ชำระค่าเช่ารถผ่านอินเทอร์เน็ต
- สมัครใช้บริการและเติมเงินทางด่วน

##### สิทธิพลเมือง

- รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ระบบร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

#### **อื่นๆ** (43 บริการ)

- คลังข้อมูลน้ำและภูมิอากาศแห่งชาติ (ThaiWater)
- ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์

## ระยะที่ 3

### “ระยะเข้มแข็ง”

82 บริการ  
36 หน่วยงาน

#### **สวัสดิการ** (7 บริการ)

##### ผู้พิการ

- การแจ้งข่าวสารเพื่อคนพิการ
- การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ
- ขอเงินสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

#### **การเกษตร** (40 บริการ)

##### ขึ้นทะเบียน

- ขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง
- ขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

##### ความรู้

- ข้อมูลการเปรียบเทียบราคาสินค้าเกษตรประจำวัน
- ข้อมูลศูนย์บริการชาวนา

##### บริการ

- รับบริการก่อนพันธุ์หญ้าสำหรับสัตว์
- รับบริการเมล็ดพันธุ์สำหรับสัตว์

#### **กฎหมาย** (11 บริการ)

##### ความช่วยเหลือ

- ขอรับบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- ขอเงินช่วยเหลือภาคีภายใต้สำนักงานกองทุนยุติธรรม
- ระบบการร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดิน

##### งานคดี

- ตรวจสอบสถานะคดี

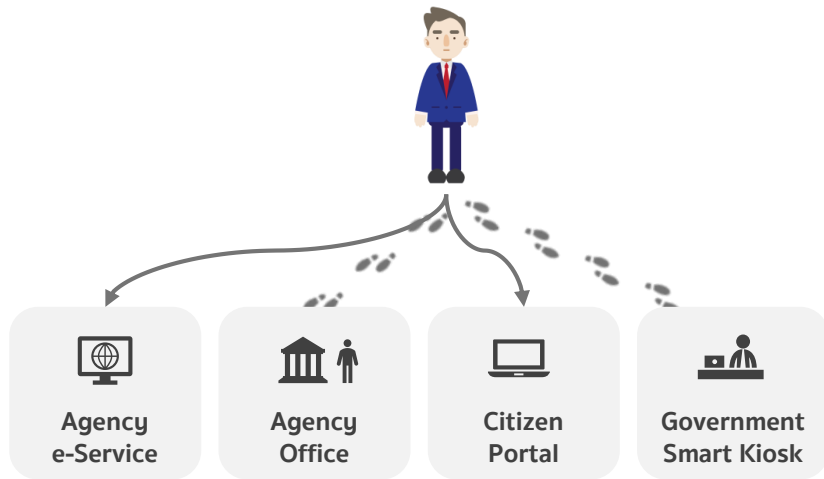
#### **อื่นๆ** (24 บริการ)

- จอจคิวทะเบียนรถ
- ค้นหาคุณวุฒิวิชาชีพ
- ข้อมูลแผนที่ทรัพยากรธรณี

หน่วยงานรัฐจะได้ประโยชน์อย่างไร?

# หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสพัฒนาและให้บริการดิจิทัลที่เข้าถึงประชาชนมากขึ้น

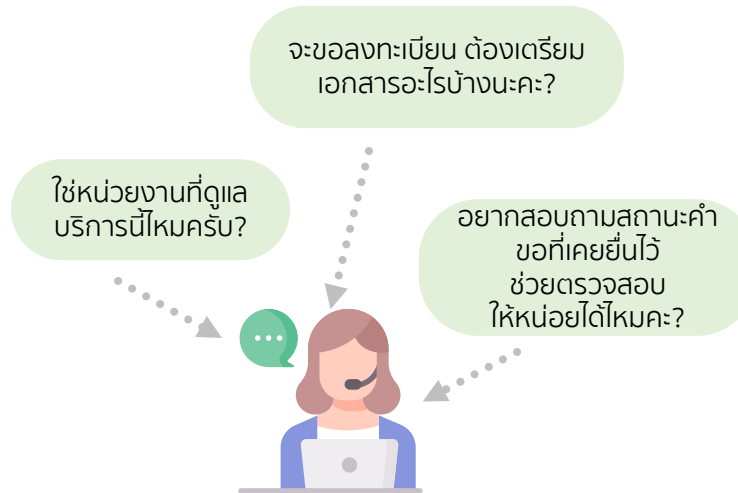
## การประชาสัมพันธ์ (Promote)



### เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ

ประชาชนมีช่องทางรับบริการที่หลากหลายขึ้น บริการของหน่วยงานจะมีโอกาสเข้าถึงประชาชนมากขึ้นจากการแนะนำของระบบ

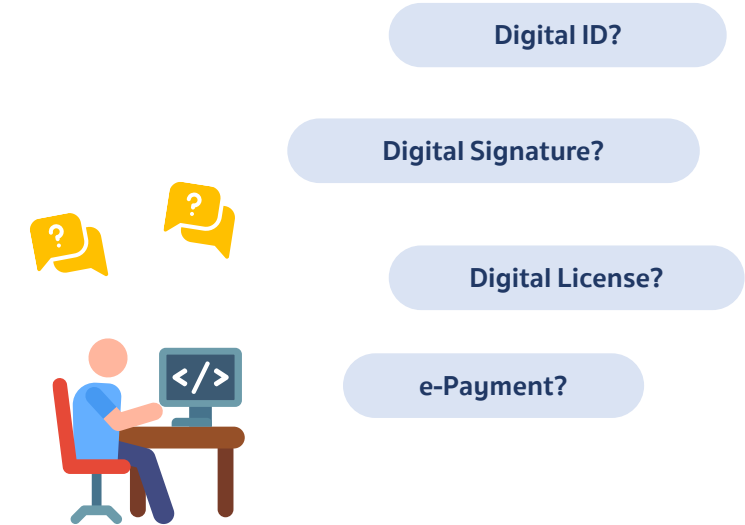
## การดำเนินงาน (Operate)



### ลดภาระการตอบคำถามพื้นฐาน

พอร์ทัลจะช่วยรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลบริการในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและแนะนำบริการที่เกี่ยวข้อง

## การพัฒนาระบบ (Develop)



### พัฒนาบริการดิจิทัลที่มีมาตรฐาน

ช่วยให้แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อการพัฒนาบริการที่รวดเร็วและคุ้มค่าต่องบประมาณ

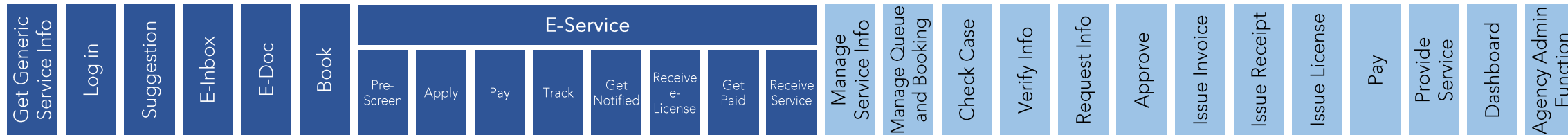
จะประสานความร่วมมืออย่างไร?

# หน่วยงานมีทางเลือกการเชื่อมโยงระบบที่หลากหลายทำให้ง่ายต่อการพัฒนา



ขีดความสามารถระบบสำหรับประชาชน

ขีดความสามารถระบบสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ



Model 0  
e-Information

CP

Offline : ให้บริการ ณ จุดรับบริการของหน่วยงาน

Model 1  
e-Service Directory

CP

Agency System : ระบบให้บริการออนไลน์ของหน่วยงาน

Model 2  
e-Service Directory &  
Use Back-End Shared Component

CP

Agency System : ระบบให้บริการออนไลน์ของหน่วยงาน

Digital ID

E-Payment

E-Payment

GDX / Linkage Center

E-Payment

Model 3  
Share Front-End &  
Use Share Component

Citizen Portal : พอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน

Digital ID

E-Payment

E-Payment

Agency System : ระบบให้บริการออนไลน์ของหน่วยงาน

GDX / Linkage Center

E-Payment

Model 4  
Single Platform including Workflow

Citizen Portal : พอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน

Digital ID

E-Payment

E-Payment

GDX / Linkage Center

E-Payment

สพร.จะอำนวยความสะดวกอย่างไรบ้าง?

# สพร. จะดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปลดล็อกอุปสรรค 6 ด้านในการพัฒนาบริการดิจิทัล



## กฎระเบียบ

**รวบรวมกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขกฎระเบียบ**

- การยื่นคำขอและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
- การแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัว
- การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์
- การยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- การมอบอำนาจให้หน่วยงานกระทำการแทน
- Digital Signature
- Digital License



## ข้อมูล

**อุปสรรคที่หน่วยงานพบเจอ**

- ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่ควรเชื่อมข้อมูล
- หน่วยงานไม่ยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูล
- ใช้เวลานานในการหาหรือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

**แนวทางการสนับสนุนของสพร.**

- พัฒนาและบริหารจัดการพอร์ทัลเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล Government Data Exchange Center: GDx



## บุคลากร

**อุปสรรคที่หน่วยงานพบเจอ**

- บุคลากรไม่เพียงพอ
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลากรขาดทักษะ
- ผู้บริหารให้การสนับสนุนไม่เพียงพอ

**แนวทางการสนับสนุนของสพร.**

- พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลผ่านสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลหรือ TDGA



## การใช้งานจริง

**อุปสรรคที่หน่วยงานพบเจอ**

- มีคนใช้งานจริงน้อยกว่าที่ควร

**แนวทางการสนับสนุนของสพร.**

- เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการของหน่วยงานผ่าน Citizen Portal



## งบประมาณ

**อุปสรรคที่หน่วยงานพบเจอ**

- ไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร โดยเฉพาะงบบำรุงรักษาระบบและงบการเชื่อมโยงกับระบบกลาง

**แนวทางการสนับสนุนของสพร.**

- กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัล และหาหรือแนวทางการแก้ไขกฎระเบียบเรื่องงบการบำรุงรักษา



## โครงสร้างพื้นฐาน

**อุปสรรคที่หน่วยงานพบเจอ**

- โครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะคลาวด์

**แนวทางการสนับสนุนของสพร.**

- กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบริการดิจิทัล