แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี

(The Next of Digital Government Service for Foreigners)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร **5**

1 บทนำ **6**

1.1 หลักการและเหตุผล 6

1.2 วัตถุประสงค์ 6

1.3 แผนการดำเนินโครงการ 6

2 การให้บริการภาครัฐแก่ชาวต่างชาติของประเทศไทยในปัจจุบัน **10**

2.1 หน่วยงานภาครัฐและลักษณะการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ 10

2.2 การกำหนดประเภทของชาวต่างชาติ 12

2.3 เส้นทางการเดินทาง (Customer Journey) ของชาวต่างชาติในแต่ละประเภท 14

2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ 19

3 ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติต่อบริการภาครัฐ **21**

3.1 ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติในภาพรวม 21

3.2 สรุปปัญหาและอุปสรรคการให้บริการภาครัฐ และลักษณะบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ 38

4 ตัวอย่างการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติในประเทศ **40**

4.1 กรณีศึกษาการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลสำหรับชาวต่างชาติในต่างประเทศ 40

4.2 สรุปการศึกษาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลกลางของตัวอย่าง 12 ประเทศ 45

4.3 สรุปทิศทาง แนวโน้มการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย 46

5 บริการดิจิทัลสำหรับชาวต่างชาติ **48**

5.1 การคัดเลือกกลุ่มบริการสำคัญเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (To-be Service Scope) 49

5.2 การจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญ (Service Prioritization) 51

6 แนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ **71**

6.1 กรอบแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ 71

6.2 แผนผังการใช้งานของระบบ 75

6.3 การออกแบบคุณลักษณะและขีดความสามารถของระบบ 77

6.4 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ 84

6.5 ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น 85

สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 1.1: แนวทางการพัฒนาบริการเพื่อชาวต่างชาติ 7
รูปที่ 2.1: หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างชาติ 10
รูปที่ 2.2: ตัวอย่างดิจิทัลแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่สำคัญ 11
รูปที่ 2.3: การแบ่งประเภทของช่องทางการให้บริการ 12
รูปที่ 2.4: การกำหนดประเภทของชาวต่างชาติหลัก และประเภทของชาวต่างชาติกลุ่มย่อย 13
รูปที่ 2.5: ระบบนิเวศการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 14
รูปที่ 2.6: ระบบนิเวศการให้บริการแรงงานฝีมือชาวต่างชาติ 15
รูปที่ 2.7: ระบบนิเวศการให้บริการนักธุรกิจและนักลงทุนชาวต่างชาติ 16
รูปที่ 2.8: ระบบนิเวศการให้บริการผู้พักอาศัยระยะยาวชาวต่างชาติ 17
รูปที่ 2.9: ระบบนิเวศการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ 18
รูปที่ 2.10: ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ 20
รูปที่ 3.1 : ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนชาวต่างชาติที่ร่วมทำแบบสอบถาม 21
รูปที่ 3.2: ความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติ 22
รูปที่ 3.3: ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติ 22
รูปที่ 3.4: ความต้องการบริการภาครัฐของชาวต่างชาติ 23
รูปที่ 3.5: ลักษณะแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ 23
รูปที่ 3.6: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวทั่วไป และปัญหาและอุปสรรค 24
รูปที่ 3.7: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวทั่วไปต้องการ 25
รูปที่ 3.8: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE และปัญหาและอุปสรรค 25
รูปที่ 3.9: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ต้องการ 26
รูปที่ 3.10: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และปัญหาและอุปสรรค 27
รูปที่ 3.11: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ต้องการ 27
รูปที่ 3.12: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของแรงงานฝีมือและปัญหาและอุปสรรค 28
รูปที่ 3.13: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่แรงงานฝีมือต้องการ 29
รูปที่ 3.14: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของแรงงานไร้ฝีมือ และปัญหาและอุปสรรค 30
รูปที่ 3.15: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่แรงงานไร้ฝีมือต้องการ 30
รูปที่ 3.16: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักธุรกิจและนักลงทุน และปัญหาและอุปสรรค 31
รูปที่ 3.17: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักธุรกิจและนักลงทุนต้องการ 32

รูปที่ 3.18: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน และปัญหาและอุปสรรค ... 33
รูปที่ 3.19: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วันต้องการ ... 33
รูปที่ 3.20: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของผู้พักอาศัยระยะยาว และปัญหาและอุปสรรค ... 34
รูปที่ 3.21: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ผู้พักอาศัยระยะยาวต้องการ ... 35
รูปที่ 3.22: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการ และปัญหาและอุปสรรค ... 36
รูปที่ 3.23: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการต้องการ ... 36
รูปที่ 3.24:ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักศึกษา และปัญหาและอุปสรรค ... 37
รูปที่ 3.25: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักศึกษาต้องการ ... 38
รูปที่ 3.26: ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการภาครัฐ และลักษณะบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ ... 39
รูปที่ 4.1: รูปแบบของแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลเพื่อให้บริการชาวต่างชาติในประเทศอื่นๆ ... 41
รูปที่ 4.2: สรุปเกณฑ์ในการคัดเลือกประเทศกรณีศึกษา ... 42
รูปที่ 4.3: การพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติในราชอาณาจักรเดนมาร์ก ... 43
รูปที่ 4.4: การพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติในประเทศนิวซีแลนด์ ... 44
รูปที่ 4.5: แนวทางการพัฒนาการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ... 46
รูปที่ 4.6: ประเด็นสำคัญของการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการสำหรับชาวต่างชาติ ... 47
รูปที่ 5.1: ขั้นตอนการคัดเลือกบริการเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ... 49
รูปที่ 5.2: หลักเกณฑ์การคัดเลือกบริการสำคัญเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ... 51
รูปที่ 5.3: เกณฑ์การจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญ ... 52
รูปที่ 5.4: เกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อต่างประเทศ และผลกระทบต่อประเทศ ... 55
รูปที่ 6.1: กรอบแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม (The Next of Digital Government Service for Foreigners) ... 72
รูปที่ 6.2: ภาพรวม (ร่าง) แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และผู้รับผิดชอบหลัก ... 74
รูปที่ 6.3: ลักษณะพื้นฐานของการให้บริการชาวต่างชาติ ... 75
รูปที่ 6.4: แผนผังการใช้งานของระบบ ... 75
รูปที่ 6.5: รูปแบบการเข้าใช้งานระบบ ... 77
รูปที่ 6.6: ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากแผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ... 86

สารบัญตาราง

ตารางที่ 6.1: ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ (Critical Key Success Factors) 84

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีบทบาทหน้าที่ทางกฎหมายในการสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One-Stop Service (OSS) สำหรับผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในประเทศไทยทั้งหมด ตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด ได้มีการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้เกิดการอำนวยความสะดวกสำหรับภาคธุรกิจและภาคประชาชนในประเทศ อย่างไรก็ดี หากกล่าวถึงผู้ที่อยู่อาศัยในประเทศไทยทั้งหมด ยังหมายรวมถึงชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันพบว่า การอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการของภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ต่างมีการให้บริการแยกออกจากกัน ยังไม่เกิดการรวบรวมงานบริการทั้งหมดไว้ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นจะต้องยกระดับงานบริการสำหรับชาวต่างชาติให้เกิดความสะดวกเนื่องจากชาวต่างชาติมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและขีดความสามารถของประเทศไทยเป็นอย่างมาก

สพร. ได้จัดทำแผนแม่บทพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (The Next of Digital Government Service for Foreigners) เพื่อวางแนวทางสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐให้แก่ชาวต่างชาติ โดยพัฒนาระบบกลางของประเทศที่รวบรวมข้อมูลงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติ (Foreigner Expectations Analysis) และแบบอย่างการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติจากประเทศผู้นำ (Leading Practice Analysis) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย รวมถึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ พร้อมสำรวจสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของงานบริการสำหรับชาวต่างชาติ (Service Prioritization)

ด้วยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ สพร. จากการดำเนินกิจกรรมการประชุมหารือ สัมภาษณ์เชิงลึก และประชุมรับฟังความคิดเห็น สพร. จึงได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาประกอบและจัดทำเป็นแผนแม่บทพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี ฉบับนี้ ซึ่งเชื่อได้ว่าจะช่วยให้ประเทศเกิดการยกระดับของการให้บริการแก่ชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกในการขอและรับบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและครบถ้วน ตอบโจทย์ความต้องการที่มีต่อบริการภาครัฐของประเทศไทย ขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐไทยยังเกิดการบูรณาการข้อมูลและเกิดการบริหารงานและการให้บริการแก่ชาวต่างชาติร่วมกัน สร้างคุณค่า ประสบการณ์ และภาพลักษณ์อันดีแก่ชาวต่างชาติ และช่วยยกระดับขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับนานาประเทศต่อไป

1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติเพื่อผลักดันเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ประเทศ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ที่ต้องการให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการยกระดับและเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดการบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ รวมถึงชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นภาคส่วนหลักที่มีความสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อเนื่องไปจนถึงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว โดย DGA มีการดำเนินการพัฒนาและเปิดให้บริการระบบพอร์ทัลบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการภาครัฐของภาคประชาชนและภาคธุรกิจแล้วเสร็จในปีที่ผ่านมา ในขณะที่การให้บริการภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติยังอยู่ในรูปแบบการกระจายศูนย์ ขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างกันในส่วนกลาง

ในการนี้ DGA จึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดทำ “แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) The Next of Digital Government Service for Foreigners” เพื่อเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับชาวต่างชาติที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยในปัจจุบันและในอนาคต อันเป็นผลมาจากการศึกษาสถานภาพปัจจุบันของบริการภาครัฐ รวมถึงตัวอย่างการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการและพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในระยะต่าง ๆ ตลอดจนการเชื่อมโยงบริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติจะเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสำหรับชาวต่างชาติในการเข้าถึงและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐโดยสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการของชาวต่างชาติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของประเทศไทยในระดับโลก

1.2 วัตถุประสงค์

แผนแม่บทฯ ฉบับนี้ จะช่วยให้เกิดการบูรณาการข้อมูลของภาครัฐ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการดิจิทัลให้ง่ายขึ้น เพื่อให้เกิดการให้บริการแบบรวมศูนย์บนพอร์ทัลบริการฯ ทั้งนี้ พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานภาครัฐและชาวต่างชาติในการทำธุรกรรมต่างๆ โดยจะช่วยลดภาระทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และลดการให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

1.3 แผนการดำเนินโครงการ

สำหรับการจัดทำแผนแม่บทพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี ชาวต่างชาติสามารถใช้บริการด้านข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยจะเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ให้เกิดบริการด้านข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสำหรับชาวต่างชาติในการเข้าถึงและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐโดยสะดวก โดยมีกรอบการดำเนินโครงการประกอบด้วยการศึกษาบริการทั้งในประเทศ

ไทยและต่างประเทศ รวมถึงการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลเพื่อชาวต่างชาติของหน่วยงานภาครัฐอย่างเหมาะสม ดังนี้

รูปที่ 1.1: แนวทางการพัฒนาบริการเพื่อชาวต่างชาติ

1. **การศึกษาบริการสำหรับชาวต่างชาติ** พบว่าปัจจุบันประเทศไทยมี 31 หน่วยงานหลักที่เป็นผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ทั้งในรูปแบบของบริการออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงมีการศึกษากรณีตัวอย่างการพัฒนาในต่างประเทศ โดยวิเคราะห์กรณีศึกษา จากประเทศ Best Practices และประเทศที่ใกล้เคียงกับประเทศไทย พบว่าแต่ละประเทศมีแนวทางการยกระดับบริการภาครัฐหลากหลายรูปแบบ แต่มีปัจจัยหลักที่เหมือนกัน คือ การรวมศูนย์บริการภาครัฐไว้เป็นแหล่งเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หลังจากใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกประเทศที่จะศึกษาก็ได้ประเทศที่จะศึกษาทั้งหมด 12 ประเทศ โดยแบ่งออกเป็น ประเทศผู้นำระดับโลก 9 ประเทศ ซึ่งประกอบด้วย (1) สหราชอาณาจักร (2) ประเทศนิวซีแลนด์ (3) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี (4) ราชอาณาจักรเดนมาร์ก (5) เครือรัฐออสเตรเลีย (6) เขตบริหารพิเศษฮ่องกง (7) สาธารณรัฐเกาหลี (8) สาธารณรัฐเอสโตเนีย (9) ประเทศเนเธอร์แลนด์ และประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกับประเทศไทยอีก 3 ประเทศ ได้แก่ (10) ประเทศญี่ปุ่น (11) ประเทศมาเลเซีย และ (12) สาธารณรัฐอินเดีย
2. **การสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของชาวต่างชาติ** ในการบริการของชาวต่างชาติด้วยสถานการณ์และบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จะเห็นได้ว่าในยุคดิจิทัลและ New Normal ชาวต่างชาติมีความคาดหวังและความต้องการต่อบริการภาครัฐผ่านทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตรา ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข รวมถึงด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นบริการเกี่ยวข้องกับช่วงการเดินทางเข้าประเทศไทย เช่น บริการยื่นขอวีซ่า ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด เป็นต้น พบว่ามี 4 ลักษณะบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ ได้แก่ 1) บริการแบบครบวงจร (One-Stop

Service) เนื่องจากเป็นลักษณะการให้บริการที่สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนการและเวลาในการดำเนินงาน 2) การมีบริการที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม 3) การเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมถึงสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ และ 4) การยืนยันตัวตนที่ง่าย สะดวก จะทำให้การทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการใช้บริการและมีความปลอดภัยสูง

3. **ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในประเทศ** จากผลการศึกษาสถานภาพปัจจุบัน (As-Is Assessment) จากการรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 31 หน่วยงาน พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ ดังนี้

    - ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของชาวต่างชาติข้ามหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถให้บริการที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างเต็มที่
    - หน่วยงานภายนอกมีระดับการพัฒนาดิจิทัลไม่เท่ากัน ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน หรือดำเนินงานอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การจัดทำหนังสือชี้แจง
    - การให้ข้อมูลที่สำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน เช่น ข้อมูลขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงานรับผิดชอบหลัก ทำให้หน่วยงานต้องรับภาระในการตอบคำถามแก่ชาวต่างชาติอยู่บ่อยครั้ง
    - ข้อจำกัดทางกฎหมาย/ระเบียบ ทำให้ไม่สามารถให้บริการออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ

4. **การศึกษาบริการ การจัดลำดับบริการสำคัญ และการพัฒนาแผนการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี** (พ.ศ. 2566 – 2570) จึงมีแนวทางการพัฒนาบริการทั้งสิ้น 3 ระยะ ดังนี้

    - ระยะ Quick Win และระยะที่ 1 “End-to-End Digital Journey ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ” (พ.ศ. 2565 – 2566) จะมุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาพอร์ทัลสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผ่านแพลตฟอร์ม “Entry Thailand” ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมได้ และยกระดับการพัฒนาพอร์ทัลสำหรับนักธุรกิจและนักลงทุนชาวต่างชาติผ่านเว็บไซต์ของ BOI เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยที่เน้นชาวต่างชาติ 2 กลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจจากการลงทุนในประเทศไทย พร้อมกับเริ่มการพัฒนาพอร์ทัลข้อมูลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม เพื่อให้เป็นพอร์ทัลในการให้บริการด้านข้อมูลที่ครอบคลุมชาวต่างชาติทุกกลุ่ม และพัฒนาระบบ Single Sign On เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติในการลดภาระการให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน นอกจากนี้ จะเริ่มดำเนินการหารือและกำหนดแนวทางการออกเลขประจำตัว

ชาวต่างชาติ เพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนภายในประเทศได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในระยะ Quick win และ ระยะที่ 1 จะมีการให้บริการทั้งสิ้น 53 บริการ โดยครอบคลุมในด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตรา ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านการเงินและภาษี ด้านความปลอดภัย และด้านธุรกิจ

- ระยะที่ 2 “Foreigner Portals” (พ.ศ. 2567 – 2568) มุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาพอร์ทัลข้อมูลบริการ เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มชาวต่างชาติ และร่วมพัฒนาบริการใหม่บนแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการในแต่ละกลุ่ม รวมถึงร่วมออกแบบ พัฒนาและเชื่อมโยงให้เกิดบริการดิจิทัลครบวงจรสำหรับกลุ่มแรงงาน โดยกลุ่มแรงงานมีสัดส่วนของชาวต่างชาติทั้งหมดรองลงมาจากกลุ่มนักท่องเที่ยว และการหารือการพัฒนาระบบ Digital ID พร้อมกับการทดสอบนำร่องระบบ (Pilot Test) ทั้งนี้ในระยะที่ 2 จะมีบริการทั้งสิ้น 46 บริการ ซึ่งครอบคลุมในด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตราด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านแรงงาน ด้านความปลอดภัย
- ระยะที่ 3 “One Account, All of Foreigner Portals” (พ.ศ. 2569 – 2570) มุ่งเน้นการยกระดับพัฒนาและเชื่อมโยงบริการบนพอร์ทัลข้อมูลฯ เพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และส่งเสริมให้เกิดการให้บริการดิจิทัลแบบครบวงจรสำหรับกลุ่มนักศึกษาและผู้พักอาศัยระยะยาวในประเทศไทย และผลักดันการพัฒนาระบบกรพิสูจน์และยืนยันตัวตนของชาวต่างชาติผ่าน Digital ID ทั้งนี้ระยะที่ 3 จะมีบริการทั้งสิ้น 39 บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านการเงินและภาษี ด้านการศึกษา ด้านคมนาคม ด้านครอบครัว ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่อาศัย

5. การประชุมกลุ่มย่อย และยกร่างแนวทางพัฒนา ที่ปรึกษาร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดตลอดจนเปิดรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ครั้ง จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนชาวต่างชาติ
6. หารือเชิงลึกกับหน่วยงานหลักที่ให้บริการชาวต่างชาติเพิ่มเติม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติเพิ่มเติม
7. ปรับปรุงแผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทประเทศไทยมากที่สุด

การพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม จะไม่สามารถสำเร็จได้ หากขาดการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ และการบูรณาการการทำงานในเชิงรุก เพื่อทำให้เกิดการรวมศูนย์บริการภาครัฐเพื่อชาวต่างชาติได้อย่างเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน และสร้างคุณค่าให้กับชาวต่างชาติ ทั้งนี้ สพร. จะอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปลดล็อกอุปสรรคและข้อจำกัดที่สำคัญต่อการพัฒนาบริการดิจิทัล และการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

2 การให้บริการภาครัฐแก่ชาวต่างชาติของประเทศไทยในปัจจุบัน

2.1 หน่วยงานภาครัฐและลักษณะการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ

จากการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของดิจิทัลแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลของประเทศไทย สำหรับการให้บริการชาวต่างชาติ โดยได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลักในการให้บริการท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในแต่ละกลุ่มชาวต่างชาติหลักซึ่งประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยว 2) แรงงาน 3) นักธุรกิจและนักลงทุน 4) ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว และ 5) นักศึกษา

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้างต้น พบว่า ตลอดการเดินทางของชาวต่างชาติ (Customer Journey) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือในการเตรียมการเดินทางก่อนเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และในการออกจากประเทศ ชาวต่างชาติจะได้รับบริการหรือต้องขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น **31 หน่วยงาน** โดยในแต่ละกลุ่มชาวต่างชาติ จะมีความต้องการในการรับบริการที่แตกต่างกันไป และในแต่ละบริการจะมีหน่วยงานที่เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่หรือมีส่วนรับผิดชอบหลักกับการให้บริการชาวต่างชาติในด้านนั้นๆ

รูปที่ 2.1: หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างชาติ

โดยตัวอย่างดิจิทัลแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่สำคัญ ณ ปัจจุบัน ได้แก่

- **ระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (Thai E-Visa)** ซึ่งพัฒนาโดยกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศไทยในการขอรับวีซ่าผ่านระบบออนไลน์
- **ศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่กักตัวทางเลือกแห่งรัฐสำหรับชาวต่างชาติ (ASQ Paradise)** ซึ่งเกิดจากความร่วมมือระหว่าง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และผู้ประกอบการภาคเอกชน เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มในรูปแบบของเว็บไซต์ ASQ Paradise

รองรับการค้นหาข้อมูลสถานที่พักที่จัดอยู่ในประเภทสถานที่กักตัวทางเลือก เพื่ออำนวยความสะดวกผู้เดินทางเข้าประเทศไทยภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19

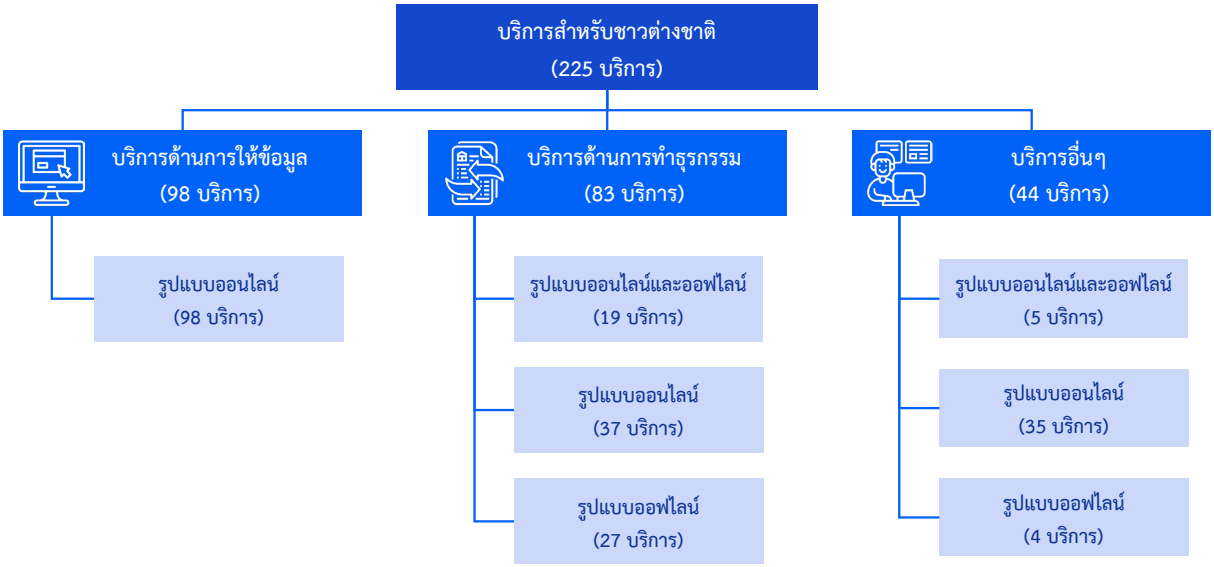
- **บริการออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)** เพื่อให้บริการออนไลน์แก่ชาวต่างชาติในช่วงระหว่างการพำนักในประเทศไทย และผู้ประกอบการหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ให้ที่พักอาศัยแก่ชาวต่างชาติในการติดต่อกับ สตม. โดยไม่ต้องเดินทางมา ณ สถานที่ทำการ
- **แพลตฟอร์ม Thailand Pass** มีการพัฒนาขึ้นบนเว็บไซต์โดยกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. เพื่อรวบรวมข้อมูลการเดินทางและข้อมูลสุขภาพในที่เดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนมาตรการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) โดยสร้างรหัสประจำตัว ได้แก่ Thailand Pass ID และ QR Code ที่สามารถใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ตรวจสอบแบบอัตโนมัติ ได้แก่ ผู้เดินทางเข้าประเทศเพื่อแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ด่านคัดกรองผู้เดินทางเข้าประเทศไทย ฯลฯ
- **แอปพลิเคชัน Thailand VRT** พัฒนาขึ้นโดยกรมสรรพากร ร่วมกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริการชาวต่างชาติในการทำเรื่องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยได้มีการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ซึ่งสามารถช่วยให้ระบบขอคืนภาษีมีประสิทธิภาพและถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

รูปที่ 2.2: ตัวอย่างดิจิทัลแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยที่สำคัญ

อย่างไรก็ดี จะยังเห็นได้ว่าหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ให้บริการหรือมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการชาวต่างชาติกลุ่มต่างๆ ยังมีการดำเนินการที่แยกออกจากกัน และอาจขาดการบูรณาการเพื่อการให้บริการแก่ชาวต่างชาติตลอดช่วงของการเดินทาง (Customer Journey) ของชาวต่างชาติ ดังนั้น ในอนาคต

การดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ชาวต่างชาติอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางให้เกิดการบูรณาการและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับชาวต่างชาติ เช่น ความยุ่งยากในการขอรับบริการ ขั้นตอนที่มีจำนวนมากหรือซับซ้อน ความสับสนในการต้องขอรับบริการจากหลายหน่วยงาน เป็นต้น อีกทั้งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติ อาทิ การลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนกันในการขอรับบริการแต่ละหน่วยงาน หรือแต่ละบริการ รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับชาวต่างชาติที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

ในปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบริการสำหรับชาวต่างชาติ 225 บริการ ซึ่งสามารถแบ่งช่องทางการให้บริการและประเภทของบริการได้ดังนี้



รูปที่ 2.3: การแบ่งประเภทของช่องทางการให้บริการ

2.2 การกำหนดประเภทของชาวต่างชาติ

การกำหนดประเภทของชาวต่างชาติ และการวิเคราะห์ความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยของชาวต่างชาติแต่ละประเภท อ้างอิงข้อมูลจากฐานข้อมูลของจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการกงสุล กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นต้น โดยนำข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดประเภทของชาวต่างชาติที่จะใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (Foreigner Segmentation) โดยวิเคราะห์ความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย

จากข้อมูลด้านสถิติจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย และบริบทด้านความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยของชาวต่างชาติ ที่ปรึกษาจึงมีการกำหนดประเภทของชาวต่างชาติ (Foreigner Segmentation) ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยออกเป็น 5 ประเภทหลัก ได้แก่

1) กลุ่มนักท่องเที่ยว 2) กลุ่มแรงงาน 3) กลุ่มนักธุรกิจและนักลงทุน 4) กลุ่มผู้อยู่อาศัยชั่วคราว และ 5) กลุ่มนักศึกษา อย่างไรก็ตาม การศึกษาขั้นตอนการเดินทาง (Customer Journey) ของชาวต่างชาติ ชาวต่างชาติในบางกลุ่มจะมีบริการเฉพาะกลุ่มที่แตกต่างกันออกไปทำให้ต้องมีการศึกษาในรายละเอียดการใช้บริการเฉพาะกลุ่มของชาวต่างชาติเพิ่มเติม โดยการกำหนดประเภทชาวต่างชาติเพิ่มเติมจะพิจารณาจากการแบ่งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์การเดินทางที่มีความชัดเจน ประกอบกับการแบ่งประเภทชาวต่างชาติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีผลกระทบที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่นำมาพิจารณาความสำคัญของชาวต่างชาติต่อเศรษฐกิจและสังคม เช่น ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product (GDP)) การกระจายรายได้สู่ชุมชน กำลังแรงงานในประเทศ การลงทุนในภาคธุรกิจ การอุปโภคบริโภค เป็นต้น

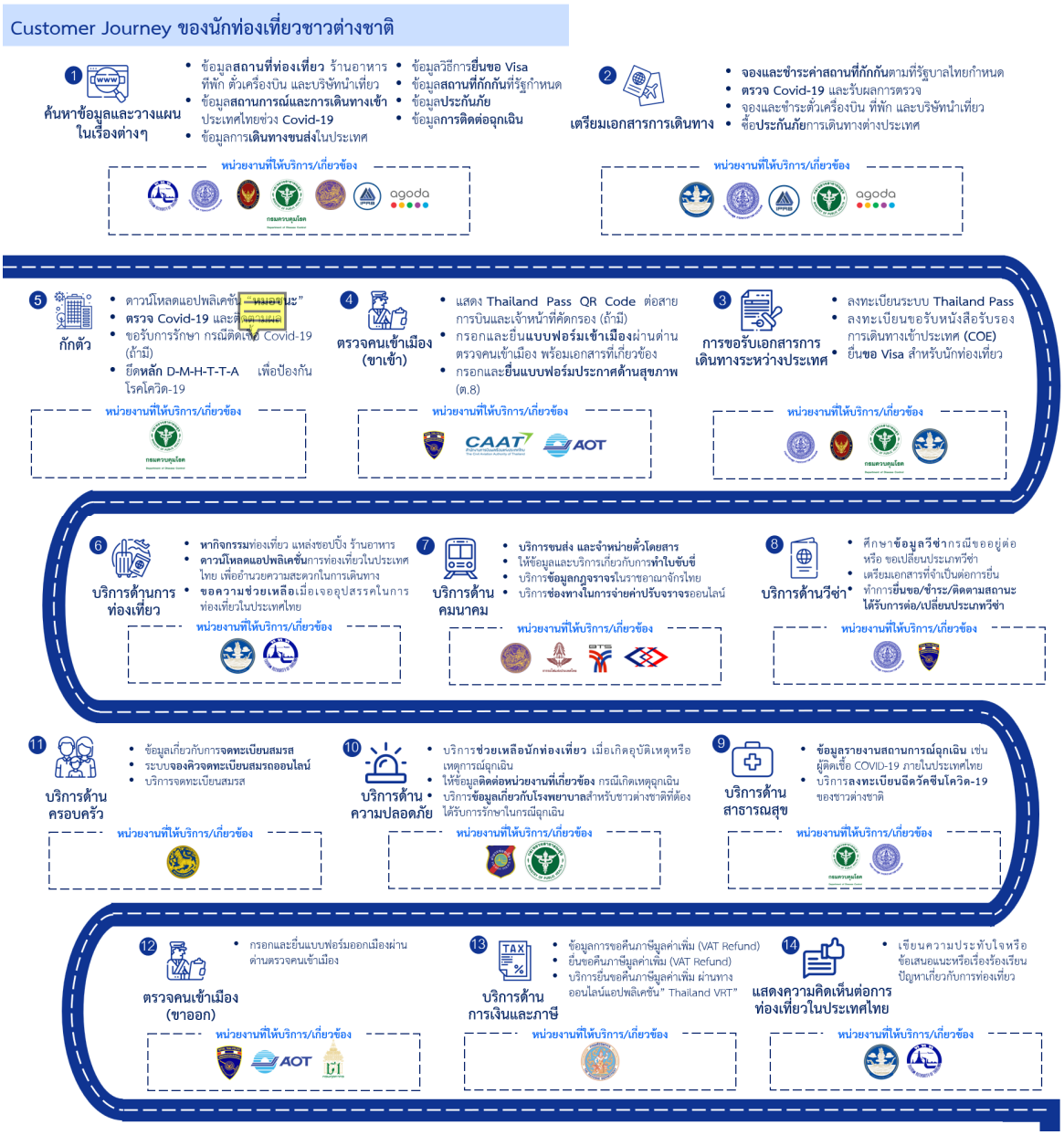
ดังนั้นจึงมีการกำหนดประเภทของชาวต่างชาติย่อย (Foreigner Sub Segmentation) ตามการแบ่งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกเป็น 10 ประเภทย่อย ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวทั่วไป 2) นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE 3) นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ 4) แรงงานฝีมือ 5) แรงงานไร้ฝีมือ 6) นักธุรกิจและนักลงทุน 7) ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน 8) ผู้อยู่อาศัยพำนักระยะยาว (1,10 ปี) 9) การทูตหรือกงสุล หรือการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และ 10) นักศึกษา

รูปที่ 2.4: การกำหนดประเภทของชาวต่างชาติหลัก และประเภทของชาวต่างชาติกลุ่มย่อย

2.3 เส้นทางการเดินทาง (Customer Journey) ของชาวต่างชาติในแต่ละประเภท

2.3.1 ระบบนิเวศการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

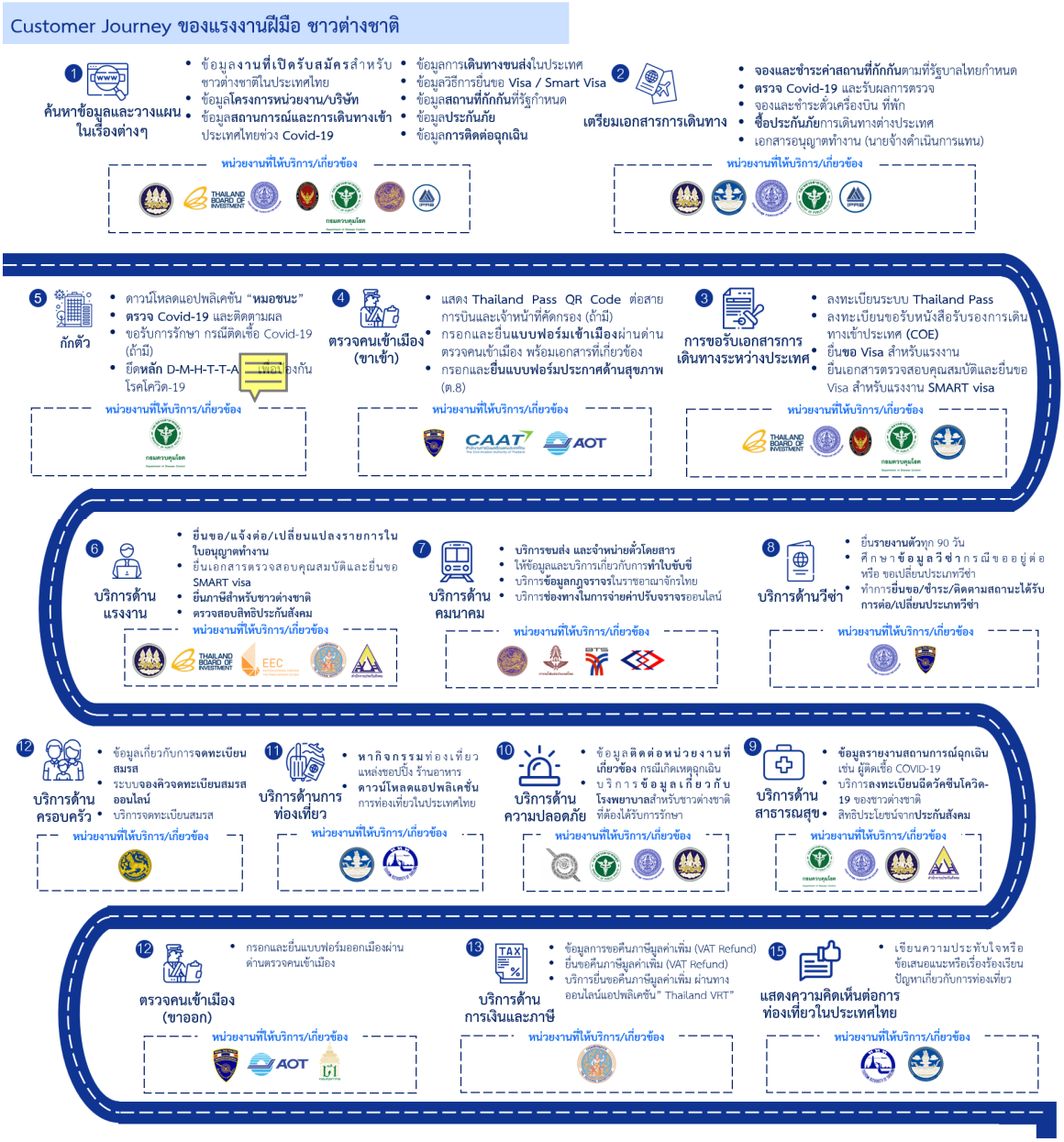
ในปัจจุบัน ระบบนิเวศการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละขั้นตอนการเดินทาง (Customer journey) ตั้งแต่เตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และออกจากประเทศ มีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.5: ระบบนิเวศการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.3.2 ระบบนิเวศการให้บริการแรงงานชาวต่างชาติ

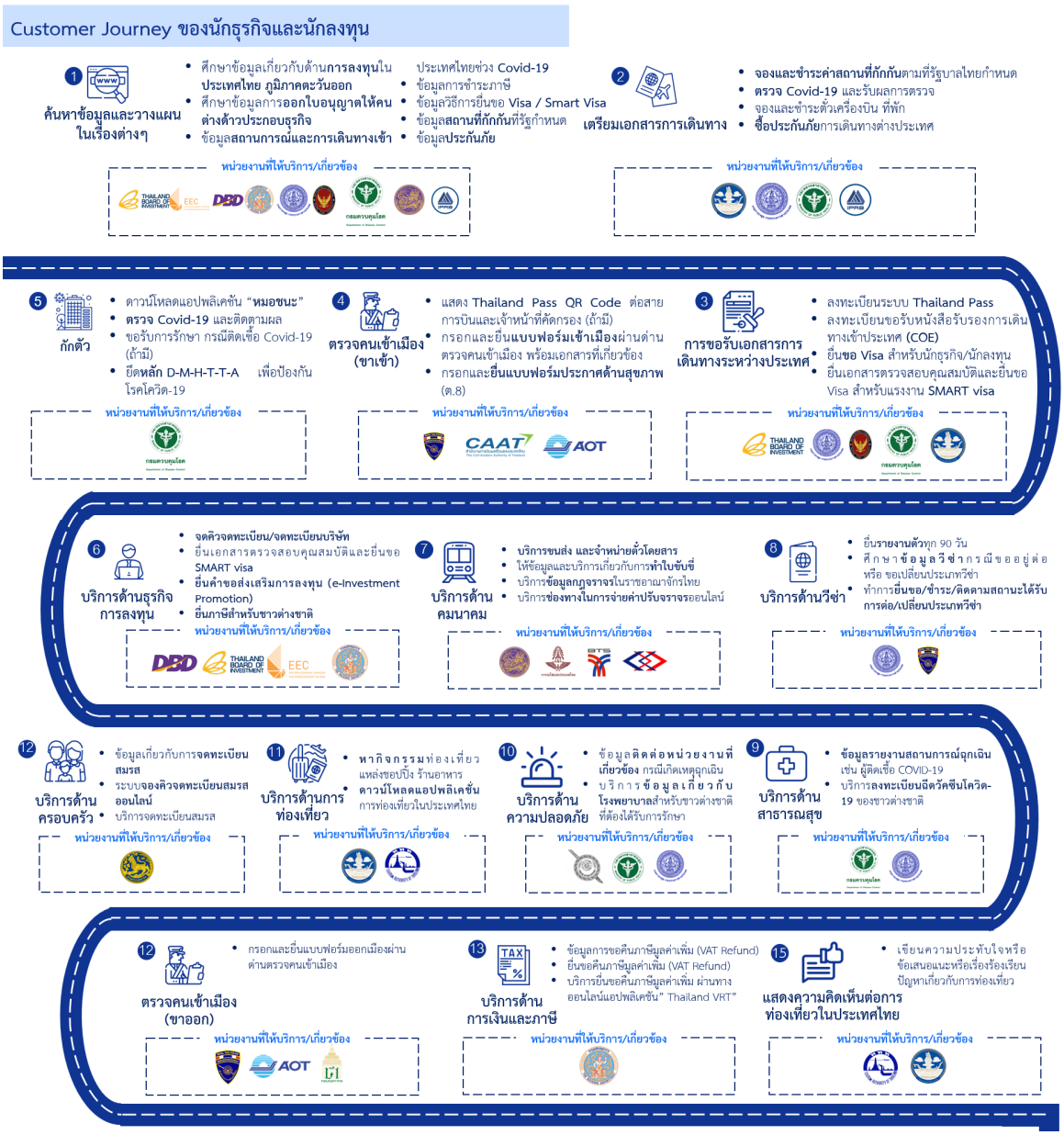
ในปัจจุบัน ระบบนิเวศการให้บริการแรงงานฝีมือชาวต่างชาติในแต่ละขั้นตอนการเดินทาง (Customer journey) ตั้งแต่เตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และออกจากประเทศ มีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.6: ระบบนิเวศการให้บริการแรงงานฝีมือชาวต่างชาติ

2.3.3 ระบบนิเวศการให้บริการนักธุรกิจและนักลงทุน

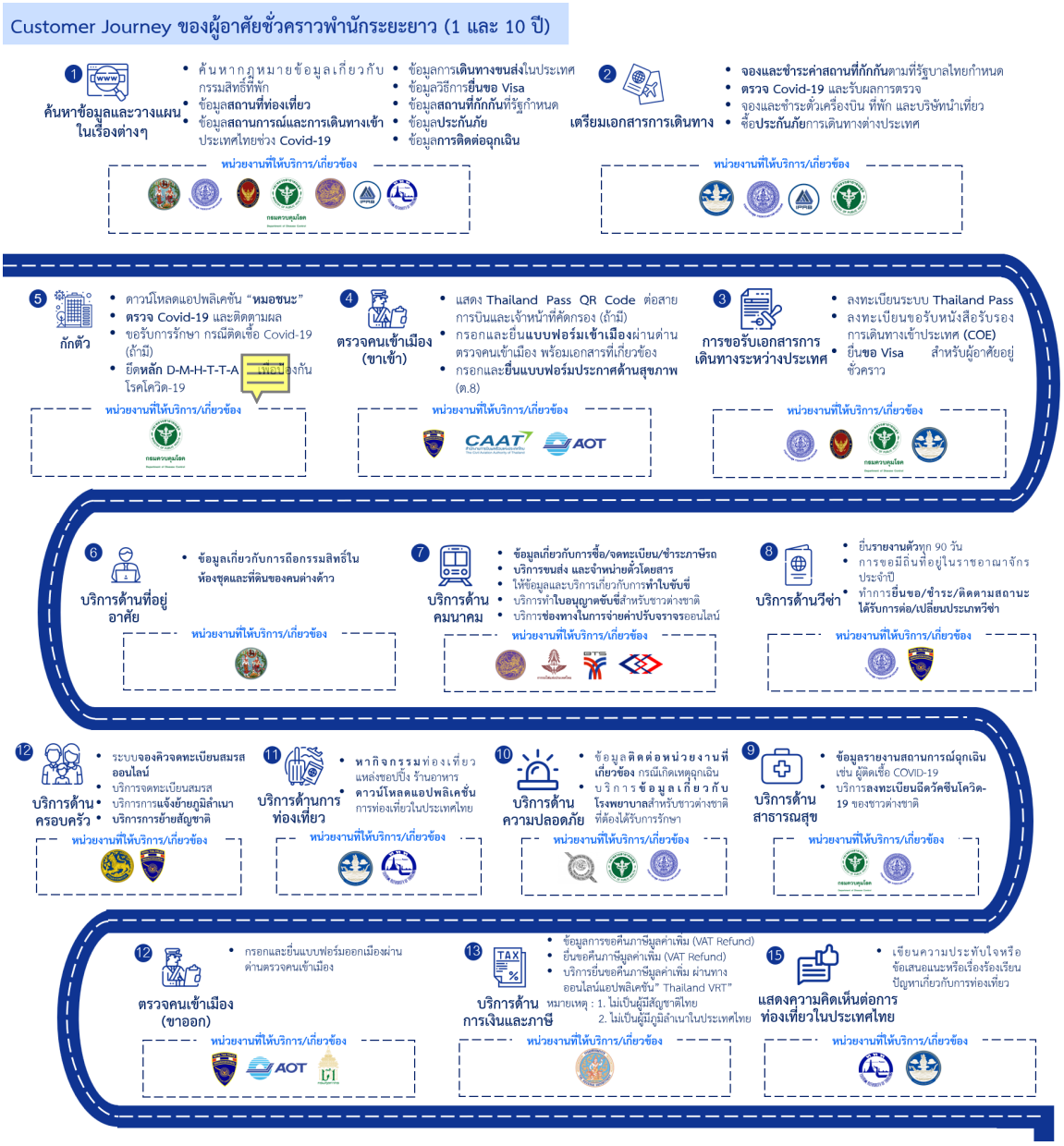
ในปัจจุบัน ระบบนิเวศการให้บริการนักธุรกิจและนักลงทุนชาวต่างชาติในแต่ละขั้นตอนการเดินทาง (Customer journey) ตั้งแต่เตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และออกจากประเทศ มีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.7: ระบบนิเวศการให้บริการนักธุรกิจและนักลงทุนชาวต่างชาติ

2.3.4 ระบบนิเวศการให้บริการผู้พักอาศัยระยะยาว

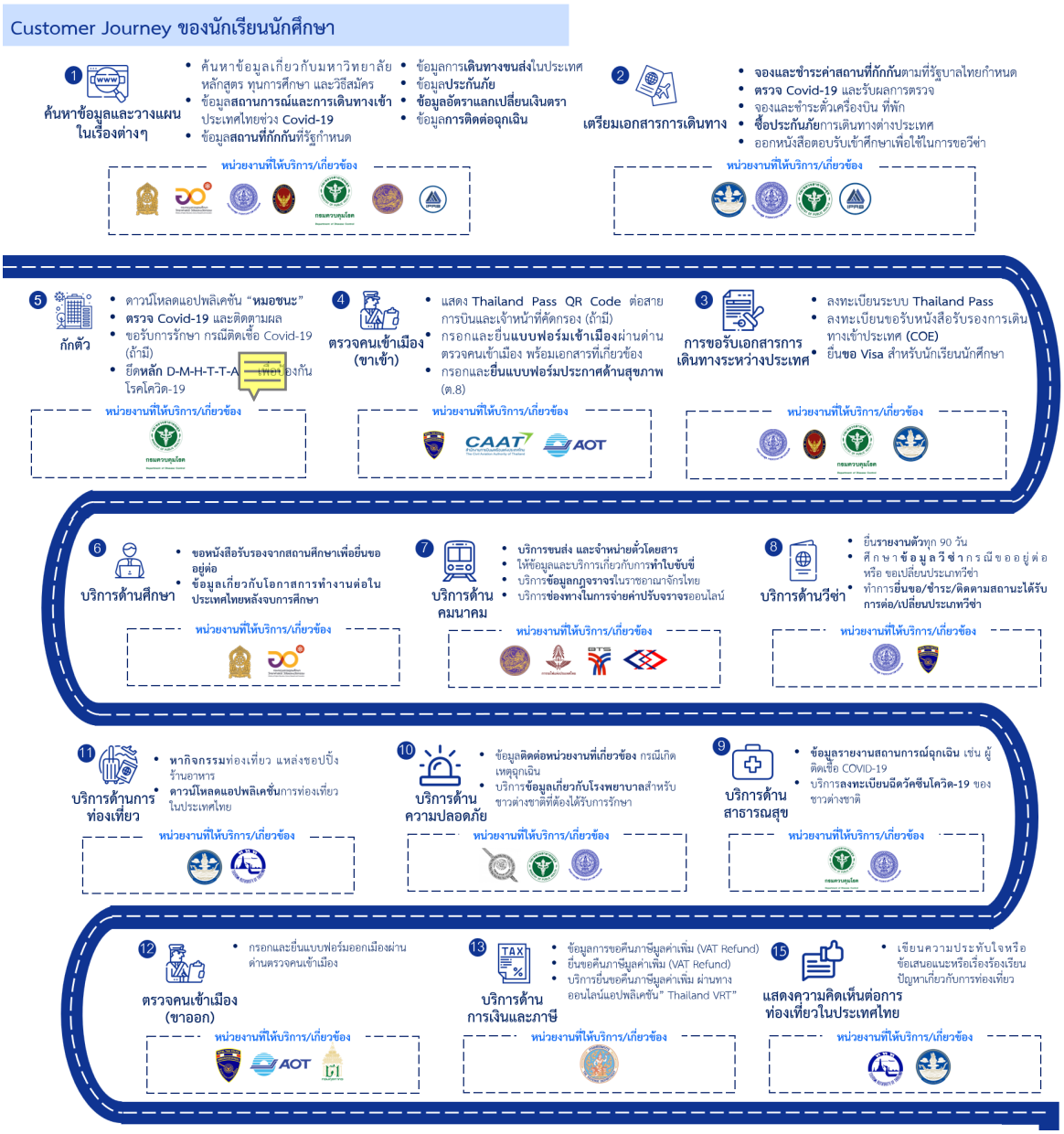
ในปัจจุบัน การให้บริการผู้พักอาศัยระยะยาวชาวต่างชาติในแต่ละขั้นตอนการเดินทาง (Customer journey) ตั้งแต่เตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และออกจากประเทศ มีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.8: ระบบนิเวศการให้บริการผู้พักอาศัยระยะยาวชาวต่างชาติ

2.3.5 ระบบนิเวศการให้บริการนักศึกษา

ในปัจจุบันระบบนิเวศการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติในแต่ละขั้นตอนการเดินทาง (Customer journey) ตั้งแต่เตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ และออกจากประเทศ มีรายละเอียดดังนี้



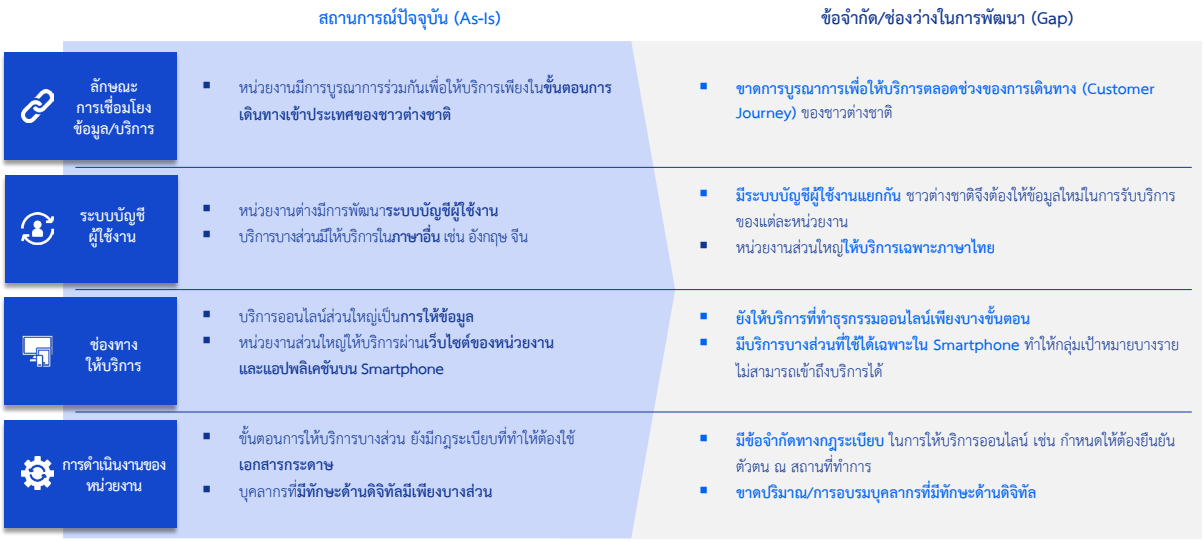
รูปที่ 2.9: ระบบนิเวศการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ

2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ

จากการรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหน่วยงานที่ให้บริการชาวต่างชาติทั้งหมด 31 หน่วยงาน และพบว่าบางหน่วยงานยังพบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชาวต่างชาติ ซึ่งหากได้รับการแก้ไขปัญหาต่างๆจะทำให้การบริการแก่ชาวชาติมีการตอบสนองแก่ความต้องการของชาวต่างชาติที่ตรงจุดมากยิ่งขึ้น รวมถึงการขับเคลื่อนรัฐบาลให้เป็นไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยที่วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งได้ 4 ปัจจัย ดังนี้

- **ลักษณะการเชื่อมโยงข้อมูลหรือบริการ** พบว่ายังขาดการบูรณาการเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมตลอดช่วงการเดินทาง (Customer Journey) ของชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานมีการบูรณาการร่วมกันเพื่อให้บริการเพียงในขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศของชาวต่างชาติ ดังนั้น ควรแก้ปัญหาโดยการเชื่อมโยงข้อมูลและบริการเพื่อให้บริการแก่ชาวต่างชาติตั้งแต่ก่อนเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางออกจากประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆในประเทศไทย
- **หน่วยงานแต่ละแห่งมีระบบบัญชีแยกกัน** และยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ทำให้ชาวต่างชาติต้องให้ข้อมูลเดียวกันหลายครั้ง สร้างความลำบากให้แก่ชาวต่างชาติ และ **การบริการในบางส่วนยังไม่มีการบริการในภาษาอังกฤษ**หรือหากมีภาษาอังกฤษแต่การแปลภาษาที่ผิดทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจไม่ตรงกัน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาหน่วยงานแต่ละแห่งควรมีการร่วมมือกันบูรณาการข้อมูลร่วมกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเพื่อลดภาระให้แก่ผู้ใช้งาน การบริการแก่ชาวต่างชาติ รวมถึงการบริการที่มีหลายภาษา เช่น อังกฤษ จีน เพื่อให้ชาวต่างชาติเข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง
- **ช่องทางให้บริการ** พบว่าในบางหน่วยงานมีการให้บริการที่ทำธุรกรรมออนไลน์ในปัจจุบันยังมีเพียงบางขั้นตอนเท่านั้น ยังไม่ได้เป็นการให้บริการที่ครบวงจร และบางบริการบางส่วนสามารถใช้ได้เพียงเฉพาะใน Smartphone เท่านั้น ทำให้ชาวต่างชาติบางรายไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ และอาจไม่ตอบโจทย์สำหรับชาวต่างชาติ เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการออนไลน์ส่วนใหญ่ให้บริการผ่านบนเว็บไซต์และบน Smartphone ดังนั้นการแก้ไขปัญหานี้ทางหน่วยงานแต่ละแห่งควรมีบริการที่ครบวงจร เน้นการบริการรูปแบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการมาใช้บริการ
- การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในบางหน่วยงานยังพบข้อจำกัดในการให้บริการคือ **กฎระเบียบหรือข้อกำหนดในการให้บริการออนไลน์** เช่น กำหนดให้ยืนยันตัวที่สำนักงานและขาดการอบรมบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันขั้นตอนการให้บริการบางส่วนยังมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ต้องใช้เอกสารกระดาษอยู่ และบุคลากรในบางส่วนเท่านั้นที่มีความรู้ความเข้าใจทักษะในด้านดิจิทัล ดังนั้นในบางหน่วยงานจึงควรมีการแก้ไขหรือปรับปรุง

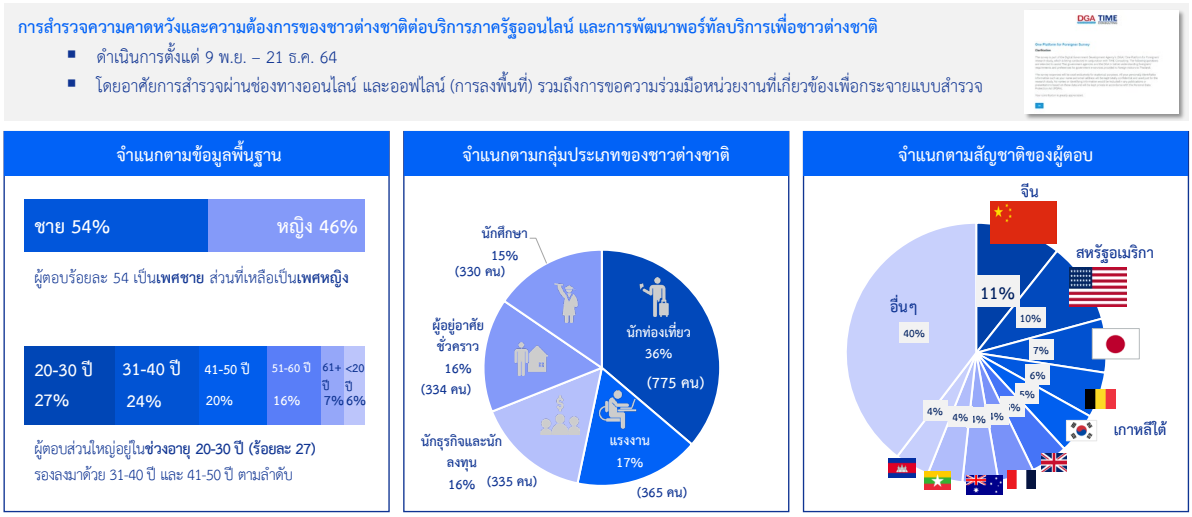
กฎหมายเพื่อให้อำนวยการให้ใช้บริการผ่านออนไลน์มากยิ่งขึ้น และ ควรมีการรอบรมบุคลากรในหน่วยงานเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล



รูปที่ 2.10: ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ

3 ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติต่อบริการภาครัฐ

การศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติในแต่ละกลุ่มต่อการรับบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลในประเทศไทยตามประเภทของชาวต่างชาติที่กำหนด สามารถวิเคราะห์จากการสำรวจชาวต่างชาติทั้งหมด 2,139 คน ผ่านทางออนไลน์และการลงพื้นที่ โดยสามารถสรุปลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกันได้ดังนี้



รูปที่ 3.1 : ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนชาวต่างชาติที่ร่วมทำแบบสอบถาม

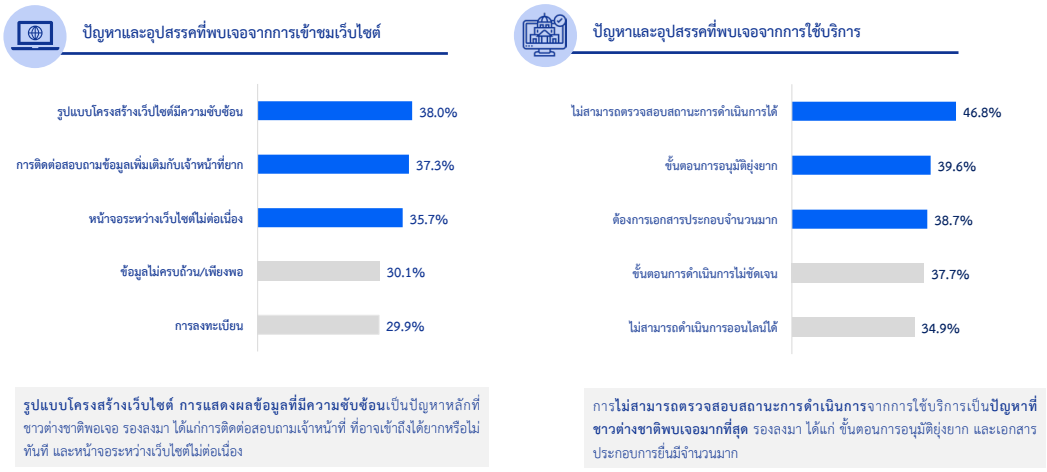
โดยจากการสำรวจได้ทำการจัดเก็บข้อมูลสำหรับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ 2) ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการรับบริการผ่านช่องทางดิจิทัลปัจจุบัน 3) ประสบการณ์การใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลจากประเทศต่างๆ 4) บริการเพื่อชาวต่างชาติผ่านช่องทางดิจิทัลที่ต้องการให้หน่วยงานรัฐมีให้บริการ และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการเพื่อชาวต่างชาติผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการภาครัฐที่ชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มเป้าหมายคาดหวังและต้องการ

3.1 ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติในภาพรวม

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของชาวต่างชาติรวมทั้งหมด 2,139 ราย ครอบคลุมกลุ่มชาวต่างชาติในแต่ละกลุ่ม พบว่า ชาวต่างชาติส่วนใหญ่พึงพอใจกับบริการด้านสาธารณสุข การท่องเที่ยว การเงินและภาษี แต่บริการด้านการขนส่ง และด้านการขอวีซ่ายังพึงพอใจไม่สูงมาก นอกจากนี้ ชาวต่างชาติในแต่ละกลุ่มยังมีความพึงพอใจบริการเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป

รูปที่ 3.2: ความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติ

นอกจากนี้ยังพบว่า ชาวต่างชาติพบเจอปัญหารูปแบบของเว็บไซต์ที่มีความซับซ้อน และการติดต่อสอบข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ยาก รวมถึง การใช้บริการของภาครัฐนั้นยังไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ และมีขั้นตอนการอนุมัติที่ยุ่งยาก



รูปที่ 3.3: ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติ

จากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการบริการบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่ชาวต่างชาติต้องการให้มีบริการด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข รวมถึงด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นบริการเกี่ยวข้องกับช่วงการเดินทางเข้าประเทศ เช่น บริการยื่นขอวีซ่า ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

รูปที่ 3.4: ความต้องการบริการภาครัฐของชาวต่างชาติ

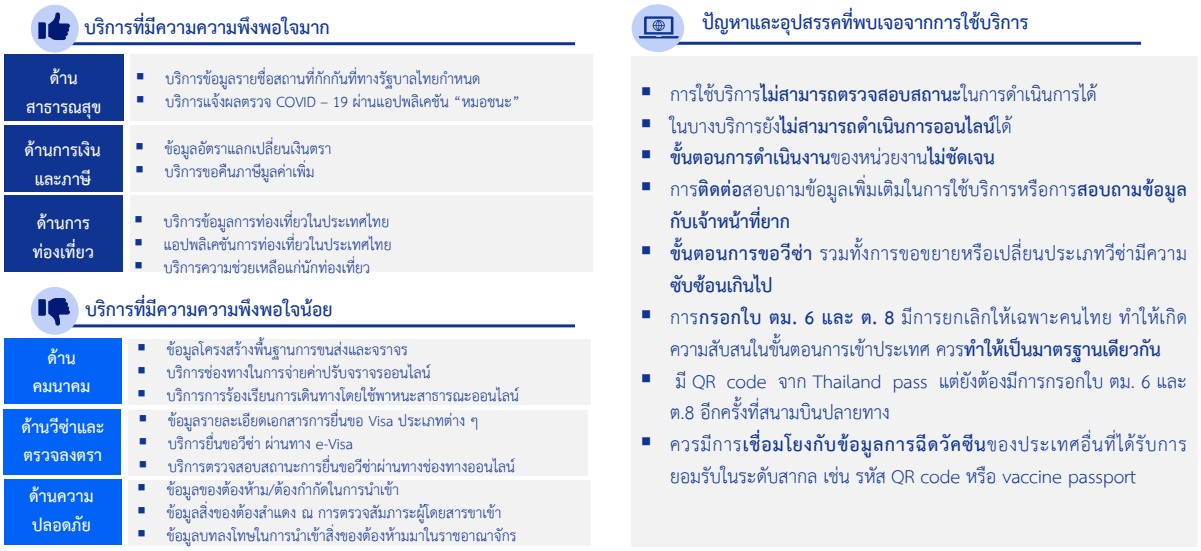
นอกจากนี้ จากการสำรวจพบว่า ชาวต่างชาติต้องการให้แพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะเป็น One-stop Service มีการใช้งานที่ง่าย ตรงไปตรง รวมถึงมีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจน สามารถรับบริการได้ในที่เดียว เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน

รูปที่ 3.5: ลักษณะแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ

3.1.1 ความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

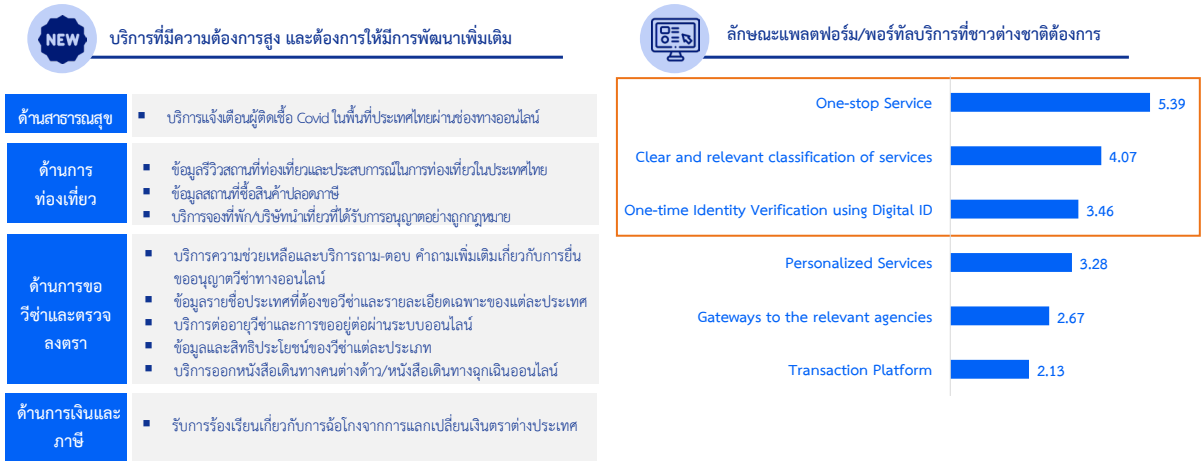
นักท่องเที่ยวทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวทั่วไปมีความพึงพอใจมากในการใช้บริการของภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านการเงินและภาษี รวมถึงบริการเฉพาะกลุ่มในด้านการท่องเที่ยว ขณะที่บริการด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านคมนาคม และด้านอื่น ๆ ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมากนัก ส่วนใหญ่ **นักท่องเที่ยวทั่วไปพบเจอปัญหา**จากการใช้บริการแล้วไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ เนื่องจากบางบริการยังไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้ อีกทั้ง ขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนและมีความซับซ้อนมากเกินไป ถือเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่นักท่องเที่ยวทั่วไปพบเจอ ทั้งนี้ การเดินทางเข้าประเทศ

ไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีขั้นตอนการเดินทางที่เปลี่ยนไป โดยต้องลงทะเบียนแจ้งการเดินทางเข้าประเทศไทย (Thailand pass) ก่อนเดินทาง แต่ก็ยังต้องมีการกรอกใบ ตม. 6 และ ต.8 อีกครั้งที่สนามบินปลายทางทำให้มีความยุ่งยากและเสียเวลาในการเดินทาง รวมถึง ควรมีการเชื่อมโยงกับข้อมูลการฉีดวัคซีนของประเทศอื่นที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เช่น รหัส QR code หรือ Vaccine Passport เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการฉีดวัคซีนขณะที่ท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศ



รูปที่ 3.6: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวทั่วไป และปัญหาและอุปสรรค

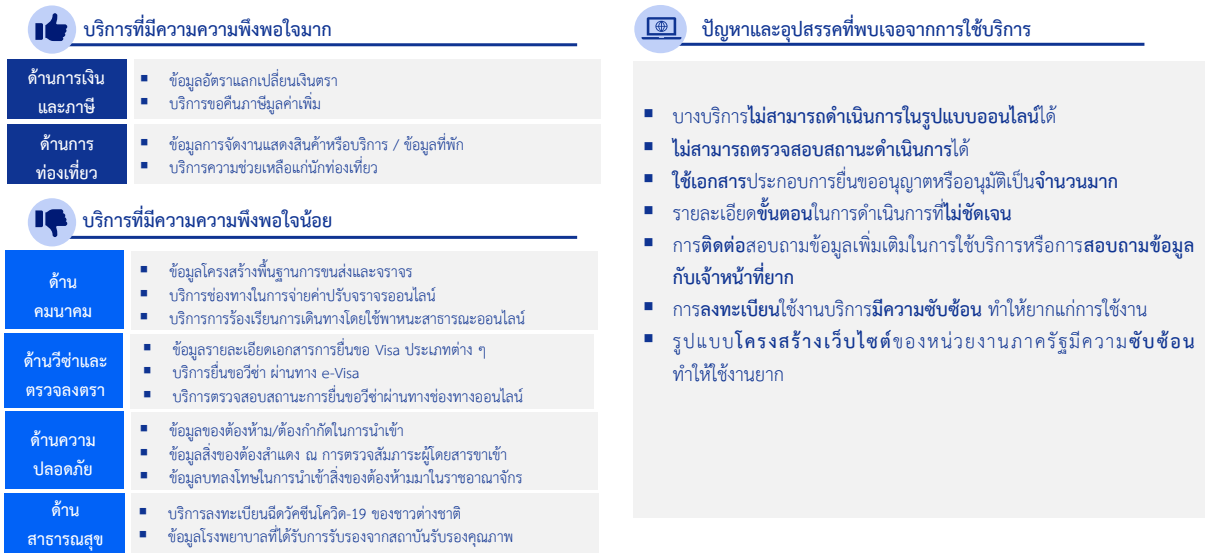
นักท่องเที่ยวทั่วไปมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวทั่วไปมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านสาธารณสุข ด้านการท่องเที่ยว ด้านการวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านความปลอดภัย และด้านการเงินและภาษี ตัวอย่างเช่น ข้อมูลผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศไทย ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด เป็นต้น ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวทั่วไปยังต้องการลักษณะแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในลักษณะบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ การจัดบริการที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน และมีการยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID



รูปที่ 3.7: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวทั่วไปต้องการ

3.1.2 ความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ชาวต่างชาติ

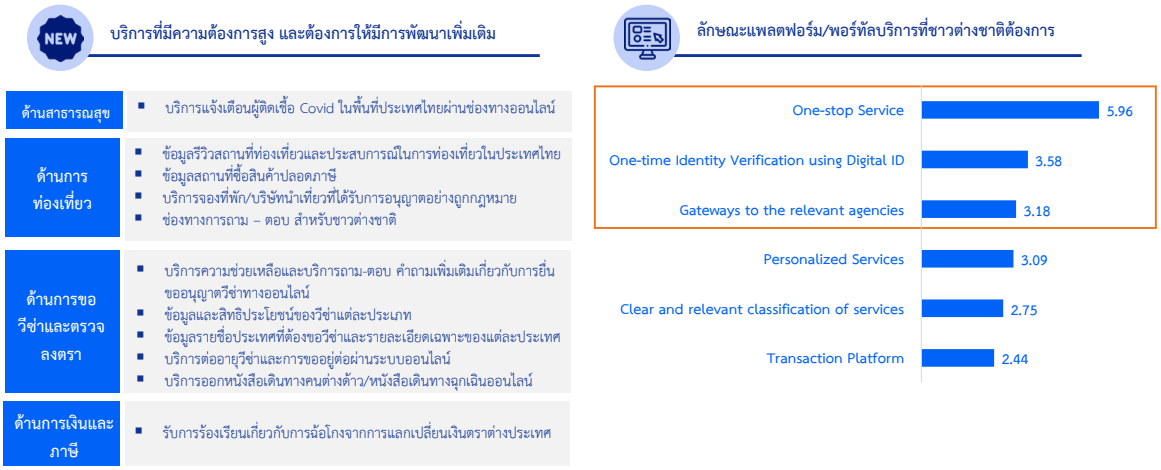
นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มีความพึงพอใจมากในการใช้บริการของภาครัฐในด้านการเงินและภาษี รวมถึงบริการเฉพาะกลุ่มในด้านการท่องเที่ยว ขณะที่บริการด้านคมนาคม ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา และด้านอื่น ๆ ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมาก นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากการที่บริการบางอย่างยังไม่สามารถดำเนินการผ่านรูปแบบออนไลน์ได้ ส่งผลให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ รวมถึง ในการขออนุญาตหรืออนุมัติมีการใช้เอกสารประกอบการยื่นจำนวนมาก ทำให้มีความยุ่งยากและใช้ระยะเวลานานในการจัดเตรียมเอกสาร อีกทั้ง ขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ยังไม่มีความชัดเจนและสอดคล้องกัน



รูปที่ 3.8: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE และปัญหาและอุปสรรค

นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE มีความ

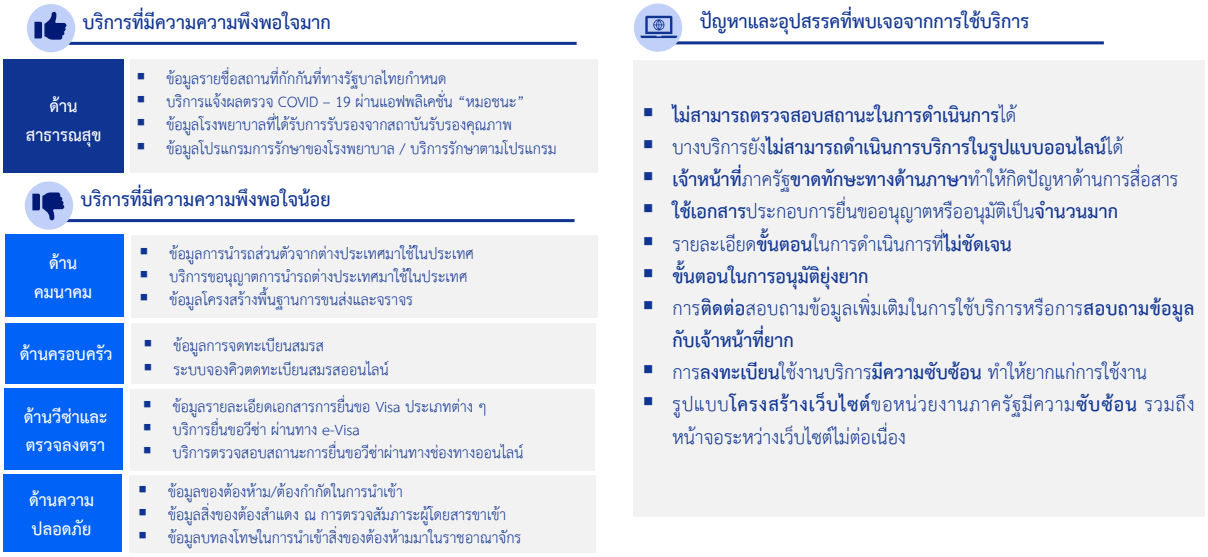
ต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านสาธารณสุข ด้านการท่องเที่ยว ด้านการวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านการเงินและภาษี และ ด้านความปลอดภัย เช่น ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด ข้อมูลการจัดงานแสดงสินค้าหรือบริการ บริการยื่นขอ Visa ผ่านทาง e-Visa บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องได้รับการรักษาในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ยังต้องการลักษณะแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในลักษณะบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ การยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID และมีช่องทางในการเข้าถึงหน่วยงานอื่นๆ



รูปที่ 3.9: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวกลุ่ม MICE ต้องการ

3.1.3 ความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ มีความพึงพอใจมากการใช้บริการของภาครัฐในด้านสาธารณสุข ขณะที่บริการด้านคมนาคม ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา และด้านอื่นๆ ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมาก นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากการใช้บริการที่ยังไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ เนื่องจากบางบริการยังไม่สามารถดำเนินการผ่านรูปแบบออนไลน์ได้ รวมถึงพบเจอปัญหาการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีความชัดเจน ประกอบกับใช้เอกสารในการยื่นขออนุญาตจำนวนมาก



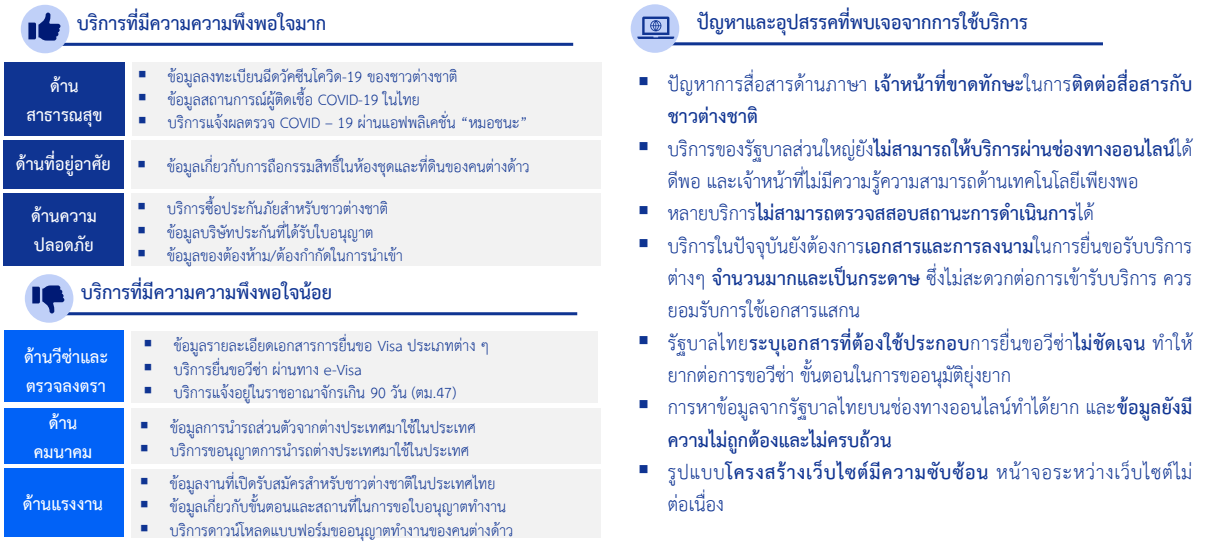
รูปที่ 3.10: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และปัญหาและอุปสรรค

นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์มีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว ด้านการวีซ่าและการตรวจลงตรา เช่น บริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติ ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ข้อมูลโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพ และบริการยื่นขอ Visa ผ่านทาง e-Visa เป็นต้น ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ต้องการลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในลักษณะบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจากสามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ การยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID และบริการเฉพาะบุคคล

รูปที่ 3.11: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ต้องการ

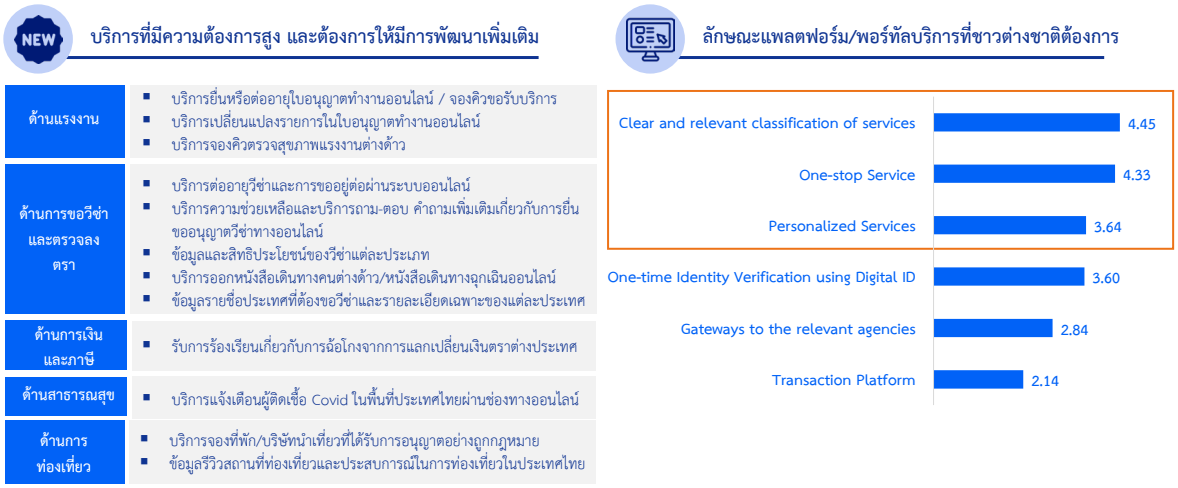
3.1.4 ความคาดหวังและความต้องการของแรงงานฝีมือชาวต่างชาติ

แรงงานฝีมือมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า แรงงานฝีมือมีความพึงพอใจมากจากการใช้บริการของภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัย และด้านการท่องเที่ยว ขณะที่บริการด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา และด้านอื่นๆ รวมถึงบริการเฉพาะกลุ่มด้านแรงงานยังมีความพึงพอใจไม่สูงมาก แรงงานฝีมือส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ ขั้นตอนการขออนุมัติหรืออนุญาตมีความยุ่งยาก และบางบริการยังไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้ อีกทั้ง ขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลเอกสารที่ไม่ชัดเจนก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่แรงงานฝีมือพบเจอ เนื่องจาก รัฐบาลไทยระบุเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นขอวีซ่าไม่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการขอวีซ่า รวมถึงบริการในปัจจุบันยังต้องการเอกสารและการลงนามในการยื่นขอรับบริการในรูปแบบกระดาษทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการเข้ารับบริการ



รูปที่ 3.12: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของแรงงานฝีมือและปัญหาและอุปสรรค

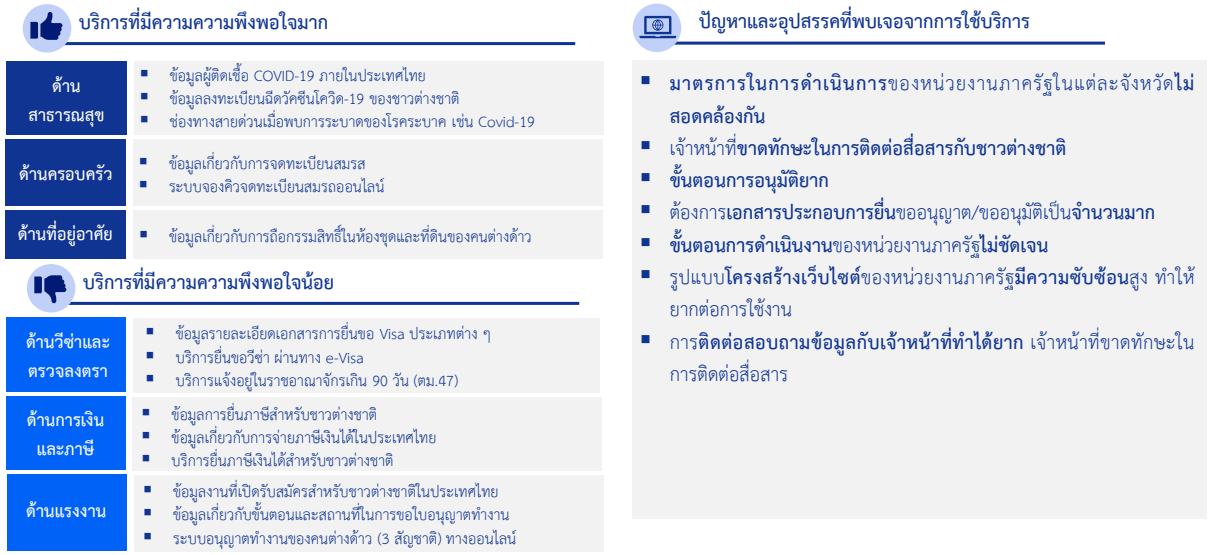
แรงงานฝีมือมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า แรงงานฝีมือมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสาธารณสุข ด้านแรงงาน ด้านการเงินและภาษี ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านครอบครัว และด้านการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและสถานที่ในการขอใบอนุญาตทำงาน บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าวในกรณีขอยื่นแบบกระดาษ ข้อมูลการยื่นภาษีสำหรับชาวต่างชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ แรงงานฝีมือต้องการให้แพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการมีการจัดบริการหมวดหมู่ที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน เนื่องจากสามารถใช้บริการและค้นหาบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ เป็นลักษณะบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และบริการเฉพาะบุคคล



รูปที่ 3.13: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่แรงงานฝีมือต้องการ

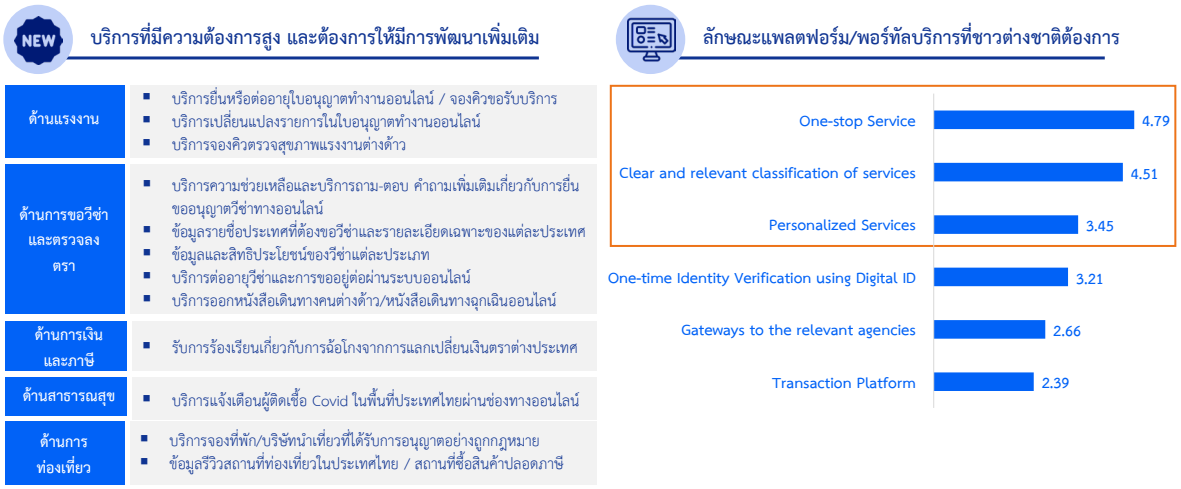
3.1.5 ความคาดหวังและความต้องการของแรงงานไร้ฝีมือชาวต่างชาติ

แรงงานไร้ฝีมือมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า แรงงานไร้ฝีมือมีความพึงพอใจมากการใช้บริการของภาครัฐในด้านสาธารณสุข ด้านครอบครัว และด้านที่อยู่อาศัย ตัวอย่างเช่น บริการข้อมูลการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย และแรงงานต่างด้าว และบริการข้อมูลรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน ขณะที่บริการด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านแรงงาน และด้านอื่นๆ ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมาก โดยเฉพาะบริการเฉพาะด้านแรงงาน เช่น บริการข้อมูลประกาศหางาน บริการข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและสถานที่ในการขอใบอนุญาตทำงาน และระบบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (3 สัญชาติ) ทางออนไลน์ แรงงานไร้ฝีมือส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาในส่วนของมาตรฐานการดำเนินการในแต่ละจังหวัดไม่สอดคล้องกัน และมีการใช้เอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตหรือรับบริการจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น การยื่นขอใบอนุญาตทำงานในแต่ละจังหวัดมีการใช้เอกสารประกอบการยื่นที่ไม่เหมือนกันทำให้เกิดความสับสนในการรับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการติดต่อสื่อสารกับขาวต่างชาติ และการยื่นขออนุญาตมีขั้นตอนการอนุมัติที่ยุ่งยาก



รูปที่ 3.14: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของแรงงานไร้ฝีมือ และปัญหาและอุปสรรค

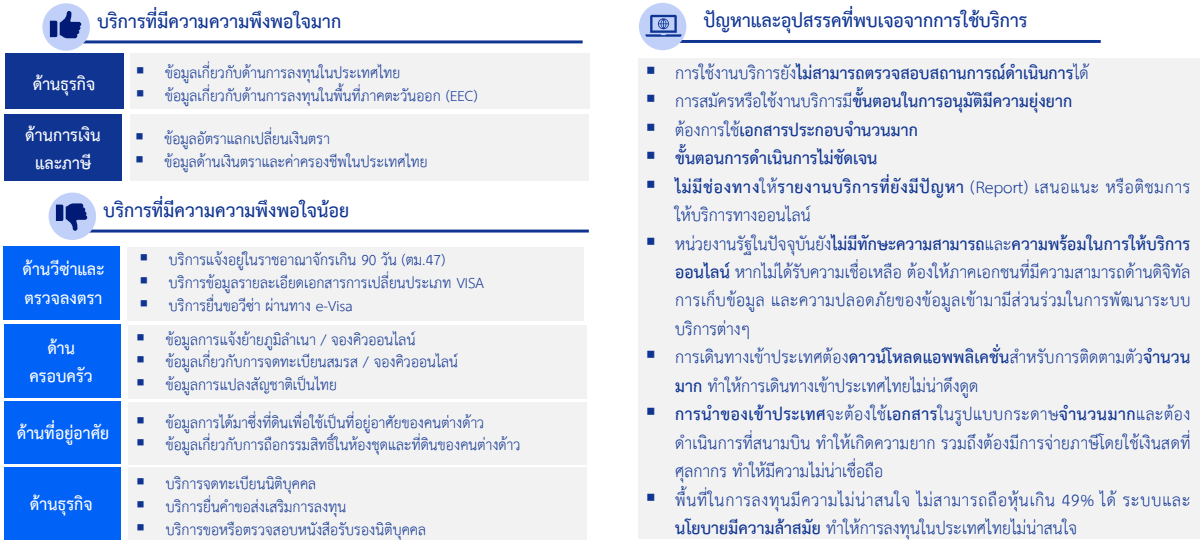
แรงงานไร้ฝีมือมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า แรงงานไร้ฝีมือมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านแรงงาน การขอวีซ่าและการตรวจลงตรา และด้านสาธารณสุข เช่น บริการระบบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (3 สัญชาติ) ทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและสถานที่ในการขอใบอนุญาตทำงาน บริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) และข้อมูลบริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย และแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ทั้งนี้ แรงงานไร้ฝีมือต้องการลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในรูปเป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ มีการจัดบริการหมวดหมู่ที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน และบริการเฉพาะบุคคล



รูปที่ 3.15: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่แรงงานไร้ฝีมือต้องการ

3.1.6 ความคาดหวังและความต้องการของนักธุรกิจและนักลงทุนชาวต่างชาติ

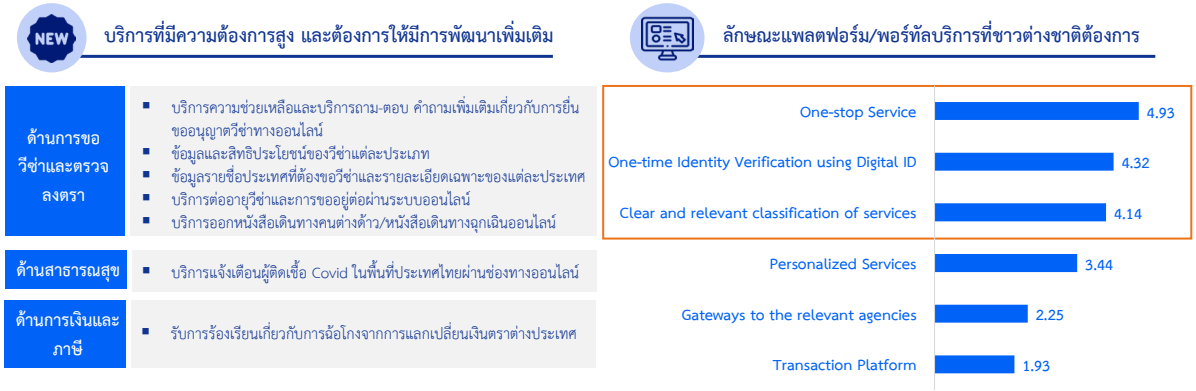
นักธุรกิจและนักลงทุนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า นักธุรกิจและนักลงทุนมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะ บริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) บริการข้อมูลการเปลี่ยนประเภทวีซ่าและการขออยู่ต่อในกรณีต่าง ๆ ในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา บริการข้อมูลการได้มาซึ่งที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของคนต่างด้าวในด้านที่อยู่อาศัย บริการข้อมูลและจองคิวการแจ้งย้ายภูมิลำเนา และบริการข้อมูลและจองคิดจดทะเบียนสมรสในด้านครอบครัว รวมถึง บริการเฉพาะด้านธุรกิจ ได้แก่ บริการจดทะเบียนนิติบุคคล บริการยื่นคำขอส่งเสริมการลงทุน บริการขอหรือตรวจสอบหนังสือรับรองนิติบุคคล เป็นต้น ขณะที่ บริการข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในประเทศไทย และพื้นที่ภาคตะวันออก (EEC) รวมถึง ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนที่นักธุรกิจและนักลงทุนมีความพึงพอใจมาก นักธุรกิจและนักลงทุนส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากการใช้บริการที่ไม่สามารถตรวจสถานะการดำเนินการได้ เนื่องจากบางบริการยังไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้ รวมถึง ในการขออนุมัติหรือขออนุญาตมีขั้นตอนการอนุมัติยุ่งยาก และใช้เอกสารประกอบการยื่นขอจำนวนมาก อีกทั้ง ขั้นตอนการดำเนินการของภาครัฐยังไม่มีความชัดเจน ตัวอย่างเช่น การนำของเข้าประเทศจะต้องใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษจำนวนมากและต้องดำเนินการที่สนามบิน รวมถึงต้องมีการจ่ายภาษีโดยใช้เงินสดที่ศุลกากรทำให้เกิดความยากลำบาก นอกจากนี้ นักธุรกิจและนักลงทุนยังพบปัญหาอื่นเพิ่มเติม ได้แก่การเดินทางเข้าประเทศต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันสำหรับการติดตามตัวจำนวนมาก ทำให้การเดินทางเข้าประเทศไทยไม่น่าดึงดูด รวมถึง พื้นที่การลงทุนในประเทศไทยไม่มีความน่าสนใจ เนื่องจากอุปสรรคทางด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบที่ล้าหลัง



รูปที่ 3.16: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักธุรกิจและนักลงทุน และปัญหาและอุปสรรค

นักธุรกิจและนักลงทุนมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า นักธุรกิจและนักลงทุนมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านธุรกิจ ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านการเงินและภาษี ด้านสาธารณสุข เช่น

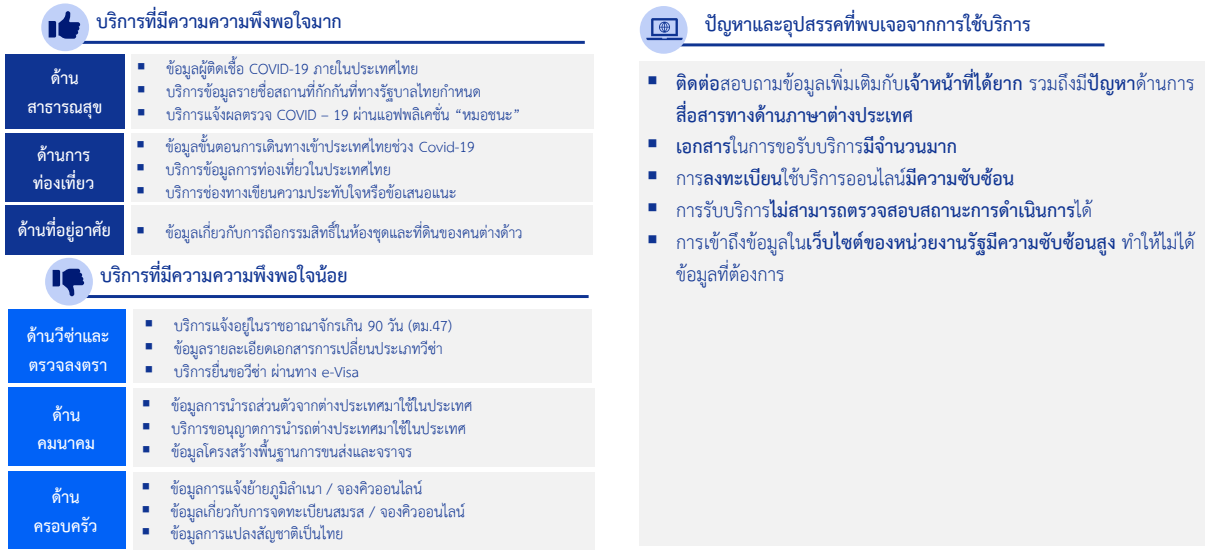
ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการลงทุนในประเทศไทย บริการจดทะเบียนนิติบุคคล บริการออกเลขนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศ ยื่นคำขอส่งเสริมการลงทุน ข้อมูลการยื่นภาษีสำหรับชาวต่างชาติ และบริการยื่นภาษีเงินได้สำหรับชาวต่างชาติ เป็นต้น ทั้งนี้ นักธุรกิจและนักลงทุนต้องการลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในรูปเป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ ได้แก่ การยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID และมีการจัดบริการหมวดหมู่ที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน



รูปที่ 3.17: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักธุรกิจและนักลงทุนต้องการ

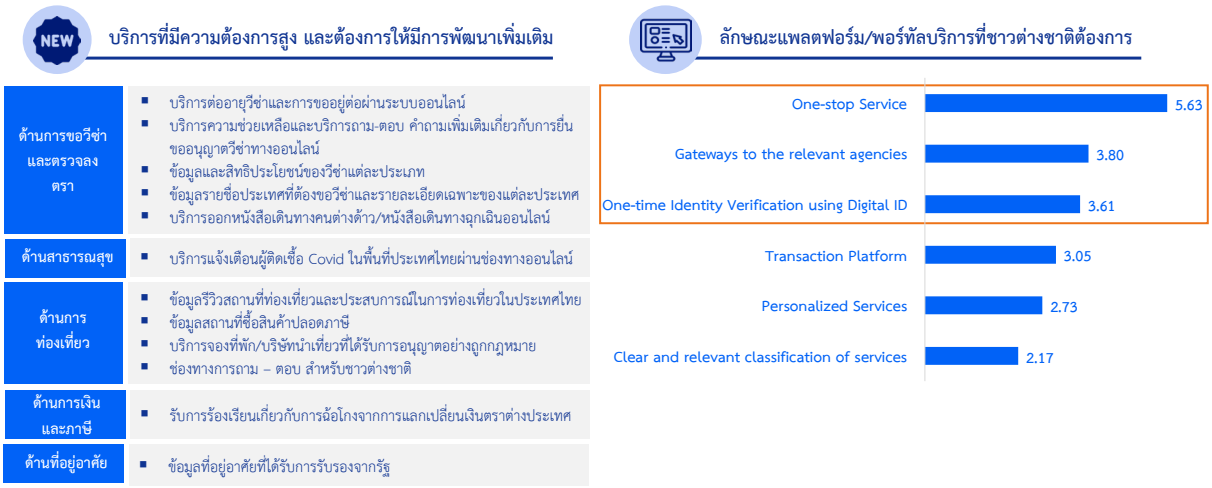
3.1.7 ความคาดหวังและความต้องการของผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน

ผู้อยู่อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้อยู่อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วันมีความพึงพอใจมากในการใช้บริการด้านสาธารณสุข ด้านการท่องเที่ยว ด้านที่อยู่อาศัย และด้านอื่น ๆ ขณะที่ ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านคมนาคม ด้านครอบครัว และด้านความปลอดภัย ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมาก โดยเฉพาะบริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) ระบบแบบฟอร์ม ตม.6 ก่อนเดินทางเข้า/ออกประเทศไทย และบริการข้อมูลการเปลี่ยนแปลงประเภทวีซ่าและการขออยู่ต่อในกรณีต่าง ๆ ในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ผู้อยู่อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วันส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ยังไม่สามารถให้บริการแก่ชาวต่างชาติได้ รวมถึงในยื่นขออนุญาตหรือขออนุมัติมีการใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก และในบางบริการยังไม่สามารถตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการได้



รูปที่ 3.18: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน และปัญหาและอุปสรรค

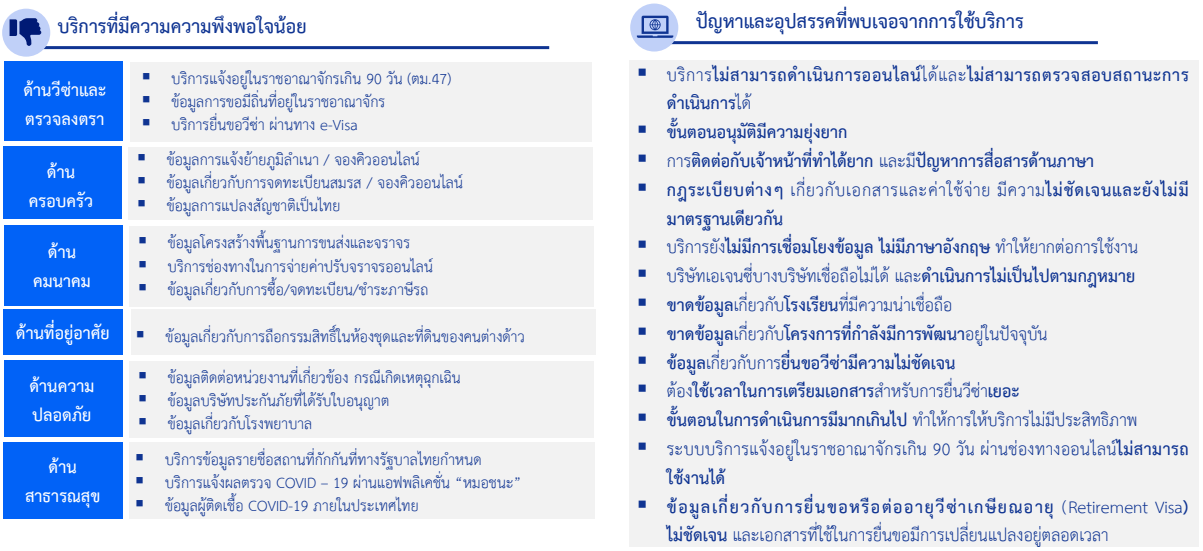
ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วันมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน มีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว ด้านการเงินและภาษี ด้านคมนาคม ด้านครอบครัว และด้านการศึกษา เช่น ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการเปลี่ยนประเภท Visa บริการยื่นขอ Visa ผ่านทาง e-Visa ข้อมูลรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศไทย บริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย และข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วัน ต้องการลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในลักษณะบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ ได้แก่ มีช่องทางในการเข้าถึงหน่วยงานอื่นๆ และการยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID



รูปที่ 3.19: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ผู้อาศัยชั่วคราวไม่เกิน 90 วันต้องการ

3.1.8 ความคาดหวังและความต้องการของผู้พักอาศัยระยะยาวชาวต่างชาติ

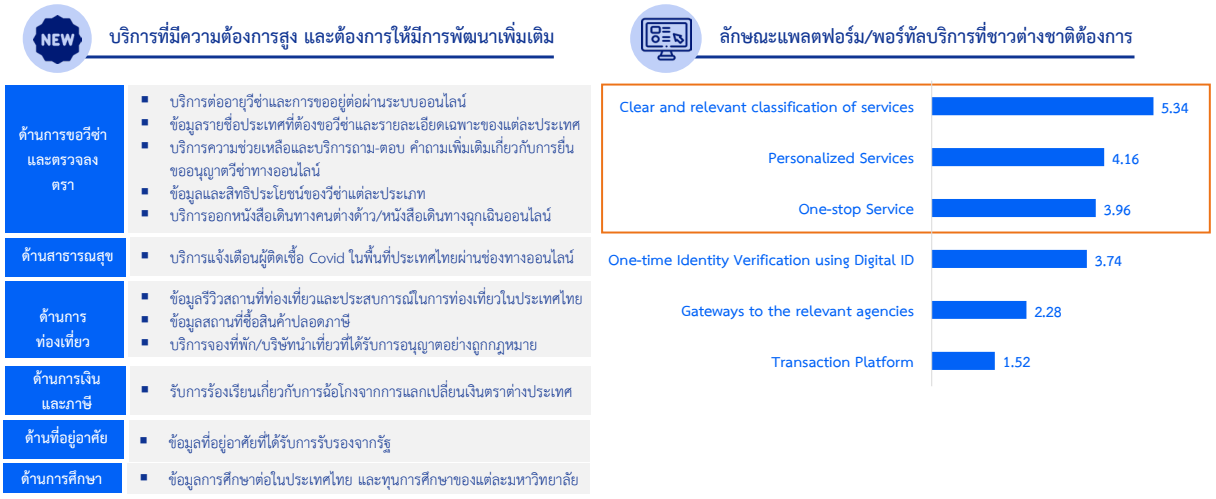
ผู้พักอาศัยระยะยาวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้พักอาศัยระยะยาวมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะบริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) บริการข้อมูลการขอมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และบริการยื่นขอวีซ่าผ่านทาง e-Visa ในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา บริการข้อมูลและจองคิดการแจ้งย้ายภูมิลำเนา บริการข้อมูลการแปลงชาติในด้านครอบครัว บริการข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและจราจร และบริการช่องทางในการจ่ายค่าปรับจราจรในด้านคมนาคม เป็นต้น ผู้พักอาศัยระยะยาวส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากบริการยังไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้ทำให้ไม่สามารถทำการตรวจสอบสถานะการดำเนินการของบริการได้เช่นกัน ทั้งนี้ การยื่นขออนุญาตหรือลงทะเบียนมีขั้นตอนการอนุมัติที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และใช้ระยะเวลานานทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีปัญหาการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ ในหลายบริการยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานทำให้การใช้บริการต้องมีการลงทะเบียนหรือกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน รวมถึงยังไม่มีการรองรับภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน อีกทั้ง การให้บริการข้อมูลของหน่วยงานยังไม่มีความชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวการยื่นขอหรือต่ออายุวีซ่าเกษียณอายุ (Retirement Visa) ที่เอกสารประกอบการใช้ในการยื่นขอมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา



รูปที่ 3.20: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของผู้พักอาศัยระยะยาว และปัญหาและอุปสรรค

ผู้พักอาศัยระยะยาวมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้พักอาศัยระยะยาวมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา ด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านที่อยู่อาศัย และด้านครอบครัว เช่น ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการเปลี่ยนประเภท VISA ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขออยู่ต่อในกรณีต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องได้รับการรักษาในกรณีฉุกเฉิน และบริการแจ้งอยู่

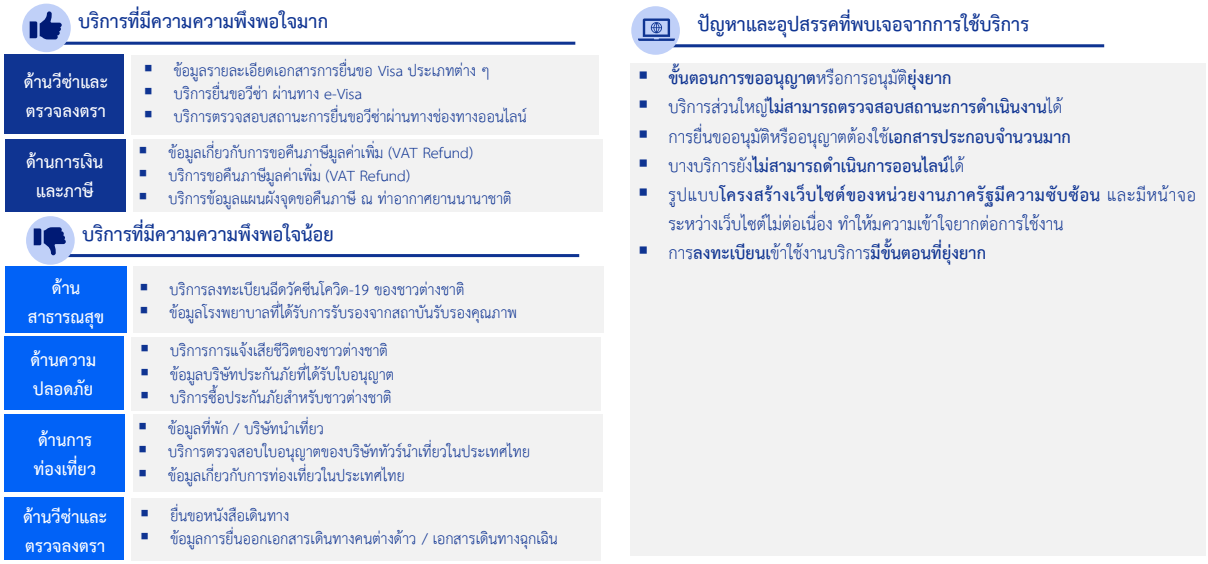
ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้พักอาศัยระยะยาวต้องการให้แพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการมีการจัดบริการหมวดหมู่ที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน เนื่องจาก สามารถใช้บริการและค้นหาบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีบริการที่เกี่ยวเนื่องกัน รองลงมาได้แก่ มีบริการเฉพาะบุคคล และเป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)



รูปที่ 3.21: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ผู้พักอาศัยระยะยาวต้องการ

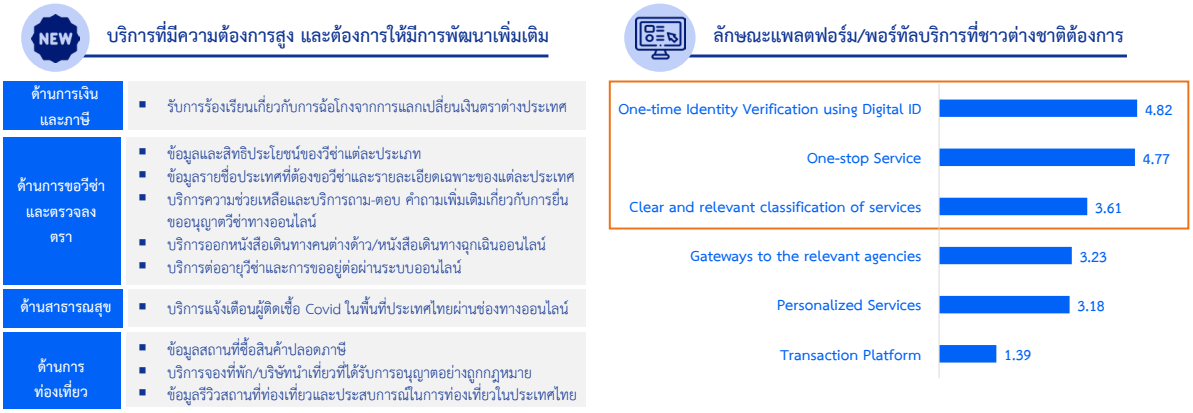
3.1.9 ความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะบริการยื่นขอหนังสือเดินทาง และบริการข้อมูลรายละเอียด คุณสมบัติ ค่าธรรมเนียม สถานที่ยื่นคำร้อง และเอกสารประกอบการพิจารณาการยื่นออกหนังสือเดินทางคนต่างด้าวหรือเอกสารเดินทางต่างด้าวฉุกเฉินในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา รวมถึงบริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย และข้อมูลโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในด้านสาธารณสุข ขณะที่บริการการยื่นขอวีซ่า การตรวจสอบสถานะการยื่นขอวีซ่า และบริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการมีความพึงพอใจมาก ชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนใหญ่พบเจอปัญหา เกิดจากการยื่นขออนุญาตหรือลงทะเบียนมีขั้นตอนการอนุมัติที่ยุ่งยากและซ้ำซ้อน ประกอบกับต้องใช้เอกสารประกอบการยื่นขอเป็นจำนวนมาก รวมถึง การรับบริการยังไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ เนื่องจาก การให้บริการส่วนใหญ่ยังไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้



รูปที่ 3.22: ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการ และปัญหาและอุปสรรค

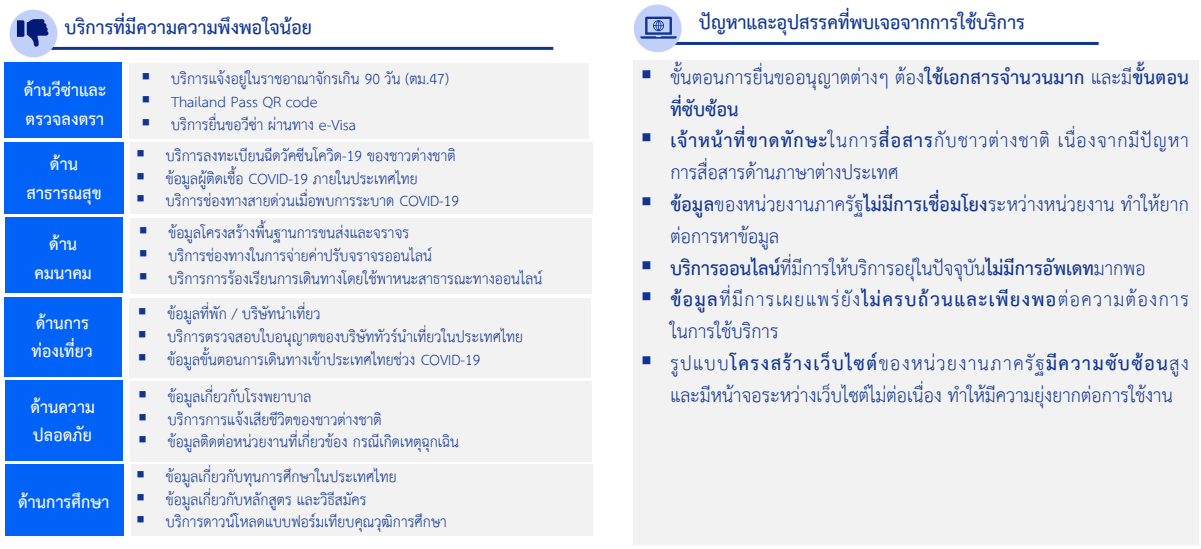
กลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการมีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการมีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเงินและภาษี ด้านสาธารณสุข ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัย และด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา เช่น ข้อมูลการยื่นภาษีสำหรับชาวต่างชาติ ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ข้อมูลรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศไทย และข้อมูลลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย เป็นต้น ทั้งนี้ กลุ่มการทูตหรือปฏิบัติราชการต้องการให้แพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการมีการยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID เพื่อลดการมีรหัสผู้ใช้งานหลากหลาย ทำให้ยากต่อการจำและสับสนในการใช้งาน รองลงมาได้แก่ เป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และมีการจัดหมวดหมู่บริการที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน



รูปที่ 3.23: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่ชาวต่างชาติกลุ่มการทูตหรือกงสุล หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการต้องการ

3.1.10 ความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษาชาวต่างชาติ

นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะบริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47) และเว็บไซต์ลงทะเบียนเพื่อขอรับเอกสารรับรองการเดินทางเข้าประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Thailand Pass QR code) ในด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา รวมถึงบริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทยในด้านสาธารณสุข สำหรับบริการเฉพาะในด้านการศึกษาก็ยังมีความพึงพอใจไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะ บริการข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และทุนการศึกษา และบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเทียบคุณวุฒิ นักศึกษาส่วนใหญ่ พบเจอปัญหาจากขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสนเมื่อมีการใช้บริการ ประกอบกับการลงทะเบียนหรือขออนุญาตมีการใช้เอกสารประกอบการยื่นขอเป็นจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เนื่องจากมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ อีกทั้ง หน่วยงานภาครัฐยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำให้การค้นหาข้อมูลด้านการศึกษา หลักสูตร และทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยหรือโรงเรียนนานาชาติยุ่งยาก



รูปที่ 3.24:ความพึงพอใจการใช้บริการภาครัฐของนักศึกษา และปัญหาและอุปสรรค

นักศึกษามีความต้องการบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความความต้องการบริการในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการดิจิทัลสูงในด้านการศึกษา ด้านการขอวีซ่าและการตรวจลงตรา และด้านความปลอดภัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และวิธีสมัคร ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาในประเทศไทย บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเทียบคุณวุฒิการศึกษาออกหนังสือตอบรับเข้าศึกษาเพื่อใช้ในการขอวีซ่า และ ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขออยู่ต่อในกรณีต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ นักศึกษาต่างชาติต้องการลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติในรูปเป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เนื่องจาก สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนและเวลา

ในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่บริการที่มีความชัดเจนและเกี่ยวเนื่องกัน และการยืนยันตัวตนครั้งเดียวผ่าน Digital ID

รูปที่ 3.25: บริการที่มีความต้องการสูง และลักษณะแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการที่นักศึกษาต้องการ

3.2 สรุปปัญหาและอุปสรรคการให้บริการภาครัฐ และลักษณะบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ

จากการศึกษาและสำรวจการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทยแก่ชาวต่างชาติในปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่ในหลายหน่วยงานยังมีปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ได้แก่

1. การร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการเชื่องโยงการให้บริการทำได้ยาก เนื่องจากยังพบปัญหาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ทำได้ยาก รวมถึงบุคลากรที่ไม่เพียงพอประกอบกับยังขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
2. ข้อจำกัดทางกฎหมาย กฎระเบียบ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ เนื่องจากกฎหมาย กฎระเบียบของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน
3. บริการภาครัฐยังไม่เชื่อมโยงกับในเชิงของการใช้งาน เนื่องจาก แต่ละหน่วยงานมีระบบการให้บริการหรือระบบบัญชีผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน รวมถึงยังไม่มีพอร์ทัลบริการเพื่อเชื่อมต่อการใช้งานในแต่ละบริการ
4. กระบวนการพัฒนาบริการดิจิทัลยังขาดการเชื่อมโยงในขั้นตอนของการพัฒนา เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการเชื่อมโยงบริการดิจิทัล และการพัฒนาบริการใหม่

จากการสำรวจความต้องการของชาวต่างชาติ และจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ พบว่าชาวต่างชาติต้องการลักษณะบริการ 4 ลักษณะ ได้แก่

1. บริการแบบครบวงจร (One-Stop Service) เนื่องจาก เป็นลักษณะการให้บริการที่สามารถรับบริการได้ในที่เดียว ลดขั้นตอนการและเวลาในการดำเนินงาน
2. การมีบริการที่อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม

3. การเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมถึงสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้

4. การยืนยันตัวตนที่ง่าย สะดวก จะทำให้การทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการใช้บริการ รวมถึงยังมีความปลอดภัยสูงอีกด้วย

รูปที่ 3.26: ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการภาครัฐ และลักษณะบริการที่ชาวต่างชาติต้องการ

4 ตัวอย่างการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติในประเทศ

4.1 กรณีศึกษาการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลสำหรับชาวต่างชาติในต่างประเทศ

ปัจจุบัน ในนานาประเทศทั่วโลกได้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับประชาชนในประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ และช่วยให้ประหยัดค่าใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่างๆ อย่างไรก็ตาม พบว่านานาประเทศได้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติด้วยเช่นกัน เนื่องจากชาวต่างชาติเหล่านี้ถือเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและขีดความสามารถของประเทศทั้งในแง่ของการท่องเที่ยว การลงทุน โดยการมีแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางดังกล่าวนั้น สามารถดึงดูดให้ชาวต่างชาติที่สนใจหรือต้องการเดินทางเข้ามายังประเทศทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศนั้นๆ และสามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล ทางที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางเพื่อให้บริการชาวต่างชาติในนานาประเทศ พบว่า การจัดทำแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางนั้น มีรูปแบบการให้บริการ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. **การให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางเดียวกันกับประชาชน (Blended with Citizen Portal)** คือ การที่ภาครัฐพัฒนาพอร์ทัลกลางที่รวมข้อมูลและบริการของภาครัฐสำหรับให้บริการทั้งประชาชนและชาวต่างชาติไว้ด้วยกัน และให้บริการด้วยชุดบริการเดียวกัน
2. **การแยกหมวดบริการสำหรับชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางเดียวกันกับประชาชน (Separated Non-citizen Section)** คือ การที่ภาครัฐพัฒนาพอร์ทัลกลางที่ให้บริการทั้งประชาชนและชาวต่างชาติในพอร์ทัลเดียว แต่ภายในพอร์ทัลกลางจะมีการแยกหมวดบริการสำหรับชาวต่างชาติออกมาอย่างชัดเจน
3. **การให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ (Separated Non-citizen Portal)** คือ การที่ภาครัฐพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติและพอร์ทัลกลางสำหรับประชาชนแยกกันอย่างชัดเจน โดยพอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติจะเป็นพอร์ทัลที่รวบรวมข้อมูลและบริการภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติ เช่น บริการยื่นคำร้องขอวีซ่า บริการยื่นคำร้องขอใบอนุญาตทำงาน

จากการศึกษาประเทศที่มีคะแนนดัชนี Online Service Index (OSI) 100 ประเทศแรก พบว่าประเทศส่วนใหญ่มีการให้บริการชาวต่างชาติแบบแยกหมวดบริการสำหรับชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางเดียวกันกับประชาชน (รูปแบบที่ 2) แต่หากพิจารณาเพียงแค่ 15 ประเทศที่มีคะแนน OSI อันดับแรกจะพบว่ามากกว่าร้อยละ 60 ให้บริการชาวต่างชาติในรูปแบบที่ 3 หรือกล่าวคือ ให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ

รูปที่ 4.1: รูปแบบของแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลเพื่อให้บริการชาวต่างชาติในประเทศอื่นๆ

ปัจจุบัน นานาประเทศมีการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติโดยภาครัฐ ซึ่งการพัฒนาเหล่าของประเทศดังกล่าวเป็นแบบอย่างในการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับชาวต่างชาติ (Leading Practice Analysis) ในประเทศไทย จึงต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์การพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางในต่างประเทศ เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับประเทศไทย ซึ่งจะใช้เกณฑ์ในการเลือกประเทศที่จะทำการศึกษาดังนี้

- มิติ Online Service Index ใน E-Government Development Index (EGDI): จัดทำเพื่อประเมินเปรียบเทียบความสามารถของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการผ่านสื่อออนไลน์แก่ประชาชน ซึ่งเป็นความพร้อมที่มีความเกี่ยวโยงกับหลายภาคส่วนของภาครัฐในด้านการบริการการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ข้อมูลการจัดอันดับ ดัชนี EGDI สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการทำ Benchmark ความก้าวหน้าในการให้บริการ e-Services ของภาครัฐได้
- World Digital Competitiveness Ranking (WDCR): เป็นดัชนีชี้วัดที่จัดอันดับโดยประเมินอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัลของประเทศ รวมถึงด้านความพร้อมในการปรับตัวและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยพิจารณาทั้งด้านความรู้ เทคโนโลยี และความพร้อมในอนาคต
- Networked Readiness Index (NRI): เป็นดัชนีชี้วัดที่จัดอันดับโดยประเมินความพร้อมด้านเครือข่ายของประเทศทั่วโลกรวมถึงประเมินทั้งในด้านสภาพแวดล้อม การเมือง การตลาด โครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของธุรกิจ ภาครัฐ และบุคคล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- Travel & Tourism Competitiveness Index: เป็นดัชนีชี้วัดที่จัดอันดับโดยประเมินความสามารถในการแข่งขันในภาคการท่องเที่ยวครอบคลุม 140 เขตเศรษฐกิจ วัดปัจจัยและนโยบายที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคการท่องเที่ยว
- World Tourism Barometer: ดัชนีสะท้อนจำนวนนักท่องเที่ยวขาเข้าระหว่างประเทศจัดอันดับแบ่งตามประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO)

รูปที่ 4.2: สรุปเกณฑ์ในการคัดเลือกประเทศกรณีศึกษา

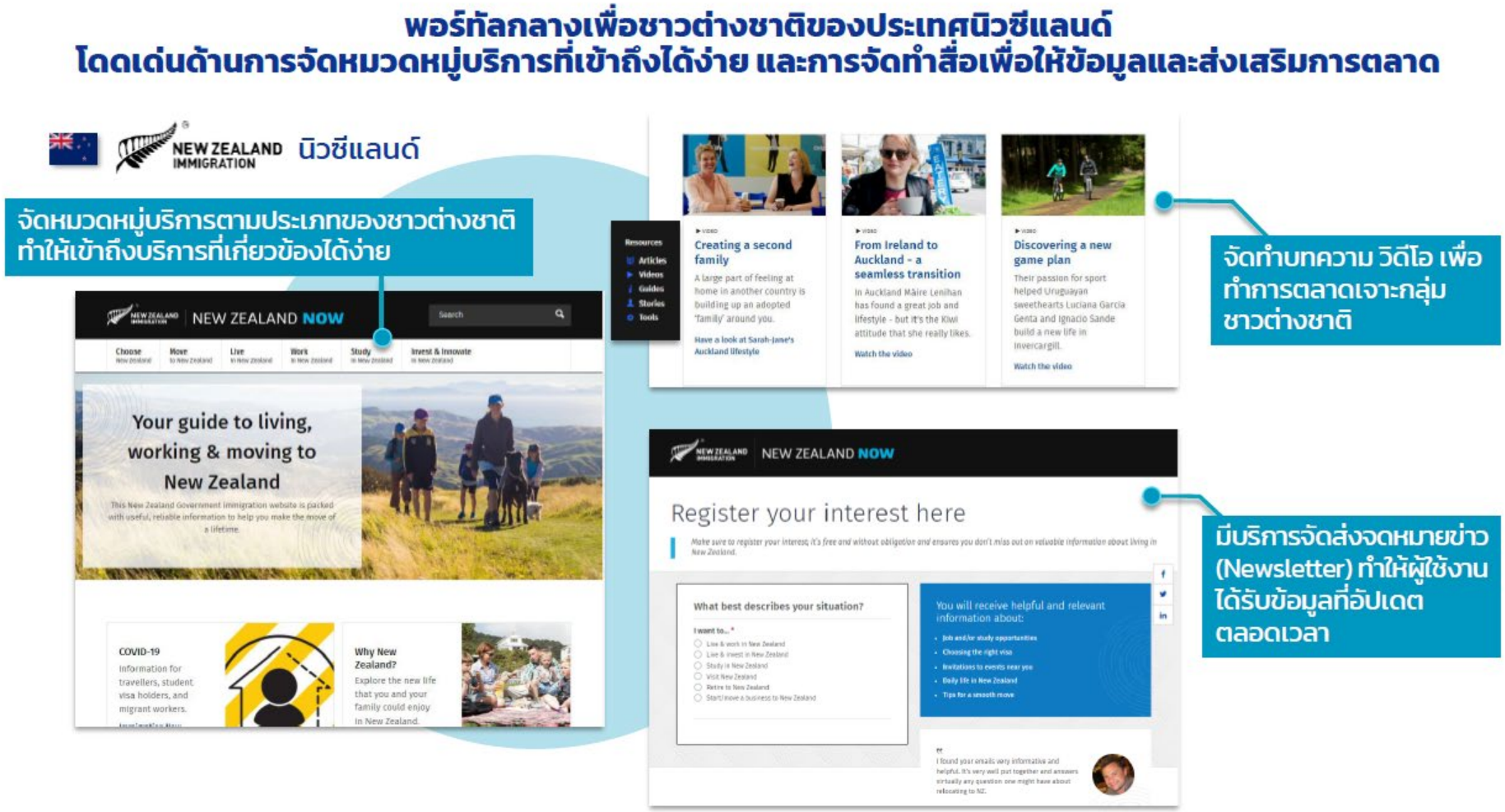
จากการศึกษา 2 ประเทศผู้นำที่มีการพัฒนาพอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติ สามารถสรุปบริบทการพัฒนาได้ดังนี้

1. **ราชอาณาจักรเดนมาร์ก** : พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติของประเทศเดนมาร์ก มีอยู่หลายพอร์ทัลกลางฯ โดยแต่ละพอร์ทัลมีหน่วยงานผู้รับชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายก็จะแตกต่างกันไป
2. **ประเทศนิวซีแลนด์** : พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติของประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีการให้บริการข้อมูลที่ครบถ้วน และโดดเด่นด้านการจัดหมวดหมู่บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และการจัดทำสื่อเพื่อให้ข้อมูลและส่งเสริมการตลาด

4.1.1 ราชอาณาจักรเดนมาร์ก

รูปที่ 4.3: การพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติในราชอาณาจักรเดนมาร์ก

4.1.2 ประเทศนิวซีแลนด์



รูปที่ 4.4: การพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติในประเทศนิวซีแลนด์

4.2 สรุปการศึกษาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลกลางของตัวอย่าง 12 ประเทศ

นอกจากนี้ จากการศึกษา 12 ประเทศผู้นำทางด้านการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาบริการดิจิทัลของแต่ละประเทศที่มีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนี้

	Blended with citizen portal			Separated Non-citizen Section		Separated Non-citizen Portal						
	United Kingdom	Australia	India	Hongkong	Malaysia	New Zealand	Germany	Denmark	South Korea	Estonia	Netherlands	Japan
ชื่อระบบ	gov.uk	australia.gov.au	National Portal of India	govhk	MyGovernment	New Zealand Now	Make it in Germany	lifeindenmark.dk	hikorea	estonia.ee	Immigration and Naturalization Service	JapanGov
ปีที่เปิดให้บริการ	2012	N/A	2005	2007	N/A	N/A	2012	N/A	2008	2000	N/A	N/A
กลุ่มชาวต่างชาติที่ให้บริการ	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, นักศึกษา	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, นักศึกษา	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน, นักธุรกิจและนักลงทุน, ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว, นักศึกษา, คู่สมรส	นักท่องเที่ยว, แรงงาน
จำนวนผู้ใช้/เดือน	84.3 M	1.1 M	9.4 M	1.3 M	879,689	180,135	294,313	22,721	64,822	1,664	315,618	385,413
จำนวนบริการ	Information 6,509 Transaction 801	Information 2,179	Information 4,497	Information 203	Information 1,038	Information 664	Information 178	Information 1,422	Information 394 Transaction 25	Transaction 50	Information 312 Transaction 5	Information 50
การจัดหมวดบริการ	หัวข้อการให้บริการ	หัวข้อการให้บริการ	หัวข้อการให้บริการ	วัตถุประสงค์การเดินทาง	หัวข้อการให้บริการ	วัตถุประสงค์การเดินทาง	วัตถุประสงค์การเดินทาง	หัวข้อการให้บริการ	หัวข้อการให้บริการ	วัตถุประสงค์การเดินทาง	วัตถุประสงค์การเดินทาง	หัวข้อการให้บริการ
การทำธุรกรรม	ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์ม, มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์ม, มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์ม, มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง	มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง
การอัปเดตงานบริการ	Service Owner	Portal Owner	Service Owner	Service Owner	Service Owner	Portal Owner	Portal Owner	Portal Owner	Service Owner	Portal Owner	Portal Owner	Portal Owner
ข้อดี	- **One-Stop Service** - การ**ออกแบบที่คำนึงผู้ใช้งาน**	- ศูนย์กลางการ**รวบรวมการให้ข้อมูลการบริการ**	- รวบรวมคลังเอกสาร รายชื่อหน่วยงาน แผนงาน กฎหมาย และเว็บไซต์	- มีการแบ่งบริการตามวัตถุประสงค์ของชาวต่างชาติ	- พัฒนาการให้บริการให้เท่าทันต่อสถานการณ์	- มีการ**แบ่งกลุ่มอย่างชัดเจน** - **ข้อมูลครบถ้วน** ในทุกขั้นตอนการเดินทาง	- มีการแบ่งบริการตามวัตถุประสงค์ของชาวต่างชาติ - มี Quick – Check	- ศูนย์กลางที่รวบรวมข้อมูล - ข้อมูลครบถ้วนในทุกขั้นตอนการเดินทาง	- พอร์ทัลและ e – Application - เว็บไซต์จัดวางได้อย่างเหมาะสม	- การออกแบบที่ดีใช้งานง่าย - ข้อมูลครบทุกกลุ่มชาวต่างชาติ	- การออกแบบที่ดีใช้งานง่าย - ข้อมูลครบทุกกลุ่มชาวต่างชาติ	- ข้อมูลเกี่ยวกับการเตือนภัยอันตราย - มีช่องทางโซเชียลมีเดียหลากหลาย
ข้อจำกัด	หน่วยงานเจ้าของงานต้องมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ	ข้อมูลน้อย เน้นการเชื่อมโยงบริการไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ	การออกแบบเว็บไซต์มีความยากต่อการค้นหา	มีความทับซ้อนกันของข้อมูลบางส่วนในหมวดหมู่	การเข้าถึงบริการมีความซับซ้อน ต้องมีการเข้าถึงลิงก์จำนวนมาก	เน้นการเชื่อมโยงบริการไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ	เน้นการเชื่อมโยงบริการไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ	เน้นการเชื่อมโยงบริการไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ	ไม่ได้มีแบ่งหมวดหมู่การให้บริการที่ชัดเจน	เน้นการเชื่อมโยงบริการไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ	ข้อมูลที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของชาวต่างชาติ	ข้อมูลไม่ครบทุกกลุ่มของชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยว แรงงาน นักธุรกิจและนักลงทุน ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว นักศึกษา คู่สมรส ทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์ม มีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเพื่อทำธุรกรรมโดยตรง

4.3 สรุปทิศทาง แนวโน้มการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

ผลการศึกษาจากประเทศผู้นำระดับโลกหลายประเทศ ได้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการสำหรับชาวต่างชาติโดยภาครัฐ ซึ่งการพัฒนาของประเทศดังกล่าวได้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับชาวต่างชาติ (Leading Practice Analysis) ในประเทศไทย รวมทั้งได้วิเคราะห์และสังเคราะห์จากผลจากการสำรวจความต้องการของชาวต่างชาติ และจากการสัมภาษณ์และประชุมระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการสำหรับชาวต่างชาติที่เหมาะสมกับบริบทประเทศไทยที่สุด

โดยจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ทั้งผลการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและ ผลการศึกษาพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับชาวต่างชาติในประเทศกรณีศึกษา จะพบว่าการให้บริการเพื่อชาวต่างชาติยังมีข้อจำกัดหรือช่องว่างในการพัฒนาอยู่ จึงทำให้สามารถสรุปทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการสำหรับชาวต่างชาติได้ 4 ประเด็นหลัก

รูปที่ 4.5: แนวทางการพัฒนาการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

แนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติที่เหมาะสมกับบริบทประเทศไทยประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

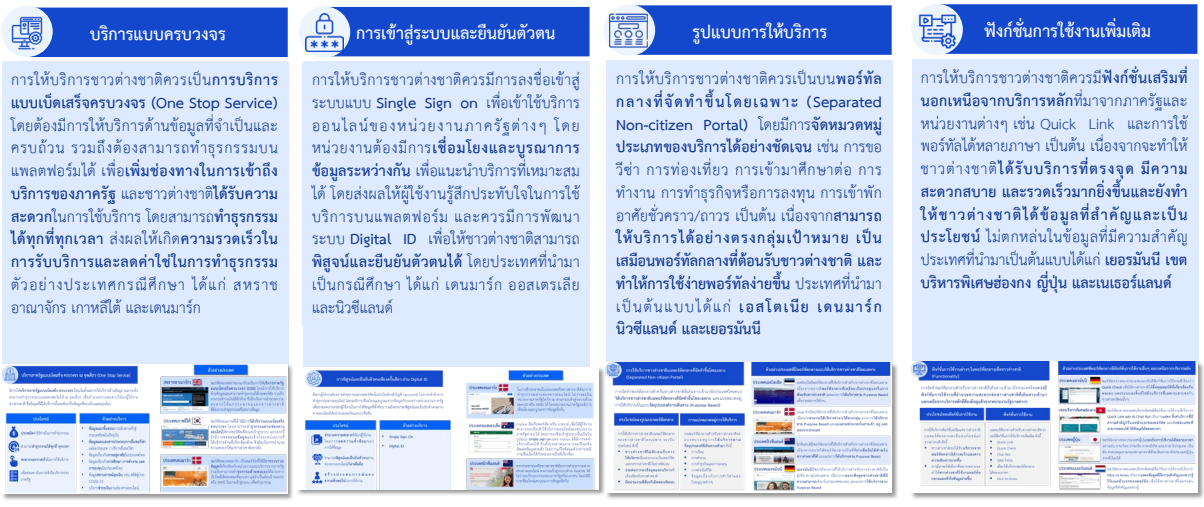
- **การให้บริการบนแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการนั้น ควรมีการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร** กล่าวคือ แพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการนี้ควรมีการให้บริการตั้งแต่ การให้บริการ ณ จุดเดียว ซึ่งสามารถช่วยให้ชาวต่างชาติหรือผู้ใช้งานได้รับความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดทุกสถานที่ ทุกเวลา และสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำธุรกรรมที่ดียิ่งขึ้น

- **มีการเข้าสู่ระบบและยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือ** กล่าวคือ มีการให้บริการชาวต่างชาติควรมีการลงชื่อเข้าสู่ระบบแบบ Single Sign on เพื่อเข้าใช้บริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ โดยหน่วยงาน

ต้องมีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน เพื่อแนะนำบริการที่เหมาะสมได้ โดยส่งผลให้ผู้ใช้งานรู้สึกประทับใจในการใช้บริการบนแพลตฟอร์ม และควรมีการพัฒนาระบบ Digital ID เพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนได้

- **การให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลบริการที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ (Separated Non – citizen Portal)** กล่าวคือ เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ซึ่งช่วยให้ชาวต่างชาติไม่สับสนกับการให้บริการประชาชนในประเทศ เนื่องจากเป็นเว็บเฉพาะชาวต่างชาติอย่างชัดเจน และทำให้สามารถบริหารจัดการง่ายกว่าพอร์ทัลบริการในรูปแบบอื่นๆ นอกจากนี้จะสามารถทำการตลาดได้ง่ายกว่า เนื่องจากจะสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้โดยเฉพาะ ทั้งนี้ จำเป็นต้องการแบ่งหมวดหมู่การให้บริการอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ โดยการแบ่งหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การเดินทางจะทำให้ชาวต่างชาติเข้าถึงบริการที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น

- **บริการฟังก์ชันการใช้งานเสริมบนพอร์ทัลบริการที่ให้บริการชาวต่างชาติ** กล่าวคือ การจัดทำพอร์ทัลสำหรับชาวต่างชาติ ควรมีให้บริการฟังก์ชันเสริม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติและสามารถรับบริการจากพอร์ทัลบริการได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ เช่น การรองรับภาษาต่างชาติ นอกจากภาษาอังกฤษ เพื่อให้ชาวต่างชาติเหล่านั้นเข้าถึงและเข้าใจในพอร์ทัลบริการมากยิ่งขึ้น คำนึงถึงจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคำถามที่พบบ่อย ซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้ชาวต่างชาติและลดภาระในการตอบข้อสงสัยของภาครัฐ



รูปที่ 4.6: ประเด็นสำคัญของการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการสำหรับชาวต่างชาติ

5 บริการดิจิทัลสำหรับชาวต่างชาติ

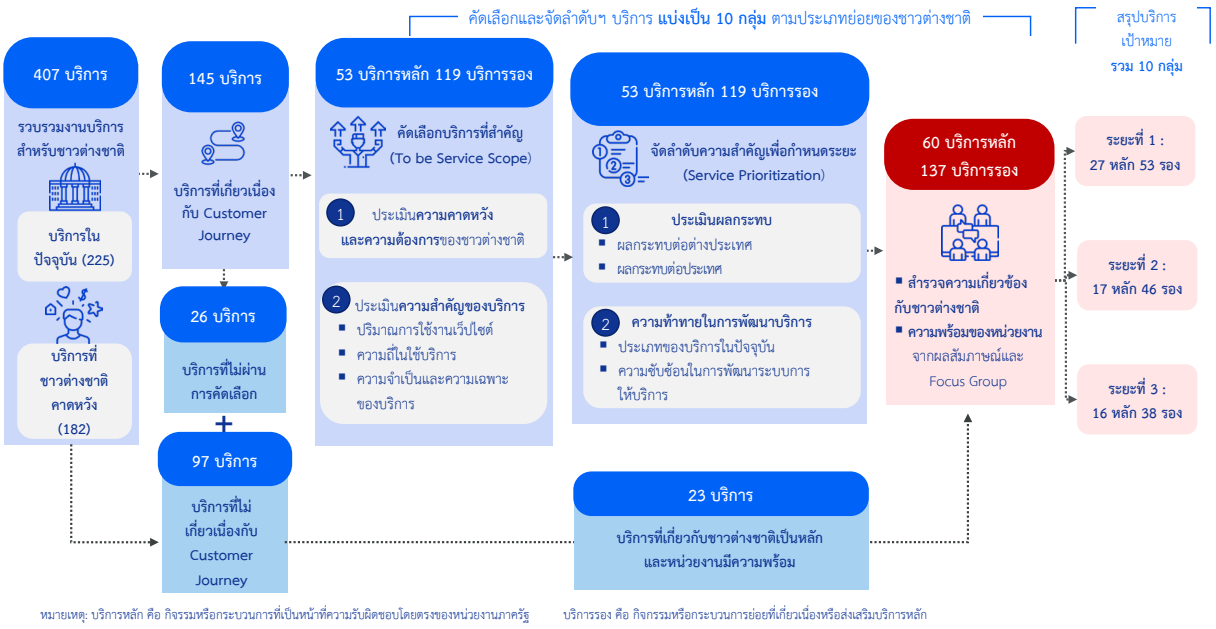
จากผลการศึกษาสถานภาพปัจจุบัน (As-Is Assessment) ของบริการดิจิทัลสำหรับชาวต่างชาติของหน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ในปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบริการสำหรับชาวต่างชาติ 225 บริการ จาก 31 หน่วยงาน ซึ่งสามารถแบ่งช่องทางการให้บริการและประเภทของบริการได้ ดังนี้

1. ช่องทางการให้บริการ แบ่งเป็น บริการที่มีการให้บริการออนไลน์ 170 บริการ บริการที่มีการให้บริการออฟไลน์ 31 บริการ และบริการที่มีการให้บริการออนไลน์และออฟไลน์ 24 บริการ
2. ประเภทของบริการ แบ่งเป็น การให้ข้อมูล 98 บริการ การทำธุรกรรม 83 บริการ และอื่นๆ 44 บริการ

โดยกว่าร้อยละ 86 เป็นการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ และส่วนใหญ่เป็นบริการให้ข้อมูล รองลงมาด้วยบริการเพื่อทำธุรกรรมต่างๆ และบริการประเภทอื่นๆ

การรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 31 หน่วยงาน พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ เนื่องจากขาดการเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึงมีระดับการพัฒนาดิจิทัลต่างกันระหว่างหน่วยงาน โดยพบ**ปัญหา อุปสรรค และความท้าทาย** หลายประเด็น อาทิเช่น 1) การ**ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล**พื้นฐานของชาวต่างชาติข้ามหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถให้บริการที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างเต็มที่ 2) หน่วยงานภายนอกมี**ระดับการพัฒนาดิจิทัลไม่เท่ากัน** ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน หรือดำเนินงานอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การจัดทำหนังสือชี้แจง 3) **การให้ข้อมูลที่สำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน** เช่น ข้อมูลขั้นตอน กระบวนการ หน่วยงานรับผิดชอบหลัก ทำให้หน่วยงานต้องรับภาระในการตอบคำถามแก่ชาวต่างชาติอยู่บ่อยครั้ง 4) เนื่องจากเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน ทำให้ต้อง**ดำเนินงานภายในเวลาราชการ** จึงไม่สามารถรองรับการให้บริการ 24 ชั่วโมงได้ 5) **ข้อจำกัดทางกฎหมาย/ระเบียบ** ทำให้ไม่สามารถให้บริการออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ6) การจัดเก็บ**ฐานข้อมูลภาษาอังกฤษไม่ครบถ้วน** หรือไม่เทียบเท่ากับข้อมูลภาษาไทยที่มี

ดังนั้นจึงต้องจัด**กระบวนการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มบริการที่สำคัญ (To-be Service Scope)** ที่จะพัฒนาใน**พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (The Next of Digital Government Service for Foreigners)** โดยมีกรอบแนวคิดในการคัดเลือกบริการสำหรับชาวต่างชาติ พิจารณาจาก (1) ความต้องการของบริการของชาวต่างชาติ (Demand) และ (2) ความสำคัญของบริการ (Impact) ซึ่งมีบริการที่ผ่านการคัดเลือก **53 บริการหลัก 117 บริการรอง**



รูปที่ 5.1: ขั้นตอนการคัดเลือกบริการเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

5.1 การคัดเลือกกลุ่มบริการสำคัญเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (To-be Service Scope)

5.1.1 เกณฑ์การคัดเลือกบริการสำคัญเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติการคัดเลือกบริการสำคัญ

การคัดเลือกบริการสำคัญเป้าหมายที่จะพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ จะนำบริการภาครัฐที่ชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการจากผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติมาทำการคัดเลือกบริการสำคัญเป้าหมาย โดยใช้โมเดลเมทริกซ์การตัดสินใจถ่วงน้ำหนัก (Weighted Decision Matrix) โดยมีหลักเกณฑ์ (Criteria) ในการคัดเลือก 2 แกน ได้แก่ แกนแนวตั้งเป็นหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความต้องการของชาวต่างชาติ (Demand) และ แกนแนวนอนเป็นหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากการความสำคัญของบริการ (Impact) เมื่อได้ผลการวิเคราะห์จากทั้งสองแกนจะแสดงผลในเมทริกซ์ โดยแต่ละหลักเกณฑ์จะมีเกณฑ์การให้คะแนนในการคัดเลือกและมีการถ่วงน้ำหนักระหว่างเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญมากจะให้คะแนนมาก หลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญน้อยจะให้คะแนนน้อย โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. **ความต้องการของชาวต่างชาติ (Demand)** คือ การประเมินความต้องการใช้บริการของชาวต่างชาติ โดยในการประเมินจะมีคะแนนเต็ม 3 คะแนน ในการให้คะแนนจะใช้ข้อมูลความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติ (D1) จากผลการสำรวจโดยการปรับคะแนนให้อยู่ในช่วง 0 – 3 คะแนน ด้วยวิธีเทียบบัญญัติไตรยางค์
2. **ความสำคัญของบริการ (Impact)** คือ การประเมินความสำคัญของบริการโดยใช้ 3 ปัจจัยในการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ปริมาณการใช้บริการและการเยี่ยมชมของชาวต่างชาติ (I1) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 40 โดยการใช้ข้อมูลจาก SimilarWeb ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าถึงเว็บไซต์และ Mobile Applications และมีการประมวลผลในรูปแบบลักษณะเดียวกับ Google Analytics โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

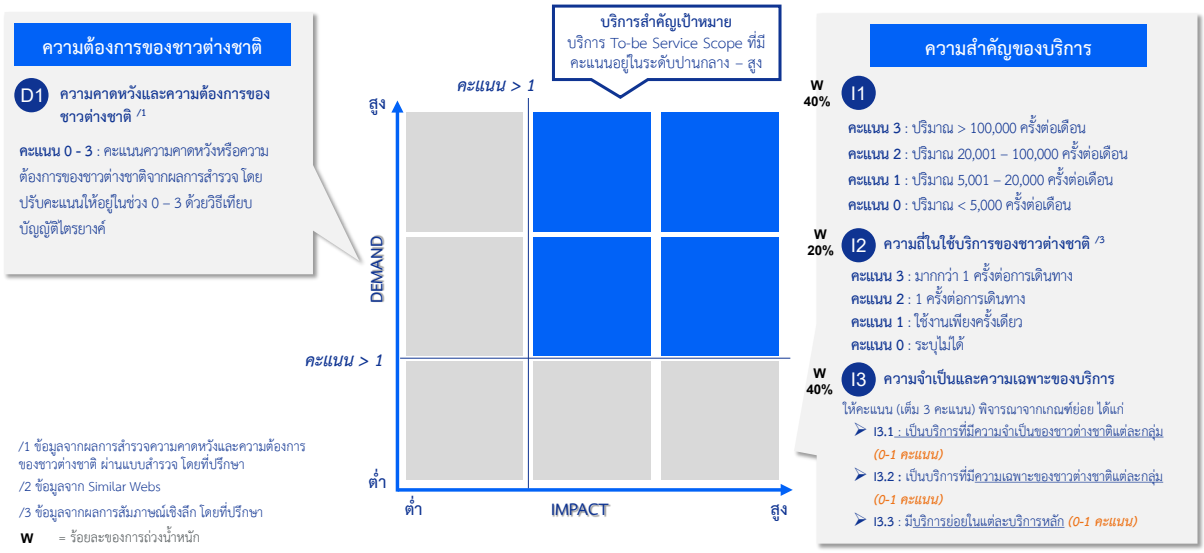
- 3 คะแนน : ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติมากกว่า 100,000 ครั้งต่อเดือน
- 2 คะแนน : ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติระหว่าง 20,001 – 100,000 ครั้งต่อเดือน
- 1 คะแนน : ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติระหว่าง 5,001 – 20,000 ครั้งต่อเดือน
- 0 คะแนน : ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติน้อยกว่า 5,000 ครั้งต่อเดือน

2.2 ความถี่ในการใช้บริการของชาวต่างชาติ (I2) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 20 โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการภาครัฐของชาวต่างชาติ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 3 คะแนน : มีการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อการเดินทาง
- 2 คะแนน : มีการใช้บริการ 1 ครั้งต่อการเดินทาง
- 1 คะแนน : มีการใช้งานเพียงครั้งเดียว
- 0 คะแนน : ไม่สามารถระบุได้

2.3 ความจำเป็นและความเฉพาะของบริการ (I3) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 40 โดยพิจารณาจากเกณฑ์ย่อย 3 ส่วนได้แก่

- บริการที่มีความจำเป็นของชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม การให้คะแนนจะพิจารณาจากความสำคัญของบริการต่อชาวต่างชาติในแต่ละกลุ่มว่าเป็นบริการที่ชาวต่างชาติทุกกลุ่มมีความจำเป็นในการใช้บริการ ได้ 1 คะแนน
- บริการที่มีความเฉพาะของชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม การให้คะแนนจะพิจารณาจากความสำคัญของบริการเฉพาะว่าเป็นบริการที่ชาวต่างชาติในบางกลุ่มมีการใช้บริการหรือเป็นบริการเฉพาะกลุ่มของชาวต่างชาติกลุ่มนั้น ๆ ได้ 1 คะแนน
- มีบริการย่อยในแต่ละบริการหลัก การให้คะแนนจะพิจารณาจากจำนวนบริการย่อยที่เป็นบริการเสริมของบริการหลัก หากบริการหลักใดมีจำนวนบริการย่อยมากกว่า 1 บริการขึ้นไป ได้ 1 คะแนน

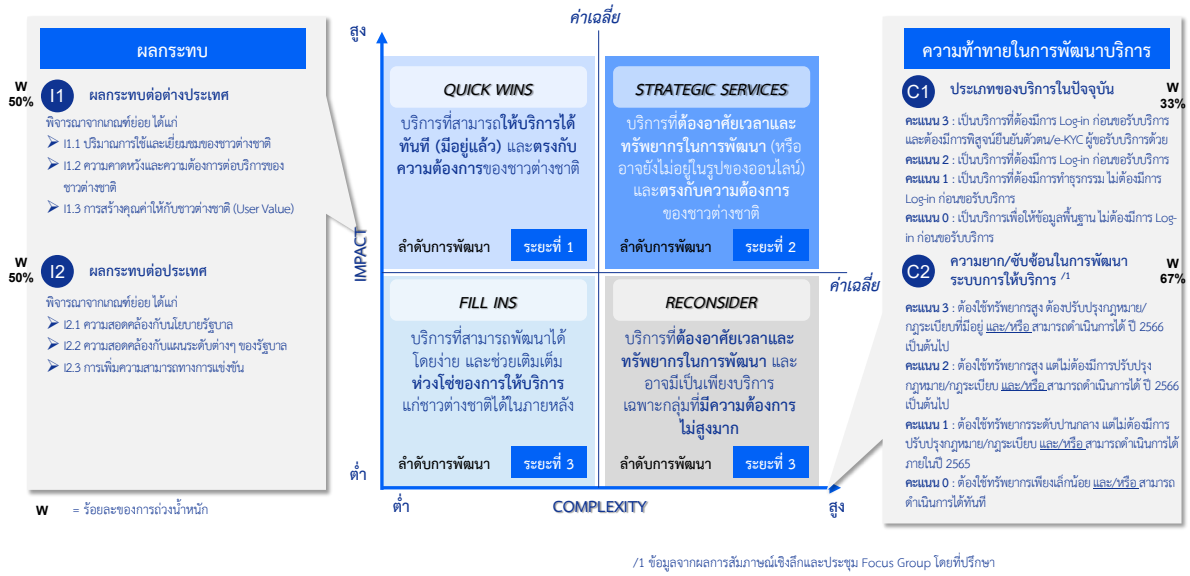


รูปที่ 5.2: หลักเกณฑ์การคัดเลือกบริการสำคัญเพื่อพัฒนาบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

5.2 การจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญ (Service Prioritization)

5.2.1 เกณฑ์การจัดลำดับการพัฒนาบริการ

การจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญมีการกำหนดเกณฑ์ในรูปแบบจัดลำดับความสำคัญโดยใช้โมเดลเมทริกซ์การตัดสินใจถ่วงน้ำหนัก (Weighted Decision Matrix) ซึ่งเป็นโมเดลที่ใช้ในกรณีที่มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและตัวเลือกจำนวนมาก รวมถึงความสำคัญของหลักเกณฑ์ในการเลือกไม่เท่ากัน โดยหลักเกณฑ์ (Criteria) จะอยู่ในช่องแนวตั้ง และตัวเลือกซึ่งในที่นี้คือบริการภาครัฐเพื่อชาวต่างชาติจะอยู่ในช่องแนวนอน และบริการภาครัฐเพื่อชาวต่างชาติเมื่อได้ผลการวิเคราะห์จากทั้งสองแกนจะแสดงผลในเมทริกซ์ โดยแต่ละหลักเกณฑ์จะมีเกณฑ์การให้คะแนนในการคัดเลือกและมีการถ่วงน้ำหนักระหว่างเกณฑ์ต่าง ๆ โดยหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญมากจะให้คะแนนมาก หลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญน้อยจะให้คะแนนน้อย และมีการใส่คะแนนของตัวเลือกแต่ละตัวที่ประเมินออกมาได้ของแต่ละหลักเกณฑ์เข้าไปในตารางนำคะแนนของตัวเลือกไปคูณกับคะแนนของหลักเกณฑ์แต่ละรายการ เพื่อหาผลรวมถ่วงน้ำหนัก (Weighted Sum) ซึ่งเป็นคะแนนของแต่ละตัวเลือกหรือบริการ



รูปที่ 5.3: เกณฑ์การจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญ

หลักเกณฑ์ในโมเดลเมทริกซ์การตัดสินใจถ่วงน้ำหนักจะครอบคลุมเกี่ยวกับความต้องการของชาวต่างชาติ (Impact) และความท้าทายในการพัฒนาบริการ (Complexity) โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ผลกระทบ (Impact) จะเน้นถึงความสำคัญของบริการและผลกระทบ โดยวัดผลจากเกณฑ์ย่อย 2 เกณฑ์หลัก คือ ผลกระทบต่อต่างประเทศ และผลกระทบต่อประเทศ รายละเอียด ดังนี้

   1.1 ผลกระทบต่อต่างประเทศ (I1) เพื่อวัดผลกระทบต่อชาวต่างชาวเกี่ยวกับการใช้บริการจากภาครัฐในมุมต่างๆ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์หลัก ได้แก่ การใช้บริการและการเยี่ยมชมของชาวต่างชาติ ความคาดหวังและความต้องการต่อบริการของชาวต่างชาติ และการสร้างคุณค่าให้กับชาวต่างชาติ (User Value) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

      1.1.1. เกณฑ์ปริมาณการใช้บริการและการเยี่ยมชมของชาวต่างชาติ (I1.1) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 20 โดยการใช้ข้อมูลจาก SimilarWeb ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเข้าถึงเว็บไซต์และ Mobile Applications และมีการประมวลผลในรูปแบบลักษณะเดียวกับ Google Analytics โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น

      - ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติมากกว่า 100,000 ครั้งต่อเดือน : 3 คะแนน
      - ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติระหว่าง 20,001 – 100,000 ครั้งต่อเดือน: 2 คะแนน
      - ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติระหว่าง 5,001 – 20,000 ครั้งต่อเดือน: 1 คะแนน

- ปริมาณการใช้และเยี่ยมชมของชาวต่างชาติน้อยกว่า 5,000 ครั้งต่อเดือน: 0 คะแนน

1.1.2. เกณฑ์ความคาดหวังและความต้องการต่อบริการของชาวต่างชาติ (I1.2) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 40 โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติที่ทางที่ปรึกษาได้จัดทำ และนำข้อมูลผลการสำรวจจากชาวต่างชาติมาจัดอันดับตามความต้องการบริการของภาครัฐในบริการหลักต่างๆ เรียงตามความต้องการสูงสุด โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น

- บริการที่มีความต้องการสูงมาก หรือบริการที่อยู่ใน 10 อันดับแรก 3 คะแนน
- บริการที่มีความต้องการสูง หรือบริการที่อยู่ในอันดับ 11 – 20 2 คะแนน
- บริการที่มีความต้องการปานกลาง หรือบริการที่อยู่ในอันดับ 21 – 50 1 คะแนน
- บริการที่มีความต้องการน้อย หรือบริการที่อยู่ในอันดับ 51 เป็นต้นไป 0 คะแนน

1.1.3. เกณฑ์การสร้างคุณค่าให้กับชาวต่างชาติ (User Value) (I1.3) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 40 โดยพิจารณาจากเกณฑ์ย่อย 2 เกณฑ์ ได้แก่

➢ ความพึงพอใจ ความต้องการบริการของชาวต่างชาติ (I1.3.1) คือ ควรเป็นบริการที่พัฒนาแล้วจะสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ชาวต่างชาติได้มาก โดยคะแนนเต็ม 2 คะแนน โดยวิเคราะห์ผลในรูปแบบเมทริกซ์การตัดสินใจ (Decision Matrix) โดยนำผลการศึกษาจากแบบสำรวจชาวต่างชาติในส่วนของความต้องการและความพึงพอใจมาวิเคราะห์ผลร่วมกัน ซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 ตามแบบสำรวจ ดังนี้

- ความต้องการอยู่ในระดับสูง (คะแนนสูงกว่า 2.5) และความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ(คะแนนต่ำกว่า 2.5) เป็น 2 คะแนน เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงและเป็นบริการสำคัญที่ชาวต่างชาติต้องการใช้บริการ จึงควรให้ความสำคัญและได้รับการพัฒนาในลำดับแรก
- ความต้องการอยู่ในระดับสูง (คะแนนสูงกว่า 2.5) และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (คะแนนสูงกว่า 2.5) 1 คะแนน เนื่องจากเป็นบริการที่ยังมีความต้องการสูงสำหรับชาวต่างชาติ แม้บริการในปัจจุบันจะชาวต่างชาติจะมีความพึงพอใจในระดับสูงแล้ว
- ความต้องการอยู่ในระดับต่ำ (คะแนนต่ำกว่า 2.5) และความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ (คะแนนต่ำกว่า 2.5) 1 คะแนน เนื่องจากเป็นบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ จึงควรนำมาพัฒนาต่อเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของชาวต่างชาติ

- ความต้องการอยู่ในระดับต่ำ (คะแนนต่ำกว่า 2.5) และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (คะแนนสูงกว่า 2.5) 0 คะแนน เนื่องจากชาวต่างชาติไม่ได้มีความต้องการบริการและบริการได้พัฒนาให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้งานในปัจจุบันแล้ว

➢ บริการที่ตอบโจทย์ของชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มและคาดว่าจะช่วยแก้ไขปัญหา (Pain Point) ได้ (I1.3.2) คะแนนเต็ม 1 คะแนน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ย่อย 2 ส่วนได้แก่

- การให้คะแนนจากผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และ Gap Analysis จาก Customer Journey ของชาวต่างชาติเมื่อเทียบกับการเดินทางของประเทศอื่น โดยเป็นบริการที่เสนอให้มีเพิ่มเติม (New Service) หรือมีการปรับรูปแบบการให้บริการในปัจจุบันจากรูปแบบออฟไลน์เป็นรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาในส่วนของบริการที่ยังมีการขาดหายไปจาก Customer Journey ได้ 1 คะแนน หรือ
- บริการที่มีความพึงพอใจของชาวต่างชาติในระดับปานกลางถึงต่ำ หรือมีคะแนนจากแบบสำรวจต่ำกว่า 3 คะแนน (คะแนนจากแบบสำรวจคะแนนเต็ม 5 ซึ่งหมายถึงมีความพึงพอใจสูงสุด) 1 คะแนน

1.2 ผลกระทบต่อประเทศไทย (I2) ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ย่อย โดยกำหนดให้มีร้อยละการถ่วงน้ำหนักเท่ากัน ดังนี้

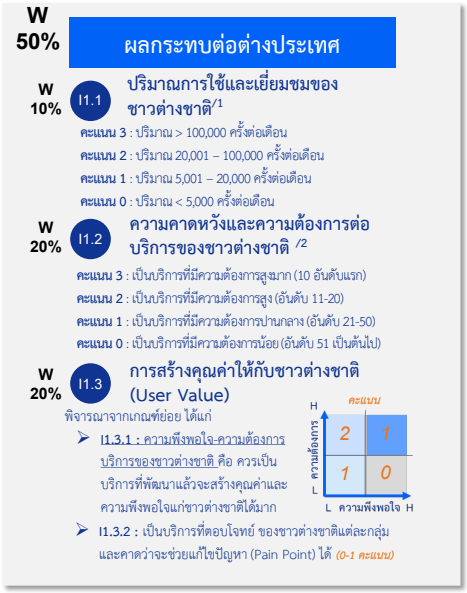
1.2.1. ความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล (I2.1) คะแนนเต็ม 1 คะแนน โดยบริการที่มีความสอดคล้องกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีได้ 1 คะแนน

1.2.2. ความสอดคล้องกับแผนระดับต่างๆ ของรัฐบาล (I2.2) พิจารณาจากเกณฑ์ย่อย คะแนนเต็ม 3 คะแนน โดยกำหนดให้มีร้อยละการถ่วงน้ำหนักเท่ากัน ได้แก่

- บริการที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ได้ 1 คะแนน
- บริการที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ได้ 1 คะแนน
- บริการที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ได้ 1 คะแนน

1.2.3. การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน (I2.3) เป็นบริการที่นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเน้นพัฒนาเพื่อยกระดับศักยภาพของไทยในหลายมิติ รวมถึงความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ และตัวชี้วัดการประเมินความสามารถในการแข่งขันของ World Economic

Forum โดยบริการที่ส่งเสริมด้านการลงทุน ด้านแรงงาน และด้านการท่องเที่ยวได้ 1 คะแนน



W = ร้อยละของการถ่วงน้ำหนัก
/1 ข้อมูลจาก Similar Webs
/2 ข้อมูลจากผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติ ผ่านแบบสำรวจ โดยที่ปรึกษา
/3 อ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และตัวชี้วัดการประเมินความสามารถในการแข่งขันของ World Economic Forum

รูปที่ 5.4: เกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อต่างประเทศ และผลกระทบต่อประเทศ

2. ความท้าทายในการพัฒนาบริการ (Complexity) โดยจะครอบคลุมการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพร้อมของหน่วยงานในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎหมาย และทรัพยากรในการพัฒนา เช่น งบประมาณ และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ประกอบไปด้วย 2 หลักเกณฑ์ย่อย ดังนี้

2.1 ประเภทของบริการในปัจจุบัน (C1) เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับความซับซ้อนของระบบการใช้งานบริการ โดยบริการที่ไม่ได้มีการเข้าสู่ระบบและเป็นบริการข้อมูลพื้นฐานเป็นบริการที่มีความง่ายในการพัฒนาที่สุด คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 33

- บริการที่ต้องมีการเข้าสู่ระบบ (Log-in) ก่อนขอรับบริการและต้องมีการพิสูจน์ยืนยันตัวตน หรือการใช้ระบบ e-KYC ในการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ 3 คะแนน
- บริการที่ต้องมีการเข้าสู่ระบบ (Log-in) ก่อนขอรับบริการ 2 คะแนน
- บริการที่ต้องมีการทำธุรกรรมและไม่ต้องมีการเข้าสู่ระบบ (Log-in) ก่อนขอรับบริการ 1 คะแนน
- บริการเพื่อให้ข้อมูลพื้นฐานและไม่ต้องมีการเข้าสู่ระบบ (Log-in) ก่อนขอรับบริการ 0 คะแนน

2.2 ความยาก/ความซับซ้อนในการพัฒนาระบบการให้บริการ (C2) คะแนนเต็ม 3 คะแนน ถ่วงน้ำหนักร้อยละ 67 เป็นเกณฑ์ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และปริมาณทรัพยากรที่ต้องใช้ในการพัฒนา เช่น ระบบมีการให้บริการออนไลน์อยู่แล้ว งบประมาณ และการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน

- บริการที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง ต้องมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่มีอยู่ และ/หรือ สามารถดำเนินการได้ในปี 2566 เป็นต้นไป 3 คะแนน
- บริการที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง แต่ไม่ต้องมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่มีอยู่ และ/หรือ สามารถดำเนินการได้ในปี 2566 เป็นต้นไป 2 คะแนน
- บริการที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับปานกลาง แต่ไม่ต้องมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่มีอยู่ และ/หรือ สามารถดำเนินการได้ในปี 2565 เป็นต้นไป 1 คะแนน
- บริการที่ใช้ทรัพยากรเพียงเล็กน้อย และ/หรือสามารถดำเนินการได้ทันที 0 คะแนน

5.2.2 ผลการการจัดลำดับการพัฒนาบริการออกเป็นระยะตามลำดับความสำคัญ (Service Prioritization)

จากการให้คะแนนตามเกณฑ์ข้างต้น และนำผลคะแนนของแต่ละบริการมาจัดกลุ่มบริการในแต่ละระยะ ซึ่งจะนำบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างชาติมาจัดลำดับเป็น 4 กลุ่มตามลำดับความสำคัญในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีตัวอย่างวิธีการจัดลำดับ ดังนี้

- **บริการระยะที่ 1 ซึ่งรวมถึงบริการในช่วง Quick Win เป็นบริการที่จะมีแผนการพัฒนาในปี พ.ศ. 2565 - 2566** คือ บริการหลักของภาครัฐที่ได้คะแนนหรือผลร่วมถ่วงน้ำหนักที่ความต้องการของชาวต่างชาติสูง (คะแนนรวมสูงกว่า 1.5) และมีความท้าทายในการพัฒนาบริการต่ำ (คะแนนรวมต่ำกว่า 1.5) และบริการรองที่ส่งเสริมบริการหลักดังกล่าวซึ่งมีความพร้อมและสามารถให้บริการได้ทันทีภายในปีงบประมาณ 2566 โดยในระยะ Quick win ในปี พ.ศ. 2565 จะเน้นไปที่การปรับปรุงและพัฒนาบริการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019
- **บริการระยะที่ 2 เป็นบริการที่จะมีแผนการพัฒนาในปี พ.ศ. 2567 - 2568** คือ บริการหลักของภาครัฐที่ได้คะแนนหรือผลร่วมถ่วงน้ำหนักที่ความต้องการของชาวต่างชาติมากที่สุด (คะแนนรวมสูงกว่า 1.5) และมีความท้าทายในการพัฒนาบริการต่ำ (คะแนนรวมต่ำกว่า 1.5) และบริการรองที่ส่งเสริมบริการหลักดังกล่าวที่สามารถพัฒนาได้ภายในปีงบประมาณ 2568
- **บริการระยะที่ 3 เป็นบริการที่จะมีแผนการพัฒนาในปี พ.ศ. 2569 -2570** แบ่งเป็นสองส่วนได้แก่
    - บริการหลักของภาครัฐที่ได้คะแนนหรือผลร่วมถ่วงน้ำหนักที่ความต้องการของชาวต่างชาติสูง (คะแนนรวมสูงกว่า 1.5) และมีความท้าทายในการพัฒนาบริการสูง (คะแนนรวมสูงกว่า 1.5) และบริการรองที่ส่งเสริมบริการหลักดังกล่าวที่สามารถพัฒนาได้ภายในปีงบประมาณ 2570 เนื่องจากเป็นบริการที่ต้องอาศัยเวลาและทรัพยากรในการพัฒนา เช่น ยังไม่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ และตรงตามความต้องการของชาวต่างชาติ โดยถือเป็นบริการแบบกลยุทธ์ (Strategic Services)

- บริการหลักของภาครัฐที่ได้คะแนนหรือผลร่วมถ่วงน้ำหนักที่ความต้องการของชาวต่างชาติต่ำ (คะแนนรวมต่ำกว่า 1.5) และมีความท้าทายในการพัฒนาบริการต่ำ (คะแนนรวมต่ำกว่า 1.5) และบริการรองที่ส่งเสริมบริการหลักดังกล่าวที่สามารถพัฒนาได้ภายในปีงบประมาณ 2568 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นบริการที่สามารถพัฒนาได้โดยง่าย และจะช่วยเติมเต็มห่วงโซ่ของการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในภายหลัง (บริการ Fill in) ทั้งนี้ บริการหลักของภาครัฐที่ได้คะแนนหรือผลร่วมถ่วงน้ำหนักที่ความต้องการของชาวต่างชาติต่ำ (คะแนนรวมต่ำกว่า 1.5) และมีความท้าทายในการพัฒนาบริการสูง (คะแนนรวมสูงกว่า 1.5) และบริการรองที่ส่งเสริมบริการหลักดังกล่าว เป็นบริการที่ต้องอาศัยเวลาและทรัพยากรในการพัฒนา และอาจเป็นเพียงบริการเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการไม่สูงมาก จึงเห็นควรนำมาพัฒนาในระยะหลังสุด หรือพิจารณาใหม่อีกครั้งในการพัฒนาบนแพลตฟอร์มกลาง

เมื่อดำเนินการจัดลำดับการพัฒนาบริการตามแนวทางข้างต้น ประกอบกับการพิจารณาร่วมกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย และการประชุมรับฟังความคิดเห็นสามารถสรุปผลการจัดลำดับบริการตามระยะต่างๆ รวมทั้งสิ้น 60 บริการหลัก 137 บริการรอง โดยแบ่งเป็นระยะที่ 1 จำนวน 27 บริการหลัก 53 บริการรอง ระยะที่ 2 จำนวน 17 บริการหลัก 46 บริการรอง และระยะที่ 3 จำนวน 16 บริการหลัก 38 บริการรอง รายละเอียด ดังนี้

ระยะ Quick Win และระยะที่ 1 มีบริการสำหรับชาวต่างชาติจำนวน 53 บริการรอง ครอบคลุม 18 หน่วยงาน แบ่งตามหมวดหมู่ได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ด้านการเงินและภาษี	1	ข้อมูลเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund)	■ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
	2	บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund)	■ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
	3	บริการข้อมูลแผนผังจุดขอคืนภาษี ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง	■ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
	4	ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา	■ ธนาคารแห่งประเทศไทย
	5	ข้อมูลด้านเงินตราและค่าครองชีพในประเทศไทย	■ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
			■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตรา	6	ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการยื่นขอ Visa ประเภทต่าง ๆ	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	7	บริการยื่นขอ Visa ผ่านทาง e-Visa	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	8	บริการตรวจสอบสถานะการยื่นขอวีซ่าผ่านทางช่องทางออนไลน์	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	9	ระบบลงทะเบียนขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าประเทศไทย (ทางอากาศ)	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	10	เว็ปไซต์ลงทะเบียนเพื่อขอรับเอกสารรับรองการเดินทางเข้าประเทศแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Thailand Pass QR code)	■ กระทรวงการต่างประเทศ
	11	แบบฟอร์มประกาศด้านสุขภาพ (ต.8)	■ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ■ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT)
	12	ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการยื่นขอ SMART visa	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	13	บริการยื่นเอกสารตรวจสอบคุณสมบัติ SMART visa	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	14	บริการระบบแบบฟอร์ม ตม.6 ก่อนเดินทางเข้า/ออก ประเทศไทย	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านการท่องเที่ยว	15	บริการตรวจสอบใบอนุญาตของบริษัททัวร์นำเที่ยวในประเทศไทย	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	16	ข้อมูลและวิธีการสมัครเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายในประเทศไทย รวมถึงจุดบริการ Wifi	■ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
	17	ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งชอปปิ้ง ร้านอาหาร เทศกาลและประเพณี สปาและสุขภาพ สันทนาการและความบันเทิง	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	18	ข้อมูลเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมประเพณีของราชอาณาจักรไทยแก่นักท่องเที่ยว ในแต่ละภาษา	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	19	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศในประเทศไทย	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	20	แอปพลิเคชันการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางในประเทศไทย	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	21	ข้อมูลรีวิวสถานที่ท่องเที่ยวและประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในประเทศไทย	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	22	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวันหยุดราชการของไทย	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	23	บริการช่องทางเขียนความประทับใจหรือข้อเสนอแนะหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	24	ข้อมูลขั้นตอนและข้อแนะนำในการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย	■ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	25	ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19	▪ สถานทูตของไทย ณ. ประเทศต่าง ๆ
	26	บริการความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวที่เจออุปสรรคในการท่องเที่ยวในประเทศไทย	▪ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	27	ข้อมูลการจัดงานแสดงสินค้าหรือบริการ	▪ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
ด้านความปลอดภัย	28	ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องได้รับการรักษาในกรณีฉุกเฉิน	▪ กระทรวงสาธารณสุข
	29	ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	▪ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	30	ข้อมูลการเรียกรถพยาบาลสำหรับเฉพาะกรณีฉุกเฉิน เช่น การคลอดบุตร เป็นต้น	▪ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	31	ข้อมูลรายชื่อและเว็บไซต์ของสถานทูตไทยในต่างประเทศ	▪ สถานทูตของไทย ณ. ประเทศต่าง ๆ
ด้านธุรกิจ	32	ข้อมูลการเช่าที่ดินของคนต่างด้าวเพื่อพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม	▪ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
	33	ข้อมูลกระบวนการขอใบอนุญาตการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว	▪ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
	34	ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ (DBD DataWarehouse+)	▪ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
	35	การตรวจสอบหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ	▪ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
	36	ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการลงทุนในพื้นที่ภาคตะวันออก	▪ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขต

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
			พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.)
	37	ระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (EEC One Stop Service: EEC-OSS)	■ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.)
	38	ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการลงทุนในประเทศไทย	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	39	ข้อมูลขั้นตอนการลงทุน/ทำธุรกิจในประเทศไทย	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	40	ยื่นคำขอส่งเสริมการลงทุน (e-Investment Promotion)	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	41	ยื่นแบบตอบรับมติการส่งเสริมการลงทุน	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	42	ขอรับบัตรส่งเสริม	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	43	ระบบนัดหมายเพื่อขอรับคำปรึกษาจาก BOI (In-person Clinic และ Online Clinic)	■ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
	44	ข้อมูลรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศไทย	■ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
ด้านสาธารณสุข	45	บริการช่องทางสายด่วนเมื่อพบการระบาดของโรคระบาด เช่น Covid-19	■ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
	46	ระบบติดตามและประเมินผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19	■ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
	47	บริการแจ้งผลตรวจ Covid-19 ผ่านแอปพลิเคชัน "หมอชนะ"	■ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	48	ข้อมูลบริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติที่พำนักในไทย และแรงงานต่างด้าว	▪ กระทรวงการต่างประเทศ
	49	บริการลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 ของชาวต่างชาติ และแรงงานต่างด้าว	▪ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
	50	ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด	▪ สถานทูตของไทย ณ. ประเทศต่าง ๆ
	51	ข้อมูลโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	▪ กระทรวงสาธารณสุข
	52	จองสถานที่กักกันตามที่ทางรัฐบาลกำหนด (Entry Thailand)	▪ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ระยะที่ 2 มีบริการสำหรับชาวต่างชาติจำนวน 46 บริการรอง ครอบคลุม 10 หน่วยงาน แบ่งตามหมวดหมู่ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ด้านแรงงาน	1	บริการจองคิวตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าวผ่านทางออนไลน์	▪ กระทรวงสาธารณสุข
	2	ข้อมูลงานที่เปิดรับสมัครสำหรับชาวต่างชาติในประเทศไทย	▪ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	3	บริการข้อมูลประกาศหางาน	▪ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	4	ข้อมูลการทำงานอาสาสมัคร	▪ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	5	ข้อมูลบริษัทนำเข้าแรงงานต่างด้าว	▪ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	6	บริการจัดหางานสำหรับต่างด้าวออนไลน์ (Job Matching)	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	7	ข้อมูลการขอใบอนุญาตทำงาน	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	8	ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและสถานที่ในการขอใบอนุญาตทำงาน	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	9	บริการยื่นขอใบอนุญาตทำงานผ่านช่องทางออนไลน์	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	10	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าวในกรณีขอยื่นแบบกระดาษ	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	11	บริการจองคิวเพื่อติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตทำงาน	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	12	บริการแจ้งต่ออายุใบอนุญาตทำงานผ่านทางออนไลน์	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	13	บริการระบบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (3 สัญชาติ) ทางอิเล็กทรอนิกส์	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	14	บริการเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงานผ่านทางออนไลน์	■ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
	15	บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลภาษาอังกฤษ	■ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
ด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตรา	16	ข้อมูลรายละเอียด คุณสมบัติ ค่าธรรมเนียม สถานที่ยื่นคำร้อง และเอกสารประกอบการพิจารณาการยื่นขอหนังสือเดินทางคนต่างด้าว	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	17	บริการขอหนังสือเดินทางออนไลน์	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	18	ข้อมูลรายละเอียด คุณสมบัติ ค่าธรรมเนียม สถานที่ยื่นคำร้อง และเอกสารประกอบการพิจารณาการยื่นขอเดินทางฉุกเฉิน	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	19	บริการขอเอกสารเดินทางฉุกเฉินออนไลน์	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	20	บริการยื่นขอเปลี่ยนเล่มหนังสือเดินทางออนไลน์	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	21	ข้อมูลรายชื่อประเทศที่ต้องขอวีซ่าในการเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย และรายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเทศ	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	22	ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของวีซ่าแต่ละประเภท ในแต่ละภาษา	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	23	บริการความช่วยเหลือและบริการถาม-ตอบคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นขออนุญาตวีซ่าทางออนไลน์	■ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
	24	บริการดาวน์โหลดใบคำร้องขอรับการตรวจลงตรา	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	25	บริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ตม.47)	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	26	บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการเปลี่ยนประเภท VISA	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	27	บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขออยู่ต่อในกรณีต่าง ๆ	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	28	บริการต่ออายุวีซ่าและการขออยู่ต่อผ่านระบบออนไลน์	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	29	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำขออนุญาตเพื่ออยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไป (ตม. 7)	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	30	บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขอและต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
	31	ข้อมูลการขอมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร	■ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านการท่องเที่ยว	32	บริการจองที่พักที่ได้รับการอนุญาตในการให้บริการอย่างถูกกฎหมาย	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	33	จองบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตให้บริการอย่างถูกกฎหมาย	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	34	ข้อมูลบริษัทนำเที่ยว	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	35	ข้อมูลบริษัทนำเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	36	ข้อมูลบริษัทตัวแทนหรือที่ปรึกษาด้านสุขภาพ (Health Agency) ที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ	■ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	37	ข้อมูลที่พัก	■ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
	38	ข้อมูลสถานที่ซื้อสินค้าปลอดภาษี	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	39	ช่องทางการถาม-ตอบ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	▪ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ด้านความปลอดภัย	40	ข้อมูลบริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาต	▪ สมาคมประกันวินาศภัย
	41	บริการซื้อประกันภัยสำหรับชาวต่างชาติ	▪ สมาคมประกันวินาศภัย
	42	ข้อมูลบริษัทประกันสุขภาพสำหรับผู้อาศัยชั่วคราว	▪ สมาคมประกันวินาศภัย
	43	ข้อมูลประกันโควิด-19	▪ สมาคมประกันวินาศภัย
ด้านสาธารณสุข	44	ข้อมูลโปรแกรมการรักษาของโรงพยาบาล	▪ กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลต่าง ๆ
	45	บริการรักษาตามโปรแกรมของโรงพยาบาล	▪ กระทรวงสาธารณสุข ▪ โรงพยาบาลต่าง ๆ
	46	บริการแจ้งเตือนผู้ติดเชื้อ Covid ในพื้นที่ประเทศไทยผ่านช่องทางออนไลน์	▪ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
	47	ข้อมูลแพ็คเกจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	▪ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ระยะที่ 3 มีบริการสำหรับชาวต่างชาติจำนวน 38 บริการรอง ครอบคลุม 11 หน่วยงาน แบ่งตามหมวดหมู่ได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ด้านการเงินและภาษี	1	ข้อมูลการยื่นภาษีสำหรับชาวต่างชาติ	▪ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
	2	บริการข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายภาษีเงินได้ในประเทศไทย	▪ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	3	บริการยื่นภาษีเงินได้สำหรับชาวต่างชาติ	▪ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง
ด้านการศึกษา	4	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรองจาก อว.	▪ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
	5	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเทียบคุณวุฒิการศึกษา	▪ กระทรวงศึกษาธิการ
	6	ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อในประเทศไทย รวมรวมรายชื่อ เว็บไซต์ และข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาของแต่ละโรงเรียนนานาชาติและมหาวิทยาลัย	▪ กระทรวงศึกษาธิการ ▪ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
	7	ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสการทำงานต่อในประเทศไทยหลังจบการศึกษา	▪ กระทรวงศึกษาธิการ ▪ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
	8	บริการถาม-ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการศึกษาต่อในประเทศไทย	▪ กระทรวงศึกษาธิการ ▪ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
	9	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และวิธีสมัคร	▪ กระทรวงศึกษาธิการ ▪ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ▪ มหาวิทยาลัย/โรงเรียนนานาชาติ
	10	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาในประเทศไทย	▪ กระทรวงศึกษาธิการ

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
			■ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ■ มหาวิทยาลัย/โรงเรียนนานาชาติ
ด้านคมนาคม	11	บริการขนส่ง และจำหน่ายตั๋วโดยสาร	■ BTS, BEM, การรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม
	12	ข้อมูลการทำใบขับขี่	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	13	บริการระบบจองคิวทำใบขับขี่สำหรับชาวต่างชาติ	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	14	บริการระบบจองคิวต่อใบขับขี่สำหรับขาวต่างชาติ	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	15	ข้อมูลเกี่ยวกับการนำรถส่วนตัวจากต่างประเทศมาใช้ในราชอาณาจักรไทย	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	16	บริการขอนุญาตการนำรถต่างประเทศมาใช้เพื่อการท่องเที่ยว	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	17	ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อ/จดทะเบียน/ชำระภาษีรถ	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	18	บริการการร้องเรียนเกี่ยวกับการเดินทางโดยใช้พาหนะสาธารณะทางออนไลน์และการโทรสายด่วนโดยมีความพร้อมในการรับมือในแต่ละภาษา	■ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
	19	ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและจราจร เช่น เส้นทางเดินรถ เส้นทางรถไฟ ท่าเรือโดยสารในประเทศ สถานีขนส่ง	■ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	20	ข้อมูลการขนส่งและยานพาหนะ เช่น เดินทางในเมือง เดินทางทั่วไทย สายการบินและยานพาหนะ	▪ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
	21	ข้อมูลตั๋วโดยสาร และอัตราค่าโดยสาร	▪ การรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม
	22	ข้อมูลสถานีรถไฟฟ้า	▪ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม
	23	ข้อมูลตั๋วโดยสาร และอัตราค่าโดยสาร	▪ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม
	24	ข้อมูลขั้นตอนและสถานที่ในการจ่ายค่าปรับในแต่ละภาษา	▪ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	25	บริการช่องทางในการจ่ายค่าปรับจราจรออนไลน์	▪ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	26	ข้อมูลกฎจราจรในราชอาณาจักรไทย ในแต่ละภาษา	▪ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	27	ข้อมูลการฝ่าฝืนกฎจราจรในราชอาณาจักรไทยในแต่ละภาษา	▪ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ด้านครอบครัว	28	ข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส	▪ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
	29	ระบบจองคิวจดทะเบียนสมรสออนไลน์	▪ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
	30	ข้อมูลการแปลงสัญชาติเป็นไทย	▪ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
	31	ข้อมูลการแจ้งย้ายภูมิลำเนา	▪ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ด้านการให้บริการ	ลำดับ	รายชื่อบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	32	บริการจองคิวการแจ้งย้ายภูมิลำเนาผ่านช่องทางออนไลน์	■ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
ด้านความปลอดภัย	33	ข้อมูลของต้องห้าม/ต้องจำกัดในการนำเข้า	■ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
	34	ข้อมูลสิ่งของต้องสำแดง ณ การตรวจสัมภาระผู้โดยสารขาเข้า	■ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
	35	ข้อมูลบทลงโทษในการนำเข้าสิ่งของต้องห้ามมาในราชอาณาจักรไทย	■ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
ด้านที่อยู่อาศัย	36	ข้อมูลการถือกรรมสิทธิ์ในห้องชุดและที่ดินของคนต่างด้าว	■ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
	37	ข้อมูลการได้มาซึ่งที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของคนต่างด้าว	■ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
	38	ข้อมูลที่อยู่อาศัยที่ได้รับการรับรองจากรัฐ	■ กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

6 แนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

6.1 กรอบแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับความพร้อมในการให้บริการภาครัฐแก่ชาวต่างชาติของประเทศไทยในปัจจุบัน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของชาวต่างชาติ โดยกรอบแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม (The Next of Digital Government Service for Foreigners Framework) ประกอบด้วย 4 พอร์ทัลสำหรับชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม ซึ่งสามารถใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์ (Web based) ได้แก่

1. **บริการดิจิทัลสำหรับนักท่องเที่ยว**

ซึ่งจะสอดคล้องกับนโยบาย Ease of travelling ที่เป็น 1 ใน 12 บริการที่ต้องมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วน โดยทาง DGA จะช่วยในการยกระดับการให้บริการพื้นฐานการเดินทางเข้า-ออกประเทศสำหรับทุกกลุ่มชาวต่างชาติ / บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผ่าน Entry Thailand เพื่อสามารถทำธุรกรรมได้

2. **บริการดิจิทัลสำหรับนักลงทุนและนักธุรกิจ**

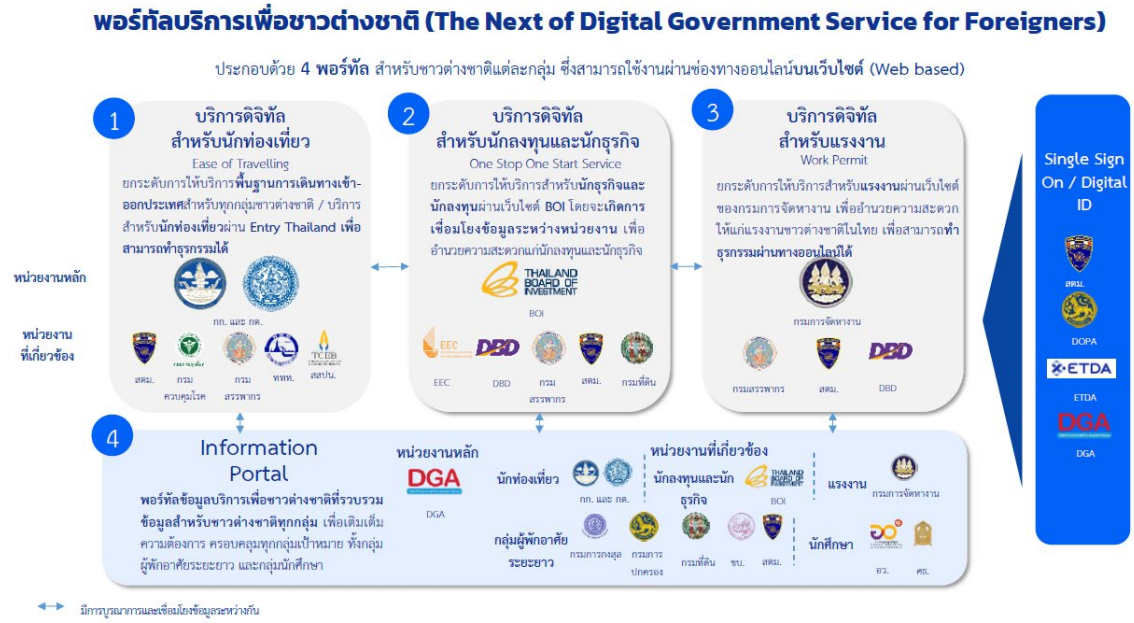
ซึ่งถือเป็นชาวต่างชาติกลุ่มสำคัญที่สามารถช่วยขับเคลื่อนและกระตุ้นเศรษฐกิจประเทศไทย โดยจะยกระดับการให้บริการสำหรับนักธุรกิจและนักลงทุนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยจะเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักลงทุนและนักธุรกิจ

3. **บริการดิจิทัลสำหรับแรงงาน**

ซึ่งถือเป็นกลุ่มชาวต่างชาติที่มีจำนวนเยอะรองมาจากนักท่องเที่ยว โดยปัจจุบันการทำธุรกรรมในหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับแรงงานยังไม่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบออนไลน์ ทำให้แรงงานเหล่านั้นต้องเดินทางมาทำธุรกรรม ณ ที่ทำการ ส่งผลให้เกิดความลำบากในการทำธุรกรรมทั้งในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย โดยหากมีการพัฒนาบริการเหล่านั้น เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ก็จะเกิดประโยชน์ต่อชาวต่างชาติและหน่วยงานเป็นอย่างมาก

4. **พอร์ทัลข้อมูลบริการเพื่อชาวต่างชาติ**

โดยพอร์ทัลข้อมูลฯ นี้ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นชาวต่างชาติกลุ่มใด ก็สามารถค้นหาข้อมูลได้ที่พอร์ทัลข้อมูลฯ นี้ทั้งหมด โดยเปรียบเสมือนเป็นประตูด่านแรกเพื่อให้เข้าถึงบริการหรือข้อมูลของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยเติมเต็มความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งกลุ่มผู้พักอาศัยระยะยาว และกลุ่มนักศึกษาที่ยังขาดการรวบรวมข้อมูลและบริการ



รูปที่ 6.1: กรอบแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม (The Next of Digital Government Service for Foreigners)

ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับความพร้อมกับการให้บริการภาครัฐแก่ชาวต่างชาติของประเทศไทยในปัจจุบัน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของชาวต่างชาติ แผนการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) จึงมีแนวทางการพัฒนาบริการทั้งสิ้น 3 ระยะ โดยนำผลการจัดระยะบริการที่ศึกษาวิเคราะห์ มาพิจารณาร่วมกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย และการประชุมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งแนวทางการพัฒนาใน 3 ระยะมีประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

6.1.1 ระยะ Quick Win และระยะที่ 1 “End-to-End Digital Journey ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ” (พ.ศ. 2565 – 2566)

ระยะเริ่มต้นของการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อยกระดับการให้บริการที่มีความพร้อมและแก้ปัญหาการให้บริการสำหรับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะการพัฒนาบริการพื้นฐานการเดินทางเข้า - ออกประเทศสำหรับชาวต่างชาติทุกกลุ่มให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลตลอดเส้นทางการเดินทาง ตั้งแต่การเตรียมตัวเดินทาง เดินทางเข้าประเทศ ระหว่างอยู่ในประเทศ จนกระทั่งออกจากประเทศไทย โดยเฉพาะ**นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ** ผ่าน Entry Thailand นอกจากนี้ จะมุ่งเน้นให้เกิดบริการดิจิทัลแบบครบวงจรสำหรับชาวต่างชาติในกลุ่ม**นักธุรกิจและนักลงทุน** ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) โดยกลุ่มนักธุรกิจและนักลงทุนมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจจากการลงทุนในประเทศไทย และหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการชาวต่างชาติกลุ่มนี้ในรูปแบบออนไลน์อยู่แล้ว และมีนโยบายหรือแผนที่จะพัฒนาต่อยอดบริการอื่นๆ อีกทั้ง ในระยะนี้จะเริ่มดำเนินการพัฒนาพอร์ทัลข้อมูลบริการเพื่อชาวต่างชาติ เพื่อให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทราบได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น โดย

จะให้บริการข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับทุกกลุ่มชาวต่างชาติ รวมทั้งพัฒนาระบบ Single Sign On ในการยืนยันตัวบุคคล (Authentication) ที่รองรับการให้ผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบ (Login) ครั้งเดียว เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานได้หลายระบบ โดยใช้บัญชีผู้ใช้งานเพียงอันเดียว เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน และกำหนดแนวทางการออกแบบเลขประจำตัวสำหรับชาวต่างชาติเพื่อใช้ยืนยันตัวตน

6.1.2 ระยะที่ 2 “Foreigner Portals” (พ.ศ. 2567 – 2568)

ระยะที่ 2 ให้เกิดบริการดิจิทัลแบบครบวงจรสำหรับชาวต่างชาติในกลุ่มแรงงาน โดยกลุ่มแรงงานมีสัดส่วนของชาวต่างชาติทั้งหมดรองลงมาจากกลุ่มนักท่องเที่ยว แต่บริการภาครัฐส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานยังเป็นการให้บริการผ่านช่องทางออฟไลน์ ทำให้แรงงานชาวต่างชาติต้องใช้เวลาจำนวนมากเพื่อจัดเตรียมเอกสารและเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ทำการโดยตรง ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่ควรจะมีการเข้าไปร่วมพัฒนาเพื่อให้เกิดบริการดิจิทัลแบบครบวงจรสำหรับแรงงานชาวต่างชาติ พร้อมกับการยกระดับการให้บริการผ่านพอร์ทัลข้อมูลฯ ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลสำหรับชาวต่างชาติทุกกลุ่ม เพื่อเติมเต็มความต้องการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ได้รับข้อมูลและ บริการออนไลน์พื้นฐานสำหรับชาวต่างชาติทุกกลุ่ม

6.1.3 ระยะที่ 3 “One Account, All Services” (พ.ศ. 2569 – 2570)

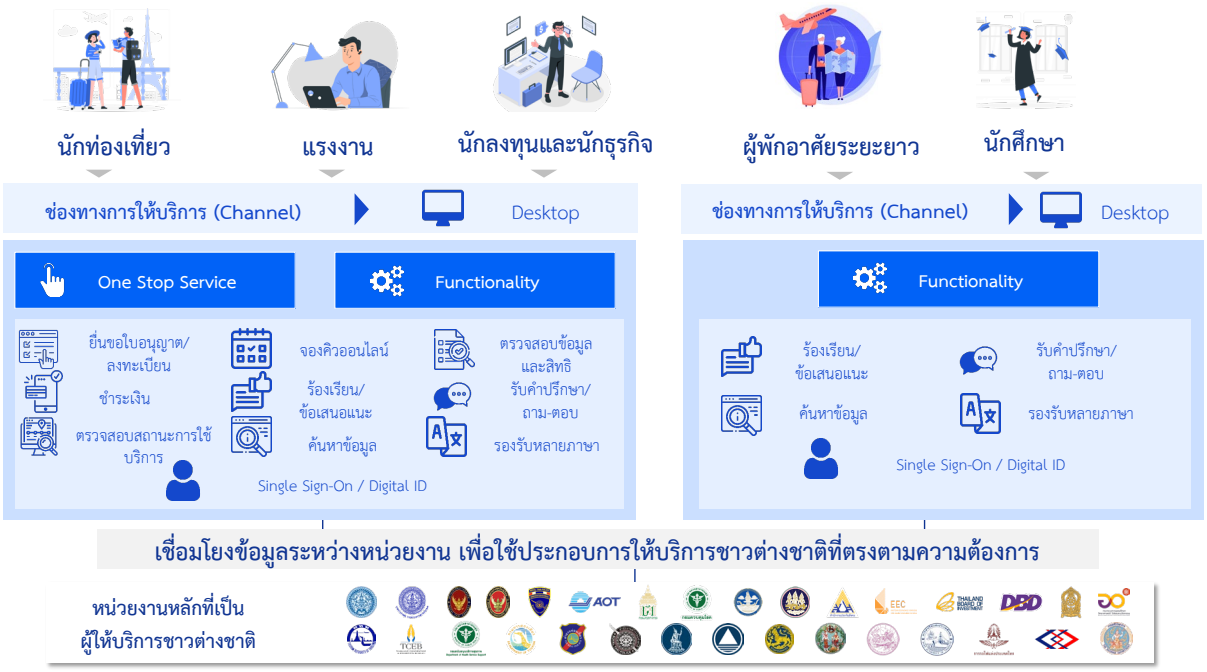
ระยะที่ 3 จะมุ่งเน้นให้เกิดบริการดิจิทัลแบบครบวงจรสำหรับชาวต่างชาติในกลุ่มนักศึกษาและผู้พักอาศัยระยะยาวในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการอยู่อาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลานาน ถือเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นปริมาณการบริโภคภายในประเทศไทย ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มนักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้พักอาศัยระยะยาวในประเทศไทย ยังขาดการรวบรวมข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นภาษาอังกฤษที่เพียงพอ รวมถึงประสบพบเจอปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการที่ต้องแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ควรพัฒนาและเชื่อมโยงบริการบนพอร์ทัลข้อมูลฯ เพิ่มเติม เพื่อให้เป็นพอร์ทัลที่รวบรวมข้อมูลสำหรับชาวต่างชาติทุกกลุ่ม ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งกลุ่มผู้พักอาศัยระยะยาว และกลุ่มนักศึกษา รวมถึงผลักดันให้เกิดการใช้งาน Digital ID เพื่อให้สามารถพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านทางดิจิทัลได้

รูปที่ 6.2: ภาพรวม (ร่าง) แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และผู้รับผิดชอบหลัก

จากการศึกษาความต้องการของชาวต่างชาติต่อการรับบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พบว่าชาวต่างชาติมีความคาดหวังต่อการรับบริการจากภาครัฐที่ง่ายต่อการทำธุรกรรม และต้องมีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ประกอบกับการศึกษาประเทศผู้นำด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทำให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์รูปแบบและขีดความสามารถของพอร์ทัลที่เหมาะสมกับบริบทประเทศไทยได้ โดยมีแนวคิดการออกแบบของพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (Conceptual Design) ที่สามารถรวบรวมข้อมูลและงานบริการต่างๆ โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

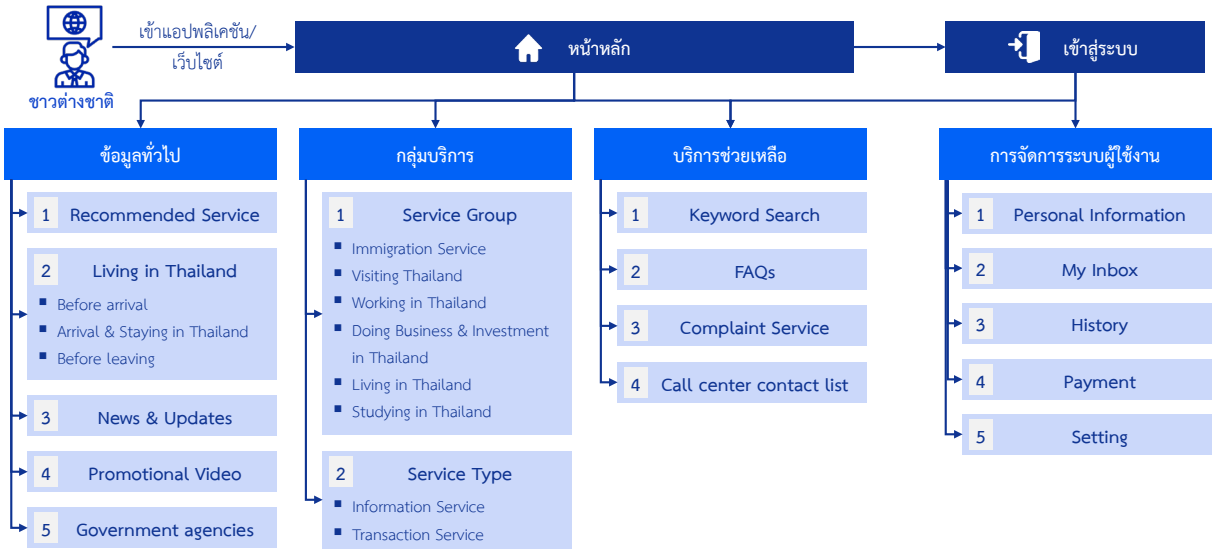
พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม นั้นจะมีการเชื่อมโยงและบูรณาข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน หรือชาวต่างชาติในการกรอกข้อมูลที่ซ้ำกัน โดยจะมีการเข้าลงชื่อเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) เพื่อช่วยให้ชาวต่างชาติได้รับประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้จะมีการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ รวมทั้งจะมีการพัฒนา Digital ID เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐเป็นไปอย่างไร้รอยต่อมากที่สุด

ไม่เพียงเท่านี้ พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม จำเป็นต้องมีฟังก์ชันการให้บริการเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้การใช้งานบนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น รองรับการให้บริการในหลากหลายภาษา สามารถตรวจสอบสถานการณ์ใช้บริการ สามารถสอบถามข้อสงสัยผ่านพอร์ทัลบริการฯ ได้ เป็นต้น



รูปที่ 6.3: ลักษณะพื้นฐานของการให้บริการชาวต่างชาติ

6.2 แผนผังการใช้งานของระบบ



รูปที่ 6.4: แผนผังการใช้งานของระบบ

การใช้งาน Portal Foreigner นั้น ได้มีการจัดประเภทการบริการของการใช้งานเป็นกลุ่มตามเป้าหมาย 5 กลุ่ม และจัดทำพอร์ทัลออกเป็น 4 พอร์ทัล ได้แก่

กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้งาน

1) นักท่องเที่ยว
2) แรงงาน
3) นักลงทุนและนักธุรกิจ

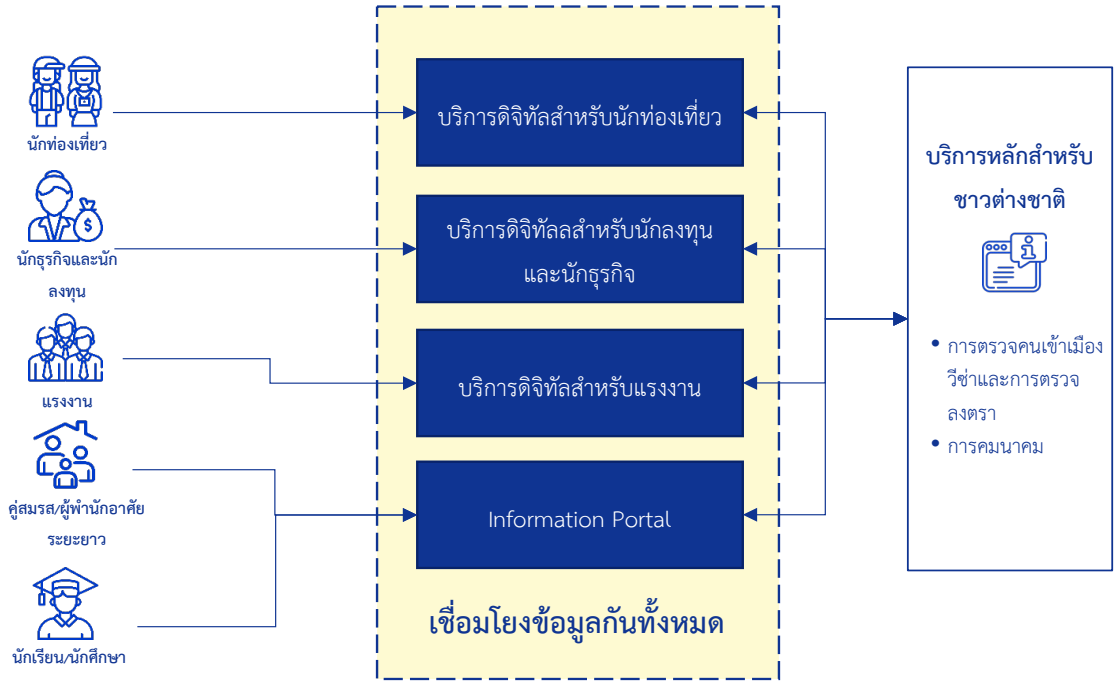
4) ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว/พำนักระยะยาว
5) นักศึกษา

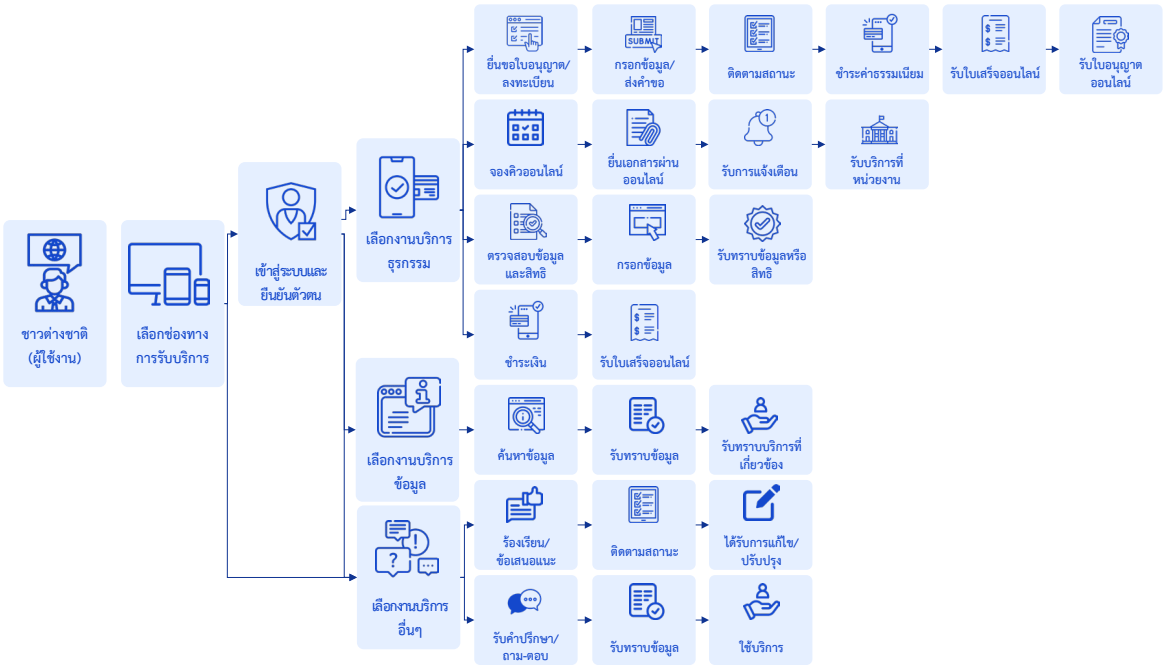
พอร์ทัลการให้บริการ

1) บริการดิจิทัลสำหรับนักท่องเที่ยว
2) บริการดิจิทัลสำหรับนักลงทุนและนักธุรกิจ
3) บริการดิจิทัลสำหรับแรงงาน
4) พอร์ทัลข้อมูลบริการเพื่อชาวต่างชาติ (Information Portal)

โดยทั้ง 5 กลุ่มเป้าหมาย มีบริการที่นำเสนอในมุมที่แตกต่างกันในด้านลักษณะการให้บริการไปตามแต่ละพอร์ทัล เช่น นักท่องเที่ยวจะมีกลุ่มบริการเกี่ยวกับด้านข้อมูลคมนาคม หรือการจองที่พัก ทางแรงงานจะมีกลุ่มบริการด้านแรงงาน เช่น บริการยื่นขอใบอนุญาตทำงาน การต่ออายุใบอนุญาตทำงาน และการเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามทั้ง 5 กลุ่มเป้าหมาย คงมีการใช้ฟังก์ชันการทำงานหลักที่ค่อนข้างคล้ายกันในหลายภาคส่วนร่วมกัน ตั้งแต่ด้านการตรวจคนเข้าเมือง การค้นหาข้อมูล การสอบถาม หรือให้ข้อเสนอแนะร่วมกันเป็นส่วนกลาง ดังนั้นพอร์ทัลทุกพอร์ทัลจะสามารถเชื่อมโยงถึงบริการส่วนกลางได้ทุกพอร์ทัล

การออกแบบรูปแบบการทำงานหรือการเข้าใช้งานของแต่ละกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ตัวอย่างเช่น การยื่นคำร้องต่างๆ จะต้องมีการเข้าสู่ระบบ จากนั้นจึงเลือกยื่นคำร้องตามบริการที่ประสงค์ ระบุข้อมูล พร้อมติดตามสถานะ เป็นต้น ทั้งนี้หากหน่วยงานผู้ให้บริการมีส่วนของการให้บริการอยู่แล้วนั้น ผู้ใช้งานจะสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งผู้ให้บริการได้ เพื่อเข้าใช้งานได้โดยตรง





รูปที่ 6.5: รูปแบบการเข้าใช้งานระบบ

6.3 การออกแบบคุณลักษณะและขีดความสามารถของระบบ

ในการออกแบบคุณลักษณะและขีดความสามารถของระบบนั้น จะต้องสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน โดยรายละเอียดขีดความสามารถของระบบสามารถแบ่งได้เป็น 13 ด้าน ดังนี้

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
1. Portal	1.1. พัฒนาและจัดทำพอร์ทัล 4 รูปแบบ แบ่งตามประเภทกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมายและบริการ ดังนี้ ▪ บริการดิจิทัลสำหรับนักท่องเที่ยว ▪ บริการดิจิทัลสำหรับนักลงทุนและนักธุรกิจ ▪ บริการดิจิทัลสำหรับแรงงาน ▪ พอร์ทัลข้อมูลบริการเพื่อชาวต่างชาติทุกกลุ่ม 1.2. พอร์ทัลทั้งหมดสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์บริการหลัก (common services) ของหน่วยงานผู้ให้บริการได้ เช่น บริการด้านวีซ่า/การตรวจลงตรา การท่องเที่ยว การสาธารณสุข เป็นต้น 1.3. พอร์ทัลแต่ละพอร์ทัล สามารถให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจำเพาะต่อกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้งานของตน 1.4. พอร์ทัลมีลักษณะรูปแบบ Web Application แบบ Responsive และ Mobile Application
2. User	ผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ 2.1. ชาวต่างชาติที่ขอเข้ารับบริการ แบ่งตามประเภทวีซ่า ดังนี้

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	▪ นักท่องเที่ยว ▪ แรงงาน ▪ นักลงทุนและนักธุรกิจ ▪ ผู้อยู่อาศัยชั่วคราว/พำนักระยะยาว ▪ นักศึกษา 2.2. เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ 2.3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Administrator) 2.4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขั้นสูง (Super Administrator)
3. Access Chanel	Web Application รูปแบบ Web Responsive ▪ สามารถแสดงผลรองรับตามขนาดหน้าจอของอุปกรณ์ที่ใช้งาน ได้แก่ ➢ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ➢ อุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแท็บเล็ต ▪ รองรับการทำงานบราวเซอร์อย่างน้อย ดังนี้ Google Chrome, Safari, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera ▪ รองรับการแสดงผลภาษาอังกฤษ จีน รัสเซีย และสามารถขยายจำนวนภาษาต่างชาติที่รองรับได้อย่างไม่จำกัด
4. Infrastructure and others	4.1. รองรับการจัดเก็บ Log ของพอร์ทัลอย่างน้อย ดังนี้ ▪ Transaction Log ▪ User Log ▪ System Log 4.2. รองรับการทำงานกับระบบฐานข้อมูล 4.3. รองรับการสำรองข้อมูลทั้งในรูปแบบ cold back-up และ hot back-up 4.4. รองรับการการทำงานกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Server หรือ Linux 4.5. รองรับการทำงาน Redundancy รูปแบบ Active-Active หรือ Active-Standby อย่างใดอย่างหนึ่ง 4.6. รองรับมาตรฐานความปลอดภัยด้าน Web Application ตามหลักการของ OWASP Top 10 Web Application Security Risks ของปี พ.ศ. 2564 หรือปีล่าสุด ▪ Broken Access Control ▪ Cryptographic Failures ▪ Injection

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	▪ Insecure Design ▪ Security Misconfiguration ▪ Vulnerable and Outdated Components ▪ Identification and Authentication Failures ▪ Software and Data Integrity Failures ▪ Security Logging and Monitoring Failures ▪ Server-Side Request Forgery 4.7. รองรับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการใช้ API ตามหลักการของ OWASP Top 10 API Security Risks ของปี พ.ศ. 2562 หรือปีล่าสุด ▪ Broken Object Level Authorization ▪ Broken User Authentication ▪ Excessive Data Exposure ▪ Lack of Resources & Rate Limiting ▪ Broken Function Level Authorization ▪ Mass Assignment ▪ Security Misconfiguration ▪ Injection ▪ Improper Assets Management ▪ Insufficient Logging & Monitoring 4.8. รองรับการดำเนินการตามกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในประเทศต่างชาติและราชอาณาจักรไทย
5. Integration	การเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ภายใต้การยินยอมของชาวต่างชาติและหน่วยงานนั้น ๆ ด้วยรูปแบบ API ▪ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลมาใช้หรือแสดงบนพอร์ทัล ▪ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อตรวจสอบคำขอ หรือสถานะต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม เป็นต้น ▪ การเชื่อมโยงเพื่อส่งข้อมูลคำขอใช้บริการให้แก่หน่วยงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง และการอัปเดตสถานะของคำขอใช้บริการ ▪ การเชื่อมโยงบริการด้านการเงิน เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของชาวต่างชาติ
6. Authentication	การยืนยันตัวตนผู้ใช้งานด้วย Foreigner Digital ID ▪ ลงทะเบียน (Registration) ในการสมัครเข้าใช้งานในการสมัครเข้าใช้งานในระยะ 2 นี้ ผู้ใช้งานชาวต่างชาติจะต้องระบุ

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	เลขประจำตัว และในระยะ 3 นี้ จะต้องมีการยืนยันตัวด้วย Foreigner Digital ID ■ ในระยะ 1 และ 2 การเข้าใช้ระบบ (Log in) ด้วยอีเมลและรหัสผ่านของผู้ใช้ ส่วนในระยะที่ 3 เข้าใช้ระบบ (Log in) ด้วย Foreigner Digital ID ■ ความสามารถเข้าใช้พอร์ทัลทั้ง 4 พอร์ทัลและเว็บไซต์ของผู้ให้บริการในลักษณะ Single Sign-on ด้วย Foreigner Digital ID
7. Authorization	ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน และแสดงผลตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานตามแต่ละประเภท ดังนี้ 7.1. **ชาวต่างชาติที่ขอเข้ารับบริการ** ■ สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานราชการ ■ สามารถสอบถามข้อคำถามหรือข้อสงสัยผ่านทางแพลตฟอร์ม ■ สามารถยื่นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านแพลตฟอร์ม ■ สามารถใช้บริการตามประเภทการลงทะเบียนของตนตามมแต่ละพอร์ทัลหรือเว็บไซต์ผู้ให้บริการนั้น ๆ 7.2. **เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ให้บริการภาครัฐ** ■ สามารถบริหารจัดการข้อมูล คำร้องขอ และข้อคำถาม พร้อมออกรายงานรูปแบบรายการ transaction ของหน่วยงานตน 7.3. **เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Administrator)** ■ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงาน และข้อมูลของพอร์ทัล การออกรายงานจากพอร์ทัล ■ สามารถบริหารจัดการข้อมูลการลงทะเบียนขั้นต้น 7.4. **เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขั้นสูง (Super Administrator)** ■ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงาน และข้อมูลของพอร์ทัล การออกรายงานจากพอร์ทัล ■ สามารถบริหารจัดการข้อมูลการลงทะเบียนขั้นสูง ■ สามารถบริหารจัดการการตั้งค่าพอร์ทัลได้
8. Registration	ระบบทะเบียนของผู้ใช้งาน ■ Form Submission: สามารถกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการบนพอร์ทัลพร้อมยืนยันตัวตนด้วย Foreigner Digital ID ■ รองรับการเชื่อมต่อ Real-time API เพื่อยืนยันข้อมูลชาวต่างชาติในส่วนของ Foreigner Digital ID ■ สามารถแสดงข้อมูลประวัติพื้นฐานของสมาชิกชาวต่างชาติ

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	■ สามารถแสดงข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐผู้ให้บริการ ■ การเก็บรักษาประวัติและรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบ (กรณีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ) ■ รองรับการขอยกเลิกการเป็นสมาชิกในแพลตฟอร์ม (Deactivate)
9. Immigration Service	ทุกพอร์ทัลสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานการให้บริการด้านการตรวจคนเข้าเมือง วีซ่าและการตรวจลงตรา ■ รองรับบริการคำแจ้งก่อนเดินทางเข้า/ออก ประเทศไทย ■ รองรับการเชื่อมโยงบริการจองคิวออนไลน์ ■ รองรับการยื่นคำขอการต่ออายุวีซ่า และการขออยู่ต่อ ■ รองรับการขอแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน ■ รองรับการยื่นขอออกหนังสือเดินทางคนต่างด้าว/ฉุกเฉิน ■ รองรับการสืบค้นข้อมูลในหมวดบริการด้านการตรวจคนเข้าเมือง วีซ่าและการตรวจลงตรา ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลของต้องห้าม/ต้องกำจัดในการนำเข้าข้อมูลสิ่งของต้องสาแดง ณ จุดตรวจสัมภาระขาเข้า ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลบทลงโทษในการนาเข้าสิ่งของต้องห้าม ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ
10. Transportation Service	ทุกพอร์ทัลสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานการให้บริการการให้บริการด้านคมนาคม ■ รองรับบริการระบบจองคิวทำ/ต่อใบขับขี่สำหรับชาวต่างชาติ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการทำใบขับขี่ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล/บริการขออนุญาตการนำรถต่างประเทศมาใช้ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและจราจร ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลสถานีรถไฟฟ้า ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลตั๋วโดยสาร และอัตราค่าโดยสาร ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการซื้อ/จดทะเบียน/ชำระภาษีรถ ■ รองรับบริการช่องทางในการจ่ายค่าปรับจราจรออนไลน์ ■ รองรับการเชื่อมโยงขั้นตอนและสถานที่ในการจ่ายค่าปรับ ■ รองรับการเชื่อมโยงกฎจราจรในราชอาณาจักรไทย

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	■ รองรับการเชื่อมโยงการฝ่าฝืนกฎจราจรในราชอาณาจักรไทย
11. บริการดิจิทัลสำหรับนักท่องเที่ยว	Visiting Thailand Service การให้บริการด้านการท่องเที่ยว ■ รองรับการสืบค้นข้อมูลในหมวดบริการด้านการท่องเที่ยว ■ รองรับการให้บริการข้อมูลบริษัทนำเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ ■ รองรับบริการจองบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตให้บริการอย่างถูกกฎหมาย ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ
12. บริการดิจิทัลสำหรับนักลงทุนและนักธุรกิจ	Doing Business & Investment in Thailand Service การให้บริการด้านธุรกิจและการลงทุนในประเทศไทย ■ รองรับบริการยื่นภาษีเงินได้สำหรับชาวต่างชาติ ■ รองรับข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายภาษีเงินได้ในประเทศไทย ■ รองรับการสืบค้นและให้ข้อมูลการลงทุนในประเทศไทย ■ รองรับการเชื่อมโยงระบบนัดหมายเพื่อขอรับคำปรึกษาจาก BOI ■ รองรับการเชื่อมโยงระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ (EEC-OSS) ■ รองรับการเชื่อมโยงบริการตรวจสอบหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ ■ รองรับการเชื่อมโยงบริการยื่นคำขอส่งเสริมการลงทุน ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ
13. บริการดิจิทัลสำหรับแรงงาน	Working in Thailand Service การให้บริการด้านการทำงานในประเทศและแรงงานต่างชาติ ■ รองรับบริการยื่นภาษีเงินได้สำหรับชาวต่างชาติ ■ รองรับข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายภาษีเงินได้ในประเทศไทย ■ รองรับบริการจัดหางานสำหรับต่างด้าว ■ รองรับบริการยื่นขอใบอนุญาตทำงาน การต่ออายุใบอนุญาตทำงาน และการเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน ■ รองรับบริการจองคิวรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตทำงาน ■ รองรับบริการจองคิวตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ
14. Information Portal	รองรับการให้บริการด้านข้อมูลพื้นฐาน

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	14.1 Living in Thailand Service การให้บริการสำหรับผู้ที่ต้องการมาพำนักอาศัยที่ประเทศไทยและคู่สมรสต่างชาติ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล/ระบบจองคิวจดทะเบียนสมรสออนไลน์ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการแปลงสัญชาติเป็นไทย ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูล/ระบบจองคิวการแจ้งย้ายภูมิลำเนา ■ รองรับการให้ข้อมูลที่อยู่อาศัยที่ได้รับการรับรองจากรัฐ ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการถือกรรมสิทธิ์ในห้องชุดและที่ดินของคนต่างด้าว ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลการได้ที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของคนต่างด้าว ■ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลประกันสุขภาพสำหรับผู้อาศัยชั่วคราว/COVID-19 ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ **14.2 Studying in Thailand Service** การให้บริการสำหรับนักเรียนและนักศึกษาชาวต่างชาติ ■ รองรับการให้บริการข้อมูลการศึกษาต่อในประเทศไทย รวมรวมรายชื่อเว็บไซต์และข้อมูลทุนการศึกษาของแต่ละโรงเรียนนานาชาติ และมหาวิทยาลัย ■ รองรับบริการข้อมูลรายชื่อมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรองจาก อว. ■ รองรับบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเทียบคุณวุฒิการศึกษา ■ รองรับการให้บริการข้อมูลโอกาสการทำงานต่อในประเทศไทยหลังจบ ■ รองรับการบริการถาม-ตอบ และรับข้อเสนอแนะ **14.3 News and Updates** ■ รองรับการแสดงบทความ ข่าวสาร และสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องแก่ชาวต่างชาติ **14.4 Promotional Videos** ■ รองรับการแสดงสื่อวิดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ชาวต่างชาติ

ขีดสมรรถนะ	รายละเอียด
	14.5 Help Service ■ รองรับบริการค้นหาข้อมูลตามหมวดหมู่การให้บริการ และจากคำค้นหา ■ รองรับการให้บริการคำถามที่พบประจำของแต่ละกลุ่มเป้าหมายหรือบริการ ■ รองรับการข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ■ รองรับการแสดงข้อมูลติดต่อหน่วยงานและ call center ของการให้บริการของแต่ละบริการโดยตรง

6.4 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

การพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ จะไม่สามารถสำเร็จได้ หากขาดการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ และการบูรณาการการทำงานในเชิงรุก เพื่อทำให้เกิดการรวมศูนย์บริการภาครัฐเพื่อชาวต่างชาติได้อย่างเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน และสร้างคุณค่าให้กับชาวต่างชาติ ทั้งนี้ DGA จะอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปลดล็อกอุปสรรคและข้อจำกัดที่สำคัญต่อการพัฒนาบริการดิจิทัล และการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ โดยการดำเนินการทั้ง 3 ระยะ นั้นมีปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ (Critical Key Success Factors) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.1: ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ (Critical Key Success Factors)

ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ	แนวทางการดำเนินการ
ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	■ หารือแนวทางการดำเนินงานพัฒนาและเชื่อมโยงบริการมายังพอร์ทัลบริการ ฯ ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการแก่ชาวต่างชาติ เพื่อกำหนดกรอบหรือแนวปฏิบัติในการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินการ ■ จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการต่างๆ รวมถึงการแก้ไขกฎหมาย
บุคลากร	■ ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ
มาตรฐาน	■ กำหนดมาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ระหว่างระบบการให้บริการและพอร์ทัลบริการฯ ■ กำหนดมาตรฐานในการยืนยันตัวตนชาวต่างชาติ
ทุน	■ ขอรับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อนำมาพัฒนาพอร์ทัลบริการฯ และระบบการให้บริการต่างๆ

ข้อจำกัดทางกฎหมาย กฎระเบียบ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ	▪ รวบรวมกฎหมาย ระเบียบที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขกฎหมายและระเบียบ ตั้งแต่การเตรียมการในระยะ Quick Win และระยะที่ 1 เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบในส่วนที่เกี่ยวข้อง ▪ พิจารณานโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว เช่น ต้องมีการออกแบบระบบให้สอดคล้อง/มีการกำหนด privacy policy ข้อมูลที่จะมีการจัดเก็บ วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บให้ครบถ้วน โดยขออนุญาตเก็บข้อมูล/คุกกี้จากผู้ใช้งาน
Digital ID	▪ มีการประกาศมาตรฐานการใช้ Digital ID โดยให้ทุกหน่วยงานใช้ในลักษณะเดียวกัน ▪ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ใช้งานสำหรับแพลตฟอร์ม ระบบ Log-in และ Digital ID
การสร้างการรับรู้ของผู้ใช้งานพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ	ประชาสัมพันธ์พอร์ทัลบริการฯ เพื่อให้มีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น

6.5 ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

จากการจัดทำ (ร่าง) แผนแม่บทพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อชาวต่างชาติที่เป็นผู้ใช้งาน และประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการ ดังนี้

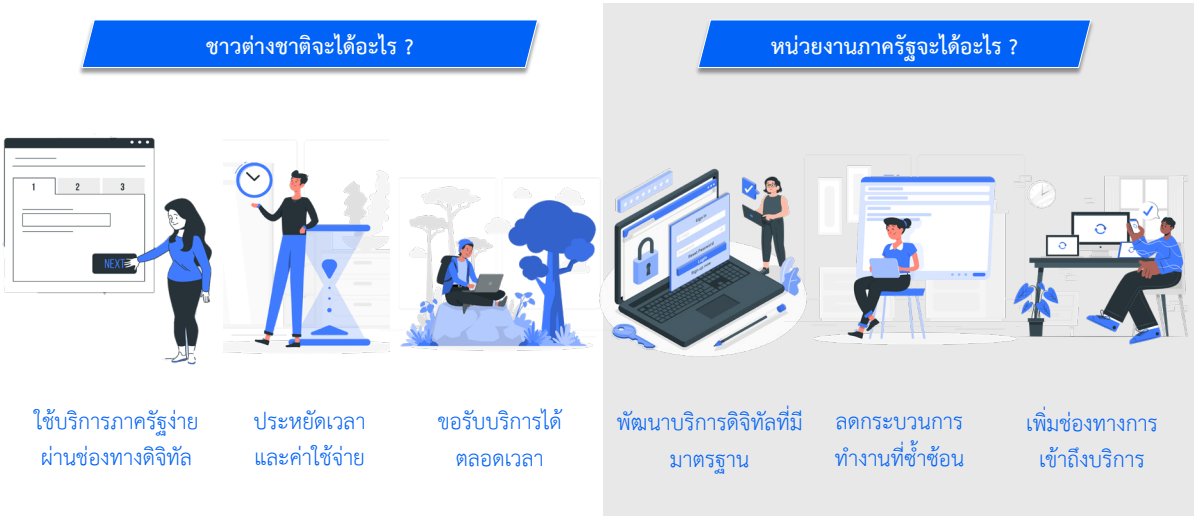
ประโยชน์ต่อชาวต่างชาติ

- **เข้าถึงบริการด้านข้อมูลภาครัฐง่ายผ่านช่องทางดิจิทัล** : พอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติจะอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติผู้ใช้บริการ จากการรวมศูนย์ข้อมูล ส่งผลให้ชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐได้ในที่เดียว
- **ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย** ลดกระบวนการซ้ำซ้อนจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Reprocess) รวมถึงลดความจำเป็นของชาวต่างชาติจะไม่จำเป็นต้องเดินทางมา ณ สถานที่ทำการเพื่อเข้ารับบริการ ส่งผลให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- **รับข้อมูลได้ตลอดเวลา** การผลักดันให้เกิดการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลจะช่วยเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลจากทุกที่และทุกเวลา

ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ

- **พัฒนาบริการดิจิทัลที่มีมาตรฐาน** หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการในระดับสากล
- **ลดกระบวนการซ้ำซ้อน** หน่วยงานภาครัฐสามารถนำทรัพยากรที่ได้กลับมาจากการลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาหน่วยงาน หรือการให้บริการในส่วนอื่นได้

- **เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ** ลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัล รวมถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงาน และลดภาระของหน่วยงานในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลซ้ำซ้อน



รูปที่ 6.6: ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากแผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)