

The Next of Digital Government Service for Foreigners Roadmap

แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี
(พ.ศ. 2566 - 2570)



บทนำ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ในฐานะหน่วยงาน ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ทางกฎหมายในการสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One-Stop Service (OSS) สำหรับผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในประเทศไทยทั้งหมด ตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด ได้มีการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้เกิดการอำนวยความสะดวกสำหรับภาคธุรกิจและภาคประชาชนในประเทศ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี หากกล่าวถึงผู้ที่อยู่อาศัยในประเทศไทยทั้งหมด ยังหมายรวมถึงชาวต่างชาติ ซึ่งปัจจุบัน พบว่า การอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการของภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ต่างมีการให้บริการแยกออกจากกัน ยังไม่เกิดการรวบรวมงานบริการทั้งหมดไว้ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นจะต้องยกระดับงานบริการสำหรับชาวต่างชาติให้เกิดความสะดวกเนื่องจากชาวต่างชาติมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและขีดความสามารถของประเทศไทยเป็นอย่างมาก

สพร. ได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อวางแนวทางสำหรับการพัฒนาบริการภาครัฐให้แก่ชาวต่างชาติ โดยพัฒนาระบบกลางของประเทศที่รวบรวมข้อมูล งานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติ (Foreigner Expectations Analysis) และ แบบอย่างการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลบริการ จากประเทศผู้นำ (Leading Practice Analysis) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย รวมถึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ พร้อมสำรวจสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของงานบริการสำหรับชาวต่างชาติ (Service Prioritization)

ด้วยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ สพร. จากการดำเนินกิจกรรมการประชุมหารือ สัมภาษณ์เชิงลึก และประชุมรับฟังความคิดเห็น สพร. จึงได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาประกอบและจัดทำเป็นแผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับนี้ ซึ่งเชื่อได้ว่าจะช่วยให้ประเทศเกิดการยกระดับของการให้บริการแก่ชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกในการขอและรับบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและครบถ้วน ตอบโจทย์ความต้องการที่มีต่อบริการภาครัฐของประเทศไทย ขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐไทยยังเกิดการบูรณาการข้อมูลและเกิดการบริหารงานและการให้บริการแก่ชาวต่างชาติร่วมกัน สร้างคุณค่าประสบการณ์ และ ภาพลักษณ์อันดีแก่ชาวต่างชาติ และช่วยยกระดับขีดความสามารถการแข่งขัน ของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับนานาประเทศต่อไป



ชาวต่างชาติในประเทศไทย

ชาวต่างชาติในประเทศไทย ประกอบด้วยชาวต่างชาติ 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยว แรงงานต่างชาติ นักลงทุนและนักธุรกิจ ผู้อยู่อาศัยชั่วคราวพำนักระยะยาว และนักศึกษา ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นอีกหนึ่งกลุ่มประชากรสำคัญที่ต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกในการขอและรับบริการภาครัฐเช่นเดียวกับประชาชนชาวไทย หรือภาคธุรกิจในประเทศ



ทั้งนี้ ตั้งแต่ก่อนที่ชาวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย ระหว่างการเดินทาง ขณะอยู่พักอาศัยในประเทศ จนถึงกำลังจะเดินทางออกนอกประเทศไทย ชาวต่างชาติในกลุ่มต่างๆ ข้างต้นล้วนแล้วแต่ต้องการรับบริการหลากหลายรูปแบบ จากหลากหลายหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนต้องการข้อมูล การให้คำปรึกษา รวมถึงสามารถดำเนินการรับบริการภาครัฐ ได้ผ่านช่องทางออนไลน์



ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติ

ด้วยสถานการณ์และบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จะเห็นได้ว่าในยุคดิจิทัลและ New Normal ชาวต่างชาติมีความคาดหวังและความต้องการต่อบริการภาครัฐผ่านทางออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการด้านการขอวีซ่าและตรวจลงตรา ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข รวมถึงด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นบริการเกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้าประเทศไทย เช่น บริการยื่นขอวีซ่า ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

บริการที่เป็นที่ต้องการสูง

จากการสำรวจความต้องการของชาวต่างชาติ

01

ด้านวีซ่าและการตรวจลงตรา



- บริการยื่นขอ VISA / ตรวจสอบสถานะ ผ่านทาง e-Visa
- บริการต่ออายุวีซ่าและการขออยู่ต่อผ่านระบบออนไลน์
- บริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ถ.47)
- เว็บไซต์ลงทะเบียน Thailand Pass QR code
- ระบบแบบฟอร์ม ต.ม.6 ก่อนเดินทางเข้า/ออกประเทศไทย

02

ด้านสาธารณสุข



- ข้อมูลรายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 / บริการแจ้งเตือนผู้ติดเชื้อ Covid
- ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกันที่ทางรัฐบาลไทยกำหนด
- ข้อมูลโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

03

ด้านความปลอดภัย



- ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องการได้รับการรักษาในกรณีฉุกเฉิน

04

ด้านอื่น ๆ

- ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทย ช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19
- บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund)
- ข้อมูลเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT Refund)

นอกจากนี้ ยังคาดหวังให้หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย เร่งพัฒนาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในเรื่องของบริการที่รองรับเอกสารเพียงเฉพาะภาษาไทย และขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการทำธุรกรรมไม่ชัดเจน ตลอดจนดำเนินการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลบริการ ที่สามารถรับบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีการจำแนกประเภทบริการที่ชัดเจน และมีระบบการเข้าสู่ระบบแบบครั้งเดียว



ตัวอย่างปัญหาส่วนใหญ่ที่ชาวต่างชาติทุกกลุ่มพบเจอ

การรองรับเอกสารเพียงเฉพาะภาษาไทย

เอกสารการยื่นขอใบอนุญาตจำเป็นต้องใช้เอกสารตัวจริงเพื่อยืนยันตัวตน



แก้ไขหรือปรับปรุงกฎระเบียบให้รองรับภาษาอื่นๆ

- ขจัดความยากลำบากในการแปลภาษา
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการแปลภาษา
- สร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่ชาวต่างชาติ

ขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการทำธุรกรรมไม่ชัดเจน

มาตรฐานในการยื่นขอใบอนุญาตต่างๆในแต่ละหน่วยงานควรเหมือนกัน



แก้ไขหรือปรับปรุงกฎระเบียบ / มาตรฐาน / แนวทางการทำธุรกรรมให้ชัดเจนมากขึ้น

- สร้างความเข้าใจในการทำธุรกรรมที่ตรงกัน
- ลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม
- สร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่ชาวต่างชาติ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการให้บริการ ชาวต่างชาติในประเทศไทยในปัจจุบัน

ปัจจุบัน มีหน่วยงานหลักในประเทศไทย **31 หน่วยงาน** ที่เป็นผู้เกี่ยวข้องหรือให้บริการแก่ชาวต่างชาติตลอดช่วงระยะเวลาที่ชาวต่างชาติต้องเดินทางเข้ามา อยู่พำนักรักษา และเดินทางออกจากประเทศไทย



เตรียมตัวเดินทาง

ให้ข้อมูลและจัดทำเอกสาร ในการเดินทางเข้าประเทศ



ให้ข้อมูลการทำงานในประเทศไทย



ให้ข้อมูลการทำธุรกิจ การลงทุน



ให้ข้อมูลการศึกษา ในประเทศไทย



เตรียมเข้าประเทศ

ตรวจสอบและอนุญาต บุคคลเข้าประเทศไทย



คัดกรองและกักตัว บุคคลตามมาตรการ COVID-19



ระหว่างอยู่ในประเทศ

ให้ข้อมูลและส่งเสริมการท่องเที่ยว



ให้ข้อมูลและบริการ ด้านอื่นๆ



ให้ข้อมูลและบริการธุรกิจ และการลงทุน



ให้ข้อมูลและบริการด้านการทำงาน



ให้ข้อมูลและบริการสถานะพำนัก และเหตุฉุกเฉิน



ให้ข้อมูลและบริการการเงิน และประกันภัย



ให้ข้อมูลและบริการด้านการขนส่ง



หนังสือรับรอง การศึกษา



ออกจากประเทศ

คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่นักท่องเที่ยว



ตรวจสอบและอนุญาต บุคคลเข้าประเทศไทย



บริการออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันบน สมาร์ตโฟนของ สอ.

เพื่อให้บริการออนไลน์แก่ชาวต่างชาติ
ในช่วงระหว่างการพำนักในประเทศไทย
และผู้ประกอบการหรือบุคคลอื่น
ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับ
สถานที่กักตัวทางเลือกแห่งรัฐ
สำหรับชาวต่างชาติ
(ASQ Paradise)
รองรับการค้นหาข้อมูลสถานที่พัก
ที่จัดอยู่ในประเภทสถานที่
กักตัวทางเลือก

ระบบตรวจสอบตรา
อิเล็กทรอนิกส์ (Thai E-Visa)
เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่
ต้องการเดินทางเข้าประเทศไทย
ในการขอวีซ่าผ่านระบบออนไลน์

VAT
REFUND
FOR TOURISTS
แอปพลิเคชัน Thailand VRT
แอปพลิเคชันขอคืน
ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวอย่าง ดิจิทัลแพลตฟอร์ม/พอร์ทัล
ของหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ ได้แก่

ความพร้อมและข้อจำกัดที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ดี พบว่าการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการของภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติแต่ละกลุ่ม โดยหน่วยงานภาครัฐไทย ต่างมีการให้บริการแยกออกจากกัน ยังไม่เกิดการรวบรวมงานบริการทั้งหมดไว้ใน รูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ ยังพบว่า ประเทศไทยยังประสบปัญหาในเรื่องของความร่วมมือกับ หน่วยงานภาครัฐ ข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ บริการภาครัฐ ยังไม่เชื่อมโยงกัน และกระบวนการพัฒนาบริการดิจิทัลยังขาดการเชื่อมโยงในขั้นตอน ของการพัฒนา ซึ่งส่งผลให้การให้บริการภาครัฐสำหรับชาวต่างชาติ ยังไม่ตอบโจทย์ ความคาดหวังและความต้องการของชาวต่างชาติอย่างที่จะควรจะเป็น



ปัญหา/อุปสรรค (Pain point) ของการให้บริการภาครัฐ

01

การร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเชื่อมโยงบริการทำได้ยาก



ข้อจำกัดทางกฎหมาย กฎระเบียบ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ

02

03

บริการภาครัฐยังไม่เชื่อมโยง กันในเชิงของการใช้งาน



กระบวนการพัฒนาบริการดิจิทัล ยังขาดการเชื่อมโยงในขั้นตอน ของการพัฒนา

04

กรณีศึกษาในต่างประเทศ

จากการศึกษาประเทศผู้นำด้านการให้บริการภาครัฐออนไลน์ ตลอดจนประเทศที่มีระดับการพัฒนา เทียบเคียงกับประเทศไทยในด้านการให้บริการภาครัฐออนไลน์ พบว่าแต่ละประเทศมีแนวทางการยกระดับบริการ ภาครัฐหลากหลายรูปแบบ แต่มีปัจจัยหลักที่เหมือนกัน คือ การรวมศูนย์บริการภาครัฐไว้เป็นแหล่งเดียวเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน



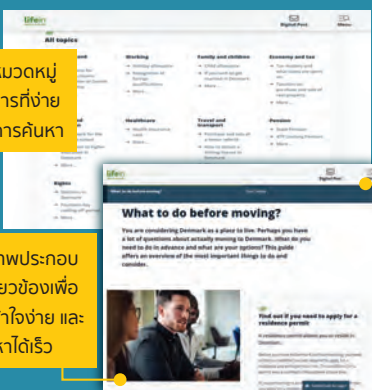
เดนมาร์ก

พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติของประเทศเดนมาร์ก มีอยู่หลายพอร์ทัลกลางๆ โดยแต่ละพอร์ทัล มีหน่วยงานผู้รับชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายก็จะแตกต่างกันไป

บริหารจัดการโดยหน่วยงานกลางด้านดิจิทัล (เช่นเดียวกับ DGA)



พอร์ทัลกลางที่เน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการที่จะอาศัยอยู่ในเดนมาร์ก โดยกลุ่ม เป้าหมายหลักจะเป็นชาวต่างชาติที่จะเข้ามา ทำงานในเดนมาร์ก



จัดหมวดหมู่ บริการที่ช่วย ต้องการค้นหา

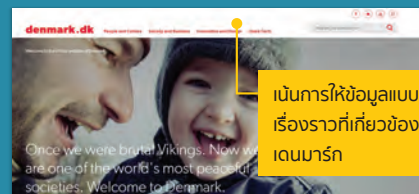
ใช้ภาพประกอบ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจง่าย และ ค้นหาได้เร็ว

ทำคู่มือขั้นตอนการเดินทางเข้ามาใน เดนมาร์ก เพื่อให้ผู้ใช้งานทราบว่าต้องรับ บริการอะไรบ้าง

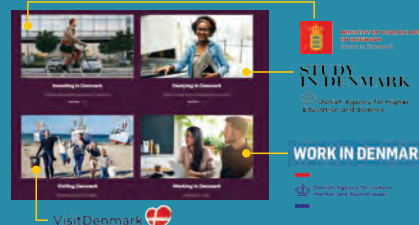
พัฒนาโดยกระทรวงต่างประเทศ



พอร์ทัลกลางที่เน้นการให้ข้อมูลและเรื่องราวที่หลากหลายเกี่ยวกับเดนมาร์ก วัฒนธรรม สังคมความเป็น อยู่และประชาชน โดยจะมีการแบ่งพอร์ทัลในแต่ละกลุ่ม ชาวต่างชาติเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วย



เน้นการให้ข้อมูลแบบ เรื่องราวที่เกี่ยวข้อง เดนมาร์ก

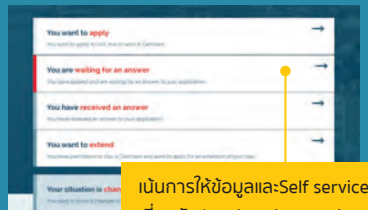


VisitDenmark

พัฒนาโดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง



แพลตฟอร์มที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูลและ บริการตนเอง (Self-service) ผ่านช่องทาง ดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับ Immigration Service เช่น การขอหรือขยาย residence permit



เน้นการให้ข้อมูลและ Self service เกี่ยวกับ Immigration service



สามารถเข้าสู่ระบบผ่าน NEMID (Digital ID) เพื่อ ตรวจสอบสถานะการทำการกรรรมต่างๆ



นิวซีแลนด์

จัดหมวดหมู่บริการตามประเภทของชาวต่างชาติ ทำให้เข้าถึงบริการที่เกี่ยวข้องได้ง่าย

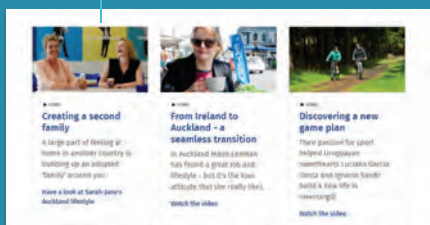
New Zealand NOW

- รัฐบาลนิวซีแลนด์ได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ New Zealand NOW เพื่อรวบรวม ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญสำหรับชาวต่างชาติทุกกลุ่ม
- New Zealand NOW มีการจัดทำประชาสัมพันธ์เพื่อให้ชาวต่างชาติทราบถึง การใช้ชีวิต ความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในนิวซีแลนด์ ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบ บทความ วิดีโอ และสื่ออื่นๆ



มีบริการจัดส่งจดหมายข่าว (Newsletter) ทำให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลที่อัปเดตตลอดเวลา

จัดทำบทความ วิดีโอ เพื่อทำการตลาด เจาะกลุ่มชาวต่างชาติ



ประเด็นที่ประเทศไทยสามารถนำไปใช้ประยุกต์ได้

จากกรณีศึกษาในต่างประเทศ

แนวคิดสำคัญของประเทศผู้นำทางด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index: OSI) คือการพัฒนาแพลตฟอร์มหรือพอร์ทัลกลางสำหรับการให้บริการชาวต่างชาติโดยเฉพาะ แยกจากการให้บริการประชาชนหรือภาคธุรกิจในประเทศ เพราะชาวต่างชาติมีความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการภาครัฐที่ต่างไปจากประชาชนในประเทศ

รูปแบบของแพลตฟอร์ม/พอร์ทัล เพื่อให้บริการชาวต่างชาติในประเทศอื่น ๆ

การให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางเดียวกันกับประชาชน (Blended with Citizen Portal)



การแยกหมวดบริการสำหรับชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางเดียวกันกับประชาชน (Separated Non-citizen Section)



การให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ (Separated Non-citizen Portal)



15 ประเทศ ผู้นำด้าน Online Service:

60%

เลือกการให้บริการชาวต่างชาติบนพอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ (รูปแบบที่ 3)

โดยประเทศไทยสามารถนำ **แนวทางการพัฒนาสำคัญ 4 ประการ** ที่เกิดขึ้นในประเทศผู้นำด้านการให้บริการภาครัฐออนไลน์ มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาแพลตฟอร์ม/พอร์ทัลกลางเพื่อชาวต่างชาติของประเทศไทยได้

1

บริการแบบครบวงจร



มีการให้บริการข้อมูลที่เป็น สำคัญและครบถ้วน รวมถึงสามารถทำธุรกรรมได้

2

การเข้าสู่ระบบ และยืนยันตัวตนที่น่าเชื่อถือ



พัฒนาระบบ Single Sign on และ Digital ID โดยจะมีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

3

พอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ



โดยจัดหมวดหมู่ประเภทบริการตามกลุ่มชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น นักท่องเที่ยว แรงงาน นักธุรกิจและนักลงทุน ผู้พักอาศัยระยะยาว และนักศึกษา

4

พอร์ทัลกลางที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ



ฟังก์ชันเสริมที่นอกเหนือจากบริการหลัก เพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงจุด มีความสะดวกสบาย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น รองรับได้หลากหลายภาษา Quick link บริการถาม/ตอบ

ภาพรวม Roadmap

การพัฒนา The Next of Digital Government Service for Foreigners



1

บริการดิจิทัล
สำหรับ
นักท่องเที่ยว



2

บริการดิจิทัล
สำหรับนักลงทุน
และนักธุรกิจ



บริการดิจิทัล
สำหรับแรงงาน

3

พอร์ทัลข้อมูลบริการ
เพื่อชาวต่างชาติ
ทุกกลุ่ม

4



- ยื่นขอใบอนุญาต/ลงทะเบียน
- รับคำปรึกษา/ถาม-ตอบ
- จองคิวออนไลน์
- ค้นหาข้อมูล
- ตรวจสอบข้อมูล และสิทธิ
- Single Sign-On
- ชำระเงิน
- ตรวจสอบสถานะการใช้บริการ
- ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- รองรับหลายภาษา

กรอบแนวทางพัฒนาบริการภาครัฐสำคัญ ที่บนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

บริการ Quick Win และ ระยะที่ 1 ที่จะเกิดขึ้นในระยะเริ่มต้น ประกอบด้วย 55 บริการ

ระยะที่

1

19
บริการ

Enhance

ปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม



วีซ่า/การตรวจลงตรา

- บริการยื่นขอ Visa ผ่านทาง e-Visa
- บริการตรวจสอบสถานะการยื่นขอวีซ่าผ่านทางช่องทางออนไลน์
- Thailand Pass QR code
- แบบฟอร์มประกาศด้านสุขภาพ (ถ.8) ผ่าน Application AOT
- บริการระบบแบบฟอร์ม ตม.6 ก่อนเดินทางเข้า/ออก ประเทศไทย

การท่องเที่ยว

- แอปพลิเคชันการท่องเที่ยวในประเทศไทย
- บริการตรวจสอบใบอนุญาตของบริษัทนำเที่ยว
- บริการความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว
- บริการช่องทางเขียนความประทับใจหรือข้อเสนอแนะหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

สาธารณสุข

- ข้อมูลผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศไทย
- ช่องทางสายด่วนเมื่อพบการระบาดของ COVID-19
- ระบบติดตามและประเมินผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19
- ข้อมูลโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง
- จอสถานที่กักกันตามที่ทางรัฐบาลกำหนด
- บริการแจ้งผลตรวจ COVID-19 ผ่านแอปพลิเคชัน "หมอชนะ"

ความปลอดภัย

- บริการซื้อประกันภัยสำหรับชาวต่างชาติ

การเงินและภาษี

- บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ธุรกิจ

- บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลภาษาอังกฤษ
- ข้อมูลการเข้าที่ดินของคนต่างด้าวเพื่อพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรม

36
บริการ

Information

รวบรวมข้อมูลและบริการบนพอร์ทัล



วีซ่า/การตรวจลงตรา

- ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการยื่นขอ Visa
- ระบบลงทะเบียนขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าประเทศไทย (ทางอากาศ)
- ข้อมูลรายละเอียดเอกสารการยื่นขอ SMART visa
- บริการยื่นเอกสารตรวจสอบคุณสมบัติ SMART visa ผ่านทาง web smart visa BOI

การท่องเที่ยว

- ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย
- ข้อมูลเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมประเพณีของราชอาณาจักรไทย
- ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศในประเทศไทย
- ข้อมูลวีซ่าสถานที่ท่องเที่ยวและประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในประเทศไทย
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวันหยุดราชการของไทย
- ข้อมูลและวิธีการสมัครเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายในประเทศไทย รวมถึงจุดบริการ Wifi
- ข้อมูลขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19
- ข้อมูลขั้นตอนและข้อแนะนำในการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย
- ข้อมูลการจัดงานแสดงสินค้าหรือบริการ

สาธารณสุข

- ข้อมูลการลงทะเบียนฉีดวัคซีน COVID-19
- บริการลงทะเบียนฉีดวัคซีน COVID-19
- ข้อมูลรายชื่อสถานที่กักกัน

ความปลอดภัย

- ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสำหรับชาวต่างชาติที่ต้องได้รับการรักษาในกรณีฉุกเฉิน
- ข้อมูลการเรียกรถพยาบาลสำหรับเฉพาะกรณีฉุกเฉิน
- ข้อมูลรายชื่อและเว็บไซต์ของสถานทูต
- ข้อมูลประกันโควิด-19

การเงินและภาษี

- ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
- ข้อมูลด้านเงินตราและค่าครองชีพในประเทศไทย
- ข้อมูลเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- บริการข้อมูลแผนผังจุดขอคืนภาษี ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ

ธุรกิจ

- ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในประเทศไทย
- ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในพื้นที่ภาคตะวันออก
- ข้อมูลการออกใบอนุญาตให้คนต่างด้าวประกอบธุรกิจ
- ข้อมูลขั้นตอนการลงทุน/ทำธุรกิจในประเทศไทย
- บริการระบบคลังข้อมูลธุรกิจ
- บริการตรวจสอบหนังสือรับรองภาษาอังกฤษ
- ยื่นคำขอส่งเสริมการลงทุน
- ยื่นแบบขอรับการส่งเสริมการลงทุน
- ขอรับบัตรส่งเสริม
- ระบบนัดหมายเพื่อขอรับคำปรึกษาจาก BOI
- ระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (EEC One Stop Service: EEC-OSS)

กรอบแนวทางพัฒนาบริการภาครัฐสำคัญ ที่บนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

บริการในระยะที่ 2 ที่จะเกิดขึ้นในระยะเริ่มต้น ประกอบด้วย 44 บริการ

ระยะที่

2

5

บริการ

Enhance

ปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม



วีซ่า/การตรวจลงตรา

- บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำขออนุญาตเพื่ออยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไป (ถ.ม. 7)
- บริการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน (ถ.ม.47)

แรงงาน

- ข้อมูลขั้นตอนและสถานที่ในการขอใบอนุญาตทำงาน
- ระบบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว (3 สัญชาติ) ทางอิเล็กทรอนิกส์

สาธารณสุข

- บริการรักษาตามโปรแกรมของโรงพยาบาล

7

บริการ

Link

เชื่อมโยงบริการและข้อมูล



วีซ่า/การตรวจลงตรา

- บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการเปลี่ยนประเภท VISA
- บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขอย้ายถิ่นในกรณีต่าง ๆ
- บริการข้อมูลรายละเอียดเอกสารการขอและต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
- ข้อมูลรายละเอียด คุณสมบัติ ค่าธรรมเนียม สถานที่ยื่นคำร้อง และเอกสารประกอบการพิจารณาการยื่นขอหนังสือเดินทางคนต่างด้าว
- ข้อมูลรายละเอียด คุณสมบัติ ค่าธรรมเนียม สถานที่ยื่นคำร้อง และเอกสารประกอบการพิจารณาการยื่นขอเดินทางฉุกเฉิน
- ข้อมูลการขอมติที่อยู่ในราชอาณาจักร
- บริการดาวน์โหลดใบคำร้องขอรับการตรวจลงตรา

20

บริการ

Newly developed

ร่วมพัฒนาบริการใหม่



วีซ่า/การตรวจลงตรา

- บริการต่ออายุวีซ่าและการขอย้ายถิ่นผ่านระบบออนไลน์
- บริการขอหนังสือเดินทางออนไลน์
- บริการขอเอกสารเดินทางฉุกเฉินออนไลน์
- บริการยื่นขอเปลี่ยนเล่มหนังสือเดินทางออนไลน์
- ข้อมูลรายชื่อประเทศที่ร้องขอวีซ่าในการเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย และรายละเอียดเฉพาะของแต่ละประเทศ
- ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของวีซ่าแต่ละประเภท ในแต่ละภาษา
- บริการความช่วยเหลือและบริการถาม-ตอบ คำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นขออนุญาตวีซ่าทางออนไลน์

สาธารณสุข

- บริการแจ้งเตือนผู้ติดเชื้อ Covid ในพื้นที่ประเทศไทยผ่านช่องทางออนไลน์

12

บริการ

Information

รวบรวมข้อมูลและบริการ



การท่องเที่ยว

- ข้อมูลที่พัก
- ข้อมูลบริษัทนำเที่ยว

ความปลอดภัย

- ข้อมูลบริษัทประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาต
- ข้อมูลบริษัทประกันสุขภาพสำหรับผู้อาศัยชั่วคราว

การท่องเที่ยว

- บริการจองที่พักที่ได้รับการอนุญาตในการให้บริการอย่างถูกกฎหมาย
- ข้อมูลบริษัทนำเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ
- จองบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับการอนุญาตให้บริการอย่างถูกกฎหมาย
- ข้อมูลสถานที่ซื้อสินค้าปลอดภาษี
- ข้อมูลบริษัทตัวแทนหรือที่ปรึกษาด้านสุขภาพ (Health Agency) ที่ได้รับการรับรองจากภาครัฐ
- ช่องทางการถาม-ตอบ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

แรงงาน

- บริการจัดหางานสำหรับต่างด้าวออนไลน์ (Job Matching)
- บริการยื่นขอใบอนุญาตทำงานออนไลน์
- จองคิวขอรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตทำงาน
- บริการเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน
- บริการแจ้งต่ออายุใบอนุญาตทำงานผ่านทางออนไลน์
- จองคิวตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าวผ่านทางออนไลน์

แรงงาน

- ข้อมูลงานที่เปิดรับสมัครสำหรับชาวต่างชาติในประเทศไทย
- บริการข้อมูลประกาศหางาน
- ข้อมูลการทำงานอาสาสมัคร
- ข้อมูลบริษัทนำเข้าแรงงานต่างด้าว
- ข้อมูลการขอใบอนุญาตทำงาน
- บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ในกรณีขอยื่นแบบกระดาษ

สาธารณสุข

- ข้อมูลโปรแกรมรักษาของโรงพยาบาล
- ข้อมูล Package การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

กรอบแนวทางพัฒนาศักยภาพภาครัฐสำคัญ ที่บนพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ

บริการในระยะที่ 3 ที่จะเกิดขึ้นในระยะเริ่มต้น ประกอบด้วย 39 บริการ

ระยะที่

3

14
บริการ

Enhance

ปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิม



การศึกษา

- ข้อมูลรายชื่อมหาวิทยาลัยที่ได้รับการรับรองจาก อว.
- บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มเทียบคุณวุฒิการศึกษา

ครอบครัว

- ข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส
- ระบบจองคิวจดทะเบียนสมรสออนไลน์
- ข้อมูลการแปลงสัญชาติเป็นไทย
- ข้อมูลการแจ้งย้ายภูมิลำเนา
- บริการจองคิวการแจ้งย้ายภูมิลำเนาผ่านช่องทางออนไลน์

คมนาคม

- ข้อมูลการซื้อ/จดทะเบียน/ชำระภาษีรถ
- บริการช่องทางในการจ่ายค่าปรับจราจรออนไลน์
- ข้อมูลขั้นตอนและสถานที่ในการจ่ายค่าปรับ
- ข้อมูลกฎจราจรในราชอาณาจักรไทย
- ข้อมูลการฝ่าฝืนกฎจราจรในไทย
- บริการร้องเรียนเกี่ยวกับการเดินทางโดยใช้พาหนะสาธารณะผ่านทางออนไลน์และการโทรสายด่วน

การเงินและภาษี

- บริการยื่นภาษีเงินได้สำหรับชาวต่างชาติ

6
บริการ

Newly developed

ร่วมพัฒนาศักยภาพใหม่



การศึกษา

- ข้อมูลการศึกษาต่อในประเทศไทย รวบรวมรายชื่อ เว็บไซต์ และ
- ข้อมูลทุนการศึกษาของแต่ละโรงเรียนนานาชาติ และมหาวิทยาลัย
- ข้อมูลโอกาสการทำงานต่อในประเทศไทยหลังจบ
- บริการถามตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการศึกษาต่อในประเทศไทย

ที่อยู่อาศัย

- ข้อมูลที่อยู่อาศัยที่ได้รับการรับรองจากรัฐ

คมนาคม

- บริการระบบจองคิวทำใบขับขี่สำหรับชาวต่างชาติ
- บริการระบบจองคิวต่อใบขับขี่สำหรับชาวต่างชาติ

16
บริการ

Link

เชื่อมโยงบริการและข้อมูล



การศึกษา

- ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และวิธีสมัคร
- ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาในประเทศไทย

ที่อยู่อาศัย

- ข้อมูลการถือกรรมสิทธิ์ในห้องชุดและที่ดินของคนต่างด้าว
- ข้อมูลการได้ที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของคนต่างด้าว

คมนาคม

- ข้อมูลการทำใบขับขี่
- ข้อมูลการนำรถส่วนตัวจากต่างประเทศมาใช้
- บริการขออนุญาตการนำรถต่างประเทศมาใช้
- ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและจราจร
- ข้อมูลการขนส่งและยานพาหนะ
- บริการขนส่ง และจำหน่ายตั๋วโดยสาร
- ข้อมูลสถานีรถไฟ
- ข้อมูลตั๋วโดยสาร และอัตราค่าโดยสาร swt.
- ข้อมูลตั๋วโดยสาร และอัตราค่าโดยสาร swm.

ความปลอดภัย

- ข้อมูลของต้องห้าม/ต้องกำจัดการนำเข้า
- ข้อมูลสิ่งของต้องสำแดง ณ จุดตรวจศุลกากรขาเข้า
- ข้อมูลบทลงโทษในการนำเข้าสิ่งของต้องห้ามมา

2
บริการ

Information

รวบรวมข้อมูลและบริการ



การเงินและภาษี

- ข้อมูลการยื่นภาษีสำหรับชาวต่างชาติ
- บริการข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายภาษีเงินได้ในประเทศไทย



ประโยชน์ที่จะได้รับ

จาก The Next of Digital Government Service for Foreigners Roadmap

แผนแม่บทการพัฒนาพอร์ทัลบริการเพื่อชาวต่างชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)



ชาวต่างชาติ



ใช้บริการภาครัฐง่าย ผ่านช่องทางดิจิทัล

อำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติใช้บริการ
จากการรวมศูนย์ข้อมูลและบริการ



ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ลดกระบวนการซ้ำซ้อนจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Reprocess)
ส่งผลให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

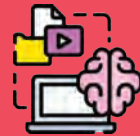


รับบริการได้ตลอดเวลา

ขอรับบริการได้ตลอดเวลา การผลักดันให้เกิดการให้บริการ
ในรูปแบบดิจิทัลจะช่วยให้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
และบริการจากทุกที่และทุกเวลา

หน่วยงานภาครัฐ

พัฒนาบริการดิจิทัล ที่มีมาตรฐาน



หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการในระดับสากล

ลดกระบวนการทำงาน ที่ซ้ำซ้อน



สามารถนำทรัพยากรที่ได้กลับมาจากการลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนไป
ใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาหน่วยงาน หรือการให้บริการในส่วนอื่นได้

เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ



ลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัล รวมถึงค่าใช้จ่าย
ในการพัฒนาระบบ เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงาน
และลดภาระของหน่วยงานในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลซ้ำซ้อน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ

(Critical Key Success Factors)

1 ความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ต้องมีการหารือแนวทางล่วงหน้าในระยะแรก

- หารือแนวทางการดำเนินงานพัฒนาและเชื่อมโยงบริการมายังพอร์ทัลบริการ ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการแก่ชาวต่างชาติ เพื่อกำหนดกรอบหรือแนวปฏิบัติในการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันตั้งแต่ก่อนเริ่มดำเนินการ
- จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไขกฎหมาย

2 บุคลากรและทุน พัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และขอรับจัดสรรงบฯ ล่วงหน้า

- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานต่าง ๆ
- ขอรับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อนำมาพัฒนาพอร์ทัลบริการ และระบบการให้บริการต่าง ๆ



3 มาตรฐานการเชื่อมโยง กำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยง และการยืนยันตัวตน



- กำหนดมาตรฐานในการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างระบบการให้บริการและพอร์ทัลบริการ
- กำหนดมาตรฐานในการยืนยันตัวตนชาวต่างชาติ

4 ข้อจำกัดทางกฎหมาย กฎระเบียบ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างภาครัฐ รวบรวมและพิจารณาปรับปรุงแก้ไข



- รวบรวมกฎหมาย ระเบียบที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขกฎหมายและระเบียบ ตั้งแต่การเตรียมการในระยะ Quick Win และระยะที่ 1 เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณานโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว เช่น ต้องมีการออกแบบระบบให้สอดคล้อง/มีการกำหนด privacy policy ข้อมูลที่จะมีการจัดเก็บวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บให้ครบถ้วน โดยขออนุญาตเก็บข้อมูล/คุกกี้จากผู้ใช้งาน

5 Digital ID ประกาศมาตรฐานให้ทุกหน่วยงานใช้งาน



- มีการประกาศมาตรฐานการใช้ Digital ID โดยให้ทุกหน่วยงานใช้ในลักษณะเดียวกัน
- มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ใช้งานสำหรับแพลตฟอร์มระบบ Log-in และ Digital ID

6 สร้างการรับรู้ของผู้ใช้งาน พอร์ทัลบริการฯ



ประชาสัมพันธ์พอร์ทัลบริการ ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้มีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น





สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
ฝ่ายที่ปรึกษาและบริหารโครงการ
ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์
ถนนรางน้ำ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : (+66) 0 2612 6000 อีเมล : contact@dga.or.th

