

แนวทางการพัฒนาศักยภาพ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service
เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส

กลุ่มส่งเสริมธรรมาภิบาลภาครัฐ
สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล
สำนักงาน ป.ป.ช.

แนวทางการพัฒนาศักยภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส



กลุ่มส่งเสริมธรรมาภิบาลภาครัฐ
สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล
สำนักงาน ป.ป.ช.

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส

จัดพิมพ์ครั้งที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 จำนวนพิมพ์ 1,800 เล่ม

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักงานหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส

- นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.), 2566.

60 หน้า.

1. การปกครองท้องถิ่น 2. ธรรมนูญ 3. การบริหารรัฐกิจ - แงศัลธรรมจรรยา I. ชื่อเรื่อง

352-14

ISBN 978-616-8280-16-4

จัดทำโดย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล

361 ถนนนนทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

สายด่วน 1205 เว็บไซต์ www.nacc.go.th

เลขที่มาตรฐานสากลประจำหนังสือ ISBN

ที่ปรึกษา

นายนิวัติไชย เกษมมงคล

เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.

นายอุทิศ บัวศรี

รองเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.

คณะผู้จัดทำ

บรรณาธิการที่ปรึกษา

นายทวิชาติ

นิลกาญจน์

ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.

นายอนิวัต

โพธิ์ประเสริฐ

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล

บรรณาธิการบริหาร

นางภัทริยา

เมฆวนิชย์

ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมธรรมาภิบาลภาครัฐ

บรรณาธิการ

นางสุวิมล

สุจริต

เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริตชำนาญการพิเศษ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

เอกสารเล่มนี้จัดทำขึ้นด้วยงบประมาณแผ่นดิน “ห้ามจำหน่าย”

สามารถดาวน์โหลดเอกสารดิจิทัลฉบับนี้ได้ที่ <https://ggde.nacc.go.th>



E-Book Download

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสเล่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะในรูปแบบ E-Service สามารถนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการสาธารณะและยกระดับการให้บริการประชาชนในรูปแบบ E-Service ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ประชาชนไม่ต้องเดินทางเพื่อขอรับบริการที่หน่วยงานอื่น เป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินการได้ ซึ่งจะบังเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมมีตัวอย่าง E-Service ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนเอง

สำนักงาน ป.ป.ช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่เป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ว่า “ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล
สำนักงาน ป.ป.ช.
กุมภาพันธ์ 2566

ส่วนที่ 1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยี	1
	• ความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2
	• สถานการณ์การให้บริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3
ส่วนที่ 2	กฎหมาย มาตรการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ	3
	1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	3
	2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์	3
	3. แนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์	6
	4. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)	7
	5. การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (The Power and Development of Government e-Service)	8
	6. แนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ	10
	7. สรุปความหมายของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ	10
ส่วนที่ 3	แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service	11
	1. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด	11
	• ตัวอย่าง E-Service ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	12
	2. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับเทศบาล	20
	• ตัวอย่าง E-Service ของเทศบาล	23
	3. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล	34
	• ตัวอย่าง E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบล	37
	• ช่องทางการศึกษารายละเอียดตัวอย่าง E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	44
ส่วนที่ 4	ขั้นตอนการพัฒนา E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	46
	• ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ	46
	• ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์	46
	• ระยะที่ 3 : การออกแบบ	47
	• ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้	48
	• ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา	48
	• สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล	49
ส่วนที่ 5	ช่องทางการเรียนรู้และให้คำปรึกษาธรรมาภิบาล	50
	• ระบบธรรมาภิบาลออนไลน์	50
	• ระบบให้คำปรึกษาธรรมาภิบาลออนไลน์	50

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยี

ความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เป็นเอกภาพในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่จะเป็แนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ในปี พ.ศ. 2580 กล่าวคือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศให้ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยจะมีการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ ทั้งการพัฒนาคมนในทุกมิติและในทุกช่วงวัย ให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 7,850 แห่ง¹ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้โครงสร้างการจ้ดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่นและเป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทั่วทั้งประเทศ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความยั่งยืน รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักแห่งการปกครองชุมชนของตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ ส่วนการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำได้เท่าที่จำเป็นตามกรอบกฎหมายกำหนด และต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ บริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นด่านหน้าที่สำคัญที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทั่วประเทศ การพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการอำนวยความสะดวกและผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับรูปแบบการทำงานให้รองรับเทคโนโลยีดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงานและการให้บริการประชาชน พัฒนาช่องทางการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการได้อย่างทันท่วงที ช่วยให้ผู้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว ลดความเหลื่อมล้ำ ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ลดการติดต่อ

¹ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, สรุปรายชื่อจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม, 2565, www.dia.go.th/work/abt/index.jsp

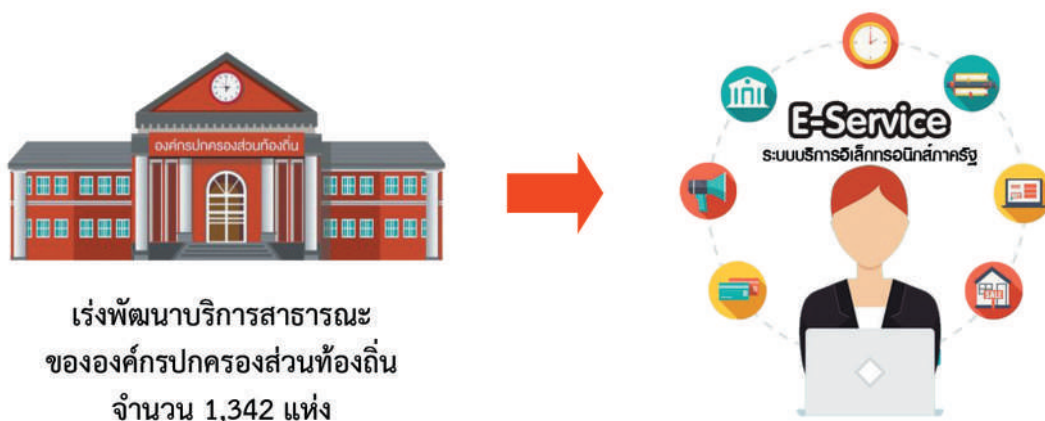
ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนเท่าที่จำเป็น ยกเว้นการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ยกเว้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการของประชาชน จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการลดภาระค่าใช้จ่าย สามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐในยุค New Normal ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เท่าเทียม และทั่วถึง เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อที่ไม่จำเป็น ทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของรัฐให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น

สถานการณ์การให้บริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ในประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดเป้าหมายไว้ว่า ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment หรือ ITA) ไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายไว้ว่าหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ต้องได้คะแนน 90 คะแนนขึ้นไป โดยในระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2570 หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ต้องได้คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป

ทั้งนี้ ผลการประเมิน ITA ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 87.38 คะแนน สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา 6.75 คะแนน และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 5,460 แห่ง จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7,850 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.95 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.28 หรือ จำนวน 1,749 แห่ง

เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ E-Service พบว่ามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้คะแนน ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 3,945 แห่ง และปี พ.ศ. 2565 จำนวน 1,342 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงถึง 2,603 แห่ง สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะไปสู่การให้บริการในรูปแบบ E-Service ได้ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องเร่งพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ E-Service ต่อไป เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เท่าทันสถานการณ์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัด ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้ ดังนั้น จึงต้องเร่งพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่มี E-Service จำนวน 1,342 แห่ง ให้มีการพัฒนา E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมการบริการสาธารณะแก่ประชาชน อันจะนำไปสู่การยกระดับผลการประเมิน ITA ต่อไป



กฎหมาย มาตรการ และแนวคิด

ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565² ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ที่มีให้หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 7 บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้ขออนุญาต จะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบ คำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้น เป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้น เพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง

ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้ว และในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าว กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือ หน่วยงานของรัฐด้วยโดยอัตโนมัติ

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

มาตรา 8 ในการดำเนินการตามมาตรา 7 ผู้อนุญาตจะกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ขออนุญาตปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกหรือป้องกันความเสี่ยงแก่ผู้ขออนุญาต หรือเพื่อการยืนยันตัวตน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น

² ศึกษาเพิ่มเติมได้จากพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565, ตุลาคม 12, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก หน้า 1 – 9.

มาตรา 9 ในกรณีที่ผู้อนุญาตประสงค์จะตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้ขออนุญาตยื่นหรือแสดงต่อผู้อนุญาตให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะติดต่อกับสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และให้เป็นหน้าที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางที่จะตรวจสอบและแจ้งผล ทั้งนี้ ให้กระทำโดยพลัน โดยผ่านทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการดังกล่าวมิให้ถือว่าเป็นการเปิดเผยข้อความหรือตัวเลขตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

มาตรา 10 บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้น ได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเรื่องตามวรรคหนึ่งไม่มีหน้าที่หรืออำนาจที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง แต่ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง อยู่ต่างหน่วยงานกัน จะแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น

มาตรา 11 ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตหรือติดต่อกับผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ

มาตรา 12 ภายใต้บังคับมาตรา 7 ในการดำเนินการพิจารณาอนุญาต หากมีความจำเป็นที่ผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐต้องมีสำเนาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐใด ๆ เป็นผู้ออก ให้แก่ผู้ขออนุญาต เมื่อผู้ขออนุญาตได้นำเอกสารหลักฐานต้นฉบับมาแสดงแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้น มีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือ ค่าใช้จ่ายใด ๆ และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนามาเป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

มาตรา 13 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตและหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ประกาศ ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาตกำหนดก็ได้ และให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ประกาศดังกล่าว เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และเผยแพร่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ใช้บังคับได้

(2) ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การเปิดเผยดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต และต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพื่อประโยชน์ในการลดภาระของผู้รับอนุญาต วิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดตาม จะออกกฎกระทรวงกำหนดให้ต้องทำเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็ได้

มาตรา 14 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ โดยให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นบัตร ใบอนุญาตหรือ เอกสารสำคัญที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 15 ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย หากหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานใดไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะตราพระราชกฤษฎีกายกเว้นให้เป็นกรณี ๆ ไปก็ได้ โดยต้องระบุเหตุผล ความจำเป็น และระยะเวลาที่จะยกเว้นให้

มาตรา 16 ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ปฏิบัติหน้าที่ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้จัดทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือ คำสั่งนั้นแล้ว

มาตรา 17 บรรดาข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติของคณะรัฐมนตรี ถ้าข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารนั้น มีได้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะรัฐมนตรีจะมีมติให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และส่งมอบเอกสารต้นฉบับให้กรมศิลปากรเพื่อดำเนินการต่อไป ตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติได้ วิธีการจัดเก็บและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา 6

มาตรา 20 ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 10 รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา 10

ในระหว่างที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐยังมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา หรือกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 ให้ถือว่า การส่งคำขออนุญาตหรือติดต่อหรือการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ นั้น เป็นการส่งหรือติดต่อที่ชอบตามมาตรา 10 หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ชอบตามมาตรา 16 แล้วแต่กรณี

มาตรา 21 ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13 ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ในระหว่างที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหน้าที่จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย

ในระหว่างที่ยังไม่มีการออกประกาศตามวรรคหนึ่ง ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดก็ได้ และให้ถือว่า การแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว

3. แนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้สรุปแนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์³ ดังนี้



มาตรา 18 ในการติดต่อหรือส่งเรื่องระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานด้วยกันเอง กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และถือเป็นการชอบและใช้เป็นหลักฐานได้ ให้กรณีฉุกเฉินหรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ หรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกหรือใช้จ่ายเงิน จะต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ที่ขัดหรือกีดขวางการติดต่อหรือส่งเรื่อง ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	แนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
1. สืบค้นข้อมูล	มาตรา 17 จัดเก็บข้อมูลข่าวสาร หรือเอกสารอื่นใด ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร
2. พิสูจน์และยืนยันตัวตน	มาตรา 8 สามารถยืนยันตัวตนได้ทางช่องทางอื่น นอกจากแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง
3. จัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ	มาตรา 9 ผู้อนุญาตต้องตรวจสอบความถูกต้องกับสำนักทะเบียนกลาง โดยไม่ถือเป็นการเปิดเผยข้อมูลลับตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร (มาตรา 17 แห่ง พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534)
4. ตรวจสอบและพิจารณาคำขอ	มาตรา 7 1. สามารถยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2. ไม่ต้องลงนามรับรองสำเนาเอกสาร 3. ใช้สำเนาส่งทางอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียว มาตรา 10 ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

³ สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ระบบท้องถิ่นดิจิทัล, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2565, <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digital-government-platform/>

ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	แนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
5. อนุมัติ	มาตรา 11 การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้ขออนุญาตจะระบุเป็นประการอื่น มาตรา 12 หน่วยงานมีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนา หากจำเป็น ต้องมีสำเนาเอกสารหลักฐาน
6. ชำระค่าธรรมเนียม	มาตรา 7 การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้บังคับถึงการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียมภาษีอากร ฯลฯ
7. ออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ๆ	มาตรา 11 การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ ผู้ขออนุญาตจะระบุเป็นประการอื่น
8. จัดส่งใบอนุญาตหรือเอกสารอื่น ๆ	มาตรา 13 และ 14 1. สามารถแสดงใบอนุญาตด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการชอบด้วยกฎหมาย 2. เปิดเผยแพร่การอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา 3. สามารถแสดงใบอนุญาตเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยถือเป็นการชอบด้วยกฎหมาย
มาตรา 15 ในการติดต่อหรือส่งเรื่องระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานด้วยกันเอง กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และถือเป็นการชอบและใช้เป็นหลักฐานได้ ให้กรมบัญชีกลางหรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ หรือตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกหรือใช้จ่ายเงิน ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ที่เป็นอุปสรรคในการติดต่อหรือส่งเรื่องฯ ให้เสร็จโดยเร็ว	

4. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ เครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพองค์กรประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ การประเมิน ITA จึงเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนด้วย เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป⁴

⁴ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566, หน้า 7

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในส่วนของแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ให้หน่วยงานแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณชน ผ่านการระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานลงในระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต โดยตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ⁵ ได้กำหนดให้ E-Service เป็นตัวชี้วัดหนึ่ง โดยกำหนดให้หน่วยงานต้องแสดงองค์ประกอบด้านข้อมูลของข้อ O18 E-Service⁶ ดังนี้

- 1) แสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลหรือธุรกรรมภาครัฐที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน
- 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

5. การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (The Power and Development of Government e-Service)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์⁷ ได้กล่าวถึงการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (The Power and Development of Government e-Service) ว่า “การบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) หมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์” เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน E-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้”

⁵ คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้นิยามคำว่า “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน

⁶ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566, หน้า 43 - 48

⁷ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม, 2565, <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

โดยมีหลักการและองค์ประกอบ ดังนี้



1) Digital by Default : การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ E-Service อย่างครอบคลุมมากขึ้น แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ E-Service ในบริบทนี้จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2) Device-agnostic and Mobile-Centric : การออกแบบให้ประชาชนสามารถใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม หน่วยงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

3) User-Centered Service Design : การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ E-Service แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ E-Service ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็จะยิ่งตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

4) Digital from End to End : การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบของ E-Service ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอกข้อมูลแล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น e-Visa ในหลาย ๆ ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลทั้งหมด โดยไม่จำเป็นต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

5) Government as a Platform : รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ E-Service ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรม แอปพลิเคชัน หรือโมเดลการโต้ตอบของระบบ E-Service

6. แนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2563 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา E-Service ภาครัฐ⁸ ดังนี้

ให้หน่วยงานของรัฐเร่งรัดการพัฒนางานบริการแบบเบ็ดเสร็จโดยนำ E-Service มาเป็นทางเลือกให้ประชาชนใช้แทนการเดินทางไปติดต่อราชการเอง ณ หน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่มีปริมาณการขอรับบริการเป็นจำนวนมาก งานที่ต้องมีการรอคิวรับบริการ ณ หน่วยงาน งานที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น หรือสนับสนุนช่วยเหลือให้ภาคเศรษฐกิจและสังคมที่ประสบปัญหาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พึ่งตัวได้รวดเร็วและยั่งยืนยิ่งขึ้น รวมถึงงานที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ

ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานประชาสัมพันธ์ E-Service ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมก็นำความเห็นของประชาชนหลังใช้บริการมาปรับปรุงให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งพิจารณาให้สามารถขยายเวลาการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

7. สรุปความหมายของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ

จากกฎหมาย มาตรการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ สามารถสรุปได้ว่า “E-Service หมายถึง การให้บริการข้อมูลหรือการทำธุรกรรมภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ หน่วยงานอีก”

⁸ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, แนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม, 2565, <https://www.opdc.go.th/content/NjQ1MA>

ส่วนที่ 3

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service

E-Service คือ การให้บริการข้อมูลหรือการทำธุรกรรมภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ หน่วยงานอื่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้พิจารณาจัดทำแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ E-Service โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรพิจารณาให้มี E-Service ในการให้บริการ/ภารกิจ ดังนี้

การบริการ/ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
1. การจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์เพื่อขอรับบริการ บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ	- ระบบจัดเก็บภาษีรายได้ออนไลน์ - ระบบยื่นชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ออนไลน์ - ระบบชำระภาษีออนไลน์
2. การบรรเทาสาธารณภัย/ การสนับสนุนน้ำเพื่อบริโภค อุปโภค	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์เพื่อขอรับบริการ ผ่าน Google Form หรือ	- ระบบยื่นคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำ เพื่อบริโภคอุปโภคออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องบรรเทาสาธารณภัย ออนไลน์
3. การบริการกำจัดขยะมูลฝอย	- จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบยื่นแบบคำร้องขอรับบริการ กำจัดขยะมูลฝอยติดเชื้อออนไลน์ - ระบบยื่นแบบคำร้องขอรับบริการ กำจัดมูลฝอยในสถานที่กำจัดมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดออนไลน์
4. การบริการสุขาเคลื่อนที่		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอ บริการสุขาเคลื่อนที่
5. การใช้สถานที่ราชการ เช่น สนามกีฬา ห้องประชุม เป็นต้น		- ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้ สนามกีฬา

การบริการ/ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
6. บริการยานพาหนะ/เครื่องจักรกล/วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการเครื่องจักรกล
7. การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตผังเมืองรวม		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอให้ตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตผังเมืองรวม
8. การบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ตัวอย่าง E-Service ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตัวอย่างที่ 1 : ระบบจัดเก็บภาษีรายได้ออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย⁹

⁹ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, การบริการประชาชน : E-Service, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2565, <http://www.chiangraipao.go.th/e-service.html>

ตัวอย่างที่ 2 : ระบบยื่นชำระภาษีออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี¹⁰

ตัวอย่างที่ 3 : ระบบยื่นแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี¹¹

¹⁰ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี, ระบบยื่นชำระภาษี, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2565, <http://www.kanpao.go.th/index.php>

¹¹ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, E-Service, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2565, <https://eservice.nont-pro.go.th/public/oss/data/listgeneral/menu/1383>

ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์

13 ธันวาคม พ.ศ.2565

เรื่อง ขอรับบริการกำจัดมูลฝอยติดเชื้อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ข้าพเจ้า

อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

มีความประสงค์ขอรับบริการ จัดเก็บ และ กำจัดมูลฝอยติดเชื้อขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

ณ

(ชื่อสถานพยาบาลที่ขอรับบริการ)

ตั้งอยู่เลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ส่วนที่ 1 ingtonี้ได้แนบเอกสาร

13 ธันวาคม พ.ศ.2565

(โปรดทำเครื่องหมายลงในช่องว่างที่ตรงกับเอกสารที่ได้ส่งมาด้วย)

- ☐ 1. สำเนาประชาชน
- ☐ 2. สำเนาทะเบียนบ้าน
- ☐ 3. สำเนาใบอนุญาตให้ประกอบกิจการหรือใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาล
- ☐ 4. สำเนาใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาล
- ☐ 5. บันทึกข้อตกลงการให้บริการกำจัดมูลฝอยติดเชื้อ
- ☐ 6. หนังสือมอบอำนาจพร้อมอากรแสตมป์ (กรณีไม่ได้ดำเนินการเอง)
- ☐ 7. หนังสือจดทะเบียนนิติบุคคล (ในกรณีจัดตั้งเป็นบริษัท)
- ☐ 8. ครบถ้วนบริษัท / คลินิก
- ☐ 9. อื่น ๆ แทนที่คลินิก / อื่นคลินิค.....

ส่วนที่ 2 เอกสารเพิ่มเติมยื่น ภายในวันที่

จำนวน

ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

หมายเหตุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จะจัดส่งบันทึกข้อตกลงการให้บริการกำจัดมูลฝอยติดเชื้อในกรณีที่ได้รับเอกสารจากผู้ให้บริการครบถ้วนแล้ว

ตัวอย่างที่ 4 : บริการยื่นแบบคำร้องสารณภัยออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร¹²

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
Chumphon Provincial Administrative Organization

หน้าหลัก | ข้อมูล อบจ. | ข่าวสาร/กิจกรรม | เอกสาร/รายงาน | ติดต่อ อบจ.

คำร้องบรรเทาสาธารณภัยออนไลน์ (E-Service)

คำร้องบรรเทาสาธารณภัยออนไลน์ (E-Service)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

เขียนที่ *

วันที่ 2022-12-14 09:07:24

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ข้าพเจ้า * นาย ชื่อ สกุล

บัตรประชาชนเลขที่ *

อายุ * ปี

อาชีพ *

อยู่บ้านเลขที่ *

หมู่ที่ * ตระกูล/ชื่อย

ถนน จังหวัด * --เลือกจังหวัด--

เขต/อำเภอ * --เลือกอำเภอ-- แขวง/ตำบล * --เลือกตำบล--

โทรศัพท์ *

มีความประสงค์ขอสนับสนุน ดังนี้

๑. น้ำ *

☐ อุปโภค ☐ บริโภค จำนวน ลิตร

เพื่อใช้บรรเทาการขาดแคลนน้ำใน *

☐ หมู่บ้าน ☐ สถานที่ราชการ

☐ อื่นๆ

ซึ่งตั้งอยู่เลขที่

หมู่ที่ จังหวัด ชุมพร

อำเภอ ตำบล

เคลียร์ข้อมูล ส่งข้อมูล

¹² องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร, บริการยื่นแบบคำร้องสารณภัยออนไลน์, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2565, https://www.chppao.go.th/form_report

จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผ่าน Google Form

ตัวอย่างที่ 5 : ยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี¹³

[illegible]

¹³ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี, คำร้องขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล,สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2565, https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSFyqPzSKzoKlk_8Qzk0BJn9aVPM0JQw_ik8iq5wLZQ0if4wwg/viewform

ตัวอย่างที่ 6 : บริการ E-Service ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา¹⁴



▶ ตัวอย่างการยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค

แบบขอรับการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค

- กรุณากรอกข้อมูลส่วนตัว เพื่อยืนยันหรือความเดือดร้อนที่ท่านได้รับและหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ
เพื่อใช้ในการประสานงานในการไปส่งน้ำ
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะส่งน้ำตามลำดับในการขอ
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร 038-093717

suwimon.mal10@gmail.com (ส่งไม่เข้า) สลับบัญชี

*จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล *

หมายเลขบัตรประชาชน *

ที่อยู่ *

เบอร์โทรศัพท์(ให้สามารถติดต่อได้สะดวก) *

ขอรับการสนับสนุนน้ำเนื่องจาก

ล้างแบบฟอร์ม

©สงวนลิขสิทธิ์ใน Google ฟอร์ม

¹⁴ องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา, E-Service, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2565, <https://www.cpao.go.th/e-service.html>

▶ ตัวอย่างการยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอข้อมูลข่าวสาร

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

 suwimon.mai10@gmail.com (ยังไม่ได้ใช้)  

วันที่ยื่นคำขอ

วันที่

mm/dd/yyyy 

ชื่อ-นามสกุล

คำตอบของคุณ

ที่อยู่

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก

คำตอบของคุณ

อีเมล หรือ ID Line (สำหรับส่งข้อมูล)

คำตอบของคุณ

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

คำตอบของคุณ

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารเรื่อง

คำตอบของคุณ

เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้าน

☐ การศึกษา ค้นคว้า วิจัย

☐ เป็นตัวอย่างในการดำเนินงาน

☐ อื่นๆ: _____

☐ ตัวเลือก 1

 ส่ง สร้างแบบฟอร์ม

ทำบนเบราว์เซอร์ใน Google Chrome

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google หมายความว่าเนื้อหา - ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต - ไม่สามารถเป็นตัวแทนของ Google

Google ฟอร์ม

suwimon.mai10@gmail.com (ยังไม่แนบ)

สลับบัญชี

*จำเป็น

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว) *

คำตอบของคุณ

หน่วยงาน *

คำตอบของคุณ

เบอร์ติดต่อ *

คำตอบของคุณ

มีความประสงค์ขอใช้สนามฟุตบอล ภายในจังหวัดฉะเชิงเทรา (สุบิน พิมพะจันทร์) *

☐ สนามฟุตบอล 1

☐ สนามฟุตบอล 2

เพื่อ *

คำตอบของคุณ

วันที่ใช้สนาม *

วันที่

mm/dd/yyyy

วันที่ใช้สนาม *

เวลา

:

ผู้เข้าร่วมในกิจกรรม ในวัน/เวลาดังกล่าว จำนวนกี่คน *

คำตอบของคุณ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาอันได้ถูกสร้างขึ้นกับเครื่องมือของ Google ราชอาณาจักรอินเดีย - จัดกำหนดในการบังคับใช้ - มีความความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

2. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับเทศบาล

เทศบาลควรพิจารณาให้มี E-Service ในการให้บริการ/ภารกิจ ดังนี้

การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
1. การจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องเพื่อ ขอรับบริการออนไลน์บนหน้า เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์เพื่อขอรับบริการของ เทศบาล ผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบจัดเก็บรายได้ออนไลน์ - ระบบยื่นชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ออนไลน์ - ระบบชำระภาษีออนไลน์ - ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ ออนไลน์ - ระบบชำระค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย ออนไลน์
2. การอนุญาตก่อสร้าง		- ระบบขออนุญาตก่อสร้างออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอ อนุญาตก่อสร้าง
3. การจดทะเบียนพาณิชย์		- ระบบจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจด ทะเบียนพาณิชย์
4. การจดทะเบียนกิจการที่เป็น อันตราย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจด ทะเบียนกิจการที่เป็นอันตราย
5. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		- ระบบลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูง อายุออนไลน์ - แจ้งเปลี่ยนบัญชีธนาคารรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุออนไลน์ - แจ้งเสียชีวิตผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ออนไลน์
6. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ		- ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ออนไลน์ - แจ้งเปลี่ยนบัญชีธนาคารรับเบี้ยยังชีพ ผู้พิการออนไลน์ - แจ้งเสียชีวิตผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ออนไลน์
7. การจ่ายเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด		- ลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็ก แรกเกิดออนไลน์

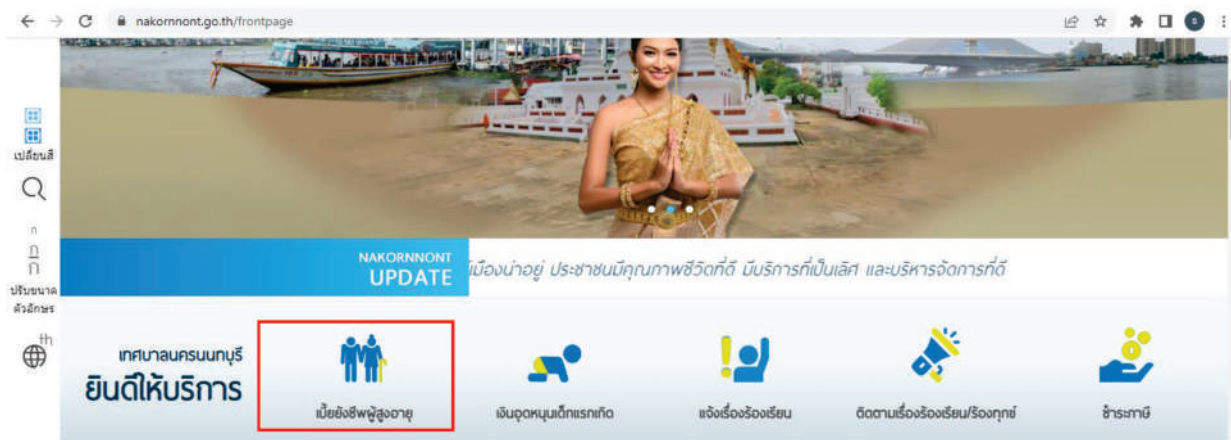
การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
8. การบริการประชาชนด้าน สาธารณภัย เช่น ติดตั้งถังดับ เพลิงเคมี สนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค เป็นต้น	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องเพื่อ ขอรับบริการออนไลน์บนหน้า เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์เพื่อขอรับบริการของ เทศบาล ผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการประชาชนด้านสาธารณภัย - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอ หนังสือรับรองกรณีผู้ประสบภัย
9. การเก็บมูลฝอยประเภทวัสดุ ก่อสร้าง/กิ่งไม้/ขยะชิ้นใหญ่		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ การบริการเก็บมูลฝอยประเภทวัสดุ ก่อสร้าง/กิ่งไม้
10. บริการจัดเก็บขยะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการจัดเก็บขยะ
11. บริการถังขยะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการจัดหาถังขยะ
12. บริการดูแลสิ่งปลูกสร้าง		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการดูแลสิ่งปลูกสร้างออนไลน์
13. บริการรถสุขาเคลื่อนที่		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการรถสุขาเคลื่อนที่
14. ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ - ไฟฟ้าสาธารณะดับ สาย ไฟชำรุดอาจเกิดอันตราย - เปลี่ยนหลอดไฟ โคมไฟ สาธารณะ - ต้นไม้ กิ่งไม้ละสายไฟอาจ เกิดอันตราย - ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ
15. ตัด/แต่งกิ่งต้นไม้ ต้นไม้โคน ล้มในที่สาธารณะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อตัด/แต่ง กิ่งต้นไม้ ต้นไม้โคนล้มในที่สาธารณะ
16. จับงู/สัตว์มีพิษ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจับงู/ สัตว์มีพิษ
17. จับสุนัขจรจัด		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจับสุนัข จรจัด
18. ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการฉีดวัคซีนสุนัขและแมว
19. อนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอติดตั้ง ป้ายโฆษณา

การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
20. อนุญาตติดตั้งป้ายจราจร/ ป้ายชื่อซอยหรือถนน	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องเพื่อขอรับบริการออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการของเทศบาล ผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอตีตตั้ง ป้ายจราจร/ป้ายชื่อซอยหรือถนน
21. การบริการลูกกระนาต สัญญาณ ไฟจราจร ระบบงานจราจร		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอบริการ ลูกกระนาต สัญญาณไฟจราจร ระบบ งานจราจร
22. การจัดการคุณภาพอากาศ และเสียง		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอให้ จัดการคุณภาพอากาศและเสียง
23. การจัดการคุณภาพน้ำ/บำบัด น้ำเสีย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการบำบัดน้ำเสีย
24. การลอกท่อระบายน้ำ/ลอกคู ระบายน้ำ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการลอกท่อระบายน้ำ/ลอกคู ระบายน้ำ
25. การบริการยานพาหนะต่าง ๆ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอ อนุญาตใช้ยานพาหนะ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้ บริการรถบรรทุกน้ำ/รดดับเพลิง
26. การบริการกระสอบทราย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการกระสอบทราย
27. การบริการอุปกรณ์การ แพทย์/รพพยาบาลส่งต่อ ผู้ป่วยฉุกเฉิน		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอยืม อุปกรณ์การแพทย์/รพพยาบาลส่งต่อ ผู้ป่วยฉุกเฉิน
28. การใช้สถานที่ราชการ เช่น สนามกีฬา ห้องประชุม เป็นต้น		- ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้ สถานที่ของเทศบาล
29. การบริการด้านวัสดุ/อุปกรณ์ ต่าง ๆ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้ วัสดุ/อุปกรณ์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอยืม วัสดุ/อุปกรณ์
30. การบริการข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ขอรับบริการ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

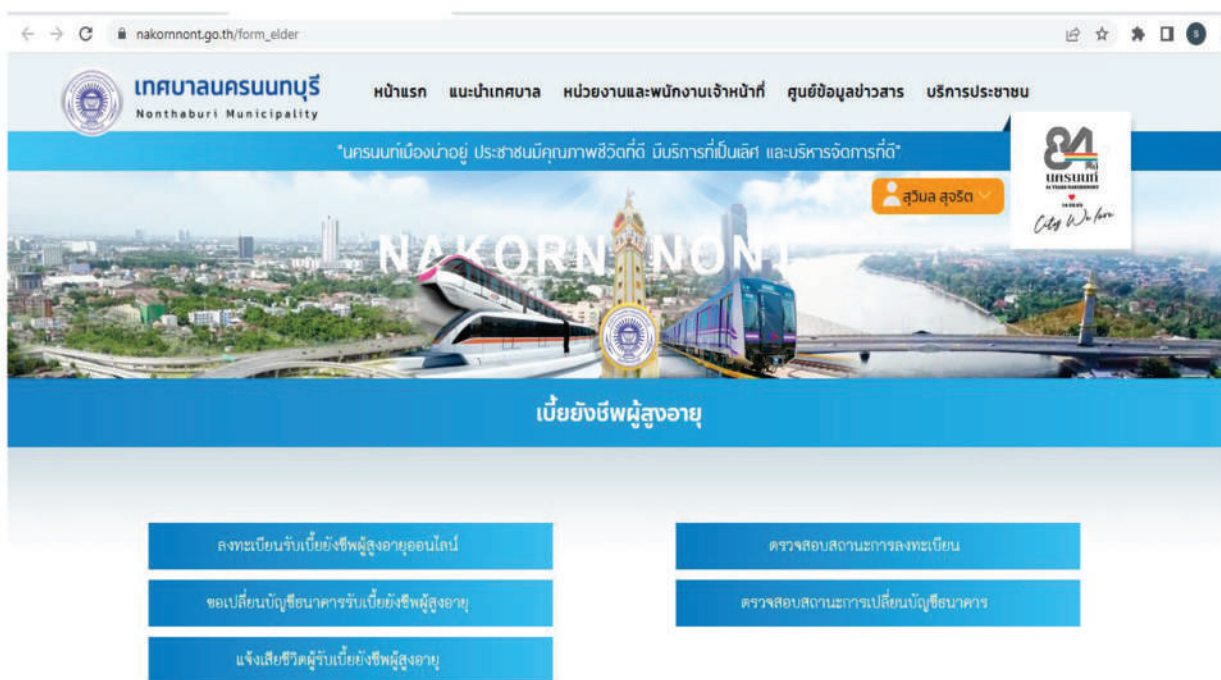
ตัวอย่าง E-Service ของเทศบาล

การจัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตัวอย่างที่ 7 : E-Service ของเทศบาลนครนนทบุรี¹⁵



► E-Service เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



¹⁵ เทศบาลนครนนทบุรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565, <https://nakornnont.go.th/frontpage>

ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออนไลน์

แบบคำขอลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เฉพาะกรณีผู้สูงอายุมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมายื่นคำขอลงทะเบียนแทน

ผู้ยื่นคำขอแทนตามหนังสือมอบอำนาจ เกี่ยวข้องเป็น

กับผู้สูงอายุที่ลงทะเบียน

ชื่อ-สกุล (ผู้รับมอบอำนาจ)

นาย

ชื่อ

สกุล

เลขประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ

๐-๐๐๐๐-๐๐๐๐๐-๐๐-๐

ที่อยู่เลขที่

โทรศัพท์

ข้อมูลผู้สูงอายุ

วันที่ 24 ธันวาคม 2565

ด้วยข้าพเจ้า

นาย

ชื่อ

สกุล

เกิดวันที่

เดือน

มกราคม

พ.ศ.

ผู้สูงอายุต้องเกิดก่อนวันที่ 2 กันยายน 2506

อายุ

ปี

สัญชาติ

(หมายเหตุ เฉพาะผู้สูงอายุ สัญชาติไทย เท่านั้น)

มีชื่ออยู่ในสำเนาทะเบียนบ้านเลขที่

หมู่ที่

ตรอก/ ซอย

ถนน

หมู่บ้าน/ชุมชน

ตำบล

อำเภอ

เมืองนนทบุรี

จังหวัด

นนทบุรี

รหัสไปรษณีย์

11000

☐ ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

☐ ได้รับเงินเบี้ยความพิการ

☐ ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้ปวยเลดส์

☐ ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ใหม่ เมื่อ

มีความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2514 โดยวิธีดังต่อไปนี้ (เลือก 1 วิธี)

☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ

☐ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ/ผู้ดูแล

พร้อมแนบเอกสาร ดังนี้

☐ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย

☐ ทะเบียนบ้าน

☐ สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (ในกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร)

☐ หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

☐ บัญชีเงินฝากธนาคาร

บัญชีเลขที่

ชื่อบัญชี

ขนาดไฟล์เอกสารสูงสุด (MB.) 200.00 MB. รองรับไฟล์สไลด์ .pdf, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx, .zip, .rar

เลือกไฟล์

ขนาดไฟล์ภาพสูงสุด (MB.) 5.00 MB. รองรับไฟล์สไลด์ .gif, .png, .jpg, .jpeg, .bmp, .tiff, .eps, .ico

เลือกไฟล์

☐ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่ได้เป็นผู้รับบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ บำเหน็จรายเดือน หรือสวัสดิการเป็นรายเดือนจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

☐ ข้าพเจ้ายินยอมให้นำข้อมูลส่วนบุคคลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และยินยอมให้ ตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลทะเบียนกลางภาครัฐ

ตกลง

ยกเลิก

<https://nakornratchasima.go.th/2565>

ตัวอย่างที่ 8 : บริการรับแจ้งเรื่องสำหรับประชาชนผ่านระบบ Internet เทศบาลนครปากเกร็ด¹⁶ จังหวัดนนทบุรี

ขั้นตอนที่ 1 ระบุข้อมูลผู้แจ้ง

Not secure | pakkred.thaichuloderp.com/CCM_WEB_BUSINESS/FirstLineWebAction.do?compCode=3&flax=1

บริการรับแจ้งเรื่อง สำหรับประชาชนผ่านระบบ Internet เทศบาลนครปากเกร็ด

บริการรับแจ้งเรื่อง สำหรับประชาชนผ่านระบบ Internet

ขั้นตอนที่ 1 ระบุข้อมูลผู้แจ้ง ขั้นตอนที่ 2 ระบุเรื่องที่แจ้ง ขั้นตอนที่ 3 ระบุสถานที่แจ้ง ขั้นตอนที่ 4 เลือกสารแบบ ขั้นตอนที่ 5 ยืนยันข้อมูล

ข้อมูลผู้แจ้ง (เพื่อประโยชน์ของผู้แจ้ง และความสะดวกในการติดตามเรื่อง ไประบุน หมายเลขบัตรประชาชน หรือ หมายเลขติดต่อ)

ชื่อผู้ติดต่อ/ผู้ติดต่อ * นามสกุล :

หมายเลขบัตรประชาชน *

E-mail : (ระบุ E-mail ของผู้แจ้งเพื่อรับหมายเลขการติดตามเรื่อง (Service code) ผ่านทาง E-mail และใช้สำหรับการติดต่อกับหน่วยงาน)

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ *

ที่อยู่ / สถานที่ติดต่อ :

ขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ระบุเรื่องแจ้ง

[illegible]

ขั้นตอนที่ 3 ระบุสถานที่แจ้ง

ขั้นตอนที่ 1 ระบุข้อมูลเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 ระบุเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 ระบุสถานที่แจ้ง

ขั้นตอนที่ 4 เลือกสารแบบ

ขั้นตอนที่ 5 ยืนยันข้อมูล

สถานที่แจ้งไม่ดำเนินการ

ชื่อสถานที่

ที่อยู่เลขที่

ถนน

ตำบล

จังหวัด

รายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติม

หมู่

ซอย

อำเภอ

ยืนยัน

ขั้นตอนต่อไป

¹⁶ เทศบาลนครนนทบุรี,ติดต่อเทศบาล, สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565, http://pakkred.thaiclouderp.com/CCM_WEB_BUSINESS/FirstLineWebAction.do?compCode=3&flax=1

ขั้นตอนที่ 4 เอกสารแนบ

ขั้นตอนที่ 5 ยืนยันข้อมูล

▶ มีระบบติดตามเรื่องที่แจ้งขอรับบริการผ่านระบบ Internet

ตัวอย่างที่ 9 : ศูนย์บริการประชาชน ONE STOP SERVICE เทศบาลตำบลหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่¹⁷

- ✓ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ✓ ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน
- ✓ ประชาชนแจ้งคำร้องผ่านระบบออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองหอย ได้จัดทำคำร้องแบ่งตามความรับผิดชอบของหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักปลัด กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองคลัง

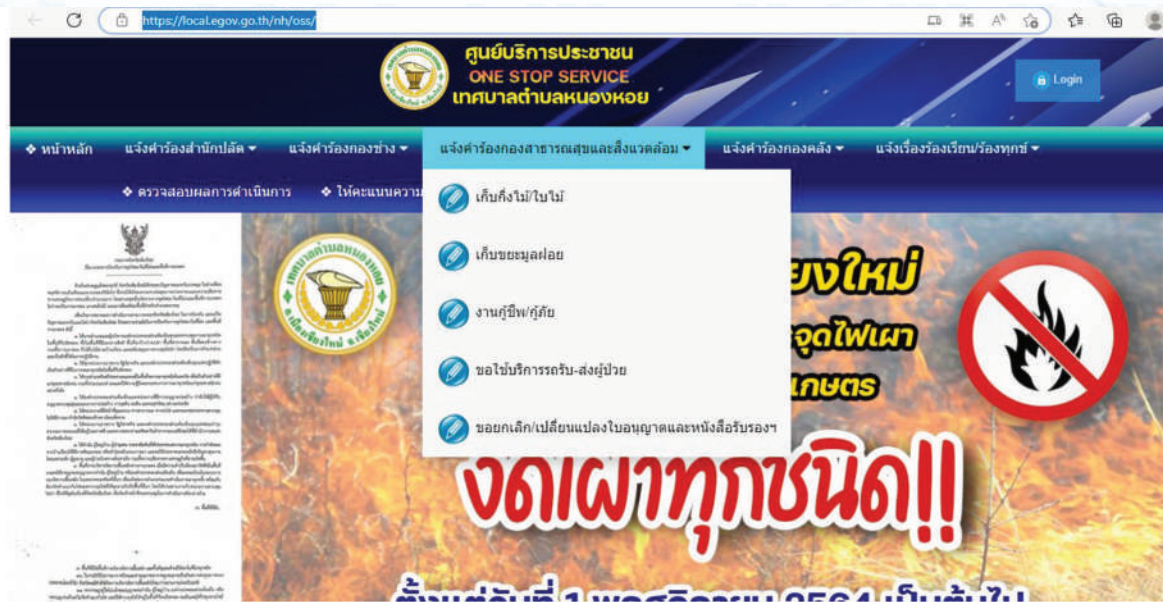
▶ แจ้งคำร้องสำนักปลัด

วัน	การจัดเก็บ
วันจันทร์	หมู่ที่ 1 , หมู่ที่ 2
วันอังคาร	หมู่ที่ 7, สันป่าเลียง (สระน้ำ)
วันพุธ	หมู่ที่ 3

▶ แจ้งคำร้องกองช่าง

¹⁷ เทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, ศูนย์บริการประชาชน ONE STOP SERVICE, สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2565, <https://local.egov.go.th/nh/oss/>

▶ แจ้งคำร้องกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



▶ แจ้งคำร้องกองคลัง



▶ ตัวอย่างแบบยื่นคำร้องออนไลน์

The screenshot shows a web browser window with the URL `local.legov.go.th/nh/oss/add_service_page_out.php?cd=3&tit=1&tit=ข้อเสนอแนะให้พิจารณารณ`. The page title is "เพิ่มคำร้อง" (Add Request). The form contains the following fields:

- ประเภทคำร้อง (Request Type): ข้อเสนอแนะให้พิจารณารณ (Suggestion for consideration)
- ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง (Name and Surname of the reporter):
- หัวข้อเรื่อง (Subject):
- รายละเอียด (Details):
- โทรศัพท์ (Telephone):
- ที่อยู่ (Address):
- E-Mail: "หากมีการระบุ e-mail ไว้ จะได้รับการแจ้งเตือนไปยัง e-mail ที่ระบุเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะการดำเนินการ" (If an e-mail is specified, you will receive a notification to the specified e-mail when the status of the action changes). Below this, it says "เห็นรูป สามารถเพิ่มรูปได้ภายหลังการบันทึกคำร้อง" (See picture, can add picture after recording the request).

▶ มีระบบตรวจสอบผลการดำเนินการ

The screenshot shows the "ตรวจสอบผลการดำเนินการ" (Check Action Results) page on the website. The page header includes the logo of the National Assembly and the text "ศูนย์บริการประชาชน ONE STOP SERVICE เทศบาลตำบลหนองหอย". The main content area displays the following information:

- รายนามเลขคำร้อง (Request Number): ด.อ. เช่น 120
- ระบุปี พ.ศ. ที่แจ้ง (Specify the year B.E. when reported): ด.อ. เช่น 2563
- ตรวจสอบผลการดำเนินการ (Check the action results):

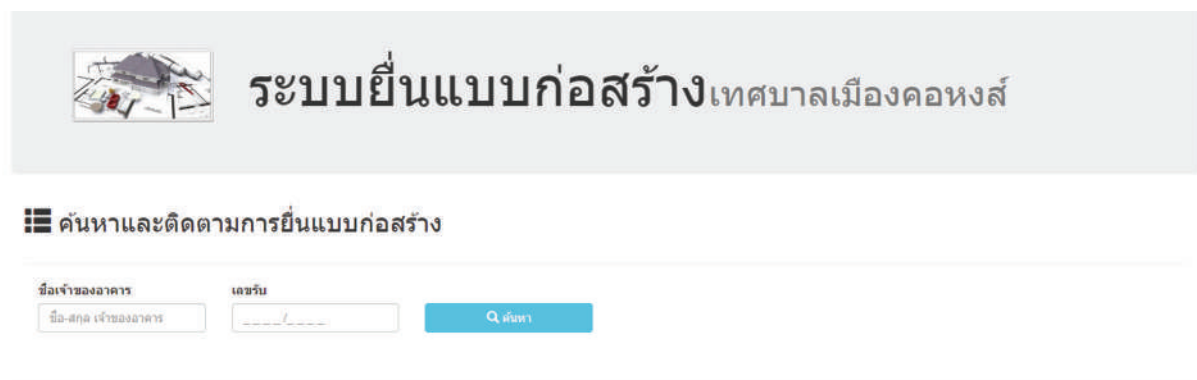
ตัวอย่างที่ 10 : ระบบยื่นแบบก่อสร้าง ของเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา¹⁸



► ระบบยื่นแบบก่อสร้าง



► ระบบค้นหาและติดตามการยื่นแบบก่อสร้าง



¹⁸ เทศบาลเมืองคอหงส์, ระบบยื่นแบบก่อสร้างเทศบาลเมืองคอหงส์, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2565, <http://edoc-khohong.psu.ac.th:8080/Login.aspx>

ตัวอย่างที่ 11 : จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครขอนแก่น¹⁹



สำนักงานการคลังเทศบาลนครขอนแก่น

- ความรู้ทะเบียนพาณิชย์
- จดทะเบียนพาณิชย์
- แจ้งเปลี่ยนแปลงรายการ
- แจ้งยกเลิกประกอบพาณิชย์กิจ
- แจ้งขอคัดสำเนาทะเบียนพาณิชย์
- แจ้งการโอนเงิน
- ติดต่อสำนักงานการคลัง

▶ ตัวอย่างการยื่นแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อจดทะเบียนพาณิชย์

แบบฟอร์มการจดทะเบียนพาณิชย์ (รายใหม่)

แบบฟอร์มการจดทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครขอนแก่น
เอกสารประกอบ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ประกอบการ
2. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ประกอบการ
3. สำเนาสัญญาเช่าหรือหนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ประกอบการ
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ให้เช่าหรือเจ้าบ้านผู้ให้เช่ายินยอม
5. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ให้เช่าหรือเจ้าบ้านผู้ให้เช่ายินยอม
6. การมอบอำนาจ (ถ้ามี) ให้แบบเอกสารเพิ่มเติมดังนี้
6.1 หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ 10 บาท
6.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบ

อีเมล *

อีเมลของคุณ

ชื่อผู้จดทะเบียนพาณิชย์

(1)ชื่อผู้ประกอบการ *

คำตอบของคุณ

(1)อาช *

คำตอบของคุณ

¹⁹ เทศบาลนครขอนแก่น,จดทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครขอนแก่น,สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2565, <https://dbdkkmuni.info/>

(1) ชื่อชาติ *	คำตอบของคุณ
(1) สัญชาติ *	คำตอบของคุณ
(1) ที่อยู่เลขที่ *	คำตอบของคุณ
(1) โทรศัพท์ *	คำตอบของคุณ
ชื่อกิจการ	
(2) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ (ภาษาไทย) *	คำตอบของคุณ
(2) ชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ (ภาษาอังกฤษ)	คำตอบของคุณ
ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ ชนิดแห่งพาณิชย์กิจ ระบุประเภทกิจการที่ดำเนินการ เช่น จำหน่ายอาหาร จำหน่ายอุปกรณ์ เป็นต้น	
(3) รายการที่ 1 *	คำตอบของคุณ
(3) รายการที่ 2	คำตอบของคุณ
(3) รายการที่ 3	คำตอบของคุณ
(3) รายการที่ 4	คำตอบของคุณ
จำนวนเงินทุน	
(4) จำนวนเงินทุน(ตัวเลข) ที่นำมาใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจเป็นประจำ เช่น 1,000,000	คำตอบของคุณ

(4)จำนวนเงินทุน(ตัวอักษร)
ที่นำมาใช้ในการประกอบพาณิชย์ต้องเป็นประจำ เช่น เงินค่านายหน้าส่วน

คำตอบของคุณ

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

(5)สำนักงานเลขที่ *

คำตอบของคุณ

(5)โทรศัพท์

คำตอบของคุณ

(7)วันที่เริ่มประกอบพาณิชย์ภายในประเทศไทยตั้งแต่วันที่ *

วันที่

mm/dd/yyyy

(8)วันที่จดทะเบียนพาณิชย์ *

วันที่

mm/dd/yyyy

เอกสารประกอบ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ประกอบการ *

📎 เพิ่มไฟล์

2. สำเนาทะเบียนบ้านผู้ประกอบการ *

📎 เพิ่มไฟล์

3. สัญญาเช่าหรือหนังสือยินยอมให้ใช้สถานที่ประกอบการ

📎 เพิ่มไฟล์

4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ให้เช่าหรือเจ้าบ้านที่ให้คำยินยอม

📎 เพิ่มไฟล์

5. สำเนาทะเบียนผู้ให้เช่าหรือเจ้าบ้านที่ให้คำยินยอม

📎 เพิ่มไฟล์

ระบบจะส่งอีเมลสำหรับการตอบกลับของคุณไปยังที่อยู่อีเมลของคุณในไว้

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

reCAPTCHA
ตรวจสอบว่าคุณไม่ใช่หุ่นยนต์

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Khon Kaen University ระบบความปลอดภัย

Google ฟอรัม

3. แนวทางการพัฒนา E-Service สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาให้มี E-Service ในการให้บริการ/ภารกิจ ดังนี้

การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
1. การจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องเพื่อขอรับบริการออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบจัดเก็บรายได้ออนไลน์ - ระบบยื่นชำระภาษีและค่าธรรมเนียมออนไลน์ - ระบบชำระภาษีออนไลน์ - ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะออนไลน์ - ระบบชำระค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสียออนไลน์
2. การอนุญาตก่อสร้าง		- ระบบขออนุญาตก่อสร้างออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขออนุญาตก่อสร้าง
3. การจดทะเบียนพาณิชย์		- ระบบจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจดทะเบียนพาณิชย์
4. การจดทะเบียนกิจการที่เป็น อันตราย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจดทะเบียนกิจการที่เป็นอันตราย
5. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		- ระบบลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออนไลน์ - แจ้งเปลี่ยนบัญชีธนาคารรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออนไลน์ - แจ้งเสียชีวิตผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออนไลน์
6. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ		- ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการออนไลน์ - แจ้งเปลี่ยนบัญชีธนาคารรับเบี้ยยังชีพผู้พิการออนไลน์ - แจ้งเสียชีวิตผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการออนไลน์
7. การจ่ายเงินอุดหนุนเด็ก แรกเกิด		- ลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดออนไลน์

การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
8. การบริการประชาชนด้าน สาธารณสุข เช่น ติดตั้งถังดับ เพลิงเคมี สนับสนุนน้ำ อุปโภคบริโภค เป็นต้น	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง เพื่อขอรับบริการออนไลน์ บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้อง ออนไลน์เพื่อขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการประชาชนด้านสาธารณสุข - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอ หนังสือรับรองกรณีผู้ประสบภัย
9. การเก็บมูลฝอยประเภทวัสดุ ก่อสร้าง/กิ่งไม้/ขยะชิ้นใหญ่		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ การบริการเก็บมูลฝอยประเภทวัสดุ ก่อสร้าง/กิ่งไม้
10. บริการจัดเก็บขยะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการจัดเก็บขยะ
11. บริการถังขยะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการจัดหาถังขยะ
12. บริการดูแลสิ่งปฏิกูล		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการดูแลสิ่งปฏิกูลออนไลน์
13. บริการรถสุขาเคลื่อนที่		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการรถสุขาเคลื่อนที่
14. ช่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ - ไฟฟ้าสาธารณะดับ สาย ไฟชำรุดอาจเกิดอันตราย - เปลี่ยนหลอดไฟ โคมไฟ สาธารณะ - ต้นไม้ กิ่งไม้ละสายไฟ อาจเกิดอันตราย - ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ
15. ตัด/แต่งกิ่งต้นไม้ ต้นไม้โคน ล้มในที่สาธารณะ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อตัด/ แต่งกิ่งต้นไม้ ต้นไม้โคนล้มในที่ สาธารณะ
16. จับงู/สัตว์มีพิษ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจับงู/ สัตว์มีพิษ
17. จับสุนัขจรจัด		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อจับ สุนัขจรจัด
18. ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการฉีดวัคซีนสุนัขและแมว
19. อนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอตีตั้ง ป้ายโฆษณา

การบริการ/ภารกิจ ของเทศบาล	ข้อเสนอแนะ การพัฒนา E-Service	ตัวอย่าง E-Service
20. อนุญาตติดตั้งป้ายจราจร/ ป้ายชื่อซอยหรือถนน	- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องเพื่อขอรับบริการออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือ - จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่าน Google Form หรือ - จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ	- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอตีตตั้งป้ายจราจร/ป้ายชื่อซอยหรือถนน
21. การบริการลูกกระนาต สัญญาณไฟจราจร ระบบ งานจราจร		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอบริการลูกกระนาต สัญญาณไฟจราจรระบบงานจราจร
22. การจัดการคุณภาพอากาศ และเสียง		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอให้จัดการคุณภาพอากาศและเสียง
23. การจัดการคุณภาพน้ำ/ บำบัดน้ำเสีย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบำบัดน้ำเสีย
24. การลอกท่อระบายน้ำ/ลอก คูระบายน้ำ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการลอกท่อระบายน้ำ/ลอกคูระบายน้ำ
25. การบริการยานพาหนะต่าง ๆ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขออนุญาตใช้ยานพาหนะ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้บริการรถบรรทุกน้ำ/รถดับเพลิง
26. การบริการกระสอบทราย		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการกระสอบทราย
27. การบริการอุปกรณ์การ แพทย์/รพพยาบาลส่งต่อ ผู้ป่วยฉุกเฉิน		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอยืมอุปกรณ์การแพทย์/รพพยาบาลส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน
28. การใช้สถานที่ราชการ เช่น สนามกีฬา ห้องประชุม เป็นต้น		- ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้สถานที่ของเทศบาล
29. การบริการด้านวัสดุ/ อุปกรณ์ต่าง ๆ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ - ระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์
30. การบริการข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการ		- ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ตัวอย่าง E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์

ตัวอย่างที่ 12 : Pangmu E-Smart Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จังหวัดแม่ฮ่องสอน²⁰

Pangmu E-Smart Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู มีรูปแบบ ดังนี้

- ✓ เป็นระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยการยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์
- ✓ ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน ดังนี้
- ✓ ประชาชนสามารถขอรับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยใช้โทรศัพท์สแกน QR CODE เพื่อเข้ารับการให้บริการ ทางแอปพลิเคชันไลน์ “E-Smart Service PM” โดยมีเมนูการให้บริการ ดังนี้
 - การขออนุญาต/จดทะเบียน ได้แก่ ขอเลขที่บ้าน ขออนุญาตก่อสร้าง จดทะเบียนพาณิชย์ จดทะเบียนกิจการที่เป็นอันตราย
 - บริการสาธารณะ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์น้ำ ขอความอนุเคราะห์ดูแลสิ่งปฏิกูล ฉีดวัคซีนหมาแมว ตัดกิ่งไม้สาธารณะ ซ่อมไฟสาธารณะ
 - ข้าราชการ/ข้าราชการฯ
 - ลงทะเบียน/ตรวจสอบสิทธิ์ ได้แก่ ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ลงทะเบียนผู้พิการ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้สูงอายุ ตรวจสอบสิทธิ์ผู้พิการ ลงทะเบียนเกษตรกรตำบล ตรวจสอบรายชื่อเกษตรกรกรม ตรวจสอบสถานะเด็ก
 - จุกเงิน/ร้องเรียน
 - บริการอื่น ๆ



²⁰ องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู, E-Smart Service, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2565, <http://pangmu.go.th/index.php>

▶ ตัวอย่างแบบคำร้องขอเพื่อขอรับบริการ



**แบบคำขออนุญาต
ก่อสร้าง**

 suwimon.mal10@gmail.com (ยังไม่แนช)
สลับบัญชี

 *จำเป็น

ชื่อ นาย,นาง,นางสาว *

คำตอบของคุณ

อยู่บ้านเลขที่ *

คำตอบของคุณ

ขออนุญาต *

คำตอบของคุณ

เป็นอาคารประเภท *

คำตอบของคุณ

ตั้งอยู่หมู่ที่ *

คำตอบของคุณ

ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เบอร์โทร *

คำตอบของคุณ

ส่ง **ล้างแบบฟอร์ม**

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

การจัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ตัวอย่างที่ 13 : Smart Bannoi ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านน้อยชุมชีเหล็ก จังหวัดพิษณุโลก²¹

✓ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน



✓ ประชาชนแจ้งคำร้องสะดวกผ่านระบบออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้จัดทำคำร้องแบ่งตามความรับผิดชอบของหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักปลัด กองช่าง และกองคลัง

▶ แจ้งคำร้องสำนักปลัด



²¹ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านน้อยชุมชีเหล็ก, Smart Bannoi, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2565, <http://www.oservicethai.com/bannoi/index.php>

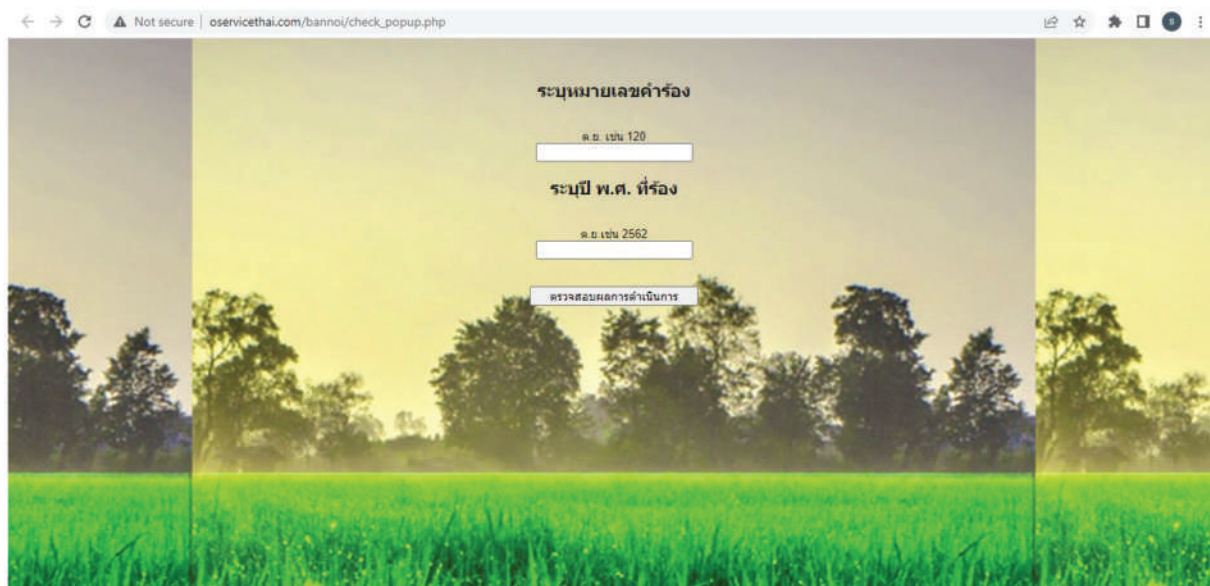
▶ แจ้งคำร้องกองช่าง



▶ แจ้งคำร้องกองคลัง



▶ สามารถตรวจสอบผลการดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง



▶ ตัวอย่างแบบคำร้องออนไลน์

← → Not secure | osericethai.com/bannoi/add_service_out.php?cd=4&t=7&tit=สมัครเพื่อใช้เจ้าของ

หน้าหลัก แจ้งดำรงสำนึกปลัด แจ้งดำรงกองช่าง แจ้งดำรงกองคลัง แจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์ ตรวจสอบผลการดำเนินการตามสำร้อง

เพิ่มดำรง

ประเภทดำรง

สมัครเพื่อใช้เจ้าของ

ชื่อ-สกุลผู้แจ้ง

นำชื่อเรื่อง

รายละเอียด

โทรศัพท์

ที่อยู่

E-Mail

หากมีการระบุ e-mail ไว้ จะใช้บริการแจ้งเตือนไปยัง e-mail นี้ระบุเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะการดำเนินการ

เลือกรูป

Choose File

No file chosen

Choose File

No file chosen

Choose File

No file chosen

*มีไฟล์รูป (.jpg) ขนาดไม่เกิน 3 Mb

*มีไฟล์รูป (.jpg) ขนาดไม่เกิน 3 Mb

*มีไฟล์รูป (.jpg) ขนาดไม่เกิน 3 Mb

กรุณาระกขณบัตรเพิ่มดังนี้

ภาพชุด

ลากหมุดเพื่อกำหนดพิกัด

แผนที่ ดาวเทียม

นิคมสหกรณ์วังทอง

โรงเรียนเนินมะปรางศึกษาวิทยา

สถานตรวจสภาพรถ
ประทับเชอร์วิส สาขา 4

อบต.บ้านห้วย
ชุมขี้เหล็ก

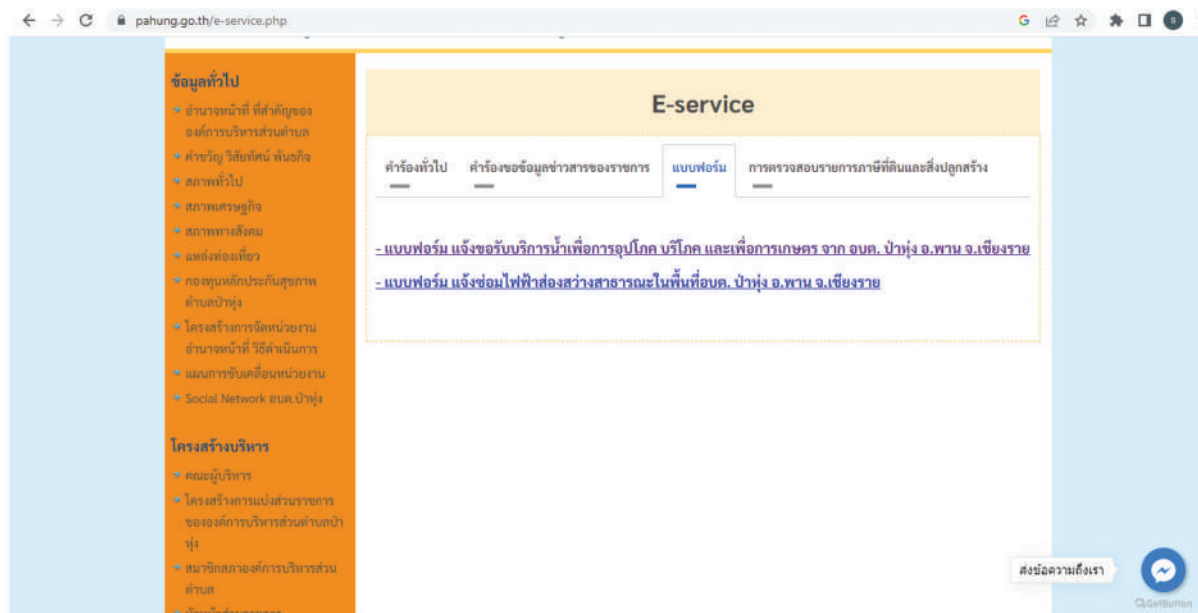
Banchan coffee
เนินมะปราง

ร้านช่างไม้ หล่อเคี่ยม

จีนเทรมานา
Chan-Ma-Na

จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผ่าน Google Form

ตัวอย่างที่ 14 : E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าหุ่ง จังหวัดเชียงราย²²



▶ ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งขอรับบริการออนไลน์

The screenshot shows an online service form for requesting electricity repair. The form is titled 'แจ้งซ่อมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในพื้นที่ อบต. ป่าหุ่ง อ.พาน จ.เชียงราย' (Request for Repair of Public Lighting in the Pahuang Sub-district Administrative Organization, Chiang Rai Province). It includes a header image of a truck with the organization's name. The form contains the following fields: 'ชื่อ - สกุล' (Name - Surname), 'หมายเลขโทรศัพท์' (Phone Number), and 'อีเมล' (Email). The email field is pre-filled with 'suwimon.mai10@gmail.com'. There is also a 'ส่งข้อความถึงเรา' (Send Message to Us) button at the bottom right.

²² องค์การบริหารส่วนตำบลป่าหุ่ง, E-Service, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2565, <https://pahung.go.th/e-service.php>

ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งขอรับบริการออนไลน์ (ต่อ)

docs.google.com/forms/d/1sUJLAueIXpK8LRQkfdOsmEZQjRIKltf0DOc_sKWjw/viewform?edit_requested=true

หมู่บ้าน

☐ หมู่ที่ 1 บ้านป่าหุง

☐ หมู่ที่ 2 บ้านป่าหัด

☐ หมู่ที่ 3 บ้านป่าขง

☐ หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งป่าแคด

☐ หมู่ 5 บ้านป่าแฉม

☐ หมู่ 6 บ้านป่ากอทราย

☐ หมู่ที่ 7 บ้านจั่วเต่า

☐ หมู่ที่ 8 บ้านผาวี

☐ หมู่ที่ 9 บ้านเหมืองหลวง

☐ หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งมะฝาง

☐ หมู่ที่ 11 บ้านศาลาเหมืองหิน

☐ หมู่ที่ 12 บ้านห้วยประสิทธิ์

☐ หมู่ที่ 13 บ้านทุ่งผักกูด

☐ หมู่ที่ 14 บ้านศาลาวังไค้

☐ หมู่ที่ 15 บ้านป่าจั่ว

☐ หมู่ที่ 16 บ้านป่ากล้วยคำ

☐ หมู่ที่ 17 บ้านหนองทรายทอง

☐ หมู่ที่ 18 บ้านป่าเขมพัฒนา

ปัญหาที่เกิด *

☐ ไฟไหม้

☐ โคมไฟหักชำรุด

☐ โคมไฟหาย

☐ สายไฟขาด

☐ หลอดไฟเสื่อมสภาพ

☐ หลอดไฟแตก

☐ อื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ทำแบบฟอร์มนี้ใน Google Forms

เมื่อทำผิดได้ถูกสร้างขึ้นกับพลังของ Google สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติม - วิธีการแก้ไขข้อผิดพลาด - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google Forms

ช่องทางการศึกษารายละเอียดตัวอย่าง E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวอย่าง E-Service	รูปแบบ E-Service	QR CODE
ตัวอย่างที่ 1 : ระบบจัดเก็บภาษีรายได้ออนไลน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 2 : ระบบยื่นชำระภาษีออนไลน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 3 : ระบบยื่นแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อขอรับ บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 4 : บริการยื่นแบบคำร้องสาธารณสุขออนไลน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 5 : ยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ การสนับสนุนเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ผ่าน Google Form	
ตัวอย่างที่ 6 : E-Service องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ผ่าน Google Form	
ตัวอย่างที่ 7 : E-Service (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) เทศบาลนครนนทบุรี	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	

ตัวอย่าง E-Service	รูปแบบ E-Service	QR CODE
ตัวอย่างที่ 8 : บริการรับแจ้งเรื่องสำหรับประชาชน ผ่านระบบ Internet เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 9 : ศูนย์บริการประชาชน ONE STOP SERVICE เทศบาลตำบลหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 10 : ระบบยื่นแบบก่อสร้าง เทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 11 : จดทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครขอนแก่น	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 12 : Pangmu E-Smart Service องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จังหวัดแม่ฮ่องสอน	การยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับ บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์	
ตัวอย่างที่ 13 : Smart Bannoi องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านน้อยชุมชีวะเหล็ก จังหวัดพิษณุโลก	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ ของหน่วยงาน	
ตัวอย่างที่ 14 : E-Service องค์การบริหารส่วนตำบลป่าหุ่ง จังหวัดเชียงราย	จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์ เพื่อขอรับบริการทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ผ่าน Google Form	

ขั้นตอนการพัฒนา E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับขั้นตอนการพัฒนา E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนา E-Service ตามแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม ของสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) โดยได้มีประกาศมาตรฐานการพัฒนาสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติ กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม²³ ซึ่งได้ให้แนวทางเบื้องต้นของกระบวนการทางความคิด (Logical Process) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยระบบอาจเริ่มด้วยการพัฒนาระบบใหม่ หรือปรับปรุงระบบเดิมให้ดียิ่งขึ้น โดยขั้นตอนการพัฒนาระบบมีอยู่ด้วยกัน 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase) ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis Phase) ระยะที่ 3 การออกแบบ (Design Phase) ระยะที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation Phase) ระยะที่ 5 การบำรุงรักษา (Maintenance Phase)

ระยะที่ 1 : การวางแผนโครงการ (Project Planning Phase)

เป็นการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเริ่มต้นจัดทำโครงการที่ได้รับอนุมัติ โดยเริ่มจากการจัดตั้งทีมงาน/ คณะทำงาน เพื่อเตรียมการดำเนินงานจากนั้นทีมงาน/คณะทำงานดังกล่าวร่วมกันค้นหา สร้างแนวทาง และเลือกทาง ที่ดีที่สุดในการนำระบบใหม่มาใช้งาน เมื่อได้ทางเลือกที่ดีและเหมาะสมที่สุดแล้ว ทีมงาน/คณะทำงานจึงเริ่มวางแผน ดำเนินงานโครงการ โดยศึกษาความเป็นไปได้ กำหนดระยะเวลาดำเนินงานแต่ละขั้นตอนและกิจกรรม เพื่อนำเสนอต่อ ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ระยะของการวางแผนโครงการ จะประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- กำหนดปัญหา
- ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ
- จัดทำตารางกำหนดเวลาโครงการ
- จัดตั้งทีมงาน/คณะทำงาน
- ดำเนินการโครงการ

ระยะที่ 2 : การวิเคราะห์ (Analysis Phase)

เป็นการศึกษาขั้นตอนการดำเนินการของระบบเดิมเพื่อหาปัญหาที่เกิดขึ้น รวบรวมความต้องการในระบบใหม่ จากผู้ใช้งานแล้วนำความต้องการเหล่านั้นมาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยการใช้แบบจำลองต่าง ๆ ช่วยในการวิเคราะห์

เริ่มจากการศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเดิมหรือระบบปัจจุบันว่าเป็นไปอย่างไรบ้าง ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร หลังจากนั้น จึงรวบรวมความต้องการในระบบใหม่จากผู้ใช้งาน โดยอาจจะมีการใช้เทคนิคในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเช่น การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยการ จำลองแบบข้อมูลเหล่านั้น ได้แก่ แบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Model) แบบจำลองข้อมูล (Data

²³ สำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), ประกาศมาตรฐานการพัฒนาสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ 17/2565 เรื่อง มาตรฐานการพัฒนาสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม ลงวันที่ 30 กันยายน 2565, มาตรฐานการพัฒนาสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ – ภาพรวม เลขที่ มสพร 6-2565, หน้า 17 - 21

Model) โดยมีการใช้เครื่องมือในการจำลองแบบชนิดต่าง ๆ เช่น แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Entity Relationship Diagram) เป็นต้น ระยะของการวิเคราะห์ จะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน
- รวบรวมความต้องการในด้านต่าง ๆ และนำมาสรุปเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน
- นำข้อกำหนดมาพัฒนาออกแบบเป็นระบบงานใหม่
- สร้างแบบจำลองกระบวนการ ด้วยการวาดแผนภาพกระแสข้อมูล
- สร้างแบบจำลองข้อมูล ด้วยการวาดอีอาร์ไดอะแกรม*

ระยะที่ 3 : การออกแบบ (Design Phase)

ระยะการออกแบบ เป็นการพิจารณาว่าระบบดำเนินการไปได้อย่างไร ซึ่งเกี่ยวกับยุทธวิธีการออกแบบที่ว่าด้วยการตัดสินใจว่าจะพัฒนาระบบใหม่ด้วยแนวทางใด นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย, การออกแบบรายงาน หรือการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) แต่ระยะนี้จะมุ่งเน้นถึงการดำเนินการแก้ปัญหาอย่างไรด้วยการนำผลลัพธ์ของแบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากระยะการวิเคราะห์มาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ

1. ออกแบบเชิงตรรกะ (Logical Design)

เป็นขั้นตอนในการออกแบบลักษณะการทำงานของระบบตามทางเลือกที่ได้ทำการเลือกไว้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ โดยการออกแบบในเชิงตรรกะนี้ยังไม่ได้มีการระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ เพียงแต่กำหนดถึงลักษณะของรูปแบบรายงานที่เกิดจากการทำงานของระบบ ลักษณะของการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

ขั้นตอนการออกแบบเชิงตรรกะจะสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากอาจจะมีการนำแผนภาพที่แสดงถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบมาทำการแปลง เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะของการออกแบบ (System Design Specification) ที่สามารถนำไปเขียนโปรแกรมได้สะดวกขึ้น เช่น การออกแบบส่วนนำเข้าข้อมูลและผลลัพธ์นั้นต้องอาศัยข้อมูลที่เป็น Data Flow ที่ปรากฏอยู่บนแผนภาพกระแสข้อมูลในขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ

2. ออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design)

ระบุถึงลักษณะการทำงานของระบบทางกายภาพหรือทางเทคนิค โดยระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้เทคโนโลยี โปรแกรมภาษาที่จะนำมาใช้เขียนโปรแกรม ฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ และระบบเครือข่ายที่เหมาะสม สิ่งที่ได้จากขั้นตอนการออกแบบทางกายภาพนี้จะเป็นข้อมูลเฉพาะของการออกแบบ (System Design Specification) เพื่อส่งมอบให้กับนักพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้เขียนโปรแกรมตามลักษณะการทำงานของระบบที่ได้ออกแบบและกำหนดไว้

ทั้งนี้ ในการออกแบบที่นอกเหนือจากที่กล่าวมานี้ ขึ้นอยู่กับระบบขององค์กรว่าจะต้องมีการเพิ่มเติมรายละเอียดส่วนใดบ้างแต่ควรจะมีการออกแบบระบบความปลอดภัยในการใช้ระบบด้วย โดยการกำหนดสิทธิในการใช้งานข้อมูลที่อยู่ในระบบของผู้ใช้ตามลำดับความสำคัญ เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ นักวิเคราะห์ระบบอาจจะมีการตรวจสอบความพึงพอใจในรูปแบบและลักษณะการทำงานที่ออกแบบไว้ โดยอาจจะมีการสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้งาน โดยในระยะที่ 3 ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- การพิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบ
- การออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ
- การออกแบบฐานข้อมูล

- การออกแบบเอาต์พุต**
- การออกแบบอินพุต***
- การออกแบบยูสเซอร์อินเตอร์เฟซ****
- การจัดทำต้นแบบ
- การออกแบบโปรแกรม

ระยะที่ 4 : การทดสอบ/นำไปใช้ (Implementation Phase)

เป็นการนำระบบที่ออกแบบแล้วมาทำการพัฒนาระบบ เพื่อให้เป็นไปตามคุณลักษณะและรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ นักวิเคราะห์จะต้องทำการทดสอบ ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดในระบบที่พัฒนาขึ้นมา และสุดท้ายคือการติดตั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นระบบใหม่หรือเป็นการพัฒนาระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว โดยทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ ติดตั้งอุปกรณ์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือและจัดเตรียมหลักสูตรอบรมให้แก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 5 : การบำรุงรักษา (Maintenance/Support Phase)

ระยะนี้จะใช้เวลายาวนานที่สุดเมื่อเทียบกับระยะที่ผ่านมา ๆ มา เนื่องจากระบบจะต้องได้รับการบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาที่มีการใช้ระบบ รวมถึงการแก้ไขด้วยการปรับปรุงโปรแกรม หรือในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดที่พบบ่อย และการเขียนโมดูลการทำงานเพิ่ม***** เป็นต้น

เมื่อเริ่มจากการมีการใช้งานระบบใหม่ที่ได้ติดตั้งแล้วในระยะแรก ผู้ใช้อาจจะพบกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมีการทำการบันทึกปัญหาเหล่านั้นไว้เพื่อส่งให้นักวิเคราะห์ระบบและนักพัฒนาโปรแกรมทำการแก้ไขต่อไป ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขระบบที่เพิ่มมีการติดตั้งใช้งานในระยะเริ่มต้น โดยนักวิเคราะห์ระบบจะทำการพิจารณาถึงปัญหาเหล่านั้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไปสรุประยะของการนำไปใช้

คำอธิบายคำศัพท์เพิ่มเติม

*อีอาร์ไดอะแกรม (ER Diagram) คือ แบบจำลองที่ใช้อธิบายโครงสร้างของฐานข้อมูลซึ่งเขียนออกมาในลักษณะของรูปภาพ

**เอาต์พุต (Output) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ส่งมอบให้แก่ผู้ใช้ระบบ หรือการแสดงผลของระบบ เช่น รายงาน เอกสาร เป็นต้น

***อินพุต (Input) หมายถึง ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ

****ยูสเซอร์อินเตอร์เฟซ (User Interface) คือ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ หรือส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน กล่าวคือ ส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของหน้าต่าง การออกแบบ และการดีไซน์ เช่น หน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู รูปแบบต่าง ๆ การวางภาพ ขนาดตัวอักษร ปุ่ม แป้นพิมพ์ เสียง หรือแม้แต่แสงไฟ เป็นต้น

*****Module (โมดูล) คือ ไฟล์หรือส่วนของโปรแกรมที่ใช้สำหรับกำหนดตัวแปร ฟังก์ชัน หรือคลาส โดยแบ่งย่อยอีกหน่วยหนึ่งจากโปรแกรมหลักและในโมดูลยังสามารถประกอบไปด้วยคำสั่งประมวลผลการทำงานได้ แต่ละโมดูลจะมีความสามารถเฉพาะทาง เฉพาะด้านแตกต่างกัน สามารถติดตั้งเพิ่มเติมและปรับแต่งให้ตรงกับความต้องการได้

สรุปแนวทางการดำเนินการในแต่ละช่วงของวงจรการพัฒนาบริการทางดิจิทัล

สามารถสรุปขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องเริ่มดำเนินการ โดยหน่วยงานของรัฐอาจจัดประชุมระดมสมองผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น ๆ เช่น ผู้แทนฝ่ายผู้ดูแลบริการ ผู้แทนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้แทนส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและกำหนดว่าบริการทางดิจิทัลที่พิจารณานั้นอยู่ในระยะใด มีความต้องการเพิ่มเติมที่ต้องดำเนินการพัฒนา หรือปรับปรุงหรือไม่ เพื่อวางแผนให้สอดคล้องกับระยะของโครงการซึ่งสามารถสรุปแนวทางการปฏิบัติดังตาราง ดังนี้

วงจรชีวิตการพัฒนาระบบ	แนวทางการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงบริการทางดิจิทัล
ระยะที่ 1 การวางแผนโครงการ	รวบรวมความต้องการ ปัญหา ตัวอย่างระบบ ช่องทางวิธีการ เทคโนโลยี กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนร่วม วางแผนโครงการ และงบประมาณ
ระยะที่ 2 การวิเคราะห์	วิเคราะห์ ศึกษา รวบรวมความเห็น เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในทางเลือกต่างๆ อาจเทียบกับกับระบบการดำเนินงานรูปแบบเดิม หรือหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินการลักษณะเดียวกัน
ระยะที่ 3 การออกแบบ	ออกแบบระบบคัดเลือกวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประโยชน์ของผู้รับบริการ
ระยะที่ 4 การทดสอบ/นำไปใช้	ตรวจสอบปัญหาและแก้ไข อบรมสร้างความเข้าใจการใช้งาน
ระยะที่ 5 การบำรุงรักษา	รวบรวมปัญหา หรือวิธีการที่ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ได้มาตรฐาน เพื่อวางแผนปรับปรุงในรอบถัดไป

ช่องทางการเรียนรู้และให้คำปรึกษาธรรมาภิบาล

ระบบธรรมาภิบาลออนไลน์

เครื่องมือในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
ให้กับเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน



Video



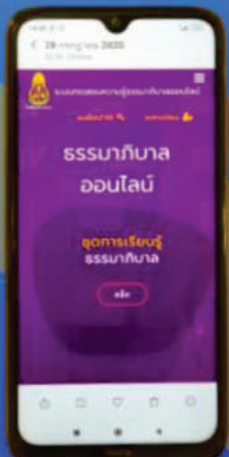
E-book



ทดสอบความรู้



เกียรติบัตร



สามารถเข้าใช้งานผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- 1 <https://ggde.nacc.go.th>
- 2 QR Code

*ใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และมือถือ



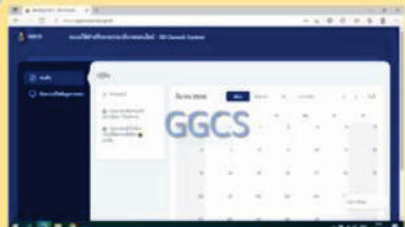


สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล



สำนักงาน ป.ป.ช.

ระบบให้คำปรึกษาธรรมาภิบาลออนไลน์ Good Governance Consult System : GGCS



บริการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินการ เพื่อยกระดับธรรมาภิบาล / การจัดทำ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต / แนวทางการ ยกระดับผลการประเมิน ITA สำหรับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบออนไลน์

ขั้นตอนการใช้งาน

1. กด  **จองคิว** และเลือกวันที่ต้องการ (นัดหมายล่วงหน้า 7 วันทำการ)
2. บันทึกรายละเอียดของท่าน เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ email
3. เลือกช่องทางการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ Line หรือ Zoom
4. ระบุประเด็นที่ขอคำปรึกษา
5. รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ เพื่อรับคำปรึกษา











SCAN to GGCS



กลุ่มส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล สำนักงาน ป.ป.ช.

Memo



สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมภิบาล
สำนักงาน ป.ป.ช.

361 ถนนนันทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

สายด่วน 1205

เว็บไซต์ www.nacc.go.th

สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมภิบาล