



2566-2570

แผนการดำเนินการ ระบบ E-SERVICE เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นระบบราชการ ๕.๐

องค์การบริหารส่วนตำบลคุดข่านโอง
ตำบลคุดข่านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

คำนำ

นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ก้าวไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน จากเดิมที่ให้ดำเนินการในรูปแบบเดิมคือการส่งเอกสารด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบการบริการให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์พร้อมแนบเอกสารประกอบการพิจารณาและแจ้งผลออนไลน์ (E-Service) ในการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และรองรับการพัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระการเดินทางมาติดต่อราชการให้กับประชาชน สอดคล้องกับการประกาศใช้ พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หลายหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคอื่น ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยเฉพาะการติดต่อราชการทางด้านเอกสารจาก แต่เดิมที่ต้องติดต่อด้วยเอกสารแบบกระดาษ ต้องเปลี่ยนมาเป็นเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับกระบวนการทำงานให้ทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า Government e-Service มากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้พัฒนาระบบ e-Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานให้บริการของภาครัฐ ในรูปแบบ e-Service และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ และให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

สารบัญ

เรื่อง

- บทที่ ๑ บทนำ
- บทที่ ๒ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ ๓ วิธีการและการดำเนินการ
- บทที่ ๔ ขั้นตอนการให้บริการ E-Service

หน้า

- ๑
- ๒ - ๗
- ๘ - ๙
- ๑๐ - ๑๗

บทที่ ๑ บทนำ

การประกาศใช้ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หลายหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคอื่น ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยเฉพาะการติดต่อราชการทางด้านเอกสาร จากแต่เดิมที่ต้องติดต่อด้วยเอกสารแบบกระดาษ ต้องเปลี่ยนมาเป็นเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับกระบวนการทำงานให้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า Government e-Services มากขึ้น

Government e-Services คือ การที่หน่วยงานภาครัฐทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่มีชื่อเรียกสากลว่า Government e-Services คือ การจัดการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานราชการ ที่ให้บริการกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้การประกาศ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นก้าวแรกที่สำคัญมากของหน่วยงานภาครัฐที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งขึ้น

โดยสาเหตุหลักที่ทำให้หน่วยงานรัฐต้องเริ่มใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริการประชาชน คือ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-๑๙ ที่ทำให้ประชาชนไม่สามารถเดินทางมาขอบริการที่หน่วยงานรัฐได้ควบคู่กับพฤติกรรมของประชาชนในยุคนี้ ที่หันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ทำให้ต้องมีการประกาศใช้ พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนองค์ประกอบของ Government e-Services ออกแบบระบบให้มีประสิทธิภาพ ด้วยช่องทางดิจิทัลไม่ใช่แค่การเชื่อมต่อระบบการทำงานให้กลายเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น แต่หน่วยงานรัฐต้องออกแบบระบบให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน ด้วยรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงการทำงานในในระยะยาว และต้องให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือประชาชนเป็นหลัก

๒. ให้ประชาชนเข้าใช้งานได้อย่างสะดวกต้องออกแบบระบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ที่ไหน เวลาใดก็สามารถเข้าใช้บริการได้ และต้องออกแบบระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ว่าจะใช้อุปกรณ์ใดก็สามารถเข้าใช้งานได้อย่างราบรื่นไม่มีปัญหา

๓. ใช้งานครบจบในที่เดียว Government e-Services ต้องออกแบบและคำนึงถึงการใช้งานของประชาชนเป็นหลัก ไม่ได้แค่ออกแบบให้ใช้งานให้ง่ายแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงการที่ประชาชนเข้ามาใช้งานแล้ว สามารถทำได้จบทุกขั้นตอน ไม่ต้องให้ประชาชนเดินทางมาที่หน่วยงานให้ซับซ้อนและเสียเวลา

๔. หน่วยงานรัฐสามารถจัดการได้ในที่เดียวไม่ใช่แค่การกรอกข้อมูลขอฟอร์มเอกสาร หน่วยงานภาครัฐแล้วจบ แต่ควรออกแบบระบบให้เชื่อมต่อกับศูนย์กลางข้อมูล เพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที อีกทั้งหน่วยงานรัฐก็สามารถจัดการกับทุกคำขอได้จบในที่เดียว พร้อมตรวจสอบความคืบหน้าว่าเรื่องที่ติดต่อไป ดำเนินการอยู่ที่ขั้นตอนไหน หรือติดปัญหาตรงไหน ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ทันที

๕. เชื่อมต่อหน่วยงานอื่น เพื่อบริการที่ครบวงจรบางที่การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ อาจไม่ได้ติดต่อแค่หน่วยงานเดียวจนจบขั้นตอน เพราะบางเรื่องจะต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐส่วนอื่น หรือหน่วยงานเอกชนร่วมด้วย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

บทที่ ๒ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า

"พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒"

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

"ดิจิทัล" หมายความว่า เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่ง หรือสัญลักษณ์อื่น มาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์ "รัฐบาลดิจิทัล" หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยง เข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

"หน่วยงานของรัฐ" หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน รัฐสภา ศาล องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และหน่วยงานอิสระของรัฐ "สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรา ๔ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้หน่วยงานของรัฐ จัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัลโดยมีการบริหารจัดการ และการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคง ปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(๑) การนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ

(๒) การพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพเกิดการพัฒนาระบบบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบบูรณาการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก

(๓) การสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ

(๔) การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่าง ๆ

มาตรา ๕ ให้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และมีกรอบการพัฒนาและแผนการดำเนินงานของประเทศโดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้องในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามวรรคหนึ่ง อาจกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันจัดทำระบบบูรณาการข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน และกำหนดรายชื่อหน่วยงานของรัฐที่ต้องเผยแพร่ข้อมูลที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐไว้ด้วยได้ เมื่อมีการประกาศใช้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามแผนดังกล่าวและต้องจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พร้อมทั้งส่งแผนปฏิบัติการหรือแผนงานดังกล่าวให้สำนักงานทราบด้วย

มาตรา ๖ ให้มีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย

(๑) นายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และเลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นกรรมการ

(๓) กรรมการอื่นจำนวนห้าคน ซึ่งมาจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมอบหมายคณะกรรมการหนึ่งคน เป็นกรรมการ ทั้งนี้ ต้องเป็นผู้ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้ผู้อำนวยการสำนักงานเป็นกรรมการและเลขานุการ และอาจแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นผู้ช่วยเลขานุการได้ไม่เกินสองคน กรรมการตาม (๓) หากพ้นจากการเป็นกรรมการหรือต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการที่ตนได้รับมอบหมาย ให้พ้นจากการเป็นกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้วยในกรณีที่มีเหตุไม่ว่าด้วยประการใด ๆ อันทำให้ไม่มีกรรมการตาม (๑) (๒) หรือ (๓) ในตำแหน่งใด ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประกอบด้วยกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ เว้นแต่มีกรรมการไม่ถึงกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด การปฏิบัติหน้าที่และการประชุมของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลยังมิได้กำหนดเกี่ยวกับการประชุมในเรื่องใด ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในเรื่องนั้นมาใช้บังคับแก่การประชุมของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโดยอนุโลม

มาตรา ๗ ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้งมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามมาตรา ๕ ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ

(๒) จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเพื่อเป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) กำหนดมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบดิจิทัลเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ วรรคสอง และตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

(๔) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

(๕) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการจัดให้มีหรือปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ และอาจเสนอต่อผู้รักษาการตามกฎหมายในการพิจารณาถอนหรือลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัตินี้

(๖) ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และตามพระราชบัญญัตินี้

(๗) กำกับและติดตามให้หน่วยงานของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และโครงการในแผนดังกล่าว

(๘) กำกับและติดตามการดำเนินงานของศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง และศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

(๙) ออกระเบียบหรือประกาศเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

(๑๐) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือบุคคลใดเพื่อปฏิบัติการตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมอบหมายแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตาม (๑) และการกำหนดมาตรฐานข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ตาม (๓) และระเบียบหรือประกาศตาม (๙) เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๘ ธรรมชาติของข้อมูลภาครัฐตามมาตรา ๗ (๒) อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้ครอบครองหรือควบคุมข้อมูลดังกล่าวในทุกขั้นตอน

(๒) การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดการ จัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบและ การทำลาย

(๓) การมีมาตรการในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน พร้อมใช้งาน เป็นปัจจุบัน สามารถบูรณาการและมีคุณสมบัติแลกเปลี่ยนกันได้ รวมทั้งมีการวัดผลการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีข้อมูลที่มีคุณภาพและต่อ ยอดนวัตกรรมจากการใช้ข้อมูลได้

(๔) การกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ชัดเจนและมีระบบบริหารจัดการ รวมทั้งมีมาตรการและหลักประกันในการคุ้มครองข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองให้มีความมั่นคงปลอดภัยและมีให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกละเมิด

(๕) การจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างของข้อมูล เนื้อหาสาระ รูปแบบการจัดเก็บ แหล่งข้อมูล และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

มาตรา ๙ ให้ประธานกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรืออนุกรรมการ และบุคคลซึ่งคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแต่งตั้งได้รับเบี้ยประชุมหรือค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

มาตรา ๑๐ ให้สำนักงานทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลมอบหมาย รวมทั้งรับผิดชอบงานธุรการและวิชาการของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และให้สำนักงานดำเนินการดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) จัดทำร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดและร่างมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗ (๓) เสนอคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(๒) ประสานงาน แนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานของรัฐในการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามมาตรา ๗ (๑) และมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗ (๓) และตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(๔) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามมาตรา ๗ (๑) มาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗ (๓) และและแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๕ วรรคสาม เพื่อรายงานผลต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(๕) สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

(๖) ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการทางวิชาการและความรู้เกี่ยวกับระบบดิจิทัลเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรีและคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนดตามมาตรา ๑๑ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชนในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล ในกรณีที่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบใดกำหนดให้ผู้xorบอนุมัติ อนุญาต หรือใใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ต้องใช้เอกสารหรือหลักฐานของทางราชการที่หน่วยงานของรัฐออกให้ เพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาต รับจดทะเบียน รับจดทะเบียน หรือรับแจ้งนั้น ดำเนินการให้หน่วยงานของรัฐที่ออกเอกสารหรือ หลักฐานของราชการเช่นว่านั้น ส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวผ่านช่องทางดิจิทัลมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบดังกล่าว ในการนี้ ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากหน่วยงานของรัฐที่ขอเอกสาร เว้นแต่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบดังกล่าวกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นในกรณีที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นเอกสารหรือหลักฐานมาแสดงตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐนั้นแล้ว

มาตรา ๑๒ เพื่อให้การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ และเกิดการบูรณาการร่วมกัน ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน และดำเนินการดังต่อไปนี้ให้เป็นไปตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐตามมาตรา๘ (๑) จัดทำข้อมูลตามภารกิจให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เชื่อถือได้ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สามารถแลกเปลี่ยนหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นและนำไปประมวลผลต่อไปได้

(๒) จัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน กระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลนั้นต้องทำงานร่วมกันได้ตามมาตรฐานข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด เพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นได้ โดยมุ่งเน้นถึงการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนที่เป็นไปตามมาตรฐานและมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐเป็นสำคัญ

(๓) จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัลอีกช่องทางหนึ่ง กรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐสามารถเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากประชาชนจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น และอาจตกลงกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นให้จัดเก็บดังกล่าวแทนได้

(๔) จัดให้มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งมีมาตรฐานและแนวทางที่สอดคล้องกันตามที่คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

(๕) จัดให้มีมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้มีความพร้อมใช้ น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีระบบป้องกันหรือรับมือกับภัยคุกคามหรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

(๖) จัดให้มีการพัฒนาทักษะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานด้านการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล

(๗) ให้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการหรือแผนงาน นโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐ โดยต้องจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน นโยบาย และแนวปฏิบัติดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลตาม (๑) ให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

กรณีหน่วยงานของรัฐจะจัดทำข้อมูลดิจิทัลตาม (๑) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน หากมีหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นซึ่งมีหน้าที่และอำนาจรับผิดชอบในการจัดทำหรือรวบรวมข้อมูลดิจิทัลนั้นไว้ เป็นข้อมูลหลักในเรื่องดังกล่าวแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าวจัดให้มีการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลนั้นระหว่างกันโดยไม่จำเป็นต้องจัดทำข้อมูลขึ้นใหม่ทั้งหมด โดยคณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลอาจวางระเบียบในการดำเนินการดังกล่าวทั้งนี้ ภายใต้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

มาตรา ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชนให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลที่มีการจัดทำและครอบครองตามที่หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นร้องขอ ที่จะเกิดการบูรณาการร่วมกัน

มาตรา ๑๔ หน่วยงานของรัฐผู้รับข้อมูลดิจิทัลตามมาตรา ๑๓ ต้องใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในหน้าที่และอำนาจของตนเท่านั้น และต้องดูแลรักษาข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัย ไม่มีการเปิดเผยหรือโอนข้อมูลไปยังบุคคลที่ไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูล

มาตรา ๑๕ ให้มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล และดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบายและมาตรฐานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลให้ความเห็นชอบ

(๒) ประสานและให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานของรัฐในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน รวมทั้งกำกับติดตามให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปในแนวทางและมาตรฐานเดียวกันตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลกำหนด

(๓) จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ และจัดเก็บบันทึกหลักฐานของการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

(๔) เรื่องอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลมอบหมาย

มาตรา ๑๖ ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลหรือมีข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในความครอบครอง หากหน่วยงานของรัฐประสงค์จะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน หน่วยงานของรัฐนั้นสามารถขอเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจากหน่วยงานของรัฐที่ครอบครองเพื่อนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผลได้

มาตรา ๑๗ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ โดยต้องให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเสรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และสามารถนำไปเผยแพร่ ใช้ประโยชน์ หรือพัฒนาบริการและนวัตกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้มาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด ซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล

มาตรา ๑๘ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐผ่านระบบดิจิทัล ให้มีศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐในสำนักงานท ำหน้าที่ในการประสานงานให้หน่วยงานของรัฐจัดส่งหรือเชื่อมโยงข้อมูลตามมาตรา ๑๗ และเปิดเผยแก่ประชาชนให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กำหนดประเภท รูปแบบ และมาตรฐานของข้อมูลที่เปิดเผยแก่ประชาชนโดยศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ทั้งนี้ ต้องเป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกันรวมทั้งสอดคล้องกับหลักการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสากล

มาตรา ๑๙ ในวาระเริ่มแรก ให้สำนักงานดำเนินการให้มีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางตามมาตรา ๑๕ เป็นการชั่วคราวแต่ไม่เกินสองปี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พิจารณาความจำเป็นและเหมาะสมเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่จะมาดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล กลาง ทั้งนี้ ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเห็นควรให้หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นใดทำหน้าที่แทน สำนักงาน ให้เสนอแนวทางการดำเนินการ การโอนภารกิจ งบประมาณทรัพย์สินและหนี้สิน ภาระผูกพัน และบุคลากรไปยังหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นนั้นต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา

มาตรา ๒๐ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

บทที่ ๓

วิธีการและการดำเนินการ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานของผู้คนอย่างมาก โดยอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้มีการคิดค้นขึ้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้มีการแพร่หลายไปทั่วทุกมุมโลก รวมถึงประเทศไทยเองได้มีการคิดค้นแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มต่างๆ ขึ้นมาหลายประเภทเพื่อรองรับ กับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ผู้คนมักใช้บริการทางระบบออนไลน์ผ่านทางสมาร์ตโฟนมากขึ้น เนื่องจาก มีความสะดวก และสามารถดำเนินการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ในด้านการดำเนินงานของส่วนราชการ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชน ด้านต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบันมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และรัฐบาลเองได้มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและนานาชาติ โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาของส่วนราชการต่างๆ ซึ่งใน แผนยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดไว้ ๒๐ ปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ โดยกำหนดไว้ ๖ ด้าน หนึ่งในยุทธศาสตร์นั้นคือยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งส่วนราชการถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศผ่านการดำเนินนโยบายให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนราชการต้องมีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน การนำบริการ E-Service มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพอีกทั้งต้องเป็นระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบ ความโปร่งใสในการ ทำงานของภาครัฐได้อีกด้วย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง กำหนดภารกิจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มีการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษีผ่านธนาคาร โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเองและสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารตลอดจนแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของธนาคาร

การให้บริการ E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

การให้บริการ E-Service	เหตุผลการให้บริการ E-Service	ปีงบประมาณ ที่เริ่มดำเนินการ
๑. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ	เพื่อลดขั้นตอน และสามารถให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	๒๕๖๖
๒. คำร้องแจ้งการขอรับ บริการด้านต่างๆ	เพื่อลดขั้นตอนการประสาน และสามารถ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว	๒๕๖๖
๓. ระบบจอบจคิวออนไลน์ เพื่อขอรับ บริการ ในแต่ละส่วนงาน	เพื่อลดขั้นตอน และสามารถให้ความ ช่วยเหลือได้ตามลำดับและรวดเร็วมาก ยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถแนะนำการ เตรียมข้อมูล เอกสาร ส่งผลให้การขอรับ บริการในด้านต่างๆ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๒๕๖๖
๔. แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน	เพื่อลดขั้นตอนในการประสาน และ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	๒๕๖๖
๕. ระบบลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิต่างๆ	เพื่อลดขั้นตอน และสามารถให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	๒๕๖๖

บทที่ ๔ ขั้นตอนการให้บริการ E-Service

"บริการ E-Service " เป็นการให้บริการออนไลน์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของหน่วยให้แก่ประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

- ผู้มีความประสงค์จะขอรับบริการ สามารถแจ้งความประสงค์โดยกรอกข้อมูล รายละเอียดการขอรับบริการของท่าน ลงในแบบฟอร์มการขอรับบริการออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

๑) เข้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง <https://www.khuiban-aong.go.th/>

๒) คลิกเลือกบริการ E-Service (ระบบการให้บริการประชาชน) รายละเอียดตามคู่มือการใช้งานระบบ



คู่มือการใช้งาน E-Service



1 ยกตัวอย่าง เลือกใช้บริการแบบฟอร์มแจ้งคำร้องทั่วไป

1

ยกตัวอย่าง

เลือกใช้บริการแบบฟอร์มแจ้งคำร้องทั่วไป

• แจ้งคำร้องทั่วไป

แจ้งคำร้องทั่วไป

E-Service

แจ้งคำร้องทั่วไป	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	แจ้งเบาะแสการทุจริต	แจ้งข้อกล่าวหา/ข้อกล่าวหา	ลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
ลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน (รับ ส่ง ผู้ป่วย)	คำขอปลดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	คำขออนุญาตเปิดกิจการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้ดูแลฯ	ระบบการซ่อมเพื่อโบราณสถานกรมศิลปากร	คำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
คำขอรับใบอนุญาตตั้งตลาด	แบบฟอร์มคำร้องขอคัดรางวัล	ระบบบริการผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีความพิการ	คำร้องขอตัดไม้ที่ไม่	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
คำขอตั้งศูนย์พักพิงการอุปถัมภ์/กักกัน	ข้อมติแจ้งเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	คำขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	ระบบแจ้งเบาะแส/บิณฑิยोजना	คำขอแจ้งยกเลิกการหรือเปลี่ยนแปลงชื่อเจ้าของสถานประกอบการ
คำร้องขอรับบริการดูแลทุกข์	ระบบที่แจ้งเรื่องเรียนระดับทรัพยากรบุคคล	แบบคำขออนุญาต (ก่อสร้าง/รื้อถอน/เคลื่อนย้าย)	ระบบประเมินความพึงพอใจประชาชน	ขอใช้บริการรถเช่า
ลงทะเบียนคนพิการ	สมัครเข้าร่วมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	คำขออนุญาตขออนุญาตขุดเจาะ/ขุดลอก/ขุดฝัง/ขุดเจาะ/ขุดฝัง	คำขออนุญาตขออนุญาตขุดเจาะ/ขุดลอก/ขุดฝัง/ขุดเจาะ/ขุดฝัง	แบบแสดงรายการภาษี
หนังสือแสดงตนรับรองการฉีด	คำขออนุญาตขออนุญาตประกอบกิจการ	แบบรับรองสถานะของครัวเรือน	คำขออนุญาตขออนุญาตขุดเจาะ/ขุดลอก/ขุดฝัง/ขุดเจาะ/ขุดฝัง	แจ้งการขุดฝัง/ขุดฝัง

3

วิธีติดตามสถานะ ของแบบฟอร์มคำร้องที่แจ้งแล้ว

3.1 ยกตัวอย่าง • แจ้งคำร้องทั่วไป

คลิกเลือก



E-Service

 แจ้งคำร้องทั่วไป	 ร้องเรียน/ร้องทุกข์	 แจ้งเบาะแสการทุจริต	 แจ้งไฟส่องสว่างชำรุด	 ลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
 ลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือ รด (รับ-ส่ง ผู้ป่วย)	 คำขอลงทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	 คำขอยืนยันสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	 ระบบการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	 คำขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 คำขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	 แบบฟอร์มคำร้องขออุกถ้องวงจรปิด	 งานบริการผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง	 คำร้องขอตัดต้นไม้ กิ่งไม้	 ช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
 คำขออนุญาตขนาน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	 ข้อมาแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	 คำขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	 ระบบแจ้งเบาะแสค้ายาเสพติด	 คำขอยกเลิกกิจการหรือเปลี่ยนแปลงชื่อของสถานประกอบการ

3.2 ติดตามสถานะ - ทุกแบบฟอร์ม

E-Service

ค้นหา

กดค้นหา

ติดตามสถานะ - ทุกแบบฟอร์ม

แสดง 10 ▼ เร็วสุดก่อนหน้า ค้นหา:

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม	ชื่อ-นามสกุล	วัน - เวลา	
1	แจ้งคำร้องทั่วไป	ปุ่นชรัสมิ์ งามพรวิฑูร	21 เมษายน 2568 14:48	ดูรายงาน
2	คำขอยกเลิกกิจการหรือเปลี่ยนแปลงชื่อเจ้าของสถานประกอบการ	นายสัมพันธ์ เครือคำปสิว	19 เมษายน 2568 13:55	ดูรายงาน
3	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	สุกิจ ชลวินธยานธร	18 เมษายน 2568 13:29	ดูรายงาน
4	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ธัญญากานต์ อัครศรีบรรสุช	17 เมษายน 2568 10:45	ดูรายงาน
5	แจ้งไฟส่องสว่างชำรุด	สุรินทร์ ทนดี	16 เมษายน 2568 20:45	ดูรายงาน
6	คำร้องขอรับบริการจุดเก็บขยะ	ธูปานิษฐ์ ศรีรัตนรัฐ	11 เมษายน 2568 08:40	ดูรายงาน
7	แจ้งไฟส่องสว่างชำรุด	ปัญญา จันทร์ศักดิ์	8 เมษายน 2568 08:14	ดูรายงาน
8	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ธีรดา เหล็กงาม	4 เมษายน 2568 00:04	ดูรายงาน
9	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ศศิฎา เรือนจา	3 เมษายน 2568 17:11	ดูรายงาน
10	แจ้งคำร้องทั่วไป	ทรงวุฒิ	2 เมษายน 2568 16:28	ดูรายงาน

แสดง 1 ถึง 10 ของ 66 เร็วสุดก่อนหน้า กลับ 1 2 3 4 5 6 7 ถัดไป

4

สามารถกดดูรายงาน

ดูรายงาน

ติดตามสถานะ - แจ้งคำร้องทั่วไป

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม	วัน - เวลา	เลขที่รับแจ้ง
1	แจ้งคำร้องทั่วไป	3 กุมภาพันธ์ 2568 09:33	00011/2568

ดูรายงาน

5

ดูสถานะรายงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน

แจ้งคำร้องทั่วไป

ข้อมูลคำร้อง

วัน - เวลา :	3 กุมภาพันธ์ 2568 09:33	เลขที่รับแจ้ง :	00011/2568
คำนำหน้าชื่อ :	นางสาว	ชื่อ-นามสกุล :	ศุภรัตน์ ทาระโต
เลขที่บัตรประชาชน :	1571100099011	อายุ :	33
ที่อยู่ปัจจุบัน :	116/2 กาญจนันท์วิลล์ 14 ตำบล สันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่ 50130	เบอร์โทรศัพท์ :	0819938056
แจ้งความประสงค์ :	กรงอกได้ส่งรายงานหรือกระชกบนจราจรชำรุด บริเวณเสียบกาญจนันท์วิลล์	form upload id :	
รายงานสถานะ สำเนาบัตรประชาชน :		สำเนาทะเบียนบ้าน :	



เอกสารแนบเพิ่มเติมอื่นๆ :



รายงานการดำเนินงาน



รายงานการดำเนินงาน

- * รอรับเรื่อง
- 8** * รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว
- * อยู่ระหว่างการทำงาน
- * ดำเนินงานเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
๒. เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูงมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ในด้านการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษีผ่านธนาคาร โดยประชาชนบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๓. เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการ และสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
๔. สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความต้องการที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การติดตามความสำเร็จของโครงการ (KPI)

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๒. จัดทำคู่มือ/แนวทางการใช้งานระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษีผ่านธนาคาร
๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
๔. รายงานผลการดำเนินการ
๕. หากมีเอกสารเพิ่มเติมให้กดเลือกไฟล์ (แล้วแนบไฟล์)
๖. ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของท่าน ให้ถูกต้อง ครบถ้วน แล้วคลิกปุ่ม "บันทึกข้อมูล" เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง

ขั้นตอนของเจ้าหน้าที่

- ๓) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- ๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบตามแบบคำร้อง
- ๑๐) รายงานผลให้ผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ



www.khuiban-aong.go.th