

การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ

วันจันทร์ ที่ 21 กันยายน 2563 เวลา 11.00 น.
ณ ห้องประชุมประสงค์ รัตนันท์ ชั้น 5
กระทรวงแรงงาน



e-Service

การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (ที่มาจาก www.egov.go.th)

การยกระดับงานบริการในแต่ละระดับ

Lo

ไม่มีระบบออนไลน์

1. ยื่นคำขอ ณ จุดบริการ / ไปรษณีย์

L1

ยื่นคำขอทางระบบออนไลน์

1. มี e-Form ที่กรอกข้อมูลบนเว็บไซต์
2. มีข้อมูลพื้นฐานที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง / กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (pre-filled)
3. มีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลที่เป็นเอกสารประกอบอื่นๆ

L2

ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์

1. ออกใบเรียกชำระเงินบนระบบ (bill payment)
2. ออกใบเสร็จรับเงินเป็นอิเล็กทรอนิกส์

L3

รับเอกสาร/ออกใบอนุญาตได้เบ็ดเสร็จ

1. มี e-License มี e-Document
2. มี e-Signature ที่ได้รับการรับรองจาก CA (Certificate Authority)
3. ต้องตรวจสอบ PDF/A-3



ตัวอย่าง งานบริการที่คัดเลือกเพื่อขับเคลื่อนในปี 2563

	 ผชช.พรทิพย์ ขนัษณ์ภรณ์/อักรรณ์/ ปิยนุช/วรณสิริ/กฤตพน ก.ยุติธรรม ก.พัฒนาสังคม	 ผชช.ดารณี รชฎ/ขวัญกมล/ สรธรา/ชมพูนุช/พรรณเลดา ก.อุตสาหกรรม ก.มหาดไทย	 ผชช.จิรวัฒน์ มนัสสิริ/กาญจนากร/ พงศดี/วรรณมาศ/โกศล ก.สาธารณสุข ก.วัฒนธรรม	 ผชช.นิชา ยุภาพร/จิราภรณ์/ ภัทรพิชญ์/พิริยะ/ศุภนัน ก.ทรัพยากร ก.ท่องเที่ยว	 ผชช.ชนินฐา ภัทรอาภา/ณิชา/ ชีริน/ชยพล/สุภัสน์ สำนักนายกฯ ก.คมนาคม	 ผชช.วัชรชัย สุกิจ/ณัฏฐพงศ์/ ภัทรพงศ์/กริพงค์/บุษรา ก.เกษตรฯ ก.แรงงาน
1 งานบริการ Agenda	1. การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงสิทธิและขอรับเงินช่วยเหลือทางคดีของประชาชน 2. ระบบการให้ความช่วยเหลือและการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	1. One Identification: ID One SMEs 2. การรับชำระภาษีที่ดิน 3. การจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ* (รฐา)	1. ระบบการวินิจฉัยโรค และให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชน 2. การพัฒนาระบบเพื่อลดระยะเวลาการคอยยาในโรงพยาบาล/การพัฒนาระบบจ่ายยา* 3. งานการขอพระราชทานเพลิงศพ	1. การส่งเสริมการปลูกไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ การค้า การแปรรูป และการส่งออกไม้แบบครบวงจร 2. การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ป่าจัดเก็บและจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรที่ได้จากป่าไม้* 3. การจัดการขยะรีไซเคิลโดยศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน (การเสนอให้สร้างชุมชนต้นแบบนำขยะไปทำให้เกิดประโยชน์)* (สาริตรี) 4. ระบบฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย	1. การบูรณาการศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบสถานะ* (บุษยา/สุมิทธิ์) 2. การบริการชำระภาษีรถยนต์ออนไลน์ 3. e-VISA (กต.+ตม.)**	1. การพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์ 2. การช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพผู้ว่างงาน ให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน
	ผู้ประสานงานขับเคลื่อนงานบริการ Hackathon (กนกพร/ดวงทอง)					
2 ยกระดับ งานบริการ	3. การพิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอก ที่ประสงค์จะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังในเรือนจำ ตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด (up L1) 4. การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน (กรณีขอมีสิทธิเยี่ยม) (up L1) 5. การรายงานตัวของผู้ถูกคุมประพฤติ (up L1) 6. การออกบัตรประจำตัวคนพิการกรณี การยกเลิกการมีบัตรประจำตัวคนพิการ (up L1) 7. การออกบัตรประจำตัวคนพิการ กรณีบัตรหมดอายุ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของบัตรประจำตัวคนพิการ (up L1)	4. การขอจดทะเบียนเป็นชาวไร่ อ้อย ตาม พรบ.อ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 (up L1) 5. การขอจดทะเบียนหัวหน้ากลุ่มชาวไร่ อ้อย ตาม พรบ.อ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 (up L1) 6. การขึ้นหรือต่ออายุทะเบียนบุคลากรด้านความปลอดภัย (up L1) 7. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร (up L1) 8. การขอเลขที่บ้าน (up L1)	4. การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด/ต่ออายุใบอนุญาต (2 งาน) (up L1) 5. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาต่าง ๆ (7 งาน) (up L1) 6. งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ (up L3) 7. การขอใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย (up L2) 8. การให้บริการหอศิลป์ร่วมสมัย (up L2)	5. กระบวนการจองที่พักและบริการโดยผู้รับบริการจองด้วยตนเอง (up L2) 6. การอนุญาตผู้มีสิทธิทำรายงานการประเมินผล กระทั่งสิ่งแวดล้อม (up L2) 7. การออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ (up L2)	4. ขอดัดป้ายบนทางหลวง (up L1) 5. ขอก่อสร้างบนทางหลวง (up L1) 6. ขอสถาปนอาคารริมทางหลวง (up L1) 7. ขอสถาปนทางเชื่อมทางหลวง (up L1) 8. ขอสถาปนทางระบายน้ำบนทางหลวง (up L1) 9. ขอสถาปนนิคมบำรุงผู้ทำการในเรือ (up L2)	3. งานบริการวิเคราะห์ดินตัวอย่าง (ขยายไปภูมิภาค) (up L1) 4. ขอแหล่งน้ำในไร่นานอกเขตชลประทาน (up L2) 5. การขึ้นทะเบียนเกษตรกร (up L3) 6. การพิจารณาคำร้องทั่วไปหรือคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน (up L3) 7. การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (up L2)
46 งาน	7 งาน	8 งาน	8 งาน	7 งาน	9 งาน	7 งาน

ตัวอย่าง

งานบริการที่คัดเลือกเพื่อขับเคลื่อนในปี 2563



	นาย.พรเทพ ชัชวาลย์/อัครพร/ ปิยะกุล/รณพี/กฤตพร	นาย.ดำรง ธวัช/วิฑูรณ/ สรุจ/รณชัช/พรณณดา	นาย.จิรวัฒน์ ธนศิริ/กรรณพ/กรณ พณศิริ/วิฑูรย์/กรณณ	นาย.นิภา ธนากร/จิรณณ/ สิริกร/ชณณ/อัครณ	นาย.จิรกร สิริกร/ณณณ/อัครณ	นาย.วิฑูรย์ สิริกร/ณณณ/อัครณ
	อ.อัครณ	อ.อัครณ	อ.อัครณ	อ.อัครณ	อ.อัครณ	อ.อัครณ
1 งานบริการ Agenda	1. การให้บริการปรึกษา เชิงลึกและแบบไม่ ระบุชื่อแก่ลูกค้า 2. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 3. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	1. One ID service: ID One SMEs 2. การให้บริการเชิงลึก 3. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	1. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 2. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	1. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 2. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	1. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 2. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	1. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 2. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล
2 งานบริการ	3. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 4. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	4. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 5. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	5. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 6. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	6. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 7. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	7. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 8. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล	8. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล 9. การให้บริการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาผู้ดูแล
46 คน	2.คน	8.คน	8.คน	2.คน	9.คน	2.คน

* จัดทำโดยฝ่ายพัฒนาระบบงาน (nws)

** ระบบงาน

งานบริการ Agenda

การช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพผู้ว่างงาน ให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

- กรมการจัดหางาน
- สำนักงานประกันสังคม
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

งานบริการเพื่อยกระดับ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การพิจารณาคำร้องทั่วไปหรือคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน

$$L_1 >> L_3$$

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

L1 (เพื่อให้การใช้งานระบบเสถียรมากขึ้น) >> L2

PAIN POINT

- 



สนับสนุนช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแรงงานในพื้นที่

**อาสาเครือข่าย : อาสาสมัครแรงงาน
/ บัณฑิตแรงงาน ฯลฯ**

The screenshot shows a Google Sheet titled "Lernzettel" with a table containing 10 columns and 10 rows. The columns are labeled with German terms related to the digestive system: Speiseröhre, Ösophagus, Magen, Duodenum, Pankreas, Gallenblase, Gallenwege, Leber, Gallenblase, and Duodenum. The rows are labeled with the names of the organs: Speiseröhre, Ösophagus, Magen, Duodenum, Pankreas, Gallenblase, Gallenwege, Leber, Gallenblase, and Duodenum. The table contains checkboxes for each cell, indicating whether the organ is involved in the process.

1. ผู้ให้บริการเกิดความสะดวก ลดระยะเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการ
2. ยังเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษลง

- 1 ลงทะเบียนออนไลน์ภายใต้ username และ password บน platform เดียว ในภาพรวมของกระทรวงแรงงาน
- 2 เชื่อมโยงฐานข้อมูลและเอกสาร ประกอบกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3 พัฒนาระบบ Tracking กระบวนการปฏิบัติงาน/พิจารณาของหน่วยงาน

ตัวอย่าง

งานบริการที่คัดเลือกเพื่อขับเคลื่อนในปี 2563



1 งานบริการ Agenda	1 นาย.พรเทพย์ ชัชวาลย์/อัครพร/ปิยะกุล/รณนิจ/กฤตพร	2 นาย.ดำรงดี ธวัช/วิฑูรย์/พรเมธ	3 นาย.จิรวัฒน์ ณัฏฐ์/กรรณ/กมล	4 นาย.นันทา ณัฏฐา/จิราพร/ชัชวาลย์/ปิยะกุล/อัครพร	5 นาย.จิรวัฒน์ ชัชวาลย์/อัครพร/ปิยะกุล/รณนิจ/กฤตพร	6 นาย.วิฑูรย์ อัครพร/ปิยะกุล/รณนิจ/กฤตพร
1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. One-stop service: ID One SMC 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน	1. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 2. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน 3. การให้บริการข้อมูลเชิงลึกและแนวโน้มของตลาดแรงงาน
46 คน 7.00 8.00 8.00 7.00 9.00 7.00 3						

งานบริการ Agenda

การช่วยเหลือและพัฒนาศักยภาพผู้ว่างงาน ให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

กรมการจัดหางาน

สำนักงานประกันสังคม

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

งานบริการเพื่อยกระดับ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การพิจารณาคำร้องทั่วไปหรือคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน L1 >> L3

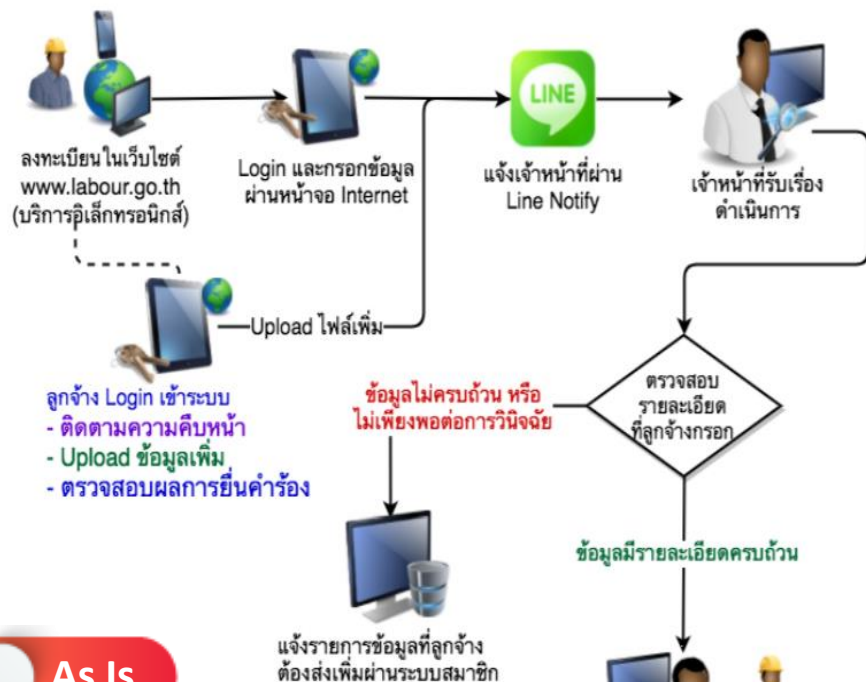
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ L1 (เพื่อให้การใช้งานระบบเสถียรมากขึ้น) >> L2

ข้อเสนอการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ 20 งานบริการ

ตัวอย่าง : กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

การยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงิน



- ★ ลูกจ้างต้องสมัครสมาชิกเพื่อใช้งานระบบที่หน้าเว็บไซต์ www.labour.go.th
- ลูกจ้าง Login เข้าสู่ระบบสมาชิกด้วย Email Address
- ⚠ ระบบสมาชิก ลูกจ้างสามารถ...
 - ยื่นคำร้อง โดยกรอกข้อมูล ในแบบฟอร์ม
 - ติดตามสถานะการรับเรื่อง/ ผลการยื่นคำร้อง
 - Upload ไฟล์ข้อมูล กรณีเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่ม
- ระยะเวลาดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการรับและวินิจฉัย เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด * 60 (+30) วันนับแต่วันที่รับคำร้อง



- ★ จัดทำระบบแจ้งคำสั่ง/ผลการวินิจฉัยให้นายจ้างผ่านออนไลน์**
- ★ จัดทำระบบจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างผ่านออนไลน์**
- ★ ลูกจ้างต้องสมัครสมาชิกเพื่อใช้งานระบบที่หน้าเว็บไซต์ www.labour.go.th
- ลูกจ้าง Login เข้าสู่ระบบสมาชิกด้วย Email Address
- ⚠ ระบบสมาชิก ลูกจ้างสามารถ...
 - ยื่นคำร้อง โดยกรอกข้อมูล ในแบบฟอร์ม
 - ติดตามสถานะการรับเรื่อง/ ผลการยื่นคำร้อง
 - Upload ไฟล์ข้อมูล กรณีเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่ม
- ระยะเวลาดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการรับและวินิจฉัย เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

** มาตรา 123 124 125 พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และข้อ 21 ระเบียบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการรับคำร้องและการพิจารณาคำร้องของพนักงานตรวจแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พ.ศ. 2554

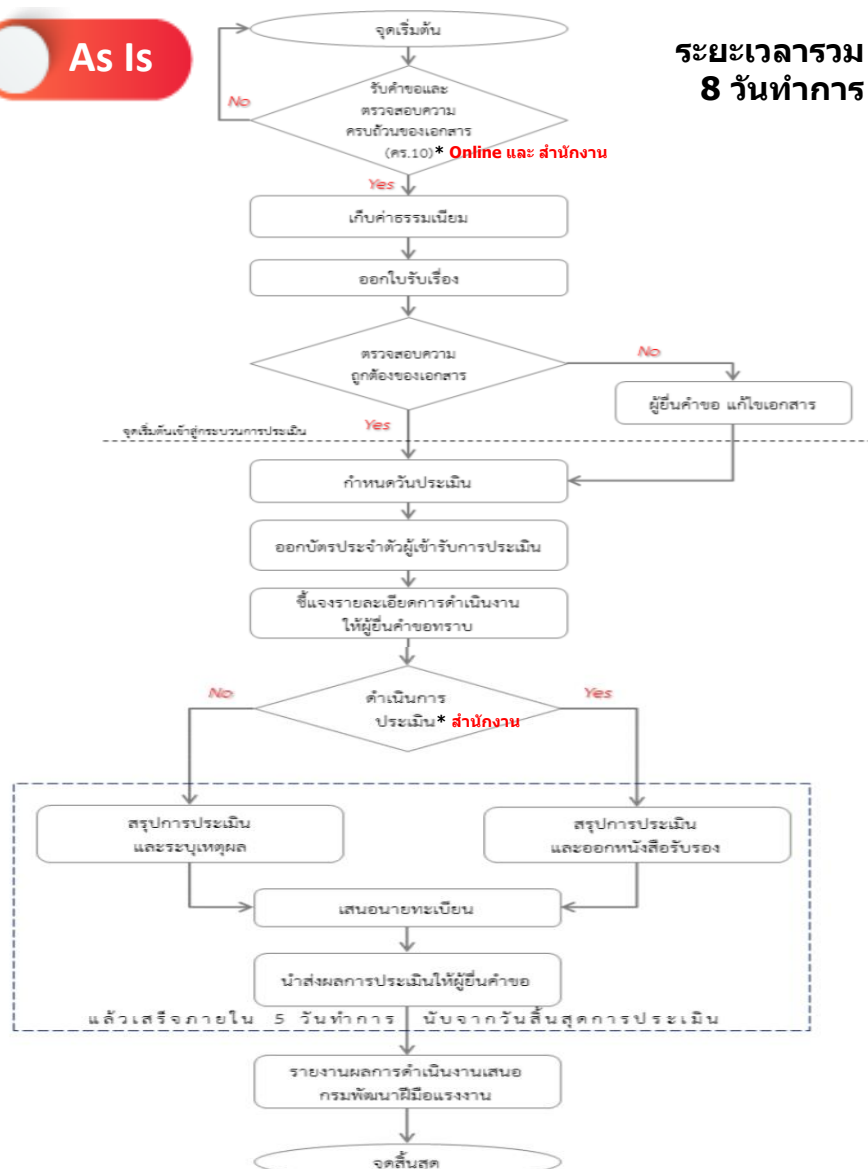
ข้อเสนอการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ 20 งานบริการ

ตัวอย่าง : กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

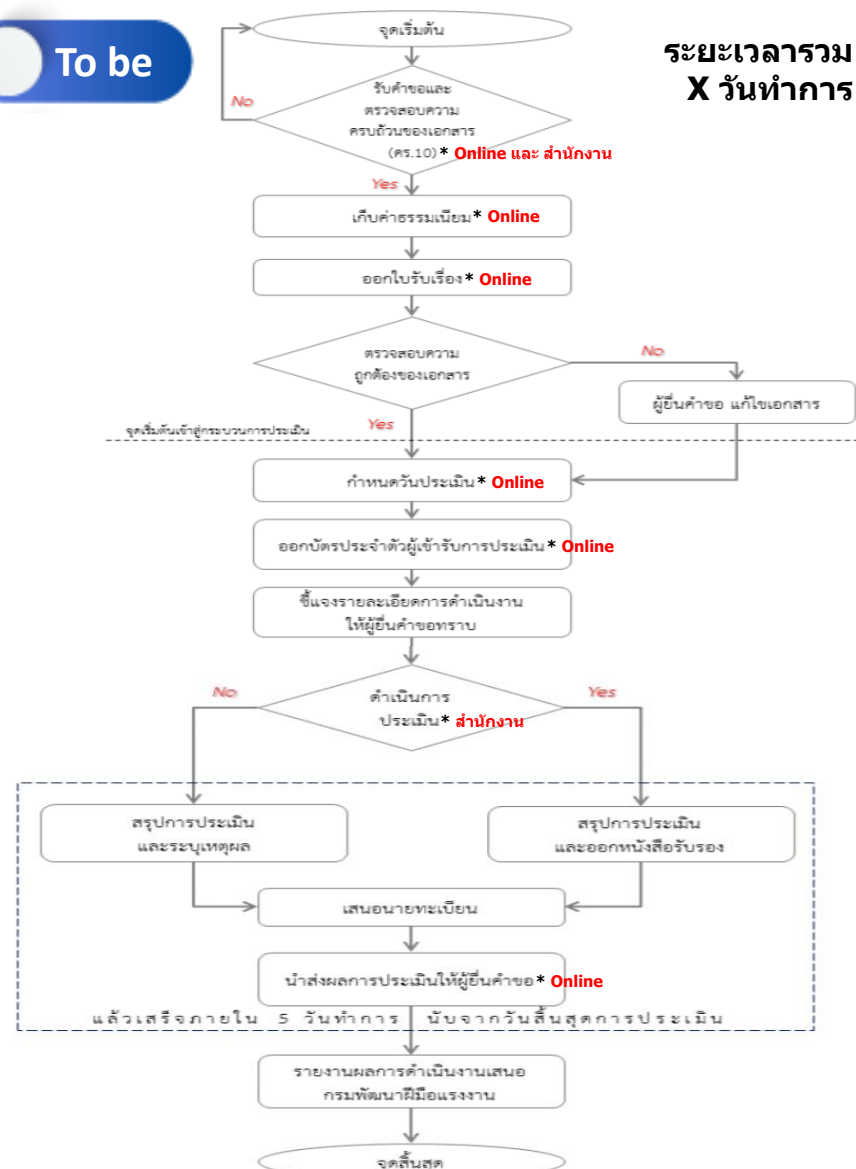


การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

As Is



To be



ที่มา : คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 (สิงหาคม, 2558)



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE