



แผนการดำเนินการ  
ระบบ E-Service  
เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอสีกา จังหวัดตรัง

## คำนำ

นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ก้าวไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกและ การเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนชน จากเดิมที่ให้ดำเนินการในรูปแบบเดิมคือการส่งเอกสาร ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ได้ปรับเปลี่ยน และพัฒนาระบบการ ขอใช้บริการให้สามารถดำเนินการผ่าน ระบบออนไลน์พร้อมแนบเอกสารประกอบการ พิจารณาและแจ้งผลผ่านระบบออนไลน์(E-Service) ในการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และรองรับ การพัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระ การเดินทางมาติดต่อราชการให้กับประชาชน

สอดคล้องกับการประกาศใช้ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หลายหน่วยงาน ภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคอื่น ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยเฉพาะการติดต่อราชการทางด้านเอกสาร จากแต่เดิมที่ต้องติดต่อด้วยเอกสารแบบกระดาษ ต้องเปลี่ยนมาเป็นเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเช่นนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับกระบวนการทำงานให้ทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่ เรียกว่า Government e-Services มากขึ้น Government e-Services คือ การที่หน่วยงานภาครัฐทำงาน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ที่มีชื่อเรียกสากลว่า Government e-Services คือ การจัดการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐหรือ หน่วยงานราชการ ที่ให้บริการกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทาง ให้กับประชาชนในการ ติดต่อและขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้การประกาศ พ.ร.บ. การปฏิบัติ ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นก้าวแรกที่สำคัญมากของหน่วยงานภาครัฐที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ ทำงานเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

## หน้า

ส่วนที่ ๑	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	๑
ส่วนที่ ๒	วิธีการและการดำเนินการ	๔
ส่วนที่ ๓	ขั้นตอนการให้บริการ E-Service	๗

## ส่วนที่ ๑ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้วย คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา ๒๖๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เรื่องการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัลและร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. .... ที่เสนอโดยสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย คณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน คณะที่ ๓ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) เร่งรัดการพิจารณาขับเคลื่อนการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ซึ่ง สรอ. ก.พ.ร. และ ดศ. ได้ดำเนินการขับเคลื่อนร่างพระราชบัญญัติร่วมกับคณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปกฎหมายในระยะเร่งด่วน

ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. .... เพื่อนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ ไปประกอบการเสนอร่างพระราชบัญญัติต่อคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ อนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. .... และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้รับความเห็นและข้อสังเกตของหน่วยงานต่างๆ ไปประกอบการพิจารณาด้วย ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ) เพื่อพิจารณาร่างกฎหมาย ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีการเปลี่ยนชื่อร่างกฎหมายจาก “ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ....” เป็น “ร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ....”

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๑๙/๒๕๖๒ เป็นพิเศษ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. .... และได้ลงมติวาระที่ ๓ เห็นสมควรประกาศใช้ร่างกฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายต่อไป พร้อมทั้งได้เห็นชอบข้อสังเกตของคณะกรรมการกฤษฎีกาฯ และมีมติให้ส่งข้อสังเกตดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

## พระราชบัญญัติการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการบริหารงาน  
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

### กลไกสำคัญตามกฎหมาย

- ▶ ให้มี การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (แผนระดับชาติ)
- ▶ ให้มี คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน
- ▶ ให้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายนี้
- ▶ ให้มี ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ เป็นกรอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล Digitization
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล Open Government Data
- ▶ ให้ หน่วยงานของรัฐแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน Integration และมีศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง สนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัล ให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ

พระราชบัญญัติการบริหารงาน  
และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

## สรุป ประโยชน์ที่ประชาชน และส่วนรวมจะได้รับ

- ▶ **ได้ รับบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ไม่สร้างภาระแก่ประชาชน ลดการใช้สำเนาเอกสารในการติดต่อราชการ**
- ▶ **ติดต่อภาครัฐ ใช้บัตรประชาชน ใบเดียวทำได้ทุกเรื่อง หรือติดต่อออนไลน์ได้แบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service**
- ▶ **ใช้ ข้อมูลเปิดภาครัฐ สำหรับการติดตาม และตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ**
- ▶ **สามารถนำข้อมูลเปิดของหน่วยงานของรัฐ ไปพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม**



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)  
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)  
[www.dga.or.th](http://www.dga.or.th)     [dgathailand](https://www.instagram.com/dgathailand)

องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด จึงได้จัดทำแผนการดำเนินการระบบ E-Service เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบการขอใช้บริการให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ พร้อมแนบเอกสารประกอบการพิจารณาและแจ้งผลผ่านระบบออนไลน์ (E-Service) ในการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และรองรับการพัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระ การเดินทาง มาติดต่อราชการให้กับประชาชน

## ส่วนที่ ๒ วิธีการและการดำเนินการ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงาน ของผู้คนอย่างมาก โดยอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้มีการคิดค้นขึ้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้มีการแพร่หลายไปทั่วทุกมุมโลก รวมถึงประเทศไทยเองได้มีการคิดค้นแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มต่างๆ ขึ้นมาหลายประเภทเพื่อรองรับ กับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ผู้คนมักใช้บริการทางระบบออนไลน์ผ่านทางสมาร์ตโฟนมากขึ้น เนื่องจาก มีความสะดวก และสามารถดำเนินการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ในด้านการดำเนินงานของส่วนราชการ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชน ด้านต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบันมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และรัฐบาลเองได้มีการส่งเสริม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและนานาชาติ โดยได้มี การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาของส่วนราชการต่างๆ ซึ่งใน แผนยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดไว้ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ โดยกำหนดไว้ ๖ ด้าน

หนึ่งในยุทธศาสตร์นั้นคือยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศผ่านการดำเนินนโยบายให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนราชการต้องมีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ ใช้อย่างคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, ๒๕๖๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้านการนำการให้บริการ E-Service มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพอีกทั้งต้องเป็นระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบ ความโปร่งใสในการ ทำงานของภาครัฐได้อีกด้วย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาดได้กำหนดภารกิจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มีการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษี ผ่านธนาคาร โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเองและสามารถชำระภาษี ผ่านธนาคารตลอดจนแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของธนาคาร

การให้บริการ E-Service	เหตุผลการให้บริการ E-Service	ปีงบประมาณ ที่ดำเนินการ
๑. การขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	เพื่อลดขั้นตอนการขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ตามลำดับและรวดเร็วมากขึ้น	๒๕๖๕
๒. การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	เพื่อลดขั้นตอนการขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด สามารถให้คำแนะนำการเตรียมข้อมูล เอกสาร ส่งผลให้การขอรับเงินรวดเร็วมากขึ้น	๒๕๖๕
๓. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	เพื่อลดขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร สามารถให้คำแนะนำการเตรียมข้อมูล เอกสาร ส่งผลให้การขออนุญาตรวดเร็วมากขึ้น	๒๕๖๕
๔. การชำระภาษีป้าย	เพื่อลดขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ทำให้การชำระภาษีป้ายรวดเร็วมากขึ้น ลดการเกิดภาษีค้าง	๒๕๖๕
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	เพื่อลดขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทำให้การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างรวดเร็วมากขึ้น ลดการเกิดภาษีค้าง	๒๕๖๕
๖. การขอยืมใช้ห้องประชุม	เพื่อลดขั้นตอนการขอยืมใช้ห้องประชุม จัดการใช้ห้องประชุมได้ตามลำดับ	๒๕๖๖
๗. การขอพันทมอศวัน	เพื่อลดขั้นตอนการขอพันทมอศวัน สามารถเตรียมเครื่องมือและบุคลากรได้รวดเร็วมากขึ้น	๒๕๖๖



### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
๒. เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูงมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ในด้านการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษี ผ่านธนาคาร โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๓. เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการ และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด
๔. สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาความต้องการที่จำเป็นเร่งด่วนของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การติดตามความสำเร็จของโครงการ (KPI)

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๒. จัดทำคู่มือ/แนวทางการใช้งานระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการชำระภาษีผ่านธนาคาร
๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
๔. รายงานผลการดำเนินการ

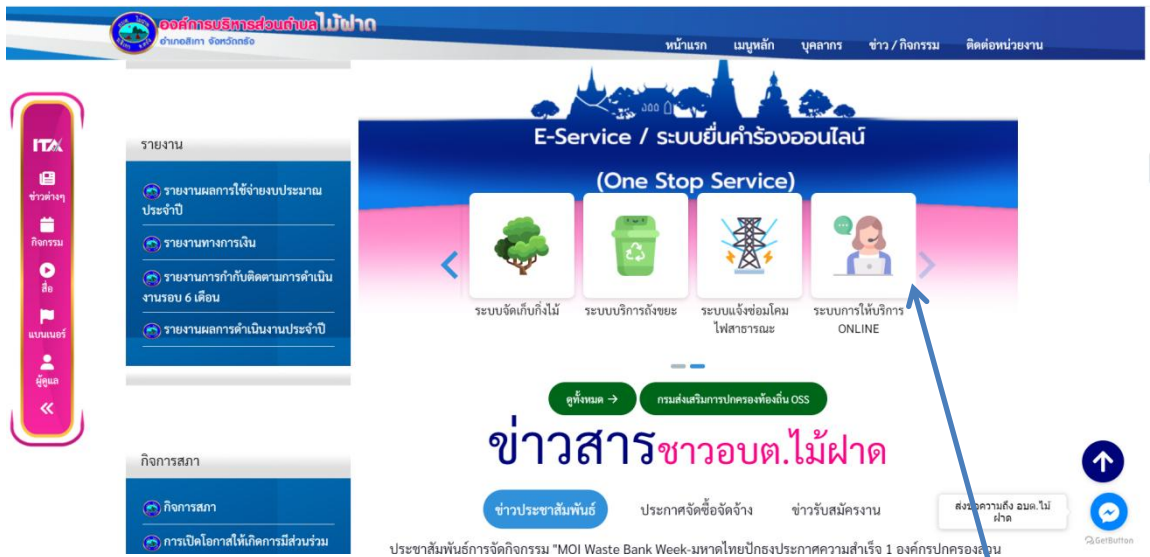
### ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการ E-Service

"ระบบขอรับบริการออนไลน์" เป็นการให้บริการออนไลน์ ที่หน่วยได้จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของหน่วย ให้แก่ประชาชน

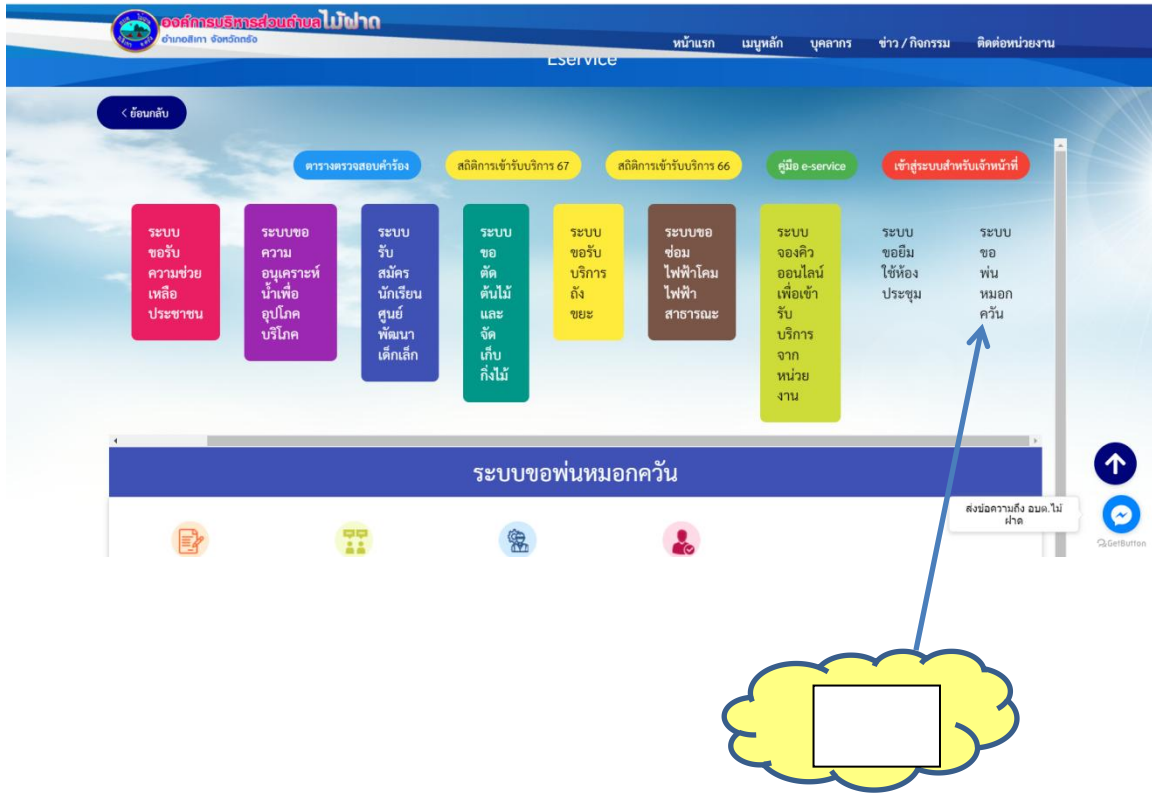
ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

- ผู้มีความประสงค์จะขอรับบริการ สามารถแจ้งความประสงค์ โดยกรอกข้อมูล รายละเอียดการขอรับบริการของท่าน ลงในแบบฟอร์มการขอรับบริการออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

- ๑) เข้าหน้าเว็บไซต์ อบรม.ไม้ฝาด [www.maifad.go.th](http://www.maifad.go.th)
- ๒) คลิกเลือกบริการ E-Service (ระบบการให้บริการออนไลน์)



๓) คลิกเลือกบริการ E-Service ที่ต้องการใช้บริการ  
เช่นระบบขอพ่นหมอกควัน



๔) กรอกแบบฟอร์มคำร้อง

The screenshot shows the 'กรอกแบบฟอร์มคำร้อง' (Request Form) page. The form is divided into four steps: 1.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง, 2.เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, 3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน, and 4.เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบตามแบบคำร้อง. The form fields include: 'คำนำหน้า' (Name prefix) with a dropdown menu, 'ชื่อ' (First name), 'สกุล' (Last name), 'หมายเลขบัตรประชาชน' (ID number), 'อายุ' (Age), 'บ้านเลขที่' (House number), 'หมู่บ้าน' (Village), 'เบอร์โทรศัพท์(ที่สามารถติดต่อได้)' (Phone number), and 'มีความประสงค์ที่จะยื่นคำร้องดังนี้' (Reason for request). There is also a 'แนบไฟล์' (Attach file) section with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text.

- ๕) หากมีเอกสารเพิ่มเติมให้กดเลือกไฟล์ ( แล้วแนบไฟล์)
- ๖) ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของท่าน ให้ถูกต้อง ครบถ้วน แล้วคลิกปุ่ม "ส่งระบบ" เป็นอันสิ้นสุดกระบวนการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง

ขั้นตอนของเจ้าหน้าที่

- ๗) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- ๙) เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบตามแบบคำร้อง
- ๑๐) รายงานผลให้ผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ