



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล.....

ที่ พบ ๕๒๙๐๑/๗๕๐ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามแนวทางยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด/ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัด

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านลาด ได้ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินการตามแนวทางยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการดำเนินการตามแนวทางยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤษณะ เจียวเลียน)

นิติกรปฏิบัติการ

(นางสาวจิราพร ทิมดี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

(นางวิลาวัลย์ ไก่ก้อ)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชมนาด สำรวัย)

รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด



(นางสาวปรนีย์ เลียนวราลัย)
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

- ทราบ



(นางอภัสสยา แก้วโกศล)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด

ผลการดำเนินการตามแนวทางยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	งานที่ขอรับบริการ	ปีดำเนินการ					ผลการดำเนินการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)	หมายเหตุ
		๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐			
๑	แบบคำร้องขอรับบริการตัดกิ่งไม้	/					ดำเนินการแล้ว	๓	
๒	แบบคำร้องขอซ่อมประปาชำรุด		/						ดำเนินการในปี ๒๕๖๗
๓	แบบคำร้องขอซ่อมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ		/						ดำเนินการในปี ๒๕๖๗
๔	ใบสมัครศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านลาด			/					ดำเนินการในปี ๒๕๖๘
๕	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				/				ดำเนินการในปี ๒๕๖๙
๖	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ				/				ดำเนินการในปี ๒๕๖๙
๗	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์				/				ดำเนินการในปี ๒๕๖๙



แผนการดำเนินการระบบ

E-Service

ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์



เทศบาลตำบลบ้านลาด

อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี



แผนการดำเนินการระบบ

E-Service

ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์



เทศบาลตำบลบ้านลาด

อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

E – Service

Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน

- การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) คือ การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย

- รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มุ่งใช้ e-Service เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้

- ความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่

(๑) การปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร

(๒) การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

(๓) แม้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว

(๔) การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Service ของภาครัฐ

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service): มิติใหม่ของการให้บริการภาครัฐเพื่อประชาชน

ในยุคดิจิทัลนี้หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) หมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด ซึ่งผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ปัจจุบัน ความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร การทำงาน และอื่น ๆ ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและมีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง [๑] และในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็คาดหวังว่าบริการต่าง ๆ เหล่านี้ จะตอบโจทย์ทั้งความต้องการส่วนบุคคล (Personalization) และความคาดหวังในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพราะเหตุนี้ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคข้างต้น จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเฉพาะภาคเอกชนในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลทำให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริการภาครัฐสูงขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวทันสถานการณ์

ปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ๑) ความคาดหวังของประชาชนและภาครัฐกิจที่ต้องการได้รับบริการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ
- ๓) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย
- ๔) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Service เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาคประชาชนและภาครัฐกิจ
- ๕) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Service ให้เร็วขึ้นเท่านั้น

ทั้งนี้ ธนากรโลกได้ให้คำแนะนำว่าภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Service ที่ครอบคลุม ๕ ลักษณะ ดังนี้

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

๒) Device-agnostic and Mobile-Centric: การออกแบบให้ประชาชนสามารถใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

๓) User-Centered Service Design: การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลักโดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ e-Service แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐต้องเชื่อมประสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Service ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็จะต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

๔) Digital from End to End: การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Service ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอกข้อมูล แล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น e-Visa ในหลาย ๆ ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลทั้งหมด โดยไม่จำเป็นจะต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

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

ประเด็นสำคัญในการพัฒนา

๑) ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ คือ การจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายการลดต้นทุนในภารกิจหลักที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก หลังจากนั้นจึงค่อยขยายขอบเขตการดำเนินการให้ครอบคลุมภารกิจอื่น ๆ ที่เหลือต่อไป ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลก็ต้องมีการประเมินผลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ด้วยว่ามีประโยชน์หรือปัญหาอุปสรรคใดบ้าง ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นหรือน้อยลงอย่างไร หรือมีสิ่งใดที่ควรจะต้องปรับปรุง

๒) หน่วยงานและการกำกับดูแล เนื่องจากรูปแบบการทำงานของภาครัฐแบบดั้งเดิมนั้น หน่วยงานต่าง ๆ มักจะทำงานแยกส่วนกัน โดยจะรับผิดชอบไปตามภารกิจของหน่วยงาน แต่เมื่อมีการพัฒนาระบบ e-Service ขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมช่วยให้หน่วยงานเหล่านั้นสามารถประสานการทำงานระหว่างกันได้ ตลอดจนสามารถเชื่อมการทำงานระหว่างฝ่ายหรือแผนกภายในหน่วยงานเดียวกันได้อีกด้วย

๓) ผู้นำ ความสามารถ และวัฒนธรรมการทำงาน โดยผู้นำรัฐบาลควรมีบทบาทในการริเริ่มขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลิตนักปฏิบัติการและผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านดิจิทัล

๔) ความรู้และความร่วมมือทางเทคโนโลยี นอกจากการพัฒนาระบบ e-Service จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลแล้ว ยังนำไปสู่การแบ่งปันความรู้และเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศอีกด้วย เช่น ประเทศฟินแลนด์ได้ร่วมทดลองใช้ระบบ X-Road กับประเทศเอสโตเนีย ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเข้าด้วยกัน และสหราชอาณาจักรมีความร่วมมือที่เรียกว่า TechLink สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์และเมืองอัจฉริยะ

**ถ้ารัฐบาลให้บริการผ่าน e-Service แล้ว ประเทศจะได้ประโยชน์อย่างไร
ประโยชน์จากการใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้**

๑) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทางติดต่อ และที่สำคัญคือ จะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่ห่างไกลแคไหนก็ได้

๒) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะนอกจากประชาชนจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-Service ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่า ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียน การดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยังแสดงให้เห็นว่า การใช้ระบบ e-Service นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการทลายกำแพงระหว่างกัน ทั้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

๓) ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Service เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์

๔) ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ การใช้ระบบ e-Service ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะเดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Service ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และรายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

๕) ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้ e-Service ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ

e-Service ภาครัฐกับความท้าทายที่ยังต้องเผชิญ

ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกต่างก็มีการปรับตัวเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ โดยมุ่งใช้ระบบ e-Service เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ นอกจากจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิภาพและการสร้างสรรค์บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ยังนำไปสู่การจัดสรรผลประโยชน์ทางสังคมอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้นอีกด้วย แต่อย่างไรก็ดี การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จนั้น ภาครัฐยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายนานัปการ

การปรับบทบาทของภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร นับว่าเป็นความท้าทายอย่างมาก ถึงแม้ว่าภารกิจบางประการของภาครัฐจะสามารถดำเนินการได้ทันที แต่ในขณะเดียวกันก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า ยังมีอีกหลายภารกิจที่มีข้อจำกัด ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนและดำเนินการให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาอันสั้น โดยเฉพาะการลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของภาครัฐ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาครัฐจะต้องลงทุนสูงมากในช่วงแรก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ประชาชนและประเทศชาติจะได้รับในระยะยาวแล้ว ก็ถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุนเป็นอย่างยิ่ง

ทักษะและความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ทั้งนี้บุคลากรภาครัฐโดยส่วนใหญ่ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามลำดับ แต่เนื่องด้วยบุคลากรภาครัฐที่มีจำนวนมากนั้น ทำให้การพัฒนาทักษะและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศบนฐานเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่ไม่อาจทำให้สำเร็จเป็นวงกว้างได้ในเวลาที่รวดเร็ว

การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของประเทศ ก็จำเป็นจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญด้านกฎหมายหรือนโยบายสาธารณะ และเครื่องมือหรือกลไกในการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service ด้วย โดยภาครัฐอาจจะมีการพิจารณาถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารงานภาครัฐในมิติต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่ออะไรบ้าง และจะนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐได้อย่างไร เพื่อที่สุดท้ายแล้วแต่ละหน่วยงานจะสามารถพัฒนาและส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการจัดบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นประเด็นที่ท้าทายเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งภาครัฐจะต้องให้ความมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาและมีการตรวจสอบที่ดี รวมทั้งความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยลดหรือจำกัดข้อผิดพลาดด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะทางเทคโนโลยีและทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะเข้าใช้บริการ e-Service ของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนา E – Service ของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ระบบ E-Service เป็นการให้บริการข้อมูลหรือการทำธุรกรรมภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ ในการจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด ซึ่งผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ในการนี้ เทศบาลตำบลบ้านลาด จึงจัดบริการให้มี E-Service ไว้เพื่อบริการประชาชน โดยมีการจัดเตรียมการการบริการไว้ให้ประชาชนในทุกงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ลำดับ	งานที่ขอรับบริการ	ปีที่ดำเนินการ				
		๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
๑	แบบคำร้องขอรับบริการตัดกิ่งไม้	/				
๒	แบบคำร้องขอซ่อมประปาชำรุด		/			
๓	แบบคำร้องขอซ่อมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ		/			
๔	ใบสมัครศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านลาด			/		
๕	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				/	
๖	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ				/	
๗	แบบคำขอลงทะเบียนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์				/	

แบบคำร้องขอรับบริการตัดกิ่งไม้ / ซ่อมประปาชำรุด

ท่านสามารถระบุเรื่องต้องการให้เทศบาลดำเนินการ โดยเมื่ออนุมัติแล้ว จะแจ้งให้ท่านทราบอีกครั้ง

วัน/เดือน/ปี ที่ยื่นคำร้อง *

วว ดด ปปปป

31 / 01 / 2023

ชื่อ - นามสกุล *

นางทัศนีย์ กล้ากล่อมจิตร

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน / ภูมิลำเนา *

18 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ (เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านลาดติดต่อกลับ) *

0858078834

เรื่องที่ต้องการให้เทศบาลดำเนินการ (กรุณาเลือกเพียง 1 รายการ) *

ตัดกิ่งไม้ / จัดเก็บกิ่งไม้

ซ่อมน้ำประปา

สถานที่ที่ต้องการให้ดำเนินการ (อาจเป็นบ้านเลขที่ / หรือบริเวณจุดสังเกต) *

18 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

แนบสำเนาเอกสารที่ราชการออกให้เพื่อยืนยันตัวตนบุคคล *

76710_2 - สำเนา...

เพิ่มไฟล์

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

กัตกรย์ 1 ล้ำ 1 ล้อมจิตร

แบบคำร้องขอรับบริการตัดกิ่งไม้ / ซ่อมประปาชำรุด

ท่านสามารถระบุเรื่องต้องการให้เทศบาลดำเนินการ โดยเมื่ออนุมัติแล้ว จะแจ้งให้ท่านทราบอีกครั้ง

วัน/เดือน/ปี ที่ยื่นคำร้อง *

วว คค ปปปป

24 / 06 / 2023

ชื่อ - นามสกุล *

นางสาวนงลักษณ์ มั่งคั่ง

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน / ภูมิลำเนา *

159 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ (เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านลาดติดต่อกลับ) *

0833093929

เรื่องที่ต้องการให้เทศบาลดำเนินการ (กรุณาเลือกเพียง 1 รายการ) *

ตัดกิ่งไม้ / จัดเก็บกิ่งไม้

ซ่อมน้ำประปา

สถานที่ที่ต้องการให้ดำเนินการ (อาจเป็นบ้านเลขที่ / หรือบริเวณจุดสังเกต) *

159 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150

แนบสำเนาเอกสารที่ราชการออกให้เพื่อยืนยันตัวตนบุคคล *

 379124 - สำนักงาน...

 เพิ่มไฟล์

เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google

หงส์กษณ์ มั่งคั่ง

แบบคำร้องขอรับบริการตัดกิ่งไม้ / ซ่อมประปาชำรุด

ท่านสามารถระบุเรื่องต้องการให้เทศบาลดำเนินการ โดยเมื่ออนุมัติแล้ว จะแจ้งให้ท่านทราบอีกครั้ง

วัน/เดือน/ปี ที่ยื่นคำร้อง *

วว dd ปปปป

12 / 10 / 2022

ชื่อ - นามสกุล *

นางนภาพร พุกจันทา

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน / ภูมิลำเนา *

41/1 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ (เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านลาดติดต่อกลับ) *

0809812237

เรื่องที่ต้องการให้เทศบาลดำเนินการ (กรุณาเลือกเพียง 1 รายการ) *

ตัดกิ่งไม้ / จัดเก็บกิ่งไม้

ซ่อมน้ำประปา

สถานที่ที่ต้องการให้ดำเนินการ (อาจเป็นบ้านเลขที่ / หรือบริเวณจุดสังเกต) *

41/1 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

แนบสำเนาเอกสารที่ราชการออกให้เพื่อยืนยันตัวตนคุณ *

 2857785881901...

 เพิ่มไฟล์

เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

นงนพพร พุกจินทา