

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

การพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อประชาชน



เป้าหมาย



GOAL



ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อภาครัฐ

พัฒนาบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (end to end Service) โดยให้บริการผ่านระบบกลางการให้บริการและมีแอปพลิเคชันที่ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว (Shared Application Enabling Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทันทีทุกช่องทาง (Omni Channel) ทุกเวลาด้วยมาตรฐานเดียวกัน

ทุกภาคส่วนเข้าถึงบริการภาครัฐ ได้ง่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่งเสริมการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และยกระดับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้แก่ (1) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (3) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ (4) ศูนย์บริการร่วมระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตั้งอยู่ในสถานที่อื่นที่หน่วยงานจัดตั้ง รวมถึงบูรณาการงานบริการภาครัฐไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้รอรับบริการที่หน่วยงาน สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ

ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ

แนวทางดำเนินการ

เชื่อมโยงบริการภาครัฐ
ทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ
(End to End Service)

ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม
การให้บริการอย่างเต็มใจ

ทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย
กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค



ผลักดัน e-Service
และศูนย์บริการร่วม

ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
และยกระดับสู่การให้บริการ
ส่วนบุคคล

พัฒนาระบบนิเวศที่สร้างเสริม
ภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วม
อย่างมีความหมาย (Open
Government & Meaningful
Participation : OG & MP)

การดำเนินงาน

ขับเคลื่อน e-Service
ภาครัฐ 20 กระทรวง

พัฒนา Citizen Portal
ให้บริการประชาชนเบ็ดเสร็จ

ยกระดับ Biz Portal
ให้บริการธุรกิจเบ็ดเสร็จ

พัฒนารูปแบบ
การมีส่วนร่วม OG & MP



KM: การจัดการองค์ความรู้ สป.กค.

จัดทำโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร. / สคก. / สพร. / สพรอ. / ดค.