

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การดำเนินงานบริการขึ้นให้บริการผ่านระบบ ศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อ ราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)	๓
๒. ขอบเขต (Scope)	๓
๓. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	๓
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)	๔

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อเป็นคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการนำบริการขึ้นให้บริการผ่านระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal) ซึ่งเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในรูปแบบ e-Service อันจะทำให้การบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง”

๒. ขอบเขต (Scope)

ระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal) หมายถึง ระบบกลางในการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

งานบริการ หมายถึง งานบริการของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่เป็นการให้ข้อมูล หรือให้บริการอื่น ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

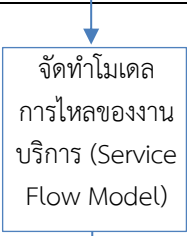
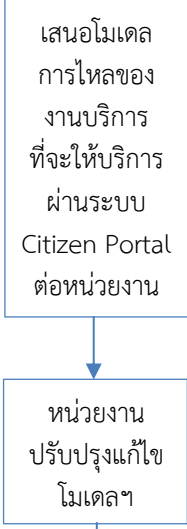
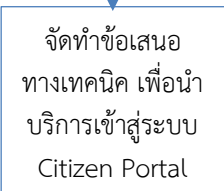
โมเดลการไหลของงานบริการ (Service Flow Model) หมายถึง การออกแบบประสบการณ์เชิงดิจิทัลที่ควรจะเป็น (To-Be Digital Experience) ของประชาชนผู้ใช้บริการ (Customer) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ e-Service ของหน่วยงาน (Staff) และผู้ดูแลระบบ (System Administrator) ของแต่ละงานบริการ ที่สอดคล้องกับภาพรวมประสบการณ์เชิงดิจิทัลของระบบการให้บริการ e-Service ภาครัฐประชาชน (Citizen Portal) รวมถึงการกำหนดขีดความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (High Level Business Capabilities) ที่จำเป็นของหน่วยงานที่ให้บริการในแต่ละงานบริการ ตลอดจนกำหนดคุณลักษณะ (Specification) และสถาปัตยกรรมของระบบ (Systematic Architecture) ของแต่ละงานบริการ ที่สามารถให้เชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal ได้

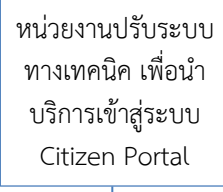
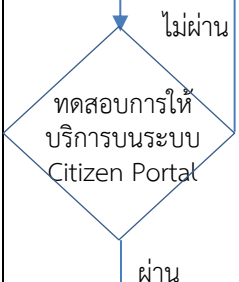
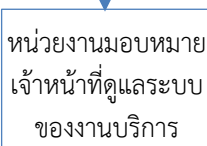
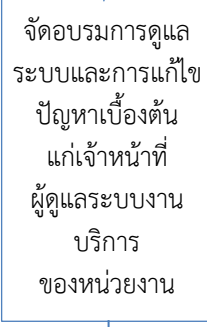
๓. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย และบริษัทที่ปรึกษาของสำนักงาน ก.พ.ร.
- เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของงานบริการที่ได้รับมอบหมาย

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง/ เอกสารอ้างอิง
๑		- กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ - คัดเลือกงานบริการตามเกณฑ์ที่กำหนด	๑๕ วัน	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	- เอกสารหลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการเพื่อเข้าสู่ระบบ Citizen Portal
๒		- นำเสนองานบริการที่ได้คัดเลือก เสนอผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณา ๒.๑ หาก “เห็นชอบ” ไปขั้นตอนที่ ๓ ๒.๒ “ไม่เห็นชอบ” ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามขั้นตอนที่ ๑	๗ วัน	- ฝ่ายบริหารสำนักงาน ก.พ.ร. - เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	- บันทึกข้อความเสนองานบริการต่อฝ่ายบริหารสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณา
๓		- ส่งหนังสือเชิญหน่วยงานเจ้าของงานบริการ พร้อมกรอบการดำเนินโครงการ - ประสานงานหน่วยงานเจ้าของงานบริการ	๓๐ วัน	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	- หนังสือเชิญหน่วยงานเจ้าของงานบริการ
๔		- หน่วยงานยืนยันว่าจะเข้าร่วมโครงการหรือไม่ ๔.๑ หาก “เข้าร่วม” มอบหมายเจ้าหน้าที่หน่วยงานเป็นผู้ประสานงาน ๔.๒ หาก “ไม่เข้าร่วม” จบกระบวนการ และคัดเลือกหน่วยงานใหม่เพิ่มเติมโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ ๑	๑๕ วัน	- ผู้บริหารของหน่วยงานที่สำนักงาน ก.พ.ร. เชิญเข้าร่วมโครงการ	- หนังสือตอบรับการเข้าร่วมโครงการหรือการประชุมหารือร่วมระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. บริษัทที่ปรึกษาสำนักงาน ก.พ.ร. สพร. และหน่วยงานที่ตอบรับการเข้าร่วมโครงการ - สรุปรายชื่อผู้ประสานงานของหน่วยงานของแต่ละงานบริการ
๕		- ศึกษาคู่มือประชาชนของงานบริการที่เข้าร่วม - ศึกษารูปแบบและวิธีการของงานบริการที่หน่วยงานให้บริการอยู่ในปัจจุบัน - ศึกษากฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๗ วัน	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	- คู่มือประชาชนของงานบริการที่เข้าร่วม - กฎหมายกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง/ เอกสารอ้างอิง
					
๖	 จัดทำโมเดลการไหลของงานบริการ (Service Flow Model)	- นำผลการศึกษาและรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ - ออกแบบประสบการณ์เชิงดิจิทัลที่ควรจะเป็น (To-Be Digital Experience) - กำหนดขีดความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Hight Level Business Capabilities) - กำหนดคุณลักษณะ (Specification) และสถาปัตยกรรมของระบบ (Systematic Architecture)	๑๕ วัน	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย	- โมเดลการไหลของงานบริการ (Service Flow Model)
๗	 เสนอโมเดลการไหลของงานบริการที่จะให้บริการผ่านระบบ Citizen Portal ต่อหน่วยงาน หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขโมเดลฯ	- จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานเพื่อนำเสนอโมเดลการไหลที่ได้ทำการศึกษา - หน่วยงานให้ข้อเสนอและปรับปรุงโมเดลการไหลฯ ให้เหมาะสมกับการบริการของหน่วยงาน	๗ วัน (จัดประชุม ๑ วัน และหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะ ๖ วัน)	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ สพร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	- หนังสือเชิญประชุม พร้อมเอกสารประกอบการประชุม - รายงานการประชุม - สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโมเดลการไหลฯ ของงานบริการ จากหน่วยงานผู้ให้บริการ
๘	 จัดทำข้อเสนอทางเทคนิค เพื่อนำบริการเข้าสู่ระบบ Citizen Portal	- จัดทำข้อเสนอทางเทคนิคของงานบริการ ที่หน่วยงานต้องปรับปรุง พัฒนา เพื่อนำบริการเข้าสู่ระบบ Citizen Portal	๗ วัน	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ สพร. ที่ได้รับมอบหมาย	- ข้อเสนอทางเทคนิคของงานบริการที่หน่วยงานต้องปรับปรุงพัฒนาเพื่อนำบริการเข้าสู่ระบบ Citizen Portal
					

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง/ เอกสารอ้างอิง
					
๙		- หน่วยงานปรับระบบทางเทคนิค ของระบบงานบริการ เพื่อนำบริการเข้าสู่ระบบ Citizen Portal	๓๐ วัน	- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	
๑๐		- ทดสอบการให้บริการบนระบบ Citizen Portal ๙.๑ หาก “ผ่าน” ไปขั้นตอนที่ ๑๑ ๙.๒ หาก “ไม่ผ่าน” ให้กลับไปแก้ไขในขั้นตอนที่ ๙	๑๕ วัน	- เจ้าหน้าที่ สพร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	- รายงานการทดสอบการให้บริการบนระบบ Citizen Portal ของงานบริการ
๑๑		- หน่วยงานผู้ให้บริการ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบงานบริการของหน่วยงาน	๗ วัน	- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	คำสั่งแต่งตั้ง / เอกสารการมอบหมายงานของหน่วยงาน
๑๒		- เตรียมการจัดอบรมผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน - ส่งหนังสือเชิญหน่วยงาน ให้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรม - จัดอบรมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๒๒ วัน (เตรียมการจัดอบรม ๕ วัน ส่งหนังสือเชิญและ รอการตอบรับ ๑๕ วัน จัดอบรม ๒ วัน)	- เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ สพร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	- หนังสือเชิญหน่วยงานให้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรม - รายงานการจัดอบรมผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน
๑๓		- นำงานบริการ ของหน่วยงานขึ้นให้บริการบนระบบ Citizen Portal	๗ วัน	- เจ้าหน้าที่ สพร. ที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย	