ข้อ 10 ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE)

องค์ประกอบด้านข้อมูล

- **แสดงระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE)** ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ (END-TO- END Digital)

หมายเหตุ

- ไม่สามารถนำช่องทางการถาม - ตอบ (Q&A) หรือสื่อสารแบบออนไลน์ของหน่วยงานมาใช้ในการประเมินตามแบบวัด OIT ข้อ o10 E-SERVICE

- **แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบ**การให้บริการสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

- **แสดงข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568** โดยมี**รายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย**
  - ☑ **ชื่องาน**
  - ☑ **จำนวนผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำแนกเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยต้องมีข้อมูลครอบคลุมระยะเวลา 1 ปีงบประมาณ**

หมายเหตุ

- กรณีไม่มีผู้รับบริการในช่วงเวลาใดให้แสดงให้เห็นว่าไม่มีผู้รับบริการในช่วงเวลานั้น โดยไม่มีการเว้นว่างข้อมูลไว้

100 คะแนน
(เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตาม องค์ประกอบที่กำหนดและ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด)

การจัดทำข้อมูล (How to do)

ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE):

1. **แสดงระบบ E-Service ซึ่งหน่วยงานจัดทำขึ้นเอง** โดยสามารถนำระบบ E-Service ของส่วนงาน หรือ ภารกิจใดมาตอบก็ได้ และสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

2. หน่วยงาน**สามารถใช้ E-Service ที่เป็นแพลทฟอร์มกลาง หรือจัดทำโดยหน่วยงานส่วนกลาง** ซึ่งหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการให้บริการบนแพลทฟอร์มดังกล่าว และมีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน **ยกตัวอย่างเช่น Traffy Fondue แพลทฟอร์มกลางของ NECTEC ระบบขอรับบริการเก็บขยะ, ระบบขอใช้ห้องประชุม/สถานที่/สนามกีฬา, ระบบขอรับบริการน้ำอุปโภค-บริโภค, ระบบขอรับบริการซ่อมฝาท่อระบายน้ำแตก-ชำรุด, ระบบให้ความช่วยเหลือ หรือขอรับบริการถึงบ้านของผู้ด้อยโอกาส /ผู้ป่วยติดเตียง/ผู้ป่วยหนัก/ผู้สูงอายุ/ผู้พิการในการขอรับความช่วยเหลือ หรือการขอบริการตามภารกิจของ อปท.**

- กรณีของ อปท. สามารถ**ใช้ข้อมูลการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service ในภารกิจใดภารกิจหนึ่งหรือหลายภารกิจในหน่วยงานมาตอบได้** แต่ต้องมีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน และสามารถเข้าถึงได้จากทาง เว็บไซต์ของหน่วยงาน

- กรณีของจังหวัด สามารถ**ใช้ข้อมูลการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service ในภารกิจของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งหรือหลายแห่งในกำกับมาตอบได้** แต่ต้องมีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน และสามารถเข้าถึงได้จากทางเว็บไซต์ของจังหวัด

3. หน่วยงานสามารถ**จัดทำในรูปแบบ Application /QR Code /Google Form** ได้แต่จะต้องสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยัง E-Service ดังกล่าวได้จากหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(ต่อ) **100 คะแนน** (เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตาม องค์ประกอบที่กำหนดและ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด)	**วิธีการใช้งานระบบการให้บริการ (E-SERVICE) :** 1. การ**แสดงข้อมูลตามองค์ประกอบรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ e-service** สามารถดำเนินการในรูปแบบไฟล์คู่มือหรือในรูปแบบการอธิบายลงบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน 2. การ**ให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบ E-service และวิธีการใช้งานระบบการให้บริการฯ จะต้องเป็นงานเดียวกัน** 3. การ**เผยแพร่ข้อมูลต้องมีเนื้อหารายละเอียดตามองค์ประกอบข้อมูลครบถ้วน ไม่ได้มีเพียงแค่หน้าปก/สารบัญ**
	ข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) ปีงบประมาณพ.ศ. 2568 : 1. **แสดงข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568** ที่มี**รายละเอียดครบถ้วนทั้ง 2 องค์ประกอบ** โดย**จำแนกเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาสและเป็นข้อมูลสถิติของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568** โดยสามารถนำข้อมูลของส่วนงานหรือภารกิจใดมาตอบก็ได้ **- กรณีของ อปท.** สามารถใช้ข้อมูลการ**ขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service** ในภารกิจใดภารกิจหนึ่งหรือหลายภารกิจในหน่วยงานมาตอบได้แต่ต้องมี**องค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วนและสามารถเข้าถึงได้จากทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **กรณีของจังหวัด** สามารถ**ใช้ข้อมูลการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service ในภารกิจของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือหลายแห่งในกำกับมาตอบได้** แต่ต้องมี**องค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน** และสามารถเข้าถึงได้จากทางเว็บไซต์ของจังหวัด **เช่น สถิติการร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ดำรงธรรม** 2. **กรณีเดือนใดหรือไตรมาสใดไม่มีผู้รับบริการที่เข้ามาขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service** ให้แสดงให้เห็นว่าไม่มีผู้รับบริการในช่วงเวลานั้น เช่น ระบุว่า “ไม่มี” หรือ ระบุด้วยเครื่องหมาย “-” หรือ ระบุด้วยเลข “0” **โดยไม่มี การเว้นว่างข้อมูลไว้** 3. การ**ให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบ E-service และข้อมูลสถิติการให้บริการฯ จะเป็นงานเดียวกันหรือไม่ก็ได้**

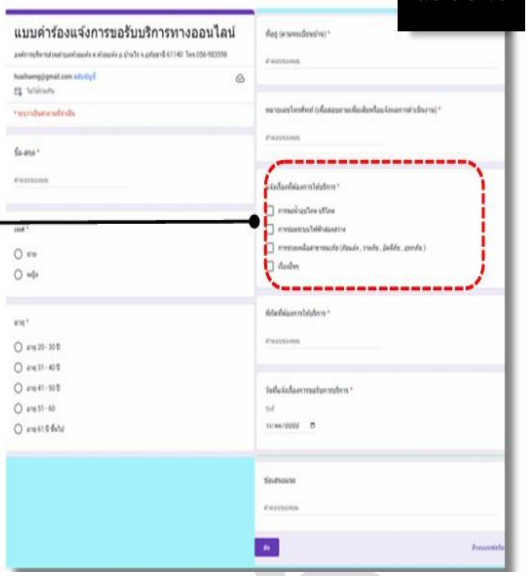
0 คะแนน (เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด หรือ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนด หรือไม่มีการเปิดเผยข้อมูล)	**ข้อผิดพลาด/ข้อควรระวัง (DON'T)** **ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) :** 1. หน่วยงาน**แสดงระบบ E-Service ในรูปแบบ Application ที่มีลักษณะเป็นช่องทางการสื่อสารถาม-ตอบ** เช่น **Line open chat, Messenger Live Chat, E-mail เนื่องจากเป็นช่องทางในการสื่อสารไม่ใช่ E-Service** 2. หน่วยงาน**แสดงระบบ E-Service ในรูปแบบระบบรับเรื่องร้องเรียน/ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ ระบบรับความคิดเห็น ยกเว้น หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต** 3. หน่วยงาน**แสดง E-Service ในรูปแบบระบบการจองคิว เนื่องจากไม่ใช่ E-Service** แต่**เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในกระบวนการ (ก่อนรับบริการจริง)** 4. หน่วยงาน**แสดง E-Service ในรูปแบบช่องทางดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำร้องมาใช้ตอบแบบ OIT แล้วให้ประชาชนดาวน์โหลด และนำคำร้องนั้นมายื่น ณ ที่ทำการหน่วยงาน** **วิธีการใช้งานระบบการให้บริการ (E-SERVICE) :** 1. หน่วยงาน**ไม่แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ e-service** ที่สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยง ได้จากทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน **ข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 :** 1. กรณีที่หน่วยงาน**แสดงข้อมูลในรูปแบบตาราง เป็นรายเดือน โดยไม่ระบุข้อมูล** เช่น **ไม่ระบุว่า "ไม่มี" หรือ ไม่ระบุด้วยเครื่องหมาย "-" หรือไม่ระบุด้วยเลข "0" ในช่วงเวลานั้น** 2. หน่วยงานแสดงสถิติการร้องเรียนการทุจริต**มาใช้ตอบยกเว้นกรณีของจังหวัด(ศูนย์ดำรงธรรม)** 3. หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการ**ผ่านช่องทาง E-service** โดย**จำแนกข้อมูลที่มีความถี่น้อยกว่ารายเดือนหรือรายไตรมาส หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติอื่นๆ** ที่**ไม่ใช่สถิติการขอรับบริการผ่านช่องทาง E-service เช่น การขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์การรับ – ส่งหนังสือ หรือแสดงสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน**

ตัวอย่าง	ตัวอย่าง <u>ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE)</u> : คลิก ☞ https://tt-kr.go.th/file/index ตัวอย่าง <u>วิธีการใช้งานระบบการให้บริการ :</u> คลิก ☞ https://tt-kr.go.th/post/view?id=769 ตัวอย่าง <u>ระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-SERVICE) หน่วยงานจังหวัด</u> : คลิก ☞ https://www2.nakhonratchasima.go.th/form_template/showList?cid=34 ตัวอย่าง <u>แบบฟอร์มข้อมูลสถิติการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E–SERVICE) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 :</u> คลิก ☞ https://docs.google.com/document/d/1Xud_nyOmew4KKUVrCLgpLhE1ZgPFRWp8/edit?usp=sharing&ouid=118015506604147326842&rtpof=true&sd=true 

กรณีที่ 1

Google form ที่เป็นแบบฟอร์มเดียว และให้ติ๊กเลือกบริการที่ต้องการ

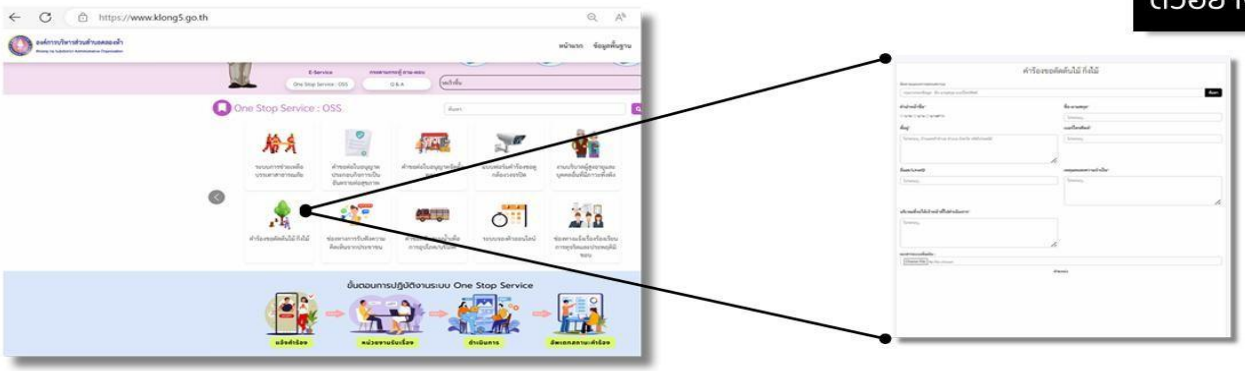
ตัวอย่าง



กรณีที่ 2

สามารถใช้ระบบ ONE STOP SERVICE ได้ แต่ต้องแสดงงานบริการหน้าเวปไซต์หลักของหน่วยงานเท่านั้น

ตัวอย่าง



กรณีที่ 3

สามารถใช้ระบบ Traffy Fondue ได้ แต่ต้องแสดงงานบริการหน้าเวปไซต์หลักของหน่วยงานเท่านั้น





ตัวอย่าง



กรณีที่ 4

สามารถใช้ระบบแอปพลิเคชันของหน่วยงานได้ แต่ต้องแสดงที่หน้าเวปไซต์หลักของหน่วยงานเท่านั้น



ตัวอย่าง



ตัวอย่างที่ไม่ใช่ E-service

ตัวอย่าง

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน



ช่องทางตอบคำถาม



ช่องทางสื่อสารออนไลน์ปกติ



ช่องทางการสื่อสารปกติ เช่น Line, Messenger Live Chat, E-mail ไม่ใช่ E-service

จองคิวออนไลน์



ไม่ใช่ E-Service แต่เป็นเพียง การอำนวยความสะดวกในกระบวนการ (ก่อนรับบริการจริง)