



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2565

จัดทำโดย นางสาวนิชา สาทรกิจ
รหัส 9712

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ประจำปี 2566
ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ :
กรณีศึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2565

จัดทำโดย นางสาวนิชา สาทรกิจ
รหัส 9712

หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ประจำปี 2566

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



สำนักงาน ก.พ.

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
ระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม ของสำนักงาน ก.พ.

นายเชิดศักดิ์ สันติวรวุฒิ
อาจารย์ที่ปรึกษา

นางปัทมา เจียรวิศิษฏ์สกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา

นายอารักษ์ พรหมณี
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในฐานะหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ โดยเฉพาะการยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการมีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ บูรณาการการทำงานระหว่างกันโดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ระบบราชการไทยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ภาครัฐเป็นภาครัฐที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” ฉบับนี้ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 หมายความว่า 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน และ (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2566 – 2570) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการภาครัฐที่ตอบสนองต่อประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐเป็นที่เชื่อถือ เป็นที่พึ่งของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน รายงานการศึกษานี้มีขอบเขตในการศึกษาการขับเคลื่อนการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ในการผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงาน ก.พ.ร. ด้านการให้บริการประชาชน ที่มุ่งพัฒนา ส่งเสริมการยกระดับการให้บริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

การส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชน มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ที่ผ่านมาสํานักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาบริการผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองตามมาตรา 7 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 นำร่องพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งได้ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษา ออกแบบ พัฒนา และบ่มเพาะระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ Biz Portal เพื่อเป็นระบบให้บริการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Fully Digital Services) ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย จากการดำเนินการข้างต้นพบปัญหาจากข้อจำกัดด้านกฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการกำหนดรูปแบบ

และวิธีการดำเนินการบนพื้นฐานของการใช้กระดาษ เช่น ประชาชนต้องยื่นคำขอด้วยตนเอง หรือการยื่นคำขอต้องดำเนินการ ณ ส่วนราชการ แบบฟอร์มคำขอต้องมีรูปแบบตามที่กำหนด ต้องมีการลงนามในแบบฟอร์มคำขอลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง การชำระเงินต้องดำเนินการ ณ ส่วนราชการ และการออกใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือเอกสารราชการยังคงอยู่ในรูปแบบกระดาษ ประชาชนต้องมารับด้วยตนเอง หรือรับทางไปรษณีย์ได้แต่ก็เป็นส่วนน้อย ดังนั้น จึงมีการตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีผลใช้บังคับทุกมาตราตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 เพื่อเป็นกฎหมายกลางในการปลดล็อก ขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำได้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา มีดังนี้

ข้อเสนอที่ 1 การเร่งรัด ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลตลอดกระบวนการ (end-to-end fully digital services) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) บูรณาการการทำงานร่วมกันในการปรับปรุง พัฒนาค้นแบบระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถให้บริการที่มีความหลากหลาย และมีรายละเอียดที่แตกต่างกันได้

ข้อเสนอที่ 2 การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หรืออยู่ระหว่างการพัฒนาระบบฯ ให้เชื่อมต่อระบบฯ กับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางของงานบริการภาครัฐ ได้แก่ ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX) หรือ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) เพื่อเชื่อมโยงระบบให้บริการให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และมีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) บูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งในด้านกระบวนการ ด้านเทคนิค และด้านกฎหมาย ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรักษา กำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบ/บริการ และให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางข้างต้น

ข้อเสนอที่ 3 การพัฒนาฐานข้อมูลภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการได้ ภาครัฐมีข้อมูลที่มีเอกภาพ โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รับผิดชอบการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ มาตรฐานของข้อมูลและระบบฐานข้อมูล และสำนักงานสถิติแห่งชาติรับผิดชอบการจัดการบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog)

ข้อเสนอเชิงนโยบายข้างต้น มีเป้าหมายเพื่อให้บริการภาครัฐอยู่ในรูปแบบดิจิทัลตลอดกระบวนการ (end-to-end fully digital services) และเชื่อมโยงสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ หน่วยงานของรัฐมีฐานข้อมูลภาครัฐอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง

หน่วยงานของรัฐได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบราชการทำงานหรือให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ระบบราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง

แผนดำเนินการขับเคลื่อนข้อเสนอ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะเร่งด่วน ดำเนินการทันทีภายในปี พ.ศ. 2566 มุ่งเน้นการกำหนดแนวทาง วิธีการ มาตรฐานหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุง พัฒนา ต้นแบบระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำแผนงานในภาพรวมเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาระบบให้บริการและระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแผนการเชื่อมโยงระบบให้บริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Redesign)

ระยะกลาง ระยะ 3 ปี ภายในปี พ.ศ. 2568 มุ่งเน้นการกำกับ ติดตามให้หน่วยงานพัฒนาฐานข้อมูล การอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาแนวทาง วิธีการบูรณาการการขออนุมัติ อนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้อยู่ในรูปแบบ “ใบอนุญาตเดี่ยว (Super License)” การศึกษา พัฒนาต้นแบบระบบการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบอัตโนมัติหรือใช้ปัญญาประดิษฐ์ การพัฒนาการเชื่อมโยงบริการภาครัฐกับนานาชาติ และการศึกษา พัฒนาต้นแบบวิธีการและรูปแบบการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาให้บริการแทนหน่วยงานของรัฐ

ระยะยาว ระยะ 5 ปี ภายในปี พ.ศ. 2570 มุ่งเน้นการขับเคลื่อน ขยายการขออนุมัติ อนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ “ใบอนุญาตเดี่ยว (Super License)” ในการประกอบธุรกิจ การทบทวนยกเลิก การขออนุมัติ อนุญาตที่ไม่จำเป็น การทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดิน และโครงสร้างระบบราชการ และยกระดับระบบฐานข้อมูลอัตโนมัติ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัย เป็นฐานข้อมูลที่สามารถสอบถามความถูกต้องระหว่างกันได้

ทั้งนี้ การขับเคลื่อนข้อเสนอข้างต้น อาศัยกลไกคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ เช่น (1) ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานของรัฐ ในฐานะเป็นผู้นำในการบริหารและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (2) การออกแบบและพัฒนาบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการ (Process Redesign) ก่อน ทำให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขาดประสิทธิภาพ (3) หน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว ไม่เชื่อมโยงบริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ (4) ข้อจำกัดในการออกแบบและพัฒนาบริการของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากมีการพัฒนาระบบการให้บริการเป็นการเฉพาะหน่วยงานจะสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาของอาจารย์เชิดศักดิ์ สันติวรวุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ปัทมา เจริญวิศิษฐ์สกุล และอาจารย์อารักษ์ พรหมณี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิด และเปิดมุมมองของผู้ศึกษาให้กว้างขึ้นในเชิงยุทธศาสตร์และนโยบาย รวมทั้งมีมุมมองที่รอบด้าน นับเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาตนเอง และช่วยให้ผู้ศึกษาจัดทำรายงานการศึกษานี้ได้อย่างสมบูรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ นางสาวอ้อนฟ้า เวชชาชีวะ เลขานุการ ก.พ.ร. ที่ได้ให้โอกาสผู้ศึกษาเข้ารับการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.1) รุ่นที่ 97 ประจำปี 2566 นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขานุการ ก.พ.ร. ผู้ให้คำแนะนำและสนับสนุนการจัดทำรายงานการศึกษานี้ และเป็นต้นแบบในการพัฒนาตนเองของผู้ศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่กองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลทุกท่าน ที่สนับสนุนข้อมูล และเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่สนับสนุนและประสานดำเนินการเพื่อเข้าร่วมการอบรม และขอขอบพระคุณวิทยากรในหลักสูตรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ที่เป็นการเสริมศักยภาพของผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. ทุกท่านที่ปฏิบัติงานดูแลการฝึกอบรมและบริหารจัดการการอบรมอย่างมืออาชีพ

สุดท้าย ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นบส.1 รุ่นที่ 97 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง GP กลุ่มที่ 3 ที่ได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ทำให้รายงานการศึกษานี้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่าต่อการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ และส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภาครัฐเป็นที่เชื่อถือ เป็นที่พึ่งของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

นิชา สาทรกิจ

30 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญภาพ	ณ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ญ
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	1
1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	1
1.2 ตำแหน่งรองอธิบดีที่เป็นเป้าหมาย	11
1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย	15
2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ	16
2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา	16
2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย	29
2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ	37
3. แผนพัฒนาตนเอง	39
3.1 การวิเคราะห์ตนเอง	39
3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง	40
3.3 ผลการพัฒนาตนเอง	44
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้เขียนรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	เป้าหมาย ประเด็นยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13	2
ภาพที่ 2	(ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2566 – 2570	2
ภาพที่ 3	ภารกิจของสำนักงาน ก.พ.ร.	10
ภาพที่ 4	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน ก.พ.ร.	11
ภาพที่ 5	การให้บริการของระบบ Biz Portal ในปัจจุบัน	23
ภาพที่ 6	Concept Design การให้บริการบนระบบ Biz Portal	24
ภาพที่ 7	ขั้นตอนการขออนุญาตประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์	25
ภาพที่ 8	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis)	29
ภาพที่ 9	ระบบราชการ 4.0	31
ภาพที่ 10	แผนการขับเคลื่อนข้อเสนอ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)	34

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ก.พ.ร.	คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สกมช.	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ
สพธอ.	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
สพร.	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
สำนักงาน ก.พ.ร.	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา

ผู้เขียนได้กำหนดประเด็นศึกษาเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

“การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565”

โดยประเด็นการศึกษาข้างต้น มีขอบเขตในการศึกษาการขับเคลื่อนการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ในการผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักในการปลดล็อกข้อจำกัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชนและในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ อันเป็นการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี

2.1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานและระบบการให้บริการประชาชน มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในปัจจุบันการพัฒนาการให้บริการภาครัฐมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ พัฒนาระบบจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ ปรับปรุงระบบการอนุญาตของทางราชการให้เป็นระบบดิจิทัลทั้งบุคคลและนิติบุคคล เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น ลดข้อจำกัดด้านกฎหมายที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการทำธุรกิจและการดำรงชีวิตของประชาชน แกไขกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ล้าสมัย และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ผ่านการทดลองใช้มาตรการด้านกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และขับเคลื่อนการให้บริการในทิศทางที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบการเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐ และสนับสนุนงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตว่าเป็นระยะเวลา

ที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาบริการผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ ตามมาตรา 7 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้เสนอแนวทางในการดำเนินการผลักดันการดำเนินงานต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal) ให้แก่ภาคเอกชนและประชาชนในการรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ จุดเดียวแบบออนไลน์ โดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง มีการส่งข้อมูลให้ภาครัฐเพียงครั้งเดียว และสามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีมาตรฐานร่วมกัน รวมทั้งยังสามารถติดตามผลการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตผ่านระบบได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2560) การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยให้หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน และการออกหนังสือรับรองดำเนินการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลควบคู่กับการให้บริการปกติ ในกรณีที่หน่วยงานใดไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบเพื่อรองรับการดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลได้ภายในปี พ.ศ. 2562 หรือไม่สามารพัฒนาบริการให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือยกเลิกการใช้กระดาษได้ภายในปี พ.ศ. 2563 ตลอดจนในกรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติ ให้เร่งประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเป็นรายกรณี (มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562) ซึ่งมีการนำร่องพัฒนาเอกสารดิจิทัลใน 5 ประเภทเอกสาร ได้แก่ 1) ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) 2) บัตรที่ออกให้ประชาชน (e-card) 3) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice) 4) ใบรับรองแพทย์ (e-Medical Certificate) และ 5) ใบมอบอำนาจ (e-Proxy) โดยเน้นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐมีการออกเอกสารผ่านระบบดิจิทัล 148 เอกสาร/ใบอนุญาต จาก 50 หน่วยงาน

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เพื่อเป็นระบบให้บริการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เบ็ดเสร็จผ่านระบบออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย โดยเริ่มต้นการพัฒนา ระบบ ฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกลดขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบการยื่นคำขอ การปฏิบัติงานต้องชัดเจน โปร่งใส และต้องประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังวางแผนที่จะใช้ระบบ Biz Portal เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์รับคำขออนุญาตตาม

มาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดว่า “ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรี มีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น ... ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ก็ได้”

อย่างไรก็ดี จากการส่งเสริม เร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้สามารถออกเอกสารของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2560 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562 ซึ่งมีหน่วยงานเข้าร่วมการพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานฯ จำนวน 33 หน่วยงาน 82 ใบอนุญาต/เอกสาร ประกอบกับระบบ Biz Portal ที่มีการออกแบบการให้บริการเป็นแบบดิจิทัลตลอดกระบวนการ (end-to-end fully digital services) ซึ่งเป็นต้นแบบการพัฒนาบริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สำหรับหน่วยงานของรัฐอื่น ยังคงประสบปัญหาจากข้อจำกัดด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่าปัญหาอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งคือ มีกฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาการให้บริการ จำนวน 84 ฉบับ และสามารถจำแนกตามระดับชั้นของกฎหมาย⁴ ได้ดังนี้ กฎหมายแม่บทประเภทพระราชบัญญัติ จำนวน 13 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.48 กฎกระทรวง หรือ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรีเห็นชอบในการจัดทำหรือแก้ไข จำนวน 28 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และประกาศ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง ที่เป็นอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการที่จะแก้ไขได้ จำนวน 43 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.19 ซึ่งกฎหมาย กฎ หรือระเบียบดังกล่าวมีการกำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการบนพื้นฐานของการใช้กระดาษ เช่น ประชาชนต้องยื่นคำขอด้วยตนเอง หรือการยื่นคำขอต้องดำเนินการ ณ ส่วนราชการ แบบฟอร์มคำขอต้องมีรูปแบบตามที่กำหนด ต้องมีการลงนามในแบบฟอร์มคำขอ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง การชำระเงินต้องดำเนินการ ณ ส่วนราชการ และการออกใบอนุญาต หนังสือรับรอง หรือเอกสารราชการยังคงอยู่ในรูปแบบกระดาษ ประชาชนต้องมารับด้วยตนเอง หรือรับทางไปรษณีย์ได้แต่ก็เป็นส่วนน้อย

ทั้งนี้ ในการจัดทำหรือแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นรายฉบับจะต้องใช้เวลานาน คณะกรรมการพัฒนากฎหมายจึงเห็นควรให้มีการตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นกฎหมายกลางในการปลดล็อก ขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชนและในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ โดยมีผลใช้บังคับทุกมาตราตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานอื่น

⁴ สำนักงาน ก.พ.ร. ส่วนที่สี่ที่ นร 1200/ 67 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2563

ของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งหน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง และการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมการให้บริการ การติดต่อราชการของประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การขอรับใบอนุญาต อนุมัติ จดทะเบียน ขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีขอบเขตที่กว้างกว่าการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ในกรณีนี้ มี 4 หน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่ (1) สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบการเตรียมความพร้อม และส่งเสริม สนับสนุน สื่อสาร สร้างการรับรู้ สร้างความร่วมมือ ติดตาม เร่งรัด ให้หน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และรายงานคณะรัฐมนตรีทราบตามมาตรา 22 (2) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา รับผิดชอบการให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ และออกกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง (3) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รับผิดชอบการกำหนด ให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับมาตรฐาน ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยืนยันตัวตน การชำระเงิน การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การออกเอกสารหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และ (4) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รับผิดชอบจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐาน แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ รวมถึงการประกาศแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพิ่มเติมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 รวมทั้งกรมบัญชีกลาง รับผิดชอบการทบทวนแนวทาง วิธีการในการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายเงิน และการเบิกจ่ายเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล เช่น สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) ในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพขับเคลื่อนการทำงานด้วยระบบ e-Document และการปรับปรุงกระบวนการด้านกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้การสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service: GDCC)

ในปัจจุบันหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และการขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลข้างต้น มีการประสานการวางแผน และบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงาน ร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐในรูปแบบของทีม โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและองค์ความรู้ระหว่างกัน

2.1.2 ความท้าทายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์

1) สำนักงาน ก.พ.ร.⁵ ได้ศึกษาทิศทางในการพัฒนาระบบราชการเพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับระบบราชการไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัตและนำไปสู่ระบบราชการในอนาคต พบว่าภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) การสร้างรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการบริการทางออนไลน์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ (Public Service Efficiency) โดยต้องพัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ข้อมูลมีการเก็บอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงทุกหน่วยงานรัฐอย่างครบวงจรและสามารถเปิดให้สาธารณะตรวจสอบเพื่อปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามหลักการเปิดเผยและโปร่งใสในภาครัฐ (Openness and Transparency)

(2) การแก้ไข ทบทวนรายละเอียดของกฎหมาย กฎระเบียบ โดยก่อนออกกฎหมายต้องดำเนินการประเมินผลกระทบของกฎหมาย (Regulatory Impact Assessment: RIA) และหลังออกกฎหมายมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ดำเนินการ Regulatory Guillotine พร้อมทั้งเร่งพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของ RIA และการ Regulatory Guillotine รวมทั้งให้มีการพัฒนาหน่วยงานกลางในการตรวจสอบมาตรฐานรายงาน RIA และการ Regulatory Guillotine เพื่อให้เกิดการประเมินที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงกฎหมายของทุกหน่วยงาน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อร่างกฎหมายได้สะดวก ตลอดจนใช้ทางเลือกอื่นแทนการออกกฎหมาย

(3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการเสริมสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการกระจายอำนาจให้สังคมริเริ่มและรัฐเข้าไปเกื้อหนุน โดยภาครัฐไม่ควรเข้าไปดำเนินการในสิ่งที่ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถทำได้ดีอยู่แล้ว ให้มองภาคสังคมเป็นภาคที่ทำงานร่วมกัน

(4) การปรับวัฒนธรรมการทำงานมุ่งเน้นนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน อาทิ การนำ Sandbox มาขับเคลื่อนการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะยึด Agenda Based เป็นหลักที่จะต้องตอบโจทย์ Area Based ไม่ติดกฎระเบียบ เพิ่มความยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน และจะต้องรองรับด้วยกฎหมายเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและปกป้องผู้มีส่วนร่วม

2) จากการศึกษากรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในต่างประเทศ และการทบทวนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ระบุว่ามีความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญ 12 ประเด็น⁶ ได้แก่ (1) การอำนวยความสะดวกและความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการทำงานของรัฐเพื่อประชาชน (2) การบูรณาการข้อมูลที่มีมาตรฐานและเชื่อมโยงถึงกันเพื่อประโยชน์ในการบริหาร การตัดสินใจ และการบริการที่เป็นเลิศ (3) การสร้างความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ (4) การจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่บริการดิจิทัลเพื่อให้ความพร้อมใช้ นำเชื่อถือ

⁵ สำนักงาน ก.พ.ร.. (2564, 23 สิงหาคม). *หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร 1200/ว23 เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565)*. หน้า 13 - 14.

⁶ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ฉบับราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 40.

(5) การเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อเปิดโอกาสในการแข่งขันและประโยชน์ในการใช้ชีวิต (6) การส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศผ่านช่องทางดิจิทัล (7) การพัฒนาทักษะและสมรรถนะใหม่เพื่อสร้างความพร้อมเชิงกลยุทธ์ให้กับกำลังคนภาครัฐ (8) การลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ (9) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐให้มีความคล่องตัวและรวดเร็ว (10) การพัฒนาให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐคล่องตัว โปร่งใส มีกลไกป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน (11) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และ (12) การปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

โดยสรุปแม้ว่าการแก้ไขข้อจำกัดด้านกฎหมายจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังมีประเด็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่จะเอื้อให้การพัฒนาบริการเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการใหม่ การสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการและบริหารจัดการ ตลอดจนทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการและของเจ้าหน้าที่

2.1.3 คำจำกัดความ นิยาม

1) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 4 กำหนดให้ “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแค่บางส่วน และในมาตรา 35 กำหนดให้ คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศ หรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ให้ถือว่า มีผลตามพระราชบัญญัตินี้

2) พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 53) พ.ศ. 2564 มาตรา 5 กำหนดว่า “บริการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บริการซึ่งรวมถึงทรัพย์สินที่ไม่มีรูปร่างที่ส่งมอบโดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ซึ่งลักษณะของบริการเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยบริการดังกล่าวไม่สามารถกระทำได้หากปราศจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้คำจำกัดความ “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายรวมถึง กิจกรรมที่กระทำขึ้นระหว่างหน่วยธุรกิจ บุคคล รัฐ ตลอดจนองค์กรเอกชนหรือองค์กรของรัฐใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การค้า การบริการ และการติดต่องานราชการ โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน”⁷

⁷ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564ก). *แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 – 2565*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/ET-Strategic-Plan-64-65.aspx>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 10 มีนาคม).

4) การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service หรือ e-Service)⁸ หมายถึง บริการรูปแบบใหม่บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจด้านต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงและใช้บริการ

ความหมายของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่กฎหมายและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้คำจำกัดความไว้ สามารถสรุปได้ว่า “ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หรือ “บริการอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง กิจกรรม บริการ ที่มีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน หรือ บุคคล โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วน

5) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)⁹ ให้ความหมายคำว่า “ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service)” หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ เกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการ อิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ครอบคลุมถึง (1) ระบบดังกล่าวมีการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอกหรือไม่ โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจและองค์กร และ (2) ระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานท่านหรือไม่

6) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์¹⁰ (2564ข) ให้คำจำกัดความ “การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service)” คือ การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัย

จากความหมายด้านบนสามารถสรุปได้ว่า “บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service) หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด ช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ อีกทั้งการใช้บริการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

⁸ Santos, J. (2003). *E-Service Quality – a Model of Virtual Service Dimensions*. *Managing Service Quality*, 13(1), หน้า 39–53. อ้างถึงใน วราพรธน์ อภิศุภะโชค และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560, กรกฎาคม - ธันวาคม). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *Humanities Journal*, 24(2), หน้า 30–47. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/fhumrpc,+Journal+editor,+04-%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%93%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/fhumrpc,+Journal+editor,+04-%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%93%20(1).pdf). (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 10 มีนาคม).

⁹ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2557, 22 กรกฎาคม). *คำถามเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.egov.go.th/th/faq/784/27/>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 20 มกราคม).

¹⁰ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564ข). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 20 มกราคม).

2.1.4 การพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) พัฒนาในรูปแบบของเว็บเซอร์วิสเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้แบบครบวงจร ยื่นทีเดียว แบบฟอร์มเดียว เอกสารชุดเดียว และติดตามได้ทุกใบอนุญาตที่เว็บไซต์ bizportal.go.th โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต รวมทั้งโทรศัพท์มือถือ ระบบ Biz Portal ให้บริการใน 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนการให้ข้อมูล (Information) จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 นอกจากนี้ ยังให้ข้อมูลแบบบูรณาการ (Integrated Info Portal) ที่มีการเชื่อมโยงจากผลศึกษาขั้นตอนการให้บริการแต่ละใบอนุญาตแบบ end-to-end ตามประเภทธุรกิจ และส่วนการให้บริการ (Service) จะให้บริการยื่นคำขออนุญาตแบบบูรณาการ (Integrated Digital Licensing) โดยใช้แบบฟอร์มคำขออนุญาตแบบ Single Form และส่งเอกสารหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์เพียงชุดเดียวโดยไม่ต้องส่งเอกสารต้นฉบับ รวมถึงมีการจัดเก็บใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถใช้แทนเอกสารที่เป็นกระดาษ และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลใบอนุญาตระหว่างหน่วยงานของรัฐเป็นการบูรณาการใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Permit Inbox) ที่ส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้ต่อไป ปัจจุบันระบบ Biz Portal ให้บริการ 130 ใบอนุญาตใน 25 ประเภทธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมี 75 ใบอนุญาตที่สามารถให้บริการได้แบบ Fully Digital Services รวมทั้งสามารถให้บริการ 18 ใบอนุญาตใน 10 ประเภทธุรกิจทั่วประเทศ ดังภาพที่ 5

การให้บริการของระบบ Biz Portal ในปัจจุบัน

bizportal.go.th

พื้นที่ให้บริการ

กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการ **130 ใบอนุญาต** ใน **25 ประเภทธุรกิจ** **75 ใบอนุญาต** ให้บริการแบบ **Fully Digital**

ทั่วประเทศ เปิดให้บริการ **18 ใบอนุญาต** ใน **10 ประเภทธุรกิจ** **5 ใบอนุญาต** ให้บริการแบบ **Fully Digital**

ประเภทที่ให้บริการ

- ขอใหม่
- ต่ออายุ
- แก้ไข/เปลี่ยนแปลง
- ยกเลิก

ให้บริการแบบ **Fully Digital Service** โดยไม่ต้องเดินทางไปที่หน่วยงาน

- ยื่นคำขอพร้อมเอกสารประกอบผ่านออนไลน์
- ชำระเงินผ่านออนไลน์
- รับใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทธุรกิจที่ให้บริการ

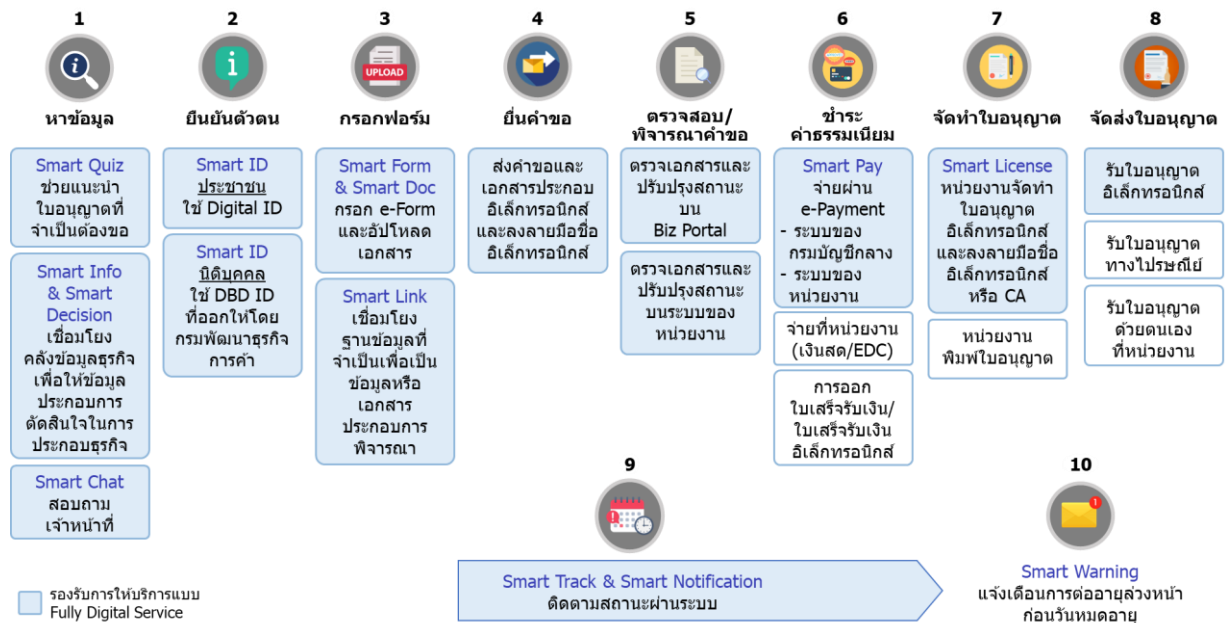
ธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก	ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม	ธุรกิจสปา	ธุรกิจขายสินค้า online (ด้านเครื่องสำอาง)	ธุรกิจฟิตเนส
ธุรกิจเกษตรปลอดสารพิษ	ธุรกิจคาร์แคร์	ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม (แบบไม่ผ่าตัด)	ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์	ธุรกิจ e-Commerce (ด้านเสื้อผ้า)
ธุรกิจการท่องเที่ยว	ธุรกิจก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจขนส่ง Logistics	ธุรกิจทางการเงิน	ธุรกิจผลิตครีมบำรุงเครื่องสำอาง น้ำหอม
ธุรกิจการศึกษา	ธุรกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี	ธุรกิจซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ธุรกิจการพัฒนาแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ สื่อออนไลน์	ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์
ธุรกิจการให้บริการสถานดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ/ จัดหาผู้ดูแล	ธุรกิจพลังงานทดแทน และขายกระแสไฟฟ้าให้ภาครัฐ	ธุรกิจปรับปรุงสินค้าเกษตรขนาดเล็ก	ธุรกิจค้าปลีก	ธุรกิจร้านกาแฟ และ Co-Working Space

10 ประเภทธุรกิจที่ให้บริการทั่วประเทศ

ภาพที่ 5 การให้บริการของระบบ Biz Portal ในปัจจุบัน

ขั้นตอนการให้บริการของระบบ Biz Portal ทั้งในส่วนการให้ข้อมูลและส่วนการให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 10 ขั้นตอนหลัก ซึ่งให้บริการผ่าน Smart Function ตามภาพที่ 6

Concept Design การให้บริการบนระบบ Biz Portal

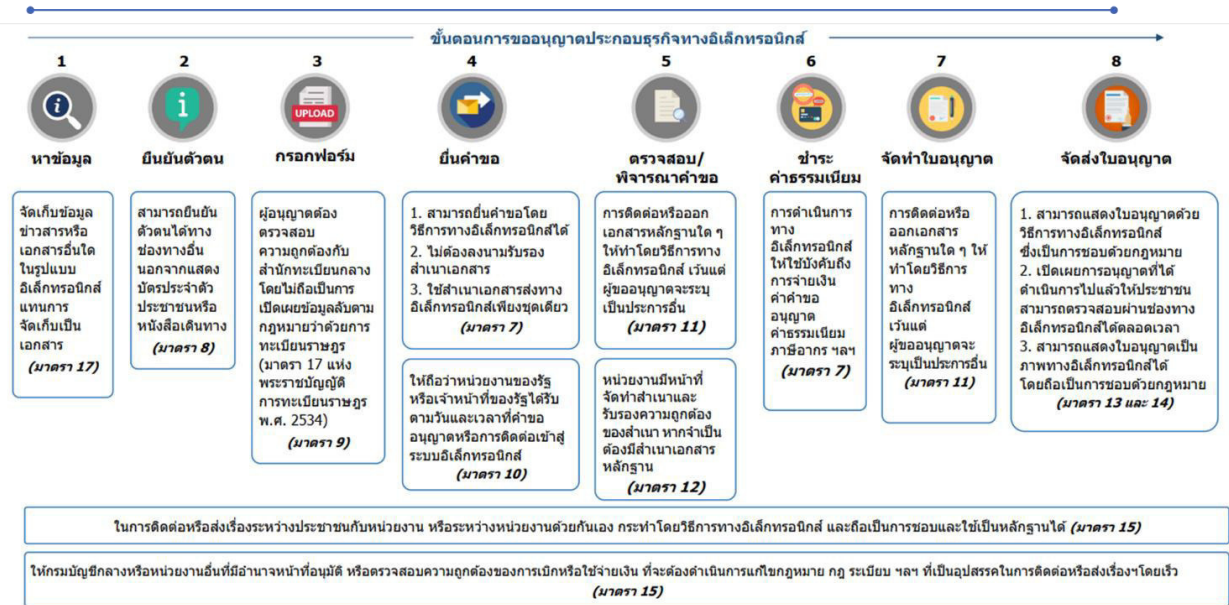


ภาพที่ 6 Concept Design การให้บริการบนระบบ Biz Portal¹¹

การตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย 8 กระบวนการหลัก ดังปรากฏในภาพที่ 7

¹¹ วณิสรา สุขวัญ. (2564, 10 กันยายน). แนวคิดการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal). หน้า 4.

ขั้นตอนการให้บริการระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการขออนุญาตประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ (ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

2.1.5 สภาพปัญหาและความท้าทายในอนาคต

การพัฒนาาระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ยังคงประสบปัญหาและมีความท้าทายในอนาคต สรุปได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ (Process)

(1) ขาดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Redesign) ในการปรับเปลี่ยนการให้บริการจากรูปแบบเดิมเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการในการออกแบบ พัฒนาระบบให้บริการส่วนใหญ่ยังตั้งอยู่บนฐานของการให้บริการแบบมาติดต่อด้วยตนเองและใช้กระดาษเป็นหลัก (On site & Paper-based contact) ทำให้ไม่สามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการได้

(2) ระบบให้บริการยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร (end-to-end fully digital processes) โดยที่การผลักดันการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ในระยะแรกจะมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐสามารถรับคำขอ/คำร้อง รับเรื่องจาก และส่งเรื่องกลับประชาชนหรือภาคธุรกิจใจขึ้นต้นได้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่การดำเนินงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินงานในรูปแบบเดิมควบคู่กับการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Back Office) ควบคู่กันได้ อีกทั้งบางหน่วยงานมีระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Back Office) แบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ขาดระบบให้บริการ (Front Office) แบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การให้บริการและการรับบริการมีขั้นตอนเพิ่มเติมจากการเชื่อมต่อการทำงานจากระบบ Manual สู่อบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจต้องมีการทำงานซ้ำ (rework) หรือทำงานล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้เข้าระบบเพื่อตรวจสอบคำขออย่างต่อเนื่อง และยังไม่สามารถมีข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบถ้วน

(3) ขาดการบูรณาการการอนุมัติ อนุญาตแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร โดยที่ประชาชนและภาคธุรกิจยังคงต้องขออนุมัติ อนุญาตจำนวนมาก และต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ซึ่งมีการให้บริการในรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรม/กิจการได้อย่างถูกต้อง

(4) ขาดการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจในการติดต่อราชการ ทำให้ยังคงต้องใช้สำเนาเอกสารของทางราชการ หรือหนังสือรับรองต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐหนึ่ง เพื่อยื่นประกอบคำขอ/คำร้องของหน่วยงานของรัฐอีกแห่งหนึ่ง

(5) ข้อจำกัดในกระบวนการเก็บข้อมูล และมาตรฐานข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการประกาศกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการให้บริการและการเก็บข้อมูลมีความล่าช้า หน่วยงานมีการพัฒนาระบบให้บริการไปแล้ว นอกจากนี้ ยังขาดฐานข้อมูลการอนุมัติ อนุญาต เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(6) ขาดแนวปฏิบัติวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

2) ด้านเทคโนโลยี (Technology)

(1) ขาดการบูรณาการ การเชื่อมต่อ การให้บริการแบบครบวงจร โดยที่หน่วยงานต่าง ๆ มีการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวนมาก ซึ่งมีรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นบริการผ่านเว็บไซต์ และบริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ทำให้ผู้ใช้งานต้องศึกษาวิธีการใช้งานดาวน์โหลดแอปพลิเคชันจำนวนมาก หรือต้องจำรหัสผ่านหลายชุด

(2) ขาดการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและลดภาระการจัดหาเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอของประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการออกแบบและพัฒนาระบบบริหารให้บริการที่มีรูปแบบและวิธีการ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

(3) กระบวนการอนุมัติ อนุญาต สามารถใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนการให้บริการได้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบการตอบคำถาม (Chat Bot/ Call Center) และการให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automated Service)

3) ด้านบุคลากร (People)

(1) ขาดบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะทำหน้าที่ในการออกแบบ พัฒนา ตลอดจนดูแลรักษาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัย น่าเชื่อถือ

(2) บุคลากรขาดความรู้และความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และการบริหารจัดการและการดูแลรักษาข้อมูลข่าวสารของทางราชการและข้อมูลส่วนบุคคล

4) ด้านงบประมาณ (Budget)

(1) การจัดทำคำขอดำเนินโครงการและขอรับจัดสรรงบประมาณงบประมาณล่วงหน้า อาจทำให้ได้เทคโนโลยีที่ล้าสมัย เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเสนอขอดำเนินโครงการและขอรับจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์มีหลายขั้นตอน และต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องหลายคณะ

(2) ขาดแผนงานในภาพรวมเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาระบบให้บริหารและระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้การวางแผนการดำเนินโครงการและการจัดสรรงบประมาณขาดประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีการกำหนดงบประมาณแบบบูรณาการในการพัฒนาระบบดิจิทัลเป็นการเฉพาะก็ตาม

5) ด้านกฎหมาย (Regulation)

(1) ข้อจำกัดในการศึกษา วิเคราะห์ เป็นรายกฎหมายในรายละเอียดที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบให้บริหารและระบบปฏิบัติงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ ทำให้ยังมีกฎหมายบางส่วนยังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง

(2) เนื่องจากการจัดบริการสาธารณะต้องมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยปลดล็อกอุปสรรคในภาพรวมแล้ว แต่หน่วยงานยังคงต้องมีการปรับปรุงกฎหมายลูกเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อไป

(3) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การใช้เงิน ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ความท้าทายในอนาคต

1) การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในโลกยุค VUCA และ Digital Disruption ส่งผลให้การทำงานภาครัฐต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว (Rapid change) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ในอนาคตหน่วยงานของรัฐต้องมีความยืดหยุ่น (Agile) และเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคของการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Data-Driven Decision) การพยากรณ์แนวโน้ม การแก้ไขปัญหา รวมทั้งเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบราชการแก่หน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การบูรณาการการทำงาน ใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

3) ความไว้วางใจของสาธารณะ (Public Trust) เนื่องจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการและในการปฏิบัติงานของภาครัฐ ส่งผลให้ภาครัฐได้รับข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลการใช้บริการของประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์อย่างมากในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการของภาครัฐ/ภาคราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่สำคัญ คือ การเก็บรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ รวมไปถึงวิธีที่จะรักษาสมดุลของความปลอดภัย (Security) กับความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของประชาชนและผู้รับบริการจากภาครัฐ นอกจากนี้การส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยอาจก่อให้เกิดการสร้างข่าวปลอม (Fake News) ความท้าทาย คือ ภาครัฐจะต้องสามารถสร้างแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในการนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็เพื่อสร้างความไว้วางใจของสาธารณะ (Public Trust) ของประชาชนต่อภาครัฐ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis)

หากนำเครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) มาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน และโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) จุดแข็ง (Strengths)

- มีหน่วยงานกลางที่มีบทบาทหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ทั้งในด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี/เทคนิค และด้านกฎหมาย ซึ่งมีการประสานการทำงานร่วมกันอย่างเข้มแข็ง

- มีต้นแบบระบบให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งในรูปแบบ Web Service และ Mobile Application พร้อมทั้งระบบบริการร่วมแบบ Common Service ที่หน่วยงานของรัฐสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ เช่น ระบบแบบคำขอและติดตามสถานะ (e-Form & Tracking) ระบบชำระเงิน (e-Payment) ระบบออกใบอนุญาตหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) เป็นต้น

- ระบบ Biz Portal และ Citizen Portal รวมถึงศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDX) และศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) ได้รับการประกาศแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน¹² และส่วนราชการจะต้องดำเนินการเชื่อมโยงการให้บริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางดังกล่าว¹³ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์

2) จุดอ่อน (Weaknesses)

- ขาดการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Redesign) ก่อนที่จะมีการออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

- หน่วยงานของรัฐยังไม่เห็นความสำคัญของการเชื่อมต่อ บูรณาการระบบให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์กับแพลตฟอร์มกลาง

- ข้อมูลของหน่วยงานของรัฐยังไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้มีข้อจำกัดในการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน

- บุคลากรภาครัฐที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

3) โอกาส (Opportunities)

- มียุทธศาสตร์ชาติเป็นกรอบทิศทางการขับเคลื่อนประเทศ และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

¹² ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ณ วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน

¹³ มาตรา 10 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

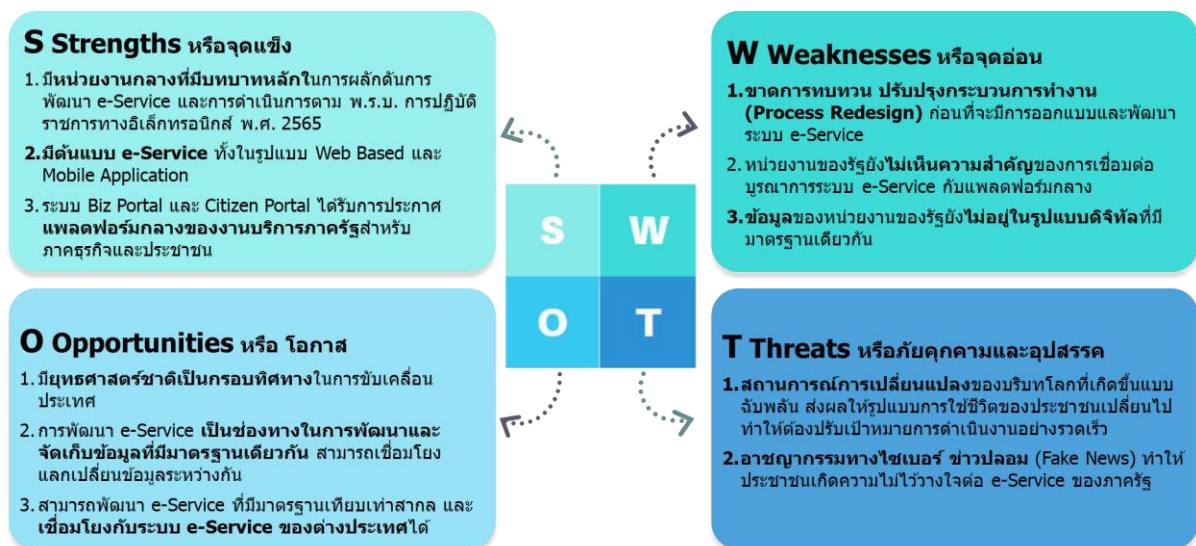
- การพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการพัฒนาและจัดเก็บข้อมูลที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เพื่อการวิเคราะห์ คาดการณ์วางแผน และตัดสินใจ ตลอดจนการสอบทานข้อมูลระหว่างกันได้

- สามารถพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และเชื่อมโยงกับระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศได้

4) ภัยคุกคาม (Threats)

- สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกที่เกิดขึ้นแบบฉับพลัน เช่น ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไป ทำให้ต้องปรับเป้าหมายการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว และเทคโนโลยีล้ำสมัยอย่างรวดเร็ว

- อาชญากรรมทางไซเบอร์ ข่าวปลอม (Fake News) ทำให้ประชาชนเกิดความไม่ไว้วางใจต่อบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ



ภาพที่ 8 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis)

2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชนผ่านระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีมาตรฐานสากล เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการพัฒนาระบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ตลอดจนผลักดันและติดตามการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา

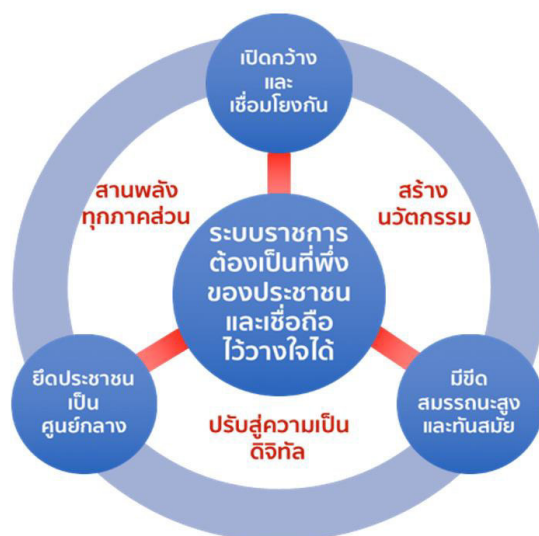
2.2.1 หลักการ แนวคิด ที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ

โดยที่ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ และกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่างก็มุ่งให้ภาครัฐพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยมีเป้าหมายหลัก 2 ประการ คือ (1) การบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐอยู่ในรูปแบบดิจิทัลตลอดกระบวนการ (end-to-end fully digital services) และเชื่อมโยงสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ และ (2) หน่วยงานของรัฐมีฐานข้อมูลภาครัฐอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการได้ ภาครัฐมีข้อมูลที่มีเอกภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบราชการทำงานหรือการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพลังของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) หรือเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) โดยต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แทน ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) โดยต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนเองและการติดต่อได้หลายช่องทาง

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน



ระบบราชการ 4.0

ภาพที่ 9 ระบบราชการ 4.0 (ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร.)

นอกจากนี้ ธนาคารโลก¹⁴ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการออกแบบระบบ e-Service ภาครัฐควรมี หลักการและองค์ประกอบที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ ดังนี้

1) การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Digital by Default) โดยคาดหวังให้การจัดการบริการสาธารณะในอนาคตจะดำเนินการผ่านระบบ e-Service และประชาชน สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2) การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก (Device-agnostic and Mobile-Centric) โดยการปรับเปลี่ยน รูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ หน่วยงานของรัฐหรือสถานที่ตั้งอื่น ๆ ให้เป็น ระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างราบรื่น

3) การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก (User-Centered Service Design) โดยพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งประชาชนและ ภาคธุรกิจเอกชน มีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ และอาจ รวมถึงการจัดบริการเฉพาะบุคคล และการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดการบริการแทนหน่วยงานของรัฐด้วย

4) การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Service ตั้งแต่ ต้นจนจบ (Digital from End to End)

¹⁴ World Bank Group. (2016). *DIGITAL GOVERNMENT 2020: PROSPECTS FOR RUSSIA*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/562371467117654718/pdf/105318-WP-PUBLIC-Digital-Government-2020.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 10 กุมภาพันธ์).

5) รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น (Government as a Platform) เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อประชาชน

2.2.2 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากความเป็นมา สภาพปัญหาและความท้าทายในอนาคต กำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้ ดังนี้

ข้อเสนอที่ 1 การเร่งรัด ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลตลอดกระบวนการ (end-to-end fully digital services) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) บูรณาการการทำงานร่วมกันในการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการที่มีความหลากหลาย และมีรายละเอียดที่แตกต่างกันได้

ข้อเสนอที่ 2 การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หรืออยู่ระหว่างการพัฒนาฯ ให้เชื่อมต่อระบบฯ กับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางของงานบริการภาครัฐ ได้แก่ ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center : GDx) หรือ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Data.go.th) เพื่อเชื่อมโยงระบบให้บริการให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และมีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) บูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งในด้านกระบวนการ ด้านเทคนิค และด้านกฎหมาย ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรักษา กำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบ/บริการ และให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางข้างต้น

ข้อเสนอที่ 3 การพัฒนาฐานข้อมูลภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกันสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการได้ ภาครัฐมีข้อมูลที่มีเอกภาพ โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รับผิดชอบการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ มาตรฐานของข้อมูลและระบบฐานข้อมูล และสำนักงานสถิติแห่งชาติรับผิดชอบการจัดการบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog)

2.2.3 แผนการขับเคลื่อนข้อเสนอ

ในการขับเคลื่อนข้อเสนอ กำหนดแผนดำเนินการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) เพื่อให้มีระยะเวลาดำเนินการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 โดยแบ่งแผนการขับเคลื่อนข้อเสนอออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเร่งด่วน ดำเนินการทันทีภายในปี พ.ศ. 2566 ระยะกลาง ระยะ 3 ปี ภายในปี พ.ศ. 2568 และระยะยาว ระยะ 5 ปี ภายในปี พ.ศ. 2570 ดังนี้

ระยะเร่งด่วน ดำเนินการทันทีภายในปี พ.ศ. 2566

1) ประกาศกำหนดแนวปฏิบัติวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ แนวทาง รูปแบบ และวิธีการในการเชื่อมต่อระบบให้บริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์ม

ดิจิทัลกลาง การเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลการอนุญาต เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2) ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง มาตรฐาน ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Redesign) ก่อนการออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

4) ปรับปรุง พัฒนา ต้นแบบระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับการให้บริการที่มีความหลากหลาย รวมทั้งพัฒนาต้นแบบการเชื่อมโยงระบบให้บริการของหน่วยงานในระดับกระทรวงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

5) จัดทำแผนงานในภาพรวมเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาระบบให้บริการและระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแผนการเชื่อมโยงระบบให้บริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

6) สร้างการตระหนักรู้ และประชาสัมพันธ์หน่วยงานต้นแบบ เพื่อเป็นตัวอย่างและเพื่อการศึกษาเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์

7) พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่บุคลากรภาครัฐ

ระยะกลาง ระยะ 3 ปี ภายในปี พ.ศ. 2568

1) ศึกษาแนวทาง วิธีการบูรณาการการขออนุมัติ อนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ “ใบอนุญาตเดี่ยว (Super License)” นั่นคือ การขอใบอนุญาตเดี่ยวสามารถเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้

2) ศึกษา พัฒนาต้นแบบวิธีการและรูปแบบการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาให้บริการแทนหน่วยงานของรัฐ

3) ศึกษา พัฒนาต้นแบบระบบการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบอัตโนมัติ หรือใช้ปัญญาประดิษฐ์

4) พัฒนาการเชื่อมโยงบริการภาครัฐกับนานาชาติ เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถใช้บริการได้แบบไร้พรมแดน

5) กำกับ ติดตามให้หน่วยงานพัฒนาฐานข้อมูลการอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามแผนที่กำหนด

6) ศึกษา พัฒนา ระบบต้นแบบการปรับปรุงข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้โดยอัตโนมัติ

ระยะยาว ระยะ 5 ปี ภายในปี พ.ศ. 2570

1) ขับเคลื่อน ขยายการขออนุมัติ อนุญาตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบ “ใบอนุญาตเดี่ยว (Super License)” ในการประกอบธุรกิจ

2) ทบทวน ยกเลิก การขออนุมัติ อนุญาตที่ไม่จำเป็น

3) ทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดิน และโครงสร้างระบบราชการ

4) ยกกระดับระบบการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบอัตโนมัติ หรือใช้ปัญญาประดิษฐ์

5) ยกกระดับระบบฐานข้อมูลอัตโนมัติ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันสมัย เป็นฐานข้อมูลที่สามารถสอบถามความถูกต้องระหว่างกันได้



ภาพที่ 10 แผนการขับเคลื่อนข้อเสนอ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570)

การขับเคลื่อนข้อเสนอด้านดิจิทัลภาครัฐ/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง เช่น

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ (1) ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันระบบราชการตามแนวทางการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลไปสู่การปฏิบัติ และเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม (2) วางแนวทางการปรับเปลี่ยนกลไกและระบบการทำงานเพื่อขับเคลื่อนระบบราชการให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะ (3) ศึกษา พัฒนา และทดลองระบบที่จำเป็นในการบริหารราชการแผ่นดินในยุคดิจิทัล และระบบการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจออนไลน์แบบสมบูรณ์ และระบบอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้ประโยชน์จากระบบเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างทั่วถึงมากขึ้น
- คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีหน้าที่และอำนาจ (1) เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2) จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (3) กำหนดมาตรฐาน ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบดิจิทัล (4) กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (5) ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (6) กำกับและติดตามให้หน่วยงานของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (7) กำกับและติดตามการดำเนินงานของศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง และศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

2.2.4 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามข้อเสนอ

1) **ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานของรัฐ** เนื่องจากต้องเป็นผู้ตัดสินใจ เป็นผู้ดำเนินการบริหารและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง เพื่อผลักดันการปรับปรุงประสิทธิภาพ การให้บริการและการบริหารจัดการ รวมทั้งการออกแบบ พัฒนา และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการการทำงาน/ การให้บริการ

แนวทางการจัดการบริหาร : (1) การสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานของรัฐให้เห็นถึงความจำเป็นในการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องสามารถเชื่อมโยงระบบบริการ แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้ประโยชน์จากระบบบริการและข้อมูลร่วมกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2) การนำเสนอกรณีศึกษา ตัวอย่างการดำเนินการในภาคเอกชนหรือในต่างประเทศ ต้นแบบการดำเนินการ และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจแก่หน่วยงานทุกระดับ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐ รวมทั้งการชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ การให้บริการ ฐานข้อมูล การดูแลรักษาและความปลอดภัย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. (3) การสร้างความมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นในการออกแบบ พัฒนา ระบบการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) (4) การให้คำปรึกษาแนะนำทั้งในด้านกระบวนการ ด้านเทคนิค และด้านกฎหมาย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) (5) การจัดทำแผนการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางและการเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานของรัฐทั้งระบบ รวมถึงการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

2) **การออกแบบและพัฒนาบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการ (Process Redesign) ก่อน** ทำให้ขั้นตอน วิธีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังอยู่บนฐานของขั้นตอนและวิธีการแบบกระดาษ

แนวทางการจัดการบริหาร : (1) การทบทวนกระบวนการทำงาน/การให้บริการ เพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน/การให้บริการใหม่ (Process Redesign) ให้อยู่บนฐานการทำงานด้วยดิจิทัล โดยสำนักงาน ก.พ.ร. (2) การพัฒนาต้นแบบการดำเนินการ และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจแก่หน่วยงานทุกระดับ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบให้บริการภาครัฐ โดยสำนักงาน ก.พ.ร.

3) **หน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้วไม่เชื่อมโยงบริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ** อาจเนื่องจากการออกแบบและพัฒนาระบบโดยใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกัน รวมทั้งอาจไม่มีงบประมาณเพื่อพัฒนาการเชื่อมต่อระบบ

แนวทางการจัดการบริหาร : (1) การกำหนดมาตรฐานการพัฒนาระบบให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงระบบและฐานข้อมูลระหว่างกันได้ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) (2) การกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบให้บริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางภาครัฐ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (3) การกำหนดระยะเวลาให้หน่วยงานของรัฐมีการเตรียมการเพื่อเชื่อมโยงระบบให้บริการกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (4) การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ถึงประโยชน์ที่ได้จากการเชื่อมโยงระบบให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

4) ข้อจำกัดในการออกแบบและพัฒนาบริการของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เนื่องจากได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต และอื่น ๆ ซึ่งสามารถกำหนดเทศบัญญัติเป็นการเฉพาะตัวก็ได้ อีกทั้งการพัฒนากระบวนการให้บริการเป็นการเฉพาะหน่วยงานจะสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก

แนวทางการจัดการบริหาร : (1) การพัฒนาระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบที่เชื่อมโยงกันทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้พัฒนาให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคและหน่วยงานส่วนท้องถิ่นใช้ในการให้บริการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง (2) การสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ และการยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต และอื่น ๆ ซึ่งสามารถกำหนดเทศบัญญัติเป็นการเฉพาะตัวก็ได้ ให้ยอมรับและใช้งานระบบให้บริการที่พัฒนาโดยหน่วยงานส่วนกลาง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (3) การพัฒนาต้นแบบการดำเนินการ และประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ความรู้และความเข้าใจแก่หน่วยงานทุกระดับ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการภาครัฐ รวมทั้งการชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการบริหารจัดการการให้บริการ ฐานข้อมูล การดูแลรักษาและความปลอดภัย ตลอดจนงบประมาณ โดยอาจมีการกำหนดเป็นการทดลองในรูปแบบ Sandbox เพื่อให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขจากการออกแบบและพัฒนาแบบต้นแบบ ก่อนที่จะมีการพัฒนาต่อยอดขยายผลต่อไป โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)

หน่วยงานรับผิดชอบ

การผลักดันการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามข้อเสนอ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) **ด้านกระบวนการ (Process)** มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. รับผิดชอบการศึกษาและปรับกระบวนการงาน (Process Redesign) เพื่อให้บริการบนระบบ e-Service สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) รับผิดชอบการออกแบบวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมบัญชีกลางรับผิดชอบการทบทวนแนวทาง วิธีการในการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่าย และการเบิกจ่ายเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของ สำนักงาน ป.ย.ป. รับผิดชอบการขับเคลื่อนการทำงานด้วยระบบ e-Document

2) **ด้านเทคโนโลยี (Technology)** มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐาน แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) รับผิดชอบในการกำหนด ให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับมาตรฐาน ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยืนยันตัวตน การชำระเงิน การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ การออกเอกสารหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

3) **ด้านบุคลากร (People)** มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ก.พ. รับผิดชอบในการกำหนดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งกำหนดตำแหน่ง และคุณสมบัติประจำตำแหน่งด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ Data Analytics หรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบ e-Service การพัฒนาและใช้ประโยชน์จาก Big Data สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล หรือ Thailand Digital Government Academy (TDGA) รับผิดชอบจัดทำมาตรฐานหลักสูตรในการพัฒนาทักษะความรู้ด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560” ที่เสนอโดย สำนักงาน ก.พ. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรับผิดชอบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะด้านดิจิทัล

4) **ด้านงบประมาณ (Budget)** มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงบประมาณรับผิดชอบการพิจารณาจัดสรรเงินงบประมาณ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) รับผิดชอบในฐานะเจ้าภาพงบประมาณแผนงานบูรณาการรัฐบาลดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยคณะกรรมการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ ทำหน้าที่พิจารณาการขอใช้เงินงบประมาณแผ่นดินของส่วนราชการเพื่อดำเนินการโครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐที่มีมูลค่าเกินกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป

5) **ด้านกฎหมาย (Regulation)** มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา รับผิดชอบการให้คำแนะนำ และแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สำนักงาน ป.ย.ป. รับผิดชอบการปรับปรุงกระบวนการด้านกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ

2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอ

1) การมีมุมมองแบบองค์รวม (Holistic View) สามารถมองภาพอนาคต (Foresight) และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุค VUCA และเป็นผู้พร้อมปรับตัวและสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ได้

2) การประสานสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม (Collaboration Teamwork) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจูงใจเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม

3) การมีทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) มีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption & Transformation) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กรได้

4) การมีทักษะโน้มน้าว และการเจรจาต่อรอง (Negotiation skills) เนื่องจากลักษณะการทำงานเป็นการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการชักชวน จูงใจให้หน่วยงานของรัฐ

มีการพัฒนา ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานไปจากเดิม โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

5) การคิดวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking) และมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) เพื่อการวิเคราะห์ ต่อยอด แสวงหาแนวทางการดำเนินการที่ดีกว่า และแก้ไขปัญหาอย่างมีหลักคิด สร้างทางเลือกใหม่ในการดำเนินการ

3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล. (2566, 25 มกราคม). *ประกาศคณะกรรมการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 140 ตอนพิเศษ 18 ง. หน้า 9 – 10.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (ม.ป.ป.). *รายงานประจำปีของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปี 2564*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.opdc.go.th> (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 1 เมษายน).
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2563, 15 มิถุนายน). *หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ 67 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2563 เรื่อง การแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)*.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2564, 23 สิงหาคม). *หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร 1200/ว23 เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565)*.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.opdc.go.th/content/NTU4MQ> (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 1 เมษายน).
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564ก). *แผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 – 2565*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/ET-Strategic-Plan-64-65.aspx>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 10 มีนาคม).
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564ข). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx](https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx). (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 20 มกราคม).
- สำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2557, 22 กรกฎาคม). *คำถามเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.egov.go.th/th/faq/784/27/>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 20 มกราคม).
- สำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). *แผนพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ฉบับราชกิจจานุเบกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- วณิสรา สุขวัฒน์. (2564, 10 กันยายน). *แนวคิดการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)*. เอกสารไม่ตีพิมพ์. สำนักงาน ก.พ.ร.
- อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2566, 24 กุมภาพันธ์). *ยกระดับบริการรัฐไทย เพื่อความสุขของประชาชน เมื่อประกาศใช้ พ.ร.บ. การปฏิบัติการทางอิเล็กทรอนิกส์. ในเอกสารประกอบการบรรยายงาน Digital Governance Thailand 2023 (DGT 2023)*. (หน้า 9). กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ มิตรทาวน์ ฮอลล์ สามย่านมิตรทาวน์.

Santos, J. (2003). *E-Service Quality – a Model of Virtual Service Dimensions*. *Managing Service Quality*, 13(1), หน้า 39–53. อ้างถึงใน วราพรพรรณ อภิสุภะโชค และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560, กรกฎาคม - ธันวาคม). *คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. *Humanities Journal*, 24(2), หน้า 30–47. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : file:///C:/Users/ASUS/Downloads/fhumrpc,+Journal+editor,+04-%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%93%20(1).pdf. (วันที่ค้นข้อมูล : 2566, 10 มีนาคม).

World Bank Group. (2016). *DIGITAL GOVERNMENT 2020: PROSPECTS FOR RUSSIA*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/562371467117654718/pdf/105318-WP-PUBLIC-Digital-Government-2020.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2565, 10 กุมภาพันธ์).

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

นางสาวนิชา สาทรกิจ

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่สำเร็จการศึกษา 2537
- ปริญญาโท Master of Public Management, Carnegie Mellon University, USA.
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2541
- ปริญญาเอก Ph.D. in Development Policy and Management, University of Manchester, UK.
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2553

ประสบการณ์การรับราชการ

- ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
- ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบราชการ กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ผลงานทางวิชาการ

- ระบบให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal)
- การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย (Ease of Doing Business in Thailand)
- Sathornkich, N., Rohitarachoon, P., Eldridge, D., & Hossain, F. (2017). Building effective provincial administration in Thailand: the role of performance management. In J. N. Bawole, F. Hossain, A. K. Ghalib, C. J. Rees, & A. Mamman (Eds.), *Development Management: Theory and practice* (pp. 84-97). Routledge.

รางวัลหรือทุนการศึกษา (เฉพาะที่สำคัญ)

- พ.ศ. 2557 ข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปีพุทธศักราช 2557
- พ.ศ. 2549 ทุน ก.พ. สำหรับพัฒนาข้าราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

- ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
 สำนักนายกรัฐมนตรี