สรุปบทเรียนจากการพัฒนาความรู้

รอบการประเมินที่ 2
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

หลักสูตร
แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย นายสุพงษ์ ไพชยนต์
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

บทที่ ๑: เจตนารมณ์ของกฎหมาย

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ นับเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญ (Game Changer) ของระบบราชการไทย เจตนารมณ์หลักคือการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ โดยเปลี่ยนผ่านจากการทำงานด้วย "กระดาษ" สู่ "ดิจิทัล" เป็นหลัก (Digital by Default)

๑.๑ วัตถุประสงค์หลักของกฎหมาย

- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน: ประชาชนสามารถติดต่อราชการ ยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน
- ลดภาระและค่าใช้จ่าย: ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารที่รัฐเป็นผู้ออกให้ (Zero Copy) และลดการใช้กระดาษ
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: หน่วยงานรัฐต้องติดต่อสื่อสารกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก
- สร้างความโปร่งใส: การดำเนินการทางดิจิทัลสามารถตรวจสอบย้อนหลัง (Audit Trail) ได้ง่ายและรวดเร็ว

๑.๒ ขอบเขตการบังคับใช้

กฎหมายฉบับนี้บังคับใช้กับ "หน่วยงานของรัฐ" ทั้งหมด ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ (ยกเว้น รัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัด/มหาชนจำกัด และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมบางส่วนที่กำหนดไว้ในข้อยกเว้น)

๑.๓ หลักการสำคัญที่ต้องตระหนัก

กฎหมายกำหนดให้ "การทำทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทางกฎหมายสมบูรณ์เสมือนการทำด้วยกระดาษ" เจ้าหน้าที่จะปฏิเสธการรับเอกสารหรือคำขอของประชาชนเพียงเพราะเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้

บทที่ ๒: การให้บริการประชาชน

ในส่วนของการให้บริการประชาชน หน่วยงานรัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Process Redesign) เพื่อรองรับการติดต่อทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

๒.๑ การรับคำขอและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา ๗)

- ช่องทางรับเอกสาร: หน่วยงานต้องประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (เช่น เว็บไซต์, อีเมลกลาง, LINE Official, แอปพลิเคชัน) เพื่อให้ประชาชนยื่นคำขอได้
- ผลทางกฎหมาย: เมื่อประชาชนส่งเอกสารเข้ามาในระบบ ให้ถือว่าหน่วยงานได้รับเอกสารนั้นแล้วตามกฎหมาย
- ข้อห้าม: ห้ามบังคับให้ประชาชนต้องนำเอกสารตัวจริงหรือกระดาษมายืนยันอีก หากส่งทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วถือว่าครบถ้วน

๒.๒ การยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสาร (มาตรา ๘)

- หากเอกสารใดที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ออกให้ (เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองนิติบุคคล) หน่วยงานผู้รับเรื่อง ห้ามเรียกร้องสำเนา จากประชาชน
- หากหน่วยงานจำเป็นต้องใช้สำเนาเพื่อประกอบแฟ้มเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ทำสำเนาเอง โดยห้ามเก็บค่าธรรมเนียมการทำสำเนาจากประชาชน

๒.๓ การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (e-KYC)

- หน่วยงานควรบูรณาการร่วมกับระบบยืนยันตัวตนกลางของรัฐ เช่น แอปพลิเคชัน ThaID (ของกรมการปกครอง) เพื่อให้ประชาชนใช้ล็อกอินเข้าสู่ระบบ e-Service ของหน่วยงาน แทนการใช้เพียง Username/Password แบบเดิม ซึ่งจะเพิ่มความน่าเชื่อถือและมีผลทางกฎหมายที่รัดกุมขึ้น

๒.๔ การออกใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐาน (มาตรา ๑๓)

หน่วยงานสามารถออกใบอนุญาต ใบเสร็จรับเงิน หรือหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ให้แก่ประชาชนได้ และประชาชนสามารถแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันสิทธิได้ทันที

บทที่ ๓: การทำงานระหว่างหน่วยงานรัฐ

การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ต้องปรับจากการส่งหนังสือราชการแบบกระดาษ ไปสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)

๓.๑ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐ (มาตรา ๑๔)

- กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องติดต่อสื่อสาร ส่งหนังสือราชการ หรือแจ้งข้อมูลระหว่างกัน ผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก
- หน่วยงานต้องเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง ของภาครัฐ เพื่อให้สามารถรับ-ส่งหนังสือข้ามกระทรวง/กรม ได้อย่างไร้รอยต่อ

๓.๒ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature)

เจ้าหน้าที่รัฐต้องปรับตัวมาใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการอนุมัติ อนุญาต หรือลงนามในหนังสือราชการ โดยอ้างอิงมาตรฐานที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) กำหนด ซึ่งมี ๓ ระดับ:

๑. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป: เช่น การพิมพ์ชื่อท้ายอีเมล การสแกนลายเซ็นแปะลงใน PDF (เหมาะกับงานทั่วไป ความเสี่ยงต่ำ)
๒. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ (Digital Signature): มีการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของเอกสารได้ (เหมาะกับเอกสารสำคัญ หนังสือราชการ ใบอนุญาต)
๓. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ขั้นสูง: คล้ายข้อ ๒ แต่ต้องใช้ฮาร์ดแวร์พิเศษในการเก็บกุญแจส่วนตัว (Token/Smart Card)

๓.๓ การจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

- ให้จัดเก็บในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านและประมวลผลได้ (Machine Readable) เช่น XML, JSON หรือ PDF/A

การทำลายเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

บทที่ ๔: แนวทางปฏิบัติจริง การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการปรับตัว

เพื่อให้การปฏิบัติตาม พ.ร.บ. เป็นไปอย่างราบรื่น หน่วยงานจำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ที่ชัดเจน

๔.๑ ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน (Implementation Steps)

๑. ประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์: ออกประกาศหน่วยงานกำหนดช่องทาง (อีเมล, เว็บไซต์) สำหรับรับคำขอและรับหนังสือราชการ พร้อมระบุขนาดไฟล์ หรือประเภทไฟล์ที่รองรับ
๒. แต่งตั้งผู้ดูแลระบบ: กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันทำการ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการรับเรื่อง
๓. ทบทวนและปรับปรุงกฎระเบียบภายใน: แก้ไขระเบียบหรือคู่มือสำหรับประชาชน ที่ยังบังคับให้ต้องใช้กระดาษหรือสำเนา ให้สอดคล้องกับกฎหมายใหม่
๔. จัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์: จัดทำ Digital ID และ Digital Certificate ให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนาม

๔.๒ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และ PDPA

- ความมั่นคงปลอดภัย: ระบบ e-Service และ e-Saraban ต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงจากผู้ไม่หวังดี มีการเก็บ Log File ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA): การขอรับข้อมูล จัดเก็บ และส่งต่อข้อมูลของประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยต้องแจ้งวัตถุประสงค์ (Privacy Notice) อย่างชัดเจนและเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น

๔.๓ การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

อุปสรรคสำคัญที่สุดไม่ใช่เรื่องของเทคโนโลยี แต่เป็น "ทัศนคติและความคุ้นเคย" ของบุคลากร หน่วยงานต้องจัดอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจว่ากฎหมายฉบับนี้คุ้มครองการทำงานทางดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ หากทำตามมาตรฐานก็ไม่ต้องกลัวความผิดทางวินัยหรือทางกฎหมาย

สรุป

พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ คือเครื่องมือสำคัญที่ปลดล็อกข้อจำกัดทางกฎหมายเดิมๆ เปลี่ยนรัฐบาลให้เป็น Digital Government อย่างแท้จริง ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ และประชาชนได้รับความสะดวกอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อสรุปและแนวคิดในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การ

๓ หลักการสำคัญของกฎหมาย

- เปิดช่องทางดิจิทัล (C๒G): รับคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด ๒๔ ชม. และ ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสาร (Zero Copy) ที่รัฐเป็นผู้ออกให้อย่างเด็ดขาด
- สื่อสารดิจิทัลเป็นหลัก (G๒G): ส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานผ่าน e-Saraban และลงนามด้วย e-Signature ซึ่งมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย
- มาตรฐานข้อมูลและความปลอดภัย: เชื่อมโยงระบบยืนยันตัวตนกลาง (เช่น ThaID) จัดเก็บเอกสารในรูปแบบ Machine-Readable พร้อมปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA และ Cybersecurity

แนวทางประยุกต์ใช้พัฒนาองค์การ

- Process Redesign: ตัดขั้นตอนซ้ำซ้อน (Lean) ก่อนเปลี่ยนเป็น e-Workflow เพื่อลดระยะเวลาอนุมัติและปรับรูปแบบการทำงานเป็น Agile
- People & Leadership: ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างด้วยการอนุมัติผ่าน e-Signature ๑๐๐% พร้อมเร่ง Upskill เจ้าหน้าที่ด้าน Data & Cyber Literacy
- Data Governance: จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล วางระบบบันทึกประวัติ (Audit Trail) เพื่อความโปร่งใส และเปิดระบบ API พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน

แหล่งที่มา

หลักสูตร : แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

ด้านการพัฒนา : ☑ **ทักษะด้านดิจิทัล**

บรรยายโดย : ชื่อ-สกุล นายสุพงษ์ ไพชยนต์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน) TDGA

วิธีการพัฒนาตนเอง : (เช่น e-learning

วันที่ได้รับการฝึกอบรม : 3 มิ.ย. 2569 **สถานที่ :** ศทส. /กรมพัฒนาที่ดิน