สรุปบทเรียน แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม
พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
:ธันวาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙
ผ่านการฝึกอบรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ระบบ หลักสูตรออนไลน์ (TDGA e-Learning)
โดย นายโอวาท ยุทธรรม ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ

คำอธิบายรายวิชา

หน่วยความสามารถที่เกี่ยวข้อง ตามทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล : DG๑๐๐ DG๒๐๐ DG๔๐๐ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความเป็นมาสาระสำคัญของ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้งตัวอย่างประกาศคำสั่ง และรายการตรวจสอบ (Checklist) ที่ทำให้ทราบสิ่งที่ต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ จากนั้นในส่วนของเนื้อหาหลักผู้เรียนจะได้เรียนรู้แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลสำหรับการขออนุญาตซึ่งมีการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตามระดับความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ และการดำเนินการอื่นหลังการเข้ารับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้บริหาร หรือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการ ทั้งการซักซ้อมสร้างความเข้าใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการปรับปรุงกระบวนการให้บริการขออนุญาต รวมทั้งการออกประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องได้อย่างสอดคล้องและยังสามารถเรียนรู้มาตรฐานแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามระดับความพร้อมเพื่อการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

เนื้อหารายวิชา

บทที่ ๑ ความเป็นมาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

บทที่ ๒ หน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติอย่างไรตาม พ.ร.บ. ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

บทที่ ๓ ภาครัฐต้องจัดทำหรือปรับปรุงบริการอย่างไร

บทที่ ๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่องกับประชาชนต้องทำอย่างไร

บทที่ ๕ แพลตฟอร์มกลางภาครัฐเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ

เกณฑ์การวัดและประเมินผล

ผ่านเกณฑ์ ๗๐ % ของแบบทดสอบ และทำแบบประเมินของบทเรียนจะได้รับใบประกาศนียบัตร

เนื้อหาที่ได้จากการพัฒนาความรู้

บทที่ ๑ ความเป็นมาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดให้มีกฎหมายกลางว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้

วัตถุประสงค์

๑) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ทั้งทางด้านเอกสาร ระยะเวลา และการเดินทาง

๒) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และการให้บริการของหน่วยงานของรัฐแก่ประชาชน

๑.วันใช้บังคับ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๙๐ วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ซึ่งจะมีผลใช้บังคับในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๒ มาตรา ๑๕ วรรคสอง มาตรา ๑๙ และมาตรา ๒๒ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา ๒)

๒.ขอบเขตการใช้บังคับ

พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ซึ่งตามคำนิยามในมาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐ หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด (มาตรา ๔) พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับแก่

(๑) รัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

(๒) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ

(๓) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายตุลาการ

(๔) องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

(๕) องค์กรอัยการ และ

(๖) หน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง

ทั้งนี้ ในกรณีที่หน่วยงานตาม (๒) (๓) (๔) หรือ (๕) ข้างต้น มีความพร้อมและประสงค์จะใช้พระราชบัญญัตินี้เพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถเสนอตราเป็นพระราชกฤษฎีกาได้ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะกำหนดให้ใช้แก่หน่วยงานนั้นทั้งหมดหรือเฉพาะบางหน่วยงานย่อยภายในก็ได้หรือจะกำหนดให้ใช้แก่งานเพียงบางประเภทของหน่วยงานนั้นก็ได้ (มาตรา ๔ และบทนิยามคำว่า “หน่วยงานของรัฐในมาตรา ๔”)

บทที่ ๒ หน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติอย่างไรตาม พ.ร.บ. ฯ เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA ได้จัดทำ “แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ หรือ มสพร. ๖-๒๕๖๕” เพื่อเป็นแนวทาง และคำแนะนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานรัฐเริ่มต้นนำไปปฏิบัติ และหน่วยงานที่มีความพร้อมอยู่แล้ว นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ตาม พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยไทม์ไลน์ที่ภาครัฐต้องทำทันทีคือ หากต้องใช้สำเนาเอกสาร ต้องทำเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากประชาชน ตามมาตรา ๑๒ รวมถึงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัลให้ที่เรียบร้อยหลังจาก พ.ร.บ. มีผลบังคับใช้ ๙๐ วัน ภาครัฐได้ดำเนินการเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกับประชาชน ตามมาตรา ๒๐ และมีระบบยื่นขออนุญาต ตอบกลับรับรอง และตรวจสอบสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสามารถใช้สำเนาได้ แบบไม่ต้องลงนามรับรองแล้วและภายใน ๒๔๐ วัน หน่วยงานรัฐต้องใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องตามที่ ครม. กำหนด รวมถึงต้องประกาศช่องทางและวิธีการในการให้บริการประชาชนรูปแบบดิจิทัลให้เสร็จสมบูรณ์ภายใน วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ . หากทุกหน่วยงานรัฐให้ความร่วมมือและสามารถปฏิบัติได้ตาม “แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ หรือ (มสพร. ๖-๒๕๖๕)” ตามที่พ.ร.บ.กำหนดได้แล้ว จะเป็นอีกก้าวที่ยิ่งใหญ่ที่ทุกภาคส่วนร่วมมือกันยกระดับประเทศให้เป็นสังคมที่คนไทยสามารถมีชีวิตที่ง่ายขึ้นด้วยรัฐบาลดิจิทัล

บทที่ ๓ ภาครัฐต้องจัดทำหรือปรับปรุงบริการอย่างไร

ภาครัฐต้องปรับปรุงบริการตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมุ่งเน้นการใช้ดิจิทัลเป็นหลัก (Digital by Default) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยต้องให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End) ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารที่ราชการออกเอง (เช่น บัตรประชาชน) ยอมรับสำเนาอิเล็กทรอนิกส์และเปิดช่องทางออนไลน์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

สาระสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐต้องจัดทำหรือปรับปรุงตาม พ.ร.บ.ฯ มีดังนี้:

(๑) ยกเลิกการเรียกเอกสารกระดาษ (Paperless) : ห้ามเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน หากเป็นเอกสารที่หน่วยงานรัฐออกให้หรือมีอยู่ในฐานข้อมูลภาครัฐแล้ว ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดึงข้อมูลเอง

(๒) ยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ : ต้องยอมรับและมีผลทางกฎหมายเมื่อประชาชนยื่นคำขอหรือสำเนาเอกสารผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(๓) ช่องทางบริการออนไลน์ (E-Service) : จัดให้มีการยื่นคำขอ อนุญาต และชำระค่าธรรมเนียมผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ๒๔ ชั่วโมง โดยต้องมีระบบตรวจสอบสถานะคำขอ

(๔) การลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) : รองรับการลงนามและรับรองสำเนาถูกต้องด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรฐานที่กำหนด

(๕) การส่งหนังสือราชการ : สามารถส่งหนังสือหรือคำสั่งทางปกครองผ่านอีเมล หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ได้แทนการส่งไปรษณีย์หรือเดินทางมาเอง

(๖) การประกาศช่องทางชัดเจน : ต้องประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อราชการให้ประชาชนทราบผ่านเว็บไซต์หรือจุดบริการ

(๗) ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบภายใน : หน่วยงานต้องแก้ไขระเบียบ กฎ ข้อบังคับเดิมที่เคยกำหนดให้ต้องใช้เอกสารกระดาษ หรือต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ให้สอดคล้องกับแนวทางดิจิทัล

(๘) การดำเนินการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาของประชาชน เปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่รวดเร็วและโปร่งใส

บทที่ ๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่องกับประชาชนต้องทำอย่างไร

การให้บริการอย่างต่อเนื่องตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เน้นการเปิดช่องทางดิจิทัล เช่น อีเมลหรือเว็บไซต์, การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์, และการรับรองความถูกต้องด้วยระบบ Digital Signature โดยหน่วยงานรัฐต้องกำหนดช่องทางติดต่อ, รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ปฏิเสธ, จัดทำสำเนาเอกสารฟรี, และส่งมอบผลการพิจารณาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและต่อเนื่อง แนวทางปฏิบัติเพื่อให้การบริการต่อเนื่อง:

(๑) กำหนดและเปิดช่องทางรับเรื่อง: หน่วยงานต้องประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น อีเมลกลาง, เว็บไซต์, หรือแอปพลิเคชัน) ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนเพื่อใช้ยื่นคำขอหรือติดต่อ

(๒) รับเรื่องและไม่ปฏิเสธ: เจ้าหน้าที่ต้องรับเรื่องที่ยื่นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และไม่สามารถปฏิเสธการรับคำขอเพียงเพราะไม่ได้ยื่นเป็นเอกสารกระดาษ

(๓) การแปลงเอกสาร (Digitalization): ใช้การสแกนเอกสาร (PDF) หรือถ่ายภาพ เพื่อแปลงเอกสารให้เป็นไฟล์ดิจิทัล เพื่อให้การจัดเก็บและส่งต่อรวดเร็ว

(๔) การออกเอกสารและแจ้งผล (E-Service): ออกใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอผ่านช่องทางนี้ หรือแสดงความจำนง

(๕) การทำสำเนาเอกสารฟรี (Digital Copy): หากหน่วยงานต้องการสำเนาหลักฐาน ต้องดำเนินการจัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องเอง โดยห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากประชาชน

(๖) ความต่อเนื่องของบริการ: หากเกิดอุปสรรค ต้องแก้ไขระเบียบข้อบังคับให้รองรับการทำธุรกรรมแบบดิจิทัลได้ตลอดเวลา

(๗) การปฏิบัติตามนี้ช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วตามหลักรัฐบาลดิจิทัล

บทที่ ๕ แพลตฟอร์มกลางภาครัฐเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ

แพลตฟอร์มกลางภาครัฐเพื่อสนับสนุน พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ พัฒนาโดย สพร. หรือ DGA เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลและให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) เพื่อลดภาระเอกสาร เพิ่มความสะดวก โปร่งใส และลดต้นทุนหน่วยงานภาครัฐ โดยมีระบบหลักประกอบด้วยแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” สำหรับประชาชน และศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูล (GDX) ระหว่างหน่วยงาน

แพลตฟอร์มและบริการหลักตาม พ.ร.บ.ฯ

(๑) แอปพลิเคชัน/พอร์ทัลทางรัฐ (Citizen Portal): ศูนย์กลางบริการภาครัฐที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ยื่นคำขอ และติดตามสถานะบริการต่างๆ ได้ง่าย

(๒) ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (GDX): ระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้ไม่ต้องเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน

(๓) ระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID): บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่มีความปลอดภัยสูง สำหรับเข้าใช้งานบริการรัฐ

(๔) ระบบ Biz Portal: แพลตฟอร์มอำนวยความสะดวกสำหรับภาคธุรกิจ

(๕) ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document): บริการออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

(๖) ระบบชำระค่าธรรมเนียมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment): รองรับการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์

(๗) การรองรับตามกฎหมาย

(๘) มาตรา ๗-๑๐: รองรับการยื่นคำขอและออกใบอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(๙) มาตรา ๑๒: เจ้าหน้าที่สามารถใช้เอกสารหลักฐานที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

(๑๐) ลดขั้นตอนและต้นทุน: หน่วยงานลดการใช้กระดาษ ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาสถานที่จริง

(๑๑) หน่วยงานรัฐสามารถติดต่อ DGA Contact Center หรือใช้งานผ่านแพลตฟอร์มของ สพร. เพื่อยกระดับบริการให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้

ประโยชน์ที่ได้รับต่อตนเองได้เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องเกิดความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการ ทั้งการซักซ้อมสร้างความเข้าใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการขออนุญาต รวมทั้งการออกประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องได้อย่างสอดคล้อง และยังสามารถเรียนรู้มาตรฐานแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามระดับความพร้อมเพื่อการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้นี้ไปใช้ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับต่อหน่วยงาน สามาถใช้เป็นแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลสำหรับการขออนุญาตซึ่งมีการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตามระดับความพร้อมของหน่วยงานหรือบริการ และการดำเนินการอื่นหลังการเข้ารับบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดียิ่งขึ้น