

ชื่อหลักสูตร : แนวปฏิบัติกระบวนการดิจิทัลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

โดย นางสาวรวงคณา สว่างอารมณ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
หน่วยงาน ศูนย์ศึกษาวิธีการฟื้นฟูที่ดินเสื่อมโทรมเขาชะงุ้มอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อให้บุคลากรเข้าใจแนวปฏิบัติกระบวนการดิจิทัลภาครัฐ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
๓. เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐ ให้เป็นรูปแบบดิจิทัล
๔. เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว
๕. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน และแนวทางที่กำหนด
๖. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และลดขั้นตอน ภาระเอกสาร และค่าใช้จ่าย
๗. เพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
๘. เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย และคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูล

สรุปรายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้เรียนรู้หลักการและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่สนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนได้มากขึ้น รวมถึงทำความเข้าใจสิทธิของประชาชนในการติดต่อราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สรุปเป็นข้อดังนี้

๑. แนวทางการปฏิบัติราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้เรียนรู้แนวทางและขั้นตอนที่หน่วยงานภาครัฐควรดำเนินการเพื่อให้สามารถรับคำขอ รับเอกสาร ส่งเอกสาร แจ้งผล และติดต่อประสานงานกับประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

๒. การจัดทำกระบวนการดิจิทัลภาครัฐ เรียนรู้การนำกระบวนการทำงานของหน่วยงานมาปรับเป็นรูปแบบดิจิทัล ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบข้อมูล การพิจารณา การอนุมัติหรืออนุญาต การแจ้งผล ตลอดจนการออกเอกสารหรือใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้กระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้

๓. การให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล เน้นการออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ เช่น การยื่นคำขออนไลน์ การรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การติดตามสถานะ และการรับผลการพิจารณาโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน ช่วยลดภาระด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และเอกสารของประชาชน

๔. ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดต่อราชการ ได้เรียนรู้การเลือกใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการได้อย่างสะดวก รวมถึงการกำหนดช่องทางให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๕.การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เรียนรู้หลักการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เพื่อให้หน่วยงานสามารถตรวจสอบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นบุคคลใด และเลือกใช้ระดับการยืนยันตัวตนที่เหมาะสมกับประเภทของบริการและความเสี่ยง

๖.ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่อดิจิทัลทำความเข้าใจการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมและการปฏิบัติราชการ รวมถึงลายมือชื่อดิจิทัลที่ใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยยืนยันตัวผู้ลงนามและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

๗.การชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เรียนรู้แนวทางการรับและจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถชำระค่าธรรมเนียมได้สะดวก ลดการใช้เงินสด และสามารถจัดเก็บหลักฐานการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดย DGA ระบุ E-Payment เป็นหนึ่งในบริการพื้นฐานที่ช่วยให้หน่วยงานพัฒนาบริการดิจิทัลได้ง่ายขึ้น

๘. เอกสารและใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document / E-License) เรียนรู้การออกเอกสารใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแนวทางการแสดงใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้และตรวจสอบได้อย่างสะดวกและน่าเชื่อถือ

๙.การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เรียนรู้แนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือข้อมูลเดิมมายื่นซ้ำหลายครั้ง และช่วยให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย DGA มีบริการ Government Data Exchange เป็นหนึ่งในบริการพื้นฐานสำหรับสนับสนุนเรื่องนี้ การใช้แพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ ได้เรียนรู้การเลือกใช้แพลตฟอร์มกลางให้เหมาะสมกับประเภทของบริการ เช่น Citizen Portal (ทางรัฐ) สำหรับบริการประชาชน และ Biz Portal สำหรับบริการภาคธุรกิจ รวมถึงแพลตฟอร์มด้านข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐ

๑๐.มาตรฐาน ความมั่นคงปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการดิจิทัล การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ต่อตนเอง

ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาปรับใช้กับงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. ต่อองค์กร

ช่วยพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบดิจิทัล ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

๓. ต่อสาธารณะ

ประชาชนได้รับบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ลดภาระการเดินทางและเอกสาร สามารถเข้าถึงบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. นำความรู้ด้านกฎหมายและแนวปฏิบัติมาใช้ในการทำงาน

นำความรู้เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ และแนวปฏิบัติกระบวนการดิจิทัลภาครัฐมาศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตาม

กฎหมาย รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ว่าขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ และนำความรู้ดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

๒. ปรับกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัล

นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบ โดยพิจารณาว่าขั้นตอนใดสามารถเปลี่ยนจากการดำเนินงานในรูปแบบเอกสารหรือการติดต่อด้วยตนเองมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น การรับ-ส่งเอกสาร การยื่นคำขอ การแจ้งข้อมูล การติดตามสถานะ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว ลดขั้นตอน และสามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น

๓. ลดการใช้เอกสารและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ความรู้ที่ได้รับมาทบทวนขั้นตอนการทำงานเดิมของหน่วยงานว่ามีขั้นตอนใดที่ซ้ำซ้อนหรือสามารถดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อช่วยลดการจัดทำและจัดเก็บเอกสาร ลดการใช้กระดาษ รวมถึงลดเวลาในการค้นหาและส่งต่อเอกสาร ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเวลาในการดำเนินงานด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้น

๔. พัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการ ยื่นคำขอ ส่งเอกสาร รับข้อมูลข่าวสาร หรือติดตามผลการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งจะช่วยลดภาระในการเดินทางมายังหน่วยงาน ลดค่าใช้จ่าย และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๕. เลือกใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลให้เหมาะสมกับภารกิจ

ความรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น Citizen Portal สำหรับการให้บริการประชาชน Biz Portal สำหรับการให้บริการภาคธุรกิจ และ GD Catalog สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยพิจารณาความเหมาะสมของบริการและกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

๖. เพิ่มความถูกต้องและความปลอดภัยในการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้เกี่ยวกับ การพิสูจน์และยืนยันตัวตน ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของงาน รวมทั้งมีมาตรการป้องกันการจัดเก็บ การส่งต่อ และการเปิดเผยข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงาน

๗. ปรับปรุงการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูล

ความรู้ด้านการจัดการข้อมูลภาครัฐมาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมการเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเมื่อมีความจำเป็นและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจะช่วยลดการขอข้อมูลซ้ำจากประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๘. ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

ความรู้จากการอบรมมาถ่ายทอดให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งแลกเปลี่ยนปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

๙. นำความรู้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการทำงานในปัจจุบัน พร้อมทั้งเสนอแนวทางปรับปรุงงานให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยประเมินผลหลังจากนำระบบหรือวิธีการใหม่มาใช้ เพื่อนำข้อผิดพลาดและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑๐. มุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

องค์ความรู้ทั้งหมดมาประยุกต์ใช้โดยมี ประชาชนเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความเท่าเทียมในการให้บริการ พยายามลดภาระของประชาชนในการติดต่อราชการ และพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สามารถรองรับการใช้งานผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

แหล่งที่มา :

หลักสูตร : แนวปฏิบัติกระบวนการดิจิทัลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานพระราชบัญญัติการปฏิบัติ

ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕

วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ : ดร.ธีรวัฒน์ โรจนไพฑูรย์

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : เดือน สิงหาคม ๒๕๖๙