



การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ
Electronic operations of Government agencies

เฉลิมพล ศรีหงษ์¹ วิโรจน์ ก่อสกุล² บุญเกียรติ การะเวกพันธ์²
& เดช อุณหะจิริงรักษ์¹

Chalermpol Srihong¹, Viroj Korsakul², Boonyakiat Karavekphan²
& Dej Unhajirangruk¹

Corresponding author: chalermpol.srihong@gmail.com

Received: 07/11/67 Revised: 28/01/68 Accepted: 28/01/68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ ทั้งนี้ได้เลือกศึกษาหน่วยงานราชการที่มีประชาชนมาติดต่อราชการจำนวนมาก 12 หน่วยงาน เป็นกรณีศึกษา ใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือการวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนาม ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง พบว่า 1) วิธีปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการเป็นไปตาม

¹ นักวิชาการอิสระ

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Independence Scholar

² Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University



พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เช่น ระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ การลงเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ การลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ การขออนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ช่องทางการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกคน เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานไม่เสถียร พนักงานเจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้และทักษะ 3) แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น พัฒนาระบบใหม่เพื่อรองรับการบริการใหม่ ๆ พัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ มีทักษะในการใช้งานทุกระดับและทุกคน และพัฒนามาตรการความปลอดภัยส่วนบุคคล เป็นต้น

คำสำคัญ: อิเล็กทรอนิกส์; การปฏิบัติราชการ; หน่วยงานราชการ

Abstract

The purposes of this research are to study the electronic procedures of government agencies, including problems and guidelines for developing such procedures. Twelve government agencies with a large number of people contacting the government sector were selected as case studies using documentary research and field research methods. The research results found as follows: 1) The electronic



procedures are in accordance with the Electronic Procedures Act and the Thailand Digital Government Development Plan, such as electronic document management system, working hours, signing, requesting permission, providing services to the disabled and the elderly. 2) Problems and obstacles in electronic government operations, such as electronic channels for government operations do not cover for all users, technology and infrastructure are unstable, some officials lack relevant knowledge and skills. 3) Guidelines for developing electronic government operations, such as new systems should be developed to support new services, all officials should be developed with knowledge and skills in performing electronic government work, and developing personal safety measures.

Keywords: electronic; government work; government agencies

บทนำ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายว่า อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วิทยาศาสตร์กายภาพแขนงหนึ่งที่น่าสนใจที่ใช้กับการศึกษาวงจรไฟฟ้าที่ใช้สารกึ่งตัวนำและอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งควบคุมการเคลื่อนที่ของอิเล็กตรอนได้



วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2560) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic government, E-government) หรือชื่ออื่น เช่น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลออนไลน์, รัฐบาลอินเทอร์เน็ต, รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารดำเนินงานบริการสาธารณะของภาครัฐ (e-Public Service)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566) อธิบายว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสังเขป ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (web board)

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของหน่วยราชการ การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (2560) ในหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) บัญญัติว่า “ . . .ให้มีผู้นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน”



ธนาคารโลก (อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ได้ให้คำแนะนำว่า ภาครัฐควรมีหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Service ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะดังนี้

1. Digital by Default การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ใช่เพียงการเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัลที่คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Service อย่างครอบคลุมมากขึ้น แม้กระทั่งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองก็ตาม ดังนั้น การออกแบบระบบ e-Service ในบริบทนี้จึงต้องคำนึงถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2. Device-agnostic and Mobile-Centric การออกแบบให้ประชาชนสามารถใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะจากแบบดั้งเดิม ณ สำนักงาน ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

3. User-Centered Service Design การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยพิจารณาว่าเมื่อเข้าสู่ระบบ e-Service แล้ว พวกเขาต้องการเห็นหรือได้รับบริการอะไร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ ต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จ



สมบูรณได้ไครวเต็ยว ตลอดจนหากภาครัฐสามารถพัฒนาระบบ e-Service ให้ก้าวไกลไปอีกขั้นหนึ่งในลักษณะของการบริการเฉพาะบุคคลได้ โดยภาครัฐอาจจะไม่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้บริการเองหรือเข้าไปแทรกแซงการให้บริการดังกล่าว ก็วยิ่งตบโจทย์ความต้องการของประชาชนและยังช่วยลดภาระการบริหารจัดการภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างเช่น ระบบภาษีของประเทศนอร์เวย์ ที่คำนวณและจัดเก็บอัตโนมัติผ่านนายจ้างและสถาบันกองทุนแทนการรับบริการผ่านกรมสรรพากร

4. Digital from End to End การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Service ตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งไม่ใช่เพียงการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมากรอกข้อมูล แล้วส่งกลับเข้าสู่ระบบเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการยื่นใบรับรองหรือเอกสารยืนยันคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งใบรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น e-Visa ในหลาย ๆ ประเทศ อาทิ ตุรกี และสหรัฐอเมริกา ที่สามารถทำเรื่องขอวีซ่าและชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลทั้งหมด โดยไม่จำเป็นจะต้องมีตราประทับบนหนังสือเดินทางแบบเดิม ๆ อีกต่อไป

5. Government as a Platform รัฐบาลจะเป็นช่องทางเชื่อมประสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบ e-Service ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก เช่น การสร้างความร่วมมือ



กับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง เพื่อพัฒนานวัตกรรม แอปพลิเคชัน หรือโมเดลการ
โต้ตอบของระบบ e-Service

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564) อธิบายว่า ประโยชน์
จากการใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐมีดังนี้

1. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมา
เพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงาน
ภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึง
สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและ
รวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุงยากต่าง ๆ ใน
ระหว่างการติดต่อ และที่สำคัญคือจะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป
เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่
ห่างไกลแค่ไหนก็ได้

2. ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพราะนอกจาก
ประชาชนจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-Service ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถ
ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมี
การเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่าข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of
Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชน
จึงสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้ง
ข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนา
ต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยังแสดงให้เห็น
เห็นว่า การใช้ระบบ e-Service นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและ
มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการทลายกำแพงระหว่างกัน ทั้งระหว่าง



ภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

3. ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Service เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนลง เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์

4. ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ การใช้ระบบ e-Service ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะเดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Service ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และรายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

5. ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้



e-Service ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565(2565) บัญญัติว่า “... การใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้ สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่งผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการหรือเงื่อนไขที่กำหนดการที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้วและในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าวกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว รวมทั้งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่ง หนังสือ รายงาน เอกสารหรือข้อมูลและการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐด้วยโดยอนุโลม ...”



“ . . . ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้และปฏิบัติ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไปก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องจัดทำให้แล้วเสร็จเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายในสองร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ”

โดยแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (2566) กำหนดกรอบการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เช่น

1. ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ การตรวจสอบและพิจารณาคำขอการอนุมัติและอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม การออกไปอนุญาตและเอกสารอื่นพร้อมทั้งการลงนาม การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นการติดตามสถานะและการแจ้งเตือนการแสดงใบอนุญาต
2. รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเตรียมความพร้อม/การจัดหาเกี่ยวกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อ



สังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบ ข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Web board)

นอกจากนั้น มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ต้องรับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยหน่วยงานอาจพัฒนาระบบ e-Service ที่ให้บริการระดับมาตรฐานเพื่อนำมาใช้รับ เรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบดังกล่าวอย่างน้อยต้องรองรับ การดำเนินการ

1) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและ หน่วยงานอื่น

2) การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น

3) การดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทาง อิเล็กทรอนิกส์

4) การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐาน อื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

5) การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 มีวิสัยทัศน์ว่า “. . .บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน”



บริการภาครัฐที่สะดวก รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่สะดวกแก่ผู้ใช้งาน ขั้นตอนเรียบง่าย ครบถ้วน ไม่ซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา และสถานที่

บริการภาครัฐที่โปร่งใส รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบข้อมูลและการทำงานของรัฐได้ รวมทั้งรองรับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริการภาครัฐที่ทันสมัย รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐในนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่มาพัฒนาบริการดิจิทัลที่เท่าทันต่อเหตุการณ์ความต้องการของ ประชาชน และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล

บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ประชาชน รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและสนองตอบความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม

นอกจากนั้นได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐเพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น 2) พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย 3) สร้างมูลค่าเพิ่มอำนาจความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

กล่าวได้ว่า สาระสำคัญตามพระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่บัญญัติให้นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน . . . เพราะบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้อยู่ . . . ไม่เอื้อต่อการนำ



วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาต การให้บริการ หรือการให้สวัสดิการแก่ประชาชน . . . และสอดคล้องกับคำแนะนำของธนาคารโลกที่ว่า..... การให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ การเชื่อมต่อทุกอย่างผ่านระบบดิจิทัล....คาดหวังว่าการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบ e-Service อย่างครอบคลุม....ทำให้ประชาชนสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก...

การปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการหรือหน่วยงานราชการ ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary research) และการวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 12 คน โดยเจาะจงเลือก



พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานหรือเทียบเท่าขึ้นไป จากหน่วยงานราชการที่มีประชาชนมาติดต่อราชการจำนวนมาก ซึ่งถือเป็นผู้ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ดังนี้

1. กรมการปกครอง
2. กรมราชทัณฑ์
3. กรมการขนส่งทางบก
4. กรมส่งเสริมวัฒนธรรม
5. สำนักโยธา กรุงเทพมหานคร
6. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
7. สำนักงานจังหวัดนครปฐม
8. สำนักงานเขตสาทร
9. กรมสรรพากร
10. กรมการแพทย์
11. อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
12. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้คำถามแบบปลายเปิด โดยกำหนดคำถามหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้วิจัยจะซักใช้ในประเด็นปลีกย่อยที่เกี่ยวข้อง



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเอกสาร คณะผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี เป็นต้น

การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งคณะผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเทคนิคการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียด และได้ข้อมูลเชิงลึก (Babbie, 2013, pp. 345-347)

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประสานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดหมายวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่เต็มใจและเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการกดดัน หากข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนใด ๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของคณะผู้วิจัยแต่เพียงฝ่ายเดียวตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่ออันตรายและหลักความยุติธรรม



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนนำไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ



พบว่า วิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ มีวิธีปฏิบัติอย่างหลากหลายที่สำคัญ ดังนี้

นำระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) มาใช้ให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนามรับทราบทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อม ๆ กัน การใช้ระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดลดการใช้กระดาษ เห็นช่องทางการจัดส่งหนังสืออย่างชัดเจนและไม่เกิดการสูญหาย สามารถติดตามได้ตลอดเวลา เป็นระบบที่ใช้ร่วมกันในหน่วยงานราชการ

นำระบบการลงเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อ และระบบการลาทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการเขียนใบลา การลงเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ลงเวลาเดินทางถึงที่ทำงานแล้ว สามารถลงเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โทรศัพท์ของตนเองในการลงเวลา จะทำให้ทราบถึงเวลาการมาปฏิบัติงานจริงของบุคลากรและไม่เกิดการทุจริตเวลาการทำงาน ส่วนการลาทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ลาสามารถยื่นความประสงค์ในการลาจากที่ไหนก็ได้ โดยระบบจะส่งใบลาผ่านไปให้ผู้มีอำนาจอนุมัติตามสายบังคับบัญชา การดำเนินการในลักษณะนี้จะทำให้ทราบถึงสถิติการลาของตนเองและที่สำคัญผู้บังคับบัญชาจะทราบถึงอัตรากำลังในภาพรวมของหน่วยงานตนเองด้วย และสามารถบริหารจัดการอัตรากำลังในแต่ละวันได้ทันที



นำระบบการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ เช่น การให้ความยินยอม การอนุมัติ เห็นชอบ รับรอง หรือการรับข้อความ พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถลงนามในเอกสารที่จำเป็นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการยืนยันตัวตน ซึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ไหนแห่งใด

นำระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการประชาชน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ในทะเบียนบ้าน การขอเลขที่บ้าน การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ ซึ่งสามารถยื่นคำขอคัดทะเบียนราษฎรทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD โดยสามารถทำได้ทั้งการรับรองรายการบุคคล และการรับรองรายการประวัติบุคคล โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานราชการ ซึ่งปัจจุบันได้มีการขยายการให้บริการมากมาย เช่น งานทะเบียน การยื่นภาษี ระบบงานคดีปกครอง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นำระบบการขออนุญาตจากหน่วยงานราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้บริการประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาขอใบอนุญาตต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนและผู้ประกอบการในการยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียมและติดตามคำขออนุญาต ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

นำระบบการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้หลายประการ เช่น การยื่นขอบัตรประจำตัวคนพิการ บัตรคนพิการสูญหาย บัตร



หมดอายุ การขอกู้เงินประกอบอาชีพ การจ้างงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการสังคม เป็นต้น

นาระบบการรักษาพยาบาลทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล โดยพบแพทย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ป่วยไม่ต้องมาโรงพยาบาล สามารถพูดคุยตอบโต้กันได้แบบ Real-time เป็นการบริการครบวงจรเสมือนการเข้าโรงพยาบาลจริง ทำให้สามารถลดความแออัดในโรงพยาบาลอย่างเป็นรูปธรรมในการให้บริการ รวมทั้งการใช้เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ให้บริการ โดยมีการสื่อสารระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้ป่วย ที่ช่วยในการคัดกรอง และมีการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งยาทางไปรษณีย์ เป็นต้น

นาระบบชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้หลายช่องทาง เช่น จ่ายด้วย 1) QR Code ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่ม จ่ายด้วย 2) E-payment แต่อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วย 3) ATM on internet จ่ายเข้าธนาคารที่ร่วมรายการ จ่ายด้วยบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ชำระได้เฉพาะนิติบุคคล จ่ายด้วย 4) Pay-in slip กับธนาคารและหน่วยงานที่เข้าร่วมรายการ

นาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยนำแอปพลิเคชัน ThaiID มาให้บริการประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนตามแผนพัฒนาการรัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย โดยแอปพลิเคชัน ThaiID เป็นระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รองรับการใช้งานของ



ประชาชนทั้งประเทศ การติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานราชการ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนตามระบบเดิม สร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การย้ายทะเบียนบ้าน รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลของตนเอง อาทิ ทะเบียนทรัพย์สิน บัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับรถ วุฒิบัตรการศึกษา สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา ลดการแออัดภายในสำนักงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ถือเป็นการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ยึดหลักรวดเร็ว ฉับไว ใสสะอาด โดยมี admin คอยดูแล Line และ Facebook ตลอดเวลา เมื่อประชาชนแจ้งข่าวสารหรือมีเหตุฉุกเฉิน พนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการช่วยเหลือได้ทันทีโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องยึดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และยึดหลักจรรยาบรรณ วิชาชีพ เป็นมาตรฐานขณะเดียวกันสามารถวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการตรวจสอบข้อมูลสำคัญได้ใช้เป็นหลักฐานที่อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะไม่สูญหายและไม่ต้องโต้แย้งกันในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด



วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ

พบว่า การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line official ไม่ได้ครอบคลุมกับผู้รับบริการทุกคน ทำให้การติดต่อได้ไม่ทั่วถึง
2. ระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ หากเอกสารแนบไม่ครบหรือซ้ำซ้อนอาจเกิดข้อผิดพลาด เช่น รายการแนบสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองเงินเดือน เป็นต้น
3. ปัญหาด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตหรือความล่าช้าในการเชื่อมต่อข้อมูล อาจส่งผลให้การทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ราบรื่น
4. พนักงานเจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ในการใช้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดหรือความล่าช้าในการทำงาน
5. การเปลี่ยนจากการปฏิบัติราชการแบบเดิมที่ใช้กระดาษไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้เวลาในการปรับตัว พนักงานเจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่คุ้นชินหรือไม่มั่นใจในระบบใหม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่สม่ำเสมอในการปฏิบัติราชการ
6. กรณีไฟล์เอกสารแนบมีขนาดใหญ่เกิน 10 MB จะไม่สามารถแนบไฟล์ได้ ซึ่งจะต้องแบ่งออกเป็นไฟล์ย่อยหลาย ๆ ไฟล์



7. ผู้บริหารบางคนอาจไม่ถนัดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นข้อจำกัดต่อการสั่งการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยยังคงมีการ print หนังสือออกมาในรูปแบบเอกสารจึงเป็นการเพิ่มปริมาณการใช้กระดาษ

8. บางหน่วยงานราชการ ไม่ได้ใช้ระบบ e-Saraban ที่เป็นช่องทางสื่อสารหลัก จะต้องสื่อสารด้วยช่องทางอื่น ๆ ซึ่งทำให้มีटकหล่นข้อมูลไปบ้าง

9. ในส่วนของ LINE Group จะพบเจอปัญหาสมาชิกกลุ่มสื่อสารข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรดำเนินการเป็นการรบกวนผู้อื่น นอกจากนี้อาจมีปัญหาลูกข่ายปลายทางไม่ได้เปิดระบบหรือเปิดช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เพื่อรับหนังสือสั่งการแบบทันทีทันใด ทำให้พลาดข้อมูลและไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด

10. ประชาชนจำนวนมากยังไม่ทราบการมีอยู่ของแอปพลิเคชันที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้น จึงเข้าไม่ถึงและปัจจุบันมีภัยคุกคามจากไซเบอร์ทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารของหน่วยงานราชการ

11. ความสามารถในการเข้าถึงของผู้ใช้งาน เช่น ช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน ทำให้บางช่วงอายุไม่สามารถใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างคล่องตัว ล้าช้า และต่อต้านการปรับตัว

12. การแทรกแซงเพจจาก Facebook โดยผู้ไม่หวังดีที่พยายามจะแฮกเพจของหน่วยงานราชการ เพื่อไปใช้ในทางที่มิชอบ

13. ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชัน ThaiID เนื่องจากต้องลงทะเบียนด้วยโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟนเท่านั้น



14. ข้อมูลในระบบของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ยังไม่เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน การบริการของหน่วยงานราชการบางอย่างจึงใช้ได้เฉพาะในส่วนราชการเดียวกัน

15. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ ประชาชนขออนุญาตผ่าน online แต่การอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการผ่าน intranet

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ

พบว่า หน่วยงานราชการมีแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาระบบใหม่ เพื่อรองรับการบริการใหม่ ๆ และออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2. พัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ มีทักษะในการใช้งานทุกระดับ และทุกคน ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานควรมีระบบการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบเดียวกัน เช่น ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นผู้ออกแบบและให้มีการนำไปใช้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง เพื่อให้ข้อมูลสามารถส่งต่อเชื่อมโยงถึงกันได้ มีการส่งต่อข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว

4. เพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบสิทธิผู้ใช้ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล



5. จัดหาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น Intrusion Prevention System, Web Application Firewall และ Database Security เป็นต้น
6. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ (Risk Assessment)
7. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการแสดงความคิดเห็นการบริการประชาชนทางแอปพลิเคชันอื่น ๆ
8. นำเสนอองค์ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการของหน่วยงานราชการผ่านแอปพลิเคชัน Facebook , Tiktok และ Youtube

อภิปรายผล

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ ดังนี้

วิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ เช่น การนำระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) มาใช้ให้บริการรับ-ส่งหนังสือจัดเก็บเอกสาร การลดเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อ การลาทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการเขียนใบลา การลงลายมือชื่อในการทำธุรกรรมต่าง ๆ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร การรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล การชำระค่าธรรมเนียม การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ เป็นต้น การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ประหยัด สามารถตรวจสอบการทำงานได้ สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 –



2570 ที่ว่า “การบริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ขั้นตอนเรียบง่าย ครบถ้วน ไม่ซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ ให้บริการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม อย่างทั่วถึงและสนองตอบความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม” สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่ว่า “วิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้กำหนดขั้นตอนการสืบค้นข้อมูล การพิสูจน์และยืนยันตัวตน การจัดทำแบบคำขอและยื่นคำขอ การตรวจสอบและพิจารณาคำขอ การอนุมัติและอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม การออกไปอนุญาต และเอกสารอื่นพร้อมทั้งการลงนาม การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่น การติดตามสถานะและการแจ้งเตือนการแสดงใบอนุญาต” และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564) ที่ว่า “การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันอย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการติดต่อและที่สำคัญคือจะไม่มีการจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่ห่างไกลแค่ไหนก็ได้”

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลทำให้ประชาชนพึงพอใจในการติดต่อราชการสอดคล้องกับ ผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ว่า “หน่วยงานราชการ ได้นำแอปพลิเคชัน ThaiID มาใช้ให้บริการประชาชน เป็นระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รองรับการใช้งานของประชาชนทั้งประเทศ ติดต่อกับหน่วยงานราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปที่หน่วยงานราชการ ทำ



ให้ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการใช้กระดาษที่สิ้นเปลือง ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอม สร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรม ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การย้ายทะเบียนบ้าน การตรวจสอบข้อมูลของตนเอง ทะเบียนทรัพย์สิน ใบอนุญาตขับรถ วุฒิการศึกษา สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย”

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ มีหลายประการเช่น 1) ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line official ไม่ได้ครอบคลุมกับผู้รับบริการทุกคน ทำให้การติดต่อได้ไม่ทั่วถึง 2) ระบบยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ หากเอกสารแนบไม่ครบหรือซ้ำซ้อน อาจเกิดข้อผิดพลาด เช่น รายการแนบสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองเงินเดือน เป็นต้น 3) ปัญหาด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตหรือความล่าช้าในการเชื่อมต่อข้อมูล อาจส่งผลให้การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ราบรื่น และ 4) พนักงานเจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ในการใช้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดหรือความล่าช้าในการทำงาน เป็นต้น

ส่วนแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ เช่น 1) พัฒนาระบบใหม่ เพื่อรองรับการบริการใหม่ ๆ และออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน 2) พัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ มีทักษะในการใช้งานทุกระดับและทุกคน ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ 3) หน่วยงาน



ราชการทุกหน่วยงานควรมีระบบการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบเดียวกัน เช่น ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นผู้ออกแบบและให้มีการนำไปใช้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง เพื่อให้ข้อมูลสามารถส่งต่อเชื่อมโยงถึงกันได้ มีการส่งต่อข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว และ 4) เพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบสิทธิผู้ใช้ เพื่อป้องกันและละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ

- 1) ควรพัฒนาระบบใหม่ เพื่อรองรับการบริการใหม่ ๆ และออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
- 2) ควรพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ มีทักษะในการใช้งานทุกระดับและทุกคน และส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- 3) ควรนำเสนอองค์ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการของหน่วยงานราชการผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Facebook, Tiktok และ Youtube เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

- 1) ควรมีระบบการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบเดียวกันทุกหน่วยงาน เช่น ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นผู้ออกแบบ



และให้มีการนำไปใช้กับหน่วยงานราชการทุกแห่ง เพื่อให้ข้อมูลสามารถส่งต่อเชื่อมโยงถึงกันได้ มีการส่งต่อข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว

2) ควรเพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบสิทธิผู้ใช้ เพื่อป้องกันและละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

3) ควรจัดหาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น Intrusion Prevention System, Web Application Firewall และ Database Security เป็นต้น

4) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการแสดงความคิดเห็นการบริการประชาชนทางแอปพลิเคชันอื่น ๆ

5) ควรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ (Risk Assessment)

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรได้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ และคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานราชการจำนวน 12 หน่วยงาน เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปเห็นสมควรสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้วย



เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565. (2565 ตุลาคม 12), ราชกิจจานุเบกษา, 139(63ก), 1-9.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *อิเล็กทรอนิกส์*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2567, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560 เมษายน 6). *ราชกิจจานุเบกษา*, 104(40ก), 1-90.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. ค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566*, ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2566, จาก <https://opdc.go.th/content/NzgzMA>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566*, ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2566, จาก <https://opdc.go.th/content/NzgzMA>



สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชน*. ค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2566). แผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570, (2566 ตุลาคม 24) *ราชกิจจานุเบกษา*, 140 (48ง), 14.

Babbie, E. (2013). *The practice of social research (13th ed.)*. Toronto, Canada: Wadsworth.