

## การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย

### Electronic operation of the Thai government

วิโรจน์ ก่อสกุล<sup>1</sup>

Viroj Korsakul

Viroj\_kor@hotmail.com

Received: 6/2/66 Revised:4/3/67 Accepted: 4/3/67

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ จากการศึกษา พบว่านับแต่มีพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และแนวทางปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ 9 พฤษภาคม 2566 ใช้อย่างบังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย โดยบรรดาการใดๆ ที่กำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้อนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการขอด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว เป็นวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงขึ้นในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับ

---

<sup>1</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งคำแถลงนโยบายของ คณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการ แข่งขันของประเทศและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติราชการ; อิเล็กทรอนิกส์; ขีดความสามารถในการแข่งขัน

## **Abstract**

The purpose of this article is to study the electronic operations of the Thai government, and to bring the knowledge gained from the study to the publicize. The study found that; since an issuance of the Electronics Government Operation Act 2022 and guidelines according to cabinet resolution on 9 May 1966, all government agencies to request for a permission from the grantors were enforced. The person who requests for permission can choose to submit a request for permission or submit evidence or supplementary documents via electronic submission, and such a submission is considered acceptable by laws. This submission is considered suitable with the current world situation which have a very high competition in all angles, and is in line with new concept of public services, revolution of Thai government, constitution of the Kingdom of Thailand,

Thailand digital government development plan, National economic and social development plan, Including the Cabinet's policy statement to parliament. This is to strengthen the country's competitiveness and consistent technology develops rapidly.

**Keywords:** performing official duties; electronics; competitive ability

## บทนำ

ในการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย ผู้ศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับความหมาย การใช้บังคับ ขั้นตอน และเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ การบริการสาธารณะแนวใหม่ การปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย ชี้ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ต่อด้วยบทสรุปและแผนภาพองค์ความรู้ใหม่จากการศึกษา ตามลำดับดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายว่า อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วิทยาศาสตร์กายภาพแขนงหนึ่งที่น่าสนใจมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาวงจรไฟฟ้าที่ใช้สารกึ่งตัวนำและอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งควบคุมการเคลื่อนที่ของอิเล็กตรอนได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566) อธิบายว่า วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสังเขป ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การให้บริการ

ผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ การให้บริการสอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน “...บัญญัติให้มีกรนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่บทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่เอื้อต่อการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาต การให้บริการ หรือการให้สวัสดิการแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีภาระและต้นทุนในการติดต่อกับภาครัฐที่สูงเกินสมควร เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สมควรมีกฎหมายกลาง ว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนแม่บทด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐอีกด้วย”

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้อนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่

ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้นเพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้ สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่งผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการหรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการหรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้วและในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าวกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้วความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐด้วยโดยอัตโนมัติ

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวงทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมกันจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้และ

ปฏิบัติ โดยจะจัดแบ่งวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเริ่มต้นและระยะต่อ ๆ ไปก็ได้ แต่ระยะแรกสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ จะต้องจัดทำแล้วเสร็จเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาได้ภายในสองร้อยสี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ” (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2565)

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

1.ขั้นตอนและเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดขั้นตอน การสืบค้นข้อมูล การพิสูจน์และ ยืนยันตัวตน การจัดทำแบบ คำขอและยื่นคำขอ การตรวจสอบและ พิจารณาคำขอการอนุมัติและอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม การออกไปอนุญาตและเอกสารอื่นพร้อมทั้งการลงนาม การจัดส่งใบอนุญาตและเอกสารอื่นการติดตามสถานะและการแจ้งเตือนการแสดงใบอนุญาต

2.รายละเอียดการดำเนินการโดยสังเขปสำหรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเตรียมความพร้อม/การจัดการ เกี่ยวกับ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น LINE, Facebook ฯลฯ) เว็บไซต์

หรือแอปพลิเคชัน การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางภาครัฐ การให้บริการ สอบถาม และ/หรือ ตอบข้อมูลการให้บริการผ่านกระดานข่าว (Webboard)

และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้อง รับคำขอและการติดต่อที่ประชาชนส่งมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดย หน่วยงานอาจพัฒนาระบบ e-Service ที่ให้บริการระดับมาตรฐานเพื่อนำมาใช้รับ เรื่องที่ส่งมาทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบดังกล่าวอย่างน้อยต้องรองรับ การดำเนินการ 1) การสร้างช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเรื่องจากประชาชนและ หน่วยงานอื่น 2) การรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น 3) การดำเนินการ ภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์ 4) การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือการออกหลักฐานอื่นใดให้ประชาชนที่ยื่นคำขอหรือ ติดต่อมาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ 5) การจัดทำฐานข้อมูลใบอนุญาตที่ กฎหมายกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย

กล่าวได้ว่า สาระสำคัญตามพระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ.2560 ที่บัญญัติให้นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร ราชการแผ่นดิน . . . เพราะบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้อยู่ . . . ไม่เอื้อต่อการนำ วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาต การให้บริการ หรือการให้ สวัสดิการแก่ประชาชน . . . เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสามารถในการ แข่งขันของประเทศ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทย ได้เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไว้หลากหลาย เช่น

Denhardt and Denhardt (2007, pp.42-43) เสนอว่า “การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการราษฎร (Serve Citizens) ไม่ใช่กับลูกค้า (Customers) ประโยชน์สาธารณะ (Public interest) เป็นผลพวงที่เกิดจากการถกเถียงกันในประเด็นที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน มากกว่าเรื่องของ การนำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวของประชาชนแต่ละคนมารวมกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงการสนองตอบต่อความต้องการของ “ลูกค้า” แต่ต้องใส่ใจต่อการสร้างความสัมพันธ์ด้านความไว้วางใจและความร่วมมือกันในระหว่างราษฎรอีกด้วย

2. แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันของสาธารณชน (Seek the Public Interest) นักวิชาการด้านการบริหารภาครัฐจึงต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างรวมทั้งแสวงหาแนวคิดร่วมในเรื่องของประโยชน์สาธารณะ

3. ให้ความสำคัญกับสถานภาพความเป็นราษฎร (Citizenship) มากกว่าเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เจ้าหน้าที่รัฐเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการประโยชน์สาธารณะ และราษฎรเป็นผู้รับประโยชน์จากการนี้ มากกว่าจะเป็นเพียงผู้จัดการของบริษัทเข้ามาดำเนินการเสมือนว่าเงินหลวงเป็นเงินตนเอง



4. คิดแบบยุทธศาสตร์และปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้นจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความร่วมมือจากทุกฝ่าย

5. ตระหนักดีว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability isn't Simple) เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญไม่เฉพาะกรณีการตลาดเท่านั้น แต่จะต้องศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และผลประโยชน์ของราษฎรอีกด้วย

6. มุ่งให้บริการมากกว่าการชี้แนะ (Serve Rather than Steer) เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องอาศัยภาวะผู้นำในการช่วยเหลือประชาชนให้แสดงออกซึ่งความต้องการร่วมและให้ประชาชนได้รับการสนองต่อความต้องการเหล่านั้น มากกว่าที่จะกำกับควบคุมและชี้แนะสังคมให้เดินไปอีกทางหนึ่ง

7. ให้ความสำคัญกับประชาชน ไม่ใช่เฉพาะผลผลิตอย่างเดียว (Value people, not just Productivity) ในระยะยาวองค์การภาครัฐและองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการ หากใช้กระบวนการที่มาจากความร่วมมือ ร่วมใจ และจากผู้นำที่มาจากผู้ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือ

Mori (2010, pp. 14-23) ได้สรุปผลการสำรวจว่า “สาธารณชนชาวอังกฤษมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการสาธารณะที่พวกเขาได้รับ

สิ่งสำคัญที่สุดลำดับแรกคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะที่มีการให้บริการเป็นไปตามพื้นฐานของความยุติธรรม และเสมอภาค (Fairness) ซึ่งถือเป็นค่านิยมสากลที่พบได้ในทุกประเทศ แต่การตีความของคำว่ายุติธรรม อาจ

แตกต่างกันไปก็ได้ บางคนก็ตีความโดยเอาตัวเองเป็นหลัก บริการสาธารณะใดที่เอื้อต่อพวกเขา ก็บอกว่ายุติธรรมแล้ว แต่ถ้าเอื้อต่อคนกลุ่มอื่นก็บอกว่าไม่ยุติธรรม แม้คนเหล่านั้นจะเป็นพวกที่ด้อยโอกาสหรือเป็นคนยากไร้ก็ตาม

สิ่งที่สำคัญอันดับที่สองคือ ต้องการเห็นการบริการสาธารณะมีมาตรฐานที่ดี และมีการให้บริการที่มีคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีหลายประการ เช่น กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลา ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเป็นมืออาชีพและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น แต่ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของการบริการด้วย เช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีศักดิ์ศรีและให้เกียรติกัน

สิ่งที่สำคัญที่สุดลำดับที่สาม คือการให้ท้องถิ่นกำกับดูแล มองว่า ส่วนท้องถิ่นจะสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนในท้องถิ่นดีกว่า ส่วนกลาง และพบว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้สึกเพิ่มขึ้นว่าพวกเขาสามารถเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นมากกว่าระดับประเทศ

สิ่งที่สำคัญลำดับสี่ คือความรับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันกับความรู้สึกของประชาชนในแง่ของความผูกพันและรู้สึกว่าตนเองมีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะของรัฐบาล

สิ่งที่สำคัญลำดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมส่วนตัวและการมีทางเลือกให้เลือก เช่น บริการชำระไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง มีทางเลือกให้ชำระหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับตนเองได้ เป็นต้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2551) อธิบาย แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ไว้ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นโดยมีรูปแบบการให้บริการดังนี้ 1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน 2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ 4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำได้ผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพการให้บริการแบบออนไลน์ สามารถทำได้อย่างน้อย 3 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ 1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ 2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ 3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือ การสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก เป็นการสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่าย

เกิดขึ้นได้น้อย 3 รูปแบบ คือ 1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของกาให้บริการ 2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract-out) 3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4) แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relation Management) เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM คือ 1) ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์ 2) ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์กรมากขึ้น 3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมึวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน 4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy) 5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (outside in)"

สรุปได้ว่า พระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ . . . ที่ว่า . . .เป็นการให้บริการแบบออนไลน์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชน . . เป็นการให้บริการที่ไม่ต้องเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย

พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ว่า “... โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “... กำหนดภารกิจ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นให้ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน โดยให้ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผนระดับประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน การอนุมัติ อนุญาต การส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การบริการวิชาการ การกำกับ การดำเนินงาน และภารกิจที่มีพื้นที่ครอบคลุมหลายเขตการปกครอง โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและให้บริการสาธารณะเท่าที่จำเป็น ราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินภารกิจให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตามขีดความสามารถและความพร้อมของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมและประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในระดับ ชุมชน รวมทั้งจูงใจให้ภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะให้มากที่สุด”

และยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ “...กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดส่วนหนึ่งว่า

1. อันดับประสิทธิภาพภาครัฐ จัดทำโดยสถาบันการจัดการนานาชาติ อยู่ในอันดับสองของอาเซียน เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12

2. อันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจ จัดทำโดยธนาคารโลก อยู่ในอันดับสองของอาเซียน เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) อธิบายว่า “แนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและการควบคุมที่ดีคือการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของประชาชนประกอบด้วย

- 1) ช่องทางบริการสะดวกทันสมัย
- 2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง
- 3) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
- 4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน
- 5) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง

ส่วนการยกระดับการส่งมอบการบริการของหน่วยงานภาครัฐ  
ประกอบด้วย

- 1) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ
- 2) ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว
- 3) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว
- 4) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570)  
ด้านบริบทการพัฒนาประเทศในมิติด้านการบริหารจัดการภาครัฐ มีสาระสำคัญ  
ตอนหนึ่งว่า “ . . . การยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็น  
รูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ โดยเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง  
สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการ  
เชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างมีบูรณาการ และมีธรรมาภิบาล เพื่อ  
รักษาเสถียรภาพทางสังคม และฟื้นฟูความเชื่อมั่นในรัฐ เป็นการเสริมสร้างทุน  
ทางสถาบันของประเทศ ซึ่งการปฏิรูปภาครัฐเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญของ  
ไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่คนในสังคมส่วนใหญ่มีความ  
ตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนากลไกทางสถาบันที่เอื้อต่อ  
การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลและ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสาธารณะให้มี  
ความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นร่วมกับการใช้ข้อมูลและกระบวนการ  
มีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายสาธารณะและการกำกับดูแลการ  
ดำเนินงานของรัฐให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่

ปรับเปลี่ยนไปได้อย่างฉับไว เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถของประเทศในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้บริบทโลกใหม่ โดยภาครัฐต้องทบทวนบทบาทและกระบวนการทำงาน เน้นการพัฒนาสมรรถนะให้ยืดหยุ่น คล่องตัว เชื่อมโยง และเปิดกว้าง ควบคู่กับการพัฒนาข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัด เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเท่าทันต่อความต้องการและความคาดหวังของ ประชาชนและทุกภาคส่วน ซึ่งต้องมีการปรับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยให้ความสำคัญ กับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัล รวมถึงยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย หักความจำเป็น พร้อมกับการพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต เพื่อให้ประเทศไทยมีภาครัฐที่มีสมรรถนะ ทันสมัย คล่องตัว และตอบโจทย์ประชาชน สามารถเป็นปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศได้อย่างแท้จริง

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

บริการภาครัฐที่สะดวก รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่สะดวกแก่ผู้ใช้งาน ขั้นตอนเรียบง่าย ครบถ้วน ไม่ซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา และสถานที่

บริการภาครัฐที่โปร่งใส รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบข้อมูลและการทำงาน ของรัฐได้ รวมทั้งรองรับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



บริการภาครัฐที่ทันสมัย รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่มาพัฒนาบริการดิจิทัลที่เท่าทันต่อเหตุการณ์ความต้องการของ ประชาชนและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล

บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ประชาชน รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจะต้องให้บริการที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม อย่างทั่วถึงและสนองตอบความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม และได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น 2) พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย 3) สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ”

คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 มีสาระสำคัญว่า “. . .รัฐบาลนี้จะ เป็นรัฐบาลที่ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยข้อมูลที่ แม่นยำและทันสมัย เป็นรัฐบาลที่จะนำเอาเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล รวมทั้ง คลื่นความถี่และ สิทธิในวงโคจรดาวเทียมมาใช้อย่างเต็มรูปแบบเพื่อประโยชน์ ของประเทศและประชาชน มีการศึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูลและเทคโนโลยี กับ ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการป้องกัน ภัยคุกคามข้ามชาติและการเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงการให้ความรู้เท่าทันสื่อและ ทักษะดิจิทัล แก่ประชาชน เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ก้าว

ทันโลก ก้าวทันอนาคตในทุกๆ ด้าน ตลอดจนมุ่งเน้นการบริหารประเทศใน รูปแบบบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานให้ตอบสนองเป้าหมาย การพัฒนาประเทศระยะยาว .

จึงกล่าวได้ว่า พระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ . . .ที่ว่า . . .คำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการ เช่น . . .ช่องทางบริการสะดวกและทันสมัย . . . ลดการเดินทางมาติดต่อด้วย ตนเอง . . .ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติลดการใช้เอกสาร เป็นต้น

### **ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ**

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดส่วนหนึ่งว่า

.....”อันดับประสิทธิภาพภาครัฐ จัดทำโดยสถาบันการศึกษานานาชาติ อยู่ใน อันดับสองของอาเซียน เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ซึ่งลำดับขีด ความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านต่างๆ ซึ่งจัดทำโดยสถาบัน นานาชาติ เป็นดังนี้

ตารางที่ 1 อันดับประสิทธิภาพภาครัฐ

ประเทศ	พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564		พ.ศ. 2565		พ.ศ. 2566	
	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน
สิงคโปร์	1	1	5	1	3	1	4	1
มาเลเซีย	27	2	25	2	32	2	27	2
ไทย	29	3	28	3	33	3	30	3

ที่มา, จาก Wikipedia.(2023). *World Competitiveness Yearbook*. Retrieved January 2, 2024, from [https://en.wikipedia.org/wiki/Ease\\_of\\_doing\\_business\\_index](https://en.wikipedia.org/wiki/Ease_of_doing_business_index)

ตารางที่ 2 อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม

ประเทศ	พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564		พ.ศ. 2565		พ.ศ. 2566	
	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน
สิงคโปร์	8	1	8	1	7	1	5	1
มาเลเซีย	32	2	36	2	36	2	36	2
ไทย	44	4	43	3	43	3	43	3

ที่มา, จาก WIPO. *Global Innovation Index 2023*. Retrieved January 2, 2024, from [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/2023/](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/2023/)

ตารางที่ 3 อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล

ประเทศ	พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564		พ.ศ. 2565		พ.ศ. 2566	
	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน
สิงคโปร์		1	6	1	4	1		1
มาเลเซีย		2	31	2	31	2		2
ไทย		4	44	3	40	3		3

ที่มา, จาก THE IMD WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING, Retrieved January 2, 2024, from <https://imd.widen.net/view/pdf/vldyri8qcm/tc050-17.pdf>

ตารางที่ 4 อันดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประเทศ	พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564		พ.ศ. 2565		พ.ศ. 2566	
	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน	ระดับ โลก	ระ ดับ อาเซียน
สิงคโปร์	12	1	12	1				
มาเลเซีย	62	2	63	2				
ไทย	66	4	68	3				

ที่มา, จาก Human Development Index, Retrieved December 19, 2023, from <https://th.wikipedia.org/wiki>

ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้เปิดเผย ผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2022 (The UN E-Government Survey 2022) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index: EPI) ของประเทศไทย อยู่อันดับที่ 18 ดีขึ้นมากถึง 33 อันดับในปี 2565 และเป็นอันดับ 2 ของอาเซียน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน, 2565))

ผลสำรวจการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์โลก เป็นความร่วมมือของสถาบันทางการศึกษา INSEAD สถาบันสอนธุรกิจชั้นนำของฝรั่งเศส Portulans Institute และองค์กร Accenture (2022) ที่สำรวจและจัดอันดับศักยภาพการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ใน 133 ประเทศทั่วโลก 6 มิติ ได้แก่ 1) การส่งเสริมภายในประเทศ (Enable) เชื่อมโยงนโยบาย กฎหมาย การตลาด ธุรกิจและแรงงาน 2) การดึงดูดแรงงาน (Attract) ทั้งการเปิดรับแรงงานต่างชาติ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อแรงงานในประเทศ 3) การพัฒนาแรงงาน (Grow) เช่น การศึกษา และการเข้าถึงโอกาส 4) การรักษาฐานแรงงาน (Retain) เช่น ความยั่งยืนในชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิต 5) ทักษะสายวิชาชีพ (Vocational and Technical Skills) เช่น การส่งเสริมทักษะและตลาดแรงงานรองรับ และ 6) ความรู้ความสามารถระดับสูงของแรงงาน (Global Knowledge Skills) พบว่า อันดับ 1) สวิตเซอร์แลนด์ 2) สิงคโปร์ 41) บรูไน 45) มาเลเซีย 74) เวียดนาม และ 75) ไทย

และคณะบัญชีพาชา (CBS) ร่วมกับ World Economic Forum เผยผลการประเมินอนาคตการเติบโตของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยปัจจัยที่สำคัญของอนาคตการเติบโตของประเทศตาม World Economic Forum ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ด้านนวัตกรรม (Innovativeness) ด้านความครอบคลุมของโครงสร้าง

พื้นฐาน (Inclusiveness) ความยั่งยืน (Sustainability) และความยืดหยุ่น (Resilience) สำหรับประเทศในอาเซียน พบว่า อันดับที่ 1. ได้แก่ประเทศสิงคโปร์ อันดับที่ 2. ประเทศมาเลเซีย อันดับที่ 3. ประเทศเวียดนาม อันดับที่ 4. ประเทศอินโดนีเซีย และลำดับที่ 5. ประเทศไทย (ประชาชาติธุรกิจ, 2567)

จึงอาจกล่าวได้ว่า พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 เป็นกฎหมายที่น่าจะส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ ของประเทศ แต่จากการสำรวจเมื่อสิ้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ยังไม่สามารถพัฒนาเป็นลำดับที่ 2 ได้ ยกเว้น ผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2566 ที่ประเทศไทยปรับขึ้นเป็นอันดับที่ 2 ของอาเซียน แต่ผลการสำรวจปัจจัยสำคัญของอนาคตการเติบโตของประเทศ พบว่า ประเทศไทยเป็นลำดับที่ 5 ในอาเซียน และการแข่งขันทรัพยากรมนุษย์โลกเป็นลำดับที่ 5 ของอาเซียนเช่นกัน ดังนั้น แม้ว่าพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 บังคับใช้แล้ว อาจต้องตราหรือปรับปรุงกฎหมายอื่นเพิ่มเติม และทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### บทสรุป

ผู้เขียนเห็นว่า พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565 ซึ่งให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย โดยบัญญัติว่า “ . . . บรรดาการใดๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้อนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้นๆ แล้ว เป็นกฎหมายที่เหมาะสมกับสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงขึ้นในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของเทศศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2551) ที่ว่า “ . . การให้บริการแบบออนไลน์ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) ที่ว่า “ . . ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ ลดเอกสาร ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง” สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2560 ที่บัญญัติ “ . . .ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและสอดคล้องกับแผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของประเทศไทย พ.ศ.2566-2570 ที่ว่า “ . . บริการภาครัฐสะดวก..ขั้นตอน เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา และสถานที่” เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

## องค์ความรู้ใหม่จากการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอาจสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



## เอกสารอ้างอิง

- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี แถลงต่อ  
รัฐสภา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 (2566, กันยายน 11), *ราช  
กิจจานุเบกษา*, 140(221ง), 1-14.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2551). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักรัฐประศาสนศาสตร์*.  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2567). *ผลสำรวจอนาคตการเติบโตทั่วโลก, คั่นเมื่อ 23  
มกราคม 2566*, จาก [https://www.prachachat.net/csr-hr/news-  
148487](https://www.prachachat.net/csr-hr/news-148487)
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *อิเล็กทรอนิกส์*. คั่นเมื่อ 29 ตุลาคม  
2566, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). (2559,  
ธันวาคม 30). *ราชกิจจานุเบกษา*, 133 (15ก), 1-224.
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565. (2565 ตุลาคม  
12), *ราชกิจจานุเบกษา*, 139(63ก), 1-9.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
พ.ศ. 2558. (2558, มกราคม 22). *ราชกิจจานุเบกษา*, 132 (4ก), 1-8.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560 เมษายน 6) *ราชกิจจา  
นุเบกษา*, 104(40 ก), 1-90.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *แนวทางวิธีการทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ  
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ตามมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม  
เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566, คั่นเมื่อ 14 ธันวาคม 2566*, จาก



<https://opdc.go.th/content/NzgzMA>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) .2565. ผลการจัดลำดับ (e-  
*Participation Index: EPI*), ค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2566, จาก

<https://www.dga.or.th/document-sharing/infographic/83025/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). ม.ป.ป. *แผนพัฒนารัฐบาล  
ดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 .(2566)*. ค้นเมื่อ 22

มกราคม 2566, จาก[https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-  
regulation/dga-019/dga-027/](https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/)

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี . (2566). *คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี  
นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภา วันที่ 11 กันยายน  
2566*. ค้นเมื่อ 23 มกราคม 2567, จาก

<https://www.soc.go.th/?p=22892>

AGENDA. (2022). *Global Talent Index 2022*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2567, จาก  
<https://www.agenda.co.th/social/thailand-ranked-75th>

Denhardt, J, V. & Denhardt, R, B. (2007). *The New Public Service*. New  
York: M. E. Sharpe, Inc.

E-Government Development Index, Retrieved December 19,2023, from  
[https://www.statista.com/statistics/421580/egdi-e-government-  
development-index-ranking/](https://www.statista.com/statistics/421580/egdi-e-government-development-index-ranking/)

IMD. (2023). *World Digital Competitiveness Ranking*, Retrieved January  
2, 2024, from [https://imd.widen.net/view/pdf/vldyri8qcm/tc050-  
17.pdf](https://imd.widen.net/view/pdf/vldyri8qcm/tc050-17.pdf)

- Mori, I. (2010). What do the people want, need and expect from public services?. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- UNDP. (2023). Human Development Index, Retrieved December 19, 2023, from <https://th.wikipedia.org/wiki>
- Wikipedia. (2023). *World Competitiveness Yearbook*. Retrieved January 2, 2024, from [https://en.wikipedia.org/wiki/Ease\\_of\\_doing\\_business\\_index](https://en.wikipedia.org/wiki/Ease_of_doing_business_index)
- WIPO. (2023). *Global Innovation Index 2023*. Retrieved January 2, 2024, from [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/2023/](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/2023/)