

สรุปการประชุม Workshop

หัวข้อ e-Licensing & The Future of Digital Government Services

วันจันทร์ที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

ณ ห้องประชุม Walk the talk ชั้น ๑๕ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.)

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า

๑. แนวทางการผลักดันงานบริการภาครัฐรูปแบบดิจิทัล

คุณอารีย์พันธ์ เจริญสุข

รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การดำเนินการของหน่วยงานราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ส่วนงาน e-Licensing หรือ e-Document จะเป็นงานส่วนสุดท้ายที่จะส่งถึงมือของประชาชนผู้รับบริการ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการผลักดันงานบริการของรัฐ ซึ่งเมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒ มีมติคณะรัฐมนตรี ในส่วนของการออกเอกสารราชการผ่านระบบดิจิทัล ให้ทุกหน่วยงานพยายามผลักดันให้เอกสารทั้งหมด อยู่ในรูปแบบของ e-Document เนื่องจากหากเอกสารราชการยังไม่สามารถปรากฏในรูปแบบดิจิทัลได้ การ Go Digital ของหน่วยงานราชการก็ย่อมไม่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พยายามผลักดัน ให้แต่ละหน่วยงานพัฒนาโดยมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในส่วนของประชาชนจะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อย ในส่วนของหน่วยงานของรัฐ จะสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะลดความยุ่งยากซับซ้อนได้ คือการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (reprocess) เช่น ความเคร่งครัดของรูปแบบเอกสารราชการ ซึ่งมีความ ทำทายเป็นอย่างมาก

ในการผลักดันการบริการภาครัฐให้เป็น e-Service สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัดการผลักดัน e-Service เป็นร้อยละ ๑๕ โดยในตัวชี้วัดจะเป็นการวัด ๓ ระดับด้วยกัน ระดับที่ ๑ คือ “ยื่นสะดวก” เป็นกรณีที่หน่วยงานไม่เคยมีระบบการให้บริการออนไลน์มาก่อน และได้มีการพัฒนาให้มีการยื่นคำร้อง ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ระดับที่ ๒ คือ “จ่ายสะดวก” เป็นกรณีที่มีการพัฒนาให้มีการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ (e-Payment) ระดับที่ ๓ คือ “รับสะดวก” เป็นกรณีที่สามารถส่งเอกสาร ราชการที่ประชาชนยื่นคำร้องไว้ได้ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากการกำหนดตัวชี้วัดแล้ว การผลักดัน การพัฒนาการบริการของภาครัฐยังมีการสร้างแรงจูงใจโดยการมอบรางวัลเลิศรัฐ การสนับสนุนองค์ความรู้ รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) และ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปธ.)

การดำเนินการที่ผ่านมาของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการจัดทำระบบศูนย์กลางการให้บริการเพื่อ ประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Biz Portal) ร่วมกับ สพธอ. และ สปธ. ซึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้เปิดให้บริการสำหรับการขอใบอนุญาต ๗๘ ใบอนุญาต ใน ๒๕ ประเภทธุรกิจ และทั่วประเทศ เปิดให้บริการ การขอใบอนุญาต ๑๘ ใบอนุญาต ใน ๑๐ ประเภทธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังเข้าใช้ระบบ Biz Portal

ไม่มากนัก เนื่องจากกระบวนการยังไม่เต็มรูปแบบเท่าที่ควร ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากข้อจำกัดบางประการที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น การยืนยันตัวตน การมีเอกสาร e-Document เป็นต้น ในส่วนของหน่วยงานของรัฐที่ผ่านมาก็มีความพยายามในการจัดทำ e-Service ซึ่งจากการสำรวจของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่าการบริการออนไลน์ของภาครัฐมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๘๐ กระบวนงาน โดยแบ่งเป็นการยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระดับที่ ๑) จำนวน ๘๐ กระบวนงาน การให้บริการยื่นคำขอและชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระดับที่ ๒) จำนวน ๑๒๕ กระบวนงาน และการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์ (ระดับที่ ๓) จำนวน ๗๕ กระบวนงาน แต่ในส่วนของระดับที่ ๓ นี้ประชาชนยังคงต้องมาปรากฏตัวที่หน่วยงานราชการอีกครั้ง

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เชิญชวนให้หน่วยงานของรัฐเข้าร่วมการพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ ๒ เมษายน ๒๕๖๓ ที่เห็นควรให้มีการพัฒนาในหน่วยงานนำร่องก่อน ซึ่งได้รับการตอบรับจากหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้มีเข้ามาทั้งหมด ๑๐๑ เอกสารหรือใบอนุญาต จากหน่วยงานจำนวน ๓๔ หน่วยงาน โดยมีการดำเนินการออกเอกสาร e-Certificate เอกสาร e-Card เอกสาร e-Receipt หรือ e-Tax Invoice เอกสาร e-Medical Certificate และเอกสาร e-Proxy ทั้งนี้ ปัจจุบันมีการดำเนินการแล้วเสร็จจำนวนทั้งสิ้น ๒๗ เอกสารหรือใบอนุญาต เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ใบอนุญาตส่งออกน้ำตาลทรายของสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองสูงสุด เป็นต้น โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการให้แล้วเสร็จทั้งหมดภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งหากดำเนินการสำเร็จ จะเป็นการตอบสนองทั้งนโยบายในเรื่องของ e-Service และมติของคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

สำนักงาน ก.พ.ร. พบว่าที่ผ่านมามีหน่วยงานที่จัดทำใบอนุญาต e-Document เสร็จสิ้นแล้ว เช่น โรงพยาบาลศิริราช ซึ่งประชาชนบางกลุ่มยังประสงค์จะรับเอกสารในรูปแบบกระดาษเช่นเดิม ในขณะที่ประชาชนบางกลุ่มประสงค์ที่จะรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังต้องการให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถส่งต่อไปยังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ซึ่งเป็นการทำให้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ซึ่งอยู่ระหว่าง สพร. ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย และในส่วนของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการพิจารณาโดย สพร. ว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างไรบ้าง โดยอาจทำในรูปแบบของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับองค์กร เนื่องจากลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างมีราคาสูง

สิ่งที่จะดำเนินการต่อไปคือการจัดทำระบบศูนย์กลางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Citizen Portal) ร่วมกับ สพร. ซึ่งระบบนี้จะเป็นการรวมทุกกระบวนการที่เป็นงานบริการของภาครัฐ โดยเริ่มตั้งแต่การยืนยันตัวตน การยื่นคำขอรับบริการ การตรวจสอบข้อมูล การติดตามสถานะ ไปจนถึงการชำระเงิน นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดสำคัญที่ต้องการพัฒนาต่อไป คือ แนวคิดเรื่องการไร้การพบปะหรือ zero touch ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน กล่าวคือ ทุกขั้นตอนสามารถดำเนินการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่จำเป็นต้องปรากฏตัว

ที่สำนักงานหรือหน่วยงาน ซึ่งจะต้องร่วมมือกันพัฒนาต่อไป เช่นในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา อาจช่วยพิจารณาว่าจะเป็นการขัดต่อกฎหรือระเบียบหรือไม่อย่างไร หากสามารถพัฒนาไปได้จนประสบผลสำเร็จ จะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด Digital for All

ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาดิจิทัลโซลูชันส์ ๑ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาดิจิทัลโซลูชันส์ ๒
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ในช่วงปีที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ร่วมมือกันในการพยายามผลักดันให้ส่วนราชการสามารถออกไปอนุญาตต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยเริ่มต้นจากการพยายามที่จะจัดทำระบบศูนย์กลางการให้บริการเพื่อประกอบธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Biz Portal) ตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งขั้นตอนปกติในการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่แล้วมักจะประกอบไปด้วยประมาณ ๗ - ๘ ขั้นตอน โดยเริ่มจากการค้นหาข้อมูล การยืนยันตัวตน การกรอกแบบฟอร์ม การยื่นคำขอ การพิจารณา การชำระค่าธรรมเนียม การจัดทำใบอนุญาต และการส่งใบอนุญาต ซึ่งขั้นตอนที่ ๑ - ๕ ส่วนราชการสามารถดำเนินการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อยู่แล้ว แต่สิ่งที่พบในช่วงการทำงานหลายปีที่ผ่านมา คือ ประชาชนไม่สามารถดำเนินการได้จนเสร็จสิ้นทั้งกระบวนการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ เมื่อประชาชนกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การชำระค่าธรรมเนียมหรือการรับใบอนุญาตก็ยังคงต้องไปดำเนินการด้วยตนเองที่หน่วยงานราชการ ซึ่งปีที่ผ่านมาได้มีการผลักดันในเรื่องของ e-Payment โดยในส่วนของกรมบัญชีกลางเองก็ได้มีการพัฒนาเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาในขั้นตอนสุดท้าย คือ การส่งใบอนุญาตให้ประชาชน ซึ่งโดยปกติแล้วจะแก้ปัญหาโดยวิธีการส่งไปรษณีย์ แต่จะมีประเด็นปัญหาว่าหน่วยงานของรัฐจะสามารถเรียกเก็บค่าส่งไปรษณีย์ดังกล่าวได้หรือไม่ จำนวนเท่าใด ดังนั้น แนวทางแก้ไขที่จะเป็นคำตอบก็คือ เป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้หรือไม่ ทำอย่างไรให้เมื่อประชาชนยื่นคำร้องผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว สามารถรับใบอนุญาตผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒ ให้ผลักดันการจัดทำใบอนุญาตในรูปแบบของใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของ สพร. ได้มีการออกข้อเสนอแนะด้านมาตรฐานในการออกใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะตั้งแต่เมื่อประมาณปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์นั้น ๑) สามารถนำไปใช้ในศาลได้ ๒) ประชาชนทั่วไปสามารถอ่านแล้วทราบว่าเป็นเอกสารใด ๓) สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบอื่น ๆ ได้ และ ๔) มีมาตรการทางเทคโนโลยีในการรับรองความน่าเชื่อถือของเอกสาร โดยในส่วนของ การรับรองความน่าเชื่อถือของเอกสารนั้น หากเปิดไฟล์เอกสารด้วยโปรแกรม Adobe Reader จะปรากฏแถบด้านซ้ายบนซึ่งระบุว่า “Certified by สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” เป็นการใช้เทคโนโลยีที่เรียกว่าโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure : PKI) ซึ่งจะปรากฏรายละเอียดที่เกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย โดยผู้ได้รับใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวสามารถตรวจสอบเพื่อให้มีความมั่นใจว่าจะไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารฉบับนี้ในภายหลัง จึงจะเห็นได้ว่า มีการซ่อนเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อรับรองความปลอดภัย ความแท้จริง



ของเอกสาร และความมีผลทางกฎหมายของเอกสารไว้ด้วย นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานราชการอื่นที่มีการออกเอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านงานของกรมการจัดหางาน เป็นต้น ซึ่งจะมี QR Code ปรากฏอยู่ด้านล่างของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ทำให้ผู้อ่านสามารถสแกนเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้ ทั้งนี้ ในปัจจุบัน อยู่ระหว่างการผลักดันให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถออกใบประมวลผลการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Transcript) ได้ ดังเช่น Digital Transcript ของต่างประเทศ ซึ่งจะประกอบไปด้วยวุฒิการศึกษา รายละเอียดผลการศึกษา ลายมือชื่อนายทะเบียน วันที่ออกเอกสาร เป็นต้น โดย Digital Transcript จะมีประโยชน์ในการช่วยให้กระบวนการจัดการข้อมูลของในการสมัครงาน มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถดึงข้อมูลจากไฟล์เอกสารที่แนบมากับ Digital Transcript ไปตรวจสอบได้ทันที ไม่ว่าจะ เป็นชื่อสกุลของผู้สมัคร วุฒิการศึกษา ผลการศึกษา เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนรูปแบบของเอกสารราชการหรือใบอนุญาตต่าง ๆ จากกระดาษให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยง่ายว่าเป็นเอกสารจริงและมีเนื้อหาถูกต้องตามต้นฉบับหรือไม่ รวมไปถึงสามารถส่งต่อไปให้ผู้อื่นได้โดยง่ายด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงขอเชิญชวนหน่วยงานภาครัฐในการทำ e-Document ซึ่งไม่ได้มีความยุ่งยากมากนัก หากหน่วยงานมีความพร้อม เช่น มีระบบที่ใช้ในการออกใบอนุญาตอยู่แล้ว ก็สามารถต่อยอดจากระบบที่มีอยู่แล้วอีกเล็กน้อยได้ ในส่วนของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มักจะถูกมองว่ามีค่าใช้จ่ายสูงนั้น หน่วยงานอาจหาวิธีการให้ทั้งหน่วยงานใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อันเดียวกันทั้งหมด ก็จะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้มาก นอกจากนี้ สิ่งที่ สพร. เรียนรู้จากการทำงานในช่วงปีที่ที่ผ่านมา ได้แก่ ในกรณีที่หน่วยงานราชการแต่ละหน่วย จะทำระบบการออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง จะต้องมีการเตรียมระบบต่าง ๆ โดยต้องมี server ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร server ที่ใช้ในการลงลายมือชื่อ ซึ่งเป็นที่จัดเก็บที่มั่นคงปลอดภัย ทาง สพร. จึงมีการจัดทำแพลตฟอร์มกลางไว้ให้สำหรับหน่วยงานที่สนใจ ฉะนั้น หากหน่วยงานมีระบบของตนเองอยู่แล้ว เพียงแค่หน่วยงานดำเนินการเชื่อมต่อกับ แพลตฟอร์มกลางของ สพร. หน่วยงานก็จะสามารถออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยง่าย

ดร.ณรรณ โปธิพัฒน์ชัย

นักกฎหมายกฤษฎีกาชำนาญการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ในส่วนของกฎหมาย ปรากฏว่ามีกฎหมายครบถ้วนเพียงพอที่จะทำให้หน่วยงานราชการสามารถออกเอกสารหรือใบอนุญาตต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งมีการบังคับใช้มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ดังนั้น ประเด็นปัญหาจึงไม่ได้อยู่ที่กฎหมาย แต่เป็นเรื่องวิธีการปฏิบัติในเชิงการบริหารจัดการเทคโนโลยีมากกว่า อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการจูงใจให้หน่วยงานราชการตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการประชาชน จะเห็นได้ว่า หากกฎหมายฉบับใดมีการระบุถึงการออกใบอนุญาตโดยหน่วยงานราชการ ในช่วงหลัง คณะกรรมการกฤษฎีกาจะขอให้เพิ่มเติมข้อความในส่วนสุดท้ายไว้เสมอว่า “หรือใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

เพื่อความชัดเจนว่าจะสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการออกใบอนุญาตได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว อาจไม่ต้องมีข้อความเช่นนี้ก็ได้อีก เนื่องจากในการออกกฎหมายหากมีการออกใบอนุญาตโดยหน่วยงานราชการ จะระบุไว้อยู่แล้วในทำนองว่า “ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่แต่ละหน่วยงานกำหนด” และแต่ละหน่วยงานก็จะกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในกฎกระทรวงหรือในประกาศของตนต่อไป

สำหรับกระบวนการภายในของหน่วยงานราชการ สิ่งหนึ่งที่มักจะเป็นอุปสรรคสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน คือ ระเบียบสารบรรณกลาง ซึ่งได้มีคณะอนุกรรมการศึกษาปรับปรุงระเบียบสารบรรณของคณะกรรมการพัฒนากฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ดำเนินการในส่วนนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจมากขึ้นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหลักการว่า รูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษก็ยังคงไว้อยู่เช่นเดิม แต่อาจจะเป็นการเพิ่มเติมอีกหมวดหนึ่งในระเบียบสารบรรณว่าด้วยการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานราชการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะลดความยุ่งยากของระเบียบสารบรรณลงให้สามารถใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเองได้มีการริเริ่มการดำเนินการตามแนวคิดแล้วมาเป็นระยะเวลาประมาณ ๒ ปี ซึ่งพบว่า มีข้อสังเกต ๕ ประการ ในการที่จะส่งเสริมการก้าวไปสู่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับทุกภาคส่วนของการปฏิบัติงาน (Digital Transformation) ได้แก่

๑.) อย่าทำเรื่องยาก สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเลือกที่จะดำเนินการในสิ่งที่ทำจริงได้ง่ายที่สุด และตอบโจทย์มากที่สุด

๒.) อย่าพยายามให้ทุกคนในองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน หากกำหนดให้ทุกคนต้องเริ่มต้นใหม่และเรียนรู้ใหม่พร้อมกันทั้งหมด จะมีโอกาสหรือความเสี่ยงสูงที่จะไม่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เนื่องจากเต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและความไม่รู้ ดังนั้น จึงควรเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร กล่าวคือ ให้มองภาพองค์กรว่าเป็นคนหนึ่งคน แทนที่จะมองว่าคนในองค์กรทุกคนต้องเปลี่ยนแปลงพร้อมกัน ควรมองว่าจะเปลี่ยนแปลงเฉพาะระดับองค์กรได้อย่างไร

๓.) การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ได้มีการลงทุนไปแล้วเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากเมื่อลงทุนสร้างระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาแล้ว ความเป็นไปได้ยากที่จะสำเร็จตามเป้าหมาย ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ได้ในครั้งแรก ความเป็นจริงแล้วระบบออกมาสมบูรณ์เพียงแค่ ๕๐ เปอร์เซ็นต์ของเป้าหมาย ก็ถือว่าประสบความสำเร็จแล้ว ความท้าทายคือการวางแผนการพัฒนาระบบให้ปีต่อ ๆ มาประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น จะต้องดำเนินการอย่างไร สำหรับปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาที่ผ่านมาคือ การลงทุนด้วยงบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว แต่ไม่มีการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีในระยะยาวหรือมีน้อยมาก ซึ่งอาจจะประสบปัญหาในเรื่องการเสนอค่าของงบประมาณของหน่วยงานราชการด้วย หากทุกหน่วยงานเริ่มเสนอค่าของงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่มากขึ้น จะส่งผลให้ระบบราชการเป็นดิจิทัลง่ายขึ้นและยั่งยืนมากขึ้น

๔.) หลีกเลี่ยงการสร้างระบบขึ้นมาเอง การสร้างระบบเองอาจมีข้อดีที่หน่วยงานผู้สร้างสามารถกำหนดได้ว่าต้องการให้ระบบทำงานอย่างไร แต่มีข้อเสียในเรื่องของจำนวนผู้ดูแลระบบ ซึ่งก็คือบริษัท

ที่หน่วยงานจ้างให้จัดทำระบบขึ้นมานั่นเอง จึงอาจเกิดความยุ่งยากหากมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นและไม่มีบุคคลใด มาดูแลระบบได้นอกจากบริษัทดังกล่าว สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มีแนวทางในการดำเนินการ ในเรื่องนี้คือ การเลือกใช้สิ่งที่มีอยู่แล้วในตลาดหรือที่เรียกว่า off the shelf ยกตัวอย่างเช่น ถ้า สพร. พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาไว้แล้ว ก็ให้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดย สพร. มาใช้ แต่ถ้า สพร. ยังไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาก็จะตรวจสอบดูในตลาดว่ามีบริษัทเอกชนหรือหน่วยงานใด ที่พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไว้แล้วบ้าง

๕.) ระบบเทคโนโลยีที่ประสบความสำเร็จนั้น ไม่ใช่เฉพาะหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์ แต่บุคลากรทุกคนจะต้องได้รับประโยชน์ด้วย ดังนั้น จึงมีประเด็นหลักว่า เมื่อมีการจัดทำระบบเทคโนโลยีแล้ว บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจะได้รับประโยชน์อย่างไรบ้าง จึงเป็นที่มาของโครงการของคณะกรรมการที่ทางวิทยาการเองได้เป็นกรรมการอยู่ ได้แก่ เรื่องการติดต่อสื่อสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (e-mail) โดยในส่วนนี้ทางสำนักงาน กพร. แจ้งว่าได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ ที่ผ่านมานี้ กำหนดให้หน่วยงานราชการติดต่อสื่อสารระหว่างกันผ่านทางอีเมล และต้องพิจารณากันต่อไปว่าจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไร แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีพร้อมแล้ว ก็ไม่เชื่อว่าสำเร็จได้โดยง่าย แต่จะต้องมีการวางแผนการดำเนินการในระยะยาว ไม่เร่งรีบ ประเด็นสำคัญประการแรกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมลคือ จะดำเนินการอย่างไรให้บุคคลต่าง ๆ เปลี่ยนมาใช้ในการติดต่อผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจะปรับเปลี่ยนในระดับองค์กร ไม่ได้ปรับเปลี่ยนที่ตัวบุคคล กล่าวคือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจะติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่นผ่านทางอีเมลเท่านั้น หากบุคคลหรือหน่วยงานใด มีความประสงค์ที่จะขอรับเอกสารที่เป็นกระดาษ ก็จะต้องทำจดหมายเป็นหนังสือมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างขั้นตอนของการใช้กระดาษ และเป็นการส่งเสริมการใช้อีเมล ประเด็นที่สองคือจะทราบได้อย่างไรว่าอีเมลที่ส่งมาในนามของหน่วยงาน เป็นอีเมลของหน่วยงานนั้น ๆ จริง จึงใช้วิธีการสำรวจดูว่าโดยทั่วไปแล้ว ทำการรับรองอีเมลอย่างไร ซึ่งปรากฏว่ามีเทคโนโลยีอยู่แล้ว คือ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ลักษณะคล้ายคลึงกับ Public Key ที่สามารถตรวจสอบได้ว่าอีเมลฉบับนี้ส่งมาจากสำนักงานจริง ทางสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจึงชื้อบัญชี Digital Signature มาใช้ในการยืนยันและรับรองว่าเป็นอีเมลของหน่วยงานจริง ประเด็นที่สามคือ การรับรองความถูกต้องของเอกสารหรือเนื้อหาที่ปรากฏในอีเมล ว่าเป็นเนื้อหาที่ส่งมาจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจริง ซึ่งจะใช้เทคโนโลยี PKI เช่นเดียวกับที่ท่านวิทยากร ท่านก่อนได้กล่าวถึงก่อนหน้านี้ ประเด็นสุดท้ายคือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในการรับ-ส่งอีเมล ในส่วนนี้ทาง สพร. มีระบบ MailGoThai ไว้ให้บริการ แต่ทางสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีความต้องการฟังก์ชันอื่นๆ อย่างเช่นฟังก์ชัน Cloud จึงใช้ระบบของ Microsoft ที่มีฟังก์ชันในลักษณะนี้อยู่แล้ว

๒. e-Licensing กับกุญแจดอกสุดท้ายในการเปิดประตูสู่ Digital Government Services

สำหรับประเทศไทย มีวิวัฒนาการการบริการของภาครัฐในเรื่องของการใช้บริการในรูปแบบดิจิทัล หรือ Digital Service ซึ่งสามารถแบ่งง่าย ๆ ได้เป็น ๔ ยุค ดังนี้

๑. Government ๑.๐ Traditional Service เป็นการขอรับบริการที่หน่วยงานแบบ “โต๊ะไปโต๊ะ” มีการยื่นขอบริการแบบกรอกฟอร์มกระดาษซึ่งแบบสำเนาเอกสารกระดาษที่ลงนามรับรองสำเนาด้วยลายมือชื่อจริงเท่านั้น การยืนยันตัวตนจนถึงการรับมอบเอกสารเป็นการให้ประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง

๒. Government ๒.๐ Authorized Service ซึ่งอยู่ในช่วงเวลาประมาณ ๑๐ - ๑๕ ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มมีการจัดตั้ง “One Stop Service” เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และเริ่มมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบง่ายเข้ามาใช้ในการบริหารคำขอ แต่ยังไม่มีการนำไปใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน การยืนยันตัวตนจนถึงการรับเอกสาร ประชาชนจะต้องเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งที่ผ่านมากการตั้ง One Stop Service โดยไม่มีดิจิทัลเข้ามาช่วยสนับสนุนนั้นไม่ค่อยได้ผลเท่าที่ควร

๓. Government ๓.๐ Electronic Transaction ซึ่งอยู่ในช่วงเวลาประมาณ ๕-๑๐ ปีที่ผ่านมา โดยแต่ละหน่วยงานมีแบบฟอร์มการยื่นคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) เริ่มให้แบบไฟล์สำเนาที่มีการรับรองด้วยลายมือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ให้มารับเอกสารในรูปแบบกระดาษที่หน่วยงาน หรือส่งทางไปรษณีย์

๔. Government ๔.๐ Fully Digital Service ซึ่งเป็นเรื่องที่เราจะพูดถึงกันในวันนี้ จะดำเนินการอย่างไรให้ประชาชนรับบริการด้วยระบบดิจิทัล กระบวนการของหน่วยงานราชการเป็นดิจิทัล และระหว่างหน่วยงานด้วยกันก็เป็นดิจิทัล ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลตั้งแต่เริ่มต้นจนจบบนแพลตฟอร์มเดียวกัน มีการรับรองเอกสารด้วยลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และสามารถจัดส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ (Digital Inbox)

จากการจัดอันดับ E-Government Government ประจำปี ค.ศ. ๒๐๒๐ ในด้าน Online Service Index (OSI) โดย UN นั้น ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๔๔ (เพิ่มขึ้นมา ๔๒ อันดับ) จึงนำกรณีศึกษาของประเทศต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการผลักดันการให้บริการของภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน ๓ ประเทศ ดังต่อไปนี้

กรณีศึกษาของประเทศเอสโตเนีย: ระบบ e-Health

ประเทศเอสโตเนียอยู่ในอันดับที่ ๒ (เพิ่มขึ้นมา ๒๓ อันดับ) ของการจัดอันดับ E-Government Government ประจำปี ค.ศ. ๒๐๒๐ ในด้าน Online Service Index (OSI) โดยมีการทำงานแบบ fully-digital กล่าวคือ ไม่ใช่เพียงแค่รับเอกสารเป็นดิจิทัล ไม่ใช่เพียงแค่ภายในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่เป็นดิจิทัล แต่ระหว่างหน่วยงานก็ดำเนินการเป็นดิจิทัลเช่นกัน ซึ่งเมื่อปี ค.ศ. ๒๐๑๕ ได้มีการเริ่มเปิดใช้งานระบบ e-Health เป็นศูนย์รวมข้อมูลจากฐานข้อมูลสุขภาพแห่งชาติและให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ใช้งานกับบริการดูแลสุขภาพ โดยให้ข้อมูลที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งระบบ e-Health นี้มีผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน ๒๖๐,๗๒๖ ราย นอกจากนี้ยังมีระบบ Patient Portal ที่ให้บริการเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นขอและส่งต่อใบรับรองแพทย์ออนไลน์ไปยังหน่วยงานอื่น ซึ่งระบบมีการเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นต้น ความสำเร็จของ e-Health (Patient Portal) ที่ผ่านมา คือการที่ประเทศเอสโตเนียได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศผู้นำด้านนวัตกรรม e-Health ในยุโรป จากการสำรวจการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางสุขภาพประจำปี ค.ศ. ๒๐๑๙ ของยุโรปซึ่งดำเนินการ

โดย HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society) ที่ช่วยเหลือหน่วยงานและผู้ให้บริการด้านสุขภาพในการปรับปรุงด้านการดูแลสุขภาพและเทคโนโลยีระดับโลก

จุดเด่นของระบบ e-Health คือ ๑.) End-to-End Digital Service ให้บริการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร โดยเชื่อมกับหน่วยงานของภาครัฐเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอัตโนมัติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นขอใบรับรองแพทย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ และระบบจะทำการส่งใบรับรองแพทย์อิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติไปยัง Road Administration เพื่อต่ออายุใบขับขี่ ๒.) Single Source of Truth เป็นแพลตฟอร์มด้านการให้บริการสุขภาพที่สำคัญและมีข้อมูลที่มากและหลากหลาย โดยรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลสุขภาพแห่งชาติซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของฐานข้อมูลแห่งชาติ และ ๓.) Digital Medical Certificate รองรับการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยใช้เทคโนโลยีการจัดทำที่มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบความเป็นต้นฉบับและรองรับการเก็บรักษาระยะยาวได้

ดังนั้น Digital License หรือ e-License ไม่ได้มีประเด็นว่าต้องดำเนินการอย่างไรให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานสามารถออกเอกสารออกมาเป็นดิจิทัลได้เท่านั้น แต่เป็นการใช้ดิจิทัลที่ทำให้ตั้งแต่ผู้ขอเอกสาร ผู้ออกเอกสาร และผู้ใช้เอกสารที่เป็นหน่วยงานอื่น ๆ มีความสะดวกมากขึ้นทุกฝ่าย ดังนั้น e-License จึงมีทั้งหมด ๓ ฝ่าย ซึ่งจะซับซ้อนกว่าปกติเล็กน้อย

กรณีศึกษาของประเทศฟินแลนด์: ระบบกลางด้านเอกสารการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์

ระบบกลางด้านเอกสารการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศฟินแลนด์ เป็นระบบกลางที่ถูกนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศฟินแลนด์ ซึ่งสามารถยื่นขอและออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา โดยเอกสารนั้นสามารถนำไปใช้ได้กับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศ ผู้เรียนสามารถขอ transcript เป็นแบบดิจิทัลได้ และผู้ใช้หรือผู้ที่รับบุคคลดังกล่าวเข้าศึกษาต่อก็สามารถนำไปใช้ต่อไปได้ ซึ่งมีจำนวนมหาวิทยาลัยจำนวน ๖๔.๓ เปอร์เซนต์ของมหาวิทยาลัยทั้งหมดในประเทศฟินแลนด์ที่ใช้ระบบนี้ ทั้งนี้ ความสำเร็จของระบบกลางด้านเอกสารการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ประเทศฟินแลนด์ที่ผ่านมาคือ การที่ประเทศฟินแลนด์ถูกจัดว่าเป็นประเทศที่มีระบบการศึกษาที่ดีที่สุดในโลกจาก World Economic Forum (WEF) ในปี ค.ศ. ๒๐๑๖ และมหาวิทยาลัยที่ถูกจัดอันดับว่าดีที่สุดในอันดับแรกโดย QS Ranking ๒๐๒๐ ได้แก่ Helsinki, Oulu, Aalto และมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศฟินแลนด์ได้นำระบบกลางด้านเอกสารการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์นี้ไปใช้

จุดเด่นของระบบกลางด้านเอกสารการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศฟินแลนด์ คือ ๑.) Standardized Template การสร้างมาตรฐานกลางที่เป็นสากลให้กับเอกสารด้านการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เอกสารด้านการศึกษาของฟินแลนด์สามารถนำเอกสารไปใช้กับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานในหลายประเทศทั่วโลก ๒.) Electronic Transcript/Certificate การใช้เทคโนโลยีลงลายมือชื่อดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือที่ออกโดยผู้รับรอง เช่น Globalsign CA2 for AATL รองรับการออกใบแสดงผลการเรียนอิเล็กทรอนิกส์และใบรับรองการเรียนได้ และ ๓.) Verification Service การจัดทำบริการแบบ Web Validation เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการตรวจสอบความแท้จริงของเอกสารและลายมือชื่อ

กรณีศึกษาของประเทศสิงคโปร์: ระบบ GoBusiness Licensing

ประเทศสิงคโปร์มีการจัดการโครงสร้างทางดิจิทัลของรัฐบาลเพื่อทำให้ชีวิตสะดวกสบายขึ้นด้วยระบบ GoBusiness Licensing ที่มีการเปิดใช้งานระบบเมื่อปี ค.ศ. ๒๐๑๙ โดย ๑๔ หน่วยงานภาครัฐของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งระบบนี้เป็นแพลตฟอร์มกลางที่ให้บริการเกี่ยวกับการยื่นขอ การต่ออายุ การแก้ไข การยกเลิกใบอนุญาต ทำให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการทั้งหมดได้ภายในระบบเดียว โดยการเชื่อมข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ตรวจสอบและเรียกใช้ข้อมูลอย่างปลอดภัยผ่านแพลตฟอร์มกลางการแลกเปลี่ยน API ของภาครัฐสิงคโปร์ คล้ายคลึงกับระบบ Biz Portal ของประเทศไทยที่ได้มีการกล่าวถึงก่อนหน้านี้ และหน่วยงานอื่น ๆ หรือผู้ประกอบการอื่น ๆ ยังสามารถนำเอกสารไปใช้ต่อได้ โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้งานระบบ GoBusiness Licensing เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ๘๐,๐๐๐ ราย นอกจากนี้ ความสำเร็จของ GoBusiness Licensing ที่ผ่านมาคือ การทำให้คะแนน Ease of Doing Business ของประเทศสิงคโปร์เพิ่มขึ้นมา ๓ อันดับภายหลังระบบเปิดตัวได้ ๑ ปี และคะแนน E-Government Development Index ที่วัดความสามารถรัฐในการปรับเป็นดิจิทัลสูงขึ้นมาเป็น Top ๑๐ ของโลก รวมไปถึงผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลสูงขึ้น ๘ เปอร์เซ็นต์

ระบบ GoBusiness Licensing ดังกล่าวมีจุดเด่น คือ ๑.) End-to-End Service เป็นแพลตฟอร์มกลางซึ่งรวบรวมการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจจากหลายหน่วยงานของภาครัฐพร้อมกัน อีกทั้งสามารถทำการต่ออายุ แก้ไข ยกเลิกใบอนุญาตได้ในที่เดียว ๒.) Seamless Data Integration มีการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ตรวจสอบและเรียกใช้ข้อมูลอย่างปลอดภัยผ่านแพลตฟอร์มกลางการแลกเปลี่ยน API ของภาครัฐสิงคโปร์ ๓.) Digital License รองรับการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยใช้เทคโนโลยีการจัดทำใบอนุญาตที่มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบความเป็นต้นฉบับและรองรับการเก็บรักษาระยะยาวได้

วัตถุประสงค์ที่นำตัวอย่างของต่างประเทศมานำเสนอคือต้องการให้เห็นว่า การดำเนินการเพื่อให้ประชาชนติดต่อหน่วยงานรัฐเป็นดิจิทัลทั้งกระบวนการนั้นสามารถเป็นไปได้ และประสบความสำเร็จแล้วจริงในหลายประเทศ สำหรับประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถออกใบเสร็จรับเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้นสำหรับคำถามที่ว่า การจะทำให้กระบวนการให้บริการของภาครัฐตั้งแต่ต้นจนจบเป็น fully-digital สามารถเป็นไปได้หรือไม่ จะตอบได้โดยแนวคิดเรื่อง Digital License หรือ e-License ทั้งนี้ การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๑.) การค้นหาข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ Smart Search ในการค้นหาข้อมูล
- ๒.) การยืนยันตัวตนด้วย Digital ID หรือการพิสูจน์ตัวตนด้วย e-KYC
- ๓.) การกรอกแบบฟอร์ม โดยยื่นคำขอในรูปแบบ Single e-Form
- ๔.) การยื่นคำขอ โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ GDx มีการดึงข้อมูลอ้างอิงมาจากส่วนงานภาครัฐ และมีการใช้เครื่องมือดิจิทัลมาช่วยในการดึงข้อมูล
- ๕.) การตรวจและพิจารณาคำขอ โดยใช้ Rule-based ในการกำหนดเงื่อนไข การ Check Condition กับฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ การ Check Physical เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง

๖.) การชำระค่าธรรมเนียม โดยมีการชำระเงินรูปแบบ e-Payment มี e-Receipt ที่เป็นไปตามมาตรฐานกรมบัญชีกลาง มี e-Tax Invoice ที่เป็นไปตามมาตรฐานกรมสรรพากร

๗.) การจัดทำใบอนุญาต โดยมีการลงลายมือชื่อรูปแบบ Digital Signature

๘.) การจัดส่งใบอนุญาต โดยแจ้งผลและรับเอกสารผ่านที่อยู่ดิจิทัล (Digital Inbox) และได้รับเอกสารในรูปแบบ e-License

๙.) การติดตามสถานะของคำขอและสถานะของการดำเนินการ

สำหรับประเทศไทย มีโครงการพื้นฐานมากมายที่จะสนับสนุนกระบวนการได้ตั้งแต่ต้นไปจนถึงการจัดส่งใบอนุญาตได้ ซึ่งเป็นประเด็นที่กล่าวในวันนี้ ในฐานะข้าราชการและในฐานะผู้ใช้งานระบบของราชการด้วย หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้ประเทศขับเคลื่อนได้อย่างแข็งแกร่งขึ้นและสามารถแข่งขันได้ ก็คงจะทำให้ประเทศไทยในอนาคตอยู่ได้ค่อนข้างยาก ดังนั้น ประเด็นสำคัญคือ ไม่ใช่ทางเลือกว่าจะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ แต่เพียงแค่การหยุดนิ่ง และบุคคลอื่นก้าวไปข้างหน้า เท่ากับการถอยหลังแล้วนั่นเอง

นางสาวภัศราภรณ์ พุกแก้ว

นิติกรปฏิบัติการ กองพัฒนาระบบการบังคับคดี
และประเมินราคาทรัพย์สิน

ผู้รายงาน