

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

อารุณี ชัยสุวรรณ

นิติกรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ในทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน ซึ่งส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมอย่างทั่วถึง ซึ่งที่ผ่านมามาภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานของรัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับการทำงานในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ

ส่วนแนวคิดในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น เป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 โดยมีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม และที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND กล่าวคือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและบริการ

2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

4. ปฏิรูปกระบวนการทัศนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ เห็นได้ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายการปฏิรูปกระบวนการทัศนการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการทัศนของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายในการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม คุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล (พิฑูวรรณ กิติคุณ, 2559, น. 1-4)

ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561-2580 ออกตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ซึ่งนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวได้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล โดยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มีการแปลงวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ระยะยาวของนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในระยะสั้น โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ หรือ “Digital Transformation” อันเป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่ขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งในมิติทางเศรษฐกิจและสังคมด้วยนวัตกรรมเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยหนึ่งในเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) คือ พัฒนาเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยการประหยัดการใช้กระดาษทุกขั้นตอน ในการทำงาน ลดเวลาในการติดต่อหรือรับบริการจากภาครัฐและเวลาในการจดทะเบียนเริ่มต้นธุรกิจของประชาชนและภาคธุรกิจ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561, น.22)

แม้ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารจะพัฒนามากกว่า 40 ปี และภาคธุรกิจได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการประกอบกิจการอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ

ส่วนใหญ่ ได้แก่ การติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน การให้บริการประชาชน และการติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ยังคงเป็นการดำเนินการด้วยเอกสาร หนังสือราชการ และสิ่งพิมพ์ในลักษณะที่เป็นสำเนา และยังคงกำหนดให้ประชาชนต้องติดต่อราชการโดยการส่งเอกสารหรือยื่นคำร้องต่าง ๆ ทางไปรษณีย์ หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มเวลาของภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการมากเกินไป นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารโดยใช้กระดาษยังคงเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติราชการในทุกชั้นตอนสามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

สาเหตุสำคัญที่หน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากยังมีข้อจำกัดของกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งกำหนดให้การปฏิบัติราชการหรือการติดต่อราชการของประชาชนต้องใช้สำเนาหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือจำกัดวิธีการติดต่อราชการเฉพาะการติดต่อด้วยตัวบุคคล ณ สถานที่ทำการ หรือด้วยวิธีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ซึ่งมีผลให้การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการอนุญาต การให้บริการ และการให้สวัสดิการแก่ประชาชน ตลอดจนการปฏิบัติราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐในหลายกรณี ยังมิได้รับการรับรองและมีผลทางกฎหมายอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานด้วยเอกสาร ดังนั้น ระบบการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบอีเมล ระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จึงยังไม่ได้มีการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายและได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) ที่บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ (ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ) ได้กำหนดให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนกระบวนการอย่างคุ้มค่าและเชื่อมโยงถึงกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) ได้กำหนดในกิจกรรมปฏิรูปที่ 1 ให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล โดยแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคให้เอื้อต่อการพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่องค์กรดิจิทัล และส่งเสริมให้เกิดระบบข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาประเทศให้มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โดยเพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ และปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ และใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ รวมทั้งนโยบายของคณะรัฐมนตรีในเรื่องปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ได้มุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการภาครัฐ และปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติ อนุญาตของทาง

ราชการให้เป็นระบบดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2564, น. 1-2) จึงเห็นได้ว่าสมควรมีกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัลและสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ อีกทั้งมีผลสมบูรณ์ในทางกฎหมาย จึงมีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ผู้ขออนุญาตสามารถเลือกยื่นคำขออนุญาตและนำเสนอเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้เป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บหรือเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และการจัดทำและเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดพิมพ์

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. จะเน้นการปฏิบัติงานต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐได้โดยง่าย ติดต่อกันได้ทุกที่ สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดภาระในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน อีกทั้งยังช่วยลดความแออัดในหน่วยงานของรัฐอีกด้วย

ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ได้เข้าสู่การพิจารณาในวาระที่ 1 ของการประชุมร่วมกันของรัฐสภา เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2564 โดยที่ประชุมมีมติรับหลักการ และตั้งคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. จำนวน 35 คน ซึ่งขณะนี้ร่างพระราชบัญญัตินี้ยังคงอยู่ในขั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ (รัฐสภาไทย, 2565)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบจะทุกด้าน ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคม และการค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ โดยมักใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ดังนั้น หลายประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล ซึ่งที่ผ่านมามาภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่การปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ ได้แก่ การติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน การให้บริการประชาชน และการติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ยังคงเป็นการดำเนินการด้วยเอกสาร หนังสือราชการ และสิ่งพิมพ์ในลักษณะที่เป็นสำเนา และยังคงกำหนดให้ประชาชนต้องติดต่อราชการโดยการส่งเอกสารหรือยื่นคำร้องต่าง ๆ

ทางไปรษณีย์ หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย และเพิ่มเวลาของภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปในการติดต่อราชการมากเกินไป นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารโดยใช้กระดาษยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น ซึ่งสาเหตุสำคัญที่หน่วยงานของรัฐยังไม่สามารถนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีข้อจำกัดของกฎหมายหลายฉบับ จึงควรมีกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะบัญญัติให้ผู้ขออนุญาตสามารถเลือกยื่นคำขออนุญาตและนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้เป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย มีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐ ต้องจัดเก็บหรือเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดเก็บเป็นเอกสาร และมีการจัดทำและเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการจัดพิมพ์ ซึ่งจะทำให้การติดต่อของประชาชนกับหน่วยงานของรัฐเป็นไปโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัดในหน่วยงานของรัฐ และลดภาระในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน

บรรณานุกรม

- พิรุณวรรณ กิตติคุณ. (มีนาคม 2559). ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล. *Academic Focus*. 1-4.
- รัฐสภาไทย. (มีนาคม 2565). คณะกรรมาธิการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. สืบค้น 23 พฤษภาคม 2565 จาก https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/25act_egowork/committee_list.php
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (19 มีนาคม 2564). เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. [หนังสือราชการ]. (นร 0913/102).
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.