

การใช้แอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ : กรณีศึกษาหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม



สภาพปัญหาในปัจจุบัน

1. ประชาชนทั่วไปไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย
2. ไม่เข้าใจขั้นตอนของกระบวนการทางกฎหมาย
3. ไม่รู้วิธีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม
4. ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ ที่อาจสูงเกินไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาช่องทางปัจจุบันในการเข้าถึงสิทธิหรือการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
2. ศึกษากฎหมายและความเป็นไปได้ในการใช้แอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบบูรณาการ
3. ข้อพิจารณาทางกฎหมายและเทคโนโลยีในการออกแบบระบบ

ข้อดีของการนำ “แอปพลิเคชัน” มาใช้

1. เพิ่มโอกาสการเข้าถึงการดำเนินงานภาครัฐ
2. ลดอุปสรรคการติดต่อ
3. ลดต้นทุน
4. ติดตาม ตรวจสอบได้
5. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล
7. ส่งเสริมความโปร่งใสภาครัฐ

ข้อค้นพบจากการศึกษา

1. หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการนำ web-based/ App / Platform มาใช้ในการให้บริการประชาชนรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง
2. การจัดทำ Data Governance / สสมากับภาครัฐ ช่วยให้ “ระบบฐานข้อมูล” ของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่เดิมสามารถเชื่อมโยงและถูกจัดการอย่างเป็นระบบ
3. มีการตรากฎหมายที่ช่วยส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



1

2

3

4

แนวทางในการพัฒนา “แอป”

กำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ในระดับ “การใช้สิทธิตามกฎหมาย” และเชื่อมโยงระบบข้อมูลดังกล่าว โดยมีหน่วยงานกลางรับผิดชอบมาตรฐาน

การจัดทำ Data Governance / สสมากับภาครัฐ ช่วยทำให้ “ระบบฐานข้อมูล” ของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่เดิมสามารถเชื่อมโยงและถูกจัดการอย่างเป็นระบบ

Security by Design: การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติสากล อาทิ ISO/IEC 27001 ISMS, NIST CSF เป็นต้น

Privacy by Design / Data Protection by Design and by Default: การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และมาตรฐานสากลด้านการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและการออกแบบ Software (Integration of Privacy into Software Development Life Cycle (SDLC))

**การใช้แอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ
: กรณีศึกษาหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม**

ยธส. ๑๔ กลุ่มจามจุรี

บทคัดย่อ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศได้บัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยข้อสำคัญประการหนึ่งในมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่งว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน...” ส่วนด้านแนวนโยบายแห่งรัฐได้บัญญัติรับรองในมาตรา ๖๘ วรรคหนึ่งไว้ว่า “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร...” จะเห็นได้ว่า สิทธิ ในกระบวนการยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่รัฐต้องรับรอง คุ้มครอง และจัดให้มีกระบวนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร แต่จะเห็นได้ว่าประชาชนจำนวนไม่น้อยไม่อาจเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ อันสืบเนื่องจากหลายสาเหตุ ปัจจัยทางด้านประชาชน เช่น ไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ ไม่ทราบว่าจะกล่าวโทษ ร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือด้านฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม พักอาศัยในถิ่นทุรกันดาร ห่างไกลหน่วยงานของรัฐ เกรงกลัวต่อผู้กระทำความผิดซึ่งเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือเป็นผู้มีอิทธิพล ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่อาจขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ ส่วนปัจจัยทางด้านรัฐ เช่น กระบวนการของภาครัฐยุ่งยาก ซับซ้อน สถานที่ให้บริการไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เพียงพอ ขาดความรู้ เกี่ยงงาน ไม่มีจิตให้บริการ หลายหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้คิดแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ยื่นคำร้องต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการดังกล่าวของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมกระทำเพียงด้านใดด้านหนึ่งไม่ครอบคลุม เช่น รับแจ้งความออนไลน์เฉพาะบางประเภทคดีที่เกี่ยวกับหน่วยงานของตน ขาดการประชาสัมพันธ์ ถ้อยคำที่ใช้เป็นภาษากฎหมาย เข้าใจยาก ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน และหน่วยงานต่าง ๆ มิได้มีการบูรณาการร่วมกัน เป็นผลให้ช่องทางเหล่านั้นไม่เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อให้บุคคลเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร ซึ่งสอดคล้องกับภาวะสังคมในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ผู้ศึกษาจึงนำเสนอให้มีการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อเชื่อมต่อระหว่างภาครัฐกับประชาชนและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องกล่าวโทษ ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งข้อมูล ขอรับการเยียวยา หรือความช่วยเหลือจากรัฐ ตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม และมีการรวบรวมแอปพลิเคชันหรือช่องทางการเข้าสู่เว็บไซต์ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งหมดมาไว้ในแอปพลิเคชันนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมด้านแรกได้โดยสะดวกไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ลดความผิดพลาดจากกรณีไปยื่นเรื่องผิดหน่วยงาน การทำงานของแอปพลิเคชันนี้ คือ เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ระบบจะคัดกรองและประมวลผลว่าเป็นความรับผิดชอบหน่วยงานใด และส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่รับผิดชอบเพื่อรับเรื่องและดำเนินการตามขั้นตอนของหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป ซึ่งการทำงานของแอปพลิเคชันนี้ทางด้านอาญาสามารถกล่าวโทษ ร้องทุกข์คดีอาญาทุกประเภท ให้ข้อมูล เบาะแสการกระทำความผิดของบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐการดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานตัวเกี่ยวกับกระบวนการคุมประพฤติ หรือให้ข้อมูลแก่สถานพินิจ ตลอดจนขอรับการเยียวยาหรือช่วยเหลือตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ยื่นเรื่องขอรับเงินเยียวยาขอความช่วยเหลือ

ทางด้านทนายความ ส่วนทางแพ่งเป็นการติดต่อ ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการบังคับคดี ทางปกครอง สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ โดยประชาชนสามารถติดตามผลการดำเนินการทั้งทางอาญา ทางแพ่ง ทางปกครองดังกล่าวได้ด้วยการคลิкуข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของตน ตลอดจนมีบริการจากเจ้าหน้าที่ในการแจ้งตอบรับการรับเรื่อง ทั้งนี้ การดำเนินการจัดทำแอปพลิเคชันดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีเจตนารมณ์ให้รัฐ และหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ในการจัดทำแอปพลิเคชันดังกล่าวจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ยังส่งผลให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และการทำงานของรัฐภาครัฐเป็นไปโดยสะดวก มีการคัดกรองข้อมูลเบื้องต้น ทำให้การทำงานเป็นไปโดยถูกต้องมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในการจัดทำแอปพลิเคชันดังกล่าวต้องมีการกำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูล เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ใช้สิทธิตามกฎหมาย ซึ่งการเชื่อมโยงระบบข้อมูลดังกล่าวมีหน่วยงานกลางรับผิดชอบที่มีมาตรฐาน มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีระบบที่เป็นไปอย่างมั่นคงปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมาย

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่รัฐธรรมนูญรับรองและคุ้มครองให้ เช่น การได้รับหลักประกันความเสมอภาคทางกฎหมาย การไม่ถูกกีดกันหรือเลือกปฏิบัติในลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งการขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการเข้าถึงความยุติธรรม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความยุติธรรมในกระบวนการภาครัฐ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้มีสิทธิเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และมีความเสมอภาค

โดยอุปสรรคในการเข้าถึงความยุติธรรมอาจเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งทางด้านเศรษฐกิจ โครงสร้างทางสังคม ความยุ่งยากของโครงสร้างระบบภาครัฐ ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงปัญหาทางกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และการไม่มีเครื่องมือที่จะบังคับให้เป็นไปตามสิทธิต่าง ๆ และที่สำคัญที่สุด คือ ปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ทรัพย์สิน สมรรถภาพ หรือความรู้ ความเข้าใจของบุคคลนั้นในการวิเคราะห์ปัญหา นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านเวลา สถานที่ ความห่างไกลชุมชน หรือสภาพทางกายภาพต่าง ๆ อุปสรรคของสถานที่ตั้งส่วนราชการ การขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์จากสภาพปัญหาพื้นฐานจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมนั่นเอง

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ในทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน ซึ่งส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมอย่างทั่วถึง ซึ่งที่ผ่านมาภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานของรัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับการทำงาน ในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้มีความทันสมัยเพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้ และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสร้างสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ

คณะผู้ศึกษาพิจารณาจากปัญหาในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ปัจจุบันยังคงมีอยู่ในกลุ่มของผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมในภาวะปัจจุบัน ภาครัฐพยายามแก้ปัญหาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายมากขึ้น ดังนั้น การที่รัฐจะจัดให้มีแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบบูรณาการในกรณีเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เช่น การเข้าถึงการร้องทุกข์กล่าวโทษ การร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน การเข้าถึงการเยียวยาของภาครัฐ และอื่น ๆ ถือเป็นการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถยกระดับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตของประชาชนในยุคปัจจุบัน ยกระดับคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. ศึกษาช่องทางปัจจุบันในการเข้าถึงสิทธิหรือการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
๒. ศึกษากฎหมายและความเป็นไปได้ในการใช้แอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบบูรณาการ
๓. เสนอแนวทางในการจัดทำแอปพลิเคชันเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เพื่อเป็นการบูรณาการและยกระดับการจัดบริการสาธารณะภาครัฐ

ขอบเขตของการศึกษา

๑. การศึกษานี้พิจารณาเฉพาะช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม
๒. การศึกษานี้พิจารณาเฉพาะพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในบางส่วนของบทบัญญัติเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ

สภาพปัจจุบันของปัญหา

สภาพปัญหาของการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม จากการศึกษาพบว่า

๑. ประชาชนทั่วไปไม่มีความรู้ด้านกฎหมาย
๒. ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอน กระบวนการทางกฎหมาย
๓. ประชาชนไม่รู้วิธีการนำเรื่อง/ปัญหา เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม
๔. ในการดำเนินคดี การติดตามเรื่องร้องเรียน มีต้นทุนที่สูง

รายละเอียดของปัญหา

ประชาชนที่กล่าวข้างต้นถือเป็นผู้ด้อยโอกาส ซึ่งหมายถึงผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบในด้านเศรษฐกิจสังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติ รวมถึงผู้ที่ขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ ตลอดจนผู้ประสบปัญหาที่ยังไม่มีองค์กรหลักรับผิดชอบ อันจะส่งผลให้ไม่สามารถดำรงชีวิตได้เท่าเทียมกับผู้อื่น จากการที่สังคมไทยในปัจจุบันยังมิได้มีผู้ด้อยโอกาสจำนวนมาก ทั้งในพื้นที่ชุมชนเมือง ชุมชนที่ห่างไกลความเจริญ ดังนั้น การที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของภาครัฐ ในบางกรณีจึงเป็นเรื่องที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก กล่าวคือ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้างภาครัฐที่ซับซ้อน การซ้อนทับกันของหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการ การมีประสบการณ์ไม่ดี ในการใช้บริการภาครัฐต่าง ๆ เหล่านี้เป็นประเด็นปัญหาใหญ่ที่การเข้าถึงการบริการภาครัฐเป็นไปได้ยาก

จากวิสัยทัศน์ของกระทรวงยุติธรรม ที่กล่าวว่า “อำนวยความสะดวกยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในสังคม” หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการงานยุติธรรมอย่างโปร่งใส สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการงานยุติธรรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ทัวถึง เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ และสร้างสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วม มีความเป็นธรรมอย่างสงบสุข จากความหมายวิสัยทัศน์ข้างต้น มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนเกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำ สอดคล้องกับปัญหาที่นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ในประเด็นการลดความเหลื่อมล้ำ สอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้ด้อยโอกาส ที่กล่าวข้างต้น ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว หรือปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ คือ เด็ก ผู้หญิง ผู้สูงอายุ หรือ ปัญหายาเสพติด ผู้ได้รับผลกระทบคือ บุคคลใกล้ชิดผู้เสพยาเสพติด ทั้งในครอบครัว และผู้อาศัยอยู่ใกล้เคียง บุคคลเหล่านี้ เมื่อประสบปัญหาบางครั้ง อาจเกิดความอับอาย เกรงกลัว ที่จะเข้าพบเจ้าหน้าที่ หรืออยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ไม่สามารถไปขอความ

ช่วยเหลือได้ทันเวลา หรือไม่มีความรู้ที่จะไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพราะไม่เข้าใจระบบการทำงานของภาครัฐ การแก้ไขปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในปัจจุบัน คือ ได้จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารอย่างง่าย ๆ ผ่านเว็บไซต์ และหรือแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ในกรณีศึกษาที่จำเป็นที่จะต้องศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องที่เอื้อต่อการให้หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติราชการ คือ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลาง ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน สามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐรวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนั้นยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (Ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/ รับเรื่อง การติดต่อราชการการส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาตและการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ อันเป็นการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี นอกจากนั้น พระราชบัญญัตินี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ซึ่งในบางกรณีอาจมีบทบัญญัติหรือข้อความในกฎหมายหรือกฎระเบียบที่อาจตีความได้ว่า ต้องดำเนินการเป็นเอกสารหรือเป็นกระดาษเท่านั้น) ให้สามารถรับเรื่องและให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมั่นใจว่าถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของกฎหมายในมุมของรัฐ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มุ่งประสงค์ที่จะใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้นจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ อย่างไรก็ตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ใช่บังคับแก่ (๑) รัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด (๒) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ (๓) หน่วยงานของรัฐในฝ่ายตุลาการ (๔) องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ อนึ่ง สำหรับกรณีสาขาวิชาชีพต่าง ๆ นั้น ไม่ถือเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงไม่อยู่ภายใต้กฎหมายนี้ อย่างไรก็ตาม วิชาชีพสามารถพิจารณาออกระเบียบ ข้อบังคับของตนเพื่อนำพระราชบัญญัติไปใช้ทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ ในมิติด้านกิจการหรือธุรกรรม พระราชบัญญัตินี้ให้ขอบเขตแห่งสิทธิแก่ประชาชนในการยื่นคำขอหรือติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างกว้างขวางมาก ตั้งแต่การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณา ขออุทธรณ์ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า พระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่จะให้ประชาชนติดต่อกับรัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แทบทุกเรื่อง ทุกกรณี เว้นแต่กรณีที่ไม่เข้าข่ายโดยชัดแจ้งเท่านั้น เช่น การขอประทานบัตร

สาระสำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนสามารถยื่นคำขอใด ๆ ส่งหนังสือ เอกสาร รายงาน หรือข้อมูล ตลอดจนจ่ายเงินแก่หน่วยงานของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดได้ เช่น ทางอีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ติดต่อสื่อสาร หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด โดยให้ถือว่า การดำเนินการดังกล่าวชอบด้วยกฎหมายแล้ว ไม่ว่ากฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะเรื่องจะกำหนดไว้แตกต่างหรือขัดแย้งอย่างใดหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อหน่วยงานนั้น ประชาชนมีสิทธิที่จะติดต่อ ส่งหรือยื่นเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานนั้นใช้อยู่เพื่อติดต่อหน่วยงานนั้นได้ โดยถือว่าเป็นการดำเนินการที่ชอบด้วยกฎหมายแล้วและประชาชนสามารถตรวจสอบกับหน่วยงานว่าได้รับคำขอ หนังสือ หรือเอกสารที่ได้จัดส่งไปทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วหรือไม่ และในกรณีที่ประชาชนส่งผิดหน่วยงาน หรือช่องทาง ประชาชนผู้ส่งนั้นมีสิทธิได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องว่าส่งผิดหน่วยงาน และหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น ซึ่งประชาชนสามารถได้รับใบอนุญาตหรือเอกสารราชการจากหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ใน ๒ กรณีดังต่อไปนี้ ๑. ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐไปโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ๒. ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐด้วยตนเองหรือเป็นเอกสาร แต่ระบุในคำขอ อีเมล หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ขอรับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ในรูปแบบและโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ประชาชนสามารถแสดงโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ผู้อนุญาต ประกาศกำหนดได้ รวมตลอดทั้งกรณีบัตร เอกสารสำคัญ หรือใบอนุญาตที่พกติดตัว ประชาชนก็สามารถแสดงเป็นภาพถ่ายทาง อิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดก็ได้เช่นเดียวกัน

หน้าที่ของรัฐ ต้องจัดให้มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอ ส่งเอกสาร หรือติดต่อราชการใด ๆ ได้และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป เช่น การจัดให้มีอีเมลกลางของหน่วยงาน (เช่น saraban@abc.go.th) เว็บไซต์หน่วยงาน หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ เช่น แอปพลิเคชันทางรัฐ D.DOPA ไลน์ หรือ Facebook Messenger และต้องรับเรื่องที่ประชาชนยื่นคำขอ ส่งหนังสือหรือเอกสาร หรือติดต่อใด ๆ มาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทางช่องทางที่หน่วยงานประกาศแล้วดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน ทั้งนี้ หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จะปฏิเสธไม่รับคำขอหรือการติดต่อดังกล่าว เพียงเพราะเหตุที่ยื่นหรือส่งมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ การออกใบอนุญาต หนังสือ เอกสาร หรือติดต่อ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กลับไปยังประชาชนที่ยื่นคำขอหรือติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีดังต่อไปนี้ กล่าวคือ ได้รับคำขอหรือการติดต่อจากประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ได้รับคำขอหรือการติดต่อจากประชาชนซึ่งเดินทางมาดำเนินการด้วยตนเอง หรือเป็นเอกสาร แต่ประชาชนระบุในคำขอหรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์จะได้รับใบอนุญาต การติดต่อกลับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ในรูปแบบและโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในกรณีที่ประชาชนแจ้งความประสงค์เช่นนั้นด้วยวาจา เจ้าหน้าที่จะบันทึกไว้เป็นหลักฐานแล้วให้ประชาชนลงนามรับรอง ก็สามารถกระทำได้ ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผิดหน่วย เช่น ส่งอีเมลไปยังหน่วยงานที่ไม่มีหน้าที่ และอำนาจรับผิดชอบในเรื่องนั้น หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่พบเห็นหรือรับเรื่อง ห้ามเพิกเฉย แต่ต้องดำเนินการดังนี้ กรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ให้ Forward หรือส่งต่อไปยังอีเมลหรือช่องทางของหน่วยงานที่ถูกต้องนั้น กรณีหน่วยงานที่ถูกต้องอยู่ต่างหน่วยงานกัน ให้ Reply แจ้งกลับไปให้ประชาชนผู้ส่ง ทราบว่าส่งมาผิดหน่วยงานโดยเร็ว โดยต้องระบุหน่วยงานที่ถูกต้องไปให้ประชาชนทราบด้วย อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ ผู้พบเห็นหรือรับเรื่องทราบและแน่ใจว่าหน่วยงานใดถูกต้อง จะ Forward หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อบริการประชาชนก็ได้ อนึ่ง หากเจ้าหน้าที่พบว่า มีประชาชนติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทาง

อิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้ช่องทางที่หน่วยงานประกาศกำหนด (แต่เป็นกรณีที่หน่วยงานนั้นมีหน้าที่และอำนาจในเรื่องนั้น) เจ้าหน้าที่ที่พึงแจ้งกลับให้ประชาชนรายนั้นทราบว่าเป็นการติดต่อที่ผิดช่องทาง รวมทั้งแจ้งช่องทางที่ถูกต้องของหน่วยงานนั้นให้ประชาชนทราบด้วย

การจัดทำระบบหรือฐานข้อมูล หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อรองรับ และตรวจสอบการแสดงใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของประชาชนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับและรองรับการติดต่อราชการและเอกสารหลักฐานใด ๆ ในรูปแบบหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ในกรณีที่มิมีกฎระเบียบขัดหรือแย้งกับหลักการดังกล่าวสมควรแก้ไขในโอกาสแรกที่กระทำได้ การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดแทน การจัดเก็บเป็นเอกสาร ทั้งนี้ เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติ ส่วนของหน้าที่เฉพาะของบางหน่วยงาน (ไม่ใช่หน้าที่ทั่วไปของทุกหน่วยงาน) เช่น หน่วยงานกลาง ได้แก่ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. หรือ ETDA) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร. หรือ DGA) ในการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เสนอคณะรัฐมนตรี มีมติกำหนดเพื่อให้หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ นำไปใช้และถือปฏิบัติให้สอดคล้องและเชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

สภาพบังคับของกฎหมาย ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะไม่มีบทกำหนดโทษ ไม่ว่าในทางอาญา ทางปกครอง แพ่งหรือพินัยก็ตาม แต่อย่างไรก็ดี ผู้กระทำความผิด ยังคงมีความผิดตามกฎหมายทั่วไปตามปกติ เช่น การยื่นคำขอหรือติดต่อราชการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความอันเป็นเท็จหรือใช้เอกสารปลอม ย่อมมีความผิดตามมาตรา ๑๓๗ และมาตรา ๒๖๔ ถึงมาตรา ๒๖๘ แห่งประมวลกฎหมายอาญา นอกจากนี้ ยังเข้าข่ายความผิดฐานนำข้อมูลปลอม หรือข้อมูลอันเป็นเท็จเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ ด้วย

สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ก็ย่อมมีความผิดทางวินัย หรืออาจเข้าข่ายละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามมาตรา ๑๕๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญาด้วยก็ได้ นอกจากนี้ หากการละเว้นหรือเพิกเฉยไม่ดำเนินการตามกฎหมายนี้ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็อาจเข้าข่ายละเมิด และต้องรับผิด ทางแพ่ง ชดเชยค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนแก่ประชาชนด้วย

หลักการที่เป็นแก่น คือ การมุ่งเน้นให้ประชาชนสะดวก มีใช้ราชการหรือหน่วยงานของรัฐสะดวก ดังนั้น การใช้ การตีความพระราชบัญญัตินี้ย่อมต้องทำไปบนพื้นฐานของหลักการดังกล่าว เช่น หน่วยงานไม่สามารถใช้กฎหมายนี้ในการอ้างอิงเพื่อบังคับให้ประชาชนยื่นเรื่องมาโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น (ประชาชนยังคงมีสิทธิเลือกติดต่อราชการได้ทุกวิธีการตามแต่ความสะดวก ไม่ว่าจะไปติดต่อ ณ สถานที่ทำการ ส่งไปรษณีย์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม) หรือการอ้างว่าเอกสารประกอบจำนวนมากจึงไม่สามารถรับเรื่อง และเอกสารประกอบในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงขอยกเว้นมาตรา ๗ ก็ย่อมไม่อาจกระทำได้ รวมตลอดทั้ง หากถ้อยคำในกฎหมายเฉพาะไม่ตรงกับบทนิยามคำว่า “อนุญาต” และ “อนุญาต” ก็ควรต้องตีความให้เข้า บทนิยามดังกล่าวไว้ก่อน (เช่น คำว่า ขอให้พิจารณา ขอให้ดำเนินการ หรือขอรับบริการอื่นใด ซึ่งกว้างขวางมาก) เว้นแต่จะไม่ตรงกับบทนิยามดังกล่าวโดยชัดแจ้งและเป็นกรณีที่ไม่ว่าจะดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสภาพ อย่างแน่แท้และกฎหมายฉบับนี้มุ่งเน้นเฉพาะเข้าและออกในการติดต่อราชการ ดังนั้น กระบวนการ ตรวจสอบสถานที่หรือการดำเนินการใด ๆ ทางกายภาพภายหลังได้รับคำขอและตรวจสอบเอกสารครบถ้วนแล้ว

(กระบวนการพิจารณาระหว่างกลาง) จึงไม่ใช่เป้าประสงค์หลักของกฎหมายในระยะแรกเริ่มนี้ โดยที่พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลาง ซึ่งมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกฎหมายกลางฉบับอื่น ๆ อาทิ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนั้น หากหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้ ก็อาจจะมีผลตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากกฎหมาย คือ การจัดอุปสรรคทางข้อกฎหมายในการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ซึ่งการจัดกระจายอยู่ตามกฎหมายและกฎระเบียบปลีกย่อยจำนวนมาก โดยกฎหมายกลางฉบับเดียว อันเป็นการพัฒนาระบบนิเวศทางกฎหมาย (Legal Ecosystem) เพื่อส่งเสริมให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ขึ้นในประเทศไทย ทั้งนี้ ตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี รวมตลอดทั้งนโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนให้ไม่ต้องเดินทางเสียเวลาไปกับรถติดและการรอคิวอันยาวนาน และสามารถยื่นคำขอหรือส่งเรื่องถึงหน่วยงานของรัฐในเวลาใดก็ได้ตามที่ตนสะดวกตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงสามารถนำเวลาและค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวไปใช้ในการดูแลครอบครัวหรือทำประโยชน์อื่นใดแทนได้ ทั้งนี้ อันจะส่งผลโดยอ้อมเป็นการลดความหนาแน่นของการจราจร และเพิ่มความรวดเร็วในการรับบริการจากรัฐให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งมีความจำเป็นจริง ๆ ที่จะต้องไปติดต่อราชการด้วยตนเอง การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ยังจะช่วยลดการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

แนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา

ช่องทางการเข้าถึงสิทธิหรือการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

๑. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ศูนย์รับแจ้งความออนไลน์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี เกิดขึ้นจากการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กับสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิก รวม ๒๑ ธนาคาร โดยเปิดให้ประชาชนแจ้งความออนไลน์ได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา โดยสามารถเข้าสู่ระบบแจ้งความออนไลน์ที่ เว็บไซต์ thaipoliceonline.com หรือ pct.police.go.th

สำหรับการแจ้งความออนไลน์ เบื้องต้นทำได้เฉพาะคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น การหลอกลวงออนไลน์ทางการเงิน, จำหน่ายสิ่งของผิดกฎหมาย หรือหลอกลวงจำหน่ายสินค้าออนไลน์, การเผยแพร่ข่าวปลอม และความผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์, การล่อลวงละเมิดทางเพศต่อเด็กหรือสตรีทางอินเทอร์เน็ต และการค้ามนุษย์, การพนันออนไลน์ อาชญากรรมข้ามชาติเริ่มจากลงทะเบียนผู้ใช้งานยืนยันตัวตนด้วย OTP ผ่านอีเมลที่ใช้ลงทะเบียน จากนั้นเข้าสู่ระบบอีกครั้งแล้วกรอกข้อมูลผู้เสียหาย ข้อมูลเกี่ยวกับคนร้าย ก่อนจะได้เลขรับแจ้งมาจากระบบรับแจ้ง ภายใน ๓ ชั่วโมง ศูนย์บริหารการรับแจ้งความ (Admin) สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะติดต่อกลับมา ระบุว่าได้รับข้อมูลการแจ้งความแล้วและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากนั้นหากเห็นว่ามีความจำเป็นต้องแจ้งอาัยตบัญญัติ จะทำหนังสือขออายัดบัญชีธนาคารคนร้ายทันทีก่อนจะส่งข้อมูลไปยังสถานีตำรวจ เพื่อยางงานต่อผู้กำกับและแอดมินสถานีตำรวจจะโทรกลับผู้แจ้งภายใน ๔ ชั่วโมง เพื่อบรรยายวันและเวลาที่สะดวกเพื่อเข้าพบพนักงานสอบสวน จากนั้นตำรวจจะทำการสืบสวนสอบสวนเพื่อติดตามคนร้ายมาดำเนินคดีต่อไป นอกจากนี้ ยังมีอีกช่องทางหนึ่ง คือ แจ้งความที่สถานีตำรวจใกล้บ้าน เพื่อส่งข้อมูลไปยังศูนย์บริหารการรับแจ้งความคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หากมีผู้แจ้งความในลักษณะเดียวกันหลายราย จึงได้ให้กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือ บข.สอท.

(ตำรวจไซเบอร์) เป็นผู้รับผิดชอบการสืบสวนสอบสวนต่อไป ประชาชนสามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำได้ที่ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บข.สอท.) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๔๔๑ และศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร) โทร. ๐๘-๑๘๖๖-๓๐๐๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ภาพรวมช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และติดตามสถานะคดีพิเศษที่จัดทำผ่านระบบสารสนเทศของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่

๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (<https://register.dsi.go.th>) เป็นระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และติดตามสถานะการดำเนินงานคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยเปิดให้บริการผ่านช่องทางการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้ เว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ และ Application Rootan (รูตัน) (มีทั้งระบบปฏิบัติการ Android, และ iOS)

๒) เปิดให้บริการผ่านเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ผ่าน Web API (รับเรื่อง, ตรวจสอบสถานะ) จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้ ระบบให้บริการประชาชน กระทรวงยุติธรรม(<https://mind.moj.go.th>) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ร่วมกับ กระทรวงยุติธรรม และ Application ทางรัฐ (มีทั้งระบบปฏิบัติการ Android, และ iOS) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ร่วมกับ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA)

๓) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษ เป็นระบบที่ให้ประชาชนผู้เสียหายที่ประสงค์จะเข้ามาให้ถ้อยคำต่อพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สามารถลงทะเบียนนัดหมายเข้าให้ถ้อยคำต่อพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ดังนี้

๓.๑) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๓๓/๒๕๖๐ บริษัท ดิจิตอล คราวน์ โฮลดิ้ง จำกัด กับพวก ดำเนินการระดมทุนในลักษณะแชร์ลูกโซ่ อันเป็นการกระทำความผิดตาม พ.ร.ก.การกู้ยืมเงิน ที่เป็นการฉ้อโกงประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒

๓.๒) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๓๓/๒๕๖๒ บริษัท สมาร์ท ไปโอเทค คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลิตและครอบครอง ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรโดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย

๓.๓) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๑๕๓/๒๕๖๒ กรณี ถูกหลอกลวงให้ร่วมลงทุนใน Forex-mD

๓.๔) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๓๖๓/๒๕๖๒ บริษัท เอนเนอร์จี ดีดักชั่น จำกัด มีพฤติการณ์ชักชวนประชาชนทั่วไปที่ใช้ระบบสังคมออนไลน์ (Facebook) ให้กดถูกใจกดแบ่งปัน และความคิดเห็นเชิงบวกแก่งานโฆษณาบนระบบ Facebook ที่ บริษัทเตรียมไว้ในแต่ละวันอย่างต่อเนื่อง

๓.๕) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๒๓/๒๕๖๓ กรณี นายอดิสร วัศวเนืองศรี และนางสาวพนัชปวัน สายสุวรรณ ยื่นคำร้องขอให้สืบสวนสอบสวนเนื่องจากได้รับความเสียหายจากการร่วมลงทุนธุรกิจสปอร์ต อาร์บิทราจ (Sport Arbitrage)

๓.๖) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๕๕/๒๕๖๓ กรณี บริษัท Financial.org และกลุ่มบุคคลหลอกลวงให้ร่วมลงทุนในหุ้นบลูชิพ โดยใช้ระบบ AI TRADE

๓.๗) ระบบลงทะเบียนผู้เสียหายในคดีพิเศษที่ ๒๕/๒๕๖๓ กรณีการชักชวนให้เทรดเงินตราต่างประเทศผ่านโบรกเกอร์ UAGTrade โดยชำระเงินลงทุนผ่านบริษัท ลีโอนิน โกลบอล จำกัด

๓. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ด้านนิติวิทยาศาสตร์ของประชาชน โดยเรื่องร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายใด ๆ หรือเป็นการละเมิดอำนาจศาล ซึ่งผู้ร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้เสียหาย ญาติสายตรง หรือทายาทโดยธรรม สามีหรือภรรยาที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายของผู้เสียหายหรือผู้เสียชีวิต ที่ดำเนินการเข้าแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

- ๑) กรอกรายละเอียดในระบบ e-one stop service
- ๒) รอการนัดหมายวันที่จะเข้าแจ้งรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ จากระบบ e-one stop service
- ๓) มาตามวันนัดหมาย ติดต่อที่ศูนย์ e-one stop service ที่ชั้น ๘ ทิศตะวันออก อาคารบี

ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ โทร. ๐ ๒๑๔๒ ๓๔๖๗

- ๔) กรอกรายละเอียดใบแบบรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๕) รอผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
- ๖) รับรายงานผลการร้องทุกข์

ทั้งนี้ ยังมีแอปพลิเคชัน CIFS-eService เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ

๔. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

มีช่องทางให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์ ระบบร้องทุกข์เป็นสุขถึงบ้าน

<https://sites.google.com/view/drlp-complain/home>

เมื่อกดแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ จะเปลี่ยนไปยัง google form

https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSclODwdxDxvTOjTYeByGAtCSqGHevXZ๑๘OEQdHR_FeqkpV๔yw/viewform?fbzx=๕๖๒๐๕๕๐๗๕๙๘๒๔๐๐๗๐๓๑

นอกจากนี้ยังมีช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน RLPD Service

๕. กรมบังคับคดี

ช่องทางให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์ <https://www.led.go.th/eservice/>

ในส่วนช่องทางที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิของประชาชน เช่น

- ๑) ระบบการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) ระบบยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์
- ๓) ระบบรับจองคิวด้านการบังคับคดีล่วงหน้า
- ๔) ระบบการยื่นคำขอรับชำระหนี้คดีพื้นฟูกิจการ
- ๕) ระบบรับเรื่องร้องเรียน

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน ดังนี้

- ๑) LED QUEUE
- ๒) LED PROPERTY
- ๓) LED DEBT INFO
- ๔) LED Streaming
- ๕) LED ABC

๖. กรมคุมประพฤติ

กรมคุมประพฤติจัดให้มีช่องทางให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์

https://dopis.probation.go.th:๘๑๘๑/PTKLogin_input.do

๑) ตรวจสอบกำหนดนัดรายงานตัวออนไลน์

๒) ขอรับการสงเคราะห์ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน DOP Service

๗. กรมราชทัณฑ์

กรมราชทัณฑ์จัดให้มีระบบเยี่ยมผู้ต้องขังออนไลน์

<https://www.prisonbooking.com/>

๘. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

มีช่องทางให้บริการประชาชนผ่านเว็บไซต์

<https://www.oncb.go.th/Pages/main.aspx>

๑) ระบบแจ้งเบาะแสยาเสพติด ผ่านระบบ blockchain <https://๑๓๘๖.oncb.go.th/>

๒) ระบบการแจ้งข้อมูลสารเคมีควบคุม <https://nccdor.nccd.go.th/chemical/>

๓) แจ้งความประสงค์ขอเข้ารับการรักษาพยาบาล

<https://nccdor.nccd.go.th/mqrcode/formtreat/>

๔) ระบบแจ้งเหตุด่วนและขอรับการบำบัดยาเสพติด <https://๑๕๖๗.oncb.go.th/>

๕) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐภายในสำนักงาน ป.ป.ส. กระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ

(ONCB-Petition) <https://apioncb.oncb.go.th/ONCB-Petition/public/>

ข้อค้นพบจากการศึกษา พบว่า

๑. หน่วยงานภาครัฐในกระบวนการยุติธรรมมีการนำ web based/ App / Platform มาใช้ในการให้บริการประชาชนรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

๒. การจัดทำ Data Governance / ธรรมนูญภาครัฐ ช่วยทำให้ “ระบบฐานข้อมูล” ของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่เดิมสามารถเชื่อมโยงและถูกจัดการอย่างเป็นระบบ

๓. มีการตรากฎหมายที่ช่วยส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ถึงอย่างไรก็ดี ในการเชื่อมโยงข้อมูลยังมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา กล่าวคือ เรื่องการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัย (Security by Design) การออกแบบกระบวนการทางดิจิทัลหรือระบบงาน ต้องคำนึงถึงการพัฒนาระบบให้ปลอดภัย ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบระบบ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้ ดังนี้

๑) ควรศึกษาทำความเข้าใจต่อกระบวนการทางดิจิทัลที่ออกแบบ ซึ่งหมายรวมถึงความเข้าใจ ในจุดประสงค์ของการพัฒนาระบบ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นกับระบบ การทำความเข้าใจระบบในลักษณะนี้จะทำให้ผู้ออกแบบสามารถออกแบบระบบโดยมุ่งเน้นการรักษาความปลอดภัยโดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีความสำคัญสูงก่อนได้ เมื่อสามารถทำความเข้าใจระบบได้อย่างชัดเจนแล้ว ผู้ออกแบบยังต้องคำนึงถึงการว่าจ้างผู้พัฒนาระบบโดยระบุถึงความต้องการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เอาไว้ในสัญญาการว่าจ้าง เพื่อให้ผู้พัฒนาตระหนักถึงการพัฒนาอย่างปลอดภัย

๒) ควรออกแบบเพื่อให้การโจมตีระบบเป็นไปได้ลำบาก คือ การออกแบบระบบที่ทำให้ผู้โจมตีไม่สามารถโจมตีได้โดยง่าย ระบบควรถูกออกแบบให้รับข้อมูลจากผู้ใช้ให้น้อยเท่าที่จำเป็น ข้อมูลที่รับจากผู้ใช้ควรถูกจัดการตรวจสอบรูปแบบของข้อมูลที่นำไปประมวลผล และแสดงผลอย่างปลอดภัย

๓) ควรออกแบบเพื่อให้ระบบมีความพร้อมใช้งานสูง คือ การออกแบบระบบให้ทนต่อการโจมตีเพื่อหวังผลด้านความพร้อมใช้งาน การออกแบบควรคำนึงถึงการขยายขีดความสามารถของระบบ (Scalability) เพื่อรองรับผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในบางสถานการณ์

๔) ควรออกแบบเพื่อให้การตรวจพบการโจมตีเป็นไปได้ง่าย คือ การออกแบบระบบเพื่อให้การตรวจพบการโจมตีสามารถทำได้โดยง่าย และรวดเร็ว ระบบควรมีการออกแบบให้เก็บหลักฐานทางดิจิทัลที่จำเป็น มีการแจ้งเตือนในบางกรณีที่สามารถรู้ได้ว่าเป็นการโจมตี เช่น การตรวจจับ Malware การตรวจจับการนำเข้าข้อมูลในรูปแบบต้องห้ามหรือไม่ปลอดภัย รวมถึงการจับ Log การใช้งาน

๕) ควรออกแบบเพื่อจำกัดความเสียหายเมื่อถูกโจมตี คือ การออกแบบระบบ เพื่อให้การโจมตีที่สำเร็จส่งผลกระทบในวงจำกัด เช่น การปิดการใช้งานฟังก์ชันที่มีความเสี่ยงหรือเป็นฟังก์ชันที่มีสิทธิการจัดการระบบสูงเกินความจำเป็น นอกจากนั้น การจัดให้ระบบอยู่ในเครือข่ายจำกัดหรือมีการแบ่งแยกเครือข่ายอย่างชัดเจน มีการกำหนดกฎการเข้าถึงระหว่างเครื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โจมตีที่สามารถโจมตีระบบใดได้สำเร็จสามารถโจมตีระบบอื่น หรือระบบที่ตั้งอยู่ในเครือข่ายใกล้เคียงกันได้โดยง่าย

๖) กรณีระบบงานเป็นเว็บไซต์ อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (ชมธอ.๔-๒๕๕๙) [๒๒] ซึ่งอ้างอิงจากมาตรฐานสากล OWASP (Open Web Application Security Project) ซึ่งเสนอแนวทางการป้องกันการทดสอบ การประเมิน และการรับรอง ตามความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งมีแบบการตรวจประเมิน (Check List) ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบและปรับปรุงความปลอดภัยของระบบได้สะดวก

การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design) โดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว คือ การออกแบบระบบโดยให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลระบบต้องถูกออกแบบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผลด้วยการปกป้องความเป็นส่วนตัวสูงสุด การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีฐานการประมวลผลที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลควรดำเนินการเท่าที่จำเป็น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลให้น้อยที่สุดและถูกเก็บไว้ในเวลาอันสั้น นอกจากนั้น ยังต้องมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยการออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (Privacy by Design) และต้องสอดคล้องกับ PDPA โดยแนวปฏิบัตินี้ได้แนะนำแนวทางการปฏิบัติพื้นฐานไว้ ดังนี้

๑) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจำเป็นต้องได้รับพิจารณาตั้งแต่ต้นของการออกแบบพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทางดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตาม PDPA ซึ่งมีหลักการในการดำเนินการ คือ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่กระบวนการออกแบบ เป็น วิธีการเชิงรุกไม่ใช่เชิงรับหรือ เน้นเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่จะเกิดละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลขึ้นได้

๒) ควรกำหนดให้กระบวนการทางธุรกิจ แอปพลิเคชันหรือผลิตภัณฑ์ มีความสามารถในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างอัตโนมัติ หากเจ้าของข้อมูลใช้บริการหรือใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องได้รับความคุ้มครอง โดยที่ไม่ต้องตั้งค่าใด ๆ เช่น เวลาที่สมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์ เว็บไซต์จะมีช่องให้เลือกว่าจะยินยอมทำตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ และยินยอมให้นำข้อมูลไปประมวลผลหรือไม่ ซึ่งช่องเหล่านั้นต้องไม่ถูกเลือกหรือทำเครื่องหมายเลือกไว้ก่อนล่วงหน้า หากไม่ทำเครื่องหมายเลือก ก็หมายถึงว่าไม่ยินยอมโดยอัตโนมัติ

๓) ควรพิจารณาจัดเก็บข้อมูลตามหลักการ การจัดเก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization) มาใช้

๔) ควรให้เจ้าของข้อมูลสามารถที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการได้ แต่ยังสามารถใช้งานบริการได้เหมือนเดิม และไม่ควรบังคับให้เจ้าของข้อมูลให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการ โดยใช้คุณสมบัติบางประการของบริการเป็นการบังคับ

๕) ควรเอาใจใส่ในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่ขั้นตอนรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลหรือส่งต่อจนกระทั่งทำลาย ซึ่งโดยทั่วไปอาจจะใช้การเข้ารหัสข้อมูล และการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าถึงข้อมูลร่วมในทุกขั้นตอน และรวมถึงการรวบรวมข้อมูล จะต้องมียุทธศาสตร์ทางกฎหมายที่ และหลังจากนำมาประมวลผลแล้ว ควรมีการทำลายตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการจัดเก็บข้อมูลหรือตามกฎหมายด้วย

๖) ควรมีความโปร่งใส เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อบริการหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลควรจะได้รับรู้รับทราบ ว่า องค์กรมีการจัดการกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ เขาอย่างไร และองค์กรจะต้องเปิดเผยและสื่อสารให้เจ้าของข้อมูลได้รับรู้ผ่านนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๗) ควรยึดถือให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างอัตโนมัติ หรือมีการแจ้งเตือนที่เหมาะสม และออกแบบการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวให้ผู้ใช้เข้าถึงและใช้งานได้ง่าย

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สิทธิในกระบวนการยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่รัฐต้องรับรอง คุ้มครอง และจัดให้มีกระบวนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร แต่จะเห็นได้ว่าประชาชนจำนวนไม่น้อยไม่อาจเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ อันสืบเนื่องจากหลายสาเหตุ ทั้งปัจจัยทางด้านประชาชนเอง เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความสะดวกในการเดินทางหรือดำเนินการใช้สิทธิ และปัจจัยทางด้านรัฐ เช่น ความยุ่งยากและซับซ้อนของกระบวนการภาครัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันหลายหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้คิดแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การเพิ่มช่องทางให้ประชาชนใช้สิทธิต่าง ๆ ของตนผ่านทางเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน แต่ยังเป็นเพียงการให้บริการเพียงด้านใดด้านหนึ่งไม่ครอบคลุม

อีกทั้ง พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ถือเป็นกฎหมายหนึ่งที่เอื้อต่อการให้หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ มุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (Ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/ รับเรื่องการติดต่อราชการการส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาตและการจัดเก็บเอกสารราชการ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ขึ้นในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า นอกจากการตรากฎหมายที่ช่วยส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ คือ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่กล่าวมาข้างต้น หน่วยงานภาครัฐในกระบวนการยุติธรรมมีการนำ Web based/ App / Platform มาใช้ในการให้บริการประชาชนรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งอยู่แล้ว

จากสภาพปัญหาในการเข้าถึงบริการภาครัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ถือเป็นปัญหาที่ต้องเร่งรีบแก้ไข เพื่อให้ประชาชนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างทั่วถึงเสมอภาค เท่าเทียมกัน ดังที่กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ที่ว่า “อำนวยความสะดวกยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม” คณะผู้ศึกษาเห็นว่า การจัดทำแอปพลิเคชัน เพื่อเชื่อมโยงช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted) Super App Justice Platform เป็นแนวคิดในการยกระดับการให้บริการภาครัฐในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำของผู้ด้อยโอกาส และยังใช้เป็นช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- ๑) กำหนดมาตรฐานโครงสร้างข้อมูลเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชน ได้ในระดับ “การใช้สิทธิตามกฎหมาย” และเชื่อมโยงระบบข้อมูลดังกล่าว โดยมีหน่วยงานกลางรับผิดชอบมาตรฐาน
- ๒) การจัดทำ Data Governance / ธรรมนูญกลางภาครัฐ ช่วยทำให้ “ระบบฐานข้อมูล” ของหน่วยงานรัฐที่มีอยู่เดิมสามารถเชื่อมเชื่อมโยง และถูกจัดการอย่างเป็นระบบ
- ๓) Security by Design: การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ และแนวปฏิบัติสากล อาทิ ISO/IEC ๒๗๐๐๑ ISMS, NIST CSF เป็นต้น
- ๔) Privacy by Design / Data Protection by Design and by Default: การออกแบบระบบโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และมาตรฐานสากลด้านการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและการออกแบบ Software (Integration of Privacy into Software Development Life Cycle (SDLC))

สมาชิกกลุ่มจามจุรี

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ๑) นางกนกกลดา เจริญศิริ | กรมสอบสวนคดีพิเศษ |
| ๒) นางสาวนภวรรณ ชลพันธุ์วิสุทธิ | สำนักงาน ป.ป.ช. |
| ๓) นายณรงค์ดี สุขสมบูรณ์ | กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น |
| ๔) นายประสงค์ชัย ไตรยะสุทธิ | กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน |
| ๕) นาวาเอกหญิง พงนา แก้วนิมิต | กรมพระธรรมนูญ |
| ๖) นายพลิชฐ์ ขวัญวิเชียร | บริษัท เอ็ม พี ควอลิตี้ พลัส จำกัด |
| ๗) พันตำรวจเอกยรรยง สันติปรีชาวัฒน์ | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |
| ๘) นายยอดฉัตร ตสาริกา | สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม |
| ๙) นางสาวศิริรัตน์ น้อมนำทรัพย์ | สำนักงานศาลยุติธรรม |
| 10) ผ.ศ.ศุภวัชร มาลานนท์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |

บรรณานุกรม

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. ม.ป.ป. **ระบบร้องทุกข์เป็นสุขถึงบ้าน** [ออนไลน์].

<https://sites.google.com/view/drlp-complain/home> [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

กรมคุมประพฤติ. ม.ป.ป. **ระบบสารสนเทศ กรมคุมประพฤติ**. [ออนไลน์].

https://dopis.probation.go.th:๘๑๘๑/PTKLogin_input.do [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

กรมบังคับคดี. ม.ป.ป. **e-Service บริการประชาชน** [ออนไลน์]. <https://www.led.go.th/eservice/>

[๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

กรมราชทัณฑ์. ม.ป.ป. **ระบบจองเยี่ยมผู้ต้องขังออนไลน์**[ออนไลน์]. <https://www.prisonbooking.com/>

[๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

กรมสอบสวนคดีพิเศษ. ม.ป.ป. **ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์** [ออนไลน์]. <https://register.dsi.go.th/>

[๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์. ม.ป.ป. **บริการประชาชนและเอกชน** [ออนไลน์].

<https://eservice.cifs.go.th/index.php?mod=service&route=people> [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. ม.ป.ป. **ป.ป.ส. บริการ**. [ออนไลน์].

<https://www.oncb.go.th/Pages/main.aspx> [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ม.ป.ป. **พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๖๕**

[ออนไลน์]. <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA> [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]

อริยพร โพธิ์สัย. ๒๕๖๔. “สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน”. **จุลนิติ**. (ก.ย.-ต.ค. ๒๕๖๔): ๑๔๓-๑๔๕

อารุณี ชัยสุวรรณ. ๒๕๕๘. **การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์** [ออนไลน์].

https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=๘๖๓๓๗&filename=house๒๕๕๘_๒ [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖]