

บทที่ 2

ผลการศึกษารายละเอียดใบอนุญาต และบริการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ

2.1 ผลการศึกษาใบอนุญาตและบริการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ

ตามที่คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตและให้บริการสำคัญจำนวน 52 หน่วยงาน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นการจัดทำแผนแม่บทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal Roadmap) ระยะ 3 ปี และขอความอนุเคราะห์ให้แต่ละหน่วยงานบันทึกข้อมูลใบอนุญาตและบริการของหน่วยงาน ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานเป็นอย่างดี โดยข้อมูลที่ได้รับมีความอนุเคราะห์บันทึกผ่านระบบออนไลน์นั้นประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับใบอนุญาตและบริการ อาทิเช่น 1) ปริมาณการให้บริการต่อเดือนหรือต่อปี 2) สถานการณ์มีระบบดิจิทัลสนับสนุนการบริการ 3) แผนพัฒนาระบบดิจิทัล และ 4) ลำดับความสำคัญของบริการที่ควรได้รับการบรรจุในแผนแม่บท มีหน่วยงานเข้ามาดำเนินการกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจำนวน 47 หน่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา ขั้นตอนดำเนินการในการให้บริการ พบว่าบริการที่มีขั้นตอนมากที่สุดมี 15 ขั้นตอน ในจำนวนนี้มีบริการที่มีขั้นตอนมากกว่า 8 ขั้นตอน มีจำนวนทั้งสิ้น 12 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-1)
2. จากการศึกษา เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขออนุญาต/บริการ พบว่า บริการที่อาจใช้เอกสารหลักฐานประกอบในการขออนุญาตถึง 51 เอกสาร ในจำนวนนี้มีบริการที่อาจใช้เอกสารมากกว่า 15 เอกสาร จำนวนทั้งสิ้น 82 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-2)
3. จากการศึกษา เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขออนุญาต/บริการเฉพาะที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ พบว่า บริการที่อาจใช้เอกสารหลักฐานประกอบในการขออนุญาตถึง 51 เอกสาร ในจำนวนนี้มีบริการที่อาจใช้เอกสารที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ มากกว่า 15 เอกสาร จำนวนทั้งสิ้น 21 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-3)
4. จากการศึกษาระยะเวลาดำเนินการทั้งให้ในการอนุญาต/บริการ พบว่าบริการที่ใช้เวลายาวนานที่สุดในการให้บริการใช้เวลาถึงห้าปี ในจำนวนนี้เป็นบริการที่ใช้เวลาในการให้บริการน้อยกว่า 90 วัน จำนวนทั้งสิ้น 485 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-4)



5. จากการศึกษาการอนุญาต/บริการ ที่เกี่ยวข้องกับ ภาวะโลกร้อนและสิ่งแวดล้อม พบว่ามีบริการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น 10 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-5)
6. จากการศึกษาค่าธรรมเนียม ในการขออนุญาตและบริการ พบว่า บางบริการจำเป็นชำระค่าธรรมเนียมถึงมากกว่า 100,000 บาท และถ้าประเมินบริการที่จำเป็นต้องชำระค่าธรรมเนียมไม่เกิน 1,000 บาทแล้ว พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 488 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-6)
7. จากการศึกษารายละเอียดการขออนุญาตและบริการ ที่สามารถให้บริการได้ที่ต้องการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 31 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-7)
8. จากการศึกษารายละเอียดการขออนุญาตและบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบกิจการ อาทิเช่น การขออนุญาตก่อสร้าง ขออนุญาตดัดแปลงอาคาร ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง การขอเช่าที่ เป็นต้น พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 133 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-8)
9. จากการศึกษาสืบค้นข้อมูลด้วยชื่อการขออนุญาตและบริการ เพื่อดูความนิยมของบริการดังกล่าวด้วย google.com พบว่าผลการสืบค้นมีจำนวนมากกว่า 10 ล้านรายการ มีจำนวนถึง 23 บริการ และมากกว่า 3 ล้านรายการมีจำนวนทั้งสิ้น 48 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-9)
10. จากการศึกษาสืบค้นข้อมูลด้วยชื่อการขออนุญาตและบริการ และคำว่า 'บริการ' เพื่อดูต้องการของบริการดังกล่าวด้วย google.com พบว่าผลการสืบค้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสืบค้นในข้อ 9 แล้ว มีค่ามากกว่า หนึ่งจุดห้าเท่า (1.5) จำนวนทั้งสิ้น 83 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-10)
11. จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาษี ทั้งในส่วนการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี และการยกเว้น การลดหย่อนภาษี พบว่ามีบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษี จำนวนทั้งสิ้น 80 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-11)
12. จากการศึกษาปริมาณการให้บริการต่อเดือนของการอนุญาตและการให้บริการที่มีสถิติเป็นรายเดือน พบว่าบริการที่มีการให้บริการต่อเดือนสูงสุดมีมากถึง 10,395 ครั้งต่อเดือน มีบริการที่ให้บริการมากกว่า 1,000 ครั้งต่อเดือน จำนวนทั้งสิ้น 13 บริการ และมากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน จำนวนทั้งสิ้น 49 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-12)
13. จากการศึกษาปริมาณการให้บริการต่อปีของการอนุญาตและการให้บริการที่มีสถิติเป็นรายปี พบว่าบริการที่มีการให้บริการต่อปีสูงสุดมีมากถึง 71,264 ครั้งต่อปี มีบริการที่ให้บริการมากกว่า 1,000 ครั้งต่อปี จำนวนทั้งสิ้น 25 บริการ และมากกว่า 12 ครั้งต่อปี จำนวนทั้งสิ้น 112 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-13)



14. จากการศึกษาการมีระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ พบว่าบริการที่มีระบบดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 189 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-14)
15. จากการสำรวจการมีแผนในการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการให้บริการในระยะสามปีข้างหน้าพบว่า หน่วยงานมีแผนจะพัฒนาระบบดิจิทัลในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 36 บริการ แผนปี พ.ศ. 2567 จำนวน 52 บริการ และแผนปี พ.ศ. 2568 จำนวน 24 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก (ข-15)-(ข-17))
16. จากการศึกษาการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการบรรจุบริการให้แผนแม่บทฯ ของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานเห็นว่าควรบรรจุบริการของตนในแผนแม่บทฯ จำนวนทั้งสิ้น 104 บริการ ในจำนวนนั้น มีการให้ลำดับความสำคัญกับแต่ละบริการแตกต่างกันไป แบ่งเป็น 5 ระดับ จากลำดับความสำคัญสูงสุด 5 เรียงลำดับความสำคัญต่ำสุด 1 มีจำนวนทั้งสิ้น 47, 11, 26, 2 และ 18 บริการ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข-18)

2.2 สรุปปัญหาที่เป็นอุปสรรค

2.2.1. ปัญหาด้านกฎหมาย/ระเบียบ

ปัญหาด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้เป็นหลายด้าน เช่น ด้านกฎหมายดิจิทัล ด้านกฎหมายลูก ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้ว ปัญหาด้านความเข้าใจด้านกฎหมายของประชาชน

2.2.1.1 กฎหมายรัฐบาลดิจิทัล

ปัจจุบันมีกฎหมายจำนวนไม่น้อยถูกบัญญัติขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบัญญัติไว้เพื่อให้ธุรกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังมีพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยกฎหมายลูกและรายละเอียดมากมายที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการ ซึ่งถ้าไม่มีการเลือกกำหนดแนววิธีการที่เหมาะสม การที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้อาจกลายเป็นภาระอย่างมากทางปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องเลือกแนวทางวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ไม่สร้างภาระเกินความจำเป็นและจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตามเจตนารมณ์ของกฎหมายแล้ว ภาคผนวก ค อธิบายรายละเอียดของกฎหมายดิจิทัลรวมถึงประกาศมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

2.2.1.2 ระเบียบวิธีการให้บริการภาครัฐ

ถึงแม้จะมีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติหลายฉบับเป็นกฎหมายใหญ่ซึ่งถูกบัญญัติขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดบริการในรูปแบบดิจิทัล อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามหาชนยังปฏิบัติได้ไม่มีการประกาศกฎหมายย่อย ตลอดจนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บริการประชาชนอยู่แล้วกฎระเบียบที่



หน่วยปฏิบัติได้บัญญัติขึ้นเหล่านี้เพื่อต่อการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทและข้อจำกัดที่หน่วยปฏิบัติมีข้าราชการผู้ปฏิบัติมีความคุ้นเคยกับกฎระเบียบเหล่านั้น แต่พอเป็นการให้บริการแบบดิจิทัล กฎระเบียบแนวทางปฏิบัติเหล่านั้นรวมถึงความคุ้นเคยกับวิธีการปฏิบัติเดิมกลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่กล้าที่จะปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ ซึ่งถ้าระเบียบแนวทางปฏิบัติเหล่านั้นไม่ได้รับการปรับปรุงก็อาจส่งผลทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้เต็มที่เนื่องจากเกรงว่าจะผิดหลักการและแนวทางที่เคยกำหนดไว้

2.1.1.3 ปัญหาด้านความเข้าใจกฎหมาย

กฎระเบียบใหม่ที่บัญญัติไม่ได้มีผลกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติในการให้บริการเท่านั้น ยังมีผลต่อประชาชนผู้รับบริการอีกด้วยประชาชนจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงการเข้ารับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนั้น นอกจากการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าตนสามารถเข้ารับบริการในรูปแบบดิจิทัลได้ด้วยแล้วเนื่องจากการให้บริการทางดิจิทัลเป็นเรื่องใหม่ การตอบคำถามข้อสงสัย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการก็มีความจำเป็นเช่นกัน

2.1.1.4 ภัยคุกคามทางดิจิทัลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการผ่านดิจิทัล ถึงแม้จะช่วยลดเวลา ลดต้นทุน สร้างความสะดวกสบายให้กับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แต่ในอีกแง่หนึ่ง ก็อาจเพิ่มช่องในภัยคุกคามประเภทต่าง ๆ เข้ามาใกล้ตัวได้ง่ายขึ้น หรือแม้แต่การตนเองสามารถคุกคามผู้อื่นได้ง่ายโดยอาจไม่ได้มีเจตนา ถึงแม้เราจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พระราชบัญญัติการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ก็ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

2.2.2. ปัญหาด้านเทคโนโลยี

ปัญหาด้านเทคโนโลยีประกอบด้วยหลายมิติ ทั้งในเชิงของความหลากหลาย ความยากของเทคโนโลยี วิวัฒนาการรวดเร็วของเทคโนโลยี นอกจากเทคโนโลยีใหม่ในปัจจุบัน เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีบล็อกเชน ก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ ดังสรุปประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังต่อไปนี้

2.2.2.1 ความหลากหลายของเทคโนโลยี

เทคโนโลยีดิจิทัลมีวิวัฒนาการในหลากหลายรูปแบบ ปัจจุบันจึงมีเทคโนโลยีที่หลากหลายอุบัติขึ้นการเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างอิสระทำให้แต่ละหน่วยงานเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความแตกต่างกันเพื่อให้บริการที่คล้ายกันในกรณีนี้ของการอนุญาต การออกหนังสือสำคัญและการให้บริการอื่น ที่พัฒนาขึ้นมาโดยหน่วยงานที่แตกต่างกันอาจใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน ตลอดจนการปฏิบัติการร่วม ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ



จำเป็นต้องมีการกำหนดกฎกติกา รวมถึงมาตรฐานแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้หน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2.2 ความรวดเร็วของวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี

เทคโนโลยีมีวิวัฒนาการที่รวดเร็ว สำหรับทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ วิวัฒนาการด้านความเร็วในการประมวลผล วิวัฒนาการด้านความจุของหน่วยงานจำหลัก และหน่วยความจำสำรอง สำหรับทางด้านเน็ตเวิร์ค วิวัฒนาการของความเร็วในการรับส่งข้อมูลวิวัฒนาการด้านความหลากหลายของรูปแบบในการสื่อสาร อาทิ เช่น Wifi ปัจจุบัน วิวัฒนาการไปถึง Wifi5.0 Wifi6.0

สำหรับด้านเชื่อมต่ออุปกรณ์ อาทิเช่น Bluetooth 2.0, 4.0, 5.0 วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วเหล่านี้ ถึงแม้จะมีข้อดีมากมาย แต่ก็กลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการดิจิทัลเช่นกัน การวางแผนแม่บท ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย

2.2.2.3 การตรวจสอบเอกสารกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ภารกิจสำคัญประการหนึ่งคือตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบในการขออนุญาตและขอรับบริการการตรวจสอบเอกสารหลักฐานเหล่านั้น ถึงแม้จะทำให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตาม ถ้ายังคงจำเป็นต้องให้แรงงานคนในการตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมด ก็อาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่การออกใบอนุญาตและบริการรูปแบบดิจิทัล สำหรับเอกสารหลักฐานที่ออกโดยหน่วยงานรัฐจำเป็นต้องออกแบบกลไกในการตรวจสอบกับหน่วยงานผู้ออกเอกสารซึ่งจะทำให้ลดภาระในการตรวจสอบของผู้ออกใบอนุญาตและสามารถตรวจสอบแบบอัตโนมัติได้ แต่สำหรับเอกสารอื่น ที่ผู้ขอรับบริการต้องจัดเตรียมขึ้น อาจจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของใบค่อขอและเอกสารหลักฐานได้

2.2.2.4 การจัดเก็บและเข้าถึงหนังสือสำคัญกับเทคโนโลยีบล็อกเชน

หนังสือสำคัญที่เป็นผลลัพธ์จากการอนุญาตหรือการบริการ มักถูกใช้อ้างอิงในการทำธุรกรรมอื่น เช่น สำหรับผู้ผลิต จำเป็นต้องแสดงใบอนุญาตการผลิตนั้นต่อผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นที่จำเป็นต้องเข้าตรวจสอบ ดังนั้นการจัดเก็บหนังสือสำคัญและการเข้าถึงหนังสือสำคัญเหล่านั้นจึงส่งผลต่อภาระที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชน การจัดเก็บหนังสือสำคัญและการเผยแพร่เพื่อให้ผู้ตรวจสอบสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายไม่มีข้อจำกัดจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ตลอดจนความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บและการเข้าถึงหนังสือสำคัญเทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในกระบวนการให้บริการ

