

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ถ.พิษณุโลก แขวงจตุรดา เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

Hotline 1785

www.opdc.go.th

คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ [e-Government]

คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ [e-Government]

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คำนำ

นับตั้งแต่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ส่วนราชการต่างๆ จำเป็นต้องมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมุ่งหวังให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในกรณีนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขึ้น

เอกสารเล่มนี้เป็นเล่มหนึ่งในเอกสารชุดคู่มือดังกล่าว ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 25 เล่ม โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำขึ้นด้วยความร่วมมือของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้มีความรู้ความเข้าใจหลักการและแนวคิดในเรื่องต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา รวมทั้งมีแนวทางที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับดำเนินงานที่เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดทำเอกสารชุดนี้ ได้รับความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านซึ่งร่วมร้อยเรียงความรู้ หลักการ และแนวทางการดำเนินการในแต่ละเรื่อง รวมทั้งนำเสนอตัวอย่างที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงาน ก.พ.ร. หวังว่าเอกสารชุดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือผลักดันการดำเนินงานเรื่องต่างๆ ให้บรรลุเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ซึ่งมุ่งหมายให้มีการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนดังกล่าวข้างต้น กับทั้งมุ่งหวังที่จะให้เป็นเอกสารที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจโดยทั่วไป

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



สารบัญ

1. รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	1
1.1 ที่มาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	1
1.2 ความหมาย คำจำกัดความ	2
1.3 ประเทศไทยกับ e-Thailand	4
1.4 จาก e-Thailand สู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	5
<hr/>	
2. มิติแห่งการให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	6
2.1 วิสัยทัศน์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	6
2.2 ทำไมรัฐบาลไทยจึงสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	7
2.3 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	8
2.4 สี่มิติแห่งการให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	9
2.5 หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	10
<hr/>	
3. e-Government: Best practices	11
3.1 ประเทศสิงคโปร์	11
3.2 ประเทศสวีเดน	17
3.3 สหพันธ์รัฐมาเลเซีย	18

4. การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	19
4.1 ระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	20
4.2 กรอบการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	21
4.3 อยู่อย่างไรในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์..เพื่อไทยก้าวไกลสู่อนาคต	23
4.4 เพื่อบริการประชาชนผ่านเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ	24
4.5 ข้าราชการต้องปรับตัวอย่างไร	26
4.6 คนไทยกับการปรับตัวรับ e-Government	26
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล และ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	27
4.8 แนวทางการดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ	28
4.9 ข้าราชการไทยต้องเตรียมพร้อมอะไรบ้าง	28
<hr/>	
5. ตัวอย่างระบบงานที่รัฐควรจะทำ (สามารถเพิ่มเติมได้)	29
5.1 ระบบที่เป็นกลไกของรัฐ	29
5.2 ระบบที่บริการประชาชน	29
5.3 ระบบจัดเก็บรายได้	30
5.4 ระบบบริการข้าราชการ	30
<hr/>	
6. สรุป	31
<hr/>	
ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม	32



1. รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ที่มาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากเจตนาของพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของแผ่นดิน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น ทางหน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ดำเนินการให้สอดคล้องและสนองตอบต่อแนวทางดังกล่าวด้วยการสร้างกลไกต่างๆ ซึ่งเอื้อและสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติดังกล่าว ในส่วนของการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ปัญหาได้ กลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีนั้น คือ การจัดให้มีระบบสารสนเทศด้วยการส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศให้ได้มากที่สุดตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาในมาตรา 39 และมาตรา 40 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้



1. ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นด้วย (มาตรา 39)

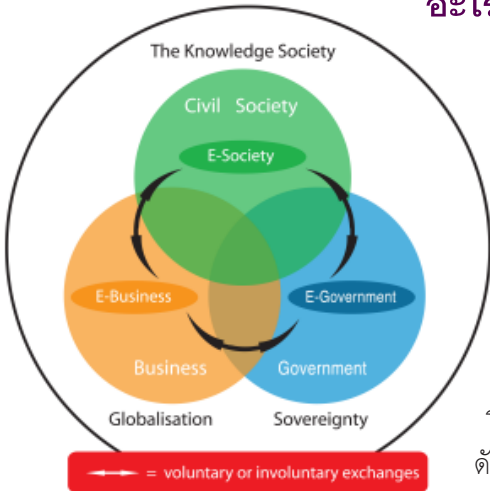
2. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง (มาตรา 40)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การนำเอารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลได้เจตนาจัดทำขึ้น เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการทำธุรกรรมต่างๆ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการที่มีความรวดเร็ว เที่ยงตรง แม่นยำ โปร่งใส และตรวจสอบได้แก่ประชาชน หน่วยงานต่างๆ ตลอดจนการใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพและวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุน ลดกำลังคน ลดเวลาในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง แต่เพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สื่อดิจิทัลได้ปฏิวัติสังคมให้เป็นสังคมสารสนเทศ และสังคมฐานความรู้ ผู้คนจำนวนมากในโลก และกำลังมากขึ้นในประเทศไทยสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โทรศัพท์ เคเบิลทีวี และโทรศัพท์ติดตามตัว มีความหลากหลายในบริการต่างๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในอดีต ทำให้โลกทั้งใบสามารถสื่อสาร และส่งข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนความรู้ภายในเวลาเสี้ยววินาทีเท่านั้น

1.2 ความหมาย คำจำกัดความ

อะไรคือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government คือ การที่รัฐนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน การบริการให้แก่ภาคเอกชนและประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียง เครื่องมือส่วนหนึ่งในการเข้าถึงบริการของรัฐเท่านั้น ซึ่งจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนเอง ดังนั้น เป้าหมายหรือสิ่งที่คาดหวังในการทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ **“การพยายามนำภาคเอกชนและ**

ตัวประชาชนให้เข้าไปใกล้รัฐให้ได้มากที่สุด”

จุดเริ่มต้นของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ริเริ่มขึ้นระหว่างการประชุมสุดยอดอาเซียนอย่างไม่เป็นทางการ ครั้งที่ 3 ณ ประเทศฟิลิปปินส์ ในเดือนพฤศจิกายน 2542 โดยคณะผู้ประชุมได้เห็นชอบให้มีการดำเนินการความร่วมมือภายใต้ “**ข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน**” (e-ASEAN Agreement) โดยมีจุดประสงค์หลัก คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านไอที และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลกของภูมิภาคนี้ การดำเนินการภายใต้ข้อตกลงดังกล่าว ได้แก่ การสร้างเขตเสรีทางการค้า การบริการ

และการลงทุนด้านไอทีในภูมิภาค การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ การผลักดันให้เกิดระบบ e-Government ในแต่ละประเทศสมาชิก เป็นต้น

ต่อมาในปี 2545 มีการประชุมนานาชาติด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประเทศอิตาลี ซึ่งมีรัฐมนตรีผู้บริหารภาครัฐและนักธุรกิจระดับสูงกว่า 500 คน จาก 90 ประเทศ เป็นโครงการพัฒนาที่มีการดำเนินการโดยรัฐบาลอิตาลีได้ร่วมกับสหประชาชาติด้วยการสนับสนุนการเงินในลักษณะมูลนิธิจากธนาคารโลก เป้าหมายการประชุมต้องการนำสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินการรัฐบาล (ICT) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและการใช้ประโยชน์จาก ICT ทั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนรูปแบบการพัฒนาที่มีมาตรฐานของคณะกรรมการระดับสูงดิจิทัลในเครือจักรภพอังกฤษ GB Digital Opportunity Task Force (DOT Force) และคณะกรรมการระดับสูงดิจิทัลของยูเอ็น (UN ICT Task Force) โดยมีประเด็นที่จะใช้ ICT เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศแบบธรรมาธิปไตย (Good Governance) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาการเติบโตเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันจะได้ทดสอบผลกระทบจากการใช้ ICT มาประยุกต์ในการบริหารการจัดการของรัฐ จากการประชุมได้รับข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชน บางประเทศตระหนักถึงการบูรณาการเศรษฐกิจโลก และเพิ่มความสำคัญให้กับแรงงานความรู้กับการปฏิบัติงานของรัฐบาลที่บริหารจัดการมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยทุกรัฐบาลต้องใช้ ICT ปฏิรูปความหลากหลายของงาน เพื่อสนับสนุน

ความต้องการสร้างสมรรถนะ อำนาจความสะอาดจากรัฐที่จะเพิ่มนักลงทุน พันธมิตรธุรกิจ การค้า การบริการเพื่อลดความยากจน นอกจากนี้ยังสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มประเทศ G8 ที่ได้รับการรับรองว่าประเทศพัฒนาแล้วจะเชื่อมโยงประสบการณ์ในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide)

จากข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นระหว่างการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งนั้น ทำให้ประเทศไทยซึ่งตอบรับข้อตกลงดังกล่าวได้เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวโดยใช้ชื่อว่า e-Thailand โดยมีเป้าหมายให้กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการใน 2 เรื่อง คือ เรื่อง e-Government (โดยกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ ร่วมกับกระทรวงคมนาคม) และ e-Service (โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ร่วมกับกรมไปรษณีย์โทรเลข องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย)

1.3 ประเทศไทยกับ e-Thailand



e-Thailand จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การส่งเสริมการค้า การบริการ และการลงทุน

การสร้างความเชื่อมั่นและอำนาจความสะอาดให้แก่ภาค เอกชนและประชาชน ทั้งนี้ รัฐจะดำเนินการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงและโปร่งใส ศึกษาและกำหนดทิศทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศอย่างชัดเจน

1.4 จาก e-Thailand สู่อิเล็กทรอนิกส์



กระแสของการจัดการ การบริหารองค์กร การดำเนินธุรกิจและธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี รัฐบาลนับเป็นกุญแจสำคัญที่ก่อให้เกิดความความคล่องตัว ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในพิธีการทางภาษี บริการขอรับเอกสารทางราชการ บริการในการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ หรือแม้กระทั่งระบบจัดซื้อจัดจ้างของทางรัฐบาล ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารัฐมีบทบาทสำคัญมากต่อการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีความจำเป็นที่รัฐต้องกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่เรียกว่า e-Government (Electronic Government) หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมและพัฒนาสังคม
(e-Society)

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
(e-Government)

การเปิดเสรี
(Liberalization)

การอำนวยความสะดวกด้านพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์
(E-Commerce Facilitation)

โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ
(Information Infrastructure)

โครงการนำร่อง (Pilot Project)

- บริการข้อมูลตํานิติบัญญัติออนไลน์ (e-Parliament)
- บริการข้อมูลระดับหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต (e-Statistics)
- บริการออนไลน์ด้านการส่งเสริมการลงทุนและอุตสาหกรรม (e-Investment & Industry)
- บริการจัดซื้อจัดจ้างทางอินเทอร์เน็ต (e-Procurement)
- ระบบภาษีออนไลน์ (e-Revenue)
- ระบบตรวจสอบทางอินเทอร์เน็ต (e-Audit)

แผนงานหลัก แผนปฏิบัติการ แนวทาง
ปรับปรุงองค์กร

คู่มือ มาตรฐานร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
(Government Interoperability)



2. มติแห่งการให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2.1 วิสัยทัศน์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



วิสัยทัศน์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เป็นการสร้างสรรค์ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาคม ในรัฐบาล ธุรกิจ และชุมชนต่างๆ ในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะได้ปรับปรุงระบบการบริหารและบริการภาครัฐ ด้วยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร (ICT) ดำเนินการให้บริการต่างๆ ของรัฐจำนวนมาก สามารถดำเนินการออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้แบบ 24 x 7 (บริการ 24 ชั่วโมง 7 วัน) โดยไม่มีวันและเวลาหยุด ในการดำเนินการต่างๆ ของรัฐบาลไทยจะต้องเน้นที่ระบบสารสนเทศ มากกว่าการเน้นที่ระบบเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว และการที่มีการประยุกต์ระบบสารสนเทศเข้าไปในเนื้อหาของรัฐบาลนั้นไม่ใช่เพียงการนำคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้ในองค์กรเดิมเท่านั้น แต่ยังจะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความเหมาะสม เพื่อที่จะได้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการให้มีขนาดที่เหมาะสม (Right Sizing) อีกด้วย

เนื่องจากการปรับองค์กรภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติ (Paradigm Shift) วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร วิธีการให้บริการต่อประชาชน ตลอดจนความรับผิดชอบที่ข้าราชการจะมีต่อประชาชน และหน่วยงานของตนเอง ดังนั้น การปฏิบัติการเพื่อให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์นั้นจะต้องดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป ในที่สุดผู้ปฏิบัติการ ข้าราชการ และประชาชน ก็将有ความเข้าใจ

กิจการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มต้นมานานตั้งแต่มีการประดิษฐ์เครื่องมือที่เรียกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นมาในโลก โดยที่แรกเริ่มใช้ในกิจการทางทหารมาก่อน และก็ได้แปรมาเป็นเครื่องเก็บและประมวลผลข้อมูลสถิติต่างๆ ของรัฐบาล เช่น การทำสำมะโนประชากร เป็นต้น เมื่อคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลทางบัญชี ก็นำมาใช้ในกิจการทางบัญชีของรัฐบาล และเอกชนในที่สุด ดังนั้น รัฐบาลกับระบบการประมวลผลด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีมานานแล้ว แต่แล้วเมื่อมีระบบอินเทอร์เน็ต และ World Wide Web เกิดขึ้น พร้อมกับมีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Commerce ที่สามารถให้บริการแบบ 24 x 7 หรือยี่สิบสี่ชั่วโมงต่อ

วันและเจ็ดวันต่อสัปดาห์ (ไม่มีการหยุดพัก) จึงเกิดแนวความคิดของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบของเทคโนโลยีเดียวกัน และให้ชื่อว่า e-Government

ในช่วงปี 2000 มีแรงกดดันจากนานาประเทศ ให้เราต้องร่วมในโครงการ e-Asean (ยุโรปมี e-Europe) โดยประเทศในภูมิภาคตกลงกัน โดยที่ไทยจะพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้นมา โดยที่หนึ่งในโครงการดังกล่าวใช้ชื่อว่า e-Government

เนื่องจากกระบวนการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ การนำบริการต่างๆ ของรัฐ มาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บบนอินเทอร์เน็ต นั่นเอง ดังนั้น จุดเริ่มต้น คือ จะต้องจัดลำดับความเร่งด่วน และความสำคัญ ตลอดจนความเกี่ยวพันระหว่างระบบงานที่จะมีขึ้นไป

2.2 ทำในรัฐบาลไทยจึงสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



รัฐบาลไทยจะต้องเตรียมพร้อมรับมือระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลัก และจะต้องก้าวสู่รัฐบาลแห่งความเร็วสูง (High Velocity) ในการรับรู้ และรับทราบสิ่งที่เกิดขึ้น และพยากรณ์สิ่งที่กำลังจะเกิดได้ทันทั่วทั้งที่ หรือระบบประสาทดิจิทัล (Digital Nervous System) ความเร็วสูงนั่นเอง

รัฐบาลไทยยังต้องมีพันธกิจในการปฏิรูประบบราชการ และหนึ่งในมาตรการปฏิรูปคือ การลด และไม่เพิ่มจำนวนข้าราชการ โดยไม่ลดงานที่ดำเนินการอยู่ และยังคงต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ดีขึ้น ดังนั้น รัฐบาลจะหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่ได้ การนำรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยเหลือ จะทำให้จำนวนข้าราชการที่ลดลงจะไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามภารกิจ และยังคงดีขึ้นในการให้บริการประชาชนเสียอีก

ปัจจัยสำคัญของการเป็นธรรมรัฐ (Good Governance) คือ จะต้องมีการเชื่อมต่อกับประชาชนอย่างแน่นแฟ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และองค์กรทางธุรกิจ มีความรวดเร็วกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต ในความสัมพันธ์ดังกล่าวรวมไปถึงการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด (ทุกที่ทั่วไทย ทันใจ และโปร่งใส) อีกด้วย เรื่องใดที่รัฐบาลรู้ ประชาชนก็ควรรับรู้ด้วยเช่นกัน และควรจะเป็นเวลาเดียวกันด้วย

2.3 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



- ❑ จะเป็นการปรับปรุงบริการต่อประชาชน และผู้ประกอบการเอกชน
- ❑ การพัฒนาการเข้าถึงข้อมูล และบริการที่ดีกว่าเดิมของประชาชน
- ❑ บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- ❑ ช่องทางการสื่อสารที่มีมากขึ้นจากเดิมใช้คำพูดหรือจดหมาย มาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน
- ❑ ปรับปรุงคุณภาพของการบริการ
- ❑ พัฒนาความน่าเชื่อถือได้ดีกว่าเดิม
- ❑ ความเร็วสูงขึ้นมาก
- ❑ ความโปร่งใสของการให้บริการ
- ❑ พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรัฐบาล
- ❑ กระบวนการที่ดีขึ้น
- ❑ กระแสสารสนเทศที่ไหลเวียนได้ดีขึ้น
- ❑ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในงานต่างๆ
- ❑ มีระบบที่ดีขึ้น
- ❑ มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ
- ❑ มีเครื่องมือในการบริหารจัดการ
- ❑ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ดำเนินการ
- ❑ และที่สำคัญที่สุด คือ การกระจายอำนาจไปที่ประชาชน

2.4 สืบตีแห่งการให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ หรือ G2G

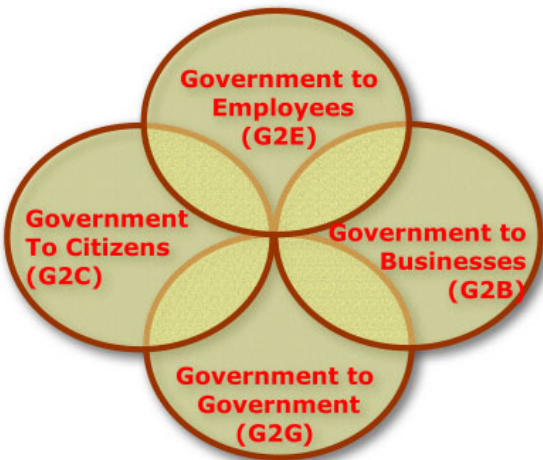
โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน จากเดิมที่ใช้กระดาษและลายเซ็น เปลี่ยนเป็นการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ อีกทั้งยังเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐให้เกิดการทำงานร่วมกัน ระบบงานที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน หรือ G2C

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง ซึ่งบริการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยสามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐได้ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การชำระค่าปรับ หรือแม้กระทั่งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน หรือ G2B

ภาคเอกชนเป็นส่วนที่ต้องการการบริการของภาครัฐที่มีความรวดเร็ว เที่ยงตรง และแม่นยำของข้อมูล อีกทั้งยังต้องเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องเอาใจใส่ดูแล เพื่อให้อุตสาหกรรมและธุรกิจต่างๆ ดำเนินไปได้ด้วยความคล่องตัว ตัวอย่างของการให้บริการ เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกการนำเข้า และการชำระภาษี



4) การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและพนักงานของรัฐ หรือ G2E

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือหลักในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และศักยภาพในการทำงานของพนักงานของรัฐ เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย รวมถึงข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ และระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับภาคเอกชนที่ทำธุรกิจกับภาคเอกชน หรือ B2B และภาคเอกชนสู่ประชาชน หรือ B2C แล้ว ยังเป็นการกระตุ้นภาคเอกชนและประชาชนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มความสามารถเชิงการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ได้เป็นอย่างดี

2.5 หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



หลักง่าย ๆ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ **“ที่เดียว หนึ่งใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม”** โดยมีหลักการสำคัญ คือ การพัฒนาระบบและเชื่อมโยงข้อมูลที่เคยกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ให้มาอยู่ที่เดียวกัน หรือเรียกว่าการจัดทำเว็บท่า (Web Portal) ดังต่อไปนี้

ที่เดียว การพัฒนาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถสร้างเว็บท่า (Web Portal) ที่สามารถบูรณาการการบริการต่างๆ ที่เคยมีอยู่อย่างกระจัดกระจายมาเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จรวมอยู่ ณ ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นของประชาชน

หนึ่งใจ รายการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้และมีการตอบรับแบบทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่างๆ สามารถทราบผลการปฏิบัติได้อย่างทัน่วงที



- ทั่วไทย** การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทย ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดทำได้
- ทุกเวลา** เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด ทำให้สามารถใช้บริการต่างๆ นอกเวลาราชการได้ตามความสะดวกและความพอใจ
- ทั่วถึงและเท่าเทียม** การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีโอกาสและมีความเสมอภาคทัดเทียมกันในการรับบริการจากรัฐ และยังไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อรับบริการจากรัฐอีกด้วย

นอกจากนี้ การบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้



3. e-Government: Best practices



ปัจจุบันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีการพัฒนาในวงกว้างและแพร่หลายทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศสวีเดน ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งติดอันดับหนึ่งในห้าของผู้จัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุโรป หรือแม้แต่ประเทศในภูมิภาคเดียวกับประเทศไทย เช่น ประเทศสิงคโปร์เองก็ยังสามารถจัดอันดับประเทศไทยที่มีการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการจัดทำข้อมูล และบริการต่างๆ มากกว่า 330 รายการ เช่น การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนธุรกิจ การจัดการงาน การเสียภาษีพาหนะส่วนบุคคล และอื่นๆ

3.1 ประเทศสิงคโปร์

ประเทศเพื่อนบ้านของไทยที่ประสบความสำเร็จจากการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ประเทศสิงคโปร์ซึ่งได้เริ่มจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี 1980 และเสร็จสมบูรณ์ในปี 2001 รัฐบาลสิงคโปร์ ได้จำแนกมิติการให้บริการออกเป็นสามมิติ คือ ภาครัฐสู่ประชาชน (G2C) ภาครัฐสู่องค์กรเอกชน (G2B) และภาครัฐสู่ราชการ (G2E) โดยได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลราชการ (Government Data Center) ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการต่อเชื่อมระบบกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



ในส่วนของการเชื่อมต่อกับตัวประชาชน รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดทำ e-Citizen Center ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 1999 เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำข้อมูล และบริการต่างๆ มากกว่า 330 รายการ เช่น การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนธุรกิจ การจัดการทางาน การเสียภาษี พาหนะส่วนบุคคล และอื่นๆ

ในส่วนการเชื่อมต่อกับภาคธุรกิจเอกชน รัฐบาลสิงคโปร์ได้จัดทำศูนย์ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Government Electronic Business Center) หรือ GeBiz โดยมีหน้าที่

หลักในการจัดการรายได้ของรัฐ และธุรกรรมในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยที่ผ่านมามีตัวแทนของภาครัฐมากกว่า 138 แห่ง ผู้รับเหมามากกว่า 100 ราย หรือมีมูลค่าในการจัดซื้อจัดจ้างมากกว่า 3,300 ล้านบาท

ส่วนสุดท้าย คือ การเชื่อมต่อกับทางข้าราชการ รัฐบาลสิงคโปร์พยายามที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) เพื่อที่จะใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อข้าราชการหนึ่ง การจัดทำเครือข่ายเช่นนี้ ยังทำให้ข้าราชการที่มีความรู้และสนใจสามารถนำองค์ความรู้ในระบบมาพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศสิงคโปร์



ประเทศสิงคโปร์จะเป็นประเทศเพื่อนบ้านที่น่าจะยกมาเป็นตัวอย่างขั้นตอนในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยที่ประเทศสิงคโปร์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่า **“To be a leading e-Government to better serve the nation in the Digital Economy”**

ประเทศสิงคโปร์ได้เริ่มจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการขึ้นเป็นขั้นตอน โดยการที่เสริมรากฐานทางด้าน IT ให้กับประชาชน บุคลากรทั้งทางภาครัฐและเอกชน รวมถึงพื้นฐานโครงข่ายภายในประเทศ โดยมีการตั้งเป็นแผนแม่บทขึ้นมาสี่แผน ดังต่อไปนี้

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ



แผนที่ 1 แผนพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Computerization Plan) โดยการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่ปี 1980 ถึง 1985 โดยแผนแม่บทฉบับนี้มีจุดประสงค์ในการเสริมสร้างบุคลากรทางด้าน IT ให้กับประเทศ อีกทั้งยังสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนากิจการ หรือธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้าน IT โดยที่ภาครัฐได้เข้าไปจัดทำโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทฉบับนี้

แผนที่ 2 แผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (National IT Plan) โดยการดำเนินงานเริ่มต้นตั้งแต่ปี 1986 ถึงปี 1991 โดยจุดประสงค์หลักเพื่อที่จะพัฒนาและนำโครงสร้างพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ในแผนแม่บทฉบับแรกเพื่อที่จะไปสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา และจุดประสงค์ในการดำเนินการอีกอย่างที่สำคัญในแผนนี้ คือ การที่รัฐบาลต้องการเชื่อมต่อระบบของทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชนเข้าด้วยกันโดยผ่านระบบการเชื่อมต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange)

แผนที่ 3 แผน IT2000 หรือ Intelligent Island โดยแผนนี้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี 1992 ถึงปี 2000 โดยมีจุดประสงค์หลักๆ ในการร่างนโยบาย Intelligent Island เพื่อเป็นการหาจำกัดความและกรอบในการพัฒนา อีกทั้งได้เริ่มเตรียมความพร้อมในการเข้าถึงหรือเชื่อมต่อกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนานาชาติ และได้จัดทำและพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานความเร็วสูงสำหรับประเทศ (Broadband Infrastructure) ในแผนนี้

แผนที่ 4 แผน INFOCOMM 21 หรือ INFOCOMM Capital โดยแผนที่นี้เริ่มตั้งแต่ปี 2000 ถึงปัจจุบัน โดยมีจุดประสงค์ให้หน่วยงานภาครัฐเข้าไปควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในประเทศ และในเดือนมิถุนายนปี 2000 รัฐบาลสิงคโปร์ก็ได้ประกาศแผนพัฒนามหาวิทยาลัยอีเทิร์นส์ โดยใช้งบประมาณถึงหนึ่งพันห้าร้อยล้านเหรียญสหรัฐ และได้พัฒนาการบริการต่างๆ มาจนถึงปัจจุบัน

สิงคโปร์มีโครงการที่ชื่อว่า Singapore ONE (Singapore One Network for Every One) เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 1980 โดยการตั้ง NCB (National Computer Board) คณะกรรมการคอมพิวเตอร์แห่งชาติขึ้น ในปี 1981 และดำเนินการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดกับ National Development Boards (NDB) โดยมีวัตถุประสงค์ให้สิงคโปร์เป็นศูนย์กลางตลาดการค้าด้าน IT ในภูมิภาค และเป็นศูนย์กลางด้านเทคนิค และการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในภูมิภาคอีกด้วย การดำเนินงานของ NCB ประสบความสำเร็จอย่างมาก ทำให้เกิดการขยายตัวอย่างมากทั้งภาครัฐและเอกชนของสิงคโปร์ ต่อมา NCB ได้ขยายและเพิ่มเติมสถาบันต่างๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ ITI (Information Technology Institute) ในปี 1986 และ ICIS (Information Communication Institute of Singapore) ในปี 1989 เป็นต้น

หลังจาก โกะ จัก ตง เป็นนายกรัฐมนตรี ของสิงคโปร์ มีการจัดทำแผน IT 2000 ของสิงคโปร์ขึ้น โดยมีชื่อว่า The IT2000 Report: Vision of an Intelligent Island โดยมี NCB เป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการดำเนินการตามนโยบาย และจัดตั้ง IDA (Infocomm Development Authority) ขึ้น โดยการรวมกันระหว่าง NCB และ TAS ภายใต้กระทรวงการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Ministry of Communications and Information Technology)

โครงการ Singapore One นั้น ตั้งขึ้นในปี 1996 ภายใต้ Ministry of Communications ใช้งบประมาณ 300 ล้านเหรียญสิงคโปร์ เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ โดยการเชื่อมต่อเครือข่ายแบนด์กว้างและสื่อประสมแบบออนไลน์ให้บริการความรู้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อก่อให้เกิดระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) โครงการนี้ประสบความสำเร็จอย่างดี เนื่องจากมีประชากรเข้าเชื่อมต่อเป็นปริมาณถึงร้อยละ 98 ในปี 1999

นอกจากโครงการดังกล่าวสิงคโปร์ยังก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้วยการออกนโยบาย ICT21 Master Plan เพื่อให้สิงคโปร์ก้าวสู่ความเป็น Net Economy ในปี 2010 อีกด้วย นโยบายดังกล่าวสามารถกล่าวย่อๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นปัจจัยในการขยายการเจริญเติบโตของสิงคโปร์
2. เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อก่อให้เกิดเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) ขึ้นในประเทศ
3. เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในชาติให้ดีขึ้น

Singapore's e-Citizen Center (เว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์)



e-Citizen Center (www.ecitizen.gov.sg) เป็นเว็บไซต์ของรัฐบาลสิงคโปร์ที่ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic government) ที่ก้าวหน้าที่สุดแห่งหนึ่งในโลก โดยเป็นศูนย์รวมบริการต่างๆ ที่ประชาชนสามารถรับได้จากหน่วยงานรัฐทั้งหมดในประเทศ

e-Citizen เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนเมษายน 1999 ในลักษณะศูนย์รวมการให้บริการแบบครบวงจร (One-Stop Services) ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต e-Citizen ให้บริการตามมุมมองของประชาชนโดยจำแนกบริการที่มีความสัมพันธ์กันออกเป็นกลุ่มๆ (Service Package) และเรียกแต่ละกลุ่มว่า “เมือง” (Town) เมืองแต่ละเมืองจะสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ในปัจจุบัน e-Citizen ประกอบด้วยเมืองต่างๆ 9 แห่งดังต่อไปนี้

1) ธุรกิจ (Business) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ เช่น การค้นหาซื้อบริษัท การก่อตั้งบริษัท การจดทะเบียนสิทธิบัตร (Patent) และเครื่องหมายการค้า (Trademark) เป็นต้น

2) กลาโหม (Defense) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการทหาร เช่น การลงทะเบียนเป็นทหาร (National Service) การขออนุญาตออกนอกประเทศ การขอรับเบี้ยเลี้ยงจากการเป็นทหาร เป็นต้น

3) การจ้างงาน (Employment) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เช่น การหางาน การจ้างงาน การกลับเข้ามาทำงานในประเทศ การพักหรือออกจากงาน การพัฒนาความรู้ เป็นต้น

4) การศึกษา (Education) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น การสมัครเรียนในชั้นเรียนต่างๆ การพัฒนาความรู้ เป็นต้น

5) ครอบครัว (Family) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตครอบครัว เช่น การแจ้งเกิด การจดทะเบียนสมรส การแจ้งตาย เป็นต้น

6) สุขภาพ (Health) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพ เช่น การค้นหาสถานทันตกรรมหรือโรงพยาบาล เป็นต้น

7) ที่อยู่อาศัย (Housing) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการเช่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ เช่น การซื้อบ้าน การขายบ้าน การแจ้งย้ายบ้าน เป็นต้น

8) กฎหมายและคำสั่ง (Law & Order) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ เช่น การแจ้งความต่อตำรวจ การจ่ายค่าปรับ การให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย เป็นต้น

9) คมนาคม (Transportation) ซึ่งเป็นชุดบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง เช่น การเดินทางไปต่างประเทศ การขอบัตรอนุญาตขับซึ่รถยนต์ เป็นต้น

ทั้งนี้ชุดบริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วย

- 1) คำนำเบื้องต้นทั่วไป (Overview)
- 2) คู่มือการใช้บริการแต่ละขั้นตอน (Procedure)
- 3) บริการที่สามารถใช้ได้ (e-Service)
- 4) รายชื่อข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานรัฐ (Checklist)
- 5) การตอบปัญหาที่ผู้ใช้งานบ่อยๆ (FAQs)
- 6) เจ้าหน้าที่และสถานที่ติดต่อซึ่งสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติม

ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการของ e-Citizen ในการทำธุรกรรมติดต่อกับหน่วยงานรัฐตามที่ต้องการ โดยบริการของ e-Citizen จะถูกนำเสนอตามมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องทราบชื่อหน่วยงานรัฐที่ให้บริการดังกล่าว



3.2 ประเทศสวีเดน

ประเทศไทยไม่ใช่ประเทศแรกๆ ที่ริเริ่มการทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แต่หากการทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้เกิดขึ้นมาแล้วทั่วโลก ถ้าจะกล่าวถึงประเทศที่มีชื่อเสียงทางด้านการทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะไม่พ้นประเทศสวีเดน ประเทศสวีเดนได้รับการยกย่องว่าเป็นหนึ่งในห้าของประเทศผู้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุโรป โดยการเจริญเติบโตของการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐกับภาคเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการเติบโตที่สวนกระแสกับภาวะเศรษฐกิจซบเซาของสวีเดน

ในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาลสวีเดนได้จัดทำแผนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อว่า **“24/7 Agency”** ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลักๆ อยู่ 4 ประการ ได้แก่

- จะต้องสามารถใช้ได้ตลอดเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาราชการ
- จะต้องสามารถใช้ได้จากทุกที่ไม่ว่าจากที่บ้าน ที่ทำงาน โรงพยาบาล หรือแม้แต่ห้องสมุดชุมชน
- จะต้องเป็นระบบเปิด โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล
- จะต้องใช้ได้กับทุกคน ทุกระดับชั้นในสังคม

รัฐบาลสวีเดนได้ส่งเสริมระบบนี้โดยการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานของระบบ เช่น การจัดทำจุดบริการแบบไร้สาย ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับระบบผ่านทางคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์แบบพกพา หรือกระทั่งโทรศัพท์มือถือ



หากจะยกตัวอย่างระบบที่ขณะนี้รัฐบาลได้จัดทำเรียบร้อยแล้วก็อย่างเช่น Sweden Customs Office ซึ่งอำนวยความสะดวกในการทำพิธีการทางศุลกากร นอกจากนี้เว็บไซต์จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้แล้วยังมีส่วนของ Virtual Customs Office เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ที่เพิ่งเริ่มใช้เข้าใจในการใช้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวผู้ใช้เอง

3.3 สหพันธ์รัฐมาเลเซีย

สหพันธ์รัฐมาเลเซีย ได้มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (แปลจาก Towards a vision for a new electronic government in Malaysia) ดังนี้



ระบบ e-Government จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในรัฐบาล พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการสำหรับประชาชนในยุคข้อมูลข่าวสาร ระบบนี้จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ความสามารถในการเข้าถึง และคุณภาพในการโต้ตอบกับภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งข้อมูลข่าวสารไปในระบบ เพื่อพัฒนาความรวดเร็วในการทำงานภายในรัฐบาล เพิ่มความสามารถในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมาย

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นมุมมองหนึ่งของบุคคลในคณะรัฐบาล ภาคธุรกิจ และประชาชนที่ทำงานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ วิสัยทัศน์นี้ใช้สำหรับรัฐบาลที่ใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารแบบสื่อผสม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานอย่างน่าตื่นเต้น และในการสร้างสถานะแวดล้อมของการให้ความร่วมมือที่สนับสนุนการดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับมัลติมีเดียต่อไป ระบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่การที่ภาครัฐจัดให้มีบริการในด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในประเทศ ด้วยการเพิ่มความสามารถในการทำให้บุคคลในภาครัฐสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในภาครัฐในปัจจุบันมีความสามารถในการดำเนินงานในระบบอัตโนมัติได้ในระดับหนึ่ง วัตถุประสงค์ของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็เพื่อรองรับการดำเนินงานที่อยู่นอกเหนือจากความสามารถในการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นั่นคือ โครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐบาล และการดำเนินการที่มีในปัจจุบันจะไม่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถที่กล่าวในข้างต้นได้ ซึ่งที่จริงแล้วการดำเนินการในปัจจุบันก็เป็นเพียงการเพิ่มค่าใช้จ่าย และเพิ่มภาระของระบบงานที่มีขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างมากมาย โดยที่ไม่ได้เปลี่ยนวิถีทางในการตกลงใจแต่อย่างใดเลย หรือไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการที่จะได้รับ ความสำเร็จในการที่รัฐบาลจะยกระดับขึ้นมาใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพื้นฐานในการดำเนินงานของรัฐบาล และมีความหมายต่อความรับผิดชอบของข้าราชการ ภาคเอกชน และประชาชนในประเทศ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าบริการแบบใหม่ ข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารสำหรับรัฐบาลในการโต้ตอบกับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขต ก็จะต้องการที่จะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และเพื่อที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในด้านใหม่ๆ นั่นคือ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์จะสามารถรองรับวัตถุประสงค์ในปี 2020 ในการเป็นชนชาติที่ได้รับการพัฒนาแล้ว



4. การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะต้องการการพัฒนาในภาพรวม และโปรแกรมการติดต่อในทุกด้านของรัฐบาล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ ระบบใหม่ โครงสร้างใหม่ การฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถ และคุณค่าที่มีการแบ่งปัน แต่การเดินทางไปสู่การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จำเป็นต้องเริ่มต้นจากขั้นตอนเล็กๆ ก่อน จุดเริ่มต้นของการประยุกต์ในส่วนรัฐบาลซึ่งเป็นผู้จะมีเป้าหมายในเรื่องของบริการที่มีความสำคัญ เช่น การต่อทะเบียนใบอนุญาตขับรถยนต์ การดำเนินงานของรัฐบาล การปฏิบัติงานของสำนักนายกรัฐมนตรี การบริหารจัดการกำลังพล และการตรวจสอบโครงการต่างๆ และในทันทีที่โครงการนำร่องเหล่านี้เริ่มมีการดำเนินงาน ก็จะเริ่มมีการพัฒนาบริการด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นโดยขยายขอบเขตการดำเนินงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

โครงการนำร่องต่างๆ จะได้รับการพิจารณาคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญจากคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นมาโดยคณะกรรมการชุดนี้จะทำการพัฒนาแนวคิดที่ต้องการสำหรับข้อเสนอของโครงการที่อธิบายประโยชน์ที่จะได้รับจากการหาวิธีการประยุกต์ใช้ในแต่ละด้านชุดของมาตรฐานทางเทคโนโลยีอย่างน้อยที่สุดที่ต้องการใช้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการประสานการดำเนินงาน และความสามารถในการเข้ากันได้กับระบบงานที่มีในปัจจุบันและสามารถรองรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสุดท้ายคณะกรรมการชุดนี้ยังต้องจัดทำแผนงานอย่างละเอียดสำหรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่วางโครงสร้างแนวคิดที่กลั่นกรองมาจากวิสัยทัศน์ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ในแต่ละด้าน และกำหนดช่วงระยะเวลาในการวางแผนทางต่อไปในอนาคต

4.1 ระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



ประเทศไทยแบ่งระดับการพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 5 ระดับ เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จนถึงโครงสร้างหน่วยงานในรัฐ ซึ่งประกอบไปด้วย ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จึงได้สรุประดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1. ระยะที่หนึ่ง** จัดให้ส่วนราชการต่างๆ มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข่าวสารข้อมูลสู่ประชาชน โดยที่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งานและมีความทันสมัย
- 2. ระยะที่สอง** จัดให้เว็บไซต์ต่างๆ ในส่วนราชการมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้โดยการที่ประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล หรือแม้กระทั่งการสร้างกระดานสนทนา เพื่อให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ หรือฝากปัญหาต่างๆ แล้วมีการตอบกลับในเวลาที่เหมาะสม
- 3. ระยะที่สาม** เว็บไซต์ต่างๆ ต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์เหมือนร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการตัดตอนในการให้บริการโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตัวเอง
- 4. ระยะที่สี่** จะต้องมีการรวบรวมการให้บริการต่างๆ ที่ประชาชนต้องไปดำเนินการหลายๆ ที่ให้ดำเนินการในที่เดียว เพื่อให้ประชาชนได้สะดวกและดำเนินการธุรกิจของตัวเองได้อย่างรวดเร็ว เช่น การเปิดร้านอาหาร โดยปกติประชาชนจะต้องไปติดต่อหน่วยงาน

มากกว่าสามหน่วยงานในหลายกระทรวง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลังและ กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

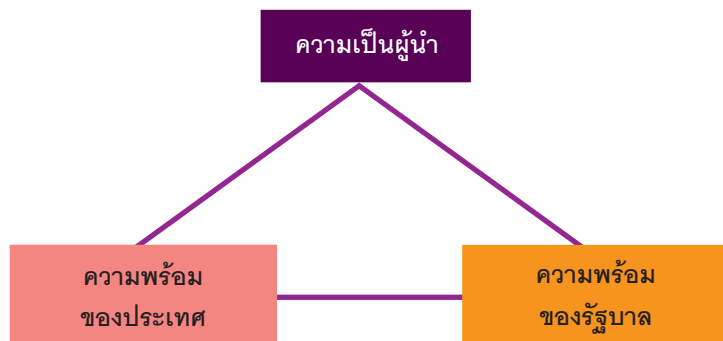
5. ระยะที่ห้า เว็บไซต์ต่างๆ ต้องสามารถเรียนรู้ผู้เข้ามาใช้บริการได้โดยอัตโนมัติโดยที่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลที่ตนเองต้องการที่จะรู้ได้ (Personalized e-Service) หรือสามารถส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติไปให้กลุ่มผู้ใช้บริการที่สนใจในเรื่องเดียวกันได้ทราบ ตัวอย่างเช่น เกษตรกรสามารถมีหน้าต่างส่วนตัวซึ่งจะบอกถึงราคาสถานะข้าวในประเทศไทย ข้อมูลการพยากรณ์ หรือแม้กระทั่งข่าวสารของพันธุ์ข้าวใหม่ๆ รวมไปถึงโรคข้าวและยังอาจรวมถึงวิธีการแก้ปัญหาด้วย

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยได้พัฒนาถึงแค่ในระยะที่สามเท่านั้น คือ ในหลายๆ หน่วยงานสามารถให้บริการทางด้านธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น กรมสรรพากรที่ประชาชนสามารถเข้าไปยื่นแบบชำระภาษีอากรและสามารถชำระเงินผ่านทางเว็บไซต์ได้เลย ส่วนในหน่วยงานอื่นๆ ยังมีที่อยู่ในระยะที่หนึ่งและสองอีกมาก ซึ่งรัฐบาลยังคงต้องใช้เวลาอีกพอสมควรในการพัฒนาเว็บไซต์ของรัฐให้ผ่านระยะที่สามเป็นระยะที่สี่ได้

4.2 กรอบการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



องค์ประกอบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความเป็นผู้นำของผู้บริหารประเทศ ความพร้อมของประเทศและความพร้อมของรัฐบาล



ความเป็นผู้นำ

เป็นการเกี่ยวข้องโดยตรงกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายในภาพรวมของผู้บริหาร ซึ่งหากผู้นำสามารถลำดับความสำคัญและสามารถตัดสินใจได้อย่างชัดเจน ประกอบกับมีโครงสร้างการบริหารและกฎหมายควบคุมต่างๆอย่างชัดเจน อีกทั้งมีความสามารถในการบริหารโครงการและการจัดการด้านการเงิน แต่อย่างไรก็ดี ผู้นำของรัฐจะต้องมีความรู้พื้นฐานและเข้าใจในหลักการของเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องมีความร่วมมืออันดีจากรัฐบาลเพื่อไม่ให้เกิดอาการสะดุดของโครงการ

ความพร้อมของรัฐบาล

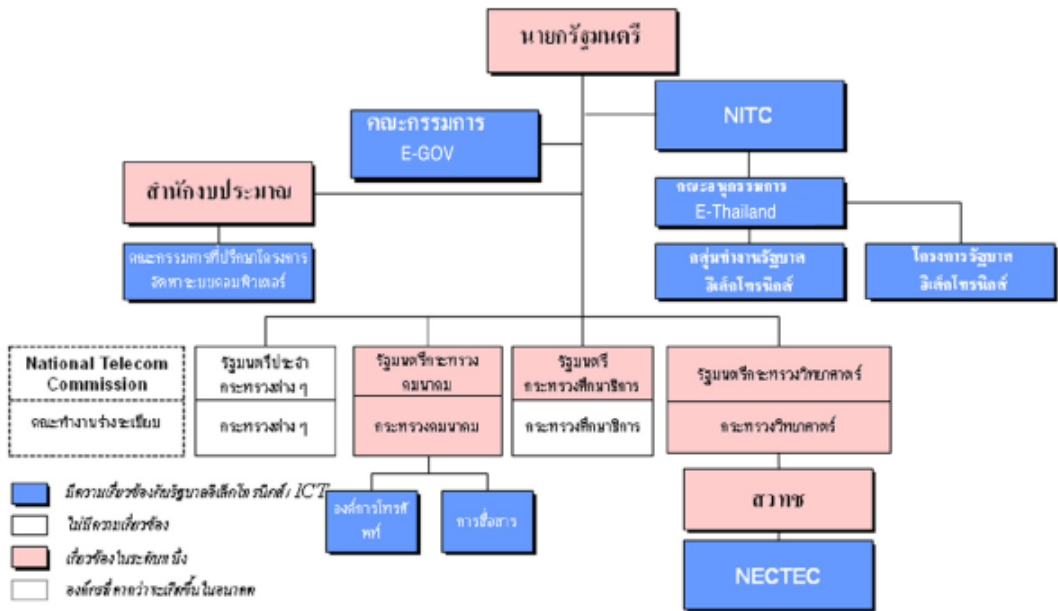
ซึ่งต้องประกอบไปด้วยเนื้อหาและการบริการ อีกทั้งรวมถึงขีดความสามารถ วัฒนธรรม และทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับจะต้องมีโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานที่ดี อีกทั้งความสำเร็จของรัฐบาลจะต้องเริ่มจากการที่หน่วยงานทั้งหลายของรัฐบาลจะต้องมีการจัดทำเว็บไซต์ที่มีศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

ความพร้อมของประเทศ

เป็นปัจจัยสุดท้ายที่จะทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ซึ่งต้องประกอบไปด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่จะต้องคำนึงถึงการกระจายและทักษะพื้นฐานในการใช้สารสนเทศรวมถึงตลาดของกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลเองมีหน้าที่ต้องเข้าไปสนับสนุนเพื่อให้เกิดการกระจายด้านอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ปัญหาที่ประเทศไทยยังไม่สามารถพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีพอเกิดจากปัจจัยอันหนึ่งจากความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยยังขาดความเป็นเอกภาพและมีความซับซ้อน หากจะขยายความก็คือ การที่ประเทศไทยขาดเจ้าภาพนั้นคือยังไม่มีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่คอยประสานงาน และขาดความรับผิดชอบที่ชัดเจน และหน่วยงานทั้งหลายที่มีอยู่ในปัจจุบันอยู่ภายใต้ความดูแลของรัฐบาลมากเกินไป ทำให้ขาดความรวดเร็วในการทำงาน และขาดอิสระในการพัฒนาความคิดตลอดจนถึงบุคลากรในหน่วยงาน

จากภาพจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อยู่กันอย่างกระจัดกระจาย ซึ่งหากจะเปรียบเทียบกับประเทศอื่นที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แล้วนั้น ยกตัวอย่างเช่น ประเทศอังกฤษ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของอังกฤษ หรือ Office of the E-Envoy ขึ้นตรงกับนายกรัฐมนตรี โดยที่ e-Envoy มีหน้าที่หลักๆ ในการกำหนดยุทธศาสตร์ พัฒนาและตรวจสอบการนำนโยบายไปใช้ และสร้างความมั่นใจให้กับหน่วยงานที่นำไปใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศมีหน้าที่เพียงนำข้อมูลไปใช้พัฒนา และช่วยทำโครงการต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จและมีความยั่งยืน

ประเทศไทย: โครงสร้างการบริหารสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์/ICT



Source: BAH Research, 20002

4.3 อยู่อย่างไรในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์..เพื่อไทยก้าวไกลสู่อนาคต

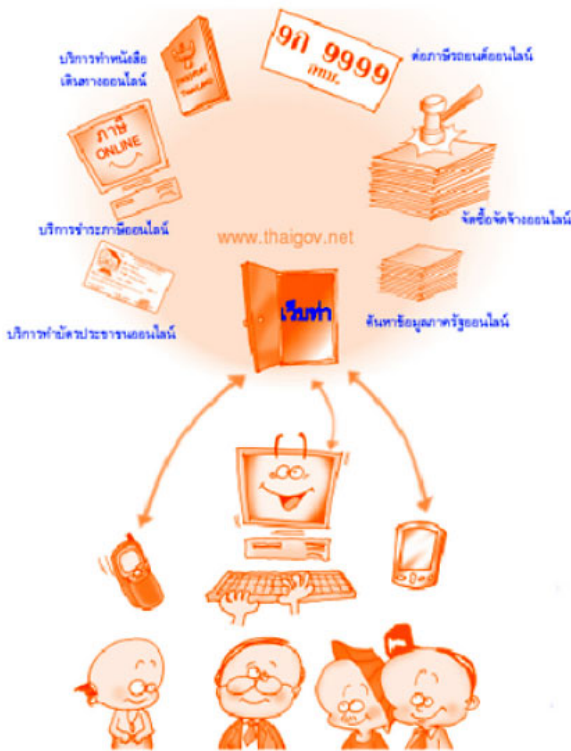


กระบวนการการขับเคลื่อนหน่วยงานของรัฐไปเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ข้าราชการเองเป็นตัวจักรสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นสิ่งที่ข้าราชการควรที่จะต้องทำ คือ ข้าราชการจะต้องเริ่มรู้จักที่จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ตหรือแม้กระทั่งการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับข้าราชการต้องพยายามเพิ่มศักยภาพเพิ่มพูนทักษะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับตัวเอง แต่ที่สำคัญที่สุด คือ ข้าราชการจะ

ต้องเรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน การให้และการรับบริการ เพื่อให้เกิดผลแบบต่อเนื่องอันเกิดจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป หนึ่ง ประชาชนเองก็ต้องสนใจใฝ่หาความรู้ และพยายามเข้าใจในการบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และให้ความร่วมมือกับทางราชการในการทดลองใช้ระบบ ซึ่งการร่วมมือของภาคเอกชนและประชาชน จะสามารถสะท้อนให้เห็นทิศทางในการปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การปรับวิธีการและรูปแบบการดำเนินงานเพื่อก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน

4.4 เพื่อบริการประชาชนผ่านเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ

ปัจจุบันกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



ตั้งแต่รัฐบาลได้ร่างแนวทางสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาหลายๆ หน่วยงานก็ได้สนองรับนโยบายของทางรัฐบาลโดยเริ่มจัดทำเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน กรม กอง กระทรวงขึ้นโดยจะเห็นได้ชัดเริ่มจาก กรมสรรพากรได้จัดทำระบบ e-Revenue เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการชำระภาษีประเภทต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) อีกทั้งยังมีเว็บไซต์ของกรมการปกครอง <http://www.khonthai.com> ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบริการด้านงานทะเบียนในรูปแบบต่างๆ เช่น การเปลี่ยนชื่อ สกุล การจดทะเบียนสมรสหรือแม่กระทั่ง E-Citizen (<http://www.ecitizen.go.th>) ที่คอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่กล่าวถึงข้างต้นทั้งหมดนั้นค่อยๆ ประสบความ

สำเร็จไม่มากนักน้อย ทางรัฐบาลยังมีโครงการในอนาคตที่ทางรัฐจัดทำอยู่ในขณะนี้ เช่น บัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดที่ประชาชนกลุ่มแรกจะได้ใช้ในเดือนเมษายนปีหน้า โดยจะ

เร่งรัดให้แล้วเสร็จ 10 ล้านใบ ซึ่งเริ่มจากกลุ่มที่มาจดทะเบียนคนจน กับนักศึกษา เพราะรัฐบาลเรามีโครงการต่อเนื่อง รูปแบบของ Smart Card จะใช้ตัวเลข 13 หลัก ของประชาชน ซึ่งระบบ e-Government ต่างๆ ข้อมูลของแต่ละแห่งจะนำด้วยเลข 13 หลัก แล้วต่อด้วยเลขของหน่วยงานนั้นๆ เช่น มีโฉนดที่ดิน ก็จะเริ่มต้นด้วยเลข 13 หลัก เพื่อที่จะเชื่อมโยงฐานข้อมูลได้ทั้งหมด ไปธนาคารก็เริ่ม 13 หลัก เสียภาษี ก็เริ่ม 13 หลัก เพราะฉะนั้นบัตรนี้ก็จะสามารถใช้ร่วมกันหลายหน่วยงานได้ เรียกได้ว่าไปติดต่อหน่วยราชการทุกหน่วยเพียงมีบัตรใบเดียว ทำได้หมดทุกอย่าง และอนาคตอาจจะมีลายนิ้วมือ เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของบัตรด้วย

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังมีบทบาทในแง่ของการศึกษา ในเรื่องของ School net และการค้าขายในเชิงพาณิชย์ โดยผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งตอนนี้อินเทอร์เน็ตไปถึงทุกตำบลแล้ว สินค้า OTOP ใหม่ เราสามารถอุดหนุนชาวบ้านได้ทันที



4.5 ข้าราชการต้องปรับตัวอย่างไร



ข้าราชการ ถือเป็นจักรเยื้องสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น สิ่งที่ข้าราชการควรต้องทำ คือ การเริ่มเรียนรู้การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องเพิ่มพูนศักยภาพ พัฒนาทักษะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่ตนเอง ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติ เปิดใจกว้างรับสิ่งใหม่ ตลอดจนการเป็นต้นแบบและเยี่ยงอย่างที่ดีในด้านการเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการให้และการรับบริการ เพื่อที่จะสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี อันเป็นการเพิ่มสมรรถนะเชิงการแข่งขันแก่องค์กร สังคม และประเทศชาติโดยรวม และสิ่งสำคัญที่สุดควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง สำหรับช่องทางและวิธีการเข้าถึงการให้และการรับบริการ การเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี

4.6 คนไทยกับการปรับตัวรับ e-Government



จากความพยายามของรัฐในการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการนั้น สถาบันต่างๆ ในสังคมรวมถึงสถาบันครอบครัว ควรมีความร่วมมือ เกื้อหนุนกันในการสร้างสำนึกของชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ มีความตื่นตัวและชวนขยายศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับการเรียนรู้ว่าไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในสถานศึกษาเท่านั้น หากแต่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกแห่งทุกขณะ และทุกโอกาสอย่างไร้ขีดจำกัด

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์นี้ การเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญยิ่ง ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และยังเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับบริการจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด เพราะหากประชาชนไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีแล้ว บริการใดๆ ที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เตรียมไว้รองรับก็จะไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด

4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล และ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



จากภารกิจของรัฐบาล โดยผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการปฏิรูประบบราชการ ได้ข้อยุติของกลุ่มที่ 3 ว่า ภารกิจของรัฐบาลมี 21 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการเพิ่มรายได้ประชาชาติ
2. นโยบายการเงินการคลังและงบประมาณ
3. การจัดสรรทรัพยากร
4. สวัสดิการสังคม
5. โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารและโทรคมนาคม
6. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างภูมิปัญญา
7. ทรัพยากรธรรมชาติ
8. ทรัพยากรมนุษย์
9. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
10. จัดระบบตรวจสอบ ติดตามประเมินผล
11. การสร้างความสามารถในการแข่งขันและภูมิคุ้มกันของประเทศ
12. ความมั่นคงภายใน
13. ความมั่นคงภายนอก
14. ความเป็นธรรมในสังคม
15. ความสัมพันธ์และการแข่งขันกับต่างประเทศ และการดูแลปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ
16. สิ่งแวดล้อม
17. การเพิ่มพลังประชาสังคม/ประเทศ
18. พัฒนาคุณภาพชีวิต การส่งเสริมนันทนาการและการกีฬา
19. การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมของชาติ
20. การดูแลบริหารจัดการทรัพย์สินของประเทศ
21. การกระจายรายได้ ขจัดความยากจนและลดช่องว่างของรายได้

4.8 แนวทางการดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ



การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องมีการพัฒนาที่ต้องมองภาพแบบองค์รวม และต้องมีแผนการดำเนินการที่ครบทุกประเด็น เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมี กระบวนการใหม่ ระบบใหม่ โครงสร้างใหม่ การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะใหม่ ตลอดจนการรู้จักแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน

การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเริ่มต้นจากงานง่าย ๆ ที่สามารถทำได้อยู่ก่อนแล้ว เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่ การจดทะเบียนบริษัท การจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบติดตามแผนงานโครงการของรัฐ ตลอดจนการบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของคณะรัฐมนตรี และนายกรัฐมนตรีต่อประชาชน ซึ่งระบบเหล่านี้สามารถดำเนินการได้เป็นระบบนำร่อง เพื่อที่จะได้ขยายผลต่อไป (ในขณะนี้ได้มีการพัฒนาระบบเหล่านี้ไปบ้างบางส่วนแล้วแต่ยังไม่ประสบความสำเร็จและขยายผลทั่วประเทศ)

4.9 ข้าราชการไทยต้องเตรียมพร้อมอะไรบ้าง



ข้าราชการที่จะต้องเดินทางสู่ระบบใหม่จะต้องเปลี่ยนความนิยมในระบบอมตยาธิปไตย เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้บริการต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีเสมือนเป็นลูกค้าของตนที่ต้องเอาอกเอาใจเป็นพิเศษ ดังนั้น ข้าราชการยุคใหม่ จะต้อง

- ปรับทัศนคติในการบริการ
- ปรับปรุงทักษะในการใช้ IT เช่น การเปิด website การรับส่ง e-mail
- ศึกษา และหาแนวทางใหม่ๆ ในการให้บริการ
- รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และปรับให้เป็นความรู้ (Knowledge) ในที่สุด
- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกลยุทธ์ในการทำงาน



5. ตัวอย่างระบบงานที่รัฐควรจะทำ (สามารถเพิ่มเติมได้)

5.1 ระบบที่เป็นกลไกของรัฐ

เป็นทุเป็นตา หมายถึง ระบบที่จะคอยเตือนภัย รับทราบ และติดตาม ปัญหาต่างๆ ของรัฐ ที่ประชาชนจะประสบหรือประสบไปแล้ว เราอาจเรียกได้ว่าระบบประสาทดิจิทัล หรือ Digital Nervous System ซึ่งได้แก่

- ❑ ระบบเตือนภัย ทางสังคม เศรษฐกิจ และอุบัติเหตุ
- ❑ ระบบร้องทุกข์ ที่สามารถแจ้งความถึงรัฐบาลได้ทันที เช่น www.rakang.thaigov.go.th (www.rakang.org)
- ❑ ระบบประชาสัมพันธ์ ที่สามารถทำออนไลน์ โดยการใช้ Web board หรือ Chat Room ทำให้ผู้คนมีสังคมที่กว้างขวาง และรู้จักรับฟังความคิดของผู้อื่น
- ❑ ระบบ GIS และ Remote Sensing ที่จะบอกเราได้ว่าน้ำจะท่วมที่ใด ไม่ใช่ท่วมเพราะอะไร

5.2 ระบบที่บริการประชาชน

เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย และรวดเร็วในการดำเนินชีวิต และติดต่อกับราชการ ซึ่งได้แก่

- ❑ ระบบทำบัตรประชาชนแบบใหม่ที่รองรับได้ในลิบนาที่
- ❑ การรวมบัตรประกันสังคม ประกันสุขภาพ บัตรข้าราชการ และบัตรผู้เสียภาษี ให้มีหมายเลข ID เดียวกัน (13 หลัก ของกรมการปกครอง)
- ❑ การทำ Pass Port ที่อำเภอใกล้บ้าน
- ❑ การทำ One Stop Services ของบริการต่างๆ ภาครัฐ
- ❑ ระบบคืนภาษี และชำระภาษี online

5.3 ระบบจัดเก็บรายได้

- ❑ ระบบข้อมูลผู้เสียภาษี
- ❑ ระบบแผนที่ฐานภาษี (GIS)
- ❑ ระบบการตรวจสอบการชำระภาษี และการขอคืน VAT
- ❑ ระบบงานศุลกากรที่มีประสิทธิภาพ เช่น การมีเครื่องคอมพิวเตอร์สแกนคอนเทนเนอร์ ที่ไล่สินค้าขาเข้าและออก ระบบตรวจสอบภาษีนำเข้า เป็นต้น

5.4 ระบบบริการข้าราชการ

เพิ่มขวัญ กำลังใจ และประสิทธิภาพของข้าราชการ

- ❑ ระบบโยกย้าย
- ❑ ระบบร้องทุกข์
- ❑ ระบบสอบถามสิทธิ
- ❑ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย ข้าราชการ
- ❑ ระบบลงทุน และกิจการเสริมอาชีพที่เหมาะสม
- ❑ ระบบช่วยเหลือครอบครัว (เช่น การศึกษาของบุตร อาชีพเสริมของคู่สมรส)
- ❑ ระบบขอสินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อซ่อมบ้านหรือเรื่องอื่นๆ
- ❑ ระบบรับความคิดเห็นจากข้าราชการ

ซึ่งสามารถบริการประชาชนได้ทุกวัน ไม่มีวันหยุดราชการ และตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งประเทศไทยจะมีทั้งความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมจากจุดใดก็ได้ และยังเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระดับนานาชาติ เนื่องจากมีความรวดเร็วในการดำเนินการ นอกจากนี้ ยังจะต้องจัดระบบข้อมูลฐานที่เป็นเอกภาพ และการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ และระบบเครือข่ายข้อมูลภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมต่อกันที่ความเร็วสูงได้อีกด้วย



6. สรุป

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการกำหนดความสัมพันธ์แบบใหม่ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน กับภาคธุรกิจของเอกชน และกับตัวรัฐบาลเอง ด้วยการทำให้มีช่องทางการสื่อสารใหม่ระหว่างองค์ประกอบทั้งหมด ก็จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ในปี 2020

สำหรับประชาชนแล้ว ความสัมพันธ์ในลักษณะใหม่นี้ หมายถึง การพัฒนารูปแบบของการให้บริการเสนอให้มีรูปแบบของการให้บริการใหม่ๆ ประชาชนจะสามารถเข้าถึงการให้บริการเหล่านี้ได้โดยง่าย มีประสิทธิภาพสูง และค่าใช้จ่ายต่ำ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะก่อให้เกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกพื้นที่รวมถึงในถิ่นทุรกันดาร ไม่ว่าจะยากดีมีจน หรือจะมีความพร้อมด้านพื้นฐานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ก็ตาม ประโยชน์ที่จะได้รับอย่างสูงสุดของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะมาจากระดับของความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลที่มีภายในรัฐบาล ระหว่างรัฐบาลกับส่วนประกอบของภาครัฐ และส่วนภูมิภาค และผู้นำทางด้านการศึกษา



เพื่อให้การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จรัฐบาลโดยฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 242/2544 ให้มีคณะกรรมการดำเนินงาน โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2544 เพื่อดำเนินการให้รัฐบาลไทยเข้าสู่ความเป็นรัฐอิเล็กทรอนิกส์ภายในปี 2550 หรือในอีก 6 ปีข้างหน้า โดยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเปิดโอกาสในการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในทุกส่วนของรัฐบาลเพื่อให้แน่ใจว่าในส่วนของสาธารณะยังคงเป็นไปตามความต้องการที่มีความสัมพันธ์กัน และในส่วนของรัฐบาลยังมีการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ในปี 2020 โดยที่ทั้ง 2 ส่วนนี้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะรองรับเป้าหมายในการนำส่วนที่เป็นสาธารณะมาก่อนให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นส่วนที่นำหน้าในการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐในโลก การที่จะมั่นใจได้ว่าระดับของการพัฒนาเหล่านี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับประเทศได้ รัฐบาลจะต้องทำการปรับโครงสร้างการจัดการในส่วนที่เป็นหัวใจสำคัญ ดังนั้น การที่จะนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จึงจำเป็นต้องมีการปรับการจัดโครงสร้างของระบบราชการ



ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถ.พิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กทม. 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

Hotline 1785

www.opdc.go.th