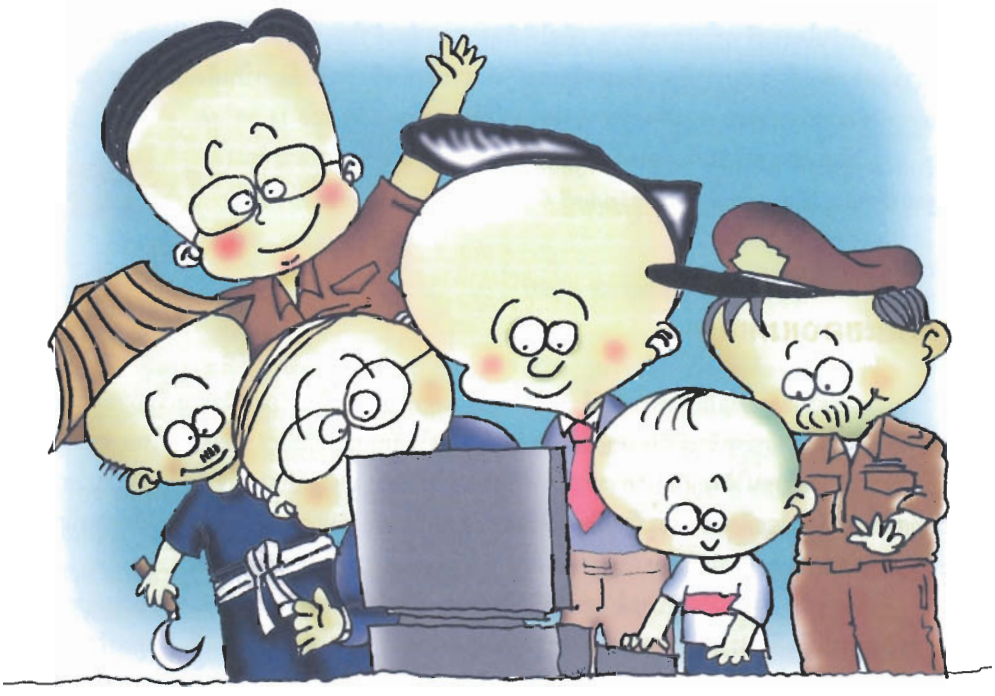
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

สาระน่ารู้



ECTI-21 NECTEC

กทสช NJTC

ทัศนะของท่านนายกรัฐมนตรี

"อยากให้เห็นรัฐบาลนี้เรียกว่า e-Government เป็นรัฐบาลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด เพื่อการบริการประชาชนได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น ซึ่งอาจจะต้องนำไปสู่การแก้กฎหมายบางฉบับ เพื่อให้การบริการประชาชนคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น"

(นายกฯ ทักษิณ พบประชาชน สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย F.M. 92.5 16 มิย. 44)

"ปรับโครงสร้างระบบราชการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริการประชาชนและ การแก้ปัญหาของชาติ ข้าราชการต้องพัฒนาตัวเอง เพราะสังคมข้างหน้าต้องเป็นสังคมแห่งความรู้"

(นายกฯ ทักษิณ พบประชาชน สถานีวิทยุกระจายเสียง แห่งประเทศไทย F.M. 92.5 14 กค. 44)

"ข้าราชการทุกระดับต้องปรับตัว เพื่อรองรับการเข้าสู่ e-Government"

(ปาฐกถาวันคล้ายวันสถาปนา สำนักนายกรัฐมนตรี ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล 28 มิย.44)

ทัศนะของเนคเทค

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นเรื่องที่ท้าทายรัฐบาลทั่วโลก หากทำสำเร็จ จะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ซึ่งก็คือการให้ประชาชนได้พบกับบริการของภาครัฐด้วยการเสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด รำคาญน้อยที่สุดให้สังคมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างใกล้ชิด เอกชนสามารถค้าขายกับรัฐคล่องขึ้น ค่าใช้จ่ายในการประกอบการลดลง

การก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นหลายประการอาทิ บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและราคาถูก มีข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้งานได้ มีคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารราคาประหยัดที่สามารถซื้อหาได้ และประการสำคัญก็คือ การปฏิรูปวิธีการทำงานของภาครัฐให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนในมิติใหม่

ประการสุดท้าย ประชาชนจะต้องให้ความสนใจกับพัฒนาการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทำหน้าที่เป็นกระจกเงาสะท้อนให้รัฐบาลได้รับรู้ในสิ่งที่ต้องการจากรัฐ บนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน และนำไปสู่สังคมที่เป็นสุขร่วมกัน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คืออะไร

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

ในขณะที่ e-Commerce คือบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C และ B2B เป็นหลัก e-Government จะเป็นแบบ G2G G2B และ G2C ระบบต้องมีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ประชาชนอุ่นใจในการรับบริการและชำระเงินค่าบริการ ธุรกิจก็สามารถดำเนินการค้าขายกับหน่วยงานของรัฐด้วยความราบรื่น อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญในการให้บริการตามแนวทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

B2C	หมายถึง	ภาคธุรกิจสู่ผู้บริโภค (Business to Consumer)
B2B	หมายถึง	ภาคธุรกิจสู่ภาคธุรกิจ (Business to Business)
G2G	หมายถึง	ภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน (Government to Government)
G2C	หมายถึง	ภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen)
G2B	หมายถึง	ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (Government to Business)

ทำไมจึงต้องมีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในโลกยุคไร้พรมแดนนั้น e-Commerce ถือว่าเป็นยุทธวิธีสำคัญในการแข่งขันเกี่ยวกับการค้า การผลิต และการบริการ จึงทำให้เกิดคำว่า B to C (Business to Consumer) ในขณะเดียวกันประเทศต่างๆ เริ่มมองเห็นว่า แม้จะพัฒนา e-Commerce ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นเพียงใดก็ตาม ถ้าขาดเสียซึ่งตัว G (Government) ก็จะขาดความคล่องตัวไปด้วย ตัวอย่างเช่น เราสามารถใช้ e-Commerce สั่งซื้อสินค้าผ่านจออินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว และได้สินค้าที่ดีในราคาที่ถูกมากภายใน 1 วัน แต่ถ้าต้องไปติดที่พิธีการทางภาษี เรื่องของ e-Commerce ก็ไร้ความหมาย ฉะนั้นจะเห็นได้ว่างานของ G จึงมีบทบาทสำคัญในนโยบายของนานาประเทศรวมทั้งประเทศไทย และทำให้เกิดคำใหม่คือ G to B G to C และ G to G ซึ่งก็คือการนำ e-Commerce มาใช้กับการพัฒนาประเทศและบริการของภาครัฐได้ ในแนวทางที่เรียกว่า e-Government (electronic-Government) หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นั่นเอง

2

แนวทางการดำเนินการของรัฐ

สร้างสรรค์บริการที่สนองตามความต้องการของประชาชนในทุกเวลา

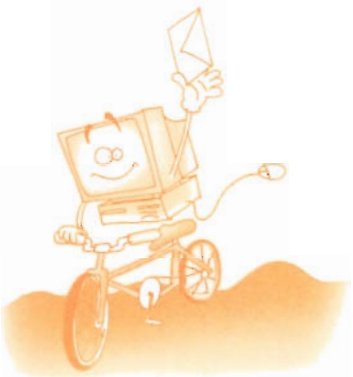
ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่างๆ ของรัฐได้มากขึ้นและทั่วถึง

ทำให้เกิดประโยชน์แก่สังคมอย่างเท่าเทียม

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

3

ประชาชนจะได้อะไร



สร้างโอกาสให้ประชาชนทุกคนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต

กระจายความเสมอภาคและความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล ช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำ การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของรัฐอย่างเท่าเทียม โดยปราศจากข้อจำกัดในเรื่อง ระยะทาง สภาพทางภูมิศาสตร์ และความด้อยโอกาส รัฐจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม

4

ได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางบริการใหม่ๆ เกิดขึ้น เช่น ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center), บริการทางเว็บไซต์, การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เกิดความโปร่งใสในการทำงาน ค่าใช้จ่ายในการประกอบการที่ลดลง ค้าขายกับรัฐคล่องขึ้น เสี่ยงน้อยลง (สต๊อกของน้อยลง)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

e-Government ได้นำหลักการ e-Services มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา e-Government ประกอบด้วย การให้บริการของรัฐผ่านเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาทักษะรวมทั้งองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จจากจุดเดียว (One-Stop Service) ผลลัพธ์ปลายทางของ e-Government ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว จุดหมายสูงสุดของการเป็น e-Government ก็คือประชาชนและภาคธุรกิจ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ในการนี้จะต้องอาศัย โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ไปถึงท้องถิ่นซึ่งรัฐได้กำหนดปัจจัยไว้ 5 ปัจจัย ได้แก่

1) โครงข่ายโทรคมนาคมสาธารณะ
2) การประยุกต์ใช้ไอทีทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย
3) สารสนเทศ
4) การอบรมให้แก่ประชาชนสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ
5) ปัจจัยอื่น อาทิ กฎ ระเบียบที่คล่องตัวขึ้น ทัศนคติที่ดีในการที่จะเผื่อแผ่ข้อมูลข่าวสาร

5

ประเภทของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

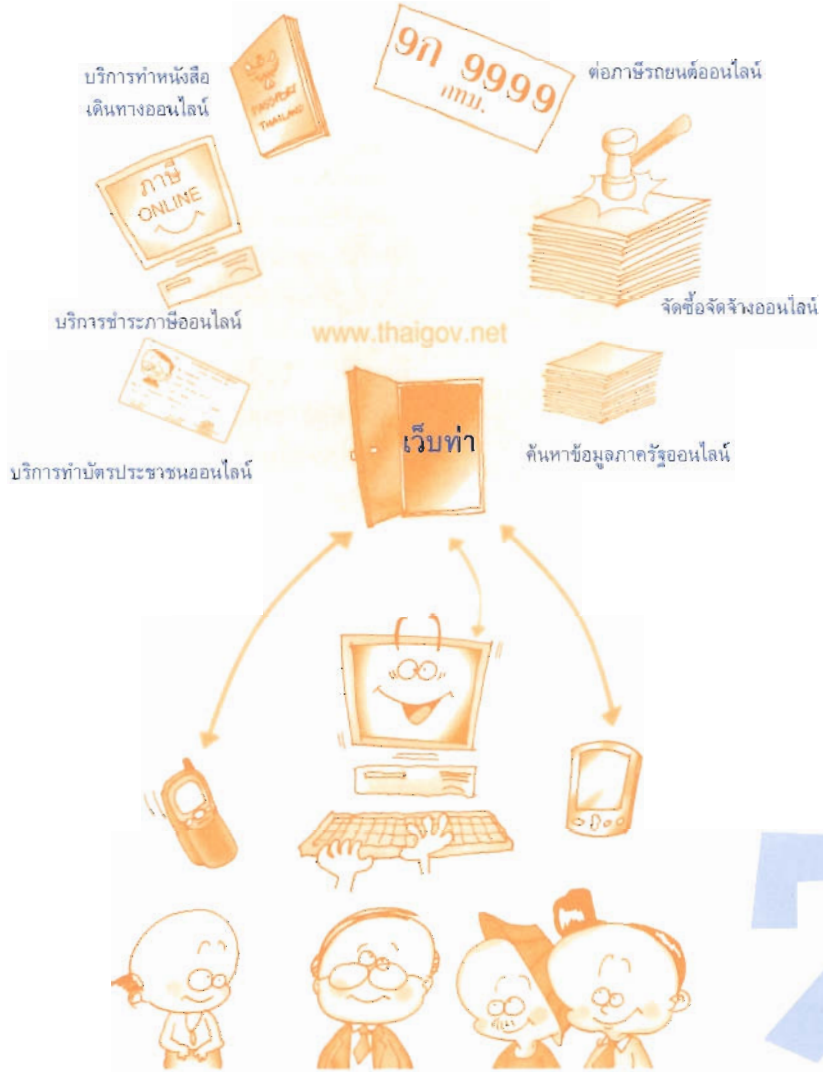
บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรัฐบาลจะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถคาดหวังสิ่งที่ควรจะได้รับจากรัฐบาล บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน ได้แก่

ประเภทของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

- เผยแพร่ข้อมูล
- บริการพื้นฐาน อาทิ ทำบัตรประชาชน จดทะเบียน ขอใบอนุญาต เสียภาษี ฯลฯ
- ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทางอีเมล์ เครื่องมือสื่อสารไร้สาย ฯลฯ
- รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ประมวลผลข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- บริการรับชำระเงิน
- สำรวจความคิดเห็น
- ฯลฯ

ประตูเข้าสู่บริการของภาครัฐ ณ จุดเดียว

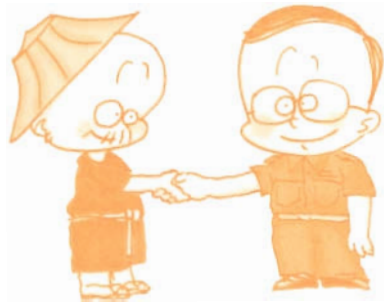
เว็บท่า (Portal Web) เป็นกลไกสำคัญของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นประตูเข้าสู่บริการของภาครัฐ ณ จุดเดียว โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องรู้ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้อยู่เบื้องหลังบริการนั้นๆ



หน่วยงานของ รัฐต้องปรับตัวอย่างไร

ภาวะการปรับตัวในหน่วยงานของรัฐเพื่อก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกิดจากทั้งอิทธิพล ปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายในประการสำคัญคือ ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและอัตรากำลัง แม้ว่าในเบื้องต้นจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ แต่ในระยะยาวแล้วการบริการต่างๆทางอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ลดต้นทุนไปได้มากไม่ว่าจะเป็นเรื่อง สถานที่ให้บริการ การใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Form) จะช่วยลดเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การผลักดันในระดับนโยบายทำให้หน่วยงานไม่สามารถอยู่นิ่งได้ต้องปรับปรุงการทำงานและการบริการประชาชน การใช้แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการไอทีที่มีทิศทางสอดคล้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นหนึ่งที่ทำให้หน่วยงาน ต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอทีเพื่อให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น สำหรับปัจจัยภายนอกนั้นมาจากสภาวะของการแข่งขันระหว่างประเทศมีสูงมาก การเปิดการค้าเสรีทำให้ประเทศต้องเตรียมความพร้อมไว้ในหลายด้าน รวมทั้งด้านการบริการของรัฐ การปรับตัวเข้าสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยในเรื่องความโปร่งใสซึ่งจะช่วยลดภาพลบเก่าๆลงได้ และนำไปสู่ความได้เปรียบของการแข่งขันด้านเศรษฐกิจในเวทีระหว่างประเทศ

ในขั้นการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แผนกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดกรอบกลยุทธ์ไว้อย่างชัดเจน และสะท้อนให้เห็นทิศทางและเป้าหมาย จะช่วยให้ส่วนราชการต่างๆ ได้รู้ถึงแนวปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การปรับวิธีการ และรูปแบบในการดำเนินงานเพื่อการก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ในต่างประเทศ

กระแสของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นับว่ามาแรงทีเดียว เนื่องจากการก้าวไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าเดิม จะเห็นได้ว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญกับการก้าวไปสู่การเป็น e-Government และมีการประกาศนโยบายในเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ

ประชาชนเข้าถึงบริการและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในปี 2000

หน่วยงานที่สำคัญให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตภายในปี 2001

ภายในปี 2001 Counter Services สามารถให้บริการได้ 100%

ทุกคนเข้าถึงบริการของรัฐทางอินเทอร์เน็ตได้ ภายในปี 2002

บริการของรัฐทุกอย่างจะเป็นแบบ Online ภายในปี 2004

บริการต่างๆ และบริการด้านข้อมูลของภาครัฐผ่านอินเทอร์เน็ต ภายในปี 2003

20% ของบริการของรัฐ Online ภายในปี 2005

9

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

ความเป็นมา

- e-Government เป็นกิจกรรมหนึ่งของ e-Thailand ภายใต้กรอบแนวทางความร่วมมือของภูมิภาคอาเซียน (e-ASEAN Initiative) เพื่อการพัฒนาประเทศด้วยการใช้ไอทีในภาครัฐที่ดีและมีประสิทธิภาพ
- อนุกรรมการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐมีมติให้ดำเนินโครงการ e-Government เมื่อ 7 มีนาคม 2544
- คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติในการประชุม ครั้งที่ 1/2544 เมื่อ 11 มิถุนายน 2544 ได้อนุมัติในหลักการโครงการ e-Government
- ระยะเวลาโครงการ 2 ปี (มีนาคม 2544 - มีนาคม 2546)
- ร่วมสนับสนุนโครงการ: ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ เลขาธิการสภาพัฒน์ฯ
- ทีมงานหลักของโครงการประกอบด้วยตัวแทนจาก สภาพัฒน์ฯ สำนักงบประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ก.พ. สำนักงานปลัดสำนักนายกฯสำนักงานสถิติแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย และเนคเทค
- สำนักงานโครงการตั้งอยู่ที่ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 539/2 อาคารมหานครยิบซั่ม ชั้น 22 พญาไท ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

ประตูสู่เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ
www.thaigov.net

เว็บไซต์ของโครงการ
www.egov.thaigov.net

NECTEC
โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ผลักดันและประสานงานเพื่อทำให้เกิด

- แผนหลัก แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์
- บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- โครงการนำร่อง
- มาตรฐาน แนวทาง และคู่มือ
- ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงองค์กร

บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และหน่วยงานที่ดำเนินงาน

บริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information service) : สำนักงานสถิติแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

บริการเชิงรายการ (Simple Transaction Service) : กรมทะเบียนการค้า กรมสรรพากร
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์

ช่องทางชำระเงินภาครัฐ (Payment Gateway) : ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอินเทอร์เน็ต (e-Procurement) : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและการดำเนินงานของรัฐ ที่ส่งเสริม การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ร่าง พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านความเห็นชอบจากวุฒิสภาแล้ว
- กทสช. เห็นชอบกรอบนโยบาย IT 2010 เพื่อจัดทำแผนแม่บทไอทีแห่งชาติ
- กทสช. เห็นชอบร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- กทสช. เห็นชอบแนวทางการดำเนินงานด้านไอที เพื่อสร้างความเชื่อมโยงระหว่างโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โครงการหนึ่งตำบล-หนึ่งผลิตภัณฑ์ และโครงการไทยตำบลดอทคอม
- เนคเทคร่วมกับสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงบประมาณ กำหนดวิธีการจัดซื้อที่เหมาะสมในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ภาครัฐทั่วประเทศ จำนวน 20,000 เครื่อง พร้อมทั้งยกร่างข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์
- นโยบายในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีความเร็วสูงทั้งในโครงข่ายหลักและการเข้าถึง เพื่อให้มีการใช้งานอย่างกว้างขวาง และต้องมีราคาที่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการศึกษา
- นโยบายในการพัฒนาระบบข้อมูลของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ระดับล่างได้มากขึ้น
- นโยบายในการพัฒนาให้เกิด e-Procurement ซึ่งเป็นระบบการจัดซื้อจัดจ้างในภาครัฐโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ดำเนินงานการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน

กทสช. : คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ

e-ASEAN initiative and e-Thailand

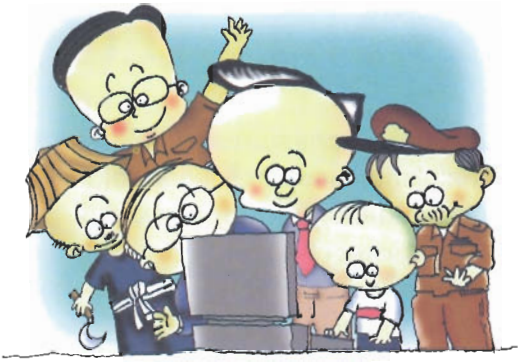
- e-Society
- e-Government
- Liberalization
- E-Commerce Facilitation
- Information Infrastructure

Pirot Project

- e-Parliament
- e-NSO (Statistic)
- e-Investment & Industry
- e-Procurement
- e-Revenue
- e-Audit

Gov. common information infrastructure

Government Certification Authority



สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

73/1 ถนนพระรามที่ 6 ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0-2644-8150-94 โทรสาร : 0-2644-8137-8

http://www.nitc.go.th , http://www.nectec.or.th , http://www.thaigov.net

โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ http://www.egov.thaigov.net