

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Electronic Government (e-Government)



วัน เดือน ปี.....	0 2 ๒๕๕๐
เลขทะเบียน.....	02841
เลขเรียกหนังสือ.....	๘๓๖ ๕๕๔
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."	

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระณีพิเศษ
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
นักศึกษา	นายวีรวัฒน์ เทพทวีพิทักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร. อาริต ธรรมโน
ระดับการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2544

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาสร้างรูปแบบการทำงานใหม่ ของรัฐบาล ที่เปลี่ยนแปลงไปจากปัจจุบันโดยสิ้นเชิง เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานและบริการ ประชาชนในปัจจุบัน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น เพิ่มความโปร่งใสและยุติธรรม และ รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสังคมในปัจจุบัน รัฐบาลรูปแบบใหม่นี้เรียกว่า "รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์" (e-Government)

ในรายงานฉบับนี้ จะนำเสนอถึงสภาพปัญหาในปัจจุบันอันเป็นเหตุผลที่ต้องสร้างรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ ประเทศไทย การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยและต่างประเทศ ปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และทิศทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

Title	Electronic Government (e-Government)
Student	Mr.Weerawat Thepthaweevitak
Advisor	Asst.Prof.Arit Thammano, PhD.
Level of Study	Master of Science in Information Technology
Major	Information Technology Management
Academic Year	2001

ABSTRACT

Using of information technology and the Internet to create new government 's operations, which converted completely from the current operations. A new government 's operations will improve the current operations performance and service to citizens, increase efficiency, good governance and support changes in current business and social environment. The new generation of government called "Electronic Government" (e-Government).

This document provides the current problems which a reason to create e-Government, e-Government 's concepts, e-Government project of Thailand, service of e-Government of Thailand and foreign country, problems and obstacle in implementation and the direction of e-Government in the future.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิชาโครงการศึกษาระดับพิเศษ เรื่อง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากทุกฝ่าย บุคคลแรกซึ่งไม่อาจลืมพระคุณได้เลย คือ คุณแม่ของข้าพเจ้าที่เป็นผู้ให้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นทุนการศึกษา เวลา กำลังใจในการเรียนและการทำรายงานฉบับนี้

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.อาริต ธรรมโน อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าและเขียนรายงาน รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของรายงาน

ขอขอบคุณ คุณสิทธิชัย วัชรพินธุ์ ผู้จัดการ โครงการบริการสารสนเทศ ที่ได้กรุณาให้เข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของกรมสรรพากร และสไลด์ประกอบการทำรายงาน

ขอขอบคุณ คุณองอาจ วงศ์โรพาร ผู้อำนวยการสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเข้าพบและสัมภาษณ์ข้อมูลการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของกรมทะเบียนการค้า

และท้ายสุดขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ช่วยให้คำแนะนำและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานราชการ.....	1
1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	6
1.4 วิธีการศึกษาและขอบเขตการศึกษา.....	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	8
2.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	8
2.2 การทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	8
2.3 การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	10
2.4 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	15
2.5 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	18
2.6 การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ.....	19
3. การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย.....	24
3.1 โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย.....	24
3.2 ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	27
3.3 ความพร้อมของประชาชนในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่

4. บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	43
4.1 บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต.....	43
4.2 บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์วิธีอื่น ๆ.....	66
4.3 ประชาชนกับบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	69
5. ปัญหาในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย.....	73
5.1 ปัญหาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน.....	73
5.2 ปัญหาจากการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	74
6. อนาคตของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย.....	79
6.1 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553 (IT 2010).....	79
6.2 กระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	80
6.3 โครงการในอนาคตของหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงาน.....	80
7. บทสรุป.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก ก e-ASEAN Initiative.....	87
ภาคผนวก ข e-Thailand.....	91
ภาคผนวก ค โครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	99

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1	จำนวนชื่อโดเมนสัญชาติไทย	5
2.1	ตัวอย่างเป้าหมายในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	13
2.2	เปรียบเทียบการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ	19
3.1	กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและความคืบหน้าในการพิจารณากร่าง	33
3.2	คุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ราคาประหยัด	40
4.1	เปรียบเทียบวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศไทย อังกฤษ และสิงคโปร์...	44
4.2	เปรียบเทียบการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ของทั้ง 3 ประเทศ.....	48
4.3	บริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร.	67

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากภาครัฐ.....	3
1.2	ความกว้างช่องสัญญาณระหว่างประเทศ	4
2.1	ระดับการพัฒนาและตัวชี้วัดความสำเร็จในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	11
2.2	Government Web Portal ของประเทศอังกฤษ	20
3.1	เปรียบเทียบการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน.....	39
3.2	การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรไทยแยกตามภูมิภาค.....	41
3.3	จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจําแนกตามภูมิภาค.....	42
4.1	เว็บท่า (Web Portal) ของประเทศไทย Thaigov.net.....	44
4.2	การค้นหาตามชื่อของหน่วยงานภาครัฐเรียงตามอักษรของประเทศอังกฤษ.....	45
4.3	การค้นหาข้อมูลและข่าวสารภาครัฐตามกิจกรรมในชีวิตของประเทศไทย.....	46
4.4	การใช้ FINDER เพื่อค้นหาเว็บไซต์ของกระทรวงกลาโหม.....	47
4.5	บริการค้นหาข้อมูลที่เรียกดูบ่อยของธนาคารแห่งประเทศไทย.....	50
4.6	การสอบถามข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคาร แห่งประเทศไทย	50
4.7	การแสดงผลบริษัทจำกัดที่สอบถามของกรมทะเบียนการค้า.....	54
4.8	การแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของประเทศอังกฤษที่สามารถแจ้งได้หลายหน่วยงาน ในการแจ้งเพียงครั้งเดียว.....	55
4.9	การจดทะเบียนนิติบุคคลออนไลน์ของกรมทะเบียนการค้า	58
4.10	IRAS e-Payment การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของประเทศสิงคโปร์	60
4.11	ข้อความยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและรายละเอียดสำหรับการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์.....	62
4.12	ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐของประเทศสิงคโปร์	65
4.13	ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่

4.14	วิธีการติดต่อกับรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	70
4.15	ความต้องการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	70
4.16	ความพึงพอใจในการใช้บริการจากรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	71
ก-1	โครงสร้างการทำงานของ e-ASEAN.....	88
ค-1	โครงสร้างสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ.....	98



บทที่ 1

บทนำ

หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลไม่ว่าประเทศใดก็ตาม คือ การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน แต่การที่จะทำเช่นนั้นได้ ภาครัฐจะต้องการบริหารจัดการที่ดี มีความยุติธรรมและโปร่งใส แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันกลับไม่ได้เป็นดังที่กล่าวไว้ แม้ว่าภาครัฐจะได้พยายามแก้ไขปรับปรุงการให้บริการมาตลอดก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจาก

- ▶ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานราชการ
- ▶ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

1.1 ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานราชการ

ปัจจุบันการทำงานของหน่วยงานราชการไทยมีความซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากร ขาดความโปร่งใสและยุติธรรม ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการจากภาครัฐเช่นเดียวกับที่ได้รับจากภาคเอกชน ขาดการยอมรับจากประชาชน แต่ละปัญหา ก็เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาอื่นตามมาอีกเช่นกัน ปัญหาเหล่านี้ได้แก่

1.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ในการให้บริการ ปัจจุบันการติดต่องานราชการนั้นจะเป็นการกระทำแบบ "ตัวต่อตัว" กล่าวคือ ผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงานราชการ (ประชาชน ธุรกิจ หรือหน่วยงานราชการอื่น) จะต้องไปต่อกับหน่วยงานราชการนั้น ๆ ด้วยตนเอง ภายในเวลาทำงานของราชการ คือ 8.00 น. - 16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนก็ต้องทำงานด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหยุดงานเพื่อไปติดต่อราชการ ซึ่งถ้าหากเตรียมเอกสารไปไม่ถูกต้องหรือดำเนินการไม่เสร็จภายในวันเดียว ก็จะต้องไปดำเนินการต่อในวันทำการถัดไป

สถานที่ในการให้บริการก็เช่นกัน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานราชการต่างก็มีภาระหน้าที่ในการทำงานเป็นของตนเอง ไม่มีการทำงานร่วมกัน ดังนั้นสถานที่ตั้งของแต่ละหน่วยงานจึงเป็นเอกเทศไม่ได้ตั้งอยู่ในที่เดียวกัน หรือใกล้ ๆ กัน ดังนั้นผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงานราชการจึงต้องทราบว่าคุณจะติดต่อกับหน่วยงานใด ตั้งอยู่ที่ไหน เพื่อจะได้ไปติดต่อให้ถูกต้อง แต่ในบางครั้ง การติดต่อราชการบางเรื่อง ต้องติดต่อหน่วยงานราชการหลายแห่งแม้ว่าจะเป็นเรื่องเดียวกันก็ตาม ดังนั้นผู้ที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ จึงต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปติดต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับหน่วยงานราชการแต่ละแห่ง อาทิเช่น ในการจัดตั้งบริษัทเพื่อดำเนินธุรกิจต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ 3 แห่ง เป็นอย่างน้อย คือ

- ▶ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด
- ▶ ฝ่ายกรรมวิธี สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ เพื่อขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- ▶ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ เพื่อจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ทั้งนี้อาจจะต้องติดต่อกับหน่วยราชการอื่นเพิ่มขึ้นอีกหากธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรมในกรณีที่มีการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรม หรือสำนักงานประกันสังคม ถ้าหากมีการจ้างแรงงานเป็นต้น

1.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูลของภาครัฐ ปัจจุบันหน่วยงานราชการแต่ละหน่วยงาน ต่างทำการจัดเก็บข้อมูลไว้เพื่อใช้ภายในหน่วยงานของตนเอง ไม่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น ข้อมูลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต่างก็เป็นข้อมูลชุดเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ มีการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนอันทำให้ต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน ข้อมูลของหน่วยงานใดจะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้มากที่สุด และถ้าหากมีการแก้ไขปรับปรุงข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ จะต้องตามแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้กับทุกหน่วยงานที่มีการจัดเก็บข้อมูลทราบ

1.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณการใช้กระดาษสูง เอกสารทางราชการต่าง ๆ เช่น จดหมายที่ใช้ในการติดต่อกับประชาชนหรือระหว่างหน่วยงานราชการ แบบฟอร์ม หรือเอกสารประกอบการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ล้วนแล้วแต่อยู่ในรูปของกระดาษทั้งสิ้น ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือ ค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร เช่น ค่าอาคารสถานที่ ค่าอุปกรณ์ในการจัดเก็บ ซึ่งจะต้องจัดเก็บตามกฎหมายไว้เป็นเวลา 10 ปี และค่าใช้จ่ายในการบันทึกข้อมูลจากกระดาษลงสู่ระบบคอมพิวเตอร์

1.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และกระบวนการทำงาน ที่มีขั้นตอนที่มากมาย การกรอกแบบฟอร์มจำนวนมากและเข้าใจยาก เอกสารประกอบการพิจารณาจำนวนมาก รวมทั้งการทำงานก็ยังคงทำด้วยมือเป็นหลักทำให้การทำงานล่าช้า เนื่องจากต้องตรวจสอบเอกสารและหลักฐานเป็นจำนวนมาก โอกาสที่จะผิดพลาดก็เกิดได้ง่ายเนื่องจากไม่ได้เป็นการทำงานโดยอัตโนมัติ ไม่สามารถทำงานที่เข้ามาแต่ละวันให้เสร็จจึงมีงานค้างสะสม ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน บางครั้งเรื่องเดียวกันแต่มีวิธีการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนบางกลุ่มที่ต้องการความ

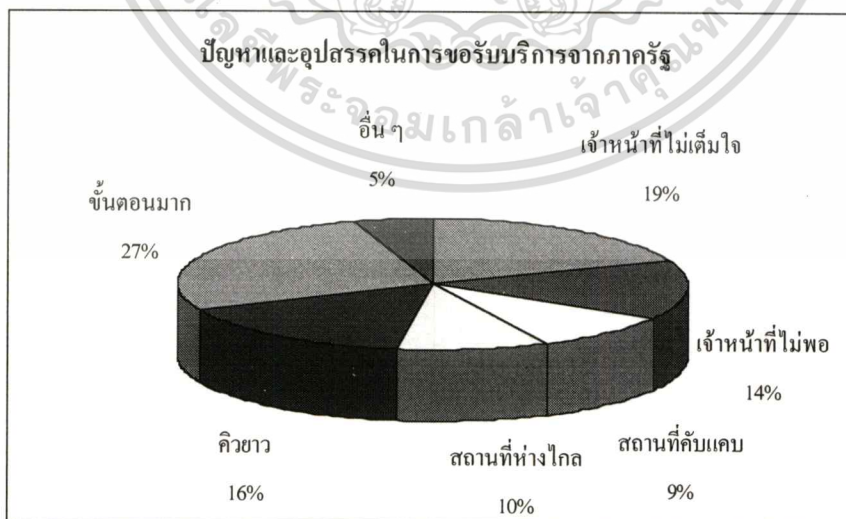
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกรวดเร็วทำการตัดสินใจบนเจ้าหน้าที่ เพื่อให้อำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ การกระทำความผิดกล่าวทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.1.5 ปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการที่ให้บริการ ข้าราชการคือผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นผู้ที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง แต่ข้าราชการบางคนก็มีพฤติกรรมทำให้บริการแบบไม่เต็มใจ หรือแบบขอไปที ไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานล่าช้าและทำงานไม่ตรงเวลา ใ้เวลา ข้าราชการไปทำงานส่วนตัว ไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย พยายามเรียกร้องค่าตอบแทนในการทำงานให้เป็นพิเศษ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในบางหน่วยงานมีการจัดอัตรากำลังข้าราชการไม่เหมาะสมกับปริมาณงานบางแห่งมีจำนวนข้าราชการมากเกินไป ในขณะที่บางแห่งมีน้อยเกินไป

1.1.6 ปัญหาเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน การปกปิดหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาค รัฐ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การประมูลโครงการต่าง ๆ หรือผลงานการทำงานของคณะรัฐมนตรี หรือ คณะอนุกรรมการสาขาต่าง ๆ หรือข้าราชการ ทำให้ประชาชนไม่สามารถตรวจสอบการทำงานของ รัฐบาลได้ จึงเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการทุจริตและคอร์รัปชันได้ง่าย เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง กับผู้รับเหมารายเดียว หรือการทำสัญญาที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ดังที่เป็นข่าวกันอยู่ประจำ เป็นต้น

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการของรัฐ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการ จากภาครัฐ ได้ผลดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากภาครัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

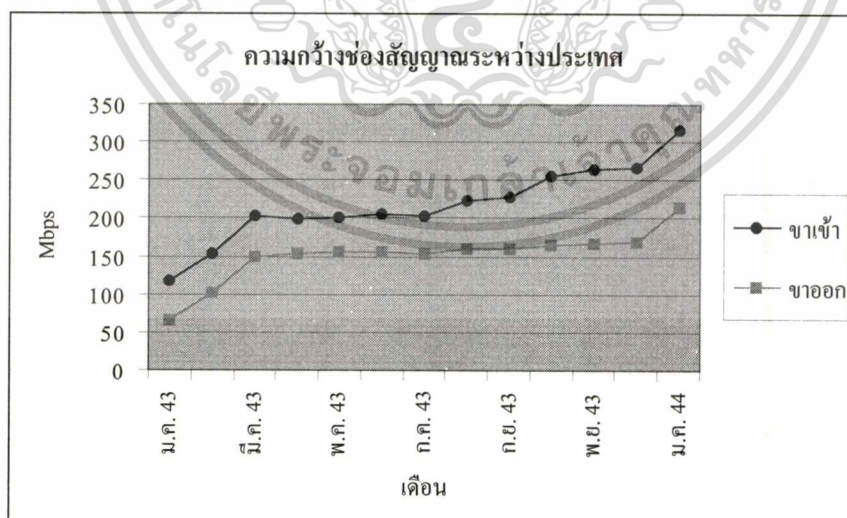
จากผลการสำรวจพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนพบในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ คือ ขั้นตอนในการขอรับบริการมากเกินไป รองลงมาคือข้าราชการไม่เต็มใจให้บริการแต่อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 52.1 มีความพึงพอใจในการขอรับบริการจากภาครัฐในระดับปานกลาง

1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคของสารสนเทศ สิ่งที่มาคือเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต ต่างก็มีประสิทธิภาพสูง ใช้งานง่าย และมีราคาถูกลงมาก ประชาชนสามารถหาซื้อมาใช้เป็นของตนเองได้ ดังนั้นปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงสูงขึ้น

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้เสนอข้อมูลเกี่ยวกับการเติบโตของการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทย โดยใช้ดัชนีชี้วัด ดังนี้

▶ ความกว้างช่องสัญญาณระหว่างประเทศ (International Bandwidth) เป็นดัชนีสำคัญที่ใช้วัดการเจริญเติบโตของแต่ละประเทศ เนื่องจากเป็นดัชนีที่ใช้วัดค่าได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เนื่องจากรายจ่ายค่าเช่าช่องสัญญาณมีมูลค่าสูงและเป็นรายจ่ายที่สำคัญของผู้ให้บริการ ดังนั้นการขยายช่องสัญญาณจะกระทำต่อเมื่อมีความต้องการใช้งานจริง จึงสะท้อนให้เห็นถึงปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ซึ่งการขยายตัวของช่องสัญญาณระหว่างประเทศของประเทศไทยมีดังนี้



ภาพที่ 1.2 ความกว้างช่องสัญญาณระหว่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพจะเห็นว่า ความกว้างช่องสัญญาณตั้งแต่เดือนมกราคม 2543 ถึงเดือนมกราคม 2544 ในช่องทางขาเข้ามีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 167.5 คือจาก 118.25 Mbps เป็น 316.38 Mbps ส่วนทางขาออกมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 225.2 คือจาก 66.25 Mbps เป็น 215.48 Mbps จึงเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยมีการขยายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ภายในระยะเวลาเพียง 1 ปี

▶ จำนวนการจดทะเบียนชื่อโดเมนสัญชาติไทย ซึ่งจดทะเบียนไว้กับ Thailand Network Information Center (THNIC) เป็นดัชนีที่ใช้วัดการขยายตัวในการใช้อินเทอร์เน็ตอีกวิธีหนึ่ง แต่ดัชนีชี้วัดวิธีนี้อาจให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากมีเว็บไซต์ของบางหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่หันไปใช้โดเมนเนมสากลเช่น .COM เป็นต้น สำหรับจำนวนเว็บไซต์ที่จดทะเบียนชื่อโดเมนสัญชาติไทยมีดังนี้

หมวด	ม.ย. 40	ม.ค. 41	มิ.ย. 41	ธ.ค. 41	มิ.ย. 42	ธ.ค. 42	มิ.ย. 43	ธ.ค. 43
co.th	372	767	1170	1730	2165	2927	3727	4747
ac.th	72	156	190	230	265	313	337	420
or.th	56	89	118	160	182	217	261	309
go.th	43	70	79	88	101	108	124	209
net.th	15	17	17	18	20	21	24	23
mi.th	0	2	2	4	4	6	6	7
in.th	-	-	-	-	52	242	527	800
รวม	558	1101	1576	2230	2789	3834	5006	6515

ตารางที่ 1.1 จำนวนชื่อโดเมนสัญชาติไทย

จากตารางจะเห็นว่า ตัวเลขการเพิ่มขึ้นของโดเมนสัญชาติไทย มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะหมวด co.th เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่สูงกว่าหมวดอื่น แสดงให้เห็นว่ามีธุรกิจเอกชนให้ความสนใจกับการทำธุรกิจทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

▶ หน่วยงานผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นกลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ หรือ Internet Service Providers (ISP) ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งสิ้น 18 ราย โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2542 จำนวน 3 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์อีก 4 ราย คือ ไทยสาร (ThaiSam), UniNet, เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) และ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาคเอกชนเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า, ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัฐ (GITS) ซึ่งเป็นเครือข่ายเฉพาะเพื่อบริการแก่หน่วยงานราชการไทย เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2543 ซึ่งการเพิ่มขึ้นของหน่วยงานผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ก็เป็นดัชนีตัวหนึ่งชี้ให้เห็นถึงความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับสองดัชนีแรก

จากความก้าวหน้าดังกล่าวได้ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงาน การเรียน การมีส่วนร่วมในชุมชน ฯลฯ อาทิเช่น การใช้อินเทอร์เน็ตต่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ของสำนักงานโดยพนักงานไม่จำเป็นต้องไปทำงานที่สำนักงานอีกต่อไป การทำธุรกิจออนไลน์ แทนการเปิดหน้าร้าน หรือการจับจ่ายซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป จะมีความเร่งรีบและต้องการความสะดวกสบาย รวมทั้งความสะดวกสบายในการขอรับบริการจากภาครัฐด้วยเช่นกัน เช่น การขอรับบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือการติดต่อหน่วยงานราชการนอกเวลาราชการ การทำงานที่รวดเร็ว เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลจะต้องหาวิธีการเพื่อนำมาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานและบริการประชาชน มีประสิทธิภาพ สะดวก และเป็นไปตามความต้องการของประชาชน อันเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาล

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- ▶ เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลกระทบด้านต่าง ๆ ประโยชน์ ข้อดีข้อเสีย ของการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ เพื่อศึกษาถึงโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ว่ามีแนวทางการดำเนินงานอย่างไร ปัจจัยสำคัญต่าง ๆ มีความพร้อมเพียงไร และประชาชนกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ เพื่อศึกษาถึงบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ ว่ามีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร และแนวทางที่เหมาะสมกับประเทศไทย
- ▶ เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และอนาคตในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

1.4 วิธีการศึกษาและขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษา จะศึกษาจากเอกสาร เว็บไซต์ ของหน่วยงานราชการซึ่งเผยแพร่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการดำเนินงานด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมฟังสัมมนา การสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน การสอบถามการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาจากเว็บไซต์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

ในการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะศึกษาเฉพาะการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีการนำมาใช้กันมากที่สุด โดยจะทำการศึกษาจากเน้นไปที่กรมสรรพากร และกรมทะเบียนการค้า ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโครงการนำร่องในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานสูง และเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ส่วนการบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์วิธีอื่นจะศึกษาเฉพาะการให้บริการของประเทศไทยเท่านั้น ในการนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะนำเสนอในมุมมองของประชาชน

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ▶ รับทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
- ▶ เผยแพร่ความรู้และความก้าวหน้า สร้างความเข้าใจที่ดี เกี่ยวกับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยแก่ประชาชน อันเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสนใจ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งความคืบหน้าของปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ นำเสนอความคิดและมุมมองของประชาชน ต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบการความตื่นตัวเกี่ยวกับกระแสการปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ อาทิเช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น หรือสิงคโปร์ ซึ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงหลีกเลี่ยงที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานและบริหารจัดการไม่ได้ อาทิเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ การปฏิรูประบบราชการดังกล่าว เป็นการนำไปสู่รัฐบาลรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า "รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์"

2.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐบาลใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน ธุรกิจเอกชน และระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล เทคโนโลยีดังกล่าวจะนำไปสู่จุดหมายปลายทางหลายประการ คือ

- ▶ การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นกว่าเดิม
- ▶ การปรับปรุงปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับธุรกิจ เอกชน และผู้ประกอบการอุตสาหกรรม
- ▶ ประชาชนมีสิทธิและอำนาจที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของรัฐบาล
- ▶ รัฐบาลมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการจัดการภาครัฐหลายประการ คือ

- ▶ การถือราษฎรบังหลวงน้อยลง
- ▶ การบริหารจัดการภาครัฐมีความโปร่งใส
- ▶ ประชาชนจะได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- ▶ รายได้รัฐบาลมีความเติบโต และ/หรือ รายจ่ายลดน้อยลง

2.2 การทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน จะทำการเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันด้วยเครือข่าย อินทราเน็ตที่มีความปลอดภัยสูง หรือระบบการสื่อสารวิธีอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ในขณะที่เดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาติดต่องานผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีการดังกล่าวจะทำให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งได้รับทราบข้อมูลและมีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน สามารถทำงานและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว การทำงานจะมีลักษณะเป็นหุ้นส่วนกันมากขึ้น กล่าวคือ งานหลายอย่างต้องช่วยกันทำหลายหน่วยงาน จึงจะสำเร็จ

มีการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูลของภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งสามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน โดยแต่ละหน่วยงานจะทำการจัดเก็บเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน ซึ่งผลที่ได้้นอกจากจะมีฐานข้อมูลที่มีความถูกต้องและทันสมัยแล้วยังเป็นฐานองค์ความรู้ (Knowledge Base) ของรัฐบาลเพื่อใช้ในการดำเนินงานและวางแผนการบริหารประเทศ

การให้บริการประชาชนของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะแตกต่างไปจากการให้บริการของรัฐบาลทั่วไป ประชาชนสามารถที่จะติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด 24 ชั่วโมง และ 7 วัน ตลอดสัปดาห์ และสามารถติดต่อได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกก็ตาม โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เสมือนหนึ่งว่าได้ไปติดต่อ ณ สถานที่ราชการแห่งนั้นด้วยตนเอง มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Contact Point) เพื่อใช้เป็นจุดที่ติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ฉะนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการทำงาน และเจ้าหน้าที่เพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

กระบวนการทำงานจะเป็นอัตโนมัติ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานด้วยมือหรือการใช้หลักฐานเท็จ ปริมาณการใช้กระดาษจะลดลงเนื่องจากจะเปลี่ยนมาใช้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน

หากเปรียบเทียบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ซึ่งเปิดโอกาสให้ธุรกิจเอกชนทำธุรกิจต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ (B2B Business to Business) และทำการค้ากับลูกค้าอย่างใกล้ชิด (B2C Business to Customer) แล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็คือความมุ่งหมายของรัฐบาลที่จะสร้างความสัมพันธ์ติดต่อกับประชาชน (G2C Government to Customer) หรือ (C2G Customer to Government) กับธุรกิจเอกชน (G2B Government to Business) หรือ (B2G Business to Government) และระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง (G2G Government to Government) ในรูปแบบของมิตรภาพ ความสะดวก โปร่งใสและประหยัด สำหรับความแตกต่างระหว่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กับ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเลือกกลุ่มลูกค้าได้ ประชาชนทุกคนคือลูกค้าที่ต้องให้บริการ และการบริการเหล่านั้นจะต้องมีหลักจรรยาบรรณและเท่าเทียมกันและเป็นเหตุเป็นผลตามหลักประชาธิปไตย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 หลักการพื้นฐาน การที่รัฐบาลหนึ่ง ๆ จะสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องวางหลักการพื้นฐาน 6 ประการ คือ

- ▶ การให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในนโยบายของรัฐบาล
- ▶ ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการเปลี่ยนในสิ่งที่รัฐบาลทำ ไม่ใช่เพียงแต่จะทำให้ดีขึ้น
- ▶ ต้องสามารถวัดผลประโยชน์ที่ได้รับได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเหมือนกับมูลค่าเงิน
- ▶ ต้องพัฒนาให้ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการได้ และเข้าใจการบริการทั้งหมดอย่างชัดเจน
- ▶ วางยุทธศาสตร์สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มบริษัทเอกชน พลเรือน และองค์กรเอกชนต่าง ๆ
- ▶ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการขยายบริการอยู่ตลอดเวลา และใช้ความผิดพลาดที่ผ่านมาเป็นบทเรียน

2.3.2 แนวทางในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

▶ สร้างกลไกกระตุ้นความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ (Demand) คือ การทำให้ประชาชนและภาคธุรกิจเกิดความต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การทำให้ประชาชนและภาคธุรกิจมีความรู้สึกว่าจะสะดวก หรือประหยัดกว่าการไปติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐแบบเดิม ซึ่งกระทำได้ยากเนื่องจากไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนและภาคธุรกิจนั้นต้องการสิ่งใดจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

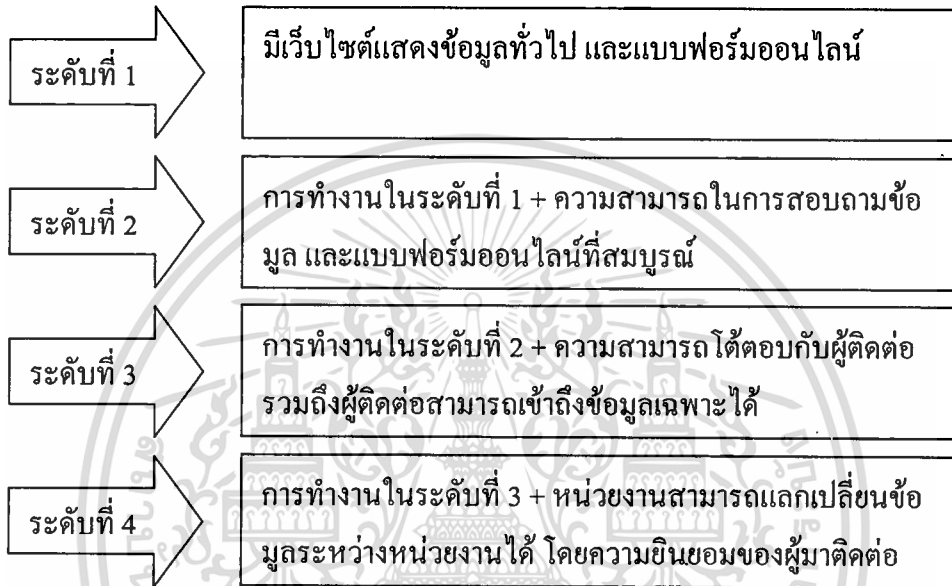
▶ ภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการแบบออนไลน์ (Supply) คือ การเสนอบริการต่าง ๆ ทั้งข้อมูล ข่าวสาร และการบริการทำรายการต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต เช่น การยื่นแบบแสดงรายการภาษี การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม เป็นต้น

▶ เปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนการทำงานภาครัฐ (Change) คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลดน้อยลงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงานสารบรรณรับส่งเอกสารทางราชการ มาใช้เป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อกันแทน เป็นต้น

▶ สร้างโครงสร้างพื้นฐานรองรับการดำเนินการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Capability) โครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ระบบโทรคมนาคมสาธารณะ และเครือข่ายการสื่อสาร ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการทำงานเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 ขั้นตอนการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่สามารถกำหนดขั้นตอนได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม Australian National Audit Office (ANAO) และ Office of Government Online (OGO) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับการพัฒนาและตัวชี้วัดความสำเร็จในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ 4 ระดับ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ระดับการพัฒนาและตัวชี้วัดความสำเร็จในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

▶ การพัฒนาระดับที่ 1 การที่หน่วยงานภาครัฐจัดให้มีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์หน่วยงานในเรื่องเกี่ยวกับ สถานะ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ บุคลากร แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ผลการดำเนินงาน เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีตัวอย่างแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ดังกล่าวได้ เช่น แบบฟอร์มแสดงรายการภาษีต่าง ๆ หรือแบบฟอร์มทางทะเบียนราษฎร เป็นต้น

▶ การพัฒนาระดับที่ 2 ประชาชนสามารถดาวน์โหลดข้อมูลอื่น ๆ นอกจากแบบฟอร์ม รวมทั้งติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะอินเตอร์แอคทีฟ (Interactive) เช่น การสืบค้นข้อมูลตำแหน่งงานว่างของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อมูลทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เป็นข้อมูลเฉพาะเจาะจงของใครคนใดคนหนึ่ง เป็นต้น รวมทั้งการแสดงความเห็นกลับไปยังหน่วยงานภาครัฐผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือกระดานข่าว

▶ การพัฒนาระดับที่ 3 หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการสืบค้นข้อมูลส่วนบุคคลได้ เช่น ประวัตินักศึกษาจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร และสามารถส่งคำร้องเพื่อแก้ไขรายการ หรือคำร้องต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานนั้น ๆ เช่น การต่อทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น

▶ การพัฒนาระดับที่ 4 หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงระบบข้อมูลกันได้โดยผ่านระบบเครือข่าย ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้จากสถานที่ต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องไปดำเนินการ ณ สถานที่ราชการนั้น ๆ ต่อไป เช่น สามารถไปทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขตใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องไปทำ ณ สำนักงานเขตที่มีภูมิลำเนาอยู่ หรือในกรณีที่ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลทางทะเบียนราษฎร ก็ไม่จำเป็นต้องนำสำเนาทะเบียนบ้านไปด้วย เพราะหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ จะตรวจสอบข้อมูลบุคคลโดยการเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบัน ยังอยู่ในระดับที่ 1 คือ การเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์เท่านั้น

2.3.4 ข้อควรคำนึงในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้นในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

▶ จัดให้บริการต่าง ๆ ไปทำงานรวมกันที่จุดเดียว เช่น จัดให้มีศูนย์บริการประชาชน (Contact Point) ในมุมใดมุมหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐ ที่ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ประจำ หรือตามสถานที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ หรือ ห้องสมุดประชาชน หรือการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่ทราบว่าตนกำลังติดต่อกับหน่วยงานใด

▶ ระบบต้องมีความยืดหยุ่น มี User Interface ที่ดี ประชาชนสามารถเข้าใจและใช้งานระบบได้ มีการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) เข้ามาช่วยในการบันทึกและค้นหาข้อมูล ข้อมูลที่แสดงควรจะเสนอให้เข้าใจง่าย และควรใช้ภาษาท้องถิ่นหรือภาษาพูดในการติดต่อสื่อสาร

▶ ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ในการติดต่อสื่อสารและทำรายการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ แบบอินเทอร์เน็ตเอกทิฟ กับประชาชนและธุรกิจเอกชน และสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการดังกล่าวด้วย ดังนั้นจะต้องมีการวางแผนในการติดต่อสื่อสารอย่างระมัดระวัง กำหนดมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนสามารถที่จะติดต่อและได้รับบริการกับหน่วยงานภาครัฐได้เช่นเดียวกับการไปติดต่อกับตนเองทุกประการ รวมทั้งต้องพิจารณาในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และค่าใช้จ่ายในการ Access จะต้องเหมาะสมกับระดับรายได้ของประชากร

▶ จัดให้มีวิธีการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐโดยวิธีอื่นที่ไม่ใช่อินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์จดหมาย หรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้เพื่อเป็นการให้บริการสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ หรือในกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตหรือการสื่อสารขัดข้อง

▶ ใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำงานของให้รัฐบาลง่ายขึ้น เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานและการจัดองค์การภาครัฐใหม่ เพื่อตอบสนองหน้าที่การทำงานของรัฐบาลในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน ไม่ใช่ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้งานทุกงานเป็นอัตโนมัติหมด และไม่สร้างระบบเพื่อแข่งกับธุรกิจเอกชน หรือทำระบบที่ธุรกิจเอกชนดำเนินการอยู่ก่อนแล้ว

▶ กำหนดเป้าหมายในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผลักดันให้การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำเร็จลุล่วงได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างของเป้าหมายในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ แสดง มีดังต่อไปนี้

ประเทศ	เป้าหมายในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ออสเตรเลีย	หน่วยงานสำคัญให้บริการข้อมูลทาง Internet ในปี 2001
แคนาดา	หน่วยงานหลักให้บริการ Online ในปี 2004
ฟินแลนด์	เอกสารแบบฟอร์มหลักเรียกใช้ได้แบบ Electronic ในปี 2001
ฝรั่งเศส	หน่วยงานบริการสาธารณะให้บริการแบบ Electronic ในปี 2000
เนเธอร์แลนด์	25% ของบริการของรัฐ เป็นแบบ Electronic ในปี 2002
สิงคโปร์	ทุกเคาน์เตอร์ให้บริการแบบ Electronic ในปี 2001
ญี่ปุ่น	แบบฟอร์มต่าง ๆ สามารถยื่นต่อรัฐผ่านทาง Internet ในปี 2003
อังกฤษ	บริการทั้งหมดของรัฐเป็นแบบ Electronic ในปี 2005
สหรัฐอเมริกา	ให้บริการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารทาง Electronic ในปี 2003

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างเป้าหมายในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

▶ พิจารณาค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และกระบวนการปรับปรุงการทำงาน เสมือนการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนคืนในระยะเวลาสั้น เนื่องเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในอนาคต เช่น การลดจำนวนพนักงานที่ไม่จำเป็นหลังจากที่ระบบใหม่ทำงานได้ และนำค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้คืนกลับไปสู่ประชาชนโดยการลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับประชาชนติดต่อกับรัฐบาลทางออนไลน์ ในการลงทุนนั้นอาจจะทำโดยการ Outsourcing หรือ Franchising ซึ่ง รัฐบาลออสเตรเลียใช้วิธีการ Outsourcing และประสบความสำเร็จสามารถประหยัดเงินงบประมาณได้ปีละหลายล้านเหรียญ

- ▶ ทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในการที่ผู้ใดผู้หนึ่งไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล หรือประชาชนที่นำเอาข้อมูลของผู้อื่นไปเผยแพร่หรือหาผลประโยชน์โดยที่เจ้าตัวไม่ทราบ อาทิเช่น การนำชื่อของประชาชนที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลไปหาผลประโยชน์ เช่น การนำไปขายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง เพื่อส่งจดหมายถึงประชาชน เป็นต้น

- ▶ เนื่องจากเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จึงไม่ควรที่จะรอให้ระบบทั้งระบบสร้างเสร็จก่อนแล้วจึงเริ่มทำงานแต่ควรติดตั้งและทดลองใช้งานระบบเล็กไปก่อนถ้าหากว่าประสบความสำเร็จจึงขยายระบบต่อไป แต่ถ้าไม่สำเร็จให้ทำการศึกษาว่าผิดพลาดอย่างไร สิ่งใดไม่เหมาะสมแล้วทำการแก้ไขให้ดีขึ้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้และควรหลีกเลี่ยงการการดำเนินโครงการที่เดินตามเทคโนโลยี

2.3.5 งานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น นอกจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารข้อมูลแล้ว ยังจำเป็นต้องมีงานและเทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามาสนับสนุนการทำงาน ซึ่งงานและเทคโนโลยีเหล่านี้ ได้แก่

- ▶ การจัดกลุ่มของสารสนเทศ (Classification) ทั้งสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งและของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐอื่นสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้โดยสะดวก และตรงตามความต้องการ โดยไม่กระทบต่อความลับทางราชการ และข้อมูลส่วนบุคคลของคนอื่น

- ▶ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy) ต้องมีมาตรฐานในการคุ้มครองและจัดให้เป็นมาตรฐานที่มีความสำคัญสูง โดยผู้ใดต้องการเปิดเผยข้อมูลของตนต่อบุคคลอื่น จะต้องยอมรับผลที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่ต้องการ หรือการเปิดเผยข้อมูลของบุคคลอื่นโดยที่เจ้าของข้อมูลยังไม่ได้อนุญาต ซึ่งเรื่องความปลอดภัยนี้จัดได้ว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนและธุรกิจเอกชนกังวลใจมากที่สุดในการใช้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการสำรวจของ Momentum Research Group ในสหรัฐอเมริกา พบว่ามีเพียงร้อยละ 35 ที่เชื่อว่ารัฐบาลจะเก็บรักษาความลับของข้อมูลไว้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▶ การยืนยันตัวตนบุคคลและลายมือชื่อดิจิทัล (Authentication and Digital Signature) เพื่อใช้ในการทำงานบางอย่างที่จำเป็นต้องการยืนยันตัวตนบุคคล เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งหรือตอบแบบสอบถามต่าง ๆ การชำระเงิน เพื่อประโยชน์ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (เช่น หมายเลขบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต บัตรเดบิต ในการชำระเงินออนไลน์) หรือป้องกันการทำรายการซ้ำ (เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง) หรือใช้ในการยืนยันตัวตนคนที่ทำรายการเมื่อตรวจสอบพบความผิดปกติในการทำรายการ เป็นต้น

▶ การดูแลรักษาสารสนเทศ (Stewardship) ข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลหรือระบบ จะต้องมีการจัดการดูแลเพื่อคอยปรับปรุงข้อมูลหรือสารสนเทศให้ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐหรือสอบถามโดยประชาชนได้

▶ โพรโทคอล มาตรฐาน และความปลอดภัย (Protocols, Standard and Security) เพื่อใช้ในการกำหนดสิทธิ์การใช้สารสนเทศว่าสามารถใช้ได้แค่ไหน และวิธีการในการตรวจสอบและยืนยันว่าใครเป็นผู้ทำรายการ หรือว่าเป็นผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูลจริง

▶ ปฏิบัติการทางเทคนิค (Technique Operation) เช่น Server Capacity, Bandwidth and Reliable Internet Sites เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินงานได้อย่างปกติ หรือถ้าหากเกิดปัญหาขึ้นก็จะได้ต้องได้รับการแก้ไขให้สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงที โดยที่เกิดความเสียหายน้อยที่สุด

นอกจากงานและเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ยังต้องมีการออกกฎหมายหรือเปลี่ยนแปลงกฎหมายเดิมเพื่อให้รองรับกับ ลักษณะและวิธีการของการกระทำความผิดแตกต่างไปจากเดิม รวมทั้งกระบวนการทำงานและระเบียบการทำงานต่าง ๆ ด้วย อาทิเช่น ระเบียบงานสารบรรณ ที่กำหนดให้ต้องทำจดหมายราชการเป็นกระดาษ ก็ต้องเปลี่ยนให้เป็นการส่งหนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ลายมือชื่อดิจิทัลในการลงลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

2.4 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2.4.1 ธรรมภิบาล (Good Governance) หมายถึง หน้าที่การทำงานของรัฐบาล เพื่อดูแลหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ รักษาเอกราชและอธิปไตย และการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ ให้มีความโปร่งใส ยุติธรรมและเท่าเทียมกันในสังคม

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะมีส่วนช่วยให้เกิดธรรมภิบาล เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีส่วนร่วมกันทั้งรัฐบาล ประชาชน และธุรกิจเอกชน โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะก่อให้เกิดธรรมภิบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่องลดการฉ้อราษฎร์บังหลวงและคอร์รัปชัน ประกันความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการให้คำแนะนำและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการประเทศ

2.4.2 ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อหน่วยงานภาครัฐ

- ▶ สร้างโอกาสให้แก่รัฐบาล โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ในการที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มรายได้ และ/หรือ ลดรายจ่ายในการทำงาน
- ▶ ก่อให้เกิดการคิดใหม่ (Rethinking) อันเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ปัญหาการให้บริการที่ขั้นตอนมากมาย ใช้เวลานาน และปริมาณการใช้กระดาษที่สูง เป็นต้น
- ▶ เกิดความมั่นใจในประสิทธิผลของการบริหารฐานความรู้ (Knowledge Base) ในการตัดสินใจ เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้ทันที
- ▶ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และมีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐ และสร้างเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลภาครัฐ

2.4.3 การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ▶ รัฐบาลจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายที่สามารถใช้ปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันการกำหนดนโยบายของรัฐบาลจะกำหนดโดยเริ่มจาก รัฐบาลต่อไปยัง กระทรวง ทบวง กรม และกองต่าง ๆ ตามลำดับ โดยไม่สนใจประชาชนจะรู้สึกอย่างไร สุดท้ายแล้วนโยบายเหล่านั้นก็ไม่สามารถนำมาใช้ได้ทางปฏิบัติ
- ▶ มีวิธีการในการจัดการความเสี่ยงในเรื่องการลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาล
- ▶ ยกเลิกธรรมเนียมปฏิบัติแบบเดิม ๆ ซึ่งมีขั้นตอนมากมาย (Red Tape) ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน
- ▶ สร้างกลยุทธในการบริหารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในช่วงของการเปลี่ยนจากรัฐบาลรูปแบบเดิมไปเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะปัญหาด้านการทำความเข้าใจกับประชาชนและธุรกิจเอกชน การลดกำลังเจ้าหน้าที่ การทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ
- ▶ จัดทำแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับระบบการทำงานแบบใหม่ รวมทั้งนโยบายในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▶ ประชาชนและธุรกิจเอกชน สามารถที่จะมีเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อกับรัฐบาลแบบออนไลน์ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ให้ทั่วถึงรวมทั้งผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ด้วย

▶ ขอบเขตการรับผิดชอบในการปกครองหรือการทำงานจะเป็นเพียงเรื่องสมมุติ จะไม่มีขอบเขตระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด หรือว่าประเทศ เพราะสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกก็ตาม และการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ จะทำให้ประชาชนไม่ต้องทราบที่กำลังติดต่อกับหน่วยงานใด โดยที่หน่วยงานภาครัฐจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานการทำงานต่อไป

2.4.4 การให้บริการประชาชน ประชาชนสามารถที่จะขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา โดยร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาขีดความสามารถทางด้านเทคนิค แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เป็นภาระแก่ประชาชน ในการจัดหาอุปกรณ์สำหรับการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อขอรับบริการ รวมทั้งประชาชนจะต้องมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวด้วย เช่น สามารถต่อเชื่อมเข้าอินเทอร์เน็ตได้ สามารถใช้เว็บเบราว์เซอร์เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล หรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐผ่านทางเว็บไซต์

ดังนั้นรัฐบาลจะต้องรับประกันความปลอดภัยและความเชื่อถือได้ของบริการ ทำความเข้าใจกับประชาชนถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ลดช่องว่างของความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐบาล ต้องทำการบูรณาการ (Integrate) ระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ต้องศึกษาและเรียนรู้วิธีการในการจัดตั้งจุดบริการประชาชน ว่าควรจะมีบริการอะไรบ้าง และควรที่จะจัดตั้งแบบใด เป็นต้น รวมทั้งการเลือกสรรวิธีการทำงาน กรอบการทำงาน และเครื่องมือในการทำงานที่จำเป็น ที่คุ้มค่าและตรงต่อความต้องการของประชาชน

2.4.5 การให้บริการแก่ธุรกิจเอกชน

▶ การปรับปรุงการให้บริการของรัฐบาล จะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศทางธุรกิจให้ดีขึ้นเนื่องจาก หากรัฐบาลประเทศใดมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี มีระบบการบริหารจัดการที่ดีแล้ว ย่อมที่จะเป็นที่สนใจที่ต่างชาติจะเข้ามาลงทุนในประเทศนั้น ๆ นอกจากนั้นระบบที่ซับซ้อนจะถูกแทนที่ด้วยระบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของธุรกิจเอกชน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนด้วย เช่น การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

▶ สร้างความเท่าเทียมกันให้กับธุรกิจเอกชน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับเงินทุนและทรัพยากรต่าง ๆ ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ หรือได้รับการบริการจากภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การบริการข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแบบออนไลน์ ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยุติธรรม

▶ จะช่วยส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในเรื่องของกระบวนการทางศุลกากร เช่น ถ้าหากมีการขายสินค้าให้ต่างประเทศ แต่ต้องติดกระบวนการทำงานที่ล่าช้าในการส่งออกแล้ว การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ย่อมไม่ก้าวหน้าแน่นอน ทั้งนี้จะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง

2.4.6 ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) หมายถึง การไม่เทียบกันของประชาชนในประเทศหรือช่องว่างที่เกิดขึ้นในการเข้าถึงบริการของรัฐบาล ซึ่งอาจจะเกิดมาจากความแตกต่างทางภูมิภาพ เพศ การศึกษา รายได้ ฯลฯ ซึ่งทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้ที่มีโอกาสกับผู้ที่ยังขาดโอกาส รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน จะช่วยให้เกิดการหักเหจากความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ให้กลายเป็นโอกาสทางดิจิทัล (Digital Opportunity)

ดังนั้นรัฐบาลจะต้องศึกษาและวิเคราะห์เพื่อให้รู้ต้นเหตุของความเหลื่อมล้ำ กระจายความเสมอภาคและความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ด้อยโอกาสและธุรกิจขนาดกลางและเล็ก (SMEs) เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน พัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน ท้ายสุดจะต้องสร้างความเสมอภาคระหว่างระบบบริหารงานส่วนกลางและระบบบริหารงานส่วนท้องถิ่น

2.5 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

▶ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะมีส่วนสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า Digital Economy หรือ Knowledge Economy และพลังในการปฏิวัติที่เรียกว่า Digital Revolution โดยสิ้นเชิงในภาคราชการ

▶ ช่วยยกระดับการพัฒนาประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงานของรัฐบาล

▶ คอร์ปชั่นและขั้นตอนการทำงานที่มากมาย (Red Tape) จะถูกกำจัดออกไปเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นกระบวนการที่เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับรู้โดยสาธารณะ และทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของประชาชนหรือธุรกิจเอกชนต่อรัฐบาลด้วย

▶ ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาล เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีส่วนร่วมกันทั้งภาครัฐบาล ประชาชน และธุรกิจเอกชน

▶ ประหยัดงบประมาณ หรือเพิ่มรายได้ของรัฐบาลอันเนื่องมาจากการประหยัดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยหรือซ้ำซ้อน การลดขนาดองค์กรให้พอเหมาะกับจำนวนผู้ใช้บริการ รวมทั้งจัดเก็บรายได้ได้มากขึ้น

- ▶ ประชาชนได้พบบริการของภาครัฐด้วยการเสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ราคามูลค่าน้อยที่สุด
- ▶ เอกชนสามารถค้าขายกับรัฐคล่องขึ้น ค่าใช้จ่ายในการประกอบการลดลง

2.6 การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

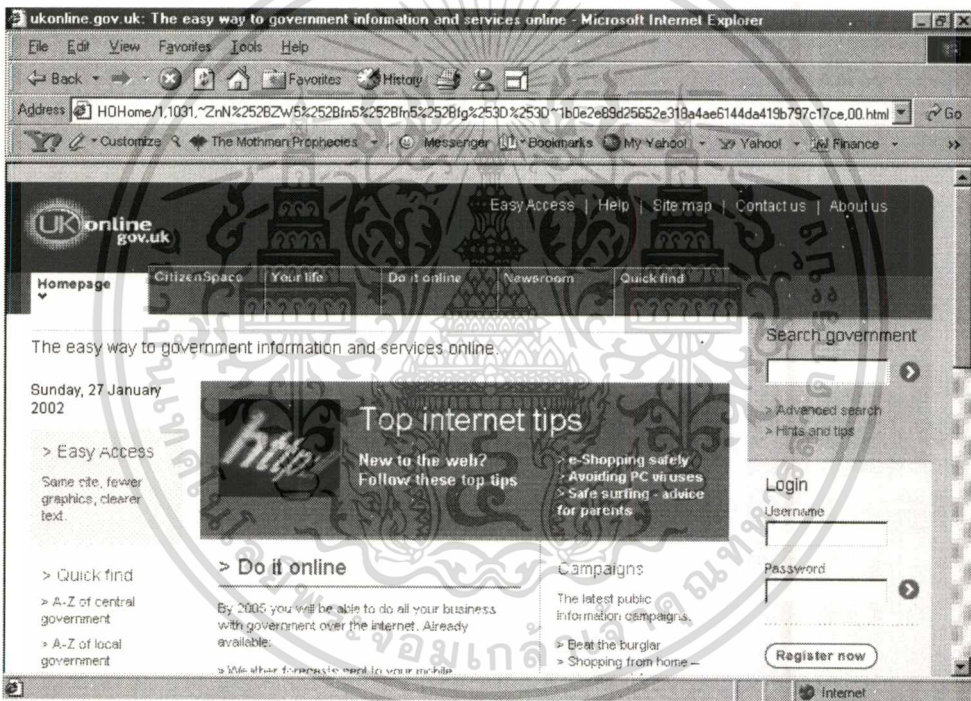
ในต่างประเทศได้มีการตื่นตัวเกี่ยวกับเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก และได้เริ่มดำเนินการมานานแล้ว มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเข้ามาดูแลและให้ความช่วยเหลือในด้านความรู้และเทคนิคในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหน่วยงานของธนาคารโลก หรือสหประชาชาติ นอกจากนี้จะมีการจัดการประชุมสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลงานและความก้าวหน้าในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศกันเป็นประจำทุกปี ซึ่งความก้าวหน้าในการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในบางประเทศ มีดังนี้

ประเทศ	การดำเนินงาน								
	กำหนดเป้าหมายชัดเจน	จัดทำแผนแม่บท	จัดตั้งองค์กร	ออกกฎหมาย	มีการพัฒนาบุคลากร	สนับสนุนงบประมาณ	มีระบบ One Stop Service	สร้างเมือง IT	ให้บริการผ่านเครือข่ายของรัฐหรือ Internet
อเมริกา	X	X	X	X		X			X
แคนาดา	X	X		X	X				X
ออสเตรเลีย	X	X	X	X	X				X
อังกฤษ	X	X	X			X			X
ฟินแลนด์	X	X		X					X
ฝรั่งเศส	X	X							X
เนเธอร์แลนด์	X	X	X	X	X	X			X
สวีเดน	X	X							X
ญี่ปุ่น	X	X					X		X
สิงคโปร์	X	X					X		X
มาเลเซีย	X	X	X	X	X		X	X	X

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศอังกฤษ เป็นตัวอย่างของประเทศที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประเทศหนึ่ง โดยได้ตั้งปรัชญาอย่างจริงจังที่จะจัดบริการของภาครัฐให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนและง่ายในการเข้าถึง หมายความว่าให้ประชาชนได้พบบริการของภาครัฐด้วยการเสียน้อยที่สุด ใช้เวลากับการขอรับบริการน้อยที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ราคาน้อยที่สุด ให้สังคมมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างใกล้ชิด ใช้ข้อมูลข่าวสารให้เป็นประโยชน์มากขึ้น มีการตั้ง e-Minister, e-Envoy และ CITU (Central IT Unit) เพื่อดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจเอกชน และประชาชน สามารถติดต่อกับภาครัฐได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.2 Government Web Portal ของประเทศอังกฤษ

ล่าสุด นายแอนดรู พินเคอร์ e-Envoy (ทูตอิเล็กทรอนิกส์) ของประเทศอังกฤษ ได้กล่าวว่า รัฐบาลสหราชอาณาจักรได้วางโครงสร้างการสื่อสารที่มั่นคง และจัดให้มี Government Gateway เป็นแห่งแรกของโลก ซึ่งถือว่าการปฏิวัติรูปแบบการติดต่อขอรับบริการกับรัฐบาลอย่างแท้จริง รัฐบาลอังกฤษมีเป้าหมายให้ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ได้ครอบคลุมทุกบริการภายในปี 2005 ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานภาครัฐและหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นทุกหน่วยงาน จะต้องอาศัยช่องทางของโครงสร้างการสื่อสารในการให้บริการและติดต่อโดยตรงกับประชาชน และธุรกิจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกชน รวมทั้งให้บริการรับรองลายมือชื่อดิจิทัล ดังนั้นเมื่อประชาชนและธุรกิจเอกชนได้ลงทะเบียนขอ USER ID และขอการรับรองลายมือชื่อดิจิทัลจาก Government Gateway แล้ว ก็สามารถเข้าถึงบริการของรัฐ และทำธุรกิจกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกหน่วยงาน

ในการดำเนินงานนั้น รัฐบาลอังกฤษได้วางแผนการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

▶ Access คือ การวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐและการส่งมอบบริการ ซึ่งจะต้องมีหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, โทรศัพท์เคลื่อนที่, ตู้คีออส, ดิจิตอลทีวี หรือ Call and Contact Center เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะต้องมีคุณภาพ เป็นที่คุ้นเคย และใช้งานง่าย

Portal Technology เป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่มีการนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น Web Portal ซึ่งเป็นการรวมเอาบริการต่าง ๆ ของภาครัฐเข้ามารวมไว้ด้วยกันที่จุดเดียว เช่น การเผยแพร่ข้อมูล การทำรายการต่าง ๆ เป็นต้น ในบางครั้งอาจจะนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ นอกจากจะเป็นสถานที่เพื่อใช้ในการส่งจดหมายแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และเป็นธนาคารอมสินในที่เดียวกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นจุดที่ให้ประชาชนสามารถที่จะพบกับเจ้าหน้าที่และเข้าไปใช้บริการต่าง ๆ จากภาครัฐได้ โดยในระยะแรกจะให้บริการเฉพาะเว็บเบราว์เซอร์ เท่านั้น ส่วนในอนาคตจะพัฒนาให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการผ่านทางดิจิทัลทีวี และโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

▶ e-Business Components คือการแผนการดำเนินงานในการทำงานภาครัฐโดยอาศัยองค์ประกอบของการทำธุรกิจออนไลน์ (e-Business) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดปริมาณงาน สร้างความคุ้นเคยและความเชื่อถือในการใช้บริการของประชาชน องค์ประกอบเหล่านั้นได้แก่

- ▶ Delivery channels ในการให้บริการภาครัฐที่ดึนั้นจะต้องมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ซึ่งจะต้องเป็นช่องทางที่มีมาตรฐานอย่างสูงเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ เป็นความลับ มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องพิจารณาถึงช่องทางที่ดีที่สุดในการเข้าถึงและให้บริการ
- ▶ Security จะต้องมีการวางระบบการรักษาความปลอดภัยเช่นเดียวกับการรักษาความปลอดภัยของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งความปลอดภัยในการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ช่องทางการให้บริการ และหน่วยงานผู้ให้บริการ
- ▶ Authentication เพื่อประสิทธิภาพในการบริการออนไลน์และคอลเซ็นเตอร์ จึงจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนบุคคลหรือตัวธุรกิจเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากการป้องกันความลับของข้อมูลส่วนบุคคลและประกันความเสี่ยงจากผู้แอบอ้างจะเกิดขึ้นน้อยที่สุด เป็นวิธีการที่ง่าย โปร่งใส และประหยัด เป็นระบบสามัญที่จำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นต้องมีการทำงานระหว่างรัฐบาลและกับประชาชน และลดการ
 โจรกรรมข้อมูลหรือการพยายามทำข้อมูลซ้ำ ซึ่งสิ่งที่ใช้ในการยืนยันตัวตน
 (อาทิเช่น รหัสผ่าน) สามารถใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งและทุกระดับ
 การทำงานโดยมีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้บริการด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการ
 ป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ในส่วนของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ
 มีการกำหนดระดับในการเข้าถึงข้อมูลไว้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับกระบวนการ
 ทำงาน

- ▶ Smart cards ซึ่งออกโดยธุรกิจเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐบางแห่งเพื่อใช้
 สำหรับการเข้าถึงบริการของภาครัฐโดยทั่วไป เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน
 และรักษาความปลอดภัย อันเป็นผลดีต่อทั้งผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และหน่วย
 งานผู้ให้บริการ
- ▶ Privacy and data sharing รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีระบบการ
 รักษาความปลอดภัยและการยืนยันตัวตนที่รัดกุม และข้อมูลส่วนบุคคลได้
 รับการดูแลเป็นอย่างดี เพื่อความเชื่อใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
- ▶ Interoperability คือ การวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานและ
 โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดย Central IT Unit (CITU) เพื่อ
 ให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งสามารถทำงานร่วมกันได้ และมั่นใจได้ว่าหน่วยงานภาครัฐสามารถ
 ที่จะติดต่อสื่อสารกับประชาชนและธุรกิจเอกชนได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต ในทุก
 ระบบของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้ได้แก่
 - ▶ Government Gateway เป็น Middleware สำหรับการเข้าถึงจากอินเทอร์เน็ต
 ทำหน้าที่ให้บริการตรวจสอบบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ว่าถูกต้องหรือไม่รวม
 ทั้งสิทธิ์ในการใช้บริการ
 - ▶ Information Management หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องจัดการข้อมูล
 ของตนเพื่อประโยชน์ของประชาชนและธุรกิจเอกชน และแก้ปัญหาประ
 สติภาพการทำงานของรัฐบาล ดังนั้นจึงจำเป็นต้อง กำหนดมาตรฐานของ
 การบันทึกข้อมูลที่ต้องมีการใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่น ชื่อ และ
 ที่อยู่ของประชาชน รวมทั้งกำหนดคำอธิบายของข้อมูลแต่ละตัวให้ชัดเจนเพื่อ
 ความเข้าใจที่ตรงกัน รวมกรอบแนวความคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดการ
 ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ Government Secure Intranet (GSI) ทำหน้าที่ในการเชื่อมการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่ง และให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ Internet Access สำหรับเจ้าหน้าที่ ในปัจจุบันมีการใช้ GSI สำหรับการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, การประกาศหางาน, การชำระเงิน, Knowledge Network เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ต่าง ๆ ของภาครัฐอย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในอนาคตจะพัฒนาเครือข่าย ให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลและการทำงานร่วมกัน เช่น การประชุมออนไลน์ หรือการรวมกลุ่มเพื่อแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นความท้าทายรัฐบาลทั่วโลกรวมทั้งรัฐบาลประเทศไทย ซึ่งถ้าหากทำสำเร็จจะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานของรัฐ ในการให้บริการให้แก่ประชาชน แต่การก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นหลายประการ อาทิเช่น บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูงและราคาถูกลง มีข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้งานได้ มีคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารราคาประหยัดที่สามารถซื้อหาได้ และประการสำคัญคือ การปฏิรูปวิธีการทำงานของภาครัฐให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนในมิติใหม่

ในส่วนประชาชนจะต้องให้ความสนใจกับพัฒนาการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงสะท้อนให้รัฐบาลได้รับรู้ในสิ่งที่ต้องการจากรัฐบนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนและนำไปสู่สังคมที่เป็นสุขร่วมกัน

อย่างไรก็ตามหากถึงแม้ว่าจะมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่คิดค้นใหม่ ระบบการทำงานที่รวดเร็วปานไคก็ตาม หากแต่เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งปฏิบัติงาน ยังมีพฤติกรรมในการทำงานเช่นเดิมแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คงไม่ประสบความสำเร็จ

บทที่ 3

การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ประเทศไทยได้ดำเนินการเพื่อผลักดันให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 โดยคณะกรรมการกรรมการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ภายใต้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ การดำเนินงานที่ผ่านมา คือ การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ข้าราชการระดับกลาง (ระดับ 5-6) การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของอุปกรณ์ไอที การแต่งตั้ง CIO ของภาครัฐ เป็นต้น

ในเดือนพฤศจิกายน 2542 กลุ่มประเทศอาเซียนได้ริเริ่มโครงการ e-ASEAN Initiative อันเป็นข้อตกลงเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาค ให้มีความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกได้ ดังนั้นคณะรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจจึงได้มีมติที่ประชุมเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2543 เกี่ยวกับการพิจารณาทำที่ของประเทศไทยต่อ e-ASEAN Initiative โดยให้ความเห็นว่าในลำดับแรก ประเทศไทยควรจะทำให้ความสำคัญต่อการพัฒนา e-Thailand ก่อน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและลดปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ จึงได้มีคำสั่งเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e-Thailand โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ โครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

3.1 โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

3.1.1 คณะทำงานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คณะอนุกรรมการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ได้มีมติการประชุม เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2544 เห็นชอบให้ดำเนินการโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินโครงการเป็นเวลา 2 ปี (มีนาคม 2544 - มีนาคม 2546) มีคณะทำงานดังนี้

- ▶ เจ้าของโครงการ นายทวีศักดิ์ กอนันต์กุล
- ▶ ผู้จัดการโครงการ นายจิรพล ทับทิมหิน
- ▶ ผู้สนับสนุนโครงการ ม.ร.ว.จัตุมงคล โสณกุล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ จัดให้ภาครัฐมีการบริการข้อมูลออนไลน์แก่สาธารณะ ได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ที่มีมาตรฐาน
- ▶ จัดให้ภาครัฐมีบริการออนไลน์ เช่น การต่อทะเบียนรถ ทะเบียนที่ดิน และการเสียภาษี
- ▶ จัดให้มี Gateway เพื่อให้ภาครัฐและภาคธุรกิจบริหารจัดการเรื่องการเงิน
- ▶ จัดให้มีโครงการจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ (e-Procurement)
- ▶ ผลักดันให้เกิดโครงการตัวอย่างนำบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานของรัฐ ตามแนวทางที่กำหนด
- ▶ จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงองค์กร เพื่อการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ ผลักดันให้มีการจัดทำมาตรฐาน แนวทาง และคู่มือสำหรับหน่วยงานของรัฐในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิด Interoperability ระหว่างหน่วยงานของรัฐและการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

นอกจากขอบเขตการทำงานดังกล่าวแล้ว ยังต้องอาศัยการทำงานของหน่วยงานอื่นที่อยู่ นอกเหนือขอบเขตการทำงานของโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สมบูรณ์ แบบ อันได้แก่ การสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานของประเทศ การจัดตั้งงบประมาณข้าม หน่วยงาน และการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้ใหม่

3.1.4 บทบาทของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น โครงการไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด ดังนั้นบทบาทของโครงการ คือ

- ▶ กำหนดขอบเขตและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐมีเอกภาพ และมีเป้าหมายการ ดำเนินการร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ การให้ บริการแก่ประชาชน และการติดต่อสื่อสารของภาครัฐในอนาคต

- ▶ การกำหนดกรอบและมาตรฐานสำหรับหน่วยงานของรัฐ ที่จะดำเนินการตามขอบเขต และเป้าหมายข้างต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถติดต่อสื่อสาร หรือให้ บริการข้อมูล หรือบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนได้ สามารถปฏิบัติได้โดยไม่กระทบต่อ กรอบหรือมาตรฐานเดิมของหน่วยงาน การกำหนดกรอบนี้ จะช่วยทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายใน การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือการให้บริการของรัฐในระยะยาว และทำให้ง่ายต่อการติด ตามและประเมินผลการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▶ การผลักดันเพื่อให้เกิดโครงการนำร่อง เพื่อเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ได้ เรียนรู้การดำเนินการในลักษณะเดียวกัน หรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถประหยัด เวลา บุคลากร และงบประมาณลงได้

▶ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการนำร่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และ พิจารณาการดำเนินการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระยะต่อไป เนื่องจากการดำเนินการด้านนี้ จำ เป็นต้องทบทวน โดยพิจารณาสภาพการดำเนินงาน สภาพการณ์ในต่างประเทศ และข้อตกลงของ e-ASEAN เป็นระยะเพื่อวางแผนให้การดำเนินการในอนาคต เกิดผลประโยชน์สูงสุดสำหรับ ประเทศไทย

3.2 ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

3.2.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านฐานข้อมูลของภาครัฐ เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลในภาครัฐ นั้น ข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ จะถูกจัดเก็บตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยตรง ไม่สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก

- ▶ รูปแบบวิธีการและเทคนิคในการจัดเก็บข้อมูลแตกต่างกัน
- ▶ ไม่มีมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- ▶ ระบบไม่สามารถเข้าใจกันได้
- ▶ ข้อมูลซ้ำซ้อน เนื่องจากการจัดเก็บแยกกัน
- ▶ ข้อมูลไม่มีความทันสมัย หรือความถูกต้องของข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐแต่ละแห่ง
- ▶ ขาดข้อตกลงร่วมระหว่างหน่วยงานว่าหน่วยงานใดเรียกใช้ข้อมูลใดได้บ้าง

จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาในการสร้าง "โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลภาครัฐ" (Government Data Infrastructure: GDI) โดยกำหนดใช้เทคโนโลยี XML (Extensive Markup Language) ในการ พัฒนา ซึ่งเป็นภาษากลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพราะสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายได้โดยที่แต่ละหน่วยงานไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ของตน และสามารถนำไป พัฒนาระบบการทำงานผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ได้ทันที

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) มหาวิทยาลัยเกษตร- ศาสตร์ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังร่วมกันวิจัยและพัฒนาต้นแบบ (Prototype) ของการใช้ เทคโนโลยี XML ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยเห็นว่าควรให้หน่วยงาน ภาครัฐที่เป็นแหล่งกำเนิดข้อมูล เป็นผู้บริหารจัดการข้อมูล ดูแลข้อมูลและปรับข้อมูลให้ทันสมัย ตลอดเวลา ซึ่งในกรณีที่ข้อมูลนั้นมีความสัมพันธ์กับหลายหน่วยงาน ควรให้มีการจัดตั้งคณะ- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรรมการ โดยมีตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อร่วมกันบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูล มีดังนี้

▶ ข้อมูลบุคคล

▶ ข้อมูลบุคลากรภาครัฐ กำหนดให้มีหน่วยงานกลางในการควบคุมดูแลการใช้ระบบสารสนเทศบุคลากรของรัฐ จัดหาหรือพัฒนาซอฟต์แวร์กลางด้านงานบุคลากรขึ้นมาใหม่ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำไปใช้ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะต้องสามารถในการบำรุงรักษา และปรับเปลี่ยนการทำงานของระบบในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติในอนาคต

▶ ข้อมูลประชาชน ปัจจุบันข้อมูลประชาชนมีการจัดเก็บไว้หลายหน่วยงานมาก อาทิเช่น ทะเบียนราษฎร (กรมการปกครอง), ทะเบียนผู้ประกันตน (สำนักงานประกันสังคม), ทะเบียนผู้เสียภาษีอากร (กรมสรรพากร) ฯลฯ ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บเหล่านี้ บางส่วนมีข้อมูลที่เหมือนกัน เช่น ชื่อ นามสกุล วันเกิด ที่อยู่ ฯลฯ ดังนั้นในการบริหารจัดการข้อมูลประชาชน จึงควรจะ

▶ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงกับทะเบียนราษฎร เพื่อใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบยืนยันบุคคล หรือนำข้อมูลพื้นฐานจากทะเบียนราษฎร มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับทะเบียนราษฎรแล้วทั้งสิ้น 42 หน่วยงาน (ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2544)

▶ ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนทราบว่าหน่วยงานของตนมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของประชาชนอยู่แล้วบ้าง เพื่อให้หน่วยงานอื่นจะได้ไม่ต้องจัดเก็บให้ซ้ำซ้อน รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึงความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล สร้างบริการในการสืบค้นหรือจัดทำรายงานจากข้อมูลที่จัดเก็บ

▶ จัดตั้งศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange : GDX) ทั้งนี้เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลของประชาชนในทีเดียวกันจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการลงทุนด้านคอมพิวเตอร์ การบริหารจัดการ และการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย โดยให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามเดิม แต่มีระบบในการจัดการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล โดยกำหนดหน้าที่ของศูนย์ให้ชัดเจนว่าจะเป็นผู้ดูแลมาตรฐานข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล หรือเพียงแค่บริหารจัดการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลแต่ละประเภท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▶ ข้อมูลนิติบุคคล เช่นเดียวกับข้อมูลประชาชน คือ มีหลายหน่วยงานต่างจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวบางส่วนมีการจัดเก็บซ้ำซ้อนกันอยู่ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (GDX) ที่จะทำการบริหารจัดการ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน เชื่อมโยงข้อมูลกันได้ และเพิ่มหน้าที่ในการแปลง (Convert) รหัสนิติบุคคลที่จัดเก็บแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

▶ ข้อมูลที่อยู่ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ถนน ซอย ตรอก ควรมีการจัดเก็บให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน ในอดีตสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้เคยมีการจัดทำรหัสจังหวัด อำเภอ ตำบลไว้ แต่ไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ จึงไม่ได้มีการนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย ผู้ใช้ไม่ทราบ และขาดการปรับปรุงรหัสให้มีความทันสมัย ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดให้หน่วยงานควบคุมดูแล โดยเฉพาะ เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทราบเพื่อนำไปใช้ในการอ้างอิงและแลกเปลี่ยนข้อมูลต่อไป

▶ ข้อมูลเชิงพื้นที่ หมายถึง ข้อมูลที่มีนัยเชิงตำแหน่งที่สามารถอ้างอิงพิกัดบนผิวโลกได้ ประเทศไทยมีความพร้อมเกี่ยวกับเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงพื้นที่ได้ แต่ตัวข้อมูลยังมีปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย เนื่องจากต้องใช้บุคลากรและเวลามากในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบกับข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาข้อมูลเชิงพื้นที่ มีดังนี้

- ▶ พัฒนาชุดข้อมูลภูมิศาสตร์พื้นฐาน อันได้แก่ เขตการปกครอง ถนน อาคาร บ้านเรือน และแม่น้ำลำธาร ชุดใหม่ในมาตราส่วน 1:50000 และ 1:250000 และข้อมูลคั่นน้ำในมาตราส่วน 1:4000
- ▶ พัฒนาคำอธิบายข้อมูล (Metadata) เช่น มาตราส่วนที่ใช้ ระยะเวลาที่จัดทำข้อมูล เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำหน้าที่อธิบายข้อมูลเชิงพื้นที่อีกทีว่า ข้อมูลนั้นคือข้อมูลอะไร สร้างขึ้นมาเมื่อไร เป็นต้น โดยพัฒนาเรียงตามลำดับความเร่งด่วนของข้อมูล และควรมีหน่วยงานเป็นผู้คอยประสานงาน และกำกับดูแลให้มีการใช้มาตรฐานการอธิบายข้อมูลแบบเดียวกัน
- ▶ พัฒนากลไกในการค้นหาข้อมูลภูมิศาสตร์ในการหาข้อมูลที่ต้องการ อันจะทำให้ทราบว่าข้อมูลที่ต้องการมีอยู่ในแหล่งที่ค้นหาหรือไม่ ถ้ามีจะเข้าใช้งานด้วยวิธีใด
- ▶ พัฒนามาตรฐานการพัฒนาข้อมูลภูมิศาสตร์ หมายถึง พัฒนาข้อกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานที่เหมือนหรือสอดคล้องกันเพื่อให้ผู้สร้างข้อมูลยึดเป็นแบบหลักเพื่อให้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ กำหนดกรอบนโยบายและโครงสร้างองค์กร ที่เอื้อต่อการพัฒนาข้อมูลภูมิศาสตร์ เพื่อให้เป็นนโยบายให้แต่ละหน่วยงานยึดถือร่วมกันในการพัฒนาระบบข้อมูลภูมิศาสตร์

ขณะนี้การพัฒนาด้านแบบสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างการนำเสนอต่อรัฐบาล โดยเป็นการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง 3 หน่วยงานทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ข้อมูลบุคคลจากสำนักทะเบียนราษฎร ข้อมูลการศึกษาจากทบวงมหาวิทยาลัย และข้อมูลสถานะทางทหารหรือ ส.ด.9 จากกระทรวงกลาโหม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บ่อยที่สุด โดยเฉพาะการสมัครงาน

เรื่องสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลของภาครัฐอีกประการหนึ่ง คือ การใช้รหัสของข้อมูลที่ไม่ตรงกันในแต่ละหน่วยงานภาครัฐ อาทิเช่น รหัสจังหวัด รหัสอำเภอ รหัสไปรษณีย์ รหัสค่าน้ำเชื้อ รหัสอาชีพ ฯลฯ อันเกิดขึ้นมาจากแต่เดิมหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งต่างพัฒนาระบบสารสนเทศใช้เอง จึงต่างกำหนดรหัสข้อมูลใช้เองภายในหน่วยงาน ดังนั้นจึงต้องมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลรหัสข้อมูลโดยตรง รวมทั้งกำหนดและประกาศการใช้งานรหัสข้อมูลอย่างเป็นทางการ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชนใช้ในการสืบค้น และอ้างอิงต่อไป

3.2.2 ซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศ การทำงานของภาครัฐในปัจจุบันบางส่วนจะใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เช่น MS-Word MS-Excel ในการทำงาน เช่น สรุปผลการทำงานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานพัฒนาระบบงานขึ้นใช้เองทำให้ระบบงานเดียวกันแต่มีซอฟต์แวร์ใช้ทำงานเป็นจำนวนมาก หรือใช้ซอฟต์แวร์ที่หน่วยงานภาครัฐอื่นพัฒนาแล้วแจกจ่ายให้หน่วยงานภาครัฐใช้ เช่น ซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารงานบุคลากรที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนพัฒนาขึ้นมา ซึ่งความแตกต่างกันของซอฟต์แวร์ทำให้ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการจัดทำสารสนเทศโดยรวมของประเทศไทยได้

ในอดีตประเทศไทยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีมากกว่าสารสนเทศ มีการลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก อาทิเช่น คอมพิวเตอร์ เครือข่ายการสื่อสาร แต่ผลที่ได้รับในเชิงสารสนเทศนั้นยังไม่น่าพึงพอใจ รวมทั้งการขาดแคลนบุคลากร ความต่อเนื่องในการพัฒนา มีการพัฒนาซ้ำซ้อน ฯลฯ จึงได้มีการเสนอให้มีโครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Bureau) ขึ้นมา เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศเพื่อให้แต่ละหน่วยงานใช้เหมือนกัน โดยการนำเอาหน่วยงาน กรม กอง ตามกระทรวงต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาขึ้นตรงกับสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ ขณะนี้โครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.3 โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและการสื่อสาร การทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องอาศัยการทำงานผ่านทางเครือข่ายและการสื่อสารเป็นหลัก ดังนั้นการวางโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและการสื่อสารจะต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน มีราคาเหมาะสม ปลอดภัย เชื่อถือได้ มีสาระประโยชน์ต่อคนไทยทุกกลุ่มทุกท้องถิ่น ไม่ว่าจะอยู่ในถิ่นทุรกันดารเพียงใด รวมทั้งจะเป็นการลดปัญหาการเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ได้ทางหนึ่ง

กระทรวงคมนาคม ในฐานะผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและการสื่อสาร ได้มีแผนงานในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายสื่อสาร และพัฒนาระบบสื่อสารโทรคมนาคมให้ทันสมัยและทั่วถึง เพื่อประโยชน์ในการรับส่งสารสนเทศ เชื่อมโยงกับต่างประเทศ ซึ่งบางแผนงานได้ดำเนินการ ไปบ้างแล้วหรือบางแผนงานอยู่ระหว่างการดำเนินการ อาทิเช่น

- ▶ โครงข่ายอินเทอร์เน็ตโดยการใช้เทคโนโลยี ATM/IP เพื่อรองรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ▶ ก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์ Optical Fiber Cable สำหรับโครงข่ายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวน 146 เส้นทาง ทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค
- ▶ เพิ่มรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ภายใต้โครงข่ายที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) บริการคู่สายเช่า/วงจรเช่าบนโครงข่ายอัจฉริยะ (IN)
- ▶ เพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ทั่วประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่เพียงพอและกำลังจะหมดลง ทำให้สามารถรองรับเลขหมายที่จะขยายเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ถึง 90 ล้านเลขหมายในระยะเวลา 15-20 ปี ซึ่งได้เริ่มดำเนินการไปตั้งแต่วันที่ 5 กรกฎาคม 2544
- ▶ กำหนดแนวทางในการลดค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ โดยจะพิจารณาคัดวงจรเช่าความเร็วสูงจาก ISP (Internet Service Provider) ในราคาต้นทุนเพื่อให้ ISP ลดค่าใช้จ่ายบริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้ทั่วไป และจะร่วมกันเช่าวงจรความเร็วสูงไปยังต่างประเทศ เพื่อให้การเช่าแต่ละครั้งมีขนาดวงจรใหญ่เพียงพอ ที่จะสามารถต่อตรงกับผู้ให้บริการวงจรในต่างประเทศได้

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งรับผิดชอบโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทำการวางเครือข่ายการสื่อสารและติดตั้งคอมพิวเตอร์ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งหมดเพื่อให้ อบต. ทุกแห่งสามารถใช้อินเทอร์เน็ตโดยผ่านโครงข่าย IP (IP Network) ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้ อบต. เป็นศูนย์กลางในการให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนที่อยู่ในตำบลก็สามารถที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โลกภายนอก โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะทำการเตรียมหมายเลขและคู่สายเพื่อรองรับการให้บริการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยมีเป้าหมายในการวางเครือข่ายการสื่อสาร และติดตั้งคอมพิวเตอร์ให้แก่ อบต. ในปี 2544 จำนวน 1,000 แห่ง ในปี 2545 จำนวน 3,000 และในปี 2546 จำนวน 2,000 แห่ง

โครงการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายสู่ประชาชนโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะทำการติดตั้งเครือข่ายที่สำนักงานบริการโทรศัพท์จังหวัดละ 3 แห่ง รวมทั้งสิ้น 248 เครื่อง ซึ่งได้เปิดบริการครบแล้ว และมีเครื่องสำรองสำหรับการให้บริการเฉพาะกิจอีก 52 เครื่อง สำหรับการสื่อสารแห่งประเทศไทย จะติดตั้งเครือข่าย ณ สำนักงานบริการโทรคมนาคม หรือที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 756 อำเภอทั่วประเทศ ซึ่งขณะนี้ได้ติดตั้งครบทั้งหมดแล้ว 798 เครื่อง

ในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายและการสื่อสารของภาครัฐนั้น แต่ละหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานมักจะสร้างเครือข่ายเพื่อรองรับการทำงานของตนเอง โดยไม่ได้วางแผนที่จะเชื่อมโยงกันหรือใช้งานเครือข่ายร่วมกัน ทำให้มีการลงทุนซ้ำซ้อนกันหลายหน่วยงาน และเครือข่ายที่สร้างขึ้นมาก็ใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ เป็นเครือข่ายที่ใช้เป็นเครือข่ายความเร็วต่ำ จึงไม่สามารถรองรับการทำงานในปัจจุบันที่ต้องการเครือข่ายความเร็วสูงรองรับ ขาดความปลอดภัย ขาดความเป็นมาตรฐานและขาดผู้ชำนาญในการบริหารและดูแลรักษาระบบ ดังนั้นสำนักงานบริการสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางเป็นผู้เข้ามาให้บริการเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (GINet) โดยไม่มีการบังคับว่าหน่วยงานภาครัฐจะต้องมาใช้บริการของ สบทร. ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับราคาและบริการของสำนักงานบริการสารสนเทศเป็นตัวกำหนด ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่ใช้บริการ GINet ของ สบทร. ทั้งสิ้น 36 ราย

3.2.4 กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เอื้ออำนวย กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติในการทำงานจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง และอำนวยความสะดวกทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาขอรับบริการ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดของกฎหมายแต่ละฉบับและความคืบหน้าในการพิจารณาคร่าวๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมาย	วัตถุประสงค์	ความก้าวหน้า
พระราชบัญญัติว่าด้วย ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ฉบับรวมหลักการ ของกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์และ กฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์เข้าด้วยกัน	เพื่อให้มีการยอมรับสถานะทาง กฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญใน การทำธุรกรรม นิติกรรม สัญญา ในรูปแบบใหม่	ผ่านความเห็นชอบจากรัฐสภา เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2544 พระ บาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรง ลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2544 ประกาศในพระ ราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2544 มีผลบังคับใช้ เมื่อพ้นกำหนด 120 วันนับแต่ วันที่ประกาศในพระราชกิจจา นุเบกษา ดังนั้นพระราชบัญญัติ ฉบับนี้จะมีผลใช้บังคับตั้งแต วันที่ 3 เมษายน 2545 เป็นต้น ไป
ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่า เทียมกัน พ.ศ.....	เพื่อเตรียมประเทศให้พร้อมทั้ง การก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศ จึงต้องให้มีการพัฒนาโครง สร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่ว ถึงทุกภูมิภาคของประเทศ	ยกร่างแล้วเสร็จ โดยคณะรัฐ มนตรีมีมติอนุมัติในหลักการ เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2543 และส่งให้สำนักงานคณะ กรรมการกฤษฎีกาตรวจ พิจารณา ซึ่งสำนักงานคณะ กรรมการกฤษฎีกาได้ตรวจ พิจารณาเสร็จแล้วและนำเสนอ ต่อคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2544 ขณะนี้อยู่ ระหว่างการพิจารณาของคณะ กรรมการกถันกรองเรื่องเสนอ คณะรัฐมนตรี
กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล	เพื่อมิให้มีการนำข้อมูลส่วน บุคคลไปใช้ในทางที่มีชอบ	ยกร่างแล้วเสร็จ โดยคณะ กรรมการเทคโนโลยีสาร สนเทศแห่งชาติได้มีมติเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานซึ่งเผยแพร่เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมาย	วัตถุประสงค์	ความก้าวหน้า
		ชอบเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2544 และให้นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามกระบวนการนิติบัญญัติต่อไป
กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์	เพื่อป้องกันอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้น	อยู่ระหว่างการพิจารณาข่างกฎหมายของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจข่างกฎหมาย คาดว่าจะพิจารณาข่างกฎหมายแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2544 และสามารถนำเสนอให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติได้พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาต่อไป ประมาณไตรมาสที่ 1 ปี 2545
กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการโอนเงินหรือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความปลอดภัย	อยู่ระหว่างการพิจารณาข่างกฎหมายของคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจข่างกฎหมาย คาดว่าจะพิจารณาข่างกฎหมายแล้วเสร็จในเดือนเมษายน 2545 และสามารถนำเสนอให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติได้พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอให้คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาต่อไปประมาณไตรมาสที่ 3 ปี 2545
กฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่อ	เพื่อระบุหรือยืนยันตัวบุคคล	อยู่ระหว่างการพิจารณาข่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การเผยแพร่หรือการดัดแปลงโดยไม่ขออนุญาตจากกรมการปกครอง

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมาย	วัตถุประสงค์	ความก้าวหน้า
อิเล็กทรอนิกส์		กฎหมายของคณะกรรมการเฉพาะกิจกร่างกฎหมาย

ตารางที่ 3.1 กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและความคืบหน้าในการพิจารณากร่าง

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 เป็นกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกที่จะมีผลบังคับใช้ (วันที่ 3 เมษายน 2545) มีลักษณะเป็นกฎหมายกลางที่เสริมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่มีขอบเขตการบังคับใช้กว้างขวางมาก เนื่องจากใช้ครอบคลุมธุรกรรมทุกประเภททั้งทางแพ่ง พาณิชย์ รวมทั้งการดำเนินงานของรัฐ ซึ่งได้ระบุไว้อย่างชัดเจนไว้ใน มาตรา 35 ของพระราชบัญญัติ ไว้ว่า

"มาตรา 35 คำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศ หรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยงานของรัฐถ้าได้กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับ และให้ถือว่าผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด"

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คือ การอนุญาตให้ใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารหลักฐาน การลงลายมือชื่อในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การรับฟังข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักฐานในชั้นศาล ความรับผิดชอบในการรับและส่งข้อมูล ความเป็นเจ้าของข้อมูล เป็นต้น

อนึ่ง พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ยังได้รับรองสถานะทางกฎหมายของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนบุคคลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยยังไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย ซึ่งหลักการสำคัญของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์จะนำไปกำหนดเป็นกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป ซึ่งจะครอบคลุมถึงหลักการสำคัญในการยืนยันตัวตนบุคคล และตรวจสอบตัวตนบุคคลทั้งวิธีการที่ซับซ้อนและไม่ซับซ้อน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ก็เป็นระเบียบการทำงานอย่างหนึ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชนหรือธุรกิจเอกชน จะเปลี่ยนจากกระดาษเป็นการติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ โปรแกรมประเภทเวิร์คกรุป (Work group) จึงจำเป็นที่จะต้องแก้ไขระเบียบต่าง ๆ ให้รองรับกับวิธีการที่เปลี่ยนไป ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแก้ไขระเบียบและวิธีการทำงานต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงไป กระชับและรวดเร็วมากขึ้น ลดปริมาณการใช้กระดาษ เพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชน อันเป็นการนำไปสู่การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป อาทิเช่น การจดทะเบียนธุรกิจ การยื่นแบบแสดงแบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3.2.5 การปฏิรูประบบราชการ การดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการใหม่ ซึ่งหนึ่งในการแผนงานปฏิรูประบบราชการคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน จะต้องดำเนินการพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางภาครัฐ ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาให้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ และการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐในอนาคตเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น เป็นหน่วยงานที่ไม่มีการใช้กระดาษ หรือลดการใช้กระดาษ เนื่องจากจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลกลางอย่างเป็นระบบและต่อเชื่อมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ พร้อมให้บริการในการค้นหาข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ข้าราชการใช้คีย์บอร์ดและคอมพิวเตอร์แทนปากกา และดินสอในการทำงานประจำวัน

จากความจำเป็นในการต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิรูประบบราชการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ จึงขอให้มีการจัดทำโครงการนำร่องสำนักงานอัตโนมัติ (IT Model Office) โดยมอบหมายให้สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทสร.) เป็นผู้รับผิดชอบโครงการดังกล่าว เพื่อเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติของหน่วยงานภาครัฐต่อไป โดยเริ่มต้นโครงการมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบัน โดยมีหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการและระบบนำร่อง ดังนี้

- ▶ สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
 - ▶ ระบบนำเสนอข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายงานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันระบบได้พัฒนาและติดตั้งใช้งานที่สำนักงานฯ แล้วตั้งแต่ปี 2543 และทางสำนักงานฯ กำลังจะทำการขยายการใช้งานไปยังหน่วยงานย่อยต่าง ๆ และในอนาคตหน่วยงานย่อยต่าง ๆ สามารถที่จะเชื่อมโยงถึงกันเป็นเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) ขนาดใหญ่ เพื่อให้

สามารถเรียกใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกรมภายในกระทรวงฯ ได้อีกด้วย

- ▶ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัย คือ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเทคโนโลยีลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) เข้ามาช่วยในการยืนยันผู้ส่ง และยืนยันความถูกต้องของข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้รองรับการรับส่งข้อความหรือเอกสารภายในองค์กรได้อย่างปลอดภัย ปัจจุบันผู้บริหารของกระทรวงฯ และสำนักงานฯ ได้มีการใช้งานระบบแล้วตั้งแต่เดือนมกราคม 2543 ถึงปัจจุบัน

- ▶ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ร่วมโครงการนำร่องสำหรับการแข่งมติคณะรัฐมนตรีผ่านเครือข่าย GiNet ทั้งนี้เพื่อพัฒนากระบวนการแจ้ง (รับ-ส่ง) มติคณะรัฐมนตรี ให้มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย และเป็นโครงการนำร่องสำหรับการนำระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้กับหน่วยงานภาครัฐอื่นต่อไป เริ่มทดลองใช้งานมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2543

- ▶ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เข้าร่วมโครงการนำร่องโดยเป็นหน่วยงานร่วมกับสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ในโครงการแข่งมติคณะรัฐมนตรีผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการร่างระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการรับส่งเอกสารราชการที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

- ▶ สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เข้าร่วมโครงการนำร่องโดยการนำระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัย มาใช้ในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย เริ่มทดลองใช้งานตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544

3.2.6 ระบบมีความมั่นคงปลอดภัย การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากความมั่นคงและปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับความลับของข้อมูล และอาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างไปจากอาชญากรรมแบบดั้งเดิม ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดความปลอดภัยของระบบ จึงต้องมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ อันได้แก่นโยบายด้านการเข้ารหัส (Encryption Policy) การรับมือกับการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์จากกลุ่มอาชญากรทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัย

ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ คือ สิ่งที่ใช้รับรองความปลอดภัยของข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกัน โดยใช้เทคโนโลยีกุญแจสาธารณะ (Public Key Technology) อันจะทำให้เกิดความปลอดภัย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ รักษาความลับของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความแท้จริงของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การยืนยันตัวตนบุคคลผู้สร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการยืนยันธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นมากสำหรับการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจะเป็นการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก โดยมีหน่วยงานที่เป็นองค์การกลางที่ทำหน้าที่ในการออกใบรับรองและรักษาคุณแจสาธารณะ เรียกว่า Certification Authority หรือ CA ซึ่งในปัจจุบัน มีหน่วยงานที่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าว ได้แก่

- ▶ บริษัท ไทย ดิจิทัล ไอดี จำกัด เป็นผู้ประกอบกรรับรองหลัก (Root CA) และเป็นผู้ออกใบรับรองให้กับผู้ประกอบการรับรอง เพื่อให้ผู้ประกอบการรับรองสามารถที่จะออกใบรับรองให้แก่หน่วยรับจดทะเบียน (Registration Authority) และผู้ใช้ใบรับรอง (End User) ต่อไปได้ โดยใบรับรองที่ให้บริการ คือ ใบรับรองส่วนบุคคล และใบรับรองสำหรับเว็บเซิร์ฟเวอร์

- ▶ บริษัท แอดวานซ์ รีเสิร์ช กรุ๊ป จำกัด เป็นตัวแทนให้กับ Entrust.net ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรับรองหลัก (Root CA) จากต่างประเทศ สำหรับประเทศไทยให้บริการรับรองสำหรับเว็บเซิร์ฟเวอร์ ชนิดเดียว

- ▶ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) เป็นหน่วยงานที่บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ภาครัฐสามารถทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประชาชนได้ โดยประเภทของใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการได้แก่ ใบรับรองส่วนบุคคล และใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเว็บเซิร์ฟเวอร์

เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและดูแลความปลอดภัย รวมทั้งรับมือกับการละเมิดความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์นั้น "ศูนย์ประสานงานรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย" ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลโดยจะติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ และเผยแพร่ข่าวดังกล่าวต่อสาธารณชน รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้ดูแลด้านความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สภาความมั่นคงแห่งชาติ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การทำงานของศูนย์ฯ ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณและทรัพยากรเช่นกัน ดังนั้นในการทำงานเพื่อแก้ไขสถานการณ์นั้น จึงจำเป็นต้องจัดลำดับความร้ายแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยงานที่ขอความช่วยเหลือ และทรัพยากรของศูนย์ โดยในบางครั้งศูนย์อาจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ดูแลเครือข่ายเพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เอง รวมทั้งแนะนำแหล่งความรู้ที่ผู้ดูแลและเครือข่ายที่จะเข้าไปศึกษาเพื่อนำมาใช้ในกรณีของตน

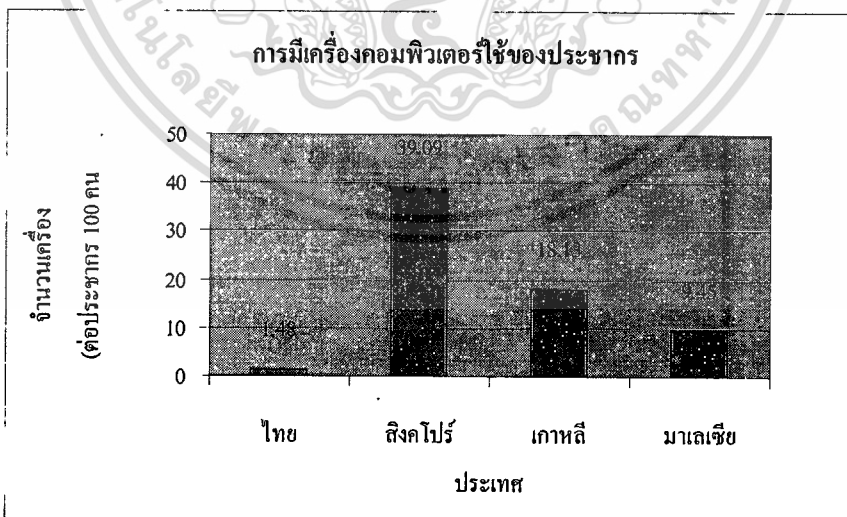
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.7 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งงาน งบประมาณ และบุคลากร ทั้งนี้เพื่อช่วยในการปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี และมีการนำมาใช้อย่างเหมาะสม มีการปรับขนาดของหน่วยงาน จัดสรรบุคลากร และงบประมาณให้เหมาะสม จัดการให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐอันจะทำให้สามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ และหน่วยงานภาครัฐให้เหมาะสมกับการทำงาน เป็นต้น

3.3 ความพร้อมของประชาชนในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะต้องมีการปรับปรุงการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชนของทางภาครัฐแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องหันมาคิดว่าประชาชนมีความพร้อมเพียงใดในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิเช่น การมีอุปกรณ์ในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

3.3.1 คอมพิวเตอร์ ประชากรไทย 100 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ 1.48 เครื่องต่อประชากร 100 คน¹ ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ มีอัตรา 39.09 เครื่อง เกาหลี 18.13 เครื่อง และมาเลเซีย 9.45 เครื่อง ต่อประชากร 100 คน เป็นต้น² จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังมีอัตราการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้น้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้านอยู่มาก



ภาพที่ 3.1 เปรียบเทียบการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรชาวไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน

¹ สืบจาก โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ มกราคม-มีนาคม 2544

² เอกสารนี้เป็น Knowledge-Based Industries in Asia, OECD 2000 (เป็นข้อมูลของปี 2542) ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนไทยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ร่วมกับผู้ประกอบการจำนวน 13 ราย จัด "โครงการคอมพิวเตอร์ราคาประหยัด" เพื่อจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเป็นไปตามที่ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติกำหนดขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ราคา	19,900 บาท	29,900 บาท
Specification (ขั้นต่ำ)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Intel CERELON 800 MHz ▶ 64 MB SDRAM (BUS 133) ▶ ATX / Micro ATX / Flex ATX ▶ Harddisk 20 GB ▶ 1.44 MB 3.5" Floppy Diskdrive ▶ 15" Monitor ▶ 50x Speed CD-ROM Drive ▶ Stereo Speaker 120 Watt PMPO X 2 ▶ Fax/Modem 56K V.90 / NIC ▶ อินเทอร์เน็ตจำนวน 10 ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Intel CERELON 850 MHz ▶ 64 MB SDRAM (BUS 133) ▶ ATX / Micro ATX / Flex ATX ▶ Harddisk 20 GB ▶ 1.44 MB 3.5" Floppy Diskdrive ▶ 15" Monitor ▶ 50x Speed CD-ROM Drive ▶ Stereo Speaker 120 Watt PMPO X 2 ▶ Fax/Modem 56K V.90 / NIC ▶ อินเทอร์เน็ตจำนวน 10 ชั่วโมง

ตารางที่ 3.2 คุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ราคาประหยัด

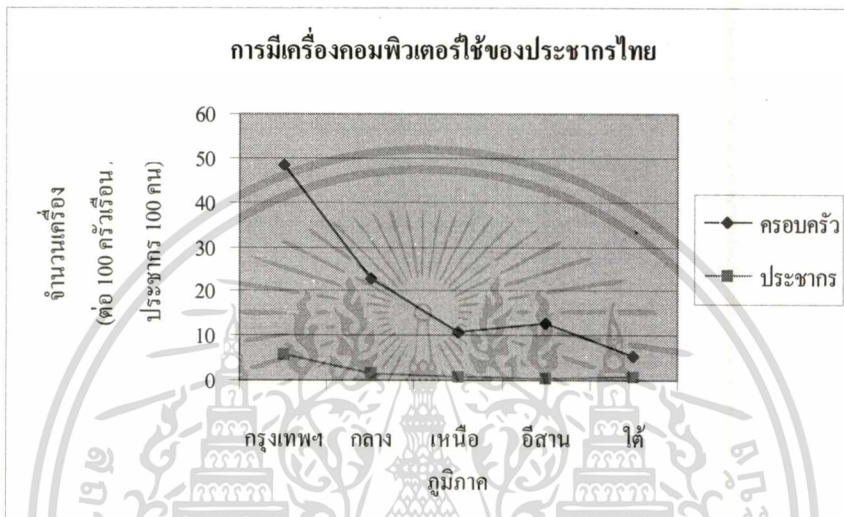
หากพิจารณาต่อไปถึงการมีคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรไทย โดยจำแนกตามภูมิภาค แล้วได้ผลดังนี้³

- ▶ กรุงเทพมหานคร ทุก 100 ครั้วเรือนจะมีคอมพิวเตอร์ 48.2 ครั้วเรือน และประชากร 100 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 5.98 เครื่อง
- ▶ ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ทุก 100 ครั้วเรือน จะมีคอมพิวเตอร์ 22.7 ครั้วเรือน และประชากร 100 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 1.42 เครื่อง
- ▶ ภาคเหนือ ทุก 100 ครั้วเรือน จะมีคอมพิวเตอร์ 10.8 ครั้วเรือน และประชากร 100 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 0.84 เครื่อง

³ เอกสารนี้เป็นสำเนาที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ มกราคม-มีนาคม 2544

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุก 100 ครั้วเรือน จะมีคอมพิวเตอร์ 12.7 ครั้วเรือน และประชากร 100 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 0.57 เครื่อง
- ▶ ภาคใต้ ทุก 100 ครั้วเรือน จะมีคอมพิวเตอร์ 5.6 ครั้วเรือน และประชากร 1 คน จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 0.59 เครื่อง

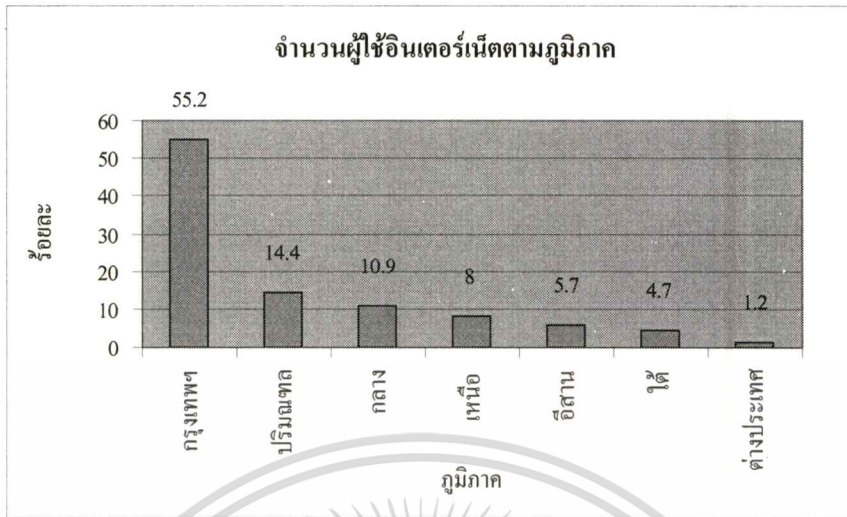


ภาพที่ 3.2 การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรไทยแยกตามภูมิภาค

การมีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของประชากรไทย จะกระจุกอยู่ที่กรุงเทพมหานครเพียงจุดเดียว ในส่วนภูมิภาคนั้นมีคอมพิวเตอร์ใช้กันน้อยมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากประชากรในกรุงเทพมหานคร สามารถที่จะซื้อหาเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า และสามารถเลือกซื้อได้ในราคาถูกกว่าต่างจังหวัด

3.3.2 อินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยมีจำนวนสูงขึ้นทุกปีตามที่ ได้กล่าวไว้แล้วในบทนำ แต่การกระจายตัวของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตก็เป็นที่ไปตามลักษณะของการมี เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ของประชากรไทย คือ มีการใช้ที่กรุงเทพมหานครเป็นปริมาณสูง แต่ในส่วน ภูมิภาคมีการใช้ในปริมาณที่น้อยจนน่าเป็นห่วง โดยร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามภูมิภาค มีดังนี้⁴

⁴ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ปี 2543. ด้านสู่ทศวรรษที่ 2544. เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.3 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามภูมิภาค

ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการเปลี่ยนโฉมการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชนไปจากเดิม บางโครงการก็ได้เริ่มให้บริการไปบ้างแล้ว บางโครงการก็อยู่ในระหว่างการดำเนินการอยู่ ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องเร่งทำความเข้าใจกับข้าราชการ และประชาชนถึงความเปลี่ยนแปลง ประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ แต่สิ่งที่ท้าทายสำหรับภาครัฐในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ จะทำอย่างไรที่ทำให้ปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อม และทำอย่างไรที่จะทำให้ประชากรในส่วนภูมิภาคสามารถมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไว้ใช้ เพื่อการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ และค้นหาข้อมูล ได้เช่นเดียวกับประชากรในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 4

บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำได้หลายช่องทาง ตั้งแต่การให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน (Contact Point) ที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) หรือการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นต้น แต่ที่หลาย ๆ ประเทศรวมทั้งประเทศไทยให้ความสำคัญคือการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องจาก

- ▶ เป็นวิธีการที่สะดวกที่สุด ในการขอรับบริการและส่งมอบบริการให้กับประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (Service Delivery Online)
- ▶ เป็นวิธีการเดียวที่ทำให้ประชาชนสามารถที่จะติดต่อกับรัฐบาลได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ประชาชนสามารถที่จะติดต่อกับรัฐบาลได้ 24 ชั่วโมง ตลอดวัน และ 7 วันตลอดสัปดาห์

ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นบริการทางช่องทางใดก็ตาม จุดหมายคือ ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

4.1 บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

4.1.1 การบริการข้อมูลข่าวสาร Online Information Service (G2G G2B G2C) เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารแบบออนไลน์ของภาครัฐ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องการและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยมี สำนักงานสถิติแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นโครงการนำร่อง

ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และตรงประเด็น โดยอาจเริ่มต้นจากการค้นหาในเว็บท่า (Web Portal) ของรัฐบาลก่อน แล้วค่อย ๆ ค้นหาตามหัวข้อที่กำหนดต่อไป สำหรับข้อมูลและข่าวสารที่ให้บริการนั้น ควรใช้ภาษาท้องถิ่นและเป็นคำพูดที่เข้าใจง่าย ทั้งนี้เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับประชาชน และทำให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการ สามารถที่จะนำข้อมูลข่าวสารนั้นไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ต่อไป

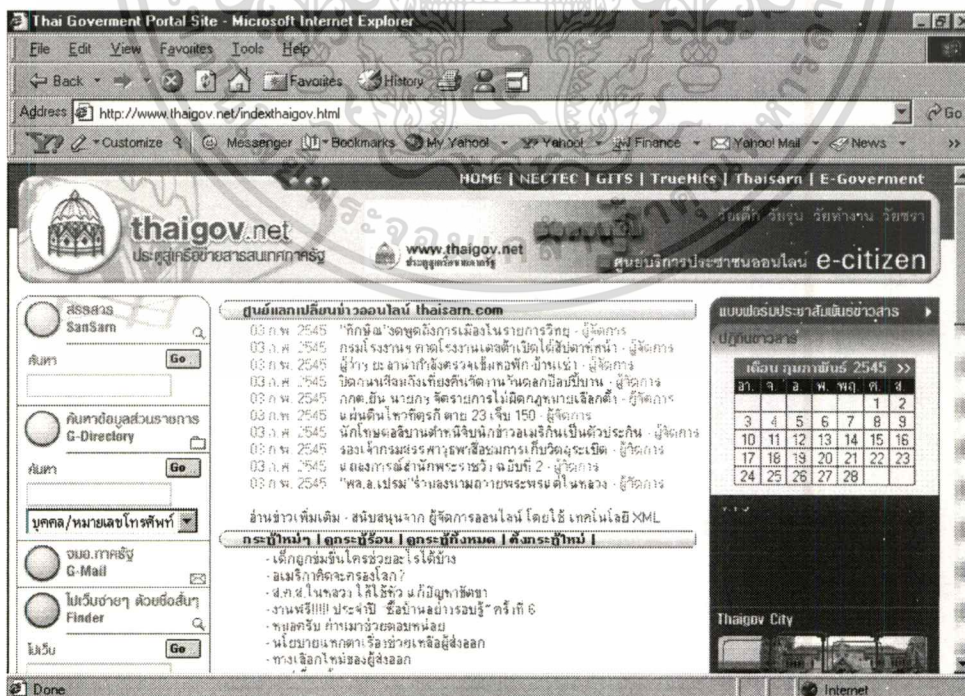
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาเปรียบเทียบถึงวิธีในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ระหว่างประเทศไทย อังกฤษ และสิงคโปร์ ได้ผลสรุป ดังนี้

ประเทศ	มีการจัดทำเว็บไซต์	วิธีในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร		
		ตามชื่อของหน่วยงาน	ตามเหตุการณ์ในชีวิต	ตามคำสำคัญ Search Engine
ไทย	X		X	
อังกฤษ	X	X	X	X
สิงคโปร์	X	X	X	X

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศไทย อังกฤษ และสิงคโปร์

เว็บไซต์ (Web Portal) เป็นจุดเริ่มต้นในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการอื่น ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ จากการศึกษาค้นพบว่าทั้งสามประเทศมีการจัดทำเว็บไซต์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่วิธีการในการจัดแบ่งหัวข้อเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

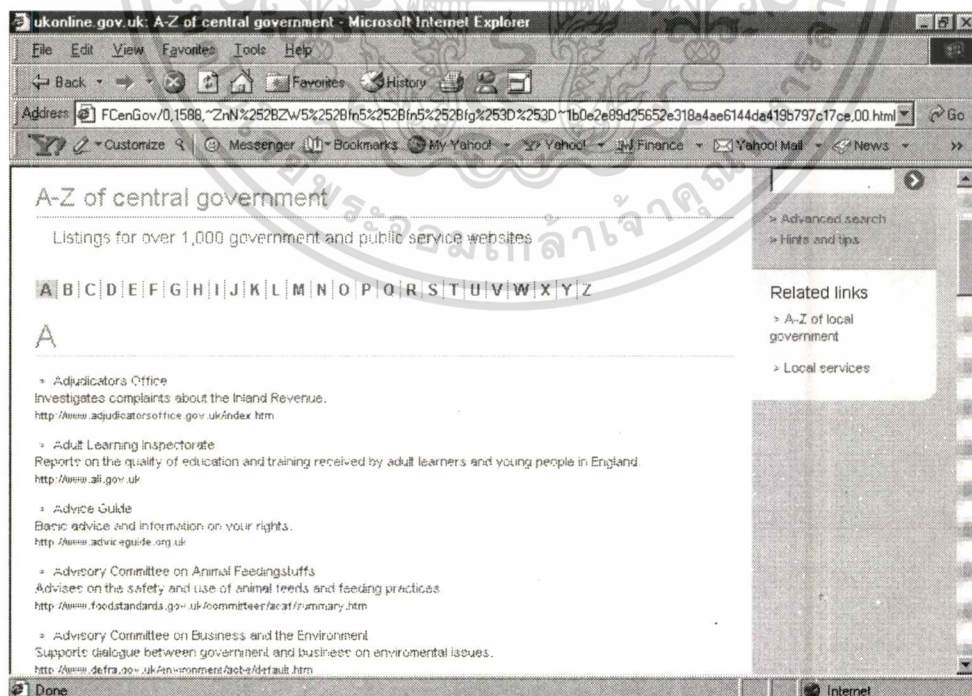


ภาพที่ 4.1 เว็บไซต์ (Web Portal) ของประเทศไทย Thaigov.net

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

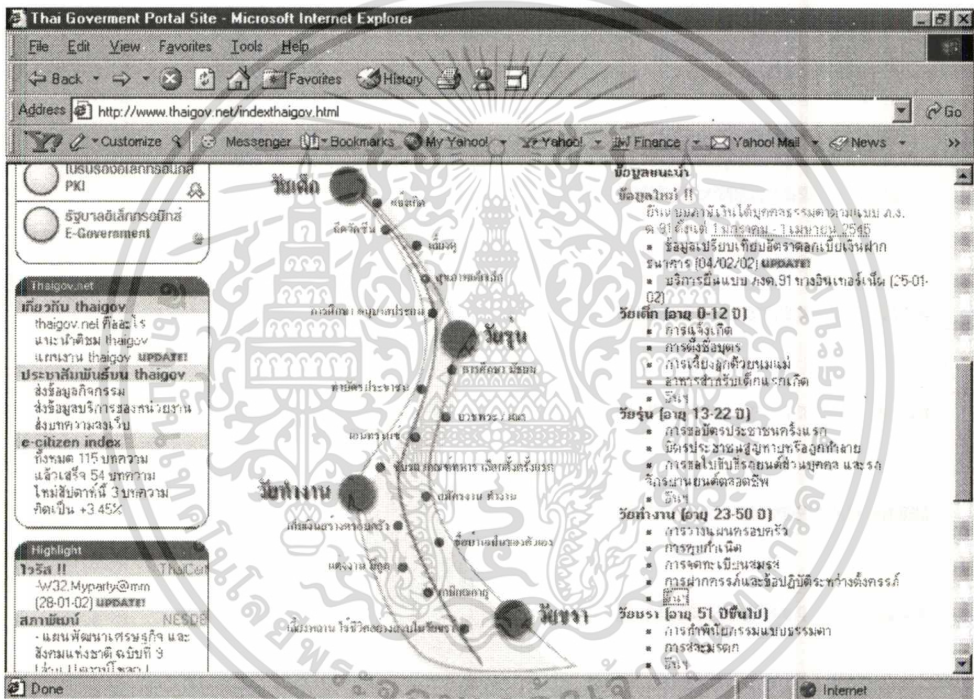
วิธีการในการจัดแบ่งหัวข้อเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารภายในเว็บหน้านั้น ประเทศอังกฤษได้มีการแยกระหว่างการค้นหาข้อมูลข่าวสารและการให้บริการออกจากกัน แต่ประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ ได้นำการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้บริการมารวมกัน โดยจัดเป็นหัวข้อเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิต โดยประเทศสิงคโปร์ได้จัดแบ่งเป็นทั้งหมด 14 หัวข้อ หรือ 14 Towns แต่ประเทศไทยได้จัดแบ่งเป็นกลุ่มอายุทั้งหมด 4 กลุ่ม และภายในแต่ละกลุ่มก็จะแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับช่วงอายุนั้น ๆ อีกครั้งหนึ่ง เช่น วัยทำงาน ก็จะมีหัวข้อเกี่ยวกับการประกันสังคม การเสียภาษี การแต่งงาน เป็นต้น

การค้นหาตามชื่อของหน่วยงานของภาครัฐนั้น เป็นวิธีการแรกที่ประชาชนจะใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากความเคยชินกับวิธีการเดิมที่ต้องติดต่อขอข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการโดยตรงอยู่ การให้บริการในการค้นหาวิธีนี้มีให้บริการทั้งประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ โดยเฉพาะประเทศอังกฤษสามารถเลือกค้นหาได้ทั้งตามตัวอักษร และตามหน้าที่การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับประเทศไทยถึงแม้จะยังไม่มีบริการให้บริการค้นหาวิธีนี้ แต่ประชาชนสามารถค้นหาได้จากเว็บท่าของเอกชน เช่น Sanook.com หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐซึ่งมักจะมีการทำเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ไว้บริการ เช่น Mahadthai.com เป็นต้น



ภาพที่ 4.2 การค้นหาตามชื่อของหน่วยงานภาครัฐเรียงตามอักษรของประเทศอังกฤษ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

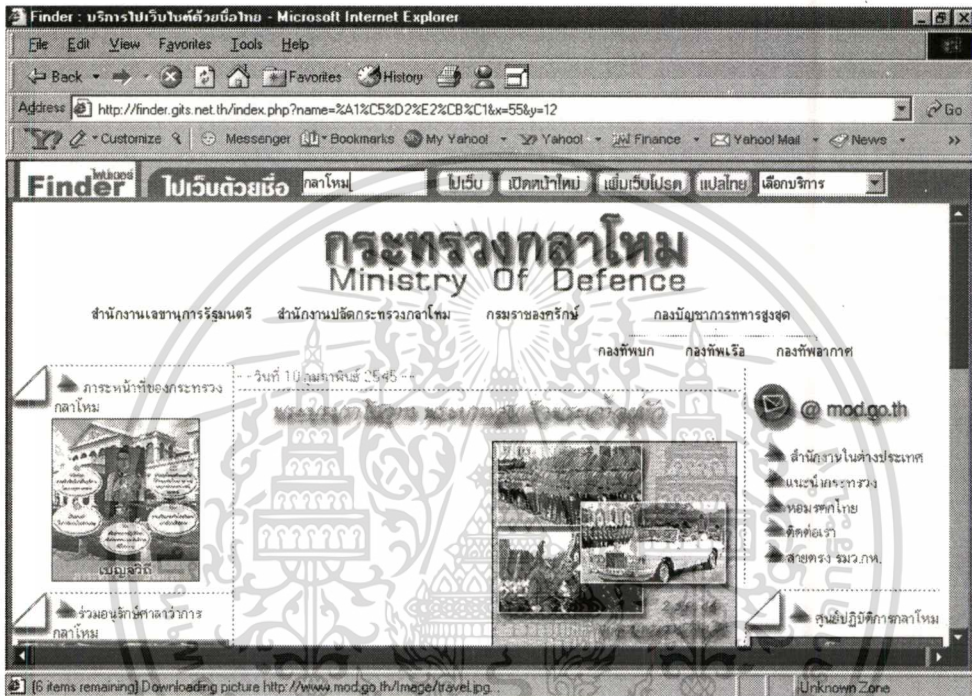
การค้นหาตามเหตุการณ์ในชีวิต ซึ่งมีให้บริการทั้ง 3 ประเทศ เป็นวิธีการใหม่ในการให้บริการในการค้นหาข้อมูลข่าวสารภาครัฐแบบใหม่ ทั้งนี้เนื่องจาก ในการดำเนินชีวิตประจำวันย่อมมีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย บางเหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ เช่น การมีครอบครัว การย้ายถิ่นที่อยู่ การตายของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์เหล่านี้แล้ว ในบางครั้งประชาชนอาจไม่ทราบว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง การค้นหาวิธีนี้ จะช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งแนะนำหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือถ้าหากสามารถให้บริการเชิงรายการได้ก็จะให้บริการได้ทันที ซึ่งมีให้บริการแล้วในทุกประเทศ



ภาพที่ 4.3 การค้นหาข้อมูลและข่าวสารภาครัฐตามกิจกรรมในชีวิตของประเทศไทย

การค้นหาตามคำสำคัญ โดยใช้เครื่องมือ Search Engine จัดได้ว่าเป็นมาตรฐานสำหรับทุกเว็บไซต์เลยทีเดียว เพื่อให้บริการสำหรับผู้ใช้หรือประชาชนในกรณีที่ต้องการหาข้อมูลข่าวสารภาครัฐไม่พบ ซึ่งบริการนี้มีในเว็บท่าของประเทศอังกฤษและสิงคโปร์เรียบร้อยแล้ว แต่สำหรับประเทศไทยไม่มีบริการนี้ แต่มีบริการในการค้นหาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ชื่อว่า บริการ Finder โดยประชาชนเพียงแต่กรอก รายละเอียดของหน่วยงานภาครัฐที่เราต้องการค้นหาเว็บไซต์ เช่น ชื่อของหน่วยงานราชการ (ทั้งชื่อเต็มหรือชื่อย่อ) ชื่อหรือนามสกุลของเจ้าของเว็บไซต์ หรือแม้กระทั่งหมายเลขโทรศัพท์ก็สามารถค้นหาเว็บไซต์ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เจ้าของเว็บไซต์นำมาลงทะเบียนกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการ (สำนักบริการสารสนเทศภาครัฐ สบทร.) Finder จะทำการค้นหาและเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐนั้นให้ทันที หรือในกรณีที่ชื่อของหน่วยงานไม่ถูกต้อง หรือหาไม่พบ Finder จะแสดงรายชื่อเว็บไซต์ที่มีการสะกดใกล้เคียงขึ้นมาให้เลือก แต่ทั้งนี้เว็บไซต์นั้น ๆ จะต้องมาทำการ Register กับ Finder ก่อน จึงจะสามารถค้นหาเจอ



ภาพที่ 4.4 การใช้ FINDER เพื่อค้นหาเว็บไซต์ของกระทรวงกลาโหม

วิธีในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร โดยการแบ่งเป็นหัวข้อนั้นเป็นวิธีการที่ดี แต่จะต้องมีการกำหนดแนวทางการแบ่งหัวข้อให้ชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อจำนวนหัวข้อในการค้นหาข้อมูลด้วย ประเทศอังกฤษและสิงคโปร์เป็นตัวอย่างที่ดีในการกำหนดหัวข้อ ซึ่งทั้งสองประเทศต่างก็มีวิธีในการกำหนดหัวข้อเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจนในแต่ละหัวข้อ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ แบ่งเป็นกลุ่มของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งข้อดีของการแบ่งหัวข้อวิธีนี้คือ แต่ละหัวข้อมีความหมายชัดเจนทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงประเด็นที่ต้องการ และมีจำนวนหัวข้อที่ไม่มากเกินไป แต่สำหรับประเทศไทยมีวิธีในการจัดแบ่งหัวข้อต่างไปจากประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ ตรงที่มีการแบ่งตามช่วงอายุก่อน แล้วจึงแบ่งตามเหตุการณ์ที่สัมพันธ์ในแต่ละช่วงอายุอีกครั้งหนึ่ง ทำให้เกิดปัญหาตามมาก็คือ หัวข้อบางหัวข้อนั้นไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจนว่าควรจะจัดอยู่ในช่วงอายุใด เช่น การนำเรื่องเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน (การทำบัตรใหม่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การปฏิบัติเมื่อบัตรชำรุดหรือสูญหาย) ไปจัดเป็นหัวข้อในช่วงวัยรุ่น ทั้งที่เรื่องดังกล่าวจัดได้ว่าเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปที่ทุกวัยควรจะทราบหรือสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ และมีหัวข้อในการค้นหาจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ประชาชนอาจค้นหาผิดหัวข้อ หรือถูกหัวข้อแต่ผิดวัย หรืออาจค้นหาไม่พบเลยก็ได้

การใช้คำพูดในการแสดงข้อมูลหรือคำอธิบายเนื้อหา นั้น ประเทศอังกฤษและสิงคโปร์มีการใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย สร้างความเป็นกันเองกับประชาชน ใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการมากนัก แต่สำหรับ Thaigov.net ของประเทศไทย ข้อมูลบางส่วนมีการใช้คำพูดที่เหมาะสมดีแล้ว แต่บางส่วนก็ยังมีการใช้ภาษาที่เป็นทางการอยู่ จึงมีลักษณะที่ห้วนและสั้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การแจ้งเกิด หรือการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่ให้บริการภายในเว็บไซต์นั้น ภาครัฐจึงต้องพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารใดที่เป็นที่ต้องการของประชาชน จะต้องมีการให้ครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมีความต้องการในการรับทราบข้อมูลไม่เหมือนกัน ข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ได้ง่าย จากการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยเลือกศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารการเงินการธนาคารของทั้ง 3 ประเทศ เป็นดังนี้

ลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ที่ให้บริการ	หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร		
	ธนาคาร แห่งประเทศไทย	THE BANK OF ENGLAND	MONTARY AUTHORITY OF SINGAPORE
ข่าวประจำวัน		X	X
จดหมายข่าว	X		
ภาระกิจหน้าที่ของหน่วยงาน	X	X	X
นโยบายต่าง ๆ	X	X	X
กฎหมายและประกาศต่าง ๆ	X		
ข้อมูลภาวะทางเศรษฐกิจ	X	X	X
อัตราแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ	X	X	
อัตราดอกเบี้ย	X	X	
รายงานประจำปี	X	X	X

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ที่ให้บริการ	หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร		
	ธนาคาร แห่งประเทศไทย	THE BANK OF ENGLAND	MONTARY AUTHORITY OF SINGAPORE
และรายงานอื่น ๆ ที่น่าสนใจ			
สถิติต่าง ๆ	X	X	X
บทความ และเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ	X	X	X

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเงินการธนาคารของทั้ง 3 ประเทศ

ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ที่มีไว้บริการนั้นมีลักษณะไม่แตกต่างกันมากนัก โดยข้อมูลข่าวสารที่นำมาให้บริการนั้นอาจจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและความต้องการของประชาชนของแต่ละประเทศเป็นสำคัญ เช่น ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจหรือบทความต่าง ๆ นั้น ประเทศไทยอาจจะมีบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในขณะที่ประเทศอังกฤษอาจกำลังตื่นตัวเรื่องเงินสกุลยูโร เป็นต้น แต่สิ่งที่สำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารก็คือความสามารถในการค้นหาข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเว็บไซต์ต่างก็มีข้อมูลข่าวสารให้บริการเป็นจำนวนมาก แต่จะอย่างไรจึงจะหาข้อมูลข่าวสารนั้นพบ จากการศึกษาเปรียบถึงวิธีการในการค้นหาข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ดังกล่าว พบว่าทั้ง 3 เว็บไซต์ยังมีเครื่องมือเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลเหมือนกัน คือ

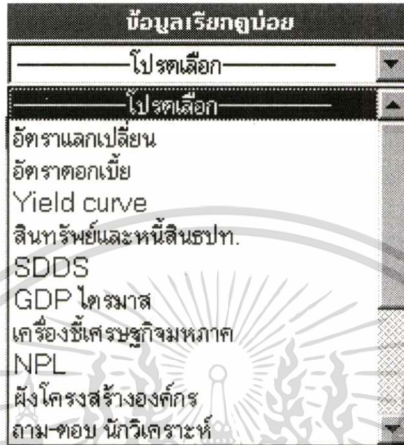
- ▶ การค้นหาตามหัวข้อที่กำหนด
- ▶ แผนที่เว็บไซต์ (Site Map) จะเป็นการแสดงหัวข้อที่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์โดยเรียงตามหน้าเว็บเพจตั้งแต่หน้าแรกจนถึงหน้าสุดท้าย
- ▶ คำสำคัญ (Keyword) โดยใช้ Search Engine จะแสดงหัวและรายละเอียดของข้อมูลสั้น ๆ ของเอกสารนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าเอกสารนั้น เป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอะไร
- ▶ ข่าวสารใหม่ (What's new) จะเป็นการแสดงข่าวสารใหม่ ๆ เพื่อความสะดวกสำหรับการติดตามข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ โดยไม่ต้องเข้าไปค้นหาหาตามหัวข้อต่าง ๆ

สำหรับประเทศไทย นอกจากวิธีดังกล่าวแล้วทางธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้เพิ่มความ

สามารถในการค้นหาข้อมูลข่าวสารจาก วิธีที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้ญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ สารบัญ (Index) จะเป็นการแสดงหัวข้อที่มีเผยแพร่เรียงตามลำดับตัวอักษร
- ▶ ข้อมูลที่เรียกดูบ่อย เช่น อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย สินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารแห่งประเทศไทย NPL และอื่น ๆ อีกมากมาย



ภาพที่ 4.5 บริการค้นหาข้อมูลที่เรียกดูบ่อยของธนาคารแห่งประเทศไทย

การค้นหาข้อมูลบางชนิด เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอัตราดอกเบี้ย สามารถกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมในการค้นหาได้ เช่น ประเทศไทยสามารถที่จะเลือกดูเป็นแบบรายละเอียดตามวันที่กำหนด หรือเป็นค่าเฉลี่ยประจำเดือนหรือประจำปีที่กำหนด จะเลือกดูทุกสกุลเงินหรือเพียงบางสกุลเงิน อัตราดอกเบี้ยก็เช่นกันสามารถเลือกดูทุกธนาคารหรือเป็นบางธนาคารก็ได้ ในขณะที่ประเทศอังกฤษจะให้การแจ้งเงื่อนไขที่ต้องการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และทาง THE BANK OF ENGLAND จะตอบกลับมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 4.6 การสอบถามข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการข้อมูลข่าวสารภาครัฐนั้น ควรมีการทำเว็บทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย โดยควรจัดเป็นหัวข้อตามเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ ในขณะที่ความสามารถในการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการภายในเว็บไซต์นั้น ประเทศไทยโดยธนาคารแห่งประเทศไทยมีวิธีการที่ให้บริการได้ดีกว่าประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ เนื่องจากมีเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาให้เลือกใช้มากกว่า และสามารถในผลการค้นหาทันที ไม่ต้องรอคำตอบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นประเทศไทยจึงควรปรับปรุง ThaiGov.net ให้สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น โดยไม่ต้องมีการแบ่งการค้นหาเป็นช่วงอายุ แต่ให้ทำการจัดแบ่งหัวข้อตามเหตุการณ์ให้เหมาะสมกับประเทศไทย และอาจจะใช้วิธีของธนาคารแห่งประเทศไทยมาประยุกต์ใช้ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลที่เรียกดูบ่อย หรือจัดทำเป็นสารบัญช้อมูล เป็นต้น

4.1.2 การบริการเชิงรายการ Simple Transaction Service (G2B G2C) เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ เช่น การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน หรือการยื่นคำร้อง เป็นต้น โดยมี กรมทะเบียนการค้า กรมสรรพากร กรมโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นโครงการนำร่อง

การให้บริการเชิงรายการนั้น จะต้องพิจารณาว่าเมื่อให้บริการแก่ประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะมีการส่งมอบบริการคืนให้กับประชาชนอย่างไร ซึ่งวิธีการในการส่งมอบบริการ ได้แก่

- ▶ ส่งมอบบริการโดยการแสดงข้อมูลตามที่สอบถาม
- ▶ ส่งมอบบริการโดยการปรับปรุงฐานข้อมูลอัตโนมัติ
- ▶ ส่งมอบบริการโดยการยื่นยันการทำรายการ (ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการยื่นยันทางหน้าจอ)
- ▶ ส่งมอบบริการโดยการส่งเอกสารสำคัญให้ทางไปรษณีย์

จากสาเหตุนี้เองทำให้การให้บริการเชิงรายการนิยมที่จะกระทำผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการที่สะดวกในการติดต่อเพื่อทำรายการและส่งมอบบริการคืนให้กับประชาชน การให้บริการเชิงรายการสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น การยื่นคำร้อง การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี การยื่นจดทะเบียนต่าง ๆ เป็นต้น

ก่อนที่จะเริ่มบริการเชิงรายการ หน่วยงานภาครัฐควรทำความรู้จักกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการก่อน โดยจะต้องมีการลงทะเบียนรหัสประจำตัวและรหัสผ่านก่อนการทำรายการเสมอ เนื่องจากการทำรายการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น เราไม่อาจทราบได้เลยว่าผู้ที่ทำรายการกับเราเป็นบุคคลที่แท้จริงหรือไม่ ดังนั้นเพื่อเป็นการยืนยันตัวตนบุคคล กลุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล และป้องกันการปฏิเสธเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น โดยประชาชนจะต้องทำการลงทะเบียนกับหน่วยงานที่จะขอรับบริการเชิงรายการเป็นหน่วยงานไป ไม่สามารถใช้รหัสประจำตัวเดียวกันในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

อย่างไรก็ตาม ทั้งสามประเทศต่างก็ความเห็นตรงกันว่าประชาชนควรมีรหัสประจำตัวและรหัสผ่านชุดเดียวในการขอรับบริการเชิงรายการจากภาครัฐทุกหน่วยงาน โดยประเทศอังกฤษได้กำหนดให้ประชาชนเข้ามาทำการลงทะเบียนกับ Government Gateway ซึ่งประชาชนสามารถลงทะเบียนได้ทั้งในนามส่วนตัว ในนามของนิติบุคคล หรือในนามของผู้กระทำการแทนบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น และยังสามารถเลือกวิธีการที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ทำรายการ โดยการใช้รหัสประจำตัวร่วมกับรหัสผ่าน หรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ความแตกต่างในการลงทะเบียนทั้งสองวิธีอยู่ที่การลงทะเบียนด้วยรหัสผ่าน จะสามารถทำรายการได้น้อยกว่าการลงทะเบียนด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเทศสิงคโปร์และประเทศไทย มีแนวทางในการการใช้รหัสประจำตัวและรหัสผ่านชุดเดียว เช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ แต่แตกต่างกันในวิธีการกำหนดรหัสประจำตัวและรหัสผ่าน โดยวิธีการที่ประเทศสิงคโปร์ใช้ คือ การกำหนดรหัสประจำตัว หรือ National PIN โดยใช้เลขที่บัญชีเงินฝากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ซึ่งเป็นหมายเลขเดียวกับเลขประจำตัวประชาชนหรือหมายเลขที่กำหนดให้ในกรณีที่เป็นชาวต่างชาติ) ร่วมกับรหัสผ่านเพื่อใช้ในการทำรายการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดและทุกหน่วยงาน ส่วนประเทศไทยโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งโครงการ Thailand Gateway เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับรหัสประจำตัวและรหัสผ่านของประชาชน โดยกำหนดให้ใช้หมายเลขประจำตัวประชาชนเป็นรหัสประจำตัวร่วมกับรหัสผ่านที่กำหนดให้ ซึ่งรหัสผ่านจะจัดทำเป็น 2 ชุด คือ ชุดแรกจะเป็นตัวเลขชนิดเดียว 4 ตัว ส่วนชุดที่ 2 จะเป็นตัวเลขอย่างเดียวหรือใช้ร่วมกับตัวอักษรก็ได้จำนวน 4 ตัว ขณะนี้ได้ดำเนินการแจกจ่ายรหัสผ่านให้กับประชาชนพร้อมกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนฉบับใหม่ ในการใช้งานจะใช้รหัสผ่านชุดใดนั้นขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ด้วย เช่น การบันทึกข้อมูลผ่านเครื่องบริการเงินสด (ATM) หรือโทรศัพท์ ก็ควรจะเป็นการใช้รหัสผ่านชุดที่ 1 เนื่องจากเป็นตัวเลขอย่างเดียว หรืออาจจะใช้ทั้งสองชุดเลขก็ได้ ในกรณีที่ต้องการความปลอดภัยสูง

การกำหนดให้มีการใช้รหัสประจำตัวและรหัสผ่านชุดเดียว แต่สามารถใช้ได้กับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดและทุกหน่วยงาน เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับกันทุกประเทศแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดี แต่วิธีการในการใช้รหัสประจำตัวเดียวของแต่ละประเทศนั้นแตกต่างกัน ประเทศอังกฤษกำหนดให้ประชาชนเข้ามาทำการลงทะเบียนใหม่อีกครั้งกับ Government Gateway ข้อดีคือสามารถขยายกลุ่มผู้ใช้บริการไปทั่วถึงกว่า ซึ่งนอกจากจะเป็นประชาชนแล้ว ยังทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนบุคคล หรือนิติบุคคลเข้ามาลงทะเบียนเพื่อรับบริการเชิงรายการได้ แต่ข้อเสียก็คือต้องมีการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลเพิ่มขึ้น ซึ่งข้อมูลบางส่วนก็เป็นข้อมูลของประชาชนที่มีการจัดเก็บอยู่แล้ว ส่วนประเทศสิงคโปร์และประเทศไทยกำหนดให้ใช้เลขประจำตัวประชาชนร่วมกับรหัสผ่านนั้น มีข้อดีคือ ไม่ต้องมีการลงทะเบียนใหม่ แต่ข้อเสียคือจะมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน เช่น บุคคลต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ และไม่สามารถกระทำการแทนผู้อื่นได้

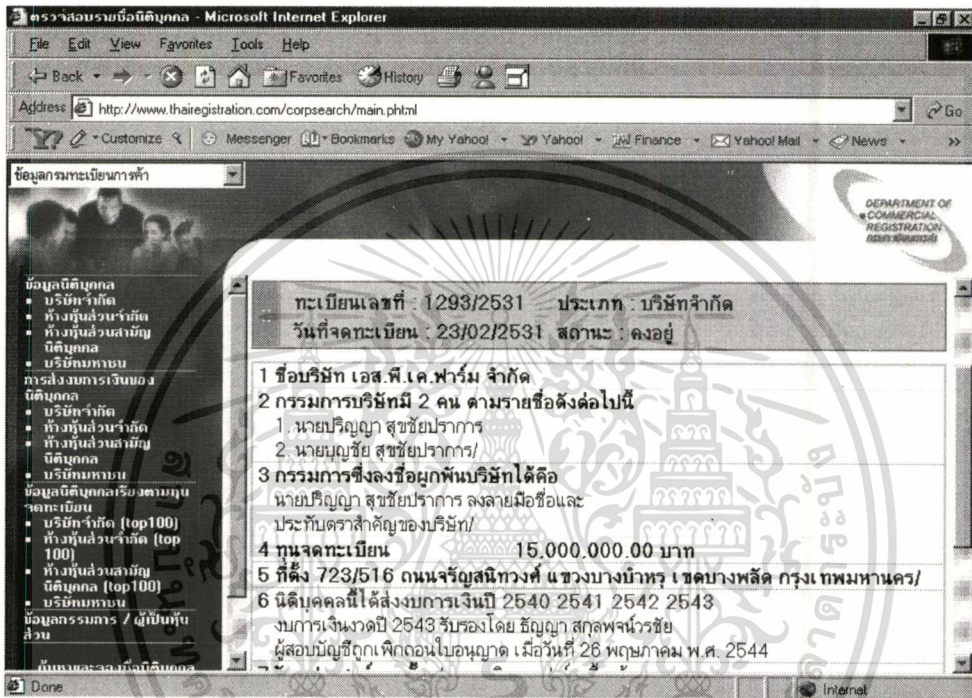
ดังนั้น วิธีที่ควรนำมาใช้ในการกำหนดให้ประชาชนมีรหัสประจำตัวและรหัสผ่านชุดเดียวกัน คือควรจะใช้เลขประจำตัวประชาชนเป็นรหัสประจำตัว พร้อมทั้งกำหนดหมายเลขประจำตัวให้สำหรับบุคคลบางกลุ่มที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน เช่น บุคคลต่างชาติ นิติบุคคล ตามแนวทางของประเทศสิงคโปร์และไทย ในขณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาทำการลงทะเบียนเป็นผู้กระทำการแทนบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นตามแนวทางของประเทศอังกฤษ

บริการเชิงรายการที่แต่ละประเทศให้บริการนั้นมีตั้งแต่การขอสอบถามข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล การยื่นแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งแต่ละบริการก็มีวิธีการส่งมอบบริการแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ เช่น ถ้าเป็นการสอบถามข้อมูล ก็จะส่งมอบบริการโดยการแสดงข้อมูลที่สอบถามมา ซึ่งการแสดงข้อมูลนั้นก็จะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ใครจะเป็นผู้มีสิทธิดูข้อมูล จะแสดงข้อมูลอะไรบ้าง ฯลฯ จากการศึกษาเปรียบเทียบถึงการให้บริการสอบถามข้อมูลนิติบุคคลของทั้ง 3 ประเทศ พบว่าประชาชนทุกคนสามารถที่จะเข้าไปสอบถามข้อมูลของนิติบุคคลใดก็ได้ โดยข้อมูลที่แสดงนั้นประเทศไทยและประเทศอังกฤษมีการแสดงรายละเอียดเบื้องต้นของนิติบุคคล เช่น ชื่อ เลขทะเบียน สถานที่ตั้ง วันจดทะเบียน สถานะการดำเนินงาน ฯลฯ ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์ แสดงเพียงชื่อและเลขทะเบียน เท่านั้น สำหรับประเทศอังกฤษได้มีบริการพิเศษสำหรับประชาชนที่ต้องการดูข้อมูลมากกว่าที่แสดงไว้เบื้องต้น โดยจะต้องเสียค่าบริการจำนวนหนึ่ง ข้อดีของการแสดงข้อมูลตามวิธีของประเทศไทยและอังกฤษ คือ ทำให้ประชาชนสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ แต่มีข้อเสียคือเมื่อเป็นการแสดงข้อมูลโดยที่ใครสามารถจะเข้ามาดูข้อมูลได้ ดังนั้นจึงอาจจะมีผู้ไม่หวังดีเข้ามานำข้อมูลไปก่อให้เกิดผลเสียหายได้ ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์จะแสดงข้อมูลน้อยเกินทำให้ไม่มีข้อมูลไปใช้ประโยชน์ใด ๆ ได้เลย อนึ่งเกี่ยวกับการรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลที่แสดงนั้น ประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ไม่มีการแสดงข้อความใด ๆ ที่แสดงว่าข้อมูลที่แสดงนั้นเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในทางกฎหมายได้หรือไม่ แต่ประเทศไทยมีการแสดงข้อความ "ข้อมูลนี้จะใช้อ้างอิงได้สมบูรณ์ตามกฎหมาย เมื่อมีคำรับรองของนายทะเบียน" ระบุไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นข้อมูลที่แสดงนั้นไม่สามารถที่จะนำไปใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการให้บริการสอบถามข้อมูลนั้น เป็นการยากที่จะห้ามไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาค้นหาข้อมูลได้ ดังนั้นภาครัฐจึงต้องกำหนดนโยบายในการแสดงข้อมูลว่าจะแสดงข้อมูลอะไรบ้าง และเพียงใด เพื่อให้เป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยอาจจะเปิดโอกาสให้เจ้าของข้อมูลทำการ Log-in เข้าไปดูข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็ได้

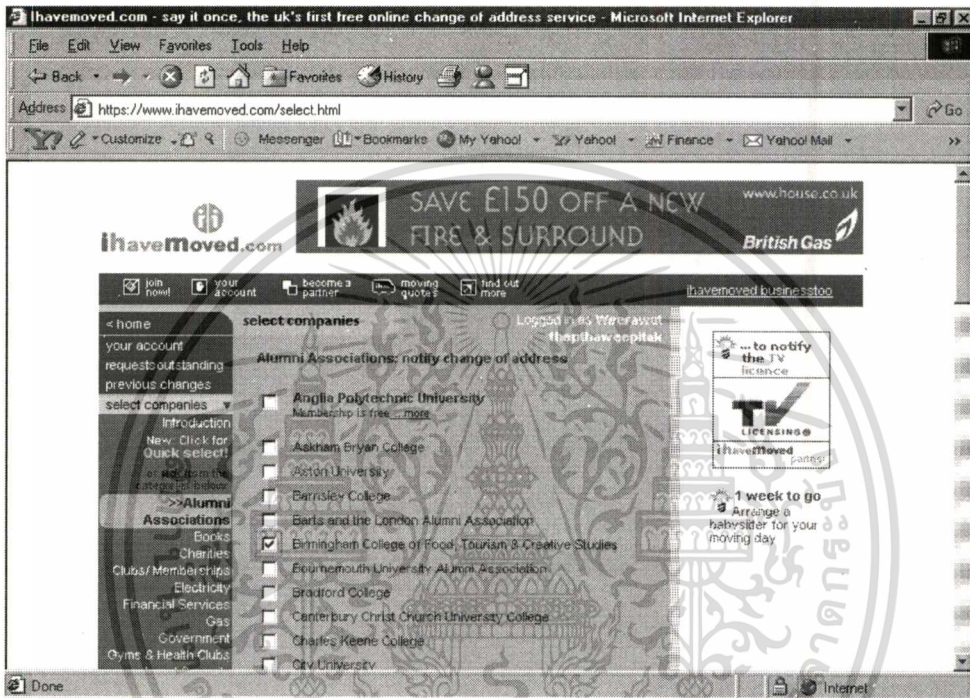


ภาพที่ 4.7 การแสดงข้อมูลบริษัทจำกัดที่สอบถามของกรมทะเบียนการค้า

บริการเชิงรายการบางประเภทเป็นการให้ประชาชนแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย หรือหมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ หน่วยงานภาครัฐอาจจะส่งมอบบริการปรับปรุงฐานข้อมูลของภาครัฐให้อัตโนมัติ ตัวอย่างของการบริการเชิงรายการวิธีนี้ คือ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ซึ่งจากการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการดังกล่าวในทั้ง 3 ประเทศ โดยเลือกศึกษาการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นรายการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อหน่วยงานเป็นจำนวนมาก พบว่าประเทศอังกฤษเป็นประเทศเดียวที่ประชาชนสามารถที่จะแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ได้ทางอินเทอร์เน็ต และยังสามารถแจ้งให้หลาย ๆ หน่วยงานทั้งหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ทราบได้โดยการแจ้งเพียงครั้งเดียว

ประเทศสิงคโปร์ยังไม่มีบริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นประชาชนยังคงต้องไปดำเนินการด้วยตนเอง โดยนำบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมทั้งรายละเอียดของที่อยู่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหม่ไปที่ศูนย์บริการประชาชน แต่สามารถทำการแจ้งเพียงครั้งเดียวศูนย์บริการประชาชนจะดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลภาครัฐทุกแห่ง แต่ไม่รวมหน่วยงานภาคเอกชน ส่วนประเทศไทยยังไม่มีบริการเชิงรายการใด ๆ ที่สามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงได้ทางอินเทอร์เน็ตโดยสามารถปรับปรุงฐานข้อมูลของรัฐได้อัตโนมัติ



ภาพที่ 4.8 การแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของประเทศอังกฤษที่สามารถแจ้งได้
หลายหน่วยงานในการแจ้งเพียงครั้งเดียว

การให้บริการเชิงรายการที่มีการปรับปรุงฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ นั้น วิธีการของประเทศอังกฤษให้บริการอยู่นั้นเป็นแนวคิดที่ดี แต่จะต้องมีวิธีการป้องกันไม่ให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่เจ้าของข้อมูลเข้าไปทำการปรับปรุงฐานข้อมูล โดยอาจใช้วิธีตรวจสอบรหัสประจำตัวและรหัสผ่าน และจะต้องมีวิธีการในการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด รวมทั้งวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์ยังคงใช้วิธีให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการอยู่เช่นเดิม แต่สามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงได้หลายหน่วยงานในการทำรายการครั้งเดียว ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

ดังนั้นในการให้บริการเชิงรายการที่มีการปรับปรุงฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ นั้น ควรจะเป็นการทำรายการครั้งเดียว แต่สามารถแจ้งได้หลายหน่วยงานเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ แต่หน่วยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานภาครัฐควรจะทำซอฟต์แวร์ที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งทำการยืนยันกับประชาชนผู้ทำรายการอีกครั้งก่อนการปรับปรุงฐานข้อมูล รวมทั้งจัดให้มีวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้น หรืออาจการเปลี่ยนแปลงทันทีที่ประชาชนไปดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เช่น ชื่อ นามสกุล สถานะการสมรส หรือการเปลี่ยนแปลงชื่อถนน แขวง หรือเขต ที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอทันที โดยอัตโนมัติโดยที่ประชาชนไม่ต้องดำเนินการแจ้งการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง

บริการเชิงรายการบางประเภท เช่น การยื่นแบบฟอร์ม ยื่นคำร้องต่าง ๆ หรือการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ฯลฯ ซึ่งการให้บริการของรัฐบาลแบบเดิมเมื่อประชาชนไปยื่นเอกสารต่าง ๆ จะได้รับเอกสารตอบรับเพื่อยืนยันว่าการยื่นเอกสาร เช่น ได้รับใบเสร็จรับเงินเมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ว่าจะมีการยื่นหรือไม่ จะนั้นเมื่อเปลี่ยนจากการยื่นด้วยกระดาษเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องมีวิธีการยืนยันให้ประชาชนทราบว่าหน่วยงานภาครัฐได้รับข้อมูลจากประชาชนเพื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการยืนยันการทำรายการ โดยอาจเป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลับมาให้ประชาชนผู้ทำรายการ หรือเป็นข้อความตอบรับบนหน้าจอ จากการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับบริการเชิงรายการวิธีนี้ โดยศึกษาเกี่ยวกับบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของทั้ง 3 ประเทศ พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการของประเทศอังกฤษและประเทศไทย ภายหลังจากการส่งข้อมูลเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงข้อความยืนยันที่หน้าจอ รวมทั้งแจ้งกลับทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วย แต่สำหรับประเทศสิงคโปร์จะมีข้อความยืนยันและหมายเลขอ้างอิงแสดงที่หน้าจอเท่านั้น ดังนั้นประชาชนจะต้องพิมพ์หน้าจอดังกล่าวเก็บไว้เป็นหลักฐานไว้ด้วย

การส่งมอบบริการโดยการส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีข้อดีคือ ประชาชนไม่จำเป็นต้องพิมพ์จดหมายฉบับนั้นเพียงแต่เก็บไว้ในเมลล์บ็อกซ์ของตนเอง แต่ข้อเสียคือไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าบริการเชิงรายการนั้น ๆ ได้รับดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และถ้าหากเมลล์บ็อกซ์ของประชาชนเต็มจะทำให้ไม่ได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น และเป็นปัญหาแก่หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการด้วยที่จะต้องดำเนินการวิธีการอื่นเพื่อยืนยันต่อประชาชนต่อไป แต่ถ้าเป็นการยืนยันทางหน้าจอ ประชาชนจะทราบทันทีว่าบริการเชิงรายการนั้น ๆ ได้รับการบันทึกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องพิมพ์หน้าจอขึ้นออกมาเป็นหลักฐาน ซึ่งอาจจะชำรุดหรือสูญหายในภายหลังก็ได้

ดังนั้นวิธีการที่เหมาะสมคือการยืนยันทางหน้าจอทันทีที่ทำรายการเสร็จ และยืนยันเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อีกครั้ง โดยที่ประชาชนอาจจะไม่จำเป็นต้องพิมพ์จดหมายฉบับนั้นก็ได้อีก และจะต้องมีวิธีการจัดการกับจดหมายที่ตีกลับมาจากประชาชนเนื่องมาจากเมลล์บ็อกซ์เต็ม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการเชิงรายการบางครั้งที่มีความสำคัญทางกฎหมาย มีความจำเป็นต้องมีการลงลายมือชื่อเพื่อรับรองเอกสาร ดังนั้น การส่งมอบบริการโดยการส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถกระทำได้ ดังนั้นวิธีการในการส่งมอบบริการวิธีนี้คือการส่งเอกสารให้ทางไปรษณีย์ เช่น การจดทะเบียนตั้งนิติบุคคล การขอหรือต่ออายุหนังสือเดินทาง การขอรับรองเอกสารทางราชการ เป็นต้น จากการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการเชิงรายการวิธีนี้ของทั้ง 3 ประเทศ พบว่า ในประเทศอังกฤษมีบริการในการทำหรือต่ออายุหนังสือเดินทาง โดยประชาชนจะบันทึกข้อมูลผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งไปให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ หน่วยงานนั้นจะจัดพิมพ์แบบฟอร์มนั้นแล้วส่งกลับมาให้ประชาชนลงลายมือชื่อ และส่งเอกสารกลับไปพร้อมทั้งเอกสารประกอบการดำเนินการ พร้อมทั้งหนังสือเดินทางฉบับเดิม (กรณีที่ต่ออายุหนังสือเดินทาง) ทางไปรษณีย์ เมื่อหน่วยงานดำเนินการออกหนังสือเดินทางหรือต่ออายุหนังสือเดินทางเรียบร้อยแล้วก็จะส่งกลับมาให้ทางไปรษณีย์เช่นเดิม

ประเทศสิงคโปร์ มีการให้บริการรับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนราษฎรบางชนิด เช่น สำเนาใบสูติบัตร หรือสำเนาใบมรณะบัตร ซึ่งประชาชนสามารถกรอกรายละเอียดทางหน้าจอแล้วส่งไปยังศูนย์บริการประชาชนบนทางอินเทอร์เน็ต เมื่อทางศูนย์บริการประชาชนได้ออกสำเนาเอกสารดังกล่าวแล้ว จะดำเนินการส่งให้กับประชาชนทางไปรษณีย์หรือประชาชนจะไปขอรับที่ศูนย์บริการประชาชนด้วยตนเองก็ได้

ประเทศไทยโดยกรมทะเบียนการค้า ได้เปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2545 เป็นต้นมา โดยประชาชนจะกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ตามที่กรมทะเบียนการค้ากำหนดในหน้าจอการจดทะเบียน แล้วส่งข้อมูลไปยังกรมทะเบียนการค้า เมื่อนายทะเบียนได้ตรวจสอบข้อมูลที่ประชาชนส่งมาให้แล้ว จะแจ้งผลการตรวจสอบและจำนวนเงินค่าธรรมเนียมกลับมาให้ประชาชนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นประชาชนจะทำการพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อนำไปลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งชำระเงินตามวิธีการที่กำหนด หลังจากนั้นจะทำการส่งเอกสารหลักที่พิมพ์การจดทะเบียน ฐานประกอบการจดทะเบียน และหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมทางไปรษณีย์ หรือนำไปยื่นด้วยตนเองที่กรมทะเบียนการค้า นายทะเบียนจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ หากถูกต้องจะดำเนินการออกเอกสารรับรองการจดทะเบียนและส่งให้ประชาชนทางไปรษณีย์ต่อไป

การให้รายการเชิงรายการที่ต้องส่งมอบบริการวิธีนี้ อาจจะยังไม่สะดวกอยู่บ้าง แต่อย่างไรก็ตามหาก พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลบังคับใช้แล้ว บริการเชิงรายการวิธีนี้อาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบไป และอาจจะใช้ลายมือชื่อดิจิตอลแทนการพิมพ์เอกสารแล้วลงลายมือชื่อจริงก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 4.9 การจดทะเบียนนิติบุคคลออนไลน์ของกรมทะเบียนการค้า

การให้บริการเชิงรายการบางประเภท อาจจะต้องส่งมอบบริการให้ประชาชนร่วมกันหลายวิธี เช่น การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีของประเทศไทย เมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลับไปให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการ และจะส่งใบเสร็จรับเงินกลับไปให้ทางไปรษณีย์ หรือ การปรับปรุงฐานข้อมูลภาครัฐโดยอัตโนมัติ เมื่อมีการปรับปรุงเสร็จแล้ว อาจต้องมีข้อความยืนยันการทำงานแจ้งให้ประชาชนทราบอีกครั้งหนึ่ง

ประเทศต่าง ๆ ต่างเร่งรัดให้มีการบริการเชิงรายการให้แพร่หลายครอบคลุมทุกบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยแนวทางของการให้บริการของแต่ละประเทศนั้นไม่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่ทำให้การบริการเชิงรายการของแต่ละประเทศแตกต่างกันคือ เทคโนโลยี และ กฎ ระเบียบการทำงานและกฎหมายต่าง ๆ ทั้งนี้หากประเทศใดมีความสามารถและความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ก็สามารถที่จะพัฒนาระบบให้เป็นการให้บริการเชิงรายการทางอินเทอร์เน็ตได้ดีกว่าประเทศที่มีความพร้อมน้อยกว่า กฎ ระเบียบการทำงานและกฎหมายต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการให้บริการเชิงรายการ จะเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐบาลแบบใหม่ ดังนั้นการปรับปรุงกฎ ระเบียบการทำงาน และกฎหมายต่าง ๆ อาทิเช่น กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (จะมีผลบังคับใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่ 3 เมษายน 2545 เป็นวันแรก) และกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการที่เปลี่ยนแปลงไป

4.1.3 การบริการช่องทางชำระเงิน Payment Gateway (B2G C2G) เป็นการสร้าง Payment Gateway ของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมกันดำเนินงานระหว่างรัฐและเอกชน โดยมี กรมสรรพากร ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารและสถาบันการเงินรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นโครงการนำร่อง

สืบเนื่องจากการให้บริการเชิงรายการบางประเภทอาจจำเป็นต้องมีการชำระเงิน เช่น ค่าภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการให้บริการที่ครบวงจรรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องให้บริการช่องทางชำระเงินด้วย ซึ่งในบางครั้งอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

การบริการช่องทางชำระเงิน คือ วิธีการที่เปิดให้ประชาชนใช้ในการชำระเงินให้แก่หน่วยงานภาครัฐ โดยอาจจะใช้วิธีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือชำระทางเคาน์เตอร์รับชำระ เป็นต้น จากการศึกษาเปรียบเทียบกับช่องทางการชำระเงินของทั้ง 3 ประเทศ เป็นดังนี้

ประเทศอังกฤษมีบริการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นทางการ คือ Pay Bills โดยมี Giro Bank เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งสามารถให้บริการชำระเงินได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสิ้น 130 หน่วยงาน ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ Inland Revenue ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดเก็บภาษี วิธีการชำระเงินที่ทาง Giro Bank ใช้บริการคือ การชำระโดยบัตรเดบิต (Debit Card) ซึ่งผู้ใช้จะต้องทำการลงทะเบียนกับ Giro Bank ก่อน เมื่อการชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้วทาง Giro Bank จะทำการแจ้งให้ผู้ชำระเงินทราบ แต่ถ้าหากการชำระเงินไม่สำเร็จจะมีข้อความแจ้งทันทีขณะทำการว่าการชำระเงินไม่สำเร็จ ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการชำระเงินวิธีอื่นต่อไป ช่องทางการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตวิธีอื่น นอกจาก Pay Bills คือ Internet Banking ซึ่งมีให้บริการทุกธนาคาร หรือ Debit Card by Internet ซึ่งใช้ได้กับบัตรเดบิตการ์ดบางชนิด

ช่องทางการชำระเงินวิธีอื่นที่ Inland Revenue ให้บริการรับชำระภาษี หากประชาชนไม่ใช้บริการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต ทั้งวิธีการอิเล็กทรอนิกส์และไม่เป็นวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- ▶ Telephone Banking มีให้บริการทุกธนาคาร
- ▶ Debit Card by Telephone ให้บริการได้กับบัตรเดบิตการ์ดบางชนิด เป็นบริการทางโทรศัพท์ เวลาที่ให้บริการคือ 08.00 - 22.00 น. โดยโทรไปใช้บริการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ Giro Bank, Post Office โดยการชำระเป็นเงินสดหรือเช็คที่เคาน์เตอร์บริการของGiro Bank หรือที่ทำการไปรษณีย์ ถ้าหากมีบัญชีเงินฝากกับ Giro Bank อยู่แล้ว ก็สามารถชำระโดยการโอนเงินได้ทันที หรือส่งเช็คทางไปรษณีย์

ในการชำระภาษีที่ไม่ได้ชำระทางอินเทอร์เน็ตนั้น ทาง Inland Revenue จะส่ง Statement of Account มาให้ล่วงหน้าเพื่อแจ้งจำนวนเงินที่ต้องชำระ พร้อมทั้ง Pay Slip ที่มีการระบุหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้ในการชำระเงิน และภายหลังการชำระเงินทาง Inland Revenue จะไม่ออกใบเสร็จรับเงินให้อีกทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย

ประเทศสิงคโปร์โดย Inland Revenue Authority of Singapore ได้ให้บริการ IRAS e-Pay เพื่อใช้ในการชำระภาษีและ TV License โดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีการให้บริการ Internet Banking เมื่อดำเนินการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ธนาคารจะแสดงข้อความยืนยันหน้าจอ ผู้ใช้บริการจะต้องทำการพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน และทาง Inland Revenue Authority of Singapore จะแสดงข้อความยืนยันหน้าจออีกครั้ง และผู้ให้บริการจะต้องทำการพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐานด้วยเช่นกัน ข้อดีของ IRAS e-Pay คือ ไม่จำเป็นต้องทำการลงทะเบียนก่อนใช้บริการ สามารถใช้บริการได้ทันที โดยในครั้งแรกที่ใช้บริการ จะต้องแจ้งข้อมูลบางอย่างแก่ทาง Inland Revenue Authority of Singapore

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Browser:** Microsoft Internet Explorer
- Address:** https://bills1.jenx.com/collections.com/IRAS/IRASPayment.html
- Page Title:** My IRAS Payment
- Form Fields:**
 - Payment Voucher or Tax Reference No.:** [Input field]
 - Tax Type:** Personal Income Tax (dropdown menu)
 - Taxpayer's Name:** (As in NRIC or Passport) [Input field]
 - Amount:** (Subject to individual's Internet Banking payment limit) [Input field with 'S\$' prefix]
 - Contact Information:**
 - Contact Person:** (Please fill in if the person making payment is not the Taxpayer above) [Input field]
 - Phone Number:** (During office hours) [Input field]
 - e-mail Address:** (Optional) [Input field]

ภาพที่ 4.10 IRAS e-Payment การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของประเทศสิงคโปร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทางการชำระเงินวิธีอื่นที่ Inland Revenue Authority of Singapore ให้บริการแก่ประชาชน ทั้งที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- ▶ ชำระโดยหักบัญชีอัตโนมัติของ Giro Bank โดยสามารถเลือกได้ว่าชำระเพียงครั้งเดียวหรือผ่อนชำระ 12 งวด โดยไม่มีดอกเบี้ย
- ▶ ชำระ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ สถานีรถไฟใต้ดิน (MRT) หรือศูนย์การค้าต่าง ๆ โดยจะเป็นการชำระโดยเครื่อง Kiosk ที่มีผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีเอกสารการชำระเงินที่มีรหัสแท่ง (Bar Code) ในการชำระเงิน ซึ่งการชำระเงินวิธีนี้มักจะเป็นการชำระเงินจำนวนน้อย (ไม่เกิน \$3,000)
- ▶ ชำระโดย Internet Banking, ATM, Phonebank Service ซึ่งมีให้บริการในธนาคารบางแห่ง
- ▶ ชำระโดยเงินสดหรือเช็ค ณ ที่ทำการ ในวันและเวลาทำการ ของ Inland Revenue Authority of Singapore หรือส่งเช็คไปทางไปรษณีย์

ประเทศไทย โดยกรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับชำระภาษี ได้เปิดให้บริการยื่นและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยประเภทภาษีที่เปิดให้บริการได้แก่ ภ.พ.30, ภ.พ.36, ภ.ง.ด.54 (เริ่มให้บริการตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2544) ภ.ง.ด.91, ภ.ศ.40 (เริ่มให้บริการ 15 มกราคม 2545) โดยวิธีการชำระเงินที่ทางกรมสรรพากรได้เตรียมไว้สำหรับให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต คือ

- ▶ การชำระทาง Internet Banking ซึ่งในขณะนี้มีธนาคารให้บริการ 3 ธนาคารได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) โดยเมื่อผู้เสียภาษีตกลงการยื่นแบบแสดงรายการแล้ว ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระ ระบบจะให้เลือกธนาคารที่ต้องการใช้ในการชำระภาษี เมื่อผู้เสียภาษีเลือกธนาคารใด ๆ แล้ว ระบบจะเชื่อมโยงไปยังธนาคารนั้น ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีทำรายการชำระเงิน เมื่อธนาคารตอบรับการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการยืนยันการรับชำระทางหน้าจอทันที พร้อมทั้งยืนยันทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในวันถัดจากวันยื่นแบบแสดงรายการ พร้อมทั้งจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ต่อไป อนึ่งถ้าหากการโอนเงินมีเหตุขัดข้องทำให้การชำระเงินไม่สมบูรณ์ กรมสรรพากรจะถือว่าไม่มีการยื่นแบบแสดงรายการเกิดขึ้น
- ▶ สำหรับผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก เมื่อผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งให้ทราบว่าได้รับการยื่นแบบเรียบร้อยแล้ว

และให้ดำเนินการชำระเงินโดยวิธี Internet Banking หรือ ชำระผ่านเครื่องเอทีเอ็มของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารพาณิชย์ที่ร่วมโครงการ 7 ธนาคาร ได้แก่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้เสียภาษีต้องใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี, รหัสควบคุม และจำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระ ในการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต ภายหลังจากการชำระเงินกรมสรรพากรจะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้เสียภาษีในวัด ถัดจากวันยื่นแบบแสดงรายการ พร้อมทั้งจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ หรือผู้เสียภาษีอาจตรวจสอบผลการยื่นแบบแสดงรายการได้ทางอินเทอร์เน็ตเช่นกัน



ภาพที่ 4.11 ข้อความยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและรายละเอียดสำหรับการชำระเงินทางเอทีเอ็ม

นอกจากช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่กรมสรรพากรได้เตรียมไว้ให้บริการแก่ประชาชนแล้ว หน่วยงานภาครัฐอื่น (รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ) ได้เตรียมช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ การชำระ ณ หน่วยงานผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งในบางหน่วยงานได้มีข้อตกลง ที่จะรับชำระค่าบริการแทนกันและกัน เช่น สามารถชำระค่าไฟฟ้าได้กับการประปานครหลวง ในขณะที่สามารถชำระค่าน้ำประปาได้กับการไฟฟ้านครหลวงเช่นเดียวกัน
- ▶ การชำระทางเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์
- ▶ การชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากโดยอัตโนมัติ
- ▶ การชำระโดยผู้ให้บริการรับชำระเงินเอกชน เช่น Counter Service, Pay Point หรือ Pay at Post เป็นต้น
- ▶ การชำระทางเครื่องเอทีเอ็ม หรือทางโทรศัพท์สำหรับธนาคารที่ให้บริการ

ช่องทางการชำระเงินของทั้งสามประเทศขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการใช้จ่ายเงินเป็นหลัก เห็นได้จากวิธีการชำระเงินที่เตรียมไว้ให้บริการประชาชนของประเทศอังกฤษ ซึ่งอยู่ในทวีปยุโรปจะใช้วิธีชำระโดยบัตรเครดิต ในขณะที่ประเทศไทยและสิงคโปร์ซึ่งอยู่ในทวีปเอเชียจะใช้ช่องทางการชำระทางธนาคารเป็นหลัก ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมการใช้จ่ายเงินของทางยุโรปที่นิยมใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตนั่นเอง ส่วนช่องทางการชำระเงินอื่น ๆ ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จะคล้าย ๆ กัน เช่น Internet Banking, Telephone Banking โดยประเทศสิงคโปร์และประเทศไทยมีวิธีการชำระเงินผ่านเครื่อง Kiosk และ ATM เพิ่มเติมจากประเทศอังกฤษ ซึ่งข้อดีของเครื่อง Kiosk และ ATM คือ สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและมีให้บริการตามจุดชุมชนต่าง ๆ มีให้บริการเป็นจำนวนมาก โดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนก่อนการใช้งาน แต่ข้อเสียก็คือจะต้องมีเอกสารยืนยันการชำระเงินจากหน่วยงานภาครัฐก่อนจึงจะชำระได้ และจะต้องเป็นจำนวนเงินที่ไม่มากนัก

นอกจากเรื่องวัฒนธรรมการใช้จ่ายแล้ว กระบวนการในการทำงานก็มีผลกับการให้บริการช่องทางการชำระเงินด้วยเช่นกัน ตัวอย่างคือ ช่องทางการชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีแค่ 2 วิธี ซึ่งน้อยกว่าประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการในการยื่นภาษีที่แตกต่างกัน ประเทศอังกฤษและสิงคโปร์จะเป็นการยื่นแบบแสดงรายการไปก่อน จากนั้นทาง Inland Revenue / Inland Revenue Authority of Singapore จะส่งเอกสารแจ้งจำนวนเงินและหมายเลขอ้างอิงเพื่อนำไปชำระเงินต่อไป ทำให้สามารถนำไปชำระเงินได้หลายวิธี แต่สำหรับประเทศไทยนั้นเมื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีและไม่ได้ใช้บริการ Internet Banking แล้ว กรมสรรพากรจะแจ้งหมายเลขอ้างอิงทางหน้าจอเพื่อนำไปอ้างอิงในการชำระผ่านเครื่องเอทีเอ็มทันที จึงทำให้โอกาสที่จะชำระเงินโดยวิธีการอื่นจึงไม่สามารถกระทำได้

ดังนั้นกรมสรรพากรควรปรับปรุงกระบวนการในการยื่นภาษีใหม่ โดยกำหนดให้ส่งข้อมูลการเสียภาษีเร็วขึ้นจากปกติ เพื่อให้มีเวลาจัดทำใบแจ้งค่าภาษีซึ่งถ้าเป็นไปได้ควรจะให้มีรหัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แท่ง (Bar Code) เพื่อให้ประชาชนนำไปชำระค่าบริการตามช่องทางการชำระเงินอื่น ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

สำหรับช่องทางชำระเงินที่ไม่ได้เป็นอิเล็กทรอนิกส์พบว่าทั้ง 3 ประเทศต่างก็มีวิธีการชำระทางเคาน์เตอร์ธนาคารเหมือนกัน และเป็นที่ยกตัวอย่างหนึ่งว่าประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ต่างก็ใช้ที่ทำการไปรษณีย์ในการรับชำระภาษีและค่าบริการอื่น ๆ สำหรับในประเทศไทยนั้นปัจจุบันที่ทำการไปรษณีย์ได้เปิดให้บริการรับชำระเงินเช่นเดียวกับทั้งสองประเทศในชื่อบริการว่า Pay at Post แต่ยังไม่มียบริการรับชำระภาษีทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพากรยังไม่ได้เปิดช่องทางชำระเงิน ที่ทำการไปรษณีย์ สำหรับวิธีการชำระเงินเดิมวิธีเดิม ๆ เช่น การชำระ ณ สำนักงานผู้ให้บริการโดยตรง ชำระโดยส่งเป็นเช็ค ไปยังผู้ให้บริการทางไปรษณีย์ ก็ยังมีบริการอยู่เช่นเดิม

4.1.4 การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Procurement (G2B) เป็นการกำหนดกรอบแนวทาง และมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งในแนวดิ่ง (กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง) และแนวนราบ ซึ่งต้องการกระบวนการที่มีความคล่องตัวและสอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อส่งเสริมและร่วมผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างบนอินเทอร์เน็ต โดยมีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นโครงการนำร่อง

ประเทศอังกฤษ ได้วางแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐโดยการกำหนดกิจกรรมและหน้าที่ต่าง ๆ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการที่จะทำการจัดซื้อจัดจ้าง การค้นหาผู้ขาย การจัดซื้อ การส่งเอกสารทางการค้า และการชำระเงิน

ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งจัดได้ว่ามีความก้าวหน้าเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ได้จัดให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานที่ต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ เข้ามาทำการประกาศในเว็บไซท์ เพื่อให้ธุรกิจเอกชนที่ต้องการเป็นผู้รับเหมาเข้ามาค้นหาข้อมูลข่าวสาร และถ้าธุรกิจใดต้องการที่จะเป็นผู้รับเหมากับภาครัฐจะต้องมีลงทะเบียนเป็นผู้รับเหมากับภาครัฐก่อนจึงจะเข้ามาแจ้งเสนอขอประมูลได้ โดยผู้ที่ทำการลงทะเบียนแล้วสามารถที่จะทำการส่งใบเสนอขาย ตรวจสอบใบสั่งซื้อ ส่งใบกำกับสินค้า (ในรูปแบบที่หน่วยงานภาครัฐกำหนด) และตรวจสอบการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

ประเทศไทย มีการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะรวมทุกหน่วยงานภาครัฐยังคงเป็นการทำเฉพาะหน่วยงาน ไม่ได้รวมกันประกาศเช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ และข้อมูลทีประกาศนั้นก็ยังเป็นลักษณะการดาวน์โหลดประกาศการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐไม่ได้อยู่ในลักษณะของเว็บเพจ

การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอังกฤษและสิงคโปร์ จัดได้ว่าทำได้อย่างสมบูรณ์แบบ เพราะสามารถที่จะรวมประกาศการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในที่เดียวกัน สะดวกต่อภาคธุรกิจในการค้นหาข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสธุรกิจสามารถเข้าทำการขายสินค้าให้กับภาครัฐได้โดยเสรี ลดการผูกขาด และมีการตรวจสอบจากภาคธุรกิจด้วยตนเอง จึงทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ แต่ข้อบกพร่องของทั้ง 2 ประเทศ คือ ยังเป็นการแยกจัดซื้อจัดจ้างแต่ละหน่วยงานอยู่ ยังไม่มีการรวบรวมความต้องการของแต่ละหน่วยงานแล้วทำการจัดซื้อจัดจ้างเพียงครั้งเดียว ซึ่งจะทำให้ภาครัฐประหยัดงบประมาณได้มากกว่า เนื่องจากมีอำนาจในการต่อรองเพิ่มขึ้น

ดังนั้นในการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ควรดำเนินการตามแนวทางของทั้ง 2 ประเทศ และอาจจะมีการศึกษาเพิ่มเติมจากธุรกิจที่ประสบความสำเร็จกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอินเทอร์เน็ต และที่สำคัญจะต้องมีหน่วยงานกลางเพื่อทำการรวบรวมความต้องการของแต่ละหน่วยงานภาครัฐแล้วทำการจัดซื้อเพียงครั้งเดียว อันจะก่อประโยชน์ได้สูงสุด

View / Respond to Quotation Notice

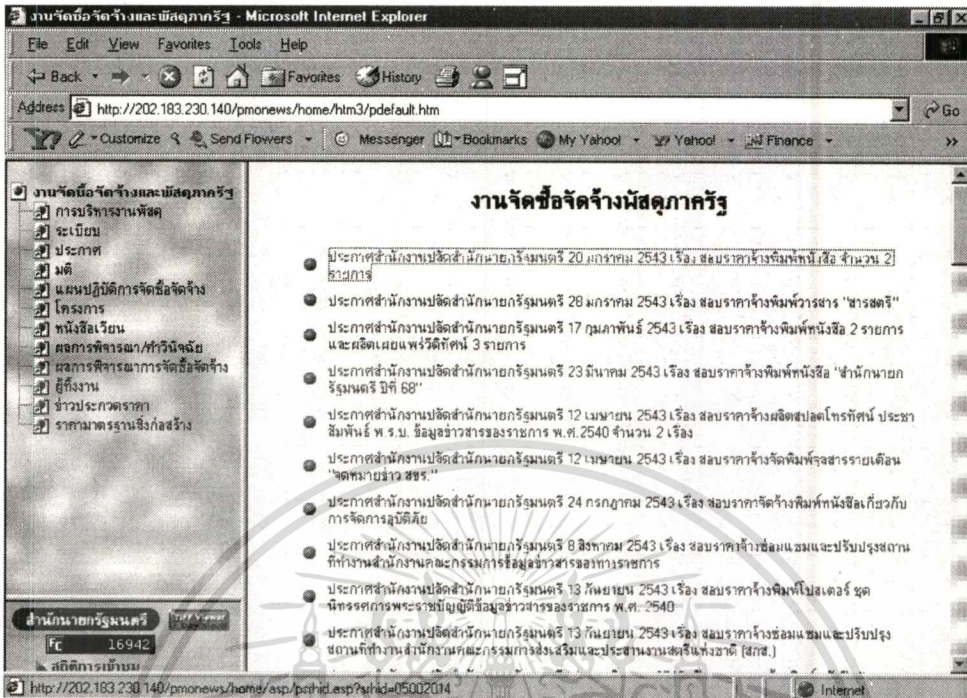
S/N	Publication Date	OS/Package Reference	Status	Short Description	Quotation Point And Time	Original Issue For Response	Check IQ for detail summary
21.	09/11/2001	ITC0008TC01000045	Closed	New Itq	09/11/2001 05:49 pm	.	<input type="checkbox"/>
22.	09/11/2001	ITC0008TC01000046	Closed	New Itq	09/11/2001 05:49 pm	.	<input type="checkbox"/>
23.	09/11/2001	ITC0008TC01000047	Closed	New Itq	09/11/2001 05:49 pm	.	<input type="checkbox"/>
24.	09/11/2001	ITC0008TC01000048	Closed	New Itq	09/11/2001 05:49 pm	.	<input type="checkbox"/>
25.	09/11/2001	ITC0008TC01000049	Closed	New Itq	09/11/2001 05:49 pm	.	<input type="checkbox"/>
26.	09/11/2001	IC0008TC01001139	Issued	SSB ITQ TEST (amend dose time)	30/11/2001 05:00 pm	1234567	<input type="checkbox"/>
27.	09/11/2001	IC0008TC01001140	Closed	SSB ITQ TEST (amend dose time)	12/11/2001 04:15 pm	1234567	<input type="checkbox"/>
28.	09/11/2001	IC0008TC01001141	Issued	SSB ITQ TEST (amend dose time)	30/11/2001 04:15 pm	1234567	<input type="checkbox"/>
29.	09/11/2001	IC0008TC01001142	Closed	Labradors	09/11/2001 12:00 am	4528	<input type="checkbox"/>
20.	09/11/2001	IC0008TC01001143	Issued	SSB ITQ TEST (amend case)	12/12/2001 04:15 pm	1234567	<input type="checkbox"/>
31.	09/11/2001	IC0008TC01001144	Closed	Persian Cats	09/11/2001 01:43 pm	.	<input type="checkbox"/>

Total 96 new record(s) found.

You are viewing page no. 2 / 5

ภาพที่ 4.12 ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐของประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.13 ประกาศการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4.2 บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์วิธีอื่น ๆ

นอกจากการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังอาจให้บริการวิธีอื่น ๆ เพิ่มเติมได้อีก อาทิเช่น จุดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) หรือ บริการโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Call Center) เป็นต้น

4.2.1 จุดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยการนำเอาบริการหลาย ๆ อย่างที่ประชาชนจำเป็นต้องไปขอรับบริการมารวมกันไว้ที่จุดเดียว โดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องทราบว่าเป็นบริการที่ตนกำลังขอรับบริการอยู่นั้น เป็นบริการของหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานใด เบื้องหลังการทำงานคือหน่วยงานภาครัฐจะทำการประสานงานกันเอง

ตัวอย่างของจุดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ได้แก่ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร โดยในระยะแรกจะนำฝ่ายต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครมารวมให้บริการในจุดเดียวกัน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	หน่วยงานผู้ให้บริการ	บริการในศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ
1	ฝ่ายรายได้	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ยื่นเรื่องและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ▶ ยื่นเรื่องและประเมินภาษีบำรุงท้องที่ ▶ ยื่นเรื่องและประเมินภาษีป้าย
2	ฝ่ายทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การแจ้งย้ายเข้าและออก ▶ การแก้ไขรายการ ▶ การรับสูติบัตร ▶ การแจ้งตาย ▶ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณะบัตร ▶ การทำบัตรประชาชน
3	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ งานออกใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุขและ พ.ร.บ.สุสานและฌาปนสถาน ▶ งานใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.ควบคุมการโฆษณา ▶ การยื่นเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ
4	ฝ่ายเทศกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ชำระค่าปรับกรณีมิไบนำส่งแล้ว
5	ฝ่ายโยธา	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ▶ การขออนุญาตเคลื่อนย้ายหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร ▶ การต่อใบอนุญาต ▶ การอุทธรณ์ ▶ การขออนุญาตกระทำการในที่สาธารณะ และขอการอุทิสที่ดิน
6	ฝ่ายพัฒนาชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การขอมิบัตร สปร. ประเภทผู้มีรายได้น้อย ▶ การขอมิบัตร สปร. ประเภทผู้มีรายได้น้อย กรณีฉุกเฉิน
7	ฝ่ายปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> ▶ การสอบสวนรับรอง ▶ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย
8	ฝ่ายรักษาความสะอาด	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย และสุขสิ่งปฏิกูล กรณีมิไบนำส่ง ▶ การยื่นเรื่องขออนุญาตขุดย้ายหรือตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	หน่วยงานผู้ให้บริการ	บริการในศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ ยื่นเรื่องขออนัดประเมินค่าบริการต่างๆ ตาม พ.ร.บ. กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเรื่องค่าบริการ ▶ การชำระค่าบริการต่างๆ ตาม พ.ร.บ.กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยเรื่อง ค่าบริการในกรณีมีใบนำส่งแล้ว
9	ฝ่ายการคลัง	▶ จดรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ตารางที่ 4.3 บริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ศูนย์ดังกล่าวได้เปิดให้บริการ ณ สำนักงานเขตราชเทวี เมื่อเดือนกรกฎาคม 2544 เป็นแห่งแรก และจะทำการขยายให้ครบทั้ง 50 เขตทั่วกรุงเทพมหานครต่อไป และในอนาคตจะขยายบริการไปยังแหล่งชุมชนต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

อีกตัวอย่างของจุดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว คือ ที่ทำการไปรษณีย์ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่สะดวกกับประชาชนในการติดต่อ และตัวที่ทำการไปรษณีย์เองยังสามารถให้บริการไปรษณีย์ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี สำหรับประเทศไทยนอกจากจะให้บริการด้านไปรษณีย์ตามหน้าที่แล้ว การสื่อสารยังได้มีบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน อาทิเช่น รับชำระเงินค่าปรับจราจร รับชำระค่าภาษีรถประจำปี รับชำระเงินค่าใช้บริการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ รับชำระค่าขอวีซ่าเข้าประเทศสหรัฐอเมริกา รับชำระค่าต่อใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาล บริการจัดส่งหนังสือเดินทาง บริการจัดส่งบุคคลและบัญชีกำไรขาดทุนประจำปี บริการจัดส่งใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ บริการจัดส่งคู่มือจดทะเบียน ทั้งนี้ในต่างประเทศนิยมใช้ที่ทำการไปรษณีย์เป็นจุดที่ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

จุดบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร อาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เต็มที่ เนื่องจากเป็นเพียงการรวบรวมหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการตามปกติในสำนักงานเขตมาให้บริการ ณ จุดเดียวกันเท่านั้น ซึ่งในประเทศสิงคโปร์ซึ่งมีจุดให้บริการเช่นนี้เหมือนกันได้ให้บริการที่ครอบคลุมกว่า เช่น การทำหนังสือเดินทาง การเข้ามาอยู่ในประเทศสิงคโปร์ของชาวต่างชาติ การออกใบอนุญาตการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นจุดที่ให้บริการเกี่ยวกับประชาชนทุกอย่าง ส่วนที่ทำการไปรษณีย์นั้นในต่างประเทศนั้น นอกจากจะใช้ในการรับส่งจดหมายแล้ว จะถูกจัดให้เป็นศูนย์กลางในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิเช่น การชำระเงินค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยอาจชำระทางเคาน์เตอร์ หรือมีบริการชำระทางตู้ Kiosk ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์ของประเทศไทยก็พยายามปรับปรุงการทำงานให้ทัดเทียมกับต่างประเทศแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยังมีบริการภาครัฐอีกจำนวนมาก ที่ยังต้องการให้เป็นจุดให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว อาทิเช่น การจดทะเบียนธุรกิจ การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การขึ้นทะเบียนนายจ้าง การขอใบอนุญาตประกอบกิจการของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เหล่านี้ ควรที่จะนำมาทำงานรวมกัน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไม่ต้องเดินทางติดต่อกับหลาย ๆ หน่วยงานในการดำเนินการเรื่องเดียวกัน

4.2.2 บริการโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Call Center) เป็นวิธีการในการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และสอบถามข้อมูล โดยประชาชนผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามายังศูนย์ตามหมายเลขที่กำหนด และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป วิธีการนี้สามารถช่วยประชาชนในการขจัดปัญหาเบื้องต้นได้ แต่ถ้าเป็นปัญหาที่สลับซับซ้อนแล้ว ศูนย์ควรมีวิธีการให้ประชาชนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ควรเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งตัวอย่างของศูนย์บริการทางโทรศัพท์ อาทิเช่น

- ▶ 1675 ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับ โภชนาการและการออกกำลังกาย ของ กรมอนามัย
- ▶ 1556 ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ▶ 1506 ให้บริการด้านประกันสังคม ของ สำนักงานประกันสังคม
- ▶ 1570 ให้บริการข้อมูลด้านการชั่ง ตวง วัด น้ำมันเชื้อเพลิง การบัญชี การจดทะเบียน และข้อมูลธุรกิจ ของ กรมทะเบียนการค้า

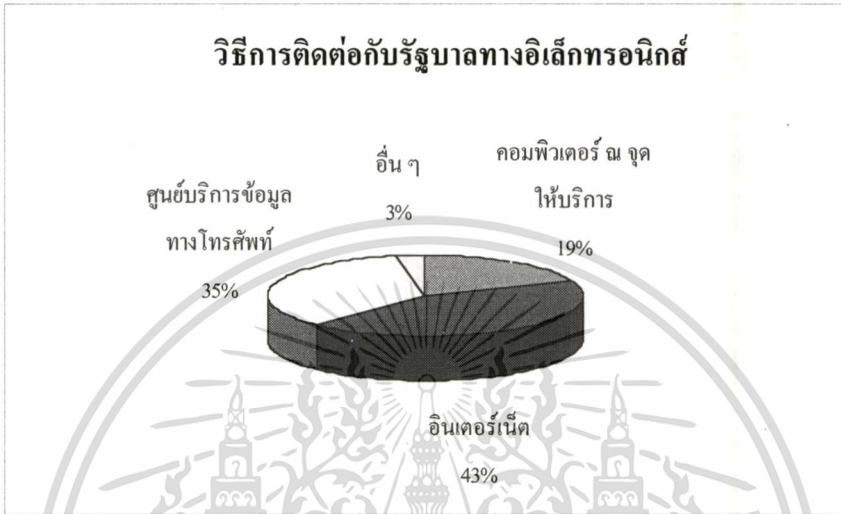
ศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ มีข้อจำกัดในการให้บริการ คือ ไม่สามารถให้คำตอบที่ตรงประเด็นที่ผู้ประชาชนต้องการ หรือใช้คำพูดที่ประชาชนไม่เข้าใจ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการข้อมูลเป็นผู้ที่ไม่รู้จริงไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนไทยไม่นิยมวิธีการนี้เท่าใดนัก นิยมที่จะสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยตรงมากกว่า ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องหมดเวลาในการให้บริการประชาชนในการตอบคำถาม

4.3 ประชาชนกับบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประชาชนมีส่วนสำคัญในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยความคิดเห็นของประชาชน จะถูกนำกลับมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

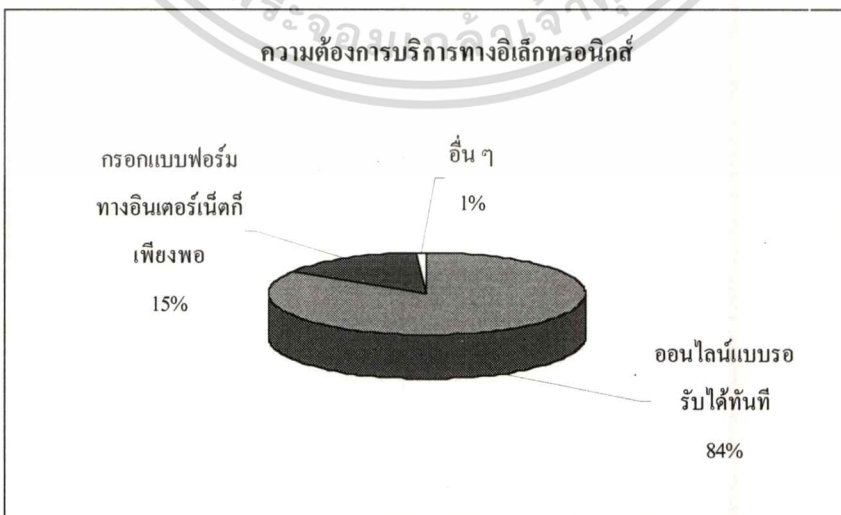
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้สำรวจความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐ พบว่าวิธีการที่ประชาชนใช้ในการติดต่อกับรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าทางอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีที่มีการใช้สูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่สะดวกสามารถใช้ได้จากบ้าน ที่ทำงาน หรือตามอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่เปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก รองลงมาคือทางศูนย์บริการทางโทรศัพท์เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวกเช่นกัน



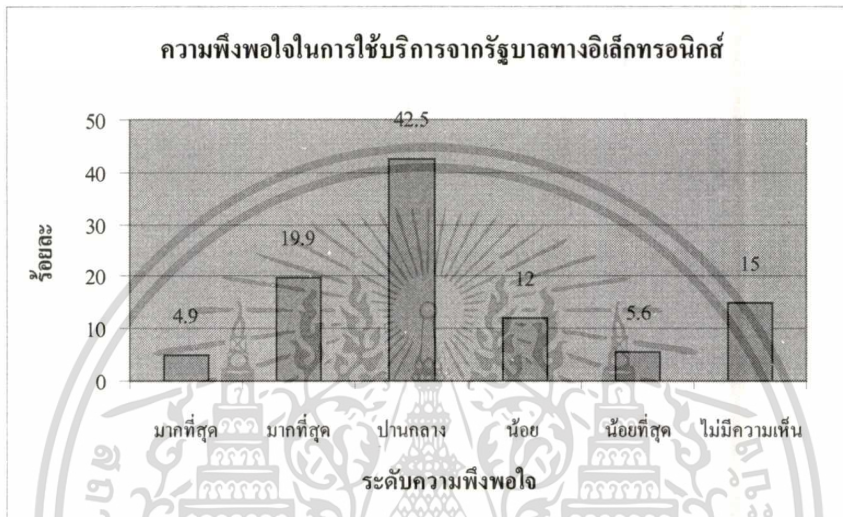
ภาพที่ 4.14 วิธีการติดต่อกับรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนต้องการนั้นพบว่า ประชาชน 84% ต้องการบริการแบบออนไลน์ที่สามารถรับบริการได้ทันที ที่เหลือ 15% เห็นว่ากรอกแบบฟอร์มทางอินเทอร์เน็ตก็เพียงพอ และ 1% มีความคิดเห็นอื่น ๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ ซึ่งการนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากรัฐบาล พบว่าประชาชนเกือบครึ่งหนึ่ง (42.5%) มีความพึงพอใจในการใช้บริการจากรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนประชาชนที่ไม่พอใจได้แสดงสาเหตุว่า บุคลากรขาดคุณภาพ ข้อมูลน้อยไม่หลากหลาย ข้อมูลไม่ทันสมัย ผู้ให้บริการยังมีความชำนาญไม่เพียงพอ



ภาพที่ 4.16 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการสำรวจพบว่า ปัจจุบันประชาชนมีการรับบริการทางอินเทอร์เน็ตกับทางโทรศัพท์ที่ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน แต่จากการความต้องการในอนาคตพบว่าความต้องการในการรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ต้องการในลักษณะแบบรองรับได้ทันที ดังนั้นการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงควรจะเน้นไปทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ในขณะที่ทางโทรศัพท์ก็ยังจำเป็นต้องมีอยู่ เนื่องจาก การให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีความสะดวกกว่าอินเทอร์เน็ตในด้านของอุปกรณ์และสามารถใช้ได้ทันที ไม่ต้องหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในราคาที่ประหยัดกว่า แต่ข้อเสียของการให้บริการทางโทรศัพท์คือ ข้อจำกัดของการให้บริการที่เป็นการสื่อสารทางเสียงไม่มีภาพให้เห็น จึงต้องใช้คำพูดอธิบายให้ประชาชนเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ อย่างชัดเจน การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ยังจำเป็นต้องค้นหาโดยตัวเลขเท่านั้น และเป็นการสื่อสารทางเดียวไม่สามารถรองรับบริการได้ทันที

การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญและทำทนายในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งเพศ การศึกษา เชื้อชาติ และความต้องการที่จะรับบริการจากภาครัฐ ดังนั้นรัฐบาลจึงควรที่จะทำการศึกษาเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักเรียนเห็นไปเซประเขยขนดานการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการของประชาชน เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดวิธีการในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของบริการที่จะนำเสนอด้วย

สิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ก็คือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคุ้มค่า และประชาชนได้รับความสะดวกในการขอรับบริการจากภาครัฐ

ภายหลังการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปแล้ว ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการเป็นระยะ รวมทั้งประเมินความสำเร็จในการให้บริการว่าประชาชนได้รับความพอใจเพียงใด สิ่งที่ได้คุ้มค้ำกับการลงทุนหรือไม่ รวมทั้งการให้บริการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

ปัญหาในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น บางอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน บางอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จริง ๆ เช่น การต่อต้านจากข้าราชการหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5.1 ปัญหาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน

ประเทศไทยมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานตั้งแต่ พ.ศ.2504 ที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้นมา หลังจากนั้นก็ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานราชการกันอย่างกว้างขวาง อาทิเช่น ใช้ในการพิมพ์เอกสารด้วยระบบประมวลคำ (Word Processor) ใช้ในการนำเสนอรายงาน (Presentation) ใช้ในการคำนวณและจัดทำสถิติต่าง ๆ ใช้ในงานเกี่ยวกับงบประมาณ และการบัญชี หรือใช้ในการทำงานประจำวันต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการประชาชน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานดังกล่าวก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจาก

5.1.1 ขาดวิสัยทัศน์ในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน รวมถึงการขาดการวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสม ทำให้ขาดเป้าหมายและแรงผลักดันที่จะนำไปสู่จุดหมาย ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กันอย่างตามใจชอบ ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน เกิดการซ้ำซ้อนและไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานได้

5.1.2 ขาดการวางแผนในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ หน่วยงานราชการแต่ละแห่งต่างนำเงินงบประมาณไปลงทุนด้านเทคโนโลยี (Technology) โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศ (Information) สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือหน่วยงานราชการแต่ละแห่งมีทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์จำนวนมากแต่ไม่ทราบว่าจะใช้ทำงานอะไร ในขณะที่บางหน่วยงานขาดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เหมาะสม ทำให้ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เต็มตามประสิทธิภาพ

5.1.3 ขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะโดยเฉพาะด้านการพัฒนาระบบซึ่งมีเป็นจำนวนน้อยมาก เนื่องจากผลตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับธุรกิจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกชนไม่สนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมข้าราชการ ให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีการฝึกอบรมที่ไม่ได้ผลเนื่องจากไม่ได้ใช้ทำงานตามที่อบรมมา หรือมีการเปลี่ยนหน้าที่การทำงานภายหลังการฝึกอบรมให้ข้าราชการที่ยังไม่ผ่านการฝึกอบรมมาปฏิบัติงาน แทน ขาดความต่อเนื่องในการสนับสนุนในการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ รวมทั้งไม่มีการผลักดันให้มีการผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการ

5.1.4 ขาดโครงสร้างพื้นฐานทางด้านสารสนเทศ ทั้งระบบสื่อสารคมนาคมที่มีความเร็วสูงที่ต่อเชื่อมไปทั่วประเทศในราคาที่ เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลและฐานความรู้ที่จะช่วยในการทำงานและตัดสินใจ

5.2 ปัญหาจากการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

5.2.1 ปัญหาการต่อต้านจากข้าราชการและประชาชน การเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น การทำงานจะเป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น ดังนั้นความจำเป็นในการในบุคลากรในการทำงานจะลดน้อยลง จึงอาจทำให้ข้าราชการบางคนไม่แน่ใจในอนาคตการทำงานของตน จึงมีปฏิกิริยาต่อต้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในเรื่องนี้ทางสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เตรียมการเพื่อลดปัญหาดังกล่าว โดยการไม่รับข้าราชการเพิ่มในแต่ละปี จำนวนข้าราชการจะค่อย ๆ ลดลงเนื่องจากเกษียณอายุตามวาระและการลาออกจากงานโดยสมัครใจ โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานแทน

ด้านประชาชนนั้นจะมีการต่อต้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ อาจเป็นเพราะว่าไม่มีอุปกรณ์ หรือจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง เช่น การที่กรมศุลกากรกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ดำเนินพิธีการกับกรมศุลกากรผ่านทางระบบดีไอเอของกรมศุลกากร ทำให้มีผู้ประกอบการบางส่วนได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบการรับจ้างดำเนินพิธีการทางศุลกากร ต้องสูญเสียรายได้ อันเนื่องมาจากไม่มีอุปกรณ์ในการดำเนินพิธีการทางดีไอเอ

ดังนั้นในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น รัฐบาลไม่ควรจะกำหนดให้การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐเป็นอิเล็กทรอนิกส์ 100% แต่ควรมีช่องทางสำหรับผู้ที่ไม่มีอุปกรณ์สำหรับติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ หรือจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อให้บริการประชาชน โดยอาจตั้งเป็นศูนย์ให้บริการประชาชน โดยภายในศูนย์อาจจะมี คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชน ซึ่งศูนย์ให้บริการนี้ อาจจะต้องตั้งอยู่ ณ สำนักงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือตั้งตามจุดชุมชนต่าง ๆ อาทิเช่น ที่ทำการไปรษณีย์ หรือห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 ปัญหาการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐนั้น ยังมีการจัดทำหัวข้อในการค้นหาที่ยังไม่ชัดเจน และมีจำนวนหัวข้อมากเกินไป ดังนั้น จึงควรมีการจัดหัวข้อใหม่โดยการจัดเป็นกลุ่มของเหตุการณ์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น

- ▶ การทำธุรกิจ จะรวมหัวข้อเกี่ยวกับ การจดทะเบียนธุรกิจ ภาษีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ สภาวะเศรษฐกิจต่าง ๆ
- ▶ ราชการ จะรวมหัวข้อหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ
- ▶ ประชาชน จะรวมหัวข้อเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร หรือการพักผ่อนสำหรับประชาชน
- ▶ กฎหมาย จะรวมหัวข้อเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินคดี การขอประกันตัว การปฏิบัติตัวเมื่อได้รับหมายศาล

วิธีการดังกล่าว จะทำให้หัวข้อในการค้นหามีจำนวนที่เหมาะสมสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการก็ควรจะใช้คำพูดที่ง่าย ๆ หากใช้คำพูดที่เข้าใจยากแล้ว ย่อมจะทำให้ประชาชนบางคนไม่เข้าใจ และไม่สนใจที่จะเข้ามาใช้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อีก

การให้บริการเชิงรายการในปัจจุบันยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากนัก เนื่องจากยังติดปัญหาทางกฎ ระเบียบ และกฎหมายอยู่ ซึ่งแต่ละหน่วยงานควรที่จะมีการปรับปรุงกฎ และระเบียบในการทำงานให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน เช่น ในการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการแก้ไขให้ใช้จดหมายตอบรับจากกรมสรรพากร หรือใบบันทึกรายการเมื่อชำระเงินผ่านทางเครื่องเอทีเอ็มเป็นใบเสร็จรับเงิน โดยที่ทางกรมสรรพากรไม่ต้องดำเนินการส่งใบเสร็จมาให้ประชาชนทางไปรษณีย์อีก

บริการเชิงรายการบางประเภทเป็นการปรับปรุงฐานข้อมูลอัตโนมัติ ถ้าหากข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปแล้วการแก้ไขหรือตรวจสอบจะลำบาก เนื่องจากไม่มีข้อมูลเดิมให้ทำการตรวจสอบว่าก่อนการปรับปรุงข้อมูลเป็นอย่างไร ดังนั้นจึงควรมีการควบคุมการทำรายการ โดยการยืนยันกับผู้ทำรายการให้แน่ใจก่อนทำการปรับปรุงรายการ แต่อย่างไรก็ตามควรมีวิธีการในการบันทึกข้อมูลก่อนการเปลี่ยนแปลงเก็บไว้เพื่อกรณีฉุกเฉิน หรือยังไม่ควรให้ประชาชนทำรายการชนิดนี้ด้วยตนเอง ควรให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ทำรายการให้

บริการช่องทางการชำระเงิน โดยเฉพาะช่องทางการชำระเงินสำหรับการเสียภาษีที่มีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตยังมีอยู่เพียง 2 ทางคือ Internet Banking และ เอทีเอ็ม ถึงแม้ว่าเอทีเอ็ม จะเป็นเครื่องอุปกรณ์ที่สามารถให้บริการได้เป็นจำนวนมากแล้วก็ตาม แต่เอทีเอ็มก็มีปัญหาคือ ช่วงวันสิ้นเดือนไม่สามารถทำรายการได้เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และในบางครั้งเครื่องเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอทีเอ็มบางเครื่องไม่มีใบบันทึกรายการให้ จึงทำให้ไม่มีหลักฐานการชำระเงินไว้ยืนยันกับกรมสรรพากร

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าภาษี กรมสรรพากรจึงควรเปลี่ยนระบบการยื่นภาษีใหม่ (ทั้งตามวิธีปกติและอินเทอร์เน็ต) โดยการกำหนดให้ยื่นแบบให้เร็วขึ้น และถ้าประชาชนคนไทยมีภาษีต้องชำระ ทางกรมสรรพากรจะส่งเอกสารกลับมาให้ประชาชนเพื่อนำไปชำระเงินในช่องทางอื่น ๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทางธนาคารโทรศัพท์ ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือชำระ ณ หน่วยงานรับชำระเงินของภาครัฐอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยเอกสารที่ส่งกลับมาควรมีรหัสแท่ง (Bar Code) ไว้เพื่อความสะดวกสำหรับผู้รับชำระเงินในการบันทึกข้อมูล

การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ยังมีลักษณะเป็นเพียงแค่การประกาศการจัดซื้อจัดจ้างเท่านั้น ยังไม่มีการดำเนินการอื่น ๆ ใดที่ทำให้เป็นการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้บริการจัดซื้อจัด เพื่อให้อาณาธุรกิจสามารถเข้ามาค้นหาข้อมูลการประกวดราคาได้ รวมทั้งดำเนินการต่าง ๆ เช่น ส่งใบเสนอราคา ค้นหาใบสั่งซื้อจากภาครัฐ การส่งใบกำกับสินค้า และรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกขั้นตอน โดยข้อมูลการประกวดราคาควรมีการรวบรวมความต้องการจากทุกหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้มีปริมาณการซื้อสูง และมีกำลังในการต่อรองราคากับผู้ขาย อันจะทำให้เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อได้เป็นจำนวนมาก

5.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล ปัญหาสำคัญที่จะทำให้การทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประสบผลสำเร็จก็คือความปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนกังวลกันมาก ทั้งนี้เนื่องจากอาจจะมีบุคคลผู้ไม่หวังดีเข้ามาลักลอบดูข้อมูลของประชาชนแล้วนำไปก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น หรือการที่มีการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำกัดว่าใครก็สามารถเข้าไปดูข้อมูลได้นั้น เช่น การเผยแพร่ข้อมูลการจดทะเบียนของนิติบุคคล หรือการที่ข้าราชการสามารถเข้าไปดูข้อมูลของประชาชนได้โดยอาศัยหน้าที่ในการทำงานของตน ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่นำมาทำให้เกิดความเสียหายใด ๆ ก็ตาม แต่ก็เข้าข่ายละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว

ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าข้อมูลที่จะเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตนั้น ควรจะเป็นข้อมูลอะไรบ้าง และขัดต่อกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของข้าราชการแต่ละคนตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และบันทึกประวัติการทำงานของข้าราชการที่ผู้ปฏิบัติงานว่ามีความผิดปกติหรือไม่ เช่น เข้าไปดูข้อมูลซึ่งตนเองไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบหรือไม่ หรือระยะเวลาในการเข้าใช้งานในระบบ เป็นต้น แต่ก็ยังเป็นเพียงเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่การตรวจสอบเมื่อเกิดเรื่องแล้วเท่านั้น วิธีการที่จะป้องกันปัญหาดังกล่าว คือ การสร้างจิตสำนึกให้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานว่าไม่ควรเข้าไปดูข้อมูลของผู้อื่น ถึงแม้ว่าตนเองจะสามารถกระทำได้ดีก็ตาม

5.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐถึงแม้จะมีการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีไปเป็นจำนวนมากแล้วก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามความสามารถของอุปกรณ์ดังกล่าวก็ยังไม่รองรับต่อการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์จะมีปัญหาอยู่เป็นประจำทำให้ประชาชนต้องเริ่มทำรายการใหม่หลายครั้งกว่าจะยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ หรือการเตรียมเครื่องเซิร์ฟเวอร์สำหรับจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษีอากร จากเดิมที่เคยจัดเก็บสูงสุดประมาณ 9 ล้านคน แต่เมื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แล้ว และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร ทำให้กรมสรรพากรต้องทำการจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษีเพิ่มขึ้นเท่ากับจำนวนประชากรของประเทศ ประมาณ 60 ล้านคน หรืออย่างกรมทะเบียนการค้าที่ย้ายศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ไปยังอาคารกระทรวงพาณิชย์แห่งใหม่ ถนนสนามบินน้ำ จังหวัดนนทบุรี มีปัญหาด้านการสื่อสารทั้งนี้เนื่องจากสายโทรศัพท์ของจังหวัดนนทบุรีเป็นสายที่มีการติดตั้งมาเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่า 20 ปี คุณภาพจึงไม่เพียงพอที่จะใช้ในการสื่อสารกับศูนย์บริการจดทะเบียนซึ่งในขณะนี้ได้เปิดทดลองการทำงานเพียงเฉพาะจังหวัดกรุงเทพเท่านั้นก็ยังพบปัญหาความล่าช้าอันเกิดจากการสื่อสารเป็นประจำ

ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศให้ดี และคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคตด้วย โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีโครงการจะย้ายไปอยู่ในจังหวัดปริมณฑล ควรศึกษาปัญหาของกรมทะเบียนการค้าไว้ประกอบการพิจารณาด้วย อย่างไรก็ตามการลงทุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศนั้นมีมูลค่ามหาศาล วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้มีรายได้เพื่อมาลงทุนคือ การคิดค่าบริการจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การขอรับรองเอกสาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถมีรายได้มาลงทุนและดูแลรักษาได้โดยไม่ต้องพึ่งพางบประมาณจากรัฐบาล

5.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับคนไทยและประเทศไทย ดังนั้นรัฐบาลจึงควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด ซึ่งในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนสามารถนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การทำแบบสอบถาม การจัดสร้างกระดานข่าวเพื่อให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็น หรือหน่วยงานภาครัฐใช้ตอบคำถามที่มีประชาชนสอบถามเข้ามา อันจะเป็นวิธีที่จะทำให้ได้รับความเห็นของประชาชนรวมทั้งเป็นการเอกละเอียดนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างความเข้าใจกับประชาชนไปด้วยในตัว แต่ในปัจจุบันพบว่า เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ยังไม่มีบริการกระดานข่าว หรือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และที่สำคัญเมื่อหน่วยงานภาครัฐได้รับทราบปัญหาแล้ว จะต้องดำเนินการติดต่อกับประชาชนผู้แสดงความคิดเห็นว่าทางภาครัฐได้รับทราบความคิดเห็นนั้นแล้ว

การดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม ย่อมประสบปัญหาและอุปสรรคอย่างแน่นอน ยิ่งกับการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีขอบเขตการทำงานที่ครอบคลุมทั่วประเทศแล้ว ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเป็นจำนวนมาก แต่ปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นจะผ่านพ้นไปได้ด้วยดีถ้าหากว่าทุกคนทั้งภาครัฐและประชาชนร่วมใจกันแก้ปัญหามาและแนะนำความคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

อนาคตของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ขณะนี้ประเทศไทยได้ดำเนินงานโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลาประมาณ 1 ปีแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน และให้บริการประชาชน รวมทั้งการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ แต่การดำเนินงานของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับเวลาที่เหลืออีก 1 ปี และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องภายหลังจากสิ้นสุดโครงการไปแล้วจะเป็นอย่างไรต่อไป

6.1 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553 (IT 2010)

เป้าหมายของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (e-Government) ปี ค.ศ.2010 ตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553 เป็นดังนี้

6.1.1 การบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

▶ Front Office (ระบบบริการ) 70% ของบริการภาครัฐสามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระดับของการดำเนินงานในอยู่ในขั้นที่ 3 ภายในปี ค.ศ.2005 และสมบูรณ์ 100% โดยมีระดับของการดำเนินงานในขั้นที่ 4 ภายในปี ค.ศ.2010

▶ Back Office (ระบบบริหาร) งานด้าน Back Office ของภาครัฐประกอบด้วย งานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี และงานงบประมาณ ดังนั้นเป้าหมายของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน e-Government ในส่วนของ Back Office กำหนดว่างาน Back Office ทั้ง 5 งาน ต้องมีการจัดทำ Software กลางอย่างสมบูรณ์สำหรับใช้ในทุกหน่วยงาน และมีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการงานหลักแต่ละงานอย่างชัดเจนภายในปี ค.ศ.2004 ซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบ กำหนดเป็นดังนี้

- ▶ งานสารบรรณ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ▶ งานพัสดุ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ▶ งานบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ▶ งานการเงินและบัญชี กรมบัญชีกลาง
- ▶ งานงบประมาณ สำนักงบประมาณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.1.2 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

▶ Front Office (ระบบบริการ) 70% ของบริการในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระดับของการดำเนินงานการอยู่ในขั้นที่ 3 ได้ภายในปี ค.ศ.2005 และสมบูรณ์ 100% โดยมีระดับของการดำเนินการในขั้นที่ 4 ภายในปี ค.ศ.2010

▶ Back Office (ระบบบริหาร) งานด้าน Back Office ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านระบบบริหารและระบบงานภายในองค์กร ได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี และงานงบประมาณ มีการจัดทำ Software กลางอย่างสมบูรณ์สำหรับใช้ในทุกหน่วยงาน ใช้ในปี ค.ศ.2004 โดยมีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

6.2 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการปฏิรูประบบราชการใหม่ ที่จะมีผลใช้บังคับในวันที่ 1 ตุลาคม 2545 นั้น มีการจัดตั้งกระทรวงใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในกระทรวงที่เพิ่มขึ้นคือ "กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ" โดยแยกมาจากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเงื่อนไขสำคัญในการดำเนินการเกี่ยวกับเศรษฐกิจใหม่ หากยังรวมอยู่กับกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมการเจรจาหรือตกลงในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้ถูกลดความสำคัญ

ภารกิจหลักของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การเข้ามาเติมเต็มในส่วนของการดำเนินนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของชาติ โดยทำหน้าที่กระตุ้นให้การดำเนินนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของชาติ แต่จะไม่ปฏิบัติเอง และครอบคลุมถึงการกำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ (Government Gateway) และงานด้านวิชาการ

6.3 โครงการในอนาคตของหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงาน

ในอนาคตหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้เตรียมการให้บริการแก่ประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิเช่น

6.3.1 สำนักทะเบียนราษฎร ตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นไป สำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครองจะปรับปรุงสำนักงานทะเบียนราษฎรทั่วประเทศให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยกเลิกการใช้ทะเบียนบ้าน โดยจะเป็นการตรวจสอบข้อมูลของประชาชนจากฐานข้อมูลโดยตรง และในปี 2548 จะมีการใช้บัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ เพียงใบเดียวในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยแบ่งเป็น 3 แบบ คือ แบบแถบแม่เหล็กธรรมดา ราคา 50 บาท แบบมีชิปหน่วยความจำ ราคา 80 บาท และแบบใช้ชิปไอซี (สมาร์ตการ์ด) ราคา 180 บาท ส่วนบริการอื่น ๆ ของสำนักเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทะเบียนราษฎรก็มีการคิดค่าใช้จ่ายด้วยเช่นกัน เช่น การคัดสำเนาเอกสารฉบับละ 10 บาท บริการแจ้งเกิดแจ้งตาย ย้ายทะเบียนบ้าน คิดครั้งละ 20 บาท ทั้งนี้เพื่อนำค่าธรรมเนียมเหล่านี้ไปสนับสนุนรายจ่ายของสำนักทะเบียนราษฎร

6.3.2 กรมสรรพากร กรมสรรพากรได้เตรียมการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานและบริหารการจัดเก็บภาษี หลายอย่าง เช่น

- ▶ การใช้สมาร์ตการ์ดเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้เนื่องจากสมาร์ตการ์ดมีความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อเป็นการรองรับการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตทุกชนิด และเป็นการวางมาตรฐานการใช้งานให้เหมือนกันระหว่างกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และกรมสรรพากร

- ▶ การรณรงค์ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด เพื่อลดปริมาณการจัดเก็บเอกสาร และเป็นการลดภาระของผู้เสียภาษีเมื่อถูกเชิญพบจากกรมสรรพากร เนื่องจากจะไม่ต้องถ่ายสำเนาเอกสารเป็นจำนวนมากมาให้เป็นหลักฐานเช่นในปัจจุบัน

- ▶ ใช้ซอฟต์แวร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บไว้เพื่อนำมาประมวลผลและเฝ้าดูว่าผู้เสียภาษีคนใดมีพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการที่ผิดไปจากปกติ และจะดำเนินการเชิญพบเมื่อพบความผิดปกติ ๆ

- ▶ การใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนแทนบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

- ▶ การคัดค้นข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของประชาชนทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการติดตามผู้เสียภาษีว่ามีประวัติการเสียภาษีอย่างไร และเคยถูกเชิญพบด้วยสาเหตุใดบ้าง ผลการเชิญพบเป็นอย่างไร เป็นต้น

- ▶ การเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในการตรวจสอบภาษี เช่น ปริมาณการใช้กระแสไฟฟ้า หรือทำการการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานประกันสังคมเพื่อ ตรวจสอบผู้หลบเลี่ยงการเสียภาษี โดยจะพิจารณาจากพนักงานที่มีการนำส่งเงินสมทบแต่ไม่มีการนำส่งภาษีเงินได้ เป็นต้น

- ▶ มีระบบควบคุมทะเบียนการทำงาน (TCL - Transaction Control Lock Accounting) ซึ่งจำทำให้กรมสรรพากร สามารถทราบได้ตลอดเวลาว่าในขณะนี้มียอดการจัดเก็บภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใด เป็นภาษีประเภทใดบ้าง เมื่อเกิดความผิดปกติขึ้นจะได้นำเข้าไปแก้ไขได้ทันเวลา รวมทั้งจะทำการลงบัญชีให้โดยอัตโนมัติเมื่อทำการออกใบเสร็จรับเงินชำระภาษี

- ▶ การใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรจะพยายามลดการใช้กระดาษลงโดยการไม่จัดพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ เช่นหนังสือราชการ ใบลา ฯลฯ โดยจะเป็นเอกสารให้ดาวน์โหลด

มาพิมพ์เมื่อต้องการใช้งาน และเมื่อพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลบังคับใช้ ทางกรมสรรพากรก็จะหันมาใช้เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ

6.3.3 กรมทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้าได้เตรียมการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการทางด้านทะเบียนธุรกิจในอนาคตดังนี้

▶ การขอหนังสือรับรองหรือการรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามยังต้องรอศึกษาพระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อน

▶ การขยายการรับจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตให้ครบทุกประเภท ทั้งการตั้ง การเปลี่ยนแปลง การเลิก โดยอาจจะมีการคิดค่าบริการหรือค่าสมาชิกสำหรับผู้ที่ใช้บริการดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากการป้องกันการประชาชนเข้ามาทดลองทำรายการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้บริการโดยตรงเนื่องจากมีรายการเข้ามามากผิดปกติ จากการสอบถามพบว่า มีผู้ที่ทำรายการทางอินเทอร์เน็ตแล้วนำเรื่องมายื่นที่กรมทะเบียนการค้าไม่ถึง 10% ของรายการที่มีเข้ามา เป็นต้น และจะให้บริการครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ

▶ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เช่น กรมสรรพากร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประเทศในการจัดเก็บภาษี หรือการที่กรมสรรพากรมอบหมายให้กรมทะเบียนการค้าเป็นผู้ออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีให้กับนิติบุคคลที่มาทำการจดทะเบียนจัดตั้งโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะ เป็นเลขที่มีความสัมพันธ์กับเลขทะเบียนนิติบุคคล

▶ เปลี่ยนแปลงเลขทะเบียนนิติบุคคล ที่มีอยู่หลายรูปแบบให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ (11 หลัก) เพื่อความสะดวกในการทำงานในระบบคอมพิวเตอร์

▶ โครงการ e-Department ในปี ค.ศ.2003 กรมทะเบียนการค้าจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนครอบคลุมงานบริการทุกด้านของกรม นอกจากนั้นยังนำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นงานด้านบริหารงานบุคคล บัญชี งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะกรมทะเบียนการค้าได้รับเลือกให้เป็นโครงการนำร่อง เกี่ยวกับระบบงานงบประมาณและบัญชีระบบแผนใหม่ เพื่อให้ทุกหน่วยงานภาครัฐใช้ระบบเดียวกับที่กรมทะเบียนการค้าพัฒนาขึ้นมาใช้

การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ยังคงต้องรอความชัดเจนของพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ก่อน เนื่องจากจะเป็นกฎหมายที่ทำให้การทำรายการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์และได้รับความคุ้มครองทางกฎหมาย รวมทั้งปัจจัยในการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดังที่ได้กล่าวมาแล้วที่กำลังพัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 7

บทสรุป

ในปัจจุบันคงต้องยอมรับแล้วว่า กระแสการปฏิรูประบบราชการใหม่ อันหมายถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น กำลังเป็นเรื่องที่พูดถึงกันอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาในการทำงานและให้บริการประชาชนของรัฐบาลแบบเดิมได้อย่างสิ้นเชิง หากจะถามว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องเปลี่ยนไปเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก็ถ้าแค่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนเท่านั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็ยังไม่จำเป็นเท่าไร เพียงแค่ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้นก็เป็นการเพียงพอแล้ว แต่ในยุคปัจจุบันการแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงสูง รวมทั้งเทคโนโลยีก็ก้าวหน้าไปมาก ดังนั้นหากต้องการที่จะยืนหยัดในการทำธุรกิจกับต่างชาติได้ รัฐบาลในฐานะผู้สนับสนุนการค้าเงินธุรกิจ จึงต้องเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถสนับสนุนธุรกิจเอกชนให้แข่งขันกับต่างประเทศในเวทีการค้าโลกได้

แต่การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นสิ่งที่ไม่ได้ทำได้ง่าย ๆ ซึ่งถ้าหากว่ารัฐบาลประเทศใดทำได้ก็จะเป็นการสร้างมิติใหม่ในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ มากมาย และกระบวนการทำงานที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไป เพื่อเอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนในมิติใหม่ ทางด้านประชาชนก็ต้องให้ความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงสะท้อนให้รัฐบาลได้รับรู้ถึงความต้องการ โดยให้คำแนะนำและข้อเสนอต่าง ๆ กลับไปยังภาครัฐเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานและการให้บริการ ให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

แต่ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แล้ว มีการลงทุนด้านอุปกรณ์ไปเป็นจำนวนมากก็แล้ว แต่ถ้าหากข้าราชการยังคงมีพฤติกรรมการทำงานเช่นเดิม ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีแล้ว การลงทุนต่าง ๆ ก็คงสูญเปล่า รวมทั้งการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็คงไม่ประสบผลสำเร็จ

บรรณานุกรม

"การศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government)" ใน เอกสารประกอบ
สัมมนา โครงการเผยแพร่และระดมความคิดเห็น (ร่าง)นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ
พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยี
สารสนเทศแห่งชาติ, 2544.

กรมทะเบียนการค้า. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.thairegistration.com>. (วันที่ค้นข้อมูล
: 22 มกราคม 2545).

กรมสรรพากร. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.rd.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 มกราคม
2545).

กลุ่มการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจการค้าอาเซียน สำนักความร่วมมือทางเศรษฐกิจการค้าภูมิภาค.
ความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอาเซียน. ม.ป.ท., 2544.

ครุฑชิต มาลัยวงศ์. "ข้าราชการในยุคโลกาภิวัตน์" ใน ทัศนะไอที. หน้า 121-156. กรุงเทพฯ : กอง
บริการสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงศึกษา
ศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, 2540.

----- . "อุปสรรคในการก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศของไทย" ใน ทัศนะไอที. หน้า 7-20. กรุงเทพฯ
: กองบริการสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวง
วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, 2540.

----- . แนวทางการใช้ไอทีเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : งานมัลติมีเดีย ฝ่ายศึกษาเทคโนโลยี
สารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, 2541.

โครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
<http://www.nitc.go.th/itlaws/index-th.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 มกราคม 2545).

งานจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
<http://202.183.230.140/pmoneews/home/htm3/pdefault.htm>. (วันที่ค้นหาข้อมูล : 10
กุมภาพันธ์ 2545).

จิรพล ทับทิมหิน. 2544. "โครงสร้างพื้นฐานสำหรับรองรับ e-Government ของประเทศไทย."
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เอกสารอัดสำเนา.

----- . 2544. "รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)." กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอัดสำเนา.

เฉลิม ศรีผดุง และ โอนมา จัดตาริสต์. "IT กับการปฏิรูประบบราชการไทย" ใน เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ สัปดาห์เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2543. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2543.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.bot.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : 2 กุมภาพันธ์ 2545).

บทสรุปย่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.egov.thaigov.net> (วันที่ค้นข้อมูล : 12 ธันวาคม 2544).

ประตูเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaigov.net>. (วันที่ค้นหาข้อมูล : 15 มกราคม 2545).

วุฒิพงษ์ พงศ์สุวรรณ. "โครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ." กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. เอกสารอัดสำเนา.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2544. "สรุปงานสัมมนา e-Government ความพร้อมภาครัฐในการพัฒนาประเทศ". ม.ป.ท.. เอกสารอัดสำเนา.

สิทธิชัย วัชรพินธุ์ ให้สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2545. วีรวัฒน์ เทพทวีพิทักษ์ ผู้สัมภาษณ์. การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. กรมสรรพากร.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2543. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์, 2544.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.nitc.go.th>. (วันที่ค้นหาข้อมูล 25 ธันวาคม 2545).

สำนักบริการสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.). กรุงเทพฯ : พิมพ์งาม, 2543.

สำนักบริการสารสนเทศภาครัฐ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.gits.net.th>. (วันที่ค้นหาข้อมูล : 20 ธันวาคม 2545).

องอาจ วงศ์โรพาร ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2545. วีรวัฒน์ เทพทวีพิทักษ์ ผู้สัมภาษณ์. การดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทะเบียนการค้า. กรมทะเบียนการค้า.

e-ASEAN. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.ecommerce.or.th/e-asean> (วันที่ค้นข้อมูล : 8 ธันวาคม 2544).

e-Government คำนิยามของ World Bank. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.mahadthai.com/egov/> (วันที่ค้นข้อมูล : 3 กันยายน 2544).

e-Government Thailand. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.egov.thaigov.net>. (วันที่ค้นหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูล 27 ธันวาคม 2545).

e-Thailand. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.ethailand.or.th> (วันที่ค้นข้อมูล : 8 ธันวาคม 2544)

Central IT Unit. e-Government : A strategic framework for public services in the Information Age. n.p., 2000.

e-Citizen. [Online] Available : <http://www.ecitizen.gov.sg>. (Access date : January 5, 2002).

UK Online. [Online] Available : <http://www.ukonline.gov.uk>. (Access date : January 5, 2002).



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

e-ASEAN Initiative

ความเป็นมาของ e-ASEAN Initiative

ในการประชุมสุดยอดอาเซียนอย่างไม่เป็นทางการครั้งที่ 3 เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2542 กลุ่มผู้นำของประเทศอาเซียน ได้ประกาศความริเริ่มให้มีการดำเนินความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า "อาเซียนอิเล็กทรอนิกส์" หรือ "e-ASEAN Initiative" ขึ้นมาเพื่อที่จะส่งเสริมให้ภูมิภาคอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจในตลาดโลก โดยจะทำให้เป็นเขตเดียวกันในเรื่องของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะต้องเชื่อมโยงกันโดยไม่มีตะเข็บเหมือนกับว่าเป็นเขตหรือประเทศเดียวกันทางอิเล็กทรอนิกส์

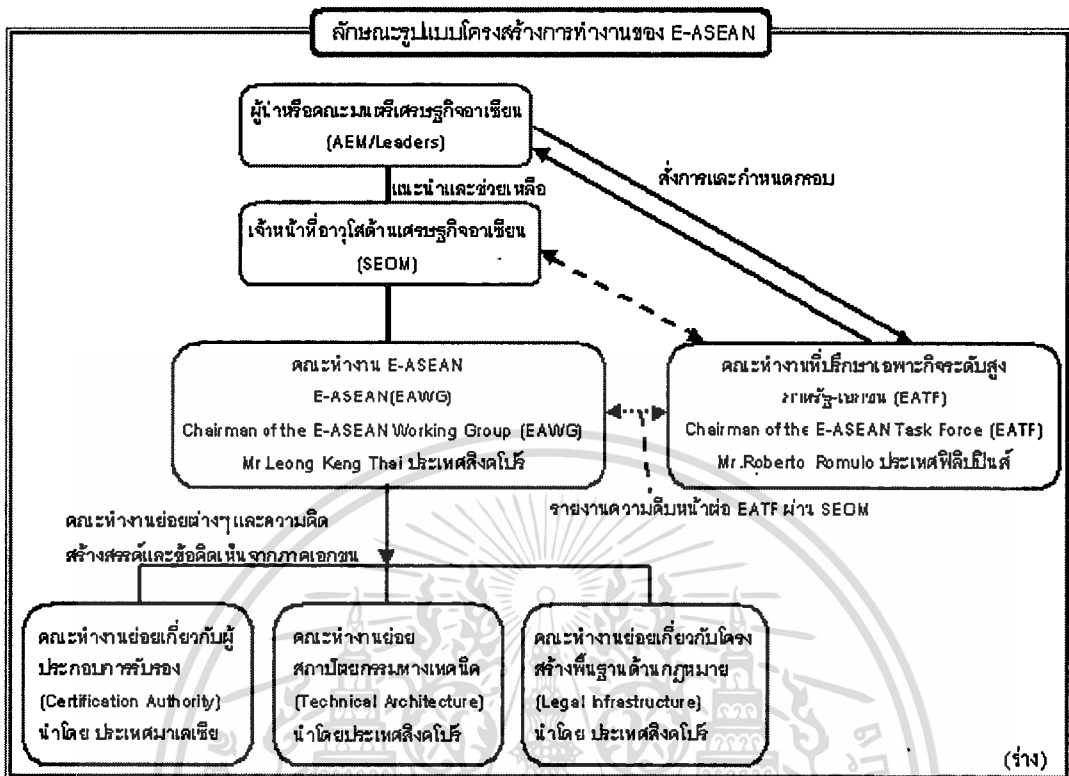
คณะกรรมการสำหรับ e-ASEAN

▶ คณะทำงานระดับสูงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Task Force : EATF) ทำหน้าที่เสนอและแนะนำนโยบายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ e-ASEAN Initiative แก่รัฐมนตรีเศรษฐกิจและผู้นำประเทศ รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และจัดโครงการนำร่องที่สนับสนุนการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลข่าวสาร (ASEAN Information Infrastructure)

▶ คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Working Group : EAWG) ทำหน้าที่ดำเนินงานความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสนับสนุนการดำเนินการตามแนวทางคำแนะนำของคณะกรรมการระดับสูงฯ

▶ คณะทำงานย่อยซึ่งทำหน้าที่ศึกษารายละเอียดทางด้านเทคนิค 3 คณะ ได้แก่

- ▶ คณะทำงานด้านมาตรฐานเทคนิค (Technical Architecture)
- ▶ คณะทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐานกฎหมาย (Legal Infrastructure)
- ▶ คณะทำงานด้านองค์กรรองรับ (Certification Authority)



ภาพที่ ก-1 โครงสร้างการทำงานของ e-ASEAN

สาระสำคัญของข้อตกลง e-ASEAN

ได้แก่ การกำหนดมาตรการที่จะพัฒนาอาเซียนให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแท้จริงใน 5 ด้านหลัก คือ

- ▶ การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ASEAN Information Structure) เพื่อโยงอาเซียนเข้าด้วยกันโดยโครงข่ายข้อมูลภายในปี 2544 ซึ่งโครงการนี้จะประกอบด้วยโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงเป็น ASEAN Backbone และการจัดตั้งศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลอาเซียน หรือ ASEAN Internet Exchange

- ▶ การส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเสนอให้มีการจัดตั้งมาตรฐานร่วมกันของอาเซียน หรือ Common Regional Standard เพื่อสร้างความมั่นใจและอำนวยความสะดวกทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกฎหมายที่ยอมรับการค้าลงซื้อขายทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยยึดตามกฎหมายแม่แบบของ UNCITRAL ภายในปี 2546 ผลักดันให้มีการยอมรับร่วมกันในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในปี 2544 และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในปี 2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ การเปิดเสรีการค้า การบริการและการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งคณะทำงานได้เสนอกรอบความตกลงที่เรียกว่า e-ASEAN Agreement แบ่งเป็น
 - ▶ e-Trade เสนอให้ยกเลิกกำแพงภาษีสินค้าด้านไอที ลงเป็น 0% ในปี 2546 ซึ่งมีแนวโน้มว่าประเทศสมาชิกส่วนใหญ่คงไม่เห็นด้วย
 - ▶ e-Service เสนอให้เปิดเสรีทางการบริการไอที โดยพิจารณาสาขาบริการจำแนกตาม Central Product Classification ของ WTO โดยในระยะแรกจะเร่งให้มีการเปิดเสรีการบริการสาขาโทรคมนาคมและสาขาบริการธุรกิจให้มากขึ้น เพื่อสนับสนุน e-ASEAN
 - ▶ e-Investment เสนอให้เร่งสนับสนุนการลงทุนโดยขยายระยะเวลาการให้สิทธิประโยชน์ตามมาตรการ Bold Measures สำหรับโครงการความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมของอาเซียน และโครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนภายใต้กรอบความตกลงเขตการลงทุนอาเซียนออกไปอีก 1 ปี และในระยะยาวมีการเสนอให้ลดหรือยกเลิกเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเคลื่อนย้ายทุนในสาขาไอที
- ▶ การพัฒนาสังคมแห่งเทคโนโลยี (e-Society) ในอาเซียน โดยสร้างสังคมที่ความรู้สูงขั้นหรือที่เรียกว่า Knowledge Based Society
- ▶ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการของรัฐ หรือ การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยเสนอให้รัฐบาลนำไอทีมาใช้ในการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน และธุรกิจเอกชน เช่น การชำระภาษี หรือการขอใบอนุญาตต่าง ๆ

ท่าทีของประเทศไทยต่อ e-ASEAN

คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 3 และ 4 กรกฎาคม 2543 มอบหมายให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการดังนี้

- ▶ ให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ ร่วมกับกระทรวงคมนาคม เพื่อสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็น e-Government
- ▶ ให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ร่วมกับ กรมไปรษณีย์โทรเลข องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นการเปิดเสรีบริการด้านไอที หรือ e-Service

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

► ให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ โดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ดำเนินการจัดตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e-Thailand ขึ้น โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เป็นประธานคณะอนุกรรมการฯ และมีผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองและเตรียมการในเชิงรุกต่อความเคลื่อนไหวของพัฒนาการที่เกิดขึ้นแล้วและที่กำลังจะเกิดขึ้นในระดับภูมิภาค และระดับโลก โดยทำการเสนอแนะแนวทางการดำเนินการของประเทศไทยเพื่อพัฒนาไปสู่ e-Thailand บนพื้นฐานของความพร้อมและเงื่อนไขหรือข้อจำกัดของประเทศไทย



ภาคผนวก ข

e-Thailand

ความเป็นมาของ e-Thailand

e-Thailand คือ การเตรียมความพร้อมในการเปิดการค้าเสรี เนื่องจากหากไม่มีการเตรียมตัวตั้งรับสร้างความพร้อมภายในประเทศก่อน ประโยชน์ของการสร้างความร่วมมือในระดับอาเซียน (e-ASEAN) ก็จะตกอยู่เฉพาะแก่ประเทศสมาชิกเพียงไม่กี่ประเทศที่มีความก้าวหน้ามาก

จากมติการประชุมคณะรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2543 ได้มีการพิจารณาทำทีของประเทศไทยต่อ e-ASEAN Initiative โดยให้ความเห็นว่าประเทศไทยควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนา e-Thailand ก่อน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยและลดปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ จึงได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 4/2543 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2543 เห็นชอบให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อพัฒนา e-Thailand ขึ้นภายใต้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ และได้มีคำสั่งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ที่ 8/2543 ลงวันที่ 19 กันยายน 2543 แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e-Thailand โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เป็นประธานคณะกรรมการฯ และมีผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองและเตรียมการในเชิงรุกต่อความเคลื่อนไหวของพัฒนาการที่เกิดขึ้นแล้วและที่กำลังจะเกิดขึ้นในระดับภูมิภาค และระดับโลก โดยทำการเสนอแนะแนวทางการดำเนินการของประเทศไทยเพื่อพัฒนาไปสู่ e-Thailand บนพื้นฐานของความพร้อมและเงื่อนไขหรือข้อจำกัดของประเทศไทย

คณะทำงานสำหรับ e-Thailand

- ▶ การส่งเสริมการพัฒนาสังคม
- ▶ การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ การดำเนินนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
- ▶ การเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดเสรีสินค้า บริการ และการลงทุนด้านไอที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ การอำนวยความสะดวกด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ▶ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

อนึ่ง คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e-Thailand ได้มีมติที่ประชุมครั้งที่ 1/2544 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2544 ให้ยุบคณะทำงานการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากคณะอนุกรรมการฯ ไม่มีอำนาจหน้าที่ในกรกำหนดนโยบายการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งหากมีประเด็นใดต้องพิจารณา ก็สามารถเสนอไปยังคณะกรรมการนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (กนศ) ได้ ฉะนั้นในปัจจุบันจึงเหลือคณะทำงานเพียง 5 คณะเท่านั้น

เป้าหมายและทิศทางการพัฒนา

การส่งเสริมการพัฒนาสังคม

- ▶ ลดช่องว่างทางสังคม โดยจัดให้มีและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง ในทุกส่วนของสังคม
- ▶ พัฒนาหลักสูตร เนื้อหา และการถ่ายทอดความรู้ ในทุกระดับการศึกษาให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ▶ ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในการประยุกต์ใช้งาน และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วน โดยทั่วถึง
- ▶ ส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกระดับ ให้พอเพียงที่จะให้การรองรับการพัฒนาประเทศ และการเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต
- ▶ ส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับภาคการศึกษา และถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อขยายฐานการศึกษา รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ▶ ส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือพัฒนาสังคมภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดการสังคมนวัตกรรม ประสพการณ์ร่วมกัน ในการจัดการและใช้ทรัพยากรที่จะนำไปสู่สังคมอุดมความรู้ได้ในที่สุด

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ▶ ส่งเสริมและสร้างความเข้าใจแนวคิดการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแผนงาน มาตรการ และแนวทางการดำเนินงานที่เป็นเอกภาพ
- ▶ จัดการและประสานให้การพัฒนา e-Thailand ในส่วนต่าง ๆ สอดรับและเท่าทันกับทิศทางการพัฒนาในระดับภูมิภาค และนานาชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ▶ เพิ่มความโปร่งใสและความเข้าใจต่อการดำเนินงานภาครัฐในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
- ▶ เพิ่มประสิทธิภาพและขยายการให้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- ▶ เพิ่มความสะดวกในการพัฒนากิจกรรมความร่วมมือเอกชน-รัฐ ในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

การเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดเสรีสินค้า บริการ และการลงทุนด้านไอที

- ▶ ส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือภาคเอกชน และภาครัฐในการเตรียมความพร้อม รับการเปิดเสรี การค้า การค้าบริการ การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ ศึกษาแนวโน้ม และผลกระทบด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการเปิดเสรี การค้า การบริการ และการลงทุน
- ▶ สร้างความชัดเจนในการรักษาผลประโยชน์ของประเทศบนเวทีเจรจาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ
- ▶ ส่งเสริมการลงทุนและการดำเนินกิจกรรม การให้บริการ การค้า และการผลิตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การอำนวยความสะดวกด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- ▶ พัฒนาการให้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและรักษาความมั่นคงทางการเงินของประเทศ
- ▶ อำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดให้มีการกำกับดูแลกลไก การเก็บรักษาข้อมูล การปกป้องความเป็นส่วนตัว การรักษาความปลอดภัยระบบชำระเงิน
- ▶ เร่งพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และด้านการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งผลักดันกฎหมายใหม่ ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการสร้างหลักประกันและความเชื่อมั่นทั้งของผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพของประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

- ▶ สนับสนุน โครงการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม
- ▶ สนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนา โดยมุ่งเน้นการสร้างมาตรฐาน การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างต้นแบบ โครงการสาธิต โครงการนำร่อง รวมทั้งงานวิจัยด้านเทคนิค ด้านธุรกิจ และด้านนโยบาย เพื่อนำไปสู่การผลิตในประเทศ
- ▶ ผลักดันให้มีการดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญมาตรา 78 เพื่อให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ทั่วถึง เท่าเทียมกัน เข้าถึงได้ และมีค่าบริการที่เหมาะสม อันจะเป็นการกระจายโอกาสและความเจริญ
- ▶ ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง ทั้งกับภาคการศึกษาและภาคการพาณิชย์ โดยลดเลิกการผูกขาด โทรคมนาคม โดยคำนึงถึงความมั่นคง ความปลอดภัย และการลงทุน อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด ในภาพรวมของประเทศ
- ▶ ส่งเสริมให้เกิดการรับรองเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Public Key Infrastructure)
- ▶ จัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาเครือข่ายฐานข้อมูล เพื่อให้บริการแก่ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และผู้บริโภค รวมทั้งใช้งานในการวางแผนพัฒนา e-Thailand
- ▶ สนับสนุนให้มีมาตรฐานทางเทคนิคและระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการส่งเสริมมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และการบริการ

ภาคผนวก ก

โครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ

ความเป็นมาของโครงการจัดตั้งสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีการใช้งบประมาณมากมายในการลงทุนทางโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ เช่น โครงการ SDH โครงการทางด่วนข้อมูล โครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์โรงเรียน ฯลฯ นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาแผนแม่บทสารสนเทศ โครงการพัฒนาสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ที่เก็บข้อมูลเชิงแผนที่ และโครงการ e-Thailand แต่ที่ผ่านมา โครงการเหล่านี้ยังมีปัญหา ไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะทุกฝ่ายจะเน้นแต่เทคโนโลยีอย่างเดียว โดยลืมปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือสารสนเทศไปจนหมด ดังนั้นการลงทุนในเทคโนโลยีจึงได้ผลไม่คุ้มค่า นอกจากนั้นยังมีการลงทุนที่ซ้ำซ้อนกัน เช่น การวางสายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ซ้ำซ้อน หรือการลงทุนพัฒนาระบบที่เหมือนกัน ๆ แต่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรแรงงานด้านสารสนเทศ และงบประมาณค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

ในด้านหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านสารสนเทศก็มีเป็นจำนวนมากทั้งระดับกระทรวง ทบวง และกรมต่าง ๆ เช่น สำนักงานเศรษฐกิจของกระทรวงด้านเศรษฐกิจ (คลัง, เกษตรฯ, พาณิชยกรรม) สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) โครงการอุทยานซอฟต์แวร์ และบริษัทอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนในด้านการลงทุน ทรัพยากร และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านสารสนเทศ จึงได้เสนอให้มีโครงการจัดตั้ง "สำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ" (สสช) หรือ National Information Bureau (NIB) ขึ้นเพื่อดูแล ประสานงาน และดำเนินการด้านสารสนเทศ เป็นองค์กรกำหนดนโยบายสารสนเทศ จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็น อันได้แก่ บุคคล ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และฮาร์ดแวร์ ให้เหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อน ติดตามและประเมินผลการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานราชการ ตลอดจนดูแลการปฏิบัติงานสารสนเทศตามนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อนโยบายที่รัฐบาลให้ไว้ต่อรัฐสภา เตรียมความพร้อมในการแข่งขันของประเทศ และจัดเตรียมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารราชการแผ่นดิน

ภารกิจของสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ

- ▶ เป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของประเทศ ตลอดจนจัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อเตือนภัยเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความมั่นคงของชาติ
- ▶ ติดตาม กำกับ ดูแล ประเมินผล และให้คำปรึกษา การพัฒนาสารสนเทศของหน่วยงานราชการให้เป็นเอกภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ
- ▶ ผลักดันและส่งเสริมการประยุกต์ใช้และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) และระบบภูมิสารสนเทศ (GIS) ให้สามารถสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและความมั่นคงของชาติ
- ▶ ติดตาม ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การค้นคว้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในต่างประเทศ และในประเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาในประเทศ
- ▶ บริหารและจัดการการใช้และพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศ บนทางด่วนข้อมูลให้เกิดประโยชน์และเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการ
- ▶ จัดการให้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้สารสนเทศ ระหว่างภาครัฐกับเอกชนทุกระดับ อย่างมีคุณภาพ
- ▶ ผลักดัน เร่งรัดการปฏิบัติงาน e-Thailand ให้ทันกับสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าเสรี ให้เกิดประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจการค้าและสังคมไทย
- ▶ ผลักดันและติดตามการเร่งรัดการให้บริการสารสนเทศของรัฐ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือให้บริการสิ้นสุด ณ หน่วยงานเดียว (One Stop Service)
- ▶ ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบการศึกษาของชาติ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ
- ▶ ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาคเอกชน ลงไปถึงระดับ ตำบลและหมู่บ้าน เพื่อให้มีการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างตลาด ตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นและยั่งยืน
- ▶ ส่งเสริมให้มีการใช้และพัฒนาสารสนเทศในภาคการผลิต ด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ และพอเพียง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิต โดยคำนึงถึงความคงอยู่ของธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และภูมิปัญญาไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ภายหลังการจัดตั้ง)

ภายในเวลา 6 เดือน

- ▶ รัฐสามารถประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย เนื่องจากสามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารและเครือข่าย ตลอดจน โปรแกรมซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ สามารถติดตาม ประเมินผล การใช้งานสารสนเทศ และการใช้งบประมาณทางด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ จัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร
- ▶ พัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระดับคณะรัฐมนตรี
- ▶ พัฒนาแผนแม่บทสารสนเทศแห่งชาติ
- ▶ ร่างกฎหมายเกี่ยวกับกิจการสารสนเทศ และเทคโนโลยี เสร็จและนำเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกาศใช้เป็นกฎหมายต่อไป

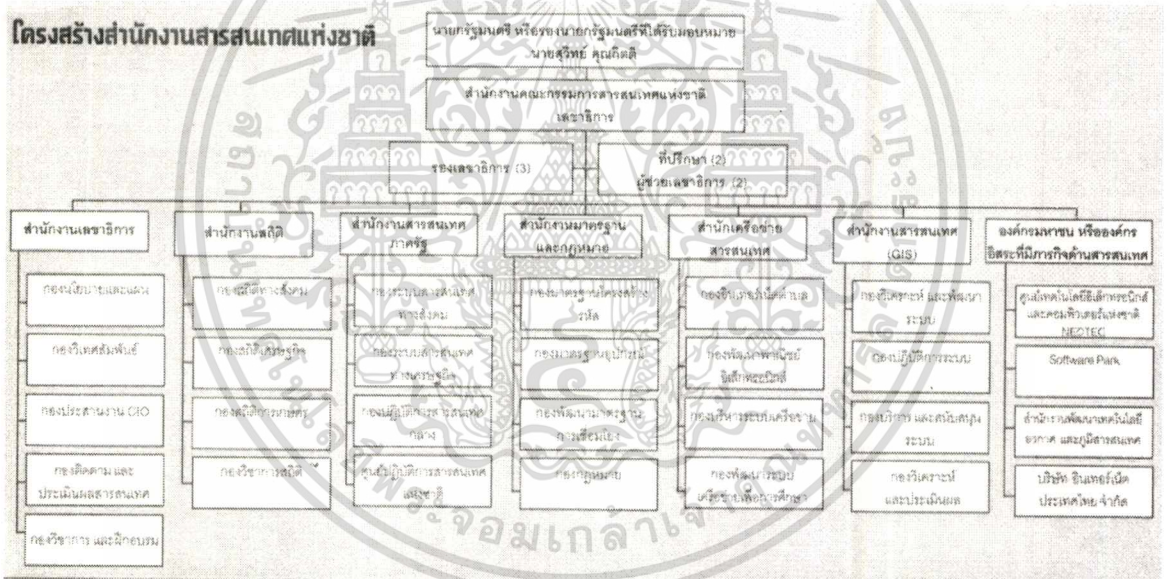
ภายในเวลา 1-2 ปี

- ▶ เอกภาพของข้อมูลภาครัฐทั้งหมด จะประสบความสำเร็จ โดยจะกำหนดข้อมูลที่ชัดเจนในการนำเข้าสู่ระบบ และผู้ที่รับผิดชอบ ตลอดจนรหัสโครงสร้างที่เป็นมาตรฐาน
- ▶ เกิดระบบฐานข้อมูลกลางภาครัฐ
- ▶ ฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นโดยทั่วถึง โดยมีเป้าหมาย 10 ล้านคนภายใน 4 ปี
- ▶ พัฒนาระบบข้อมูลเตือนภัยทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง
- ▶ เริ่มให้บริการสืบค้นข้อมูลกลางภาครัฐ สนองตอบต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
- ▶ เริ่มโครงการทดลองของ One Stop Service
- ▶ ทำการเริ่มต้นเครือข่ายโรงเรียนมัธยมศึกษา จนเสร็จสิ้นในสองปี
- ▶ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระดับกระทรวง และจังหวัดแล้วเสร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในเวลา 3-4 ปี

- ▶ ระบบอินเทอร์เน็ตตำบลเสร็จสิ้น สามารถเชื่อมโยงตำบลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน พร้อมเนื้อหา สาระ และการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง
- ▶ ระบบอินเทอร์เน็ตโรงเรียนเสร็จสิ้น โดยการโยกเครือข่ายโรงเรียนประถมศึกษาทั้งหมด พร้อมพัฒนาเนื้อหาของหลักสูตร ตลอดจนซอฟต์แวร์ในการช่วยสอน โดยครุต้นแบบของกระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ และโรงเรียนในสังกัด
- ▶ โครงการ One Stop Service สำเร็จ โดยสามารถโยกบริการภาครัฐทั้งหมดอยู่ในเครือข่ายเดียวกัน
- ▶ โครงการ e-Thailand สำเร็จตามเป้าหมาย



ภาพที่ ค-1 โครงสร้างสำนักงานสารสนเทศแห่งชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวีรวัฒน์
นามสกุล	เทพวิพิทักษ์
วันเดือนปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
การศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจ-การบัญชี) มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	สำนักงานบัญชีเทพวิพิทักษ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้