

# Academic Focus

เอกสารวิชาการ



การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(e-Government)

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ISSN 2287-0520

ดาวน์โหลดเอกสารได้จาก <http://www.parliament.go.th/library>



## Academic Focus

เมษายน 2558

สารบัญ

บทนำ

ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของ  
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนา  
ระบบราชการไทย

ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สรุปและข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

บรรณานุกรม

เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

<http://www.parliament.go.th/library>

## การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

### บทนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และที่สำคัญสามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ ช่วยให้หน่วยงานของรัฐมีศักยภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีพลวัต ทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาระบบราชการเป็นไปตามเป้าหมายในที่สุด

## ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจากการทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประชาชนมีโอกาสได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และกระจายความเสมอภาค และความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล

## นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดียิ่งขึ้นด้วย

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้

ในที่สุด ซึ่งตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ในกรณีนี้ คือ เว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐนั่นเอง

โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมและสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐ และนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง

### หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลัก ดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

#### 1. ที่เดียว

คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

#### 2. ทันใด

คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทีทันใด

#### 3. ทั่วไทย

คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

#### 4. ทุกเวลา

คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

#### 5. ทั่วถึงและเท่าเทียม

คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

#### 6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล

คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

## ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

## ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อภาครัฐได้ริเริ่มการพัฒนากระบวนการโดยการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน หน่วยงานของรัฐจึงต้องมีพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องเริ่มปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานและโครงสร้างการทำงาน โดยเริ่มพัฒนาระดับการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1. **ระดับที่หนึ่ง ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน** เป็นระดับการเผยแพร่ข้อมูล โดยหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข่าวสารข้อมูลสู่ประชาชน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีบริการข้อมูลพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2. **ระดับที่สอง ระดับการให้ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ** เป็นระดับที่มีการตอบโต้ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ ประชาชนสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล หรือแม้กระทั่งสร้างกระดานสนทนา เพื่อให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ ฝากปัญหาต่าง ๆ และมีการตอบกลับมาจากหน่วยงานของรัฐในเวลาที่เหมาะสม

3. **ระดับที่สาม ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์** เป็นระดับที่มีการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐที่ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เสมือนกับติดต่อกับหน่วยงานของรัฐเอง เว็บไซต์ต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยสมบูรณ์เหมือนร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการตัดขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ระบบ e-Revenue เป็นระบบการรับชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

4. **ระดับที่สี่ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน** เป็นระดับการบูรณาการข้ามหน่วยงาน โดยหน่วยงานของรัฐจัดให้มีการรวมการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องไปดำเนินการหลาย ๆ หน่วยงานของรัฐ ให้มาดำเนินการภายในหน่วยงานของรัฐเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการดำเนินธุรกิจของตนเองได้อย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่มีการพัฒนาถึงระยะที่สาม คือ ในหลาย ๆ หน่วยงานสามารถให้บริการทางด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ประชาชนสามารถยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปที่กรมสรรพากร เป็นต้น แต่ยังมีหน่วยงานของรัฐอื่นที่ยังคงอยู่ในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองอยู่ ซึ่งยังคงต้องใช้เวลาในการพัฒนาเพื่อให้ผ่านไปสู่ระยะที่สี่ได้ในที่สุด

**ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์** สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านประโยชน์ต่อประชาชน** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. **ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย

## ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน การจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

**1. ผู้บริหารระดับสูง** การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

**2. บุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร** หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติ หากขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

**3. นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ** การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรระบุความชัดเจนในการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย

**4. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม** ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล ต้องมีความเพียงพอ ทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนาระบบราชการไทย

จากปัญหาที่สั่งสมมายาวนานของระบบราชการไทย ทั้งปัญหาโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงาน ปัญหากระบวนการบริหารงานบุคคลและบุคลากร ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมไปถึงนโยบายทางการเมืองและกระแสเรียกร้องการปฏิรูปของกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย

สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อมของประเทศ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี อย่างรวดเร็ว และเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น การพัฒนาระบบราชการจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น และได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบราชการ

ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561) มาเป็นกรอบแนวทางหลักในการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว คือ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของยุทธศาสตร์ดังกล่าวคือ การส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานภาครัฐ ทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือเป็นกลยุทธ์และมาตรการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการไทย เพราะสร้างวิธีการปฏิบัติงานใหม่ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

### ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยการนำระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วมาให้บริการแก่ประชาชนและยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการ และสนับสนุนกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งเราสามารถทำความเข้าใจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย ๆ จากตัวอย่างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรูปธรรม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

#### 1. การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)

ปัจจุบันมีการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา การจัดซื้อแบบออนไลน์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์ทั้งในลักษณะที่เป็นระบบปิด เช่น อินทราเน็ต หรือระบบเปิด เช่น

อินเทอร์เน็ต การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยป้องกันการทุจริต ช่วยลดต้นทุนการจัดซื้อ เพิ่มประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นระบบ



ที่มา : [http://www.gprocurement.go.th/wps/portal/index\\_EGP](http://www.gprocurement.go.th/wps/portal/index_EGP)

ขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ซึ่งเป็นการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคาแบบออนไลน์โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการจัดซื้อสินค้าที่วางขายในท้องตลาดทั่วไป หรือจัดจ้างบริการซึ่งสามารถกำหนดลักษณะได้แน่ชัด โดยผู้เสนอราคาที่ดีที่สุดจะได้รับการคัดเลือก การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือมีความต้องการในปริมาณมากและลักษณะสินค้าไม่มีความซ้ำซ้อนมากนักด้วย

## 2. ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMS)



ที่มา : [http://www.gfmis.go.th/gfmis\\_us1.html](http://www.gfmis.go.th/gfmis_us1.html)

ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำระบบโปรแกรม

สำเร็จรูปมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งที่ส่วนกลางของส่วนราชการ ทุกแห่ง และหน่วยงานหลักทุกหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำระบบงานหลัก 5 ระบบให้มีความเชื่อมโยงกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบบริหารงบประมาณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบการเงินและบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน และระบบบริหารบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาระบบราชการที่เน้นประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการเงินการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว และสามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศได้

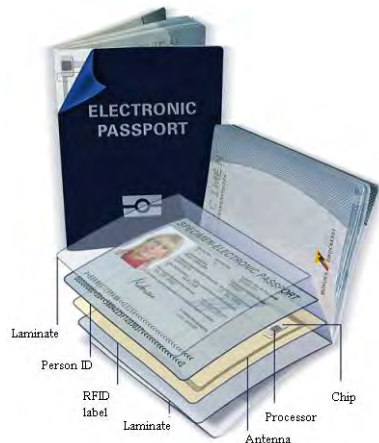
### 3. การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue)



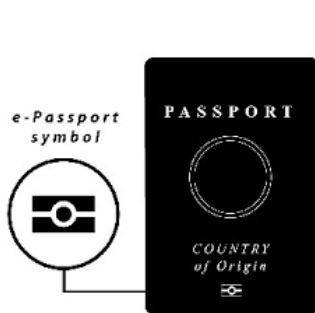
ที่มา : <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php>

การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ด้วยการมีโครงการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการให้แก่ผู้เสียภาษี และเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้เสียภาษี เป็นการลดต้นทุนของผู้เสียภาษีในการเดินทางไปเสียภาษี และเป็น การลดภาระ ลดขั้นตอน และลดเวลาในการดำเนินงานรับแบบแสดงรายการเสียภาษี ชำระภาษี งานบันทึก ข้อมูล และงานจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งลดต้นทุน ด้านบุคลากรของหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งทำให้เกิด ระบบงานเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตามผล และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกระดับชั้นและ ทุกขั้นตอนการทำงาน และสร้างมาตรฐานในด้านการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ เกิดความโปร่งใสในระบบงาน และเกิดความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี

#### 4. ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport หรือ E-passport)



ที่มา : <http://www.armorcard.com.au/passport-renewal/#sthash.j5EClyjB.dpbs>



ที่มา : <http://www.dhs.gov/e-passports>



ที่มา : <http://thaiembassy.dk/new-passport/>

แนวคิดนี้เป็นการพัฒนาหนังสือเดินทางจากแบบเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามปกติแล้วหนังสือเดินทางเป็นเสมือนบัตรประจำตัวใบหนึ่งของประชาชนที่นำมาใช้เป็นสิ่งยืนยันความเป็นตัวตนของเราได้ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือเดินทางที่มีคุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิค ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่มีแนวคิดการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยเรื่องเอกสารเดินทาง ซึ่งจะเป็นมาตรฐานที่ใช้ได้ทั่วโลก โดยมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (biometric data) เช่น ลายนิ้วมือ รูปใบหน้า ไว้ในชิพซึ่งฝังอยู่ในเล่มหนังสือเดินทาง และสามารถอ่านได้ด้วยเครื่อง Automatic Gate ณ จุดผ่านแดนระหว่างประเทศ โดยมีการตรวจพิสูจน์โดยอัตโนมัติ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในหนังสือเดินทางกับผู้ถือหนังสือเดินทาง ประโยชน์ที่ได้รับ คือ เกิดความรวดเร็วและแม่นยำในการตรวจสอบเพื่อพิสูจน์ตัวบุคคล เกิดความสะดวกต่อการเดินทางของประชาชน สามารถป้องกันการปลอมแปลงได้สูง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล

## 5. ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card)



ที่มา : <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9530000106104>

ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวคิดที่จะให้ประชาชนใช้บัตรเพียงใบเดียวแทนบัตรประเภทต่าง ๆ ที่ภาครัฐออกให้ทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนในการพกพาบัตรและเป็นการประหยัดงบประมาณของภาครัฐในการออกบัตรประเภทต่าง ๆ ตลอดจนทำให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในสังคมไทย บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์จะมีชิพสำหรับจัดเก็บข้อมูลสำคัญของบุคคลผู้ซึ่งเป็นเจ้าของบัตรพร้อมลายพิมพ์นิ้วมือเจ้าของบัตร ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบพิสูจน์ยืนยันตัวตนบุคคลในการขอรับบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ และจะมีสัญลักษณ์สำหรับตรวจสอบป้องกันการปลอมแปลงบัตรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ยากแก่การปลอมแปลง รายการในบัตรจะมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกำกับในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างสากล หากในอนาคตหน่วยงานของรัฐมีการนำบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับภารกิจของหน่วยงานให้มากขึ้น จะยิ่งทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และประหยัดงบประมาณในการจัดเก็บและดูแลเอกสารได้เป็นจำนวนมาก

## 6. ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) เป็นการจัดทำระบบให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ประชาชนสามารถใช้บริการทางทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ในรูปแบบของการขอรับบริการต่าง ๆ เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลด้านการทะเบียนของผู้ใช้แต่ละคนได้ เช่น การตรวจสอบประวัติการสมรส ประวัติการหย่า การตรวจสอบรายการทะเบียนชื่อสกุล การตรวจสอบรายชื่อบุคคลทะเบียนบ้านกลาง ซึ่งจะมีระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลางเป็นระบบฐานข้อมูลหลักในการดำเนินงาน การจัดทำระบบข้อมูลดังกล่าวถือว่าการพัฒนาระบบทะเบียนของประเทศ เพราะได้นำระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ ซึ่งทำให้สามารถจัดทำระบบบริการประชาชนที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของประชาชน



ที่มา : <http://www.khonthai.com/TH/>

ทั้งนี้ ยังมีการดำเนินการพัฒนาระบบโดยมีการขยายการใช้งานระบบฐานข้อมูลทะเบียนกลางไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระ ด้วยการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐสามารถร่วมใช้ประโยชน์จากระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ในการประกอบการทำงาน ทั้งในรูปแบบของการขอตรวจสอบรายการข้อมูลบุคคล เพื่อใช้ประกอบการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการกับหน่วยงาน และในรูปแบบของสถิติข้อมูลทางด้านการทะเบียน สถิติข้อมูลความหนาแน่นในการเคลื่อนไหวอพยพย้ายถิ่นของประชากร เป็นต้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผนปฏิบัติงาน การกำหนดแผนดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความมั่นคงของประเทศ และการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการวางแผนจัดสรรระบบสาธารณสุขปโภค และระบบบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ

### สรุปและขอเสนอแนะจากผู้ศึกษา

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการพัฒนาประเทศ ตลอดจนสนับสนุนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อีกทั้งในปัจจุบันภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการล้วนแต่มีเป้าหมายอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นตัวตั้ง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับ

บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือได้ว่าเป็นต้นแบบในการให้บริการของภาครัฐที่มีผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ตลอดจนนำไปสู่การได้รับการยอมรับในมาตรฐานจากประชาชนอย่างกว้างขวาง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาระบบราชการได้ เพราะเป็นเครื่องมือที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐยังคงมุ่งเน้นการให้บริการเพียงด้านเดียว ดังนั้น ในอนาคตหน่วยงานของรัฐควรจะต้องเน้นการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในระบบการจัดการภายในหน่วยงานให้มีความโปร่งใส และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญหน่วยงานของรัฐจะต้องนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนาการบริการเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพราะการที่หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนารูปแบบใหม่ของการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ นับว่าเป็นกุญแจสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการพลิกโฉมการให้บริการของภาครัฐ ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถรับบริการต่าง ๆ เพียงปลายนิ้วสัมผัสในทุก ๆ เวลา และสถานที่ โดยผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการภาครัฐเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการให้กลายเป็นระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง

จัดทำโดย

นางสาวพิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

โทร 02 2442060 โทรสาร 02 2442058

Email : sapagrop1@gmail.com

## บรรณานุกรม

- กฤษณ์ รักษาติเจริญ. (2558). *ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ e – Government Model for Assessment*. สืบค้น 6 มีนาคม 2558 จาก [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/july\\_sep\\_12/pdf/aw14.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_12/pdf/aw14.pdf)
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- ยี่น ภู่วรรณ. (2544). การดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานรัฐ : บทบาทและความสำคัญ. ใน *เอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2544 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)”* (น.39-67). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ..
- วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ. (2544). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. ใน *เอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2544 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)”* (น.15-38). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ..
- ศูนย์ประมวลผลการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2544). งานทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ : e-Registration. ใน *เอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2544 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)”* (น.113-141). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ..
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (28 พฤษภาคม 2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561)*. สืบค้น 6 มีนาคม 2558 จาก [http://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/text\\_yutasad.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/text_yutasad.pdf)