



วิจัยปริทัศน์

(Research Review Article)

ฉบับที่ 19 เดือนกุมภาพันธ์ 2565

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์



กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จันทร์ สีสาน*

บทคัดย่อ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาข้อมูลเอกสารจากรายงานการวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาที่สะท้อนสภาพปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ และประโยชน์ของการศึกษา การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน โดยศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง คือ ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ความสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การบริการจากภาครัฐสู่ประชาชน และแนวคิดปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาจากเอกสารรายงานวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ (1) ปัญหาด้านพัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ นโยบายและแผนเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง ไม่มีหน่วยงานกลางในการติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลและประเมินผลตามแผนงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและขาดเสถียรภาพ (2) ปัญหาด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความชัดเจน ทำให้การดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขาดความคล่องตัว (3) ปัญหาด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติในทางลบและไม่ยอมปรับตัวในการปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับรูปแบบและเจตนารมณ์ที่แท้จริงของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (4) ปัญหาด้านงบประมาณของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐไม่เพียงพอต่อการดำเนินการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดอบรมบุคลากร การพัฒนาระบบและจัดหาวัสดุอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานกลาง (5) ปัญหาด้านการออกแบบและการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบขาดการเชื่อมโยงกันในลักษณะของการบูรณาการในหน่วยงานภาครัฐ ระบบไม่มีความเสถียรและไม่มีความรวดเร็วเพียงพอต่อการให้บริการสนองตอบกับความต้องการของประชาชนได้ และ (6) ปัญหาของภาคประชาชนต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลและขาดความไว้วางใจต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จะไม่มีผลรับรองในทางกฎหมายจริง ส่วนประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ และสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง

* วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ

บทนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องภายใต้แนวนโยบายและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อการก้าวเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ความโปร่งใส ตรวจสอบได้หรือการเป็นรัฐบาลเปิด (Open Government) อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงเพิ่มการได้รับความเชื่อถือจากประชาชน (Public Trust) ทั้งนี้ องค์การสหประชาชาติได้ประกาศผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2563 หรือ UN E-Government Survey 2020 ประกอบด้วย การประเมินระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศต่าง ๆ ใน 3 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGD) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index: EPI) และดัชนีการให้บริการภาครัฐออนไลน์ในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI)

ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ และองค์การสหประชาชาติจัดประเทศไทยให้อยู่ในกลุ่มที่มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสูงมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน ประเทศไทยได้รับคะแนนด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index: OSI) และโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index: TII) เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ในระดับอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 รองจากสิงคโปร์ อันดับที่ 11 และมาเลเซีย อันดับที่ 47 ของโลก ตามลำดับ

การพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุคที่เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือพื้นฐานในปัจจุบัน จึงแตกต่างจากทศวรรษที่ผ่านมาอย่างมาก โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์จะเป็นฐานรากสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเปรียบเสมือนกระดูก

สันหลังที่สนับสนุนภาคประชาชนและภาคเอกชนที่เหมือนแขนขาให้สามารถดำเนินกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจได้อย่างคล่องตัวและมีอิสระมากขึ้น บทบาทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญและสร้างประโยชน์ต่อประเทศในหลาย ๆ ด้าน

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นรูปแบบใด หากไม่มีมาตรการหรือกลไกทางกฎหมายมารับรองหรือสนับสนุนแล้ว บุคลากรภาครัฐอาจไม่มั่นใจในผลทางกฎหมายของการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และยังคงยึดติดกับรูปแบบการทำงานและการบริการแบบเดิม ในขณะที่ประชาชนก็อาจไม่เชื่อมั่นในการใช้งานหรือบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้ ดังนั้น กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อมาทำหน้าที่ที่ส่งเสริมให้มีการใช้งานเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์และทำหน้าที่ป้องกันเพื่อลดปัญหาการใช้เทคโนโลยีในทางที่ไม่เหมาะสม โดยกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลายฉบับ เช่น กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce Law หรือ E-Transaction Law) กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Signature Law) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Law) กฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime Law หรือ Computer Crime Law) กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ กฎหมายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Law) และกฎหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Law) เป็นต้น จึงเป็นที่มาของร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. กำหนดให้การยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ ระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน

ภาครัฐ การติดต่อราชการระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐด้วยกันและระหว่างบุคลากรภายใน หน่วยงานภาครัฐสามารถทำได้โดยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน อันจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระ ค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่ม ประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ

ประเด็นข้างต้นจึงมีความน่าสนใจศึกษา ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการภายใต้นโยบาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการศึกษาวิจัยไว้แล้ว จนนำมาสู่การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาถึงความสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การบริการจาก ภาครัฐสู่ประชาชน ปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยและกรณีตัวอย่าง ของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ และประโยชน์ของการปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน

ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

E-Government มีชื่อเต็มว่า Electronic Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารโลก (World bank) ได้ นิยาม E-Government ว่า เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technologies: ICTs) ของรัฐบาลหรือดำเนินงานโดยรัฐบาล ที่นำมาใช้เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับประชาชน ภาคเอกชน และ/หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างพลังประชาชน ปรับปรุง การให้บริการเสริมสร้างความรับผิดชอบ เพิ่มความ โปร่งใส หรือปรับปรุงประสิทธิภาพของรัฐบาล

Bovaird (2005) ให้ความหมายว่า E-Government เป็นการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ในการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะและ สามารถลดปัญหาการคอร์รัปชันได้

United Nations Public Administration Network ได้กล่าวถึง E-Government ว่าเป็น กระบวนทัศน์ของการพัฒนามนุษย์และสังคม ครอบคลุมความสามารถและเจตจำนงของภาครัฐ ในการปรับใช้ ICT เพื่อปรับปรุงความรู้และข้อมูล ข่าวสารในการให้บริการประชาชน

European Union: EU ให้ความหมายว่า E-Government เป็นการใช้เครื่องมือ และระบบ ดิจิทัลของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้น แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ E-Government ที่มี ประสิทธิภาพสามารถให้ประโยชน์ที่หลากหลายต่อ หน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจมีประสิทธิภาพ มากกว่า ประหยัดกว่า เพิ่มความโปร่งใส และเพิ่ม การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนมากขึ้น

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนา ทางเศรษฐกิจ (The Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้ให้ นิยามว่า E-Government คือ การที่รัฐบาลใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICTs โดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ต (internet) ก็กับการดำเนินงานของ รัฐบาลเพื่อให้การปฏิบัติงานของรัฐบาลบรรลุผล มากยิ่งขึ้น

Sarker, Wu, Liu, and Ma ได้สรุปว่า E-Government คือ ระบบของรัฐบาลระบบหนึ่ง ที่ ส่งเสริมกระบวนการทางธุรกิจและการให้บริการ สาธารณะผ่านการเชื่อมต่อ ICTs เพื่อปรับปรุง ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน (Government to Citizen: G2C) รัฐบาลกับธุรกิจ (Government to Business: G2B) รัฐบาลกับ พนักงานของรัฐ (Government to the Employee: G2E) และระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานกับ หน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง (Government to the government: G2G)

ทงศักดิ์ เหมือนเตย (2563) ให้ทรงสนะว่า E-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐในการส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ภาคธุรกิจและหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับ คือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) และความโปร่งใส (Transparency) ที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดระดับปัญหาคอร์รัปชันได้ในที่สุด

จากความหมายและทรงสนะข้างต้นสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การดำเนินงานของภาครัฐผ่านอุปกรณ์และระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งมอบการบริการที่ทันสมัยมีคุณภาพและครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน อันเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สะท้อนการบริหารงานของรัฐบาลตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับในบทความนี้จะเลือกใช้คำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เป็นคำหลัก

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาเรียบเรียงอาศัยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ความสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบัน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการบริหาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนางานบริการของภาครัฐเพื่อสร้างงานบริการที่ดีสู่ประชาชน (Organization for Economic Co-operation and Development, (2008) โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างง่าย และมีข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน

2) สร้างความรวดเร็วในงานบริการของภาครัฐมุ่งให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพของงานบริการ

3) ประชาชนสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐที่ตนต้องการติดต่อผ่านเครือข่ายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง

4) ประชาชนทุกคนล้วนมีโอกาสในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะต้องคำนึงถึงข้อบ่งชี้ด้านบริการสาธารณะเป็นหลักเพื่อให้ได้มาซึ่งการส่งมอบงานบริการที่ดีสู่ประชาชน และประชาชนจะต้องได้รับความสะดวกในการเข้าถึงงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับประชาชนและแนวทางการจัดการการบริหารงานสาธารณะ โดยแนวทางการจัดการจะต้องประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่มระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนเป็นหลัก

2. รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี 4 รูปแบบดังต่อไปนี้ (Milutinovic & Patricelli, (2002))

1) รัฐกับประชาชน (Government to Citizen: G2C) คือ การทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐหรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้ โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การเข้าดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

2) รัฐกับภาคธุรกิจ (Government to Business:G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐ หน่วยงานภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้ ทั้งนี้ รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณา ก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นซองประกวดราคา ยื่นซองประมูลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

3) รัฐกับรัฐ (Government to Government: G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่าง ๆ การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญเพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

4) รัฐกับบุคลากร (Government to Employee: G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรภาครัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรภาครัฐเอง เช่น การส่งจดหมายเวียนหรือการประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

3. การบริการจากภาครัฐสู่ประชาชน

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หลักสำคัญ คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของทีเดีย-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-

ทั่วถึง และเท่าเทียม โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล (วิพร เกตุแก้ว, (2549))

1) ทีเดีย หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รบบเว็บ (Web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

2) ทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ที่ต้องรอคำตอบเป็นเวลานาน สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

3) ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้ การบริการต่าง ๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการ สามารถทำได้ตามที่ประชาชนสะดวกและพร้อมตลอดเวลา

4) ทุกเวลา หมายถึง เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เช่นเดียวกับตู้เอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM)

5) ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลางและประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกัน

6) โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐในหลาย ๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดรับสมัครข้าราชการ การประมูลก่อสร้างและอื่น ๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผย

ผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วมและรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

4. ปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพื่อความสำเร็จของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนราชการต่าง ๆ มี 5 ปัจจัย ดังนี้ (วิพร เกตุแก้ว, (2549))

1) การให้บริการ (Services) การมีเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนโดยที่ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งานและมีความทันสมัย

2) การโต้ตอบ (Interaction) การที่เว็บไซต์ของส่วนราชการต่างๆ สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเช่นการบริการสืบค้นข้อมูล การสร้างส่วนโต้ตอบกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถฝากข้อความ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมีการตอบกลับหรือติดตามผลในเวลาที่เหมาะสม

3) การทำธุรกรรม (Interchange transaction) ความสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสมบูรณ์ในตนเอง เช่น การชำระภาษีออนไลน์ (Online) การจ่ายค่าปรับจราจร ฯลฯ การดำเนินการนี้จะเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการของรัฐ

4) การบูรณาการ (Integration) การปฏิรูปการให้บริการของรัฐในงานบริการที่มีผู้ให้บริการที่มากกว่าหนึ่งหน่วยงานโดยร่วมกันพัฒนาระบบให้มีช่องทางเดียวในการติดต่อดำเนินการ

5) ระดับอัจฉริยะ (Intelligence) การพัฒนาโปรแกรมประเภทอัจฉริยะขึ้นในระบบเว็บไซต์ต่าง ๆ ให้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยที่ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลที่ต้องการ หรือ

ข้อมูลที่สรรหามาเพื่อให้ประชาชนในกลุ่มที่สนใจเรื่องเดียวกันทราบในทันทีที่ข้อมูลเปลี่ยนแปลง

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบริหารจัดการของภาคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บริการประชาชนสอดคล้องกับยุคสมัยขณะเดียวกันหน่วยงานในภาครัฐสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงานร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลในการบริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว ทันเวลาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ดังนี้

1. รัฐได้สร้างปฏิสัมพันธ์และโอกาสในการสื่อสาร การให้บริการ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้สามารถเลือกใช้บริการที่หลากหลายด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ประชาชนได้รับบริการจากรัฐอย่างทั่วถึง มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมกับรัฐมากขึ้น

3. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามปรึกษาหารือและขอคำแนะนำจากศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) หรือใช้บริการทางเว็บไซต์ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง

4. รัฐสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบและแนวทางที่จะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของแต่ละหน่วยงานกับประชาชนได้มากขึ้น

5. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างเท่าเทียมกัน อันจะเป็นการลดช่องว่างและลดความเหลื่อมล้ำ

6. ประชาชนสามารถลดขั้นตอนความยุ่งยากจากกฎเกณฑ์ของรัฐ อันจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

7. การนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบในอนาคตและระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการพัฒนาให้มีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง

พัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาของเรวัต แสงสุริยงค์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ดังนี้

ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเกิดขึ้นใน 3 ช่วงระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่ 1 เกิดขึ้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2506 เมื่อมีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการประมวลผลการสำมะโนที่สำนักงานสถิติแห่งชาติและใช้ในการเรียนการสอนของแผนกวิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระยะเวลาที่ 2 เกิดขึ้นใน พ.ศ. 2542 เมื่อประเทศไทยตกลงที่จะดำเนินการตามข้อเสนอความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ในการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละประเทศสมาชิกและระยะเวลาที่ 3 เกิดขึ้นใน พ.ศ. 2544 เมื่อมีการจัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และจัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม การบริหารเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการปฏิรูประบบราชการ ประกอบด้วยการออกกฎหมาย จัดตั้งคณะกรรมการและการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงานเฉพาะทางทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จนกระทั่งนำไปสู่การริเริ่มสร้างกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยุคการปฏิรูประบบราชการ

เมื่อประเทศไทยทำการปฏิรูประบบราชการ จึงจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาทำหน้าที่บริหารภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศรวมทั้งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเริ่มต้นก็ยังคงอาศัยเนคเทคที่มีบทบาทสำคัญในอดีตทำหน้าที่ทั้งการด้านการวิจัย พัฒนา และวางกรอบนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระดับประเทศและภาครัฐ และนำมาสู่การจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมใน พ.ศ. 2559 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล

ยุคดิจิทัล

ยุครัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เทคโนโลยีร่วมสมัยที่โดดเด่นมาประยุกต์ใช้ ในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการในสังคมไทย เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงนำเอาระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆเข้ามาใช้งาน ยุครัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น เช่น การบริหารและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีทุกสิ่งเป็นอินเทอร์เน็ต ปัญญาประดิษฐ์ โดยมีฐานการพัฒนาจากนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอดีต รวมถึงต้องพัฒนาให้ตอบโจทย์ดัชนีการประเมินความก้าวหน้าของหน่วยงานระหว่างประเทศ

รายงานผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ของสรวิชัย วัฒนวิสัย และภูมิ โชคเหมาะ (2560) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงกฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีชื่อย่อว่า “สรอ.” พบว่า

1) ปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทยไม่ได้จัดทำไว้โดยเฉพาะ แต่จะไปแฝงอยู่ในนโยบายและแผนชาติเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยมีการประกาศนโยบายและแผนพัฒนา ICT มาหลายฉบับ เช่น แผน IT2000 แผน IT2010 หรือแผน ICT2020 เป็นต้น แต่ก็ไม่สามารถผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ เพราะยังขาดหน่วยงานกลางที่จะมาช่วยขับเคลื่อนทั้งในการทำหน้าที่แปลงนโยบายและแผนชาติเหล่านี้ไปสู่แผนเชิงปฏิบัติให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้แต่ละหน่วยงานไม่สามารถจัดทำแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บางหน่วยงานก็ไม่ได้มีการปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจัง เนื่องจากไม่มีหน่วยงานกลางในการติดตาม ตรวจสอบ กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ที่ผ่านมา สรอ. ไม่ได้มีบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายในการดำเนินการข้างต้น จึงทำได้เพียงพยายามติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานตามแผนเท่านั้น

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ปัจจุบันในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายที่ใช้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์บางประเทศก็ไม่ได้มีการออกเป็นกฎหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ใช้เพียงกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการใช้นโยบายและแผนชาติ ก็สามารถผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ สำหรับประเทศไทยก็ใช้กลไกลักษณะนี้เหมือนกัน แต่ผลสัมฤทธิ์ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยได้บัญญัติอยู่ในฉบับเดียวกันเป็นกฎหมายเชิงส่งเสริมที่ไม่ได้มีการกำหนด

บทลงโทษ (เว้นแต่กรณีที่เป็นส่วนงานกำกับดูแล) เป็นเพียงอีกทางเลือกหนึ่งในการทำธุรกรรม โดยให้มีผลผูกพันทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมแบบกระดาษ แต่ไม่ได้บังคับให้หน่วยงานต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานและการบริการโดยใช้เทคโนโลยี แม้ว่าในมาตรา 35 ของกฎหมายฉบับนี้ กำหนดให้หน่วยงานรัฐที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามนี้ด้วย แต่หน่วยงานรัฐจำนวนมากไม่ได้ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอีก 2 ฉบับที่มีการส่งเสริมให้การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการบริการภาครัฐ ได้แก่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ก็ได้กำหนดกลไกหรือแนวทางรองรับการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดการบูรณาการการทำงานและข้อมูลมีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานรัฐ ทำให้ผลการดำเนินการตามกฎหมายปรากฏภาพของการดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ โดยที่ไม่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกประชาชนเพิ่มขึ้น

2. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน ของศุภโชค นิจสุนกิจ (2561) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน พบว่า

1) สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชนนั้นยังคงไม่มีความก้าวหน้าเท่าที่ควรตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554–2563 ของประเทศไทย และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากองค์การมหาชนขาดแคลน

บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานไม่ได้วางแผนงานและแผนงบประมาณที่มุ่งเน้นการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรงและการบริหารจัดการของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

2) ความขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสาเหตุหนึ่งของความไม่ก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การมหาชน ซึ่งมีปัจจัยหลายประการ คือ หน่วยงานได้รับโอนบุคลากรที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความสามารถเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการแปรสภาพจากหน่วยงานราชการมาเป็นองค์การมหาชน การเติบโตในสายงานที่ไม่มีความชัดเจน ภาระงานที่ไม่จูงใจให้เข้ามาทำงานในองค์การมหาชนและผลตอบแทนที่ได้รับ น้อยกว่าภาคเอกชน ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการให้หน่วยงานวางแผนโดยละเอียด เพื่อพัฒนาระบบการสรรหาบุคลากรที่ทันต่อเวลา ทันต่อความต้องการ กำหนดมาตรการจูงใจและกำหนดกรอบอัตราชัดเจน กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพ วางแนวทางการเติบโตในสายงาน (Career Path) ให้กับบุคลากรไว้อย่างเป็นรูปธรรม การแก้ไขในระยะเริ่มต้นด้วยการจัดอบรมบุคลากรภายในหน่วยงานในด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอหรือจ้างงานผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก

3) ด้านงบประมาณ องค์การมหาชนไม่ได้วางแผนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมุ่งเน้นที่แผนงานตอบสนองภารกิจของหน่วยงานตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการเมืองในระดับกระทรวง และไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเต็มจำนวนตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งการแก้ไขทำได้โดยกระทรวงที่กำกับดูแล ชี้แจงถึงความจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณ นำมาพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องมีแผนรองรับ

(แผนสำรอง) ในกรณีที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณตามที่ได้วางแผนเอาไว้

4) ด้านการบริหารจัดการ องค์การมหาชนบางแห่งยังคงบริหารงานแบบหน่วยงานราชการปกติ องค์การมหาชนที่บริหารจัดการแบบใหม่ก็ไม่ได้มีความคล่องตัว เนื่องจากติดขัดกับการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน หน่วยงานระดับนโยบายไม่ได้กำหนดให้มีการสร้างมาตรฐานกลางของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นทางการประชาชนผู้รับบริการยังขาดความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องป้อนเข้าไปในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารสารสนเทศ (CIO) ไม่มีความสามารถในการบริหาร เนื่องจากมีการแต่งตั้งผู้บริหารที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการแก้ไขสามารถทำได้โดยการปฏิรูปการทำงานขององค์การมหาชนในด้านโครงสร้างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์การมหาชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การแก้ไขกฎระเบียบทางราชการที่เป็นอุปสรรคการสร้างและพัฒนาระบบบริการให้เป็นรูปธรรมและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้คณะกรรมการบริหารขององค์การมหาชนต้องบริหารงานให้ได้ผลดีมากขึ้น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ควรกำหนดกรอบและดัชนีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลการดำเนินงาน องค์การมหาชนทุกหน่วยงานควรเปลี่ยนไปขึ้นตรงกับกระทรวงการคลังเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รัฐควรมีระบบงานส่วนกลางในการสนับสนุนองค์การมหาชน และมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานและผู้บริหารต้องมีทักษะความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล

5) รูปแบบของการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ องค์การมหาชนแต่ละแห่งได้มีการ

พัฒนารูปแบบ การบริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรภาครัฐ และมีขั้นตอนของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารและขั้นที่ 2 การมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียว องค์กรมหาชนแต่ละแห่งมีรูปแบบการบริการแตกต่างกันออกไป โดยกลุ่มบริการสาธารณะทั่วไปมีรูปแบบการให้บริการด้วยบริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรภาครัฐ ทั้งนี้ องค์กรมหาชนควรมีการให้บริการครบทั้ง 4 รูปแบบ ซึ่งมีบางหน่วยงานให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นจะต้องให้บริการครบทั้ง 4 รูปแบบ เนื่องจากความก้าวหน้าและความหลากหลายของเทคโนโลยีประเภทอุปกรณ์และความต้องการใช้บริการมีความแตกต่างกัน ปัจจุบันประชาชนไม่ได้มีทางเลือกในการใช้งานจำกัดที่ต้องใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ประชาชนส่วนหนึ่งมีประสบการณ์การใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน ซึ่งมีความก้าวหน้าในการให้บริการมากกว่า โดยในบางระบบงานสามารถให้บริการถึงขั้นที่ 5 ในลักษณะอัตโนมัติไปแล้ว หน่วยงานภาครัฐและองค์กรมหาชนต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการและพัฒนาระดับขั้นการให้บริการไปพร้อมกันทุกหน่วยงานจึงจะประสบผลสำเร็จได้ หน่วยงานจะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การประเมินผลการดำเนินการ และการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอและต่อเนื่อง การแก้ไขกฎหมายให้รองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการถ่ายโอนการใช้ข้อมูลของภาครัฐร่วมกันได้โดยไม่มีอุปสรรค ทั้งนี้ ต้องมีการพัฒนาบุคลากร การจัดเก็บองค์ความรู้ของหน่วยงานและการศึกษาความเป็นไปได้อก่อนการดำเนินการและมีการพัฒนาในลักษณะคู่ขนาน ทั้งในส่วนขององค์กรมหาชนและประชาชนผู้รับบริการ โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์

และแนะนำให้ประชาชนทราบและเข้าใจในขั้นตอนของการเข้าใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

3. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบริการภาครัฐ ของอาภรณ์ คุระเอียด (2562) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินการรวมทั้งปัญหาและอุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาถึงเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผล โดยการใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน และกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ กฎระเบียบยังมีความล้าสมัย ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของภาครัฐอย่างเพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับนายจ้างและผู้ประกันตนอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านผู้ใช้บริการมีปัญหาขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ไม่เข้าใจในระบบการเข้าใช้บริการ และขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้เชื่อมต่อระบบ ขณะที่กรมสรรพากรมีปัญหาสำคัญหลายด้าน ได้แก่ ขาดงบประมาณที่เพียงพอ ขาดความพร้อมในด้านข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านผู้ใช้บริการมีอุปสรรคจากการขาดอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อเพื่อใช้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมใหม่ ๆ และมีความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล โดยปัญหาอุปสรรคในส่วนที่คล้ายคลึงกันของทั้ง 2 หน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร การสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการทั้งในเรื่องการเข้าใช้งานและความปลอดภัย รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีเครื่องมือที่สามารถใช้ในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ ขณะที่ปัญหาอุปสรรคที่ต่างกันคือ สำนักงานประกันสังคมมีปัญหาจากกฎ

ระเบียบที่ล้าสมัย และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ขณะที่กรมสรรพากรมีปัญหาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและความพร้อมด้านข้อมูล

4. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติกรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ของพิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า

1) ด้านงบประมาณ ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีงบประมาณที่เพียงพอต่อการจัดซื้อหรือจัดจ้างเครื่องมือ อุปกรณ์ การกระจายตัวของเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีระบบต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่เพียงพอ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งทรัพยากรทุกอย่างส่วนมากมีราคาสูงเพราะเป็นนวัตกรรมใหม่ในอนาคต อาจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นอุปสรรค

2) ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564 การเกิดขึ้นของรัฐบาลดิจิทัลจะนำไปสู่รูปแบบบริการและการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้น การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐกับรัฐ และรัฐกับเอกชนจะส่งผลให้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศเกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญของรัฐบาลดิจิทัลซึ่งจะต้องอาศัยการบูรณาการข้ามหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกันเช่นเดียวกับการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในช่วงเริ่มต้น การสร้าง

ความเข้าใจให้กับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบูรณาการดำเนินงานร่วมกันเป็นเรื่องค่อนข้างยาก

3) กฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ยังทำให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพไม่มากนัก ควรมีการปรับปรุงให้สามารถดำเนินงานควบคู่ไปกับเทคโนโลยีได้

4) ด้านบุคลากร ยังมีบุคลากรบางส่วนที่ไม่ยอมปรับตัวและไม่เปิดรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพ

5. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของวิวรรณ บัณฑิตกุล (2563) มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า

1) ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน เนื่องจากบางส่วนยังคงยึดติดกับการให้บริการในรูปแบบเดิมที่อยู่ในลักษณะ การเดินทางเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองและมองว่าการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้ไม่สนใจที่จะเลือกใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ภาพรวมการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ อาจยังไม่ประสบความสำเร็จในการจูงใจประชาชนเท่าที่ควร

2) ปัญหาด้านการยอมรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เนื่องจากในปัจจุบันยังมีหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานที่ยังไม่ยอมรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อันก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ของกรมฯ ซึ่งท้ายที่สุดย่อมส่งผลให้การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมฯ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครบวงจรและขาดความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชนอีกด้วย

3) ปัญหาด้านการออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพบว่า ในบางรายการยังมีความยุ่งยากและซับซ้อนในทางปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งในกรณีที่มีประชาชนเข้าใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ระบบไม่เสถียร เนื่องจากระบบอาจยังไม่มีประสิทธิภาพและมีพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากเพียงพอที่จะรองรับการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนได้เป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน

4) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยในกรณีที่ประชาชนมีข้อสงสัยในการกรอกข้อมูลหรือการใช้งานเกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์พบว่ากรมฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะสามารถสื่อสารหรือดูแลเพื่อตอบข้อซักถามของประชาชนได้ท่วงที เมื่อเทียบกับกรณีที่ประชาชนเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง ซึ่งสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วเสร็จได้ทันที

5) ปัญหาด้านกฎหมายและระเบียบ ซึ่งกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ มีเนื้อหารายละเอียดที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสารกระดาษมากกว่า จึงทำให้การปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการตามข้อกฎหมายที่มีอยู่ อันส่งผลให้เกิดการสร้างขั้นตอนการดำเนินการที่ยุ่งยากและไม่จำเป็นแก่ประชาชน

6) ปัญหาการบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้นำเข้าสู่ข้อมูลดำเนินการ

นำเข้าสู่ข้อมูลต่าง ๆ ลงในส่วนที่ไม่ถูกต้องกับหมวดหมู่ ประกอบกับข้อมูลที่ประชาชนแจ้งมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องรวมอยู่ด้วย ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลในระบบของกรมฯ ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลยังไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง จึงอาจส่งผลให้ไม่เกิดประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อสร้างมูลค่าของธุรกิจได้อย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจากข้อมูลรายงานการศึกษาวิจัย มีดังนี้

1. ปัญหาด้านพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาประเทศไทยไม่ได้มีการจัดทำนโยบายและแผนงานระดับชาติเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน แต่การดำเนินงานมักจะไปแฝงอยู่ในนโยบายและแผนชาติเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยมีการประกาศนโยบายและแผนพัฒนา ICT มาหลายฉบับ เช่น แผน IT 2000 แผน IT 2010 หรือแผน ICT 2020 เป็นต้น แต่ก็ไม่สามารถผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามแผนและยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นภายใต้แผนเหล่านี้ได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ ด้วยยังขาดหน่วยงานกลางที่จะมาช่วยขับเคลื่อนนโยบายและแผนชาติ ทั้งในการทำหน้าที่ช่วยแปลงนโยบายและแผนชาติเหล่านี้ไปสู่แผนเชิงปฏิบัติให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้แต่ละหน่วยงานไม่สามารถจัดทำแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือบางหน่วยงานก็ไม่ได้มีการปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจัง เนื่องจากไม่มีหน่วยงานกลางในการติดตาม ตรวจสอบ กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานประกอบกับในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงรัฐบาลเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง จึงเป็นสาเหตุให้นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขาดการ

พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประเด็นปัญหาต่อมา คือ การบูรณาการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดไม่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ในลักษณะของการสร้างบริการสาธารณะแบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จได้ แม้จะมีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความก้าวหน้าอยู่บ้างแต่การพัฒนานั้นจะกระจายตัวอยู่ในหน่วยงานของรัฐส่วนกลางมากกว่าส่วนท้องถิ่น และที่สำคัญการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของภาครัฐไม่อาจสนองตอบผู้ใช้งานทั้งภาคประชาชนและภาคเอกชนได้ทันทั่วทั้งที่เพราะนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ประกอบกับระบบราชการไม่มีความคล่องตัว เนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ จึงทำให้การสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ไปให้บริการไม่ทันผู้ใช้บริการ

2. ปัญหาด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประเทศไทยบัญญัติกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในฉบับเดียวกัน ซึ่งเป็นกฎหมายเชิงส่งเสริมที่ไม่ได้มีการกำหนดบทลงโทษ ยกเว้นแต่กรณีสำหรับส่วนงานกำกับดูแล อีกทั้งกฎหมายเหล่านั้นเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งในการทำธุรกรรมโดยให้มีผลผูกพันทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมด้วยกระดาษ และไม่ได้บังคับให้หน่วยงานต้องพัฒนาระบบการทำงานและการบริการโดยใช้เทคโนโลยีและในมาตรา 35 ของกฎหมายนี้ กำหนดให้หน่วยงานรัฐที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามมาตรา 35 นี้ด้วย ซึ่งพบว่าหน่วยงานรัฐจำนวนมากไม่ได้ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ยังพบว่า มีกฎหมายอีก 2 ฉบับที่มีการส่งเสริมให้การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการบริการภาครัฐ ได้แก่

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มิได้กำหนดให้มีกลไกหรือแนวทางรองรับการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดการบูรณาการการทำงานและข้อมูลให้มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานรัฐ ทำให้ผลการดำเนินการตามกฎหมาย ยังปรากฏภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานแบบต่างคนต่างทำ โดยที่ไม่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกประชาชนเพิ่มขึ้น ขณะที่กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปสรรคทำให้การปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวเพราะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเดิมที่มีอยู่ก่อน อีกทั้งหน่วยงานระดับนโยบายไม่ได้กำหนดหรือสร้างมาตรฐานกลางในการบริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ ประกอบกับกฎ ระเบียบยังมีความล้าสมัยไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบราชการที่ต้องอาศัยรูปแบบเอกสารที่เป็นกระดาษ

3. ปัญหาด้านบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรภาครัฐมีระเบียบวินัยที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระยะเริ่มต้นของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับรูปแบบและการให้บริการผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ ประกอบกับบุคลากรบางส่วนไม่ยอมปรับตัวมีทัศนคติในเชิงลบไม่เรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และไม่มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะคุ้นเคยกับรูปแบบเอกสารกระดาษมานาน อีกทั้งกฎ ระเบียบของทางราชการที่ปฏิบัติอยู่ยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ

ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจะได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายหรือไม่หากเกิดกรณีผิดพลาดจากระบบที่ไม่มีความปลอดภัย ในระดับหน่วยงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับและไม่ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลเพราะยังมีข้อกังขาเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลว่าอาจถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมายอันจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติขึ้นได้ในภายหลัง

4. ปัญหาด้านงบประมาณของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากภาครัฐในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานไม่เพียงพอทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรและการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ จึงก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อหรือจัดจ้างเครื่องมือ อุปกรณ์ การกระจายตัวของระบบต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอุปกรณ์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ทุกอย่างมีราคาสูงเพราะเป็นนวัตกรรมใหม่ ขณะเดียวกันก็ต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลาด้วยการว่าจ้างภาคเอกชน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญมากกว่าบุคลากรภาครัฐลักษณะเช่นนี้จึงเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานที่มีต้นทุนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5. ปัญหาด้านการออกแบบและการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นนวัตกรรมใหม่ที่คนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจ เนื่องจากระบบมีความสลับซับซ้อนและบางรายการยังมีความยุ่งยากในการเข้าถึง การออกแบบและการพัฒนาระบบจะต้องครอบคลุมพื้นที่การบริการให้กับประชาชนจำนวนมาก จึงเป็นสาเหตุให้ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง อีกทั้งในกรณีที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมากอาจส่งผลให้ระบบแปรปรวนและมีความไม่เสถียรและที่สำคัญการออกแบบและการพัฒนาระบบต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชน ส่งผลให้ภาครัฐมีต้นทุนในการออกแบบและพัฒนาระบบที่ค่อนข้างสูงและอาจต้องใช้ระยะเวลาในการจัดสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ภายในประเทศ

6. ปัญหาของภาคประชาชนต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการเรียนรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันโดยเพราะพื้นที่ในชนบทห่างไกลที่มีความคุ้นเคยกับรูปแบบเอกสารกระดาษมากกว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบมีความยุ่งยากซับซ้อนและยากต่อการเข้าถึง ส่วนประชาชนในระดับที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่บ้าง แต่ขาดความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนบุคคลที่อาจถูกนำข้อมูลไปเปิดเผยได้หากใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประกอบกับความเชื่อมั่นในด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการยังมีน้อยและไม่เชื่อว่าการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีผลรับรองได้จริง ในขณะที่ประชาชนรุ่นใหม่ที่เกิดมาพร้อมกับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมองว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐไม่สามารถตอบสนองการใช้บริการได้อย่างสะดวกครบถ้วนทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนและระบบที่รัฐมีอยู่ไม่มีความเสถียรและไม่สามารถตอบสนองต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างทันทีทันใด อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนโดยทั่วไปเนื่องจากกรณีเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารหรือการกรอกข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือมีข้อสงสัยไม่อาจ

สอบถามหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ในการแก้ไขประกอบกับระบบราชการมีกฎระเบียบต่าง ๆ รายละเอียดและขั้นตอนที่ค่อนข้างยุ่งยากและการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีผลในทางกฎหมายจริง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยอาศัยความเจริญก้าวหน้าและความทันสมัยของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับบริบทของการพัฒนาประเทศตามหลักสากลที่มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มศักยภาพของรัฐบาลในการแข่งขัน และการพัฒนาต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับบริบททางสังคม สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง โดยยึดถือการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารจากภาครัฐสู่ประชาชน คือที่เดียว-ทันใจ-ทั่วไทย-ทุกเวลา เข้าถึงและเท่าเทียม และมีความโปร่งใส ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์ โดยสามารถเลือกใช้บริการจากภาครัฐด้วยรูปแบบการบริการและอุปกรณ์ที่หลากหลายทันสมัย ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ และประชาชนสามารถใช้บริการจากภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่เกิดความยุ่งยาก จากกฎระเบียบของรัฐ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของรัฐได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การลดช่องว่างและลดความเหลื่อมล้ำ และเพื่อสะท้อนความโปร่งใสของภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดกับประชาชน ภาครัฐซึ่งเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นจริง และสอดคล้องกับยุคสมัยจำเป็นจะต้องออกกฎหมายให้มีกติกาหรือกฎ ระเบียบให้เป็นมาตรฐานกลางที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไป

พัฒนาปรับปรุงแก้ไขเป็นแนวทางการปฏิบัติให้สามารถตอบสนองต่อการใช้บริการของประชาชนภายใต้บทบาทและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้โดยไม่เป็นอุปสรรค เพราะหน่วยงานราชการของไทยมีรูปแบบการปฏิบัติงานราชการที่หลากหลายอีกทั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นเอกภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติราชการเกิดความคล่องตัวและมีความไว้วางใจต่อกัน โดยมุ่งประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลที่จะเกิดกับประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อเพิ่มศักยภาพของภาครัฐในการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานสากล และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศ การศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากรายงานการศึกษาวิจัย ดังนี้

ด้านกฎหมาย

กฎหมายที่ประกาศใช้ในปัจจุบันอาจยังไม่มี ความสมบูรณ์และครอบคลุมเพียงพอที่จะตอบสนองต่อการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐควรดำเนินการศึกษากฎหมายและกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบถึงลักษณะปัญหาและข้อจำกัดในทางกฎหมายที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายให้มีมาตรฐานกลางสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและรูปแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคลากร

บุคลากรภาครัฐควรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในด้านทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจและทักษะความเชี่ยวชาญอย่างเพียงพอในด้านเทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ เพื่อให้เกิด

การยอมรับและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากประชาชนในการก้าวสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบในอนาคต

ด้านงบประมาณ

รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลมีความเสถียร และมีความรวดเร็วสูงตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นของบุคลากรสำหรับให้บริการและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่

ด้านการออกแบบและพัฒนาระบบ

การออกแบบและพัฒนาระบบในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการควรมีมาตรฐานเดียวกันและมีการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการภาครัฐให้สามารถสนองต่อความต้องการใช้บริการของประชาชนตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Univresal Design) ผ่าน Single Window Service โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์(Connected governance) ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ (Open government) และเสนอความคิดเห็นซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (Transparency) และน่าเชื่อถือ (Accountability) ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน

ด้านประชาชน

รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์และสนับสนุนข้อมูลความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนได้มีความรู้และความเข้าใจอย่างทั่วถึง

ทั้งในเชิงกฎหมายและเชิงเทคนิคในการให้บริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและค่าน่าเชื่อถือในการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีการรับรองและเกิดผลในทางกฎหมายจริง

ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

เนื้อหาในส่วนนี้จะนำเสนอเฉพาะสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาคประชาชนเพื่อแสดงให้เห็นว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวบัญญัติขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน อันจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนรวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

คณะรัฐมนตรีมีมติให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจัดทำกฎหมายกลาง ตามคำสั่งของคณะรัฐมนตรีโดยเร็วและให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางกฎหมายด้วยต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564 เห็นชอบร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอ และให้ส่งคณะกรรมการประสานงานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาก่อนเสนอรัฐสภาต่อไป โดยให้แจ้งประธานรัฐสภาทราบด้วยว่าร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ตราขึ้นเพื่อดำเนินการตามหมวด 16 การปฏิรูปประเทศของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ ร่างพระราชบัญญัติตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอ เป็นการกำหนดให้มีกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล และสามารถใช่วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้และเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) ที่บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนรวมทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ 1 กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัลโดยแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคให้เอื้อต่อการพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่องค์กรดิจิทัล และส่งเสริมให้เกิดระบบข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ ตลอดจนเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี

ร่างพระราชบัญญัตินี้เข้าสู่การพิจารณาในชั้นรับหลักการของที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2564 ที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวด้วยคะแนนเสียง 537 เสียง และมีมติแต่งตั้งคณะกรรมการวิสามัญเพื่อพิจารณาจำนวน 35 คน ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ...

1. การกำหนดบทนิยาม

ร่างพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดบทนิยามที่สำคัญไว้ อาทิ “ขออนุญาต” หมายความว่ารวมถึงขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขอขึ้นทะเบียน ขอแจ้ง ขอจดทะเบียน ขออาชญาบัตร ขอการรับรอง ขอความเห็นชอบ ขอความเห็น ขอให้พิจารณาขออุทธรณ์ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ขอให้ดำเนินการ ขอรับเงิน ขอรับสวัสดิการ และขอรับบริการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ (ร่างมาตรา 5)

2. กำหนดให้การติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมาย

ประชาชนสามารถยื่นคำขอ จ่ายเงิน หรือติดต่อราชการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ของรัฐจะปฏิเสธไม่รับคำขอนั้น เพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ (ร่างมาตรา 7 วรรคหนึ่ง และวรรคสี่) ในการนี้ได้กำหนดมาตรการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ดังนี้

1) กำหนดให้สำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขอที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง (ร่างมาตรา 7 วรรคสอง)

2) กรณีที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้คำขอต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด ยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าได้ยื่นคำขอตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนดนั้นแล้ว (ร่างมาตรา 7 วรรคสาม)

3) กำหนดให้การส่งเอกสารประกอบคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่า ได้ยื่นหรือส่งเอกสารครบจำนวนแล้ว (ร่างมาตรา 7 วรรคสาม)

4) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้ แต่วิธีการดังกล่าวต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือเพื่อการยืนยันตัวตน (ร่างมาตรา 8) เช่น การสร้างแบบฟอร์มคำขออนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนสามารถกรอกในระบบและยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องเขียนในแบบที่เป็นกระดาษแล้วสแกนส่งทางอีเมล เป็นต้น

5) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานผู้อนุญาตที่จะติดต่อกับสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อตรวจสอบ

ความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชน และให้เป็นหน้าที่ของสำนักทะเบียนกลางที่จะตรวจสอบและแจ้งผล (ร่างมาตรา 9)

3. กำหนดข้อยกเว้นกรณีที่ไม่อาจยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

โดยหลักแล้วจะไม่สามารถยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เว้นแต่กฎหมายเฉพาะในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ร่างมาตรา 7 วรรคห้า) คือ

- 1) การจดทะเบียนเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
- 2) การจดทะเบียนที่ผู้ขอต้องดำเนินการเอง เฉพาะตัว ได้แก่
 - (1) การสมรส
 - (2) การหย่า
 - (3) การรับบุตรบุญธรรม และ
 - (4) การอื่นทำนองเดียวกับ (2.1) ถึง (2.3)
- 3) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารอื่นใดที่โดยลักษณะของเอกสารนั้นผู้ขอจำเป็นต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยตนเองเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
- 4) การอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง

4. กำหนดผลทางกฎหมาย

1) กรณีการยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามร่างมาตรา 7 ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับตามวันเวลาที่คำขอหรือการติดต่อได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่กรณีที่คำขอหรือการติดต่อเข้าสู่ระบบนอกวันและเวลาทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐนั้นได้รับในวันหรือเวลาทำการถัดไป (ร่างมาตรา 10) ทั้งนี้ เพื่อความชัดเจนในสิทธิและหน้าที่ของประชาชนผู้ยื่นคำขอ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่

2) กรณีการติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่าชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานตามกฎหมายได้ซึ่งรวมถึงการใช้เป็นหลักฐานในการเบิกจ่ายเงินแผ่นดินด้วย ในกรณีที่มีกฎระเบียบใดไม่สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ออกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักฐานในการเบิกจ่ายเงิน (ร่างมาตรา 15 และร่างมาตรา 16)

5. กำหนดวิธีการในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

1) กรณีที่ประชาชนได้ยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เว้นแต่ผู้ยื่นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ (ร่างมาตรา 11) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามความประสงค์และความพร้อมทางเทคโนโลยีของผู้ยื่น โดยประชาชนที่ยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์จะขอรับแจ้งผลการพิจารณาหรือใบอนุญาตเป็นเอกสารก็ได้ เช่นเดียวกับประชาชนที่ยื่นคำขอเป็นเอกสาร จะขอรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ แต่ถ้าไม่มีการขอเป็นอย่างอื่นกฎหมายจะสันนิษฐานว่าผู้ยื่นคำขอเป็นเอกสารประสงค์จะได้รับการติดต่อกลับเป็นเอกสาร ส่วนผู้ยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมและประสงค์ จะได้รับการติดต่อกลับ รวมทั้งการออกใบอนุญาตหรือเอกสารอื่นใดทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

2) ในกรณีที่ประชาชนยื่นคำขออนุญาต หน่วยงานของรัฐ และมีความจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐผู้อนุญาตต้องใช้สำเนาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐได้ออกให้แก่ผู้ขออนุญาต ถ้าผู้ขอ

อนุญาตได้นำเอกสารต้นฉบับมาแสดงแล้ว หน่วยงานของรัฐผู้อนุญาตมีหน้าที่จัดทำสำเนา และรับรองความถูกต้องของสำเนาเอกสารนั้นเอง โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ขออนุญาต และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนาดังกล่าวมาเป็น ข้ออ้างในความล่าช้ามิได้ (ร่างมาตรา 12) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 เรื่อง มาตรการอำนวยความสะดวกและลด ภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ ทางราชการออกให้จากประชาชน)

3) ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาต ต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ผู้รับอนุญาตจะ แสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดก็ได้ และผู้อนุญาต ต้องเปิดเผยข้อมูลการอนุญาตที่เป็นปัจจุบันให้ ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ร่างมาตรา 13) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับใบอนุญาตในการแสดงใบอนุญาต รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทั่วไปใน ฐานะผู้บริโภคหรือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ ข้อมูลการได้รับอนุญาตของผู้ประกอบการทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องเดินทางไป ตรวจสอบ ณ สถานประกอบการ นอกจากนี้ ได้กำหนดให้ประชาชนสามารถแสดงใบอนุญาต หรือเอกสารหลักฐานที่ต้องพกติดตัวเป็นภาพทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก็ได้ (เช่น การแสดงภาพใบขับขี่ที่ถ่ายรูปเก็บไว้ใน โทรศัพท์มือถือ) เว้นแต่เป็นบัตรประจำตัว หนังสือเดินทาง และใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นที่มี ฎกระทรวงกำหนดให้ต้องแสดงเป็นเอกสารตัว จริงเท่านั้น (ร่างมาตรา 14)

4) กำหนดหลักการรองรับการแปลงเอกสาร ในความครอบครองของรัฐ เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ โดยให้ส่งมอบเอกสาร ต้นฉบับให้กรมศิลปากร ดำเนินการเกี่ยวกับ

เอกสารที่มีคุณค่าตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุ แห่งชาติต่อไป (ร่างมาตรา 17)

บรรณานุกรม

กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (ม.ป.ป.). **ตัวแบบการ**

ประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัย

กรุงเทพมหานครบุรี. สืบค้น 25 มกราคม 2565

จาก <http://www.bu.ac.th> >

july_sep_12 > pdf

จุฬาลักษณ์ จำปาทอง (2564). **บทวิเคราะห์ร่าง**

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ปีที่ 11 ฉบับที่ 13

เดือนสิงหาคม 2564. สืบค้น 23 มกราคม

2565 จาก [https://www.senate.go.th/](https://www.senate.go.th/document/Ext26399703_0004.pdf)

document/Ext26399703_0004.pdf

ทงศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). **รัฐบาล**

อิเล็กทรอนิกส์ไทย: ความหมายที่เปลี่ยนแปลง

และพัฒนาการ Thailand's E-Government:

Changing Definition and Development

วารสารทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 15

ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563). สืบค้น 21

มกราคม 2565 จาก [https://so02.tci-](https://so02.tci-aijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/246606/166914)

aijo.org/index.php/HUSOTSU/

article/view/246606/166914

ธีระ กุลสวัสดิ์. (ม.ป.ป.). **วิเคราะห์ความล้มเหลว**

และอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ไทย วารสารการเมืองการบริหารและ

กฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 4

ฉบับที่ 1. สืบค้น 21 มกราคม 2565.

จาก [http://www.polsci-](http://www.polsci-law.buu.ac.th/journal/document/4-1/6.pdf)

law.buu.ac.th/journal/document/

4-1/6.pdf

พิรุวรรณ กิติคุณ. (2558). การบริหารจัดการ
ภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
(e-Government). สืบค้น 20 มกราคม
2565 จาก [https://dl.parliament.go.th/
backoffice/viewer2300/web/
viewer.php](https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php)

พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบาย
รัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา
สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. สืบค้น
24 มกราคม 2565 จาก
[http://www3.ru.ac.th/mpa-
abstract/index.php/abstractData/
viewIndex/282](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/282)

Un เปิดผลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ปี 63 ไทยพุ่ง
พรวดขึ้นอันดับ 57 ของโลก. สืบค้น 21
มกราคม 2565 จาก
[https://thaipublica.org/
2021/07/thailand-ranking-higher-in-
un-e-government-survey-2020/](https://thaipublica.org/2021/07/thailand-ranking-higher-in-un-e-government-survey-2020/)

รายงานการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากกฎหมาย
ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทาง
อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. สืบค้น 20
มกราคม 2565 จาก
[https://www.krisdika.go.th/
data/news/news14491.pdf](https://www.krisdika.go.th/data/news/news14491.pdf)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).
สืบค้น 20 มกราคม 2565 จาก
[https://www.ddd.go.th/Web_Govit/
e_Government/e-Government.pdf](https://www.ddd.go.th/Web_Govit/e_Government/e-Government.pdf)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: ทางสู่ความสำเร็จ...
ปัญหาที่ต้องเร่งฟันฝ่า. สืบค้น 20
มกราคม 2565 จาก
<https://positioningmag.com/17410>

เรวัต แสงสุริยงค์. (2559). บนเส้นทางพัฒนา
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย:
ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ
วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีที่ 24 ฉบับที่ 46 กันยายน-ธันวาคม
2559. สืบค้น 26 มกราคม 2565 จาก
[https://so06.tci-thaijo.org/
index.php/husojournal/article/
view/68655/55907](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/husojournal/article/view/68655/55907)

_____. (2560). ปีที่ 25 บนเส้นทาง
การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใน
สังคมไทย: ยุคการปฏิรูประบบราชการ
วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 25
ฉบับที่ 47 มกราคม-เมษายน. สืบค้น 26
มกราคม 2565 จาก [https://so06.tci-
thaijo.org/index.php/ husojournal/
article/view/76682/61613](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/husojournal/article/view/76682/61613)

_____. (2562). บนเส้นทางพัฒนา
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย:
ยุคดิจิทัล วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีที่ 27 ฉบับที่ 55 กันยายน-ธันวาคม
2562. สืบค้น 26 มกราคม 2565 จาก
[https://so06.tci-haijo.org
t > article > download](https://so06.tci-haijo.org/t/article/download)

วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). การนำนโยบาย
รัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา
การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. สืบค้น 25
มกราคม 2565 จาก
[http://www3.ru.ac.th/mpa-
abstract/index.php/abstractData/
viewIndex/382](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/382)

- ศุภโชค นิจสุนกิจ. (2561). แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน วารสารสถาบันการป้องกันประเทศ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561. สืบค้น 25 มกราคม 2565 จาก <https://so04.tci-thaijo.org/article/download>
- สรวิชญ์ ควนวิสัย และ ภูมิ โชคเหมาะ. (2560). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ วารสารบัณฑิตศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน สิงหาคม-พฤศจิกายน 2560. สืบค้น 21 มกราคม 2565 จาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/ปีที่%206%20ฉบับที่%201/วารสารบัณฑิตศึกษา-76.pdf>
- สรุปข่าวรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ครั้งที่ 4 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่สอง). สืบค้น 20 มกราคม 2565 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=83109&filename=Thai_National_Assembly
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (ม.ป.ป.). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะของภาครัฐไทย. คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สืบค้น 25 มกราคม 2565 จาก https://reru.ac.th/articles/images/vijai_20_04_59_4.pdf

- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. (2544). การปฏิรูประบบราชการ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 20 มกราคม 2565 จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/370919>
- อาภรณ์ คุระเอียด. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้น 25 มกราคม 2565 จาก <http://www.polscilaw.buu.ac.th/journal/document/11-1/8.pdf>