แนวทางดำเนินการ
โครงการ e-Government

e-Government คืออะไร

e-Government[1] เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการ ของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการนี้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึงและเป็นธรรมและยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศ เพื่อเป็นทางลัดในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้

e-Government เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และ ประชาชน สามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถ ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวช่วยขับเคลื่อน นอกจากนั้นเป็นการลดช่องว่างระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง

e-Government เป็นกลไกที่สำคัญต่อการพัฒนากลยุทธในการก้าวเข้าสู่ e-Thailand ที่เหลือคือ e-Education, e-Society, e-Industry และ e-Commerce เนื่องจากจะเป็นกลไกที่เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ตลอดจนงบประมาณและกระบวนการที่เกิดขึ้นจะเป็นแบบอย่าง (Model User) ที่ส่วนอื่นๆ สามารถนำไปใช้ได้

---

[1] *ทั่วโลกมีการกล่าวถึง e-Government ในหลายๆ แบบ และ หลายๆ ตำรา แม้แต่ในภาษาไทยเองก็มีการพยายามกำหนดคำอธิบายและคำแปลของ e-Government ไว้หลายแห่ง เช่นแปลคำว่า e-Government ตรงๆ ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในความหมายของเนื้องานน่าจะแปลว่าราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และโดยที่ทางราชการยังไม่ได้บัญญัติศัพท์นี้ จึงขอใช้คำทับศัพท์ลงไปว่า e-Government เช่น การ์ดเนอร์กรุ๊ป ได้นิยามไว้ว่า "**eGovernment is the transformation of public sector internal and external relationship through Net-enabled operations, information technology, and communications, to optimize government service delivery, constituency participation and governance**"*

ความสำเร็จของ e-Government อยู่ที่ความมุ่งมั่นของผู้นำประเทศ และกระบวน การวางแผนที่ดี และการทุ่มเททรัพยากรอย่างเต็มที่ การให้บริการ e-Government Online โดยการใช้เครือข่ายสาธารณะเช่น อินเทอร์เน็ต จะทำให้มีราคาถูก กว่าการเดินระบบเครือข่ายใหม่

ในการพัฒนา e-Government นั้นเราจะต้องคำถึง**เงื่อนไขสามประการ** เพื่อให้ e-Government เกิดขึ้นโดยมีผลสำเร็จตรงกับความต้องการของประชาชน ดังนี้

E-Governance จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์ และบังคับใช้ นโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สังคมดิจิตอล) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน

Digital Society สังคมดิจิตอล เป็นสังคมและชุมชนที่ก้าวหน้าทางวิทยาการ ที่ประชาคมในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวัน ในการทำงาน และ ความบันเทิง ตลอดจนมีความสามารถในการทำ ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

Digital Divide เป็นผลจากสังคมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ด้อยโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ และ ข้อมูลข่าวสารที่รัฐพึงจัดหาให้ ซึ่งคนกลุ่มนี้รวมถึง คนที่อยู่ในชนบท คนพิการ คนที่ปัญหาทางภาษา และคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย

จากเงื่อนไขทั้งสามประการที่กล่าวมานั้น e-Government **จะต้องพัฒนาสิ่งต่อไปนี้ให้เกิดขึ้น**

1. เพิ่มขีดความสามารถของประชาชนจำนวนมาก ให้เข้าถึงบริการของรัฐ
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยราชการ
3. เพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานราชการ และปรับกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ของระบบราชการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการอย่างปลอดภัย และเป็นส่วนตัว

สิ่งที่ e-Government ไม่ได้เป็น

e-Government ไม่ได้เป็นยาสารพัดโรคในทุกปัญหาที่เกิดขึ้น แม้กระทั่งประเทศที่มีการพัฒนา e-Government ในระดับสูงสุด ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างหมดสิ้น เช่น การแก้ปัญหาคอรัปชั่น และการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้อย่างสิ้นเชิง ถึงแม้ว่ากระบวนการ e-Government จะช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม ในระดับหนึ่ง

การเกิดของ e-Government ไม่ใช่เพียงการซื้ออุปกรณ์สารสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากๆ หรือ การมีเว็บไซต์ของหน่วยงานเท่านั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งระบบ

องค์ประกอบของ e-Government[2]

องค์ประกอบที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิด e-Government ได้ มีปัจจัยสำคัญดังนี้

ความพร้อมของผู้นำ

เรื่องของ e-Government เป็นการทำงานที่จะต้องใช้การตัดสินใจของผู้บริหารประเทศในลักษณะของ Top down ในระดับสูง เนื่องจากต้องอาศัยการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง (Transformation) จำนวนมาก ทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และ วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อแปลงงานจำนวนมากที่เคยทำด้วยมือ เป็นระบบคอมพิวเตอร์ และผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นยังต้องการการสนับสนุน คน เงิน งบประมาณ จำนวนเพียงพอ และต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานาน

ดังนั้นการทำให้เกิด e-Government จะต้องได้รับการผลักดันจากผู้นำประเทศ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

รัฐบาลไทยจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีผู้นำที่มีศักยภาพและมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร *"โดยการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น เพื่อเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร"*

นอกจากนี้ความเป็นผู้นำจะต้องพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องในทุกองค์กรดังนี้

การเกี่ยวข้อง/ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ในระดับองค์กร เช่น CEO จะต้องสนใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และต้องทุ่มเททรัพยากรที่เกี่ยวเนื่องในการพัฒนาอย่างเต็มที่

โครงสร้างการบริหารและกฎหมายควบคุมต่าง ๆ จะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการบริหาร ตลอดจนกฎหมายให้สามารถดำเนินงานตลอดจนปรับกระบวนการให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารโครงการ/ การจัดการด้านการเงิน โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องการการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการจัดการทางการเงินที่ดี มีกลยุทธ์ และ มีผลตอบแทนที่สามารถชี้วัดได้

---

[2] มีการกำหนดองค์ประกอบของการเป็น e-Government ในหลายๆ แห่ง แต่องค์ประกอบที่สำคัญๆ จะมีเหมือนๆ กัน คือ ความตั้งใจจริงของของผู้นำประเทศ ความพร้อมของประเทศ และความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน

ความพร้อมในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน

การทำให้เกิด e-Government จะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเข้าถึงการให้บริการ โดยสามารถแยกออกได้ เป็นความพร้อมของเรื่องต่างๆ ดังนี้

โครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคม ที่พร้อมใช้เพื่อการสื่อสาร และ สามารถเข้าถึงได้ในทุกที่ ทั่วถึง และเท่าเทียม ในกรณีนี้รัฐจะต้องเร่งพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคม รวมถึงปัจจัยอื่นที่ทำให้กระแสสารสนเทศ (Flow of information) สามารถส่งไปถึงประชาชนอย่างทั่วถึง ในราคาที่เป็นธรรม

ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software) ต้องมีอย่างพอเพียงเพื่อให้ทั้งภาครัฐ และ ประชาชน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของภาครัฐ และภาคประชาชนในการเข้าถึงบริการต่างๆ ที่รัฐจัดทำให้ ทั้งนี้ ฮาร์ดแวร์ที่เหมาะสมกับท้องถิ่น และภูมิประเทศ เช่น ตู้บริการสาธารณะ (Kiosk) และ ศูนย์โทรคมชุมชน (Tele Center) อาจจะใช้เป็นเครื่องมือที่รัฐสามารถจัดหาและส่งไปยังพื้นที่ต่างๆ ได้

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ข้าราชการ และ ประชาชน จะต้องมีการพัฒนาทักษะ และ เรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน และการให้และรับบริการ เพื่อให้เกิดผลแบบพลวัตรอันเกิดจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป (Dynamic)

เนื้อหา และสื่อ (Content) จะต้องมีการพัฒนาเนื้อหา ที่เป็นภาษาไทย (Local Content) จะต้องมีการปรับแต่งให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากจะต้องพัฒนาเพื่อปรับแต่งเนื้อหาที่ตรงตามสิ่งแวดล้อม และโครงสร้างของประเทศไทย

ความพร้อมของภาครัฐบาล

วันนี้รัฐบาลไทยได้มีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นเจ้าภาพในการประสานงาน (Collaboration) และ บูรณาการ (Integration) เพื่อให้เกิด e-Government โดยเร็ว นอกจากนั้นยังมีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นในระดับกระทรวงทุกกระทรวงเพื่อให้เป็นศูนย์กลางประสาทสั่งการและศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร (Nerve Center,

Ministry Operation Center - MOC) เพื่อที่จะดำเนินการรวบรวม และส่งข้อมูลข่าวสาร และ การปฏิบัติการไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister Operation Center - PMOC) ตลอดจนใช้ในการตัดสินใจและสั่งการของแต่ละกระทรวงอีกด้วย

ภาครัฐในส่วนต่างๆ จะมีความพร้อม แต่อาจจะมีอุปสรรคบ้าง ซึ่งเป็นธรรมชาติของการพัฒนา e-Government ในทุกประเทศอยู่แล้ว แต่เนื่องจากได้รับการผลักดันจากผู้นำประเทศและผู้บริหารในระดับสูง ทำให้การให้บริการ e-Government มีความเป็นไปได้สูงที่จะประสบความสำเร็จ

ความพร้อมของประชาชนและสิ่งแวดล้อม

ความสำเร็จของ e-Government ที่แท้จริงจะต้องมีเป้าหมายคือ ทำเพื่อประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ดังนั้น “ความสำเร็จของการออกแบบ
e-Government คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” เนื่องจากประชาชนในประเทศไทยมีความแตกต่างกันมาก ทั้งในด้านของโอกาส และ พื้นฐานการศึกษา ความหลากหลายดังกล่าวทำให้การบริการเหมือนๆ กัน ไม่สามารถกระจายสู่ประชาชนทุกกลุ่มได้เท่าเทียมกัน ในกรณีของประเทศไทยเราสามารถแบ่งกลุ่มการให้บริการต่อประชาชนเป้าหมายออกเป็นสามกลุ่มด้วยกัน ได้แก่

กลุ่มผู้มีความรู้ระดับสูง (Knowledge Worker) เป็นกลุ่มที่มีความสามารถทางปัญญา และมีโอกาสในการศึกษาสูงในประเทศ กลุ่มนี้เป็นประชากรที่มีความพร้อม และ ความคาดหวังสูงต่อการให้บริการ e-Government ของรัฐบาล ประมาณ 10% ของประชากร กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง และ สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง และยังเป็นกลุ่มที่สามารถใช้บริการต่างๆ ที่ภาครัฐมีในโครงการ e-Government โดยไม่ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมแต่อย่างใด

กลุ่มผู้มีความรู้ปานกลาง ได้แก่ผู้ประกอบการ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประชาชนทั่วไป ตลอดจนนิสิต นักศึกษา ประมาณ 30% ของประชากร กลุ่มนี้อาจจะมีเครื่องมือเป็นของตนเอง หรือ สามารถเข้าถึงร้านอินเทอร์เน็ต หรือ สถานที่บริการของรัฐในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ กลุ่มนี้สามารถใช้การฝึกอบรมของสถาบันการศึกษาต่างๆ ใช้ตู้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ e-Government สาธารณะ และ การใช้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย ได้โดยตรง โดยที่อาจจะไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

ก็ได้ นอกจากนั้น กลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มที่มีเครื่องโทรศัพท์ติดตามตัวจำนวนหนึ่ง ที่สามารถจะใช้ในการทำธุรกรรมทาง e-Government ได้อีกด้วย

กลุ่มผู้มีความรู้น้อย และ ด้อยโอกาส เป็นผู้ที่มีรายได้น้อย การศึกษาน้อย มีโอกาสการเข้าถึงการศึกษา และ มีโอกาสทางธุรกิจต่ำ พวกนี้ยังรวมไปถึงผู้ใช้แรงงาน คนพิการในรูปแบบต่างๆ และเกษตรกร ชาวไร่ ชาวนา ในชนบทที่ห่างไกล ประเทศไทยมีคนกลุ่มนี้ประมาณ 60% ของประชากร กลุ่มนี้จะเป็นพวกที่ตกอยู่ในเรื่องของ Digital Divide ซึ่งเป็นพวกที่ตกอยู่ในฐานะที่ไม่สามารถหาความรู้ และ บริการ e-Government ที่รัฐบาลจัดทำให้ได้ โครงการ Tele Center และ อินเทอร์เน็ตตำบล ที่จะลงไปยังชนบท และ ชุมชนต่างๆ ตลอดจน ตู้ Kiosk และ ที่ทำการไปรษณีย์ จะเป็นเครื่องมือในการลดช่องว่างทางดิจิตอลของประชาชนในกลุ่มนี้ได้

มิติการให้บริการ e-Government

e-Government ยังสามารถแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการ ได้สี่มิติ[3] ดังนี้

รัฐ กับประชาชน (G2C)

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

รัฐ กับ เอกชน (G2B)

เป็นการให้บริการของรัฐต่อภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การ

---

[3] ในหนังสือ e.gov eBusiness Strategies for government ของ Douglas Holmes ใช้หลักการของ ABCs ได้แก่ A to C (Administration to Citizen), A to B (Administration to Business) และ A to A (Administration to Administration) ซึ่งจะเป็นรูปแบบเดียวกัน แต่ในที่นี้จะเพิ่มรูปแบบของ G to E ซึ่งเป็นรัฐต่อข้าราชการเข้าไปด้วย

จัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และ การช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

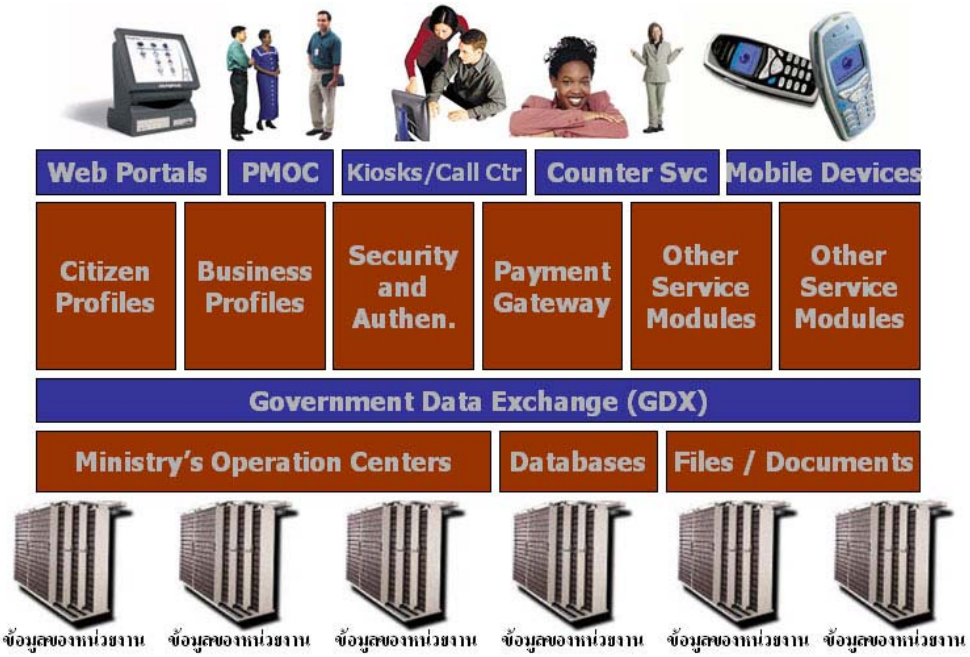
รัฐ กับ รัฐ (G2G)

เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการ เพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนั้นยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่างๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ดี จะต้องมีกระบวนการในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

รัฐ กับ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E)[4]

เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ (Employee) กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และ การดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคคลากรภาครัฐ เป็นต้น

[4] ระบบการให้บริการต่อข้าราชการนั้นเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีแล้ว ยังเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และผลักดันให้ข้าราชการที่เคยเป็นพนักงานปฏิบัติการตามคำสั่ง ไปเป็น Knowledge Worker



ลักษณะการให้บริการของ e-Government

หลักสำคัญของการสร้าง e-Government คือการนำบริการของภาครัฐสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ

ที่เดียว

ทันใด

ทั่วไทย

ทุกเวลา

ทั่วถึง เ**ท่า**เทียม

และ **ธ**รรมาภิบาล (มีความโปร่งใส)

ที่เดียว การพัฒนา e-Government ทำให้สามารถสร้างเว็บท่า (Web Portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจาย มารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่จอเดียว หรือ หน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

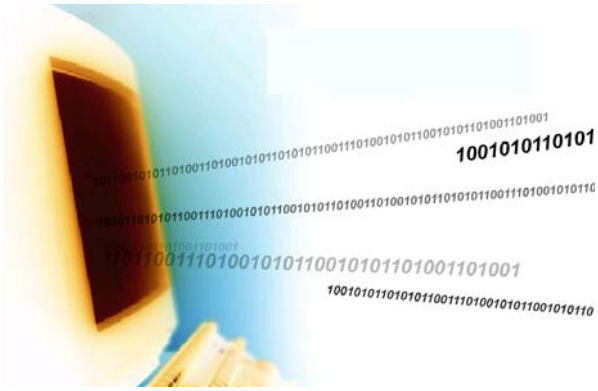
ทันใด รายการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้และมีการตอบรับแบบทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่างๆ ที่ต้องรอคำตอบนานๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

ทั่วไทย การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทย ไม่ว่าอยู่ไหนในโลกสามารถใช้บริการ e-Government ที่รัฐบาลไทยจัดทำได้

ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และ ระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (24 x 7) แบบเดียวกับตู้ ATM ทำให้บริการต่างๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชนสะดวก และ พร้อม

ทั่วถึง และ เท่าเทียม การให้บริการ e-Government ทำให้ประชาชน และ ผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ โดยไม่ต้องเดินทาง และประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกันอีกด้วย

โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล การบริการ e-Government ทำให้บริการของรัฐในหลายๆ เรื่องที่เคยทึบแสง หรือ ไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น สามารถดำเนินการแบบเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วม และ รู้เห็นจำนวนมากได้ มีการคาดการณ์ว่าการทำให้โปร่งใสและเป็นธรรมจะช่วยให้รัฐประหยัดงบประมาณได้ไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบ[5]



[5] ขณะนี้ รัฐบาลไทยได้จัดทำให้เกิดการจัดซื้อ จัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของการประมูลแบบ Online หรือ ที่เรียกว่า e-Auction ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของการพัฒนาให้เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ ที่เคยมีปัญหาในเรื่องของความโปร่งใสเป็นเวลานาน จากการดำเนินการพบว่า ประสบความสำเร็จอย่างดี รัฐ สามารถประหยัดงบประมาณไปได้ประมาณ ร้อยละ 20 ของวงเงินงบประมาณ

กลุ่มของภารกิจที่ต้องดำเนินการ e-Government

เนื่องจากบริการของภาครัฐมีอยู่หลากหลายตามความจำเป็นของลักษณะงานตามภารกิจ กฎหมาย ลักษณะของพื้นที่ ลักษณะของปัญหา ด้วยเหตุผลดังกล่าวการทำ e-Government จึงควรจัดกลุ่มประเภทของการทำงานในลักษณะแยกตามกลุ่มการให้บริการ (Clustering) โดยการวิเคราะห์จากภารกิจของรัฐบาลไทยได้ข้อสรุปดังนี้

ภารกิจของรัฐบาลมี 21 ข้อ[6] ดังต่อไปนี้

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

ในการออกแบบเพื่อสร้างการบริการภาครัฐ เนื่องจากมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างเนื้อหา (Content) ให้สอดคล้องกับประชาชน จึงต้องจัด Clustering of Services ซึ่งการจัดแบบนี้สามารถจัดได้ทั้งแบบกว้างและแบบย่อย ในกรณีนี้จาก 21 ภารกิจ ในมุมมองของผู้ให้บริการภาครัฐ

[6] เป็นผลจากการประชุมกลุ่มบริหาร ในการสัมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องการปฏิรูประบบราชการ ที่ โรงแรมรอยัลคลิฟท์เมือง พัทยา

สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 9 Clusters ทั้งนี้ ในมุมมองของผู้รับบริการ สามารถรวมกลุ่มลดลงไปได้อีกเป็น 4-5 Clusters ต่อไปก็ได้

เงื่อนไขในการพัฒนา e-Government

การจัดกลุ่มภารกิจที่สัมพันธ์กันเข้าด้วยกันนั้น จะเป็นการง่ายในการพัฒนาระบบที่มีขอบเขตที่ชัดเจน เนื่องจากการกำหนดแบบกว้างเกินไปนั้นจะส่งผลกระทบต่อเวลาและความสำเร็จในการพัฒนาระบบอย่างมาก เพราะเงื่อนไขในการพัฒนา e-Government จะต้องพัฒนาโดยการคิดการใหญ่ แต่เริ่มเล็กๆ ให้สำเร็จก่อน และ โตอย่างรวดเร็ว และ มีคุณภาพ (Think Big->Start Small และ Grow Fast) เริ่มพัฒนาระบบแบบปลาโลมาหลายๆ ตัว[7] ดีกว่าระบบแบบปลาวาฬตัวเดียวที่อุ้ยอ้าย ระบบที่ใหญ่เกินไปจะประสบปัญหาในการพัฒนาที่หาข้อยุติไม่ได้

การรวมกลุ่มภารกิจ เป็น กลุ่มระบบสารสนเทศ

การจัดกลุ่มรวมภารกิจของรัฐ สามารถกลุ่มระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องออกเป็น 9 กลุ่ม[8] ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ระบบสารสนเทศทางเศรษฐกิจ และขีดความสามารถทางการแข่งขัน

การเพิ่มรายได้ การเพิ่มพูนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ความร่วมมือกับต่างประเทศและการปกป้องผลประโยชน์

กลุ่มที่ 2 ระบบสารสนเทศทางการเงิน การคลัง และทรัพย์สิน ระบบสารสนเทศงบประมาณ

นโยบายการเงินการคลัง การบริหารจัดการทรัพยากรและสินทรัพย์ของประเทศ

กลุ่มที่ 3 ระบบสารสนเทศทางสวัสดิการสังคม ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศทางการศึกษา สวัสดิการสังคม ทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มที่ 4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมและประเมินผล ระบบสารสนเทศในการทำบัญชี และ ตรวจเงินแผ่นดิน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร ระบบตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

---

[7] ข้อสังเกตที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ e-Government ในหลายๆ ประเทศในโลก พบว่ารัฐบาล และ โครงการที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก จะประสบความสำเร็จมากกว่า รัฐ และ โครงการที่มี ขนาดใหญ่ ซึ่งจะอุ้ยอ้ายและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์และยังมีปัญหาการต่อต้านจากภายในจำนวนมากอีกด้วย

[8] เป็นการกลุ่มภารกิจ ตามแนวทางการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ (Information System Analysis and Design) เพื่อช่วยให้ลดขอบเขตในการพัฒนาระบบที่ยังขาดความชัดเจน และ กำหนดกรอบที่ชัดเจน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ ความน่าจะเป็นของการพัฒนาระบบให้ประสบความสำเร็จ กลุ่มเหล่านี้สามารถลด หรือ ขยายได้ต่อไป ตามมุมมองของผู้พัฒนา

กลุ่มที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ระบบทางด่วนข้อมูลทางการศึกษา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บริการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี

กลุ่มที่ 6 ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรธรรมชาติ GIS, Remote Sensing การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การทำนุบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม

กลุ่มที่ 7 ระบบสารสนเทศทางความมั่นคง ระบบสารสนเทศทางทหาร ระบบสารสนเทศในกระบวนการยุติธรรม ระบบร้องทุกข์ ระบบรับฟังความคิดเห็น ระบบเตือนภัย ความมั่นคงภายในและภายนอก การรักษาความเป็นธรรมในสังคม

กลุ่มที่ 8 ระบบรับฟังความคิดเห็น ระบบร้องทุกข์ ระบบ e-Commerce ในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการอินเตอร์เน็ตตำบล การเพิ่มพลังประชาสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การกระจายรายได้

กลุ่มที่ 9 ระบบสารสนเทศในการเผยแผ่พระศาสนา ระบบสารสนเทศด้านวัฒนธรรม การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ

ระดับการพัฒนา ของการให้บริการ e-Government

ระดับการพัฒนาของการให้บริการ e-Government (Phases of development) ในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันไป ระดับที่ประเทศไทยกำหนดนั้นสามารถจัดแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เนื่องจากงานราชการไทยมี ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่น มีความหลากหลายในความพร้อมและข้อจำกัด ด้านคน งบประมาณ และ ภูมิประเทศ จากการวิเคราะห์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า ระดับการพัฒนาที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของโครงการ e-Government ในส่วนราชการต่างๆ มี 5 ระดับ[9] ดังนี้

1. **I**nformation (การให้ข้อมูล) เป็นระยะเริ่มต้นของ e-Government โดยเป็นระดับที่ส่วนราชการต่างๆ มี Web Site ให้บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน โดยที่ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งานและมีความทันสมัย

[9] การ์ดเนอร์กรุ๊ปได้กำหนดไว้ว่ามี 4 ระดับ ได้แก่ Presentation, Interaction, Transaction และ Transformation

2. **Interaction** (การโต้ตอบ) เป็นระยะที่สองของการพัฒนา e-Government โดยที่ระยะนี้ Web Site ของส่วนราชการต่างๆ สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เช่น บริการการสืบค้นข้อมูล สร้างส่วนโต้ตอบกับประชาชน หรือ การสร้าง Web board ขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถฝากข้อความ ปัญหา ข้อสงสัย และ มีการตอบกลับ หรือ ติดตามผลในเวลาที่เหมาะสม

3. **Interchange Transaction** (การทำธุรกรรม) ระยะนี้ เว็บไซต์ต่างๆ จะต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ในตัวเอง เช่นเดียวกับร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินกิจกรรมซื้อขาย และชำระเงิน ตลอดจนส่งสินค้า ได้ในการทำธุรกรรมเดียว ในกรณีของรัฐ การบริการที่ประชาชนสามารถดำเนินการโดยเสมือนกับติดต่อกับส่วนราชการตามปกติ เช่น การชำระภาษี Online การจ่ายค่าปรับจราจร การดำเนินการนี้จะเป็นการตัดตอนการให้บริการของรัฐหลายอย่าง ที่ไม่จำเป็นที่ประชาชนต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเอง[10]

4. **Integration** (การบูรณาการ) เป็นปฏิรูปการให้บริการของรัฐที่เคยเป็นองค์กรที่ไม่เชื่อมต่อกัน (Information Island) ขั้นตอนนี้จะเป็นการบูรณาการแนวราบของงานบริการ (Collaboration) ที่มีผู้ให้บริการที่มากกว่าหนึ่งหน่วยงานร่วมกันพัฒนาระบบให้มีหน้าต่างเดียว (single window) สำหรับให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ที่คลิกเดียวในการรับบริการจากหลายหน่วยงาน เช่น การเปิดร้านอาหาร ที่ต้องติดต่อ หน่วยงานมากกว่า สามหน่วยงาน ในสามกระทรวง เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง และ กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

5. **Intelligence** (ระดับอัจฉริยะ) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะพัฒนาให้ e-Government สามารถดำเนินการได้ โดยการพัฒนาซอฟต์แวร์ประเภท Intelligent Agent ขึ้นในระบบ โดยในระดับนี้เว็บไซต์ต่างๆ สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยที่ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลที่ตนต้องการ (Personalized e-Services) หรือ ข้อมูลที่สรรหามาเพื่อให้ประชาชนในกลุ่มที่สนใจเรื่องเดียวกันให้ทราบ เช่น “เกษตรกรที่สนใจเรื่องราคายาง หรือ

---

[10] อย่างไรก็ดี ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และ การรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของประชาชน เป็นเรื่องที่รัฐบาลต้องรักษาไว้ เพื่อความเชื่อมั่นศรัทธาในระบบบริการ (Trust) ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของ e-Government

สนใจเรื่องราคาข้าว สามารถได้รับข้อมูลได้ทันทีที่ข้อมูลเปลี่ยนแปลง และสามารถพัฒนาไปถึงการหยั่งรู้ หรือ พยากรณ์ หรือ การป้องกันอุบัติภัยในอนาคต”

สถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย

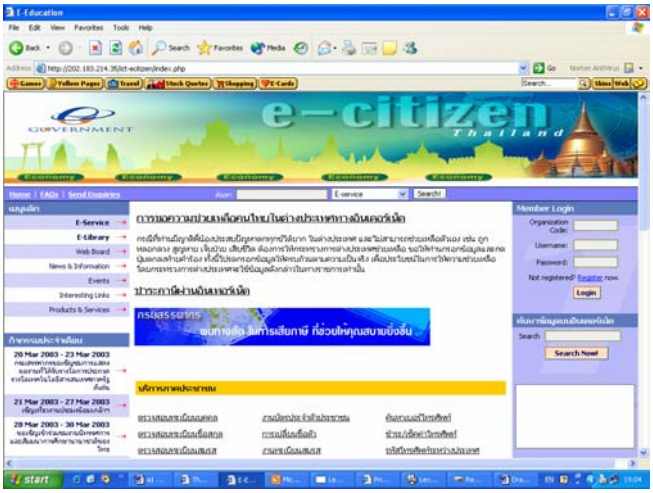
ปัจจุบันนี้ ประเทศไทยมีการพัฒนา e-Government ในระดับหนึ่ง โดยที่หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ มีการสร้างเว็บไซต์ ในระดับกรม และ กระทรวงครบถ้วน โดยการตรวจสอบและประเมินผลเบื้องต้นของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ของทางราชการมีข้อมูลให้บริการต่อประชาชน มีความสวยงาม แต่ยังขาดการดูแลรักษาให้เป็นปัจจุบัน มีจำนวนหนึ่งที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีเว็บบอร์ด แต่ไม่มากนักที่มีการตอบปัญหา และ ข้อสงสัยของประชาชนอย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม มีเว็บไซต์ของส่วนราชการสองถึงสามหน่วย ที่ให้บริการระดับ 3 คือ มีการทำธุรกรรมที่เคยต้องเดินทางไปทำที่หน่วยราชการมาบรรจุลงในบริการผ่าน Web Site ได้แก่ ระบบ e-Revenue เพื่อชำระภาษีประเภทต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร และเว็บไซต์ khonthai.com ของกรมการปกครอง เพื่อให้บริการด้านงานทะเบียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เปลี่ยนชื่อสกุล จดทะเบียนสมรส เป็นต้น นอกจากนั้น ระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองยังได้ต่อเชื่อมกับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ 53 หน่วยงานในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนกลางร่วมกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานพยาบาลในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ทบวงมหาวิทยาลัย กรมบังคับคดี และ กรมการกำลังสำรองทหารบก กระทรวงกลาโหม เป็นต้น

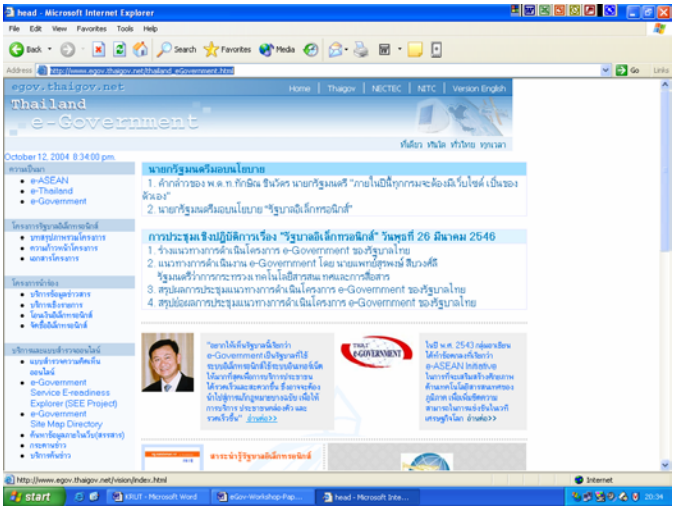
ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้พัฒนาระบบการฝึกอบรมข้าราชการทางไกล หรือ e-Learning ขึ้น ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ข้าราชการมีความสนใจและมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น

เนื่องจากบริการของ e-Government มีความหลากหลาย และ มีระดับการพัฒนาที่แตกต่างกัน ตามความพร้อม ขององค์กร ดังนั้น เพื่อบูรณาการบริการต่างๆ ของรัฐในโครงการ e-Government ทางกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงได้จัดทำ Web Portal ในชื่อ www.ecitizen.go.th ซึ่งเริ่มให้บริการวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นศูนย์กลางของบริการภาครัฐ

นอกจากนี้ ยังมี Web Site ที่ให้ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ e-Government ที่ http://www.egov.thaigov.net/thailand_eGovernment.html



www.ecitizen.go.th



http://www.egov.thaigov.net/thailand_eGovernment.html

กลยุทธ์ในการดำเนินการ

1. **ก้าวกระโดด (Leap Frog)** เป็นการหาเทคโนโลยีที่มีอยู่ในโลก และ Best Practices ที่มีการพัฒนาในโลก มาเป็นแบบของประเทศไทย เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียเวลาลองผิด ลองถูก นอกจากนี้อาจจะมีการปรับแก้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับ Best Practices ที่นำมาใช้ ทำให้ประเทศไทยมีระบบใช้ได้ทันที
2. **รวมพลัง** ใช้สรรพกำลังที่กระจัดกระจายอยู่ในทุกส่วนราชการ เช่น มีฐานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กระจัดกระจายในส่วนราชการต่างๆ มารวมกันเพื่อประสานงานและทำงานร่วมกัน หรือช่วยในการพัฒนาระบบกลางเพื่อใช้ร่วมกัน ทำระบบข้อมูลกลางคลังซอฟต์แวร์ที่แบ่งกันใช้ และใช้งบประมาณในการสร้างระบบกลางที่ใช้ร่วมกันก่อน
3. **แยกกันเดิน รวมกันตี** ใช้ขีดความสามารถขององค์กรต่างๆ ที่มีอยู่ในการทำงานประจำของตนเอง โดยพยายามแยกทำงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ไม่ทำงานที่ซ้ำซ้อน และ ประสานงาน (Collaboration) สื่อสาร และให้ข้อมูลในระบบที่ตนมีอยู่ตลอดจนช่วยเหลือในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับระบบงานที่ตนเป็นผู้ใช้ ในการนี้จะต้องทำ Matrix เพื่อแยกผู้สร้าง ผู้ใช้ และผู้ดูแล ปรับปรุง ข้อมูล เพื่อให้ได้เป้าหมายสุดท้ายคือระบบข้อมูลที่ถูกต้อง
4. **จัดกลุ่ม (Clustering)** จะใช้การแยกกลุ่มตามภารกิจของงาน เพื่อให้เกิดการประสานงานในระดับกรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ในการนี้ หน่วยงานในกลุ่ม จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลรายการระหว่างกัน เช่น ผู้ประกอบการที่จะเริ่มประกอบกิจการร้านอาหาร เดิมต้องติดต่อกับหน่วยงาน ไม่ต่ำกว่า 3 กระทรวง จะเหลือเพียงหน้าต่างเดียว และคลิกเดียว ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จะถูกส่งออกไปยังหน่วยที่อยู่ใน Cluster โดยอัตโนมัติ และ ตอบอนุญาตกลับตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น
5. **การทำงานแบบหุ้นส่วนระหว่างรัฐ-เอกชน (Public-Private Partnership-PPP)** เป็นการที่รัฐบาลและภาคเอกชน ร่วมมือกัน โดยประกาศการเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จในโครงการต่างๆ โดยที่รัฐ และ เอกชน เป็นเสมือนผู้ร่วมดำเนินการที่จะรับผิดชอบต่อความสำเร็จร่วมกัน เช่น e-Government Gateway ของรัฐบาลอังกฤษที่ทำร่วมกับ Microsoft หรือ กรณี รัฐบาลสิงคโปร์ร่วมมือกับ Sun Micro System ในการพัฒนาระบบ e-Government และ รัฐบาลญี่ปุ่น กับ NEC ในการพัฒนาระบบ e-Procurement ของภาครัฐ เป็นต้น

ระบบของ e-Government ที่ทุกคนต้องใส่ใจ

e-Procurement และ e-Auction

ความหมาย

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เป็นระบบ สารสนเทศที่สนับสนุน การให้บริการที่เกี่ยวข้อง ในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึง การลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำ e-Catalog และการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Based Application เพื่อทำให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ใช้ระยะเวลาจัดหาพัสดุน้อยลง และได้พัสดุที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดหา และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้

องค์ประกอบของระบบ e-Procurement ในภาครัฐ

ระบบ e-Catalog

เป็นมาตรฐานระบบ Catalog ที่รวบรวม รายละเอียดของสินค้าและบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ค้า/ผู้รับจ้าง (Supplies) ที่มีคุณสมบัติ สามารถเข้ามาทำธุรกรรม สามารถเข้ามาทำการแจ้ง และปรับปรุงรายการสินค้า/บริการของตนเองได้ โดยระบบสามารถทำงาน ได้ดังนี้

- การลงทะเบียนผู้ค้า/ผู้รับจ้าง
- การจัดการ Catalog ของผู้ค้า/ผู้รับจ้าง จะดำเนินการ ผ่านระบบมาตรฐานกลาง โดยสามารถ Login เข้าสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงรายการสินค้า/บริการของตนเองได้ โดยรายละเอียดสินค้าที่อยู่ใน Catalog ประกอบด้วย คุณสมบัติของสินค้า/บริการ (Specification) และราคาของสินค้า/บริการ ซึ่งเป็น Price list (เป็นราคามาตรฐานทั่วไป ซึ่งผู้ค้า/ผู้รับจ้างสามารถขายสินค้า/บริการได้)
- ส่วนราชการ สามารถเข้าสู่ระบบ เพื่อค้นหาข้อมูล และพิจารณาสั่งซื้อจาก สินค้า/บริการจาก e-Catalog ได้ตลอดเวลา

ระบบ e-RFP (Request for Proposal) / e-RFQ (Request for Quotation)

เป็นระบบที่อำนวยความสะดวก ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีสอบราคา หรือ วิธีตกลงราคา โดยระบบดังกล่าว สามารถทำงาน ได้ดังนี้

- ค้นหาข้อมูลผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า/บริการ (Specification) ของผู้ค้า/ผู้รับจ้างที่มาลงทะเบียนไว้ เพื่อทำการคัดเลือกขั้นต้นจากระบบ e-Catalog
- แจ้งผู้ค้า/ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือก ในขั้นต้น โดยเป็นการแจ้งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
- การยื่นข้อเสนอ (Quotation/Proposal) ของผู้ค้า/ผู้รับจ้าง
- การตกลงในเรื่องราคาและ Specification ระหว่างผู้ซื้อและผู้ค้า/ผู้รับจ้าง
- การคัดเลือกผู้ค้า/ผู้รับจ้างเพื่อรับงานซื้อ/จ้างจากหน่วยงานภาครัฐ การจัดทำใบขอซื้อ/ขอจ้างรวมทั้งขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ

ระบบ e-DataExchange

เป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับผู้ค้า ได้แก่

- การตรวจสอบความเป็นนิติบุคคล โดยร่วมมือกับ กรมทะเบียนการค้า และกรมสรรพากร เพื่อให้ เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุตรวจสอบข้อมูลความเป็นนิติบุคคลและสถานะการเสียภาษี
- การส่งข้อมูล ในการตรวจสอบจำนวนเงินงบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร จากสำนักงบประมาณ แผนการใช้จ่ายเงิน (Cash Management) และการสั่งจ่ายเงิน (Direct Payment) ของกรมบัญชีกลาง
- การส่งข้อมูลตรวจสอบการเสียภาษีของผู้ค้าและผู้รับจ้าง โดยส่งข้อมูลสัญญาให้กรมสรรพากร และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- การประกาศเชิญชวนผู้ค้าผ่าน Website หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องได้แก่ กรมบัญชีกลาง กรมประชาสัมพันธ์ และองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำโครงการพัฒนาฐานข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ส่วนราชการแจ้งประกาศ เชิญชวนในเว็บไซต์ของศูนย์ข้อมูลฯ ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และผู้สนใจสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งจัดทำ โครงการเสริมสร้างความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยเชื่อมโยงข้อมูล

กับ หน่วยงานตรวจสอบต่าง ๆ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราม ปราบการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) โดยใช้ชื่อ www.gprocurement.go.th ซึ่งเป็น Website ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อมูลที่เกี่ยวกับ การบริหารพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการและผู้ที่สนใจใช้สำหรับค้นหาข้อมูล การจดทะเบียนนิติบุคคล การเสียภาษี ข่าวการประกวดราคา ผู้ประกอบการภาครัฐ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการ ประกาศผลการประกวดราคา และบัญชีผู้ละทิ้งงาน

e-MarketPlace Service Provider

เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำหน้าที่จัดการประมูลและ เป็นสื่อกลางระหว่าง ผู้ซื้อกับผู้ค้า รวมทั้ง จัดหาผู้ค้าเพิ่มเติมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีศูนย์กลางการติดต่ออยู่ที่เว็บไซต์ของตลาดกลาง

วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบ e-Procurement ในประเทศไทย

การพัฒนาระบบ e-Procurement ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ในประเทศไทย ควรเป็นไปเพื่อหนุนเสริมการปฏิรูประบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยรวม ซึ่ง ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ เสนอว่า วัตถุประสงค์ในการปฏิรูป ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐในประเทศไทยควรประกอบด้วยเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จากการจัดซื้อสินค้าหรือบริการได้ตรง กับความต้องการของผู้ใช้
- ความพร้อมรับผิด (Accountability) และ การสร้างระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ของภาครัฐควรต้องมี ความพร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจของตน
- ความโปร่งใส (Transparency) โดยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- ความคุ้มค่า (Value for Money) เพื่อลดปัญหาการที่หน่วยงานรัฐ มักซื้อสินค้าหรือบริการในราคาที่แพงกว่าของภาคเอกชน ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยาก

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว การพัฒนาระบบ e-Procurement ในประเทศไทยควรมี ความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

- ลดการรั่วไหลในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายของ ภาครัฐ และส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน
- ช่วยภาครัฐในการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งไปสู่ระบบที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น โดยลดทรัพยากร ที่ต้องใช้ไปกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น เวลาของเจ้าหน้าที่ซึ่งหมดไปกับงานเอกสาร ไปสู่การพัฒนาทักษะชั้นสูงในการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารทรัพย์สิน
- เพิ่มประสิทธิภาพ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีความคุ้มค่า

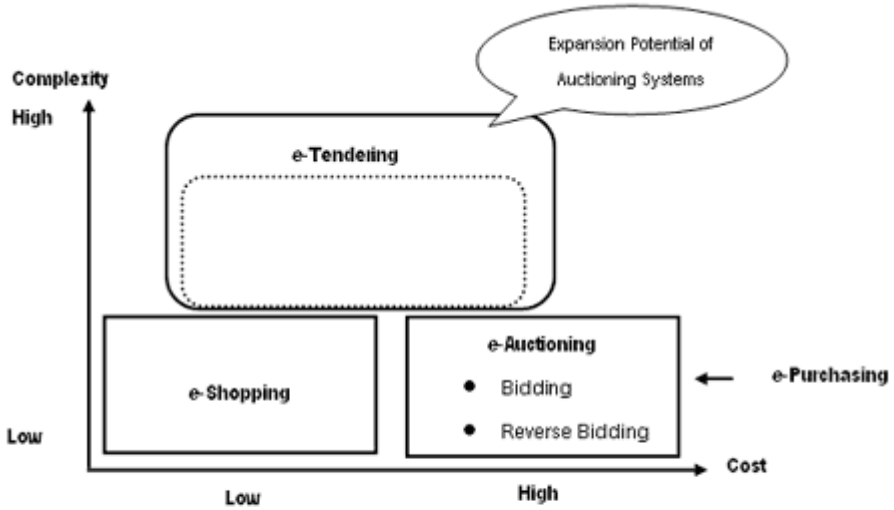
นอกจากนี้ การพัฒนาระบบ e-Procurement ยังควรจะทำให้เกิดประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติมอีก เช่น

- ช่วยให้ธุรกิจในประเทศโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) มีโอกาสเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาประสิทธิภาพการประกอบการ และมีความสามารถในการแข่งขัน ในตลาดโลกได้มากขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นผู้ค้าในการ จัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในประเทศก่อน และใช้ประสบการณ์ดังกล่าวในการเข้าสู่ตลาดอื่น ๆ ที่มีการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

  อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดเล็กสามารถเข้าร่วมในกระบวนการดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ รัฐควรจะต้อง มีมาตรการพิเศษในการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความตื่นตัวและพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการเหล่านี้
- ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสเรียนรู้และนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (e-Government) ในลักษณะอื่น ๆ มากขึ้น

แนวทางในการพัฒนาระบบ e-Procurement ของภาครัฐ

ระบบ e-Procurement ในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐสามารถแบ่งออกเป็น กลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่มตามระดับความซับซ้อน (Complexity) และต้นทุน (Cost) ในการ จัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้



ที่มา : Eduardo Talero, Electronic Government Procurement: Concepts and Country Experiences, World Bank Discussion Papers, September 2001

1. e-Tendering System เป็นระบบการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มี มูลค่าสูง และมีกระบวนการดำเนินการที่ซับซ้อน จะเข้าข่ายการจัดซื้อจัดจ้างโดยอาศัยวิธีการประกวดราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไข เพิ่มเติม
2. e-Purchasing System สามารถแบ่งย่อยต่อไปอีกได้เป็น 2 ระบบย่อย ดังนี้
    2.1 e-Shopping เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้างสินค้า หรือบริการที่มีมูลค่าไม่สูงและมีความซับซ้อนไม่มาก เช่น ครุภัณฑ์ต่างๆ เช่น วัสดุสำนักงานซึ่งมีการจัดซื้อ ในปริมาณไม่มาก การจัดซื้อในระบบนี้สามารถทำได้ โดยผ่านระบบ e-Catalog เนื่องจาก มูลค่าของการซื้อขาย แต่ละครั้งไม่สูงมาก การลงทุนเพื่อจัดทำระบบe-shopping จะมีความ คุ้มทุนก็ต่อเมื่อมีความถี่ ในการซื้อสินค้าบ่อยครั้ง ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานรัฐที่เข้าร่วม โครงการต้องเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ หรือมีหน่วยงานรัฐจำนวนมากเข้าร่วม
    2.2 e-Auction เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้างสินค้า หรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือปริมาณมาก แต่มีความซับซ้อน ของสินค้าไม่มาก เช่น สินค้าที่มีลักษณะคล้ายโภคภัณฑ์ (Commodity-like Product) ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ

บริการทำความสะอาด เป็นต้น ในการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าว คุณภาพของสินค้าหรือบริการของผู้ค้า แต่ละรายมักไม่มีความแตกต่างมากนัก การตัดสินใจเลือกจัดซื้อหรือจัดจ้างจากผู้ค้าจึงสามารถทำได้ โดยพิจารณาจากข้อเสนอทางราคาเป็นหลัก

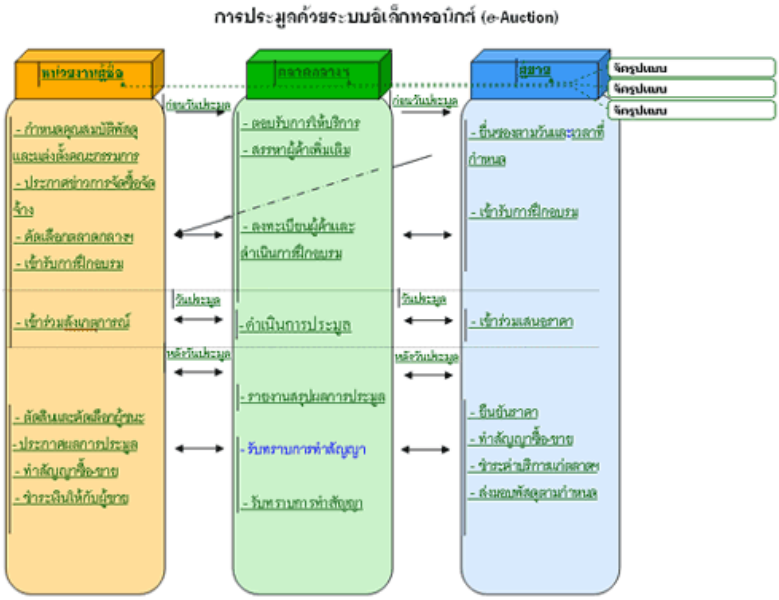
ระบบ e– Auction แบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 Reverse Auction เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลซื้อให้ได้ในราคาต่ำสุด ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ขายหลายรายแข่งกันเสนอสินค้าหรือบริการแก่ผู้ซื้อโดยการประมูลจะมี 2 แบบ คือ

- English Reverse Auction เป็นการประมูลที่ผู้ซื้อจะทราบสถานะของการประมูลว่าผู้เสนอราคาแต่ละรายเสนอราคาเท่าไร และผู้ที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาเท่าไร แต่ผู้เข้าประมูล จะทราบเฉพาะราคาที่เสนอต่ำสุดโดยไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เสนอราคา
- Sealed Bid เป็นการประมูลที่ผู้ซื้อจะไม่ทราบสถานะของการประมูลและราคาต่ำสุดของผู้ยื่นประมูล การยื่นข้อเสนอราคาแบบ Sealed Bid แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบยื่นข้อเสนอได้เพียงครั้งเดียว และยื่นข้อเสนอได้หลายครั้งภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนราชการควรจัดประมูลซื้อแบบ English Reverse Auction เนื่องจากในการประมูลแบบอื่นๆ จะมีรายละเอียดในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยกรมบัญชีกลางจะได้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ สำหรับการประมูลแบบอื่นในโอกาสต่อไป

ส่วนที่ 2 Forward Auction เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลขาย ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นของหน่วยงาน ภาครัฐโดยวิธีขายทอดตลาด ซึ่งเป็นการประมูลขายแบบผู้ชนะ คือ ผู้ที่เสนอราคาสูงสุด โดยให้ ผู้ซื้อที่ชนะการประมูลจ่ายค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ในอัตราเดียวกันกับการประมูลแบบ English Reverse Auction



ประโยชน์ของการพัฒนาระบบ e-Procurement

1. สามารถเปิดเผยข้อมูล (Disclosure) แก่สาธารณะทั้งข้อมูลของโครงการต่าง ๆ เอกสารการยื่นประกวดราคา คำชี้แจงและคำอธิบาย และข้อมูลการตัดสินผล การประกวดราคา ของโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านการคัดเลือกไปแล้วมีความชัดเจน และครบถ้วนสมบูรณ์
2. การกระจายข้อมูล (Distribution) ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะ ผู้ค้าที่จำหน่ายสินค้า หรือบริการดังกล่าวซึ่งอาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ค้าโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
3. การยื่นประกวดราคาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bid Submission) ซึ่งต้องมีการออกแบบตู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Vault) ที่มีความปลอดภัย ไม่สามารถเปิดได้ก่อนเวลาที่กำหนด อันเป็นกระบวนการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ทุกขั้นตอน
4. การเพิ่มความสามารถของระบบให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดบริการมูลค่าเพิ่ม (Value Added Service) ต่าง ๆ เช่น บริการสนับสนุนผู้ค้า (Supplier Support System) ต่าง ๆ เช่น ระบบสนับสนุนการ จัดทำเอกสารประกวดราคา ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้าง และ ระบบสนับสนุนหน่วยงานที่จัดซื้อจัดจ้าง (Buyer Support System) เช่น

ระบบวางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบสนับสนุนการประเมินและคัดเลือกข้อเสนอ และระบบการบริหารสัญญา เป็นต้น

5. การพัฒนาระบบ e-Catalog จะมีผลให้สินค้าและบริการในอนาคต ที่ส่วนราชการจัดหามีคุณภาพที่ดีในราคาที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมทั้ง มีทางเลือกในการพิจารณาจัดหาพัสดุได้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้ง ลดต้นทุนในการดำเนินการจัดหาพัสดุโดยรวม

e-Service

สำหรับ e-Government ของประเทศไทยในส่วนของบริการนั้น ในปัจจุบันได้ก้าวสู่ระดับของการทำธุรกรรม Online กันแล้ว แต่ระดับขั้นของ e-Government ในหน่วยงานเหล่านั้น ยังไม่สำคัญเท่ากับการที่หน่วยงานนั้น ได้เปลี่ยนการให้บริการที่เคยมีในสำนักงานของตน ให้กลายเป็นบริการ Online ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของ e-Government บริการของ e-Government ในปัจจุบัน เช่น

การค้นหาข้อมูล

ภาคธุรกิจ สามารถใช้ประโยชน์จากบริการของ e-Government ได้ตั้งแต่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและธุรกิจ เช่นที่ Web Site ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ธนาคารแห่งประเทศไทย และกรมบัญชีกลาง ซึ่งภาคธุรกิจ สามารถหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี และมีความครบถ้วนมากขึ้นเรื่อยๆ

การบริการและการทำธุรกรรม Online

ในส่วนของบริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ก้าวมาถึงระดับนี้ของ e-Government จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับภาคธุรกิจและประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะสามารถใช้บริการ Online โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปยังสำนักงาน หน่วยงานของรัฐ และเสียเวลาในการรอรับบริการอีกต่อไป

หน่วยงานภาครัฐที่เริ่มให้มีการบริการและการทำธุรกรรม Online เช่นบริการยื่นแบบชำระภาษีของกรมสรรพากร (E-Revenue) การบริการค้นหาและจองชื่อทะเบียนนิติบุคคล ตรวจค้นทะเบียนธุรกิจ และตรวจค้นข้อมูลงบการเงิน ระบบแจ้งการทำบัญชีของผู้ทำบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจ และบริการe-Customs ของกรมศุลกากร ที่ให้บริการเรื่องการและเปลี่ยนเอกสารพิธีการทางศุลกากร เป็นต้น

c-Citizen

http://61.19.223.198/ict-ecitizen

ในความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ เมื่อกล่าวถึง e-Government มักจะคิดถึงบริการในภาคธุรกิจเป็นหลัก แต่แท้จริงแล้ว บริการแบบ One Stop Services ของ e-Government ในประเทศไทยจะเกิดกับบริการภาคประชาชนก่อน ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของการให้บริการ e-Government ในส่วนนี้คือการเปลี่ยนแปลงบริการ จากรูปแบบแบ่งตามกรมกอง (Department Oriented) มาเป็นการให้บริการโดยมุ่งเน้นผู้ให้บริการ (Customer Oriented)

ตัวอย่าง Web สำหรับ e-Citizen เช่นการสืบค้นข้อมูลตามทะเบียนราษฎร์ การแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร การเปลี่ยนชื่อตัว การขอร่วมใช้ชื่อสกุล การขอจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนรับรองบุตร การสืบค้นสิทธิการรักษาพยาบาล การชำระค่าสาธารณูปโภค Online เป็นต้น

ท้ายที่สุดแล้ว สิ่งที่จะทำให้แนวคิด e-Citizen ก้าวไปถึงระดับก้าวหน้าสุดขีดนั้น อยู่ที่การตั้งจุดบริการ e-Citizen ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย อาจจะเทียบเท่ากับการใช้ตู้ ATM รวมทั้งการทำให้เกิดการเข้าถึงบริการสำหรับหน่วยงานต่างๆ ได้จากจุดเดียวในลักษณะของ One Stop Service