

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : พลังแห่งการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะ  
ของภาครัฐไทย\*

e- Government: The Power of Driving Public Service of  
the Thai Government

พระมหาอดิศักดิ์ กเวสโก (ฉีดอิม)

PhramahaAdisak Gavesako (Cheed-im)

สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์

Sudarat Sudsomboon

พระครูวินัยธรอริษฐ์ สุวฑฒ (สุขพานิช)

Phrakhruvinaithon Athit Suvaddho (Sookpanich)

พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร (อะซิม)

Phramaha Ekkawin Piyaweero (Asim)

พระครูเกษมวัชรดิตถ์ (รอดจากทุกข์)

Phrakhrukasemwatcharadhit (Rodjaktook)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Mahamakut Buddhist University, Thailand

E-mail: athit.sookpanieh@gmail.com

## บทคัดย่อ

ภาครัฐของไทยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีพัฒนาการให้บริการใน 5 รูปแบบ คือ 1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน 2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ 3) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ 4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ และ 5)

---

\* Received 28 October 2022; Revised 30 October 2022; Accepted 31 October 2022

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างประชาชนกับรัฐบาล โดยที่หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ“ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล โดยการสร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง

**คำสำคัญ:** รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, พลังแห่งการขับเคลื่อน, สาธารณะภาครัฐไทย

## ABSTRACT

The Thai government has adopted information technology in a form known as “electronic government” to enable quick and thorough delivery of public services to the people. The service has been developed in 5 forms, namely 1) the introduction of information technology systems to assist in intergovernmental administration to the people; 2) the introduction of information technology systems to assist in intergovernmental administration to business organizations; 3) the introduction of technology systems Information to assist in the administration of intergovernmental to government agencies 4) the introduction of information technology systems to assist in the administration of intergovernmental to personnel in agencies/organizations and 5) the introduction of information technology systems to assist in the administration. work between the people and the government The key principle of creating an electronic government is to bring government services to the people by using electronics as a medium of service. By the principle of “one place-soon-all over Thailand-anytime-all around and equality - transparency and good governance by creating opportunities for people to choose from a variety of management via the Internet which people receive better services from the state, more accurate, more convenient, less time spent with the state.

**Keywords:** e- Government, power of driving, Thai government public



## บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และที่สำคัญคือ สามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้ทันองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ เกิดความใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานของภาครัฐและประชาชน เพราะสามารถติดต่อกันได้ตลอดเวลา โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง

ตัวอย่างของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) การจัดซื้อ (e-Procurement) ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport หรือ E-passport) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMS) การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) เป็นต้น โดยประเทศทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการจัดลำดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยองค์การสหประชาชาติเป็นประจำทุกปี ซึ่งปี 2563 พบว่า ประเทศเดนมาร์ก เกาหลีใต้ เอสโทเนีย ฟินแลนด์ และออสเตรเลีย ประเทศที่มีดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงมากเป็น 5 อันดับแรกของโลก ในขณะที่ประเทศไทย

อยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย และ อันดับที่ 57 ของโลก โดยมี ลำดับดีขึ้น 16 ลำดับจากปี 2018

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการจัดบริการ สาธารณะให้กับประชาชนแล้ว ยังเป็นตัวชี้วัดในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เกิดการยอมรับ สร้างความน่าเชื่อถือแก่นานาประเทศ แต่ในขณะเดียวกัน การดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของแต่ละประเทศย่อมมีปัญหาคือข้อจำกัดที่แตกต่างกันเป็นไปตามบริบทของแต่ละประเทศ ทั้งมิติทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ

### ความเป็นมาและพัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย

ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อ พ.ศ.2540 อดีตประธานาธิบดีบิล คลินตัน (Bill Clinton) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาประธานาธิบดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (President's Information Technology Advisory Committee) แล้วในปี พ.ศ. 2541 สหรัฐอเมริกา ได้ออกกฎหมายให้รัฐบาลจำกัดการใช้กระดาษในการทำงาน (Government Paperwork Elimination Act of 1998) โดยในกฎหมายฉบับนั้นกำหนดให้ทุกหน่วยงานรัฐบาลต้องใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมกับประชาชนชาวอเมริกัน ภายในปี พ.ศ.2546 นั่นคือ อาจกล่าวได้ว่า สหรัฐอเมริกา เริ่มบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อ พ.ศ.2541 และ 17 ธันวาคม 2542 อดีตประธานาธิบดี บิล คลินตัน มีคำสั่งให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแบบฟอร์มออนไลน์ 500 แบบฟอร์มให้ประชาชน ใช้ภายใน พ.ศ.2543 ดังนั้นจากจุดนี้เองส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นเพื่อให้รัฐบาลของประเทศต่างๆ หันมาให้ความสนใจและกำหนดนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชน และ เพื่อร่วมกันพัฒนาประเทศในมิติต่างๆ

แต่สำหรับประเทศไทย จากหลักฐานที่ปรากฏพบว่า ไทยได้เริ่มระบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2507 เมื่อได้มีการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยในปีนั้นประเทศไทยติดตั้งคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง สิงคโปร์ติดตั้ง 1 เครื่อง และมาเลเซียยังไม่ได้ติดตั้งคอมพิวเตอร์ จึงอาจกล่าวได้ว่า เมื่อ พ.ศ.2507 นั้น ประเทศไทยนำหน้าสิงคโปร์และมาเลเซียในด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการนั้น เริ่มจากที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-



ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนคือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (พิชัฐวรรณ กิตติคุณ, 2548) ซึ่งในปัจจุบันนี้ ประเทศไทยมีการพัฒนา e-Government ในระดับหนึ่ง โดยที่หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ มีการสร้างเว็บไซต์ ในระดับกรมและ กระทรวงครบถ้วน โดยการตรวจสอบและประเมินผลเบื้องต้นของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ของทางราชการมีข้อมูลให้บริการต่อประชาชน มีความสวยงาม แต่ยังขาดการดูแลรักษาให้เป็นปัจจุบัน มีจำนวนที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และมีเว็บบอร์ด แต่ไม่มากนักที่มีการตอบปัญหา และข้อสงสัยของประชาชนอย่างรวดเร็ว

จากการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2020 หรือ UN E-Government Survey 2020 โดยองค์การสหประชาชาติ (2020) ซึ่งเป็นการประเมินระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศต่างๆ ใน 3 ดัชนี ได้แก่ 1) ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) พบว่า ประเทศไทยมีคะแนนรวมถึงอันดับสูงขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับผลการสำรวจในรอบปี 2018 โดยในปีนี้ ประเทศไทยได้ขยับอันดับขึ้นมาจากอันดับที่ 73 เป็นอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ ซึ่งเป็นการยกระดับขึ้นจากประเทศในกลุ่มที่มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในระดับสูง มาอยู่ในกลุ่มที่มีการพัฒนาในระดับสูงมาก ร่วมกับอีก 56 ประเทศ และยังถือได้ว่าเป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์ ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 11 ของโลก และมาเลเซีย อันดับที่ 47 แทนที่บรูไน ซึ่งได้ที่ 60 และพบว่า ด้านที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน ได้แก่ การให้บริการออนไลน์ (Online Service Index: OSI) และ โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม (Telecommunication Infrastructure Index: TII) ส่วนทุนมนุษย์ (Human Capital Index: HII) มีคะแนนปรับลดเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านการให้บริการดิจิทัลภาครัฐที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากขึ้น และการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับเข้าถึง

ข้อมูลและบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชน 2) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index: EPI) พบว่า ภาครัฐไทยมีการเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนมากขึ้น ทั้งในการร้องเรียน กำหนดนโยบาย ร่างกฎหมาย และการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลให้ประเทศไทยมีอันดับสูงขึ้นมากเช่นเดียวกัน โดยขึ้นจากอันดับที่ 82 ในปี 2018 มาเป็น อันดับที่ 51 ในปี 2020 โดยประเทศไทยยังคงครองอันดับที่ 3 ของประเทศอาเซียนรองจากสิงคโปร์ ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 6 ของโลก และมาเลเซีย อันดับที่ 29 และ 3) ดัชนีการให้บริการภาครัฐออนไลน์ในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) ซึ่งพบว่า กรุงเทพมหานคร ของประเทศไทยมีอันดับตกลงเล็กน้อยจากอันดับที่ 34 มาอยู่ในอันดับที่ 39 ในปี 2020

ผลการจัดอันดับในครั้งนี้ นับเป็นการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในระยะที่หนึ่ง ซึ่งได้กำหนดให้ประเทศไทยต้องอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงสุด 60 อันดับแรก ภายในปี 2565 อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในเวทีสากล ซึ่งระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างชัดเจนนี้ ต้องชื่นชมและขอบคุณความร่วมมือ และความพยายามของทุกหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่วางไว้ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานข้อมูลกับ UN อย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตาม ภาครัฐไทยยังคงตระหนักถึงภารกิจด้านประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ยังคงต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จ ลุล่วง อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจ ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุค New Normal นี้ อย่างมีประสิทธิภาพ

## “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” คืออะไร

หากใช้คำค้นหาว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-Government จากกูเกิล พบเกือบ 3,000 ล้านรายการ อาทิ จากวิกิพีเดีย และ จากสำนักและนักวิชาการต่างๆ พบว่ามีการให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน เช่น (วิกิพีเดีย, 2564) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือชื่ออื่น เช่น รัฐอิเล็กทรอนิกส์, รัฐบาลออนไลน์, รัฐบาลอินเทอร์เน็ต, รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำระบบ



เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารด้านงานบริการสาธารณะของภาครัฐ (e-Public Service) ในขณะที่ มหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (University of Manchester) อธิบายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของภาครัฐ (ศรีศักดิ์ จามรมาน และ พรพิสุทธิ์ มงคลวนิช, 2557) ส่วน สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ และคณะ (2557) ได้อธิบายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพิ่มเติมเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงานของรัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ส่วนสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (ม.ป.ป.) การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงเพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย (ทองศักดิ์ เหมือนเตย, 2563) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐในการส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ภาคธุรกิจและหน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐ กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้นผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือธรรมาภิบาล (good governance) และความโปร่งใส (transparency) ที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดระดับปัญหาคอร์รัปชันได้ในที่สุด

ดังนั้นในมุมมองของผู้เขียน “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-Government คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการทำงานและปรับเปลี่ยนระบบองค์กรให้มีความคล่องตัวและตรวจสอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อขจัดปัญหาเชิงโครงสร้างระบบราชการแบบเดิมที่มีการดำเนินงานหลายขั้นตอนในการอนุมัติ มีทะเบียนเอกสารมากมาย ซ้ำซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป จึงทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการรอคอยค่อนข้างมาก ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มีคอมพิวเตอร์ มีอินเทอร์เน็ต มีขยายสายความเร็ว

สูงและอื่นๆ เทคโนโลยีเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานของภาครัฐการให้มีความคล่องตัวสูงยิ่งๆ ขึ้นไป

## รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบดังนี้ (กฤษณ์ รักษาติเจริญ, 2555 , ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549 และ ศรีศักดิ์ จามรมานและ พรพิสุทธิ์ มงคลวนิช, 2557)

1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens : G2C) เป็นการให้บริการของรัฐบาลสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น และรูปแบบนี้ทำหน้าที่เป็นช่องทางสำหรับเชื่อมต่อกับงานบริการประชาชนของรัฐ อาทิ การสมัครงาน การประกันสังคม การกู้ยืมทุนการศึกษา การค้นหาสถานศึกษาหรือห้องสมุด การขอหนังสือเดินทาง การทำใบอนุญาตขับขี่ ยานพาหนะ การเปลี่ยนที่อยู่ และการค้นหาทรัพย์สิน เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบออนไลน์ (Online) และ ตามเวลาจริง (Real Time) การบริการระหว่างรัฐบาลกับประชาชนนั้นอาจเกิดขึ้นในระดับต่างๆ อาทิ ระดับประเทศ ระดับรัฐบาลกลาง และระดับท้องถิ่น เป็นต้น ตัวอย่างเว็บไซต์ให้บริการระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในระดับรัฐบาลกลาง คือ ยูเอสเอดอตคอม (USA.gov) ที่เป็นเว็บไซต์ของรัฐบาลอเมริกันสำหรับให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการต่างๆ ผ่านเว็บ เป็นต้น

2. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้ รัฐบาลจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ และ คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการทำธุรกิจ และเป็นการให้บริการภาครัฐกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า



การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่นๆ (Government to Government : G2G ) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่างๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ใดๆ ก็จะต้องมีกระบวนการในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employee: G2E) เป็นการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล บริการรัฐบาลกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจเกี่ยวข้องกับบัญชีเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payroll) การฝึกอบรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Training) การจัดการระเบียบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Records) การควบคุมกิจการ การรับสมัคร และระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น อนึ่ง รัฐบาลได้สร้างระบบทั้งหลายเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาทิ ระบบสวัสดิการ และระบบที่ปรึกษาทางกฎหมายและข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ เป็นต้น รัฐบาลได้จัดเตรียมการเรียนการสอนแบบ e-Learning ให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยส่งเสริมและแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน บริการของรัฐบาลช่วยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าถึงข้อมูลด้านต่างๆ อาทิ ค่าชดเชย สิทธิประโยชน์ การฝึกอบรมและการเรียนรู้และ กฎหมายสิทธิพลเมือง เป็นต้น

5. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างประชาชนกับรัฐบาล ( Citizens to Government: C2G) เป็นการให้บริการและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐบาล โดยรัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐบาลในด้านต่างๆ เช่น

การร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และ การเสนอแนะและติชมต่างๆ เป็นต้น

## หลักการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยยึดหลัก ดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549 และ วิพร เกตุแก้ว, 2549)

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

## ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

1. การติดตามแกะรอยคนร้าย ปัจจุบันมี 3 ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ คือ (1) ระบบฐานข้อมูลประวัติอาชญากร หรือ CDOS (Criminals Database Operating



System) (2) ระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ หรือ AFIS (Automated Fingerprint Identification System) และ (3) ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบภาพใบหน้าคนร้าย หรือ PICASSO (police Identikit: Computer Assisted Suspect Sketching Outfit)

2. ระบบสารสนเทศสำหรับงานประปา บริการเบ็ดเสร็จภายในคราวเดียว คือ จดมาตรการจำนวนการใช้น้ำ พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ลูกค้าได้ทันที โดยใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 10 นาที ผู้ใช้บริการสามารถนำใบแจ้งหนี้ไปชำระเงินที่สาขาของการประปานครหลวง หรือที่ทำการไปรษณีย์ หรือที่ Counter Service หรือชำระผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยบัตรเครดิต

3. การยื่นแบบแสดงและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เข้าสู่ระบบได้ที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) มีบริการ 2 แบบ คือ 1) การบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้ และ 2) การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

4. จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ การประมูลแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ คือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานที่จัดประมูล

5. ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ต บริการด้านงานทะเบียนราษฎรผ่านทางอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ [www.dopa.go.th](http://www.dopa.go.th) และ [www.khonthai.com](http://www.khonthai.com) ของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

6. บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เริ่มเปิดให้บริการค้นหาข้อมูลธุรกิจ และการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ [www.thairegistration.com](http://www.thairegistration.com)

7. การบริการต่อทะเบียนรถ และชำระภาษีรถผ่านอินเทอร์เน็ต กรมการขนส่งทางบก มุ่งเน้นที่จะให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์ บริการได้ทันทีทันใด ทั่วประเทศ แบบ One-Stop-Service โดยสามารถเข้าไปใช้บริการผ่านเว็บไซต์ [www.dlt.moct.go.th](http://www.dlt.moct.go.th)

8. การจัดทำหนังสือเดินทาง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ ได้เชื่อมโยงข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลาง เพื่อใช้ในการตรวจสอบหลักฐานการขอทำและขอต่ออายุหนังสือเดินทาง โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวเป็นหลักฐานประกอบการขอทำ หนังสือเดินทางได้โดยไม่ต้องนำเอกสารมากมายเหมือนที่ผ่านมา

## “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”ให้ประโยชน์อะไรบ้างแก่ประชาชน

(สำนักงานพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2564) ได้อธิบายว่าประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามช่วงระยะเวลา ดังนี้

ช่วงปี 2561-2565 ประชาชนจะได้รับ 1) บริการดิจิทัลจากภาครัฐที่สะดวก ถูกใจ ทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งรัฐเริ่มได้ใช้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งได้รับบริการดิจิทัลตรงตามความต้องการมากขึ้น และใช้ง่ายด้วยบัตรประชาชนหรือการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในการติดต่อหรือธุรกรรม และสามารถติดตามสถานะการขอใช้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก และ 2) การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จอย่างฉับไว ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

ช่วงปี 2566-2570 ประชาชนจะได้ 1) รับบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์เบ็ดเสร็จที่ครบถ้วน ทุกบริการและปลอดภัยในการใช้งาน 2) ใช้บริการจากธุรกิจและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตรงใจ โดยผู้ประกอบการหรือนักพัฒนาจากการเปิดเผยข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ 3) ติดตามการทำงานของภาครัฐได้จากการเปิดเผยข้อมูลของรัฐ และ 4) ประชาชนสามารถร่วมกำหนดและออกแบบบริการที่ตนเองต้องการกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการได้

ช่วงปี 2571-2580 ประชาชนจะได้รับบริการทุกช่องทางตามสิทธิ์ ที่พึงได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ต้องร้องขอและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะร่วมกัน

และจากการศึกษายังพบว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อดีต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในยุคดิจิทัลมากมายเช่น 1) สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต 2) ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ๆ 3) เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น 4) รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น 5) ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ 6) ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและ 7) หากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง



## ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน การจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องมีความพร้อมในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

2. บุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แก่กันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติ หากขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

3. นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ การมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจนและนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรระบุความชัดเจนในการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่างๆ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการ

บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล ต้องมีความเพียงพอทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรับให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บทสรุป

ภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)” เพื่อให้การให้บริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยมีพัฒนาการเรื่อยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 และในปี 2563 สามารถพัฒนาการให้บริการอยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียนและ อันดับที่ 57 ของโลก ซึ่งให้บริการใน 5 รูปแบบ คือ 1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens : G2C) 2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to Business : G2B) 3) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่นๆ (Government to Government : G2G) 4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employee : G2E) และ 5) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างประชาชนกับรัฐบาล (Citizens to Government: C2G) โดยที่หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใจ-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล นอกจากนี้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ก็มีข้อดีอยู่หลายประการ เช่น สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง



## เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. วารสารนักบริหาร.
- ทองศักดิ์ เหมือนเดย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและ  
พัฒนาการ. อินทนิลทักษิณสาร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ 2.  
สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ  
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา  
ระบบราชการ.
- พิรุวรรณ กิติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).  
สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร: กรุงเทพมหานคร.
- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: ทางสู่ความสำเร็จปัญหาที่ต้องเร่งฟันฝ่า. (2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 18  
สิงหาคม 2564 จาก <https://positioningmag.com/17410>.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน และพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช. (2557). หลักการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอาเซียน.  
คอมพิวเตอร์สาร.
- สำนักงานพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).(2564). 7 ประโยชน์ที่หน่วยงานของรัฐ  
จะได้รับ จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล  
พ.ศ. 2562 .สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2564 จาก  
<https://www.dga.or.th/document-sharing/article/36223/>.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ และคณะ (ม.ป.ป.).รัฐบาล  
อิเล็กทรอนิกส์สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2564 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).
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (ม.ป.ป.). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการ  
บริการสาธารณะของภาครัฐไทย. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2564  
จาก [https://reru.ac.th/articles/images/vijai\\_20\\_04\\_59\\_4.pdf](https://reru.ac.th/articles/images/vijai_20_04_59_4.pdf).
- UNITED NATIONS. (2020). UNITED NATIONSE-GOVERNMENTSURVEY 2020 DIGITAL  
GOVERNMENT IN THEDECADE OF ACTION FOR  
SUSTAINABLEDEVELOPMENT. Department of Economic and Social Affairs.