

บนเส้นทางพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในสังคมไทย: ยุคการปฏิรูประบบราชการ Journey of e-Government in Thai Society: Public Sector Reform Era

เรวัต แสงสุริยงค์ (Rewat Sangsuriyong) *

บทคัดย่อ

การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาทำหน้าที่วางแผนส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยพัฒนาระบบบริหารงาน (Back office) และระบบบริการ (Front office) โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เมื่อเทคโนโลยีเคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย มีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ประชาชนนำไปใช้บริการมากขึ้น สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดการบริหารงานและการให้บริการประชาชนที่เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ (Government centric) ไปสู่การบริหารและการบริการที่ให้ความสำคัญกับประชาชน (Citizen centric) มากขึ้น

คำสำคัญ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, รัฐบาลดิจิทัล, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สังคม, ประเทศไทย

บทความนี้ปรับปรุงมาจากงานวิจัยเรื่อง “การปฏิรูประบบราชการและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (Public Sector Reform and e-Government in Thailand)” ภายใต้โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันวิจัยเกาหลี มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ประเทศออสเตรเลีย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย และมหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย

* ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา e-mail: rewat@buu.ac.th

Abstract

Reforming public sector in 2002, the Thai government established Ministry of Information and Communication to take account for promoting, developing, and operating any activities of information technology and communication, including development of e-government projects. Since then, the e-Government of Thailand has enhanced the administrative system (back office) and service system (front office) by using Internet technologies. Once mobile technology has been widely popular in public, many governmental agencies have created applications for public use to facilitating their services. This reflects idea transformation in office administration and public service by changing from government centric to citizen centric.

Keywords: e-Government, Digital Government, Information and Communication Technology, Society, Thailand

บทความเรื่อง “บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคการปฏิรูประบบราชการ” เป็นบทความต่อบทความเรื่อง “บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ” ที่ได้เสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2506 จนถึงปี พ.ศ. 2544 ดังนั้น บทความนี้จึงนำเอาเนื้อหาเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2558) มานำเสนอต่อไป

เนื่องจาก การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุคการปฏิรูประบบราชการมีจำนวนมากขึ้นและกระจายอยู่ในหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น บทความนี้เลือกกล่าวถึงเฉพาะโครงการหลัก ๆ ของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางที่โดดเด่น และปรากฏขึ้นถึงในช่วงปลายเดือนมิถุนายน 2558 เท่านั้น

บทนำ

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย แบ่งออกเป็น 2 ยุค คือ ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ ระหว่างปี พ.ศ. 2506-2544 (นำเสนอในบทความเรื่อง “บนเส้นทางของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ”) และยุคการปฏิรูประบบราชการ ระหว่างปี พ.ศ. 2545-พ.ศ. 2558 (นำเสนอในบทความนี้)

ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เน้นการออกกฎหมาย จัดตั้งคณะกรรมการ และการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงานเฉพาะทางทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จนกระทั่งนำไปสู่การเริ่มสร้างกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ

การระดมความคิดในการเตรียมการปฏิรูประบบราชการของไทยภายใต้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ได้เสนอให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปรับหรือส่วนราชการ (Re-engineering) ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการให้บริการที่ทันสมัย ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจการบริหาร และเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ใช้อินเทอร์เน็ตดาต้าเบสเป็นช่องทางรับข้อมูลจากประชาชนและส่งมอบบริการไปสู่ประชาชน

ยุคการปฏิรูประบบราชการ (ตั้งแต่ พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน¹)

ปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยมีการปรับปรุงระบบราชการที่เป็นกลไกในการบริหารประเทศใหม่ ประกอบกับการเกิดโครงการประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทำให้เนคเทค² กลายเป็นหน่วยงานที่เล็กเมื่อเทียบกับภารกิจทั้งหมดที่อาจต้องรับผิดชอบ ทั้งยังขาดความคล่องตัวและเอกภาพ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานระดับกระทรวงมารับการขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ จึงจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of

¹ พ.ศ. 2558

² ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center: NECTEC)

Information and Communication Technology: MICT) มาทำหน้าที่วางแผนส่งเสริมพัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอุดมศึกษา และการสถิติ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเจ้าภาพในการประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและทัศนคติ ลดแรงต่อต้านภายในองค์กรและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องจากการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเริ่มต้นดำเนินงานที่สำคัญ (Milestones) ดังนี้

ตารางที่ 1 เป้าหมายการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กำหนดการ	การดำเนินงาน
เริ่มต้น ภายในปี 2546	1. มีระบบทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบออนเนกประสงค์ (Smart Card)
1 เมษายน 2546	2. มีเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนทุกส่วนราชการ 3. เปิดเว็บไซต์ e-Citizen Portal
30 เมษายน 2546	4. มีเว็บบอร์ดและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนทุกส่วนราชการ
30 พฤษภาคม 2546	5. ผู้บริหารขององค์การภาครัฐทั้งหมดมีและใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
30 กันยายน 2546	6. มีระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Public-Key Infrastructure: PKI) 7. โครงสร้างเบื้องต้นในการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชน 8. บูรณาการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) 9. จัดทำศูนย์บริการข้อมูล (call center) ของรัฐบาลและกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ 10. มีทีมงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เพื่อให้เป็นกลไกหลักในการประสานงานผู้บริหารด้านสารสนเทศระดับสูงของรัฐและเอกชนที่จะสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหา ตลอดจนเป็นที่ประชุมเพื่อหาข้อยุติในเรื่องต่าง ๆ 11. ประสานงานและช่วยอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister Operation Center: PMOC) และศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (Ministerial Operation Center: MOC) สามารถส่งข้อมูลระหว่างกันได้

กำหนดการ	การดำเนินงาน
ภายในปี 2547	1. การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชนในระดับสูงธุรกรรม (transaction) เสรีจสมบูรณ์ ประมาณร้อยละ 40
30 กันยายน 2547	2. มีเจ้าภาพกลางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การกลางของภาครัฐ (back office) ในส่วนที่ขาด โดยเริ่มจากระบบสารบรรณกลาง ระบบการเงิน บัญชี งบประมาณ ระบบอื่น ๆ อย่างช้าในปี 2548 3. พัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีขีดความสามารถในการสืบสวนสอบสวน ด้านอิเล็กทรอนิกส์ 4. สร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
30 กันยายน 2548	1. การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชนเสรีจสมบูรณ์ 2. ระบบการจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) ซึ่งเป็นขั้นตอนต่อจากการทำระบบการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) 3. จัดทำให้เกิดระบบวางแผนทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resources Planning: ERP) ในระบบราชการทั้งหมด

ตามที่มีการนำร่องโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ใน ปี พ.ศ. 2544 และกำหนดเป้าหมายการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดในปี พ.ศ. 2546 ไปแล้วนั้น ในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้ทำการกระตุ้นนโยบายด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่ออีก ทั้ง 2 มิติ ดังนี้ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2546; กระทรวงการคลัง, ม.ป.ป.)

1. ด้านการให้บริการประชาชน คณะรัฐมนตรีมีมติให้ปี พ.ศ. 2546 เป็นปี แห่งการบริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Citizen e-Service) เพื่อรณรงค์ ให้นักงวนงานของรัฐด้านการทะเบียนดำเนินกิจกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน แก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันตลอด จนมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต

2. ด้านการบริหาร เริ่มให้ทำการออกแบบโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ เป็นระบบระดับประเทศ (National system) คือ ระบบการเงินการคลัง แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management System: GFMS) เพื่อเร่ง ปฏิรูประบบการบริหารและการปฏิบัติงานทางด้านการเงินการคลังไปสู่ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันทุกส่วนราชการทั่วประเทศสามารถทำการเบิกจ่ายตรงแบบ

ออนไลน์ (Online real time) จากระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงระบบเดียว

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงการคมนาคม เป็นอีกส่วนราชการที่สร้างนวัตกรรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลอย่างโดดเด่นในปี พ.ศ. 2546 โดยเริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการให้บริการชำระภาษี และร่วมมือกับเอกชนเริ่มดำเนินโครงการ “ประมวลป้ายทะเบียนรถยนต์ทางวาจาและอินเทอร์เน็ท” ต่อมาปี พ.ศ. 2549 เริ่มให้บริการชำระภาษีรถประจำปีไปเป็นแบบขับรถเข้าไปชำระภาษี เลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ให้บริการชำระภาษีรถยนต์ได้ทุกที่ทุกเวลาภายใต้โครงการ “ช้อปให้พอ แล้วต่อภาษี” (Shop Thru for Tax) ในห้างสรรพสินค้า และในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และให้บริการสอบใบขับขี่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (e-Exam) (กรมการขนส่งทางบก, 2552)

ปี พ.ศ. 2547 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มอบหมายให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดทำศูนย์ข้อมูลของหน่วยงานรัฐทุกหน่วยงานภายใต้โครงการ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC) ให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาที่หมายเลข 1111 เพียงแห่งเดียวเพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลและบริการของหน่วยงานภาครัฐ (Matichon Information Center, 2546) และในปีเดียวกันนี้ คณะกรรมการพัฒนาชนบทแห่งชาติ (กชช.) ได้ริเริ่มนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Pocket PC) มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และปี พ.ศ. 2548 กรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้ทดลองปรับปรุงรูปแบบและวิธีการจัดเก็บข้อมูลจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) จากเดิมที่ใช้แบบสอบถาม มาเป็นใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 จังหวัดเชียงใหม่, 2548)

การกำหนดให้เริ่มพัฒนาระบบทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบอเนกประสงค์ (Smart Card) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา แม้ว่าจะมีปัญหาการประสานงานระหว่างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับกระทรวงมหาดไทย คุณลักษณะของบัตร การปฏิบัติตามกฎหมาย และการจัดซื้อแต่การเร่งรัดและติดตามของรัฐบาลทำให้ ปี พ.ศ. 2547 กรมการปกครอง กระทรวง

มหาดไทย สามารถเริ่มให้บริการนำร่อง³ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบอเนกประสงค์ เพื่อให้บรรลุประสงค์ตามนโยบายของรัฐบาลที่จะให้คนไทยมีบัตรประจำตัวอเนกประสงค์ทุกคนภายในปี 2551 ประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวใบเดียวแสดงตนและติดต่อราชการได้ทุกประเภท (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2549)

ปี พ.ศ. 2548 กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้นำระบบหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) มาใช้แทนหนังสือเดินทางแบบเดิม⁴ มีแผ่นไมโครชิป (Contactless integrated circuit) ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ฝังอยู่ในเล่มหนังสือเดินทาง มีการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (Biometric data) ได้แก่ รูปใบหน้า และ/หรือ ลายนิ้วมือ และ/หรือ ม่านตา ไวในแผ่นไมโครชิป และมีการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของหนังสือเดินทาง (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, 2553)

ปี พ.ศ. 2549 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้พัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลภาครัฐ (Government Information Network: GIN) เชื่อมระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ครอบคลุมหน่วยงานตั้งแต่ระดับกระทรวง ทบวง จนถึงระดับกรม 274 หน่วยงาน และเริ่มจัดทำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ หรือ “Thailand e-Government Interoperability Framework” (TH e-GIF) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลสำหรับเชื่อมโยงรับ-ส่งข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2551)

ปี พ.ศ. 2550 กรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เปิดให้บริการออกใบอนุญาตขับรถอิเล็กทรอนิกส์ มีแถบแม่เหล็กเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถบันทึกข้อมูลประวัติของผู้ขับขี่รถทุกประเภท รวมถึงประวัติการทำผิดกฎจราจร (Matichon

³ งานสัปดาห์สมรทการ์ของไทย ระหว่างวันที่ 1-5 เมษายน 2547 ณ. อิมแพคเมืองทองธานี และ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

⁴ เป็นระบบหนังสือเดินทางแบบดิจิทัล (Digital Passport System: DPS) สามารถอ่านด้วยเครื่องอ่านหนังสือเดินทาง (Machine readable passport) และปี พ.ศ. 2543 เชื่อมโยงระบบการทำหนังสือเดินทางกับฐานข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย นำเทคโนโลยีการถ่ายรูปแบบดิจิทัล และการพิมพ์ข้อมูลลงในเล่มโดยตรง

Information Center, 2550) และในปีเดียวกันนี้ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เจ้าภาพการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (National Single Window: NSW) เริ่มเปิดให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ไร้เอกสาร (e-Customs) แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ จัดทำและจัดส่งข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ณ สถานประกอบการของตนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ได้ทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด (The Custom Department, Ministry of Finance, 2009) และในปีเดียวกันนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เริ่มดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน (Telecentre) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการกระจายบริการจากภาครัฐสู่ชุมชนไปพร้อมกับเป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านไอซีทีของเด็กเยาวชน และชุมชนเป็นหนึ่งในเครื่องมือลดวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชน และสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนและลดการผลัดแรงงานหนุ่มสาวเข้าสู่เมืองหลวง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552)

ปี พ.ศ. 2551 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เปิดให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (mail.go.th) ให้หน่วยงานราชการใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกัน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2550 ที่ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของเอกชน โดยเฉพาะของต่างประเทศภายใน 1 ปี และให้ข้าราชการระดับผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่าขึ้นไป ต้องใช้ระบบของตนเองหรือของภาครัฐภายใน 3 เดือน เพื่อความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2551)

ปี พ.ศ. 2553 การบริหารโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเพียงหน่วยงานย่อยของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานขนาดเล็กเมื่อเทียบกับภารกิจทั้งหมดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบกับมีอุปสรรคที่สำคัญคือ การขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน): สรช. (Electronic Government Agency (Public Organization)): EGA

เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นอิสระจากระบบราชการ มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ โดยโอนย้ายบุคลากรและกิจการของ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ และโครงการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

เมื่อพิจารณาจากพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานด้านการบริหาร ให้บริการ พัฒนา วิจัย ให้คำปรึกษา และอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกัรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ทำให้พบว่า มีอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงกับสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554, 2554; กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558)

ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีโครงการหลัก ๆ ที่สำคัญในการดำเนินการต่อประเทศดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2554)

1. โครงการพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network หรือ GIN)
2. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)
3. ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal)
4. โครงการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-CMS หรือ Electronic Correspondence Management System)

โครงการที่กล่าวมาส่วนใหญ่เป็นโครงการที่โอนงานมาจากหน่วยงานต่าง ๆ หลังจากโอนภารกิจราชการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาอยู่ภายใต้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เริ่มเปลี่ยนเข้าสู่ยุคหลังพีซี (Post-PC Era)⁵ ประกอบกับมีเทคโนโลยีอุบัติใหม่ (Emerging technology) เกิดขึ้นจำนวนมาก เช่น การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) ระบบเสมือนจริง (Virtualization) การประยุกต์ใช้ระบบเคลื่อนที่ (Mobile applications) การสื่อสารและการร่วมมือทางสังคม (Social communications and collaboration) อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of things: IoT) ศูนย์รวมโปรแกรม (App stores) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) เป็นต้น (Gartner, 2009; 2010; 2011)

2. ด้านนโยบายบริหารราชการแผ่นดินของไทย มีนโยบายที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1. รัฐธรรมนูญ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 (3) มีบัญญัติให้รัฐพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศนั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, 2550)

2.2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มีนโยบายให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการขับเคลื่อนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยด้านบริหารและบริการภาครัฐ มีนโยบายพัฒนาระบบการให้บริการ ภาครัฐผ่านโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูงทั้งด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การเกษตร และการเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติและเหตุฉุกเฉิน รวมถึงปรับปรุงกฎหมายต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร พัฒนาศูนย์ข้อมูลที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และบังคับศักยภาพบุคคลองค์กรชุมชน ชุมชน และประชาสังคมอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ภาคส่วนต่าง ๆ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย สามารถนำไปใช้ทำแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาศักยภาพของแต่ละพื้นที่

⁵ แนวโน้มทางการตลาดที่อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ลดความนิยมในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Person computer) แต่หันไปนิยมซื้ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile devices) เช่น สมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์แบบแท็บเล็ต ส่วนคำว่า Post PC เป็นคำที่เดวิด ดี คลาร์ก (David D. Clark) นักวิทยาศาสตร์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology: MIT) นำมาใช้เป็นคนแรกในปี ค.ศ. 1999 (พ.ศ. 2542) (Wikipedia, 2015)

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555)

2.3. กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2554–2563 ของประเทศไทย (ICT 2020) มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไปเป็นสังคมอุดมปัญญา ในปี พ.ศ. 2563 (Smart Thailand 2020) กำหนดให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปพัฒนาประเทศให้เกิดการพัฒนาอย่างฉลาด การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่บนพื้นฐานของความรู้และปัญญา โดยให้โอกาสแก่ประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาอย่างเสมอภาค นำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน หรือที่เรียกว่า โดยมียุทธศาสตร์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้ไอซีทีสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐที่สามารถให้บริการประชาชน และธุรกิจทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

2.4. นโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีนโยบายขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เรียกว่า รัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government) กำหนดให้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในลดการลงทุนภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนส่งเสริมบริการและธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ โดยขั้นแรกจะเน้นบริการพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง และลดความเหลื่อมล้ำผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่ประชาชน รวมถึงเป็นการกระตุ้นประชาชนให้มีความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากขึ้น โดยวางแผนที่จะดำเนินการร่วมกับกระทรวงต่าง ๆ ในการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยระยะแรกจะเน้นถึงการส่งเสริมให้มีบริการของภาครัฐที่เป็นบริการพื้นฐานหลัก และก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างแก่ประชาชนคนไทย ได้แก่ Smart-Education เป็นการพัฒนาและส่งเสริมการขยายโครงข่ายการให้บริการการศึกษาไปยังโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล Smart-Health เป็นโครงการพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลทางไกลผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Smart-Government เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ โดยขยายการให้บริการภาครัฐผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ Smart-Agriculture เป็นโครงการพัฒนาระบบศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลการเกษตร โดยให้บริการข้อมูลทางการเกษตรที่เป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรผ่าน

เครื่องคอมพิวเตอร์ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2556)

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) นำเอานโยบายที่กล่าวมา กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), ม.ป.ป.)

1. พัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดความซ้ำซ้อน

2. ยกระดับการบูรณาการระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมและผลักดันให้เกิดสถาปัตยกรรมหรือมาตรฐานของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

3. สร้างองค์ความรู้ร่วมกันในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการและมีธรรมาภิบาล และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AC)

ปี พ.ศ. 2555 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เริ่มนำเทคโนโลยีอุบัติใหม่มาสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ นำเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ มาให้บริการเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ต (Infrastructure as a Service: IaaS) เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันของตนเอง (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555) และในปีเดียวกันนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เริ่มทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการจังหวัดอัจฉริยะ (Smart Province) กับจังหวัดนครนายก

ภายใต้แนวคิดการพัฒนาประเทศไทยไปสู่สมาร์ทไทยแลนด์ (Smart Thailand) แนวคิดการพัฒนาจังหวัดอัจฉริยะ (Smart province) ที่ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ได้เริ่มโครงการนำร่องที่จังหวัดนครนายกเป็นแห่งแรกในปี พ.ศ. 2556 ก่อนขยายผลไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศภายใน 7 ปี ด้วยการนำเอาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่แล้ว เช่น ระบบเครือข่ายข้อมูลภาครัฐ (GIN) ระบบการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (NERS) บัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบพกประสงค์ พัฒนาระบบบริหารขึ้นมาใหม่ เช่น ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่

มาประยุกต์ใช้ในการบริหารตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เช่น เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 (3G) เทคโนโลยีแบบเคลื่อนที่ (Mobile technology) เครือข่ายวายฟาย (WiFi) เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากยุทธศาสตร์การบูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอต่อคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2556 ส่วนใหญ่เป็นการยกระดับการพัฒนาและต่อยอดแนวคิดโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนใหญ่ดำเนินการอยู่แล้ว เช่น กำหนดยุทธศาสตร์การบูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (Thailand e-Government platform) ต่อยอดและยกระดับเครือข่ายข้อมูลภาครัฐให้มีความเร็วสูง (Super GIN) พัฒนาและบูรณาการศูนย์ข้อมูลภาครัฐเข้าด้วยกันตามกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (TH e-GIF) การพัฒนาและให้บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud: G-Cloud) ปรับปรุงไอซีทีให้สนับสนุนการบูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยในการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และกำหนดให้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green ICT eco system) (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2556)

อิทธิพลของความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีเคลื่อนที่⁶ ทำให้หลายหน่วยงานของรัฐบาลทำการพัฒนาแอปพลิเคชันให้บริการประชาชนอย่างแพร่หลาย ดังนั้นในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงจัดทำศูนย์กลางของแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC) เพื่อรวบรวมแอปพลิเคชันภาครัฐที่พัฒนาไว้บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ มารวบรวมไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนนำไปใช้งาน (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2557)

ปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยเกิดความขัดแย้งทางการเมืองและมีการรัฐประหาร ทำให้บางโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ต้องหยุดลงและจางหายไป เช่น โครงการนำร่องจังหวัดอัจฉริยะ โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (One Tablet PC Per Child: OTPC) แต่นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของ

⁶ สมาร์ทโฟน (Smartphone) และแท็บเล็ต (Tablet)

รัฐบาลที่มาจากกรรัฐประหาร คือ นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) และการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพทำให้เกิดนวัตกรรมทำให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในเวลาต่อมา เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ศูนย์บริการร่วม (Government Service Point: G-Point) ศูนย์ข้อมูลในประเทศไทย (Data Center) และการจัดเก็บ เปิดเผย และแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐตามมาตรฐานข้อมูลเปิด (Open Data) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ม.ป.ป.) และที่สำคัญเริ่มปรากฏให้เห็นการเปลี่ยนจากการใช้คำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ไปสู่คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government: d-Gov)” ตามนโยบายการบริหารของประเทศและนานาประเทศที่เริ่มใช้คำว่า “รัฐบาลดิจิทัล” อย่างแพร่หลาย

ปี พ.ศ. 2558 มีนโยบายของรัฐบาลเพื่อยกระดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจ 2 ด้าน คือ ด้านการบริหาร กระทรวงการคลังได้ทำการพัฒนาต่อยอดระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) โครงการนำร่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปี พ.ศ. 2544 โดยการจัดทำแนวทางปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market: e-market) และด้วยวิธีการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding: e-bidding) (ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market: e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding: e-bidding, 2558) และด้านการบริการรัฐบาลได้ใช้แนวคิดความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและเอกชน (Public Private Partnership: PPP)⁷ ร่วมมือกับบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้า 2 แห่ง

⁷ ไม่ใช่แนวคิดใหม่ที่นำมาใช้ในการให้บริการประชาชน แต่เป็นการต่อยอดและบูรณาการการให้บริการจากตัวแบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เช่น ปี พ.ศ. 2549 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เปิดให้บริการชำระภาษีรถยนต์ในห้างสรรพสินค้า และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เปิดให้บริการเปิดหน่วยบริการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในห้างสรรพสินค้า และปี พ.ศ. 2556 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ร่วมมือกับนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เปิดศูนย์บริการส่วนหน้าอำเภอเมืองชลบุรี ให้บริการงานทะเบียนและบัตรอย่างครบวงจร (One Stop Service) เป็นต้น

(ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ และห้างสรรพสินค้า Zen) ให้บริการ⁸ ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 11.00-19.00 น. (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2558)

ยุคการปฏิรูประบบราชการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยพัฒนาระบบบริหารงาน (Back office) และระบบบริการ (Front office) โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและนโยบายของรัฐบาล มีความชัดเจนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารงาน และการให้บริการประชาชน และการกำหนดเป้าหมายและติดตามการดำเนินงานของรัฐบาลมีส่วนสำคัญที่ทำให้หน่วยงานของรัฐเร่งดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล

นับจากนี้เป็นต้นไป ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นตัวกดดันให้หน่วยงานของรัฐเกิดความตื่นตัวและแข่งขันกันนำเอาเทคโนโลยีอุบัติใหม่ (Emerging technology หรือ Disruptive technology) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการให้บริการมากขึ้น เช่น การพัฒนาสำนักงานอัจฉริยะให้ทุกสิ่งเป็นอินเทอร์เน็ต (IoT) การพัฒนาระบบการทำงานให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมดิจิทัลของตนเองได้ทุกที่และทุกเวลา⁹ การวิเคราะห์การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ (Government business analytics)¹⁰ จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เปลี่ยนแนวคิดการให้บริการจาก 2 (to) ไปสู่ 4 (for) เป็นต้น

สรุป

เมื่อประเทศไทยทำการปฏิรูประบบราชการจึงจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาทำหน้าที่บริหารภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศรวมทั้งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในระยะเริ่มต้นก็ยังคงอาศัยเนคเทคที่มีบทบาทสำคัญในอดีตทำหน้าที่ทั้งการด้านการวิจัย พัฒนา และวางกรอบ

⁸ ด้านทะเบียนราษฎร ทำบัตรประชาชน จัดหางาน ข้าราชการชื้อรถยนต์ เปลี่ยนใบอนุญาตใบขับขี่ตลอดชีพ (แบบกระดาษ) เป็นใบขับขี่รูปแบบใหม่ (Smart Card) ให้บริการคำปรึกษาทางประกันสังคมและการขอมีบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล บริการรับแบบคำขอผู้ประกันตน บริการรับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน งานบริการข้อมูลสิทธิต่าง ๆ และบริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของบุคคล

⁹ ยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเนเธอร์แลนด์

¹⁰ ยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสิงคโปร์

นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระดับประเทศและภาครัฐ

วิวัฒนาการ/พัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทยยุคการปฏิรูประบบราชการ (ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2545-2558) มีหลายปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและสนับสนุนดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแพร่กระจายและมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีหลายหน่วยงานประสบความสำเร็จในการนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและให้บริการประชาชน แต่เครือข่ายโทรคมนาคมของประเทศยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไปสู่ยุคหลังพีซีทำให้ภาครัฐเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการให้บริการไม่ทันผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตรให้มีการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ในสถานบันอุดมศึกษาทำให้คนไทยมีความรู้ ยอมรับ และมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้มากขึ้น แต่ภาครัฐยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ยังต้องใช้การว่าจ้างที่ปรึกษาและจ้างเหมาหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาระบบการบริหารและการให้บริการ มีการอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างต่อเนื่อง และบริบททางสังคมที่แวดล้อมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการประชาชนดีขึ้น

3. ด้านสังคม คนรุ่นใหม่ตั้งแต่ Generation X ตอนปลายเป็นต้นมาส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งด้านความรู้ การมี การใช้ และทัศนคติ นิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐมากขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนและองค์กรที่อยู่ในสังคมเมืองกับสังคมชนบทที่มีบริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน ยังคงปรากฏให้เห็นความเหลื่อมล้ำในการมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

4. ด้านการบริหาร นโยบายระดับประเทศสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนการบริหารงานของรัฐ สังคม และเศรษฐกิจอย่าง

ชัดเจนมากขึ้น รัฐบาลทุกสมัยมีการบรรจุการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน แต่ความไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง และมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อยครั้ง ทำให้นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขาด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากภาพรวมความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย แบ่งประวัติศาสตร์ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้เป็นยุค 2 ยุคใหญ่ ดังนี้

ยุคการบริหาร (Administration paradigm) ช่วงปี พ.ศ. 2506-2543 เป็นการ ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล จัดเก็บข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

ยุคการบริการ (Service paradigm) ช่วงปี พ.ศ. 2544-ปัจจุบัน เป็นการ ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสร้างและพัฒนาการบริการของหน่วยงาน ภาครัฐ สำหรับให้บริการกับประชาชน หน่วยงาน และนานาชาติ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยุคการบริหารคือ อินเทอร์เน็ต เพราะสามารถขยายขอบเขต การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐออกไปได้ไกลมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดในการ เข้าถึงและให้บริการของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงด้านนาโนเทคโนโลยี (Nanotechnology) ทำให้คอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคลมีขนาดเล็กลง ความก้าวหน้าและการแข่งขันการพัฒนาเทคโนโลยี เคลื่อนที่ ทำให้ประชาชนมีและใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย หน่วยงานภาครัฐ มีโอกาสในการส่งมอบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ประชาชนในระดับปัจเจกบุคคล และครัวเรือนได้ง่ายขึ้น แม้ว่าหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนและพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะมีการส่งต่อเทคโนโลยีและแนวคิดการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเข้มแข็ง เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วม การบูรณาการข้อมูล สารสนเทศ และการให้บริการ แต่บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่สามารถ พัฒนาให้ก้าวทันความพร้อมด้านเทคโนโลยีของประชาชนได้ เพราะต้องรอ การเปลี่ยนแปลง แก๊ซ และออกกฎหมายใหม่มารองรับ ประกอบกับประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องด้านนโยบาย ของรัฐบาล

ดังนั้น การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยจึงเกิดภาวะถดถอยอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับนานาประเทศ การผลักดันให้กระโดดขึ้นไปอยู่อันดับต้นในการแข่งขันด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับนานาประเทศยังคงต้องใช้เวลาอีกมากและยากกว่าการเปลี่ยนชื่อ (Rename) จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปเป็นรัฐบาลดิจิทัล

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

- กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. (2553). หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์.
วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.consular.go.th>
- กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. (2552). รายงานประจำปี 2552. (ม.ป.ท.):
กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
- กระทรวงการคลัง. (ม.ป.ป.). ความเป็นมาและความสำคัญของระบบ GFMS. วันที่
ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.gfmis.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). รายงานผลการประเมินแผน
แม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 พ.ศ.
2545 - 2549. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). ไอซีที เตรียมเปิดใช้งานระบบ
Mail.go.th 17 พฤศจิกายน 2551 นี้. วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก
<http://gits.mail.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน:
อีกหนึ่งนโยบายหลักของกระทรวง ICT ในการกระจายโอกาสการเข้าถึง
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชน. วันที่ค้นข้อมูล
17 พฤษภาคม 2552 , จาก <http://www.mict4u.net>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย: ICT2020.
วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2558, จาก <https://cloudfile.mict.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *MICT Smart Thailand*.
วันที่ค้นข้อมูล 1 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.mict.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). แผนปฏิบัติการประจำปี
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.mict.go.th>

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา. วันที่ค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.mict.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ม.ป.ป.). นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy). วันที่ค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.mict.go.th>
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market: e-market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding: e-bidding). (2558). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132. ตอนพิเศษ 29 ง.
- พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554. (2554). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 128. ตอนที่ 10 ก.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124. ตอนที่ 47 ก.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2554). โครงการหลักของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.ega.or.th>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2555). EGA เปิดตัวระบบ Government Cloud Service (G-Cloud). วันที่ค้นข้อมูล 4 พฤษภาคม 2555, จาก <http://cloud.ega.or.th>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2557). ผลงานที่ผ่านมา. วันที่ค้นข้อมูล 28 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.ega.or.th>

- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2557). *โครงการแข่งขันประกวดผลงานการพัฒนา Mobile Application ภาครัฐ (Mobile e-Government Award 2014)*. วันที่ค้นข้อมูล 28 มิถุนายน 2558, จาก <http://mega2014.apps.go.th>
- สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 จังหวัดเชียงใหม่. (2548). *ล่ำปางจัดเก็บข้อมูล จปฐ. ปี 2548 ด้วย Pocket PC เป็น 1 ใน 4 จังหวัดนำร่อง*. วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://region3.prd.go.th>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2546). *โครงการปี 2546 ปีแห่งการบริการประชาชน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (CITIZEN E-SERVICE)*. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2546. วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.cabinet.soc.go.th>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2549). *รายงานผลการพิจารณาการใช้อาร์เอฟไอดี (RFID) กับบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบอเนกประสงค์ (Smart Card)*. หนังสือเวียน ที่ นร 0504/ว (ล) 6245
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2556). *ยุทธศาสตร์การบูรณาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2556. วันที่ค้นข้อมูล 1 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.cabinet.soc.go.th>
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2558). *รายงานฉบับสมบูรณ์ แดงผลงานรอบ 6 เดือน*. วันที่ค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2558, จาก <https://drive.google.com>
- Gartner Inc. (2009). *Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technologies for 2010*. Retrieved June, 25, 2015, from <http://www.gartner.com>
- Gartner Inc. (2010). *Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technologies for 2011*. Retrieved June, 25, 2015, from <http://www.gartner.com>
- Gartner Inc. (2011). *Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technologies for 2012*. Retrieved June, 25, 2015, from <http://www.gartner.com>
- Matichon Information Center. (2546). “ทศทฯ ตั้ง 19 กระทรวงทำฐานข้อมูลเดี่ยวเปิดคอลเซ็นเตอร์รัฐ ม.ค. 47”. *ประชาชาติธุรกิจ*. วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.matichonelibrary.com>

Matchon Information Center. (2550). “แห่ทำใบขับขี้อีเล็กทรอนิกส์”. คม ชัด ลึก.
วันที่ค้นข้อมูล 16 เมษายน 2555, จาก <http://www.matchonelibrary.com>
The Custom Department, Ministry of Finance. (2009). *e-CUSTOMS*. Retrieved
April, 16, 2012, from <http://www.customs.go.th>
Wikipedia. (2015). *Post-PC era*. Retrieved June, 24, 2015, from <https://en.wikipedia.org>

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University