

# e-Government

## กับการบริการประชาชน

โดย

**ดร. ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล**

เจ้าของโครงการ

โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้อำนวยการ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

# ภาพรวมการนำเสนอ

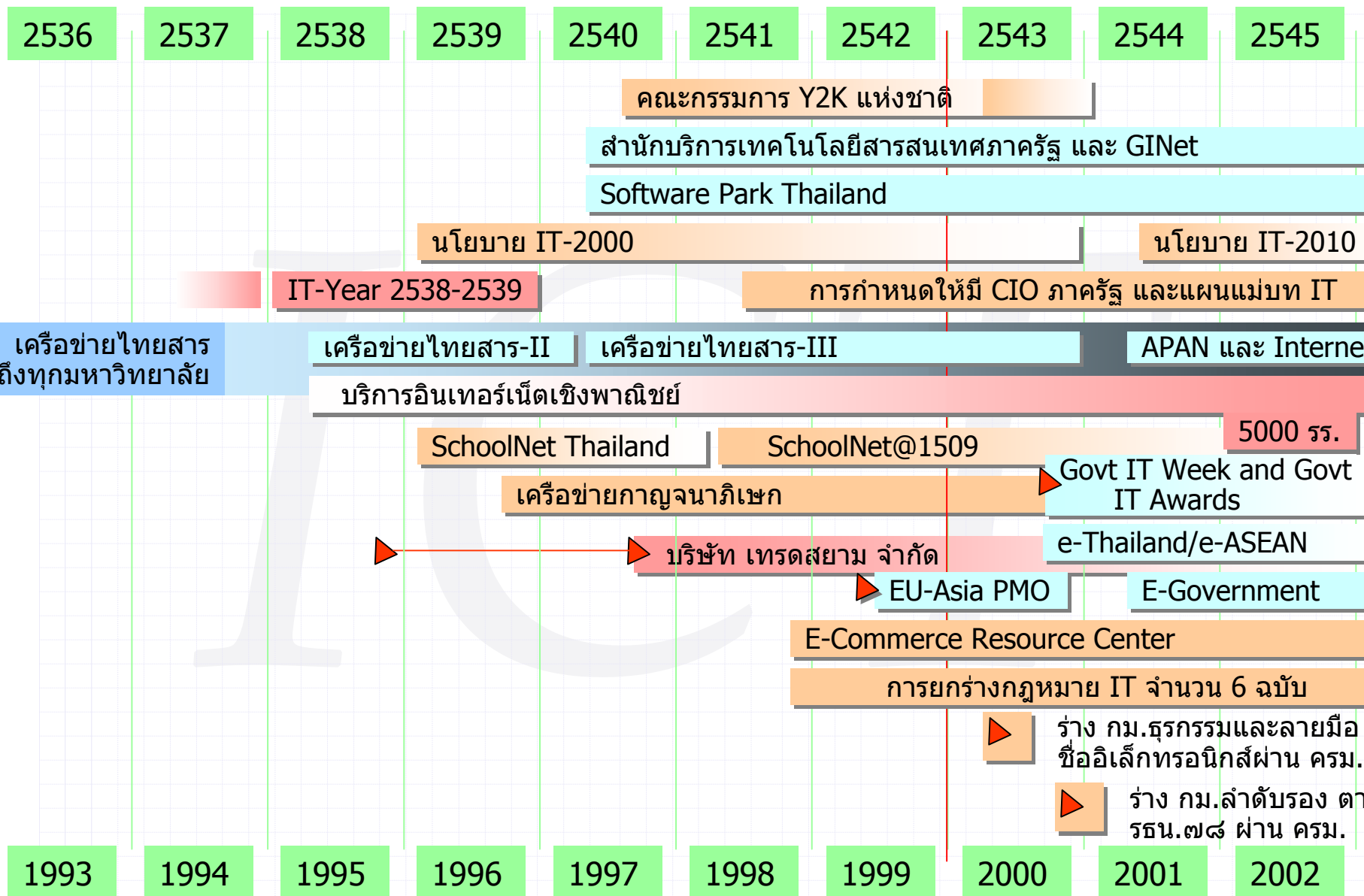
- นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับ e-Government
  - สถานการณ์การพัฒนาไอทีของไทย
  - วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลัก ของแนวทางและยุทธศาสตร์การพัฒนา ICT
  - ความหมายและวิสัยทัศน์ของ e-Government
- บทบาทของรัฐที่จะต้องปรับเปลี่ยน เพื่อก้าวสู่การเป็น e-Government
  - การปฏิรูประบบราชการ
  - แนวคิดการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชน

# ภาพรวมการนำเสนอ (ต่อ)

- การดำเนินงาน e-Government
  - Web Portal
  - ลักษณะของผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
  - การดำเนินงาน e-Government ของต่างประเทศ
  - โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

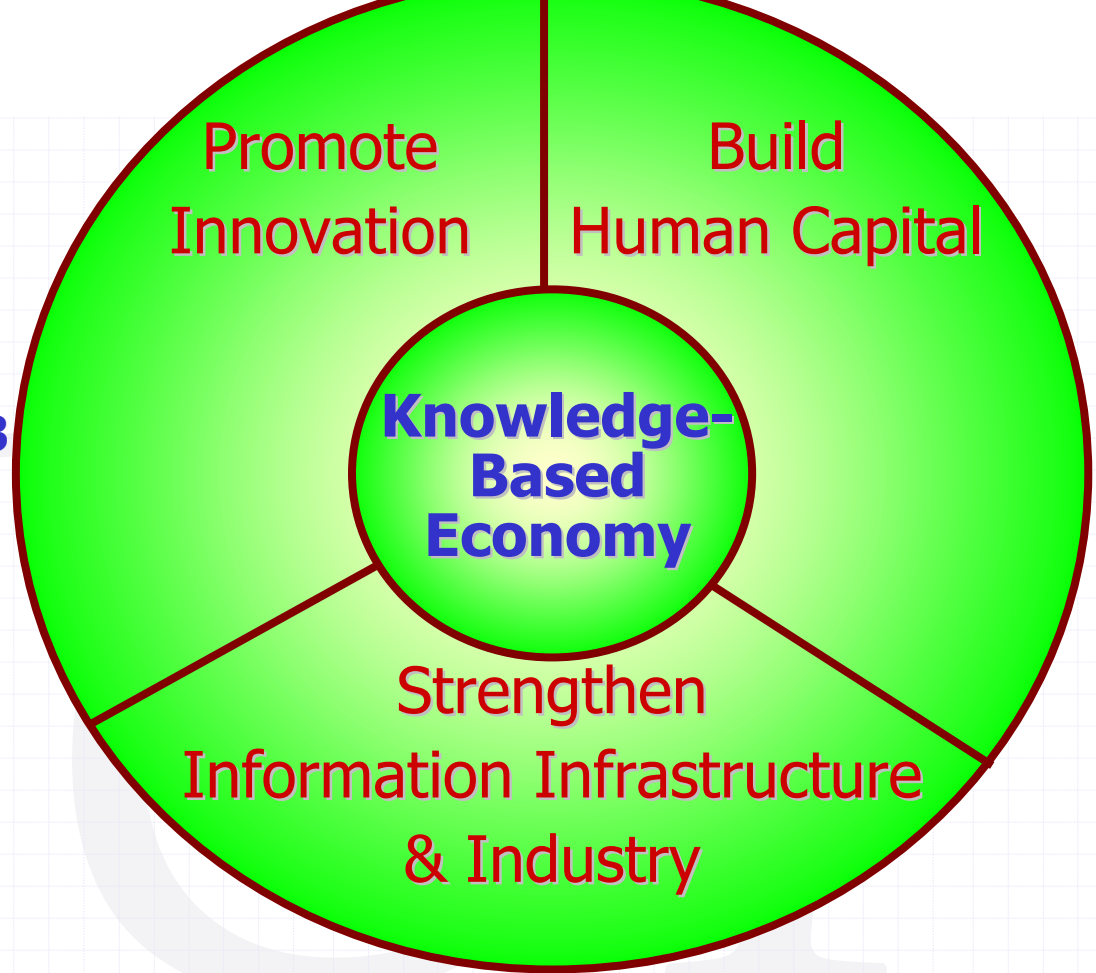
# นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับ e-Government

# กิจกรรมสำคัญด้านไอทีของไทยที่ผ่านมา



# IT2010

ระยะเวลา 2544 - 2553



กรอบนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ:

นำประเทศไทยก้าวสู่เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้  
(Knowledge-Based Economy)

พิจารณาและเห็นชอบโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เมื่อ ๓ ตุลาคม ๒๕๔๔)



ส่งเสริมการส่งออก	ผลิตโดยใช้ไอที	พัฒนาประสิทธิภาพภายในองค์กร (Back Office)	เข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide)	สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุปโภค
ส่งเสริมการค้าบริการ	ขยายฐานการตลาดโดยใช้ไอที	พัฒนาระบบบริการประชาชน (Front Office)	เพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน (Quality of Life)	ลดความเหลื่อมล้ำโดยลง
ส่งเสริมการบริโภคจาก	ใช้ไอทีเพื่อเพิ่มผลผลิตทางด้านการเกษตร	ปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อนำไปสู่ Good Governance	ส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Society)	อย่างเหมาะสม (Equity)
ผู้ประกอบการภายในประเทศ	เน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมไอทีที่มีศักยภาพ			วางแผนก้าวกระโดดในระยะยาว(Quantum-jump)

## กลยุทธ์ ตามนโยบาย IT2010

<b>eCommerce</b>	<b>eIndustry</b>	<b>eGovernment</b>	<b>eSociety</b>	<b>eEducation</b>
------------------	------------------	--------------------	-----------------	-------------------

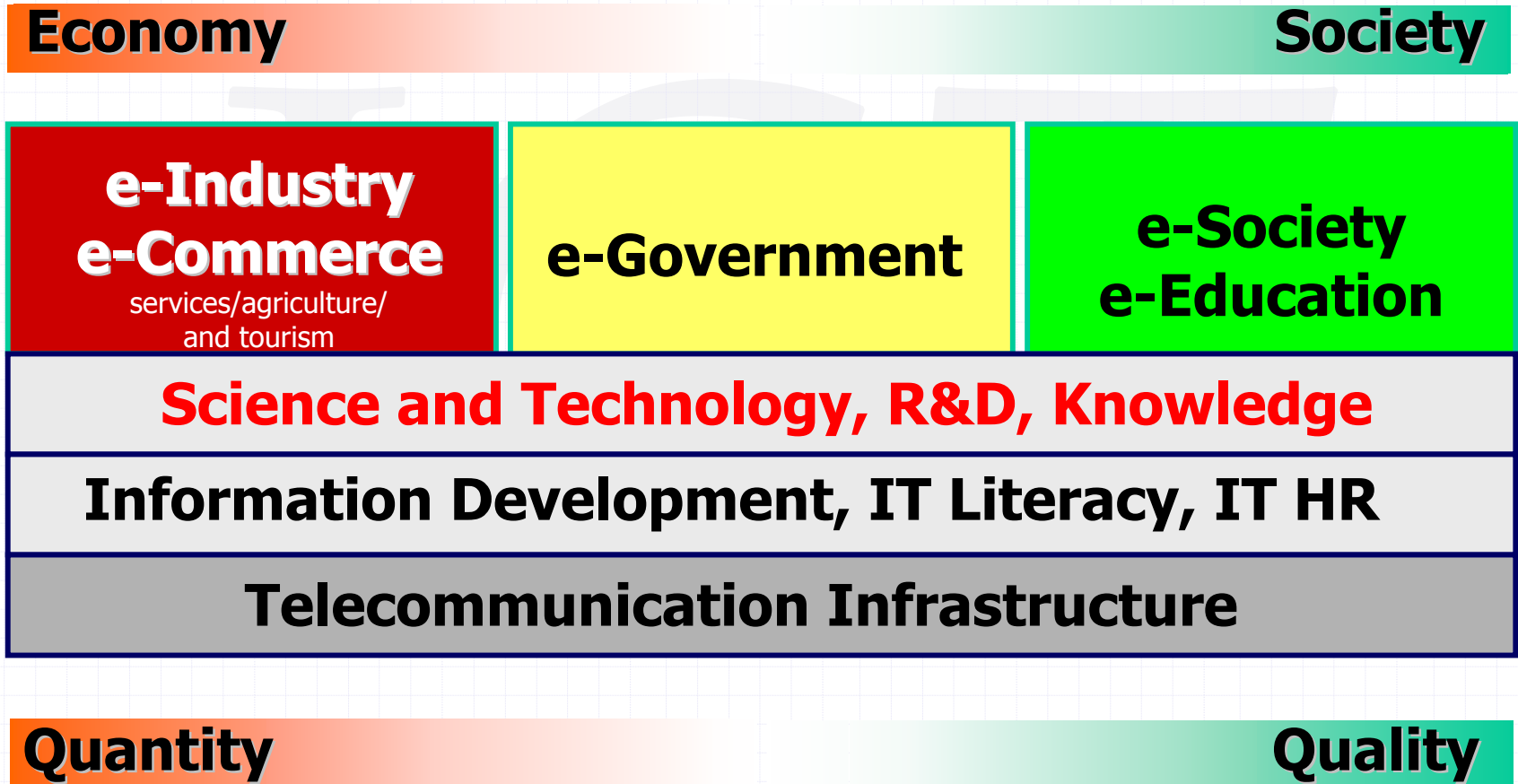
### มาตรการและแนวทาง

<p>กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>ระบบการชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย</p> <p>สร้างความตระหนักและความเข้าใจ</p> <p>ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม</p> <p>สร้างตลาดให้ภาคเอกชน</p> <p>งาน e-Procurement ของภาครัฐ</p> <p>พัฒนาบุคลากร</p> <p>จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เหมาะสม</p> <p>ส่งเสริมอุตสาหกรรมไอทีของไทย</p>	<p>จัดให้มี Thailand Exchange</p> <p>ส่งเสริมการใช้ไอทีในภาคการผลิต</p> <p>จัดให้มีข้อมูลทางด้านการตลาด</p> <p>ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในภาคเอกชน</p> <p>ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในภาคการผลิตให้มีและแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>ส่งเสริมอุตสาหกรรมไอทีเพื่อลดการนำเข้าและเพื่อการส่งออก</p> <p>ส่งเสริมการใช้ไอทีในภาคการเกษตร</p>	<p>จัดทำแผนแม่บท</p> <p>จัดให้มีหน่วยงานติดตามและสนับสนุน</p> <p>ปรับปรุงระบบงานและการจัดระบบข้อมูลทั้งในส่วนกลางและองค์กรท้องถิ่น</p> <p>พัฒนาข้าราชการให้มีทักษะ</p> <p>ปรับกฎหมายและกฎระเบียบให้เอื้ออำนวย</p> <p>จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรมสารสนเทศของไทย</p> <p>สร้างความตระหนักและความเชื่อมั่นของประชาชน</p>	<p>สร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้</p> <p>ส่งเสริมชุมชนและองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p> <p>พัฒนาทักษะของประชาชนในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้</p> <p>ส่งเสริมการใช้ไอทีเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต</p> <p>สนับสนุนการใช้ไอทีเพื่อวัฒนธรรม และความเอื้ออาทรในสังคม</p> <p>ส่งเสริมการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เหมาะสมและสนับสนุนอุตสาหกรรมไอทีของไทย</p>	<p>ยกระดับครูให้มีทักษะด้านไอที (Teachers' Training)</p> <p>เร่งผลิตฐานความรู้ (Content Development)</p> <p>สร้างเครือข่ายการศึกษาที่ระบบบริหารจัดการที่ดี (Networking)</p> <p>สนับสนุนการใช้ไอทีเพื่อยกระดับความสามารถทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</p> <p>จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรมไอทีของไทย</p>
--	---	--	---	--

# ICT Development Program

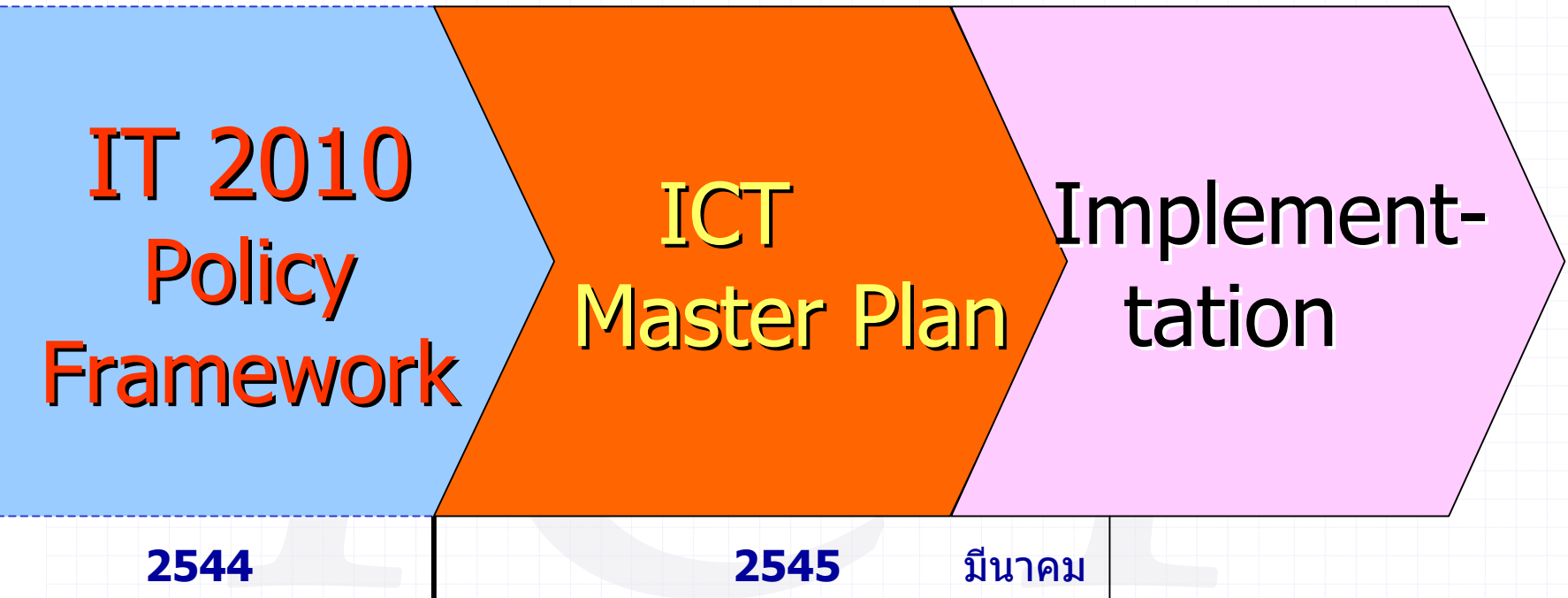
for 2001-2006

Source: NITC Meeting presentation June 11, 2001





# จากนโยบายสู่การปฏิบัติ



- ทักษะที่ดีของผู้นำต่อ ICT
- ภูมิศาสตร์ (ตำแหน่งที่ตั้ง) ของประเทศไทย
- มีนโยบายและมาตรการ ICT ที่ชัดเจน
- ศักยภาพของตลาด ICT
- ICT และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ภาคเศรษฐกิจอื่น
- มีการพัฒนากฎหมาย ICT
- การเป็นสังคมเปิด
- การปรับฐานเศรษฐกิจสู่ Knowledge-based Economy

- การขยายตัวของผู้ประกอบการ ICT
- การจัดตั้ง CIO ของภาครัฐ
- ความตื่นตัวด้าน IT เพิ่มขึ้น
- การผลิตบุคลากร IT สายอาชีพศึกษา
- ความประณีตของคนไทยและภูมิปัญญาไทย: โอกาสของ Software และ multimedia/games
- โครงสร้างพื้นฐานกายภาพที่ดี
- เป็นประเทศน่าอยู่ มีความสงบทางสังคม

ข้อจำกัด

SWOT

- ความเข้าใจต่อประโยชน์ ICT ทั่วไปยังน้อย
- หลักสูตรการศึกษาไม่เอื้อต่อทักษะ R&D
- ขาดนโยบายสนับสนุน R&D
- พื้นฐานการศึกษาต่ำ
- ความไม่พร้อมของผู้ประกอบการต่อการเปิดเสรี และสภาพโลกาภิวัตน์
- ความตกต่ำและผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ
- การใช้ ICT ยังไม่เกิดประโยชน์เต็มที่
- กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์ ICT

จุดอ่อน

SWO

- ความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายโครงสร้างพื้นฐานสู่ชนบท
- ขาดข้อมูลและการบริหารจัดการฐานข้อมูล
- ความล่าช้าในการบริหาร การลงทุน
- ขาดการประสานงานภาครัฐ
- ขาดการสนับสนุนด้านการตลาดจากภาครัฐ
- ขาดแคลนบุคลากรทักษะสูง
- ขาดกลไกการฝึกอบรมและหลักสูตรต่อเนื่อง
- ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบเครือข่าย
- ขาดอุตสาหกรรมต้นน้ำต้องพึ่งพาเทคโนโลยีต่างประเทศ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลัก

แนวทางและยุทธศาสตร์การพัฒนา ICT

# (ร่าง) วิสัยทัศน์

ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและการประกอบ  
ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน  
ซอฟต์แวร์

ผู้ประกอบการและประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึง  
ข้อมูลจากระบบบริการอย่างทั่วถึงและยุติธรรม, ให้เกิด  
ประโยชน์ โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่การ  
ผลิตและบริการทุกสาขารวมทั้งด้าน ICT เอง,  
ให้สามารถแข่งขัน และอยู่รอดในตลาดสากลได้, ก่อเกิด  
สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้, สามารถประยุกต์ ใช้  
เพื่อสนองความต้องการในการดำรงอยู่อย่าง  
มีคุณภาพและมีความปลอดภัยที่แท้จริงในสังคมไทย

# (ร่าง) พันธกิจ

เสริมสร้างความร่วมมือ  
ระหว่างภาครัฐและเอกชน  
อย่างต่อเนื่อง ให้เป็นเครือข่าย  
การพัฒนาทั้งระบบข้อมูล  
และโครงสร้างพื้นฐาน ตลอด  
ทั้งปฏิรูประบบบริหารจัดการด้าน  
ICT ที่ทันสมัย มีการวางแผน  
เพื่อสร้างสรรค์งานวิจัย การ  
ศึกษาและการ ฝึกอบรม

- สร้างความร่วมมือ  
ระหว่างภาครัฐและ  
เอกชน
- พัฒนาทั้งระบบข้อมูล  
และโครงสร้างพื้นฐาน
- ปฏิรูประบบบริหารจัดการ  
ด้าน ICT
- วางแผนเพื่อสร้างสรรค์  
งานวิจัย การศึกษาและ  
การฝึกอบรม

# วัตถุประสงค์หลัก แนวทางและยุทธศาสตร์

เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนแม่บทฉบับ  
สมบูรณ์ต่อไป



# วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ ICT

**ส่ง  
ออก**

การยกระดับของประเทศไทย

อุตสาหกรรม ICT:  
ไฟฟ้า  
อิเล็กทรอนิกส์  
คอมพิวเตอร์  
โทรคมนาคม  
ซอฟต์แวร์

**เพิ่มขึ้น  
ความ  
สามารถ  
ของการ  
แข่งขัน**

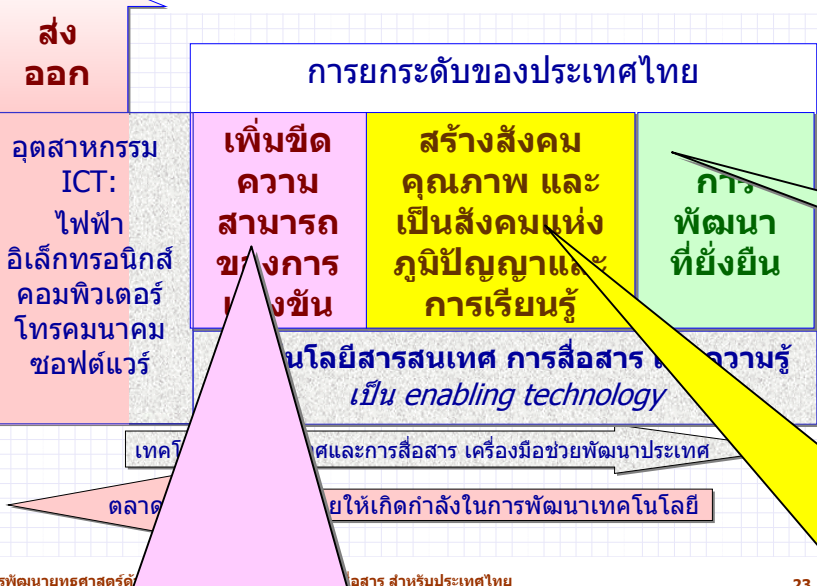
**สร้างสังคม  
คุณภาพ และ  
เป็นสังคมแห่ง  
ภูมิปัญญาและ  
การเรียนรู้**

**การ  
พัฒนา  
ที่ยั่งยืน**

เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และความรู้  
*เป็น enabling technology*

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เครื่องมือช่วยพัฒนาประเทศ

ตลาดในประเทศ จะช่วยให้เกิดกำลังในการพัฒนาเทคโนโลยี



# กลไกของเศรษฐกิจใหม่ Thailand Inc.

สร้างสินค้าไทยที่เป็นที่ยอมรับของคนไทยและทั่วโลก  
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ  
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

**Cost reduction**  
Production **chain** and **cluster**  
**Value** addition/value chain  
**Information** accessibility  
**Product differentiation**  
**Mass customization**  
**Innovation**

การศึกษาที่ทำให้คนคิดเป็น  
และมีคุณธรรม  
การสร้างเนื้อหาข้อมูลและความรู้  
การทำให้คนเข้าถึงสารสนเทศได้

**ความหมายและวิสัยทัศน์**

**ของ**

**รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**

# e-Government Definition (World Bank)

**รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง**  
**การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร**  
**(Information and Communications**  
**Technologies: ICT) ในการปรับปรุง**  
**ประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส**  
**และความน่าเชื่อถือของรัฐบาล**

# e-Government Definition (UN)

ความผูกมัดตลอดไปของรัฐบาลใน  
การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่าง  
ประชาชนและภาครัฐ

โดยการยกระดับการสร้างคุณค่า และ  
การสร้างประสิทธิภาพในเรื่อง  
การให้บริการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้

สิ่งนี้เป็นข้อตระหนักว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด  
ที่รัฐบาลพึงดำเนินการให้กับประชาชน

# e-Government Definition (โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์)

วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการ

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อ

- เพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของภาครัฐ
- ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน
- ให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
- ให้ประชาชนใกล้ชิดภาครัฐมากขึ้น



# วิสัยทัศน์ของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร

ฯพณฯ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อเข้ารับตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี โดยประกาศให้มีการพัฒนาประเทศไทย เพื่อเข้าสู่การเป็นรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ และได้แสดงวิสัยทัศน์ .....

- **"อยากให้เห็นรัฐบาลนี้ เรียกว่า e-Government เป็นรัฐบาลที่ใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด เพื่อการบริการประชาชนได้ รวดเร็ว และสะดวกขึ้น"**

จากรายการ นายก ฯ ทักษิณ พบประชาชน เมื่อ ๑๖ มิ.ย. ๔๔

- **"ผมฝันไกลถึงกับที่ประเทศไทยจะมีระบบ E-Citizen คือ ประชาชนทุกคนจะมีบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card) ที่สามารถตรวจสอบประวัติทุกคนได้ ถือว่าเป็นสิ่งสุดยอด จะทำให้สามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส"**

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ "ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร" เมื่อ ๔ ก.พ. ๔๕

# วสยทศนของ ๑พลณ๑ นายกรลลุมนตร

## พ.ต.ท. ทักษณ ชนวัตตร (ต๑)

- "ประเทศไทยจะเป็นประเทศแรก ๆ ในโลก ที่จะใช้ระบบ **Smart Card** กับบัตรประชาชน คือ ผมต้องการจะให้ประชาชนถือบัตรเดียวแทนที่มีบัตรประชาชน บัตรข้าราชการ บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท หลายบัตร"

จากรายการ นายก ๑ ทักษณ พบประชาชน เมื่อ ๒๓ ก. พ. ๔๕

# วิสัยทัศน์ นโยบาย ของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- ปฏิรูปการบริหารและบริหารภาครัฐ
  - นำไอทีเป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
  - ใช้คนน้อยลง
  - โปร่งใส ตรวจสอบได้
  - เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่เป็นเอกภาพ
  - เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

# การบริหารงานในภาครัฐ

## การบริการของภาครัฐต่อประชาชน

- หน่วยราชการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเครือข่าย Intranet ของภาครัฐ
  - [เอกสารคำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี เอกสารส่งเพื่อการพิจารณาโดยหน่วยงานอื่น ...]
  - แผนงาน งบประมาณ ฎีกาตั้งเบิก
- การประสานงาน Workflow ระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่อให้เกิด One-stop Service
- การตรวจสอบหลักฐานของประชาชนผู้ขอใช้บริการ
- การส่งเอกสารทางราชการเพื่อดำเนินการ

# การบริหารงานในภาครัฐ

## การบริการของภาครัฐต่อประชาชน (ต่อ)

- ข้าราชการและยื่นแบบแสดงภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- ชื่ออาคารเสตมป์ทางอินเทอร์เน็ต
- จ่ายค่าธรรมเนียม อากร ทางอินเทอร์เน็ต
- ขอบใบอนุญาตต่างๆทางอินเทอร์เน็ต
- การส่งบดูล และแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- ให้การต่อศาลทางอินเทอร์เน็ต
- ชื่อตัวเครื่องบิน, ตัวทัวร์, ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต
- การออกหนังสือเตือน หมายศาล ฯลฯ ทางอินเทอร์เน็ต
- การเลือกตั้งทางอินเทอร์เน็ต

# การดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อส่งเสริมการ สร้าง e-Government

- ๗พณฯ นายกรัฐมนตรี แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ  
โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อ ๓๑ ก.ค .  
๔๔
- **บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์**
  - ค.ร.ม. อนุมัติในหลักการ ให้กรมการปกครอง ดำเนินโครงการขยายการจัดทำ  
ระบบให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรแบบใหม่  
เมื่อ ๑๙ ก.พ. ๔๕
  - โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะประธาน e-Government  
เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหารือ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของโครงการ e-citizen
  - ค่าธรรมเนียมที่จะเก็บสำหรับค่าบริการสำหรับทำบัตรประชาชนรายการละ  
๕๐ บาท ให้ไปดูความเหมาะสมว่าราคาแพงเกินไปสำหรับประชาชนหรือไม่
  - ให้รายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ ภายใน ๑ เดือน
  - ในส่วนของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่จะเป็นผู้จัดหาเครือข่ายนั้น  
ให้พิจารณาอัตราค่าเครือข่ายให้เหมาะสม



# บทบาทของรัฐที่จะต้องปรับเปลี่ยน เพื่อก้าวสู่การเป็น e-Government

# ปฏิรูปภาคราชการเพื่อชาติและประชาชน

## ภาคราชการ

- ☹ เป็นแกนนำในการสนับสนุนนโยบายการพัฒนาประเทศ
- ☹ ไม่เป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญ
- ☹ อำนวยความสะดวกและสนับสนุนภาคเอกชน
- ☹ ให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล
- ☹ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น

# New Public Management (NPM)

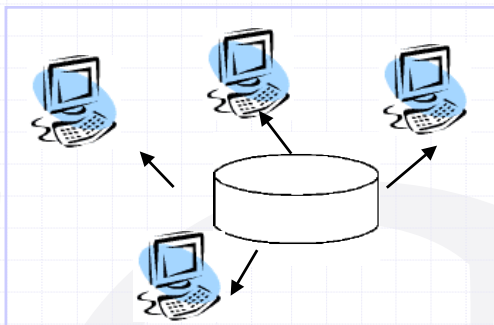
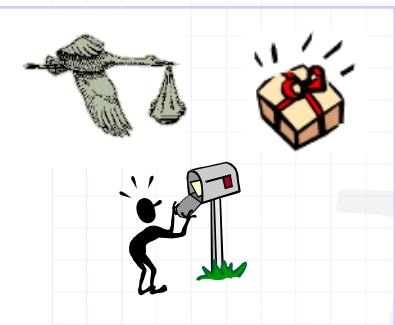
## เป็นกระแสหลักของการปฏิรูปราชการทั่วโลก

- การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- คำนึงถึงความต้องการของประชาชน
- รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดี
- ลดการควบคุมจากส่วนกลางเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน
- ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
- มีระบบสนับสนุนทั้งด้านบุคลากรและเทคโนโลยี

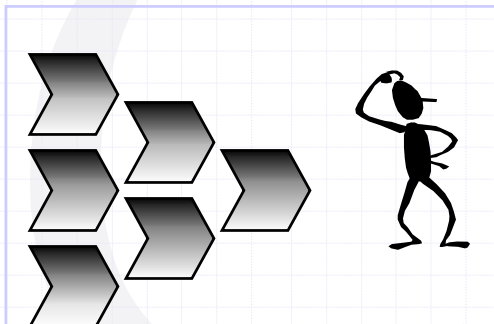
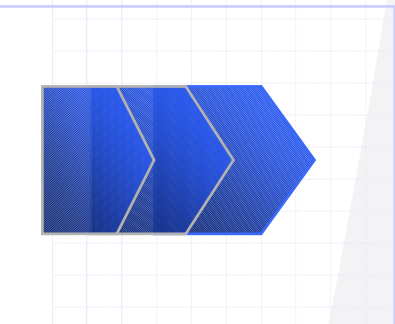
# พัฒนาระบบราชการให้เข้าสู่ ระบบการบริหารยุคใหม่ (New Public Management)

- ปรับโครงสร้าง บทบาท วิธีการทำงาน
- ปรับปรุงกฎระเบียบ กติกา
- พัฒนาและเพิ่มทักษะให้ข้าราชการ
- ปรับวัฒนธรรมค่านิยมและพฤติกรรมของข้าราชการ

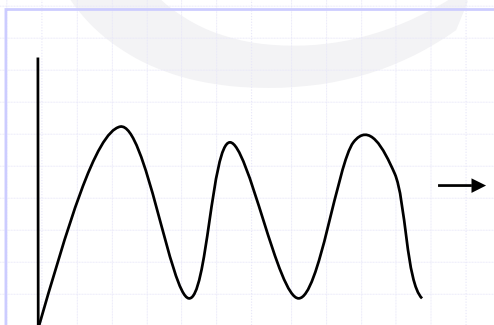
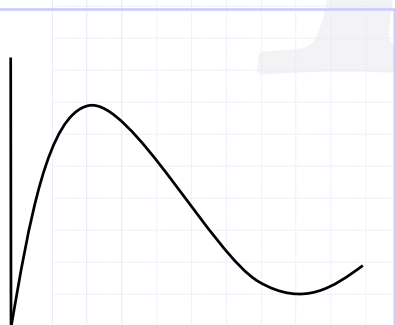
# ผลกระทบของ ICT ต่อการดำเนินธุรกรรมในโลกยุคใหม่



**ลดต้นทุนและย่นระยะเวลา  
ในรับส่งข้อมูลข่าวสาร**



- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ปรับเปลี่ยนวิธีการ  
จัดองค์กร  
(Flat/Matrix  
Organization)



- การทำงานและ  
การตัดสินใจต้องรวดเร็ว  
ถูกต้องและแข่งกับเวลา
- ต้องปรับเปลี่ยนได้อย่าง  
รวดเร็ว

**The ERA of Organizational ambiguity begins**  **NO "standard" model wins**

# e-Government ช่วยได้ ?

- เป็นเครื่องมือในการไปสู่ภาคราชการที่พึงประสงค์
- เป็นก้าวกระโดดของการปฏิรูปราชการ
- เป็นการเปิดมิติใหม่ของภาคราชการและการให้บริการ  
สาธารณะยุคใหม่
- เป็นขบวนการปฏิรูปและขับเคลื่อนทางสังคม



# สร้าง e-Government เพื่อ

- ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน
- ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- ลดระยะเวลาและเพิ่มสะดวกในการติดต่อราชการ
- เพิ่มโอกาสและช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารระหว่างภาครัฐและสังคม
- สร้างความโปร่งใสให้เกิดขึ้น

# แนวคิดการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชน

## การให้บริการแบบ 4 ท.

ที่เดียว

ทันใจ

ทั่วไทย

ทุกเวลา

- **One-Stop Services**

ขอรับบริการได้หลายบริการ  
ได้ที่จุดบริการที่เดียวแบบ  
เบ็ดเสร็จ

- **Non-Stop Services**

บริการโดยไม่มีวันหยุด  
( 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง)

- **Any-stop Services**

ขอรับบริการของหน่วยงาน A  
จากที่ทำการของ  
หน่วยงาน B ได้

- **More Access points**

สามารถรับบริการของรัฐได้  
จากหลายๆ จุดบริการไม่  
เฉพาะที่ทำการของรัฐเท่านั้น

# แนวคิดการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชน (ต่อ)

## • **Electronic Application**

บริการแสดงรายการ /  
รายงาน / ยื่นเอกสารของ  
ทางราชการผ่านอินเทอร์เน็ต

## • **Electronic saving**

การรักษาความปลอดภัย  
ของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

## • **Electronic disclosure**

การให้บริการข้อมูลข่าวสารและ  
การคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคล

## • **Government e-Services/e-Commerce**

ส่งเสริมการทำธุรกรรมทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ

Government to Citizen (G2C)/

Government to Business (G2B)

# การดำเนินงาน e-Government

# ลักษณะเฉพาะของผู้นำ ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- วางนโยบายและนำไปปฏิบัติจริงได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์
- ดำเนินงานโดยยึดแนวทางตามความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
- ประชาชนคือลูกค้า: นำระบบ CRM มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตลาด
- ให้บริการที่หลากหลายมีคุณภาพ ชับซ้อนแต่ใช้งานง่าย
- ให้บริการ Web Portal ที่นำผู้ใช้ไปสู่หลากหลายบริการของรัฐ

# e-Government Working Group

- *E-government is about transforming government to be more citizen-centered. Technology is a tool in this effort.*
- Achieving e-government success also requires active partnerships between government, citizens and the private sector.
- The e-government process needs continuous input and feedback from the “customers”—the public, businesses and officials who use e-government services.