

ก้าวใหม่ของอินเทอร์เน็ตกับการบริการของภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ดร. ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล

ดร. ชฎามาศ ธุวะเศรษฐกุล

ดร. กาญจนา วานิชกร

บทนำ

นับเป็นเวลาหลายปีที่ผ่านมาอินเทอร์เน็ตได้เข้าสู่สังคมไทย ซึ่งมีการให้บริการเชิงพาณิชย์ประมาณ 8 ปี จะเห็นว่าการแพร่กระจายของการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นนับว่าเร็วมาก เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่มีมาแต่ในอดีตในปัจจุบัน แม้จะยังไม่ได้มีการประเมินจำนวนผู้ใช้อย่างเป็นทางการ ก็สามารถคาดการณ์ได้ว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึงกว่า 6 ล้านคน และตัวเลขนี้ก็ยิ่งจะเพิ่มขึ้นอีกเรื่อยๆ เช่นเดียวกับในหลายๆ ประเทศ

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และแหล่งความรู้จากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ จึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า อินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการก้าวไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge-based society) ด้วยเหตุนี้ จำนวนผู้ใช้ และ/หรืออัตราการแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตในแต่ละประเทศจึงถือเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งที่ชี้วัดและเปรียบเทียบความเป็นสังคมสารสนเทศของชุมชน หรือของประเทศ ดังนั้นการที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของไทยมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็นับเป็นสัญญาณที่ดี ที่แสดงว่า การก้าวไปสู่สังคมแห่งสารสนเทศ และสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ของประเทศไทย เป็นไปในทิศทางที่น่าพอใจ และน่าจะบรรลุเป้าหมายได้ในอนาคตอันใกล้

อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ชาวไทยจะพบสิ่งที่น่าสนใจ และน่าจะเป็นความท้าทายในเส้นทางสู่ความเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ กล่าวคือข้อมูลจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต โดยสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา รวมถึงของปีนี้ พบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ e-mail มากที่สุด รองลงมาคือการใช้เพื่อค้นหาข้อมูล โดยที่เปอร์เซ็นต์ของการใช้งานทั้ง 2 อย่างนี้จะไม่ค่อยต่างกันมากนัก แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถิติภาพรวมของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จากเว็บไซต์ truehits (www.truehits.net) ที่วัดความนิยมของเว็บไซต์ของไทยจากผู้เข้าไปเยี่ยมชม พบว่าเว็บของไทยเพื่อความบันเทิงได้รับความนิยมมากที่สุด (33%) แต่การใช้เพื่อประโยชน์ในการติดตามข่าวสาร หาข้อมูลหรือติดต่อกับหน่วยงานราชการ และหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ยังนับว่าค่อนข้างน้อยมาก คือคิดเป็น 8.5%, 2.2% และ 2.1% ตามลำดับ เท่านั้น (ข้อมูลของปี พ.ศ. 2545)

แต่ก็นับเป็นที่น่ายินดีที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมุ่งหวังที่จะเห็นสังคมไทย มีการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในการพัฒนาในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้ภาครัฐเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและในการบริการประชาชน ภายใต้โครงการระดับชาติ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ e-Government ซึ่งเราหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากความริเริ่มนี้ น่าจะปรับเปลี่ยนรูป

แบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตจากที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ที่เน้นเรื่องความบันเทิง ไปสู่การใช้งานที่เป็นสาระประโยชน์ในเชิงความรู้ และใช้เพื่อการเข้าถึงบริการของรัฐมากขึ้นในอนาคต และส่งผลให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ดังที่มุ่งหวังได้ในที่สุด

ในบทความนี้ จะได้นำเสนอเกี่ยวกับแนวคิดและเส้นทางสู่การเป็น “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ของไทย โดยสังเขป เพื่อผู้อ่านทุกท่านจะได้รู้ถึงทิศทางที่กำหนดโดยฝ่ายนโยบาย และจะได้เตรียมความพร้อม และ/หรือ เตรียมบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตของอินเทอร์เน็ต และการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) นำมาซึ่งความคาดหวังว่าจะทำให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยการใช้ ICT เพื่อส่งเสริมให้รัฐบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น จากแนวคิดนี้ ประเทศต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม หรือกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ได้เข้ารับหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และนำไปดำเนินการ โดยต่างมุ่งเน้นที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (online) และบริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนของตน

สำหรับประเทศไทย ในเรื่องการบริหารและการบริการของรัฐแก่ประชาชนโดยใช้ ICT นั้นมีการกล่าวถึงตั้งแต่ในกฎหมายสูงสุดของประเทศ คือ รัฐธรรมนูญฯ ในมาตรา 78 ที่ระบุว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ.....” และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่กำหนดให้นำ ICT มาใช้เพื่อเชื่อมโยง ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชน เพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549) ก็ได้มีการระบุว่าหน่วยงานของรัฐต้องลงทุนให้พร้อมด้าน ICT และบุคลากรที่มีศักยภาพในการใช้ ICT และในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐก็ได้กำหนดกิจกรรมหนึ่งที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการไว้ในแผนหลักเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาท การกิจและวิธีการบริหารของภาครัฐให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางในภาครัฐ ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐและการให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลชุดนี้ ก็ได้กำหนดให้การพัฒนาสู่ e-Government เป็นนโยบายเร่งด่วนและถือเป็นวาระสำคัญแห่งชาติอีกด้วย

e-Government คืออะไร?

ธนาคารโลก ได้ให้นิยามของ e-Government ไว้ดังนี้:

“e-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens,

improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.”¹

โดยทั่วไปนั้น e-Government มีความหมายกว้างๆ หมายถึงวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการมีระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี ที่จะช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ อีกทั้งทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐด้วยกันเอง อย่างไรก็ตาม เป้าหมายปลายทางของ e-Government ไม่ใช่การดำเนินการเพื่อรัฐ แต่หากผลประโยชน์สูงสุดของการเป็น e-Government คือประชาชนและภาคธุรกิจ

e-Government เป็นโอกาสที่จะขยายศักยภาพของการให้บริการแก่ประชาชน ไม่เฉพาะภายในประเทศ แต่รวมถึงประชาชนที่อยู่ต่างประเทศด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง e-Government เป็นการนำกลวิธีของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มาใช้ในการทำธุรกิจของภาครัฐ เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ ส่งผลให้เกิดการบริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้น การดำเนินธุรกิจกับภาคเอกชนดีขึ้น และทำให้มีการใช้ข้อมูลของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นด้วย

กล่าวโดยสรุป e-Government ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

1. สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน
2. ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
3. เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน
4. มีการใช้สารสนเทศในการบริหารและบริการของภาครัฐมากขึ้น

ทำไมต้องเป็น e-Government?

ปัจจัยภายในที่ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่ e-Government มีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และอัตราค่าจ้าง แม้ว่าในเบื้องต้นการดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่ e-Government นั้นจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ แต่ในระยะยาวแล้ว การทำให้เกิดการบริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ลดต้นทุนไปได้มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่การให้บริการ การจัดพิมพ์แบบฟอร์มซึ่งจะกลายเป็น electronic form ลดเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมาให้บริการและมานั่งป้อนข้อมูล เพราะประชาชนจะสามารถทำได้เองผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น web-based application

นอกจากนี้ ปัจจัยอีกประการหนึ่งคือการผลักดันในระดับนโยบาย ทำให้หน่วยงานต้องปรับปรุงการทำงานและการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนแม่บทไอทีที่เป็นแรงกระตุ้นหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอทีเพื่อให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น สำหรับปัจจัยภายนอกนั้นมาจากสภาวะของการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปิดการค้าเสรี ทำให้

¹ อ้างถึงใน A Definition of e-Government, World Bank Group,
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, เข้าค้น ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2545

ประเทศต้องเตรียมความพร้อมไว้ในหลายด้าน รวมทั้งความพร้อมด้านการบริการของรัฐ ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างเห็นได้ชัด

จะเห็นได้ว่า สาเหตุที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน มีทั้งปัจจัยภายนอกที่รุมเร้าให้ภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการค้าเสรีระหว่างประเทศซึ่งทำให้ประเทศทั้งหลายต้องปรับกระบวนการทำงานกันใหม่โดยใช้ ICT เป็นเครื่องมือพื้นฐานของการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้ ปัจจัยภายในคือข้อจำกัดของหน่วยงานของรัฐทั้งด้านงบประมาณและกำลังคนของรัฐเอง

แนวทางการพัฒนาไปสู่ e-Government

การพัฒนาไปสู่ e-Government มีหลายประเด็นที่ควรพิจารณา เพื่อให้การดำเนินการสอดคล้องกับสภาพการณ์และข้อเท็จจริงของประเทศมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วหลักการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญดังต่อไปนี้²

1. **การพัฒนาเนื้อหา** : ประกอบด้วยการพัฒนาระบบงานต่างๆ มาตรฐานกลางการติดต่อสื่อสารภาษาถิ่น คู่มือการใช้และสื่อการสอนต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
2. **การสร้างศักยภาพในการแข่งขัน** : การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมต้องได้รับการพัฒนาในทุกระดับ
3. **การพัฒนาเครือข่าย** : เครือข่ายท้องถิ่นและการติดต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องมีการเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. **กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ** : การยกร่างกฎหมายที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนและรองรับนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
5. **การเพิ่มช่องทางเพื่อเข้าถึงบริการของรัฐ** : การเพิ่มช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมจะทำให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับบริการจากภาครัฐได้
6. **เงินทุน** : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีแผนงานการดำเนินธุรกิจที่สามารถชี้แจงรายรับรายจ่ายจากการดำเนินโครงการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าสมาชิก และเงินทุนที่ช่วยให้เกิดคุณภาพของบัญชีการเงินและงบประมาณ

สำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น การดำเนินงาน e-Government ได้เริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่ปีพ.ศ. 2544 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติหรือเนคเทค ในฐานะเป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้มีการจัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงการวางแผนหลัก แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์ นอกจากนี้เนคเทคยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานจัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีขอบเขตของการดำเนินการ ดังนี้

² อ้างถึงใน เส้นทางสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, Roadmap for E-Government in the Developing World, Pacific Council on the International Policy, April 2002 แปลโดย สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Services) เป็นการให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ของภาครัฐ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องการและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการบริการข้อมูลระดับหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โครงการบริการข้อมูลนิติบัญญัติ รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โครงการ e-Economics โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และโครงการ e-Financial โดยธนาคารแห่งประเทศไทย

2. การบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่นคำร้อง เป็นต้น โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์/online โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Registration โดยกรมทะเบียนการค้า โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร โครงการ e-Industry โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม โครงการ e-Investment โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และโครงการ e-Services โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

3. การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) เป็นการก่อตั้ง Payment Gateway ของภาครัฐ ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมดำเนินการระหว่างรัฐและเอกชน ก่อตั้ง Payment Gateway ในการโอนเงินระหว่างรัฐและเอกชน โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร โครงการ e-Financial โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และโครงการ e-Payment โดยธนาคารและสถาบันการเงินหลายแห่ง

4. การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เป็นการกำหนดกรอบ แนวทาง และมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งในแนวดิ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการในระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง และแนวนราบ ซึ่งต้องการกระบวนการที่มีความคล่องตัวและสอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อส่งเสริมและร่วมผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างบนอินเทอร์เน็ต โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่ โครงการ e-Procurement และโครงการ e-Auction โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นอกเหนือจากโครงการที่กล่าวข้างต้นแล้ว รัฐบาลได้จัดทำโครงการนำร่องอื่น ๆ ขึ้นเพื่อการพัฒนา e-Government ของไทย เช่น โครงการปฏิรูประบบบริหารการทะเบียน เพื่อทำบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Card โครงการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) เพื่อพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GINet) และดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ อาทิ การจัดทำเว็บไซต์ทำภาครัฐ (Government Portal Site) www.thaigov.net และการจัดตั้งหน่วยบริการ Public Key Infrastructure (PKI) เป็นต้น



รูปที่ 1 : เว็บไซต์ thaigov.net

พร้อมกันนี้ ยังได้มีการปรับปรุงกฎหมาย/กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคของการเป็น e-Government อาทิ มีการร่างกฎหมายไอที 6 ฉบับ ซึ่ง ณ ปัจจุบันประกาศใช้แล้ว 1 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่เหลืออยู่ในขั้นตอนยกร่าง หรือเสนอกฎหมายตามกระบวนการของรัฐบาล ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ การปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ

จะเห็นได้ว่า รัฐบาลมีนโยบายชัดเจนที่จะก้าวไปสู่ e-Government และได้มีการดำเนินการเพื่อผลักดันนโยบายดังกล่าว ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการประยุกต์ใช้ รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมาย/กฎระเบียบที่จำเป็น พร้อมทั้งกำหนดให้การพัฒนา e-Government เป็นกลยุทธ์หนึ่ง ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 ถึง พ.ศ. 2553 (IT 2010) และยังเป็นแผนงานเร่งด่วน ใน

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้มีการพัฒนาประเทศไทยสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society) ดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ในที่สุด



รูปที่ 2 : กลยุทธ์ตามกรอบนโยบาย IT 2010

นอกจากนี้ เรื่องของการพัฒนาและเตรียมความพร้อมความรู้ของข้าราชการและประชาชนในการติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยพัฒนาเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถเป็นเจ้าของหรือผู้ผลิตเทคโนโลยีเองได้ เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญและกำลังดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรม เพื่อสานฝันของภาครัฐไทยในก้าวไปสู่ e-Government ให้เป็นจริงในรูปแบบของการพัฒนาแบบยั่งยืน ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของ e-Government ที่มองจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ คือ ต้องพัฒนาบริการของรัฐให้เป็นแบบ "ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา" นั่นเอง
