

## จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ครรชิต มัลลียงศ์

ผู้อำนวยการ

ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

นับตั้งแต่มนุษย์คิดประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อราวครึ่งศตวรรษที่ผ่านมาได้นั้น ได้เกิดคลื่นความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในวงการคอมพิวเตอร์อยู่สองครั้งด้วยกัน แต่ครั้งไม่เพียงแต่ทำให้เกิดผลกระทบอย่างยิ่งใหญ่ในวงการคอมพิวเตอร์เท่านั้น หากยังเกิดผลกระทบต่อสังคมมนุษย์อย่างไม่เคยมีใครคาดฝันมาก่อนด้วย

คลื่นลูกแรกคือคลื่นไมโครคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องของไมโครโพรเซสเซอร์ ไมโครคอมพิวเตอร์หรืออีกนัยหนึ่งคือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้พลิกโฉมหน้าของอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ไปอย่างสิ้นเชิง แต่เดิมการผลิตและจำหน่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในมือของบริษัทเพียงไม่กี่รายเท่านั้น บริษัทเหล่านี้ผลิตแต่เฉพาะเครื่องขนาดใหญ่ราคาแพง ทำให้มีเฉพาะเพียงหน่วยงานและบริษัทขนาดใหญ่เท่านั้นที่มีงบประมาณพอเพียงที่จะหาซื้อมาใช้ได้ การพัฒนางานประยุกต์ต่าง ๆ ก็อยู่ในมือของนักคอมพิวเตอร์ที่เรียนมาโดยตรงเพียงไม่มากนัก ดังนั้นการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่าง ๆ จึงขยายตัวได้อย่างช้า ๆ และอยู่ในวงจำกัดเท่านั้น เมื่อมีการคิดประดิษฐ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลราคาถูกลงได้แล้ว โฉมหน้าของการใช้คอมพิวเตอร์ก็เปลี่ยนไป หน่วยงานห้างร้านขนาดเล็กสามารถซื้อหาคอมพิวเตอร์มาใช้ได้ แม้แต่บุคคลทั่วไปก็สามารถหาซื้อคอมพิวเตอร์มาเรียนรู้ เพื่อใช้งานจริง หรือแม้แต่จะเพื่อการเล่นสนุกก็ได้ การจำหน่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลก็แตกต่างไปจากเดิม จากการมีเฉพาะบริษัทในเครือสำหรับจำหน่าย ก็เริ่มมีการตั้งบริษัทห้างร้านขนาดเล็กจำหน่ายทั่วประเทศ หรือแม้แต่การผลิตและการประกอบคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลขายก็แพร่หลายออกไปสู่บริษัทขนาดเล็กด้วยเช่นกัน หากไม่มีผู้ใดประดิษฐ์คิดค้นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลออกมาจำหน่ายแล้ว เชื่อว่าในปัจจุบันนี้การใช้คอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่าง ๆ ก็ยังคงจะมีความจำกัดและสังคมมนุษย์ก็อาจจะยังไม่ก้าวหน้าและซับซ้อนมากเหมือนที่เห็นอยู่

คลื่นลูกที่สองก็คือการคิดค้นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ World Wide Web ในระบบอินเทอร์เน็ต อันที่จริงระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดขึ้นก่อนไมโครคอมพิวเตอร์เสียอีก เมื่อปี 1967 บรรดานักคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยหลายแห่งของสหรัฐอเมริกาเริ่มพ่วงต่อคอมพิวเตอร์ของตนเข้าด้วยกัน

อย่างเงียบ ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลการวิจัยทางการทหาร และเพื่ออภิปรายผลและปรึกษาหารือกัน ต่อจากนั้นระบบอินเทอร์เน็ตก็แพร่ออกไปจนอาจกล่าวได้ว่าระบบโตขึ้นเท่าตัวทุกปี และในปี 1980 ระบบอินเทอร์เน็ตก็ขยายออกไปทั่วโลกแต่ยังคงรู้จักกันเฉพาะในแวดวงมหาวิทยาลัยเท่านั้น ระบบอินเทอร์เน็ตมาได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นในปี 1995 เมื่อระบบได้ขยายตัวออกนอกมหาวิทยาลัยไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนแพร่ไปถึงมือประชาชนที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้าน

การเติบโตตลอดจนความน่าสนใจของระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดจากการคิดค้นโปรแกรมใหม่ ที่ชื่อว่า Mosaic ในปี 1993 ซึ่งโปรแกรมนี้ช่วยให้ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสำรวจเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนำข้อมูลข่าวสารทั้งที่เป็นตัวเลข ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว และ เสียงมาแสดงทางจอภาพ ของตนได้ ข้อมูลข่าวสารที่กล่าวถึงนี้จัดทำขึ้นด้วยมาตรฐานพิเศษและรวมเรียกว่าเป็นเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web หรือ WWW)

เวิลด์ไวด์เว็บ อินเทอร์เน็ต และ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลกำลังปฏิบัติสังคมมนุษย์อย่างกว้าง ขวางมากกว่าเทคโนโลยีอื่นใดที่มนุษย์เคยรู้จักและใช้งานมาก่อน การปฏิวัตินี้กำลังเกิดขึ้นในแวดวง ของการเผยแพร่ข่าวสาร การค้า การศึกษา และ กำลังจะเกิดขึ้นกับการเมืองและการปกครอง อันจะ นำไปสู่การเกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตได้

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ท่านผู้อ่านได้รับทราบการประยุกต์เทคโนโลยีเหล่านี้ในด้าน ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขาและแนวโน้มที่เทคโนโลยีเหล่านี้จะนำพวกเขาไปถึง

## **World Wide Web**

เวิลด์ไวด์เว็บเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง และ อาจจะกว้างมากขึ้นไปอีกในอนาคต เรา อาจกล่าวได้ว่า เวิลด์ไวด์เว็บ คือที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันด้วยตัวเชื่อมหลายมิติ (hyperlink) และผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึง ถ่ายโอน หรือกระทำกับทรัพยากรเหล่านี้ ด้วยเกณฑ์วิธี (protocol) แบบ HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)

ทรัพยากรสารสนเทศในที่นี่ส่วนใหญ่หมายถึงเอกสาร ข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ที่ อาจจัดรวมกันไว้เป็นเอกสารหลายมิติ หรือ Hypertext Document เอกสารเหล่านี้จัดทำขึ้นโดยใช้ภาษา กำกับข้อความหลายมิติ (Hypertext Markup Language หรือ HTML) ระหว่างส่งเอกสาร HTML ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเอกสาร HTML จะถูกเข้ารหัสให้เป็นรูปแบบ MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) นอกจากเอกสารหลายมิติแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศในเวิลด์ไวด์เว็บอีกแบบหนึ่งก็

คือทรัพยากรที่คอมพิวเตอร์กระทำการได้ หรือ Executable resource นั่นก็คือการเขียนข้อความที่ประกอบด้วยคำสั่งที่คอมพิวเตอร์ของผู้รับข้อความสามารถนำคำสั่งนั้นมากระทำการ เช่นข้อความที่เป็นภาพเคลื่อนไหว ข้อความเหล่านี้ทำให้การรับข้อความหรือสารสนเทศในเวปไซต์ได้เว็บมีความน่าอ่าน น่าสนใจและสนุกพร้อมกันไป

โดยปกติแล้วเวลาคนทั่วไปอ่านหนังสือพิมพ์ เรามักจะเลือกอ่านข่าวที่เราสนใจเป็นอันดับแรก ซึ่งข่าวนี้อาจจะอยู่หน้าอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าแรกก็ได้ เช่นข่าวกีฬา มักจะไปอยู่ในอีกส่วนหนึ่งต่างหาก เมื่อจบแล้วจึงอ่านข่าวอื่น ๆ ต่อไป ในหนังสือพิมพ์ต่างประเทศบางฉบับมีการเขียนต่อท้ายข่าวบางข่าวด้วยว่ามีข่าวต่อเนื่องหรือบทความที่เกี่ยวข้องกับข่าวนี้นั้น ๆ เมื่ออ่านข่าวที่น่าสนใจจบแล้วผู้อ่านก็อาจพลิกไปอ่านข่าวต่อเนื่องได้ทันที การอ่านแบบนี้ไม่ได้อ่านแบบเรียงลำดับตั้งแต่บรรทัดแรกของหนังสือพิมพ์ไปถึงบรรทัดสุดท้าย แต่อ่านข้ามไปข้ามมาตามความต่อเนื่องหรือความสนใจของคนอ่านเอง

ก่อนหน้ายุคเอกสารหลายมิติ การนำเสนอเอกสารหรือข้อความทางจอภาพต้องทำอย่างต่อเนื่องไปที่จอภาพ หากต้องการข้ามไปหาตอนอื่น ๆ หรือบทอื่น ๆ คนอ่านก็ต้องกดปุ่มเลื่อนหน้าให้คอมพิวเตอร์แสดงหน้าถัดไปต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะเสียเวลานานมากหากข้อความที่ต้องการอ่านนั้นอยู่ทางด้านท้าย ๆ ของเอกสาร

มาปัจจุบันนี้การมีเอกสารหลายมิติทำให้คนอ่านสามารถกระโดดข้ามจากหน้าที่กำลังอ่านไปยังหน้าอื่น ๆ ที่ต้องการ หรือที่เกี่ยวข้องได้ วิธีการก็คือสร้างตัวเชื่อมหลายมิติ (hyperlink) เอาไว้ตามจุดต่าง ๆ ในเอกสาร เช่น ณ ตำแหน่งที่เป็นคำสำคัญ ข้อความ ตอน หรือ บท แล้วโยงไปยังตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้อ่านใช้เมาส์คลิก ณ จุดที่เป็นตัวเชื่อมเหล่านี้ คอมพิวเตอร์ก็จะข้ามไปยังจุดที่เกี่ยวข้องและนำข้อความตอนนั้นมาแสดงบนจอภาพแทน โดยวิธีนี้การอ่านเอกสารแบบไฮเปอร์เทกซ์จึงไม่จำเป็นต้องเรียงต่อกันไป แต่อาจจะพลิกดูหน้าใด ส่วนใด หรือบทใดก็ได้ตามใจชอบ

โดยวิธีนี้การจัดทำเอกสารหลายมิติในเวปไซต์ได้เว็บจึงเหมาะกับการประชาสัมพันธ์กิจการของบริษัทหรือหน่วยงาน เพราะสามารถนำเรื่องต่าง ๆ มาจัดแสดงให้ผู้อ่านเลือกอ่านได้ตามใจชอบ ไม่จำเป็นต้องอ่านเรื่องที่ไม่สนใจ ในทำนองเดียวกันเวปไซต์ได้เว็บจึงได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการแสดงแคตตาล็อกสินค้าของบริษัทด้วย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงเวปไซต์ได้เว็บได้ อาจเปิดอ่านเว็บของบริษัทที่มีสินค้าที่ตนสนใจ แล้วใช้เมาส์คลิกอ่านเฉพาะสินค้าที่ตนต้องการได้รายละเอียดได้ทันที ไม่ต้องสแกนหาให้ยุ่งยากเหมือนการอ่านแคตตาล็อกสินค้าที่พิมพ์เป็นเล่ม

## การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความสามารถของเวปไซด์ไวด์เว็บในการแสดงข้อความแบบต่าง ๆ รวมทั้งภาพเคลื่อนไหวได้ มีส่วนทำให้ระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมแพร่หลายมากขึ้นอย่างรวดเร็ว บริษัทห้างร้านต่าง ๆ ที่ไม่เคยสนใจใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อน ต่างก็เริ่มหันมาสนใจใช้อินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น ส่วนหนึ่งก็เพื่อรับทราบข่าวสารที่มีปริมาณมากมายมหาศาลในเวปไซด์ไวด์เว็บ และ อีกส่วนหนึ่งก็เพื่อการส่งข่าวสารไปยังผู้อื่นด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า อีเมลล์

ความจริงแล้วอีเมลล์เป็นการประยุกต์สำคัญของอินเทอร์เน็ตที่มีมาตั้งแต่แรกตั้งอินเทอร์เน็ต และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการสื่อสารข้ามโลกในยุคปัจจุบัน ทุกวันนี้อาจกล่าวได้ว่านักธุรกิจสมัยใหม่ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องกับวงการไฮเทคทั้งหลายล้วนต้องมีหมายเลขอีเมลล์ประจำตน และยังคงพิมพ์หมายเลขนี้ลงบนนามบัตรด้วย ใครไม่มีหมายเลขนี้จะถูกมองว่าเป็นคนคร่ำครึไม่ก้าวหน้า

ความสามารถในการสื่อสารได้ตอบด้วยระบบอีเมลล์ รวมกับความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแคตตาล็อกสินค้าทางเวปไซด์ไวด์เว็บได้ทำให้เกิดปรากฏการณ์ใหม่ในโลกธุรกิจ นั่นก็คือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือเรียกย่อ ๆ ตามสมัยใหม่ว่า E-Commerce)

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความหมายที่กว้างขวางมากและอาจรวมถึงการใช้เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ในการส่งข่าวสารทางการค้าด้วยเช่นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange หรือ EDI) แต่ความหมายที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกันอยู่ในเวลานี้ก็คือการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์สินค้า การสั่งซื้อสินค้า และการชำระเงินค่าสินค้าที่สั่งซื้อนั้น

ในที่นี้จะไม่อธิบายรายละเอียดของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่จะขอสรุปว่าการทำธุรกิจทางระบบอินเทอร์เน็ตเช่นนี้กำลังได้รับความนิยมมากจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และถือว่าเป็นแนวโน้มสำคัญของการทำธุรกิจยุคใหม่ ไม่ใช่แต่จะได้รับความนิยมจากผู้ทำธุรกิจเท่านั้น แม้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ก็เห็นความสำคัญที่จะต้องริบดำเนินการสนับสนุน และหาวิธีจัดโครงสร้างพื้นฐานให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศของตนดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและไม่มีปัญหา

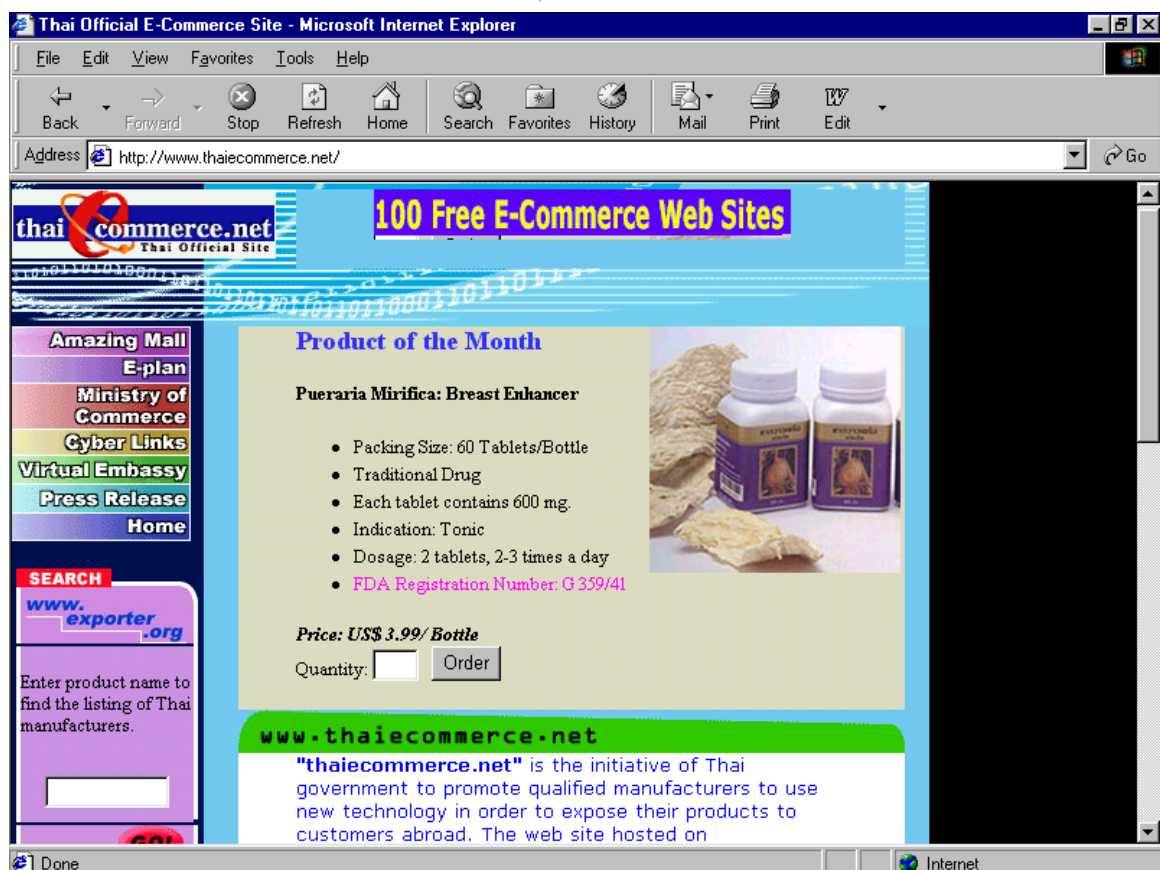
การที่การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมมากนั้นมีสาเหตุหลายประการ คือ

1. เป็นการพาณิชย์ที่ใช้เครื่องมือไฮเทคที่หลายบริษัทมีและใช้อยู่เป็นประจำ บริษัททั้งหลายไม่จำเป็นต้องซื้อหาอุปกรณ์ใหม่มาใช้
2. สามารถทำธุรกิจเผยแพร่และขายสินค้าได้ทั่วโลกตลอดเวลาสี่สิบสี่ชั่วโมงโดยไม่ต้องมีพนักงานคอยต้อนรับลูกค้าหรือคอยแนะนำสินค้า
3. บริษัทไม่ต้องมีหน้าร้าน หรือ ชั้นสำหรับแสดงสินค้า ทุกอย่างเก็บอยู่ในรูปของเอกสารข้อความ ภาพ หรือ แคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์

4. บริษัทสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าใหม่และรายละเอียดสินค้าลงในเว็บของบริษัทได้ตลอดเวลา
5. บริษัทสามารถรับทราบความต้องการ ตลอดจนคำติชมจากลูกค้าหรือลูกค้าได้ตลอดเวลา
6. วิธีการชำระเงินที่สะดวกมากขึ้นเนื่องจากสถาบันการเงินหลายแห่งยอมรับวิธีการระดมหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าโดยไม่ต้องมีลายเซ็นกำกับ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีประเด็นที่เป็นจุดอ่อนซึ่งต้องได้รับการแก้ไข และให้การสนับสนุนจากภาครัฐอีกหลายประการ เช่นการกำหนดให้มีผู้รับรองบริษัทที่ทำธุรกิจด้วยวิธีนี้เป็นผู้ดำเนินการโดยสุจริต การออกกฎหมายรับรองการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การยอมรับว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการค้าแบบหนึ่งที่รัฐบาลเข้ากำกับดูแลเพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และ มีการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มงวดรัดกุม

ปัจจุบันนี้รัฐบาลไทยก็ได้เห็นความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และได้พยายามส่งเสริมการค้าดำเนินงานด้านนี้ โดยการตั้งกรรมการขึ้นมาพิจารณาหาทางส่งเสริมให้เอกชนของไทยสามารถแข่งขันการค้าโดยวิธีนี้กับประเทศอื่น ๆ ได้



## รูปที่ 1 โสมเพจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทย

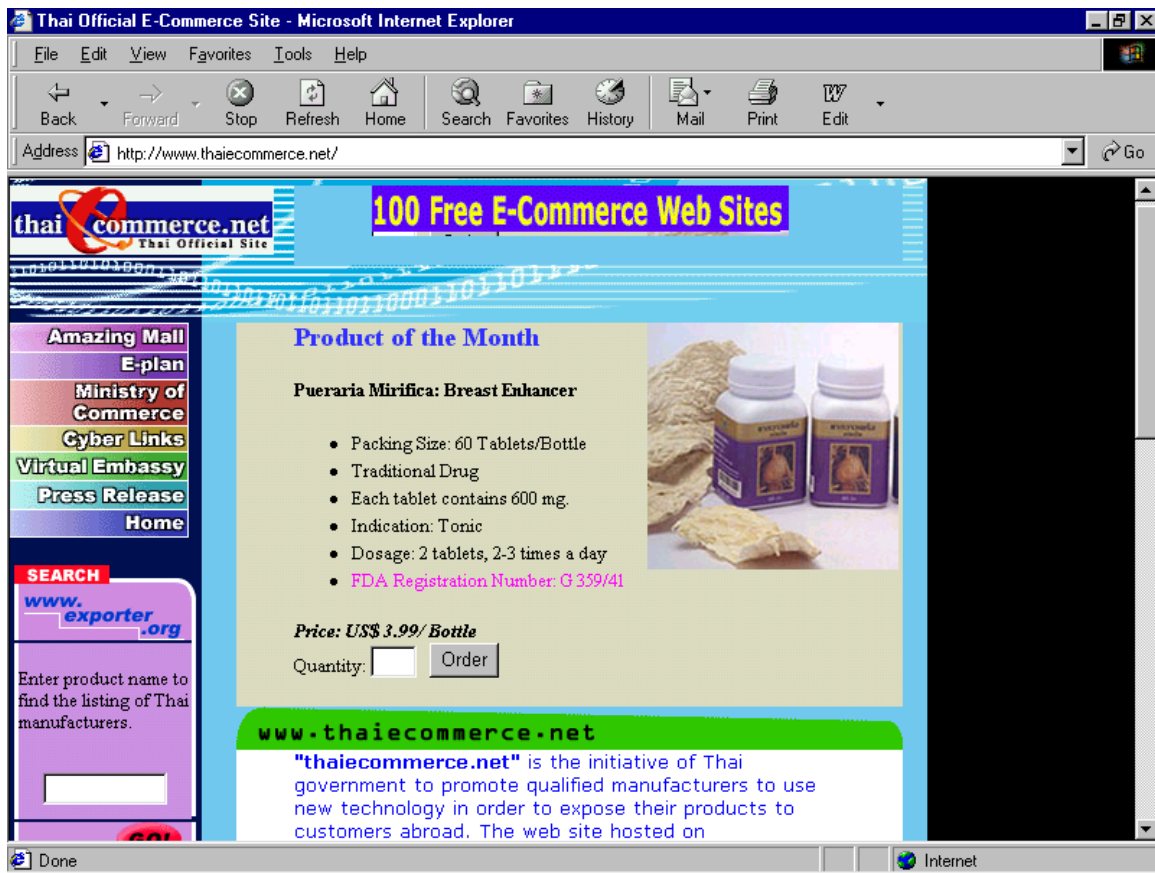
### รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อปี 2541 รัฐบาลไทยได้จัดซื้อคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊กให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อนำไปใช้ในงานต่าง ๆ เช่นติดต่อสื่อสารกับรัฐสภาซึ่งได้สร้างระบบสำหรับจัดส่งเอกสารให้แก่ สส. โดยทางระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ หรือสำหรับตรวจสอบหมายประชุม และ หัวข้อการประชุมที่ตนจะต้องเข้าร่วม เป็นที่น่าเสียดายว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหลายคนยังไม่เข้าใจและไม่พร้อมที่จะเข้าสู่ยุคสารสนเทศดังนั้นการดำเนินการของรัฐสภาจึงยังไม่ประสบผลดีเท่าที่ต้องการ

แท้ที่จริงแล้ว ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของรัฐสภา และ รัฐบาล ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ อาจนำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นได้ในอนาคต การดำเนินงานต่างๆ ของรัฐบาลนั้น อาจสรุปได้ว่ามีที่สำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับเอกชน ทั้งในรูปแบบของการให้ข่าวสาร การปรึกษาหารือ หรือ การประชุมดำเนินการ
2. การกำกับดูแลกิจการต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนดำเนินไปอย่างถูกต้อง
3. การสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ ประชากร ฯลฯ
4. การปกป้องอธิปไตย และการรักษาความสงบและความมั่นคงของประเทศ
5. การเจรจาและรักษาความสัมพันธ์ไมตรีกับต่างประเทศ ตลอดจนการจัดความขัดแย้งในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
6. ฯลฯ

งานที่กล่าวถึงข้างต้นนั้น หากพิจารณาให้ดีแล้วสามารถที่จะนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และ เวิลด์ไวด์เว็บมาใช้ได้โดยไม่ยาก ดังเช่นปัจจุบันรัฐบาลไทยก็ได้มีโสมเพจแล้วดังปรากฏในรูปที่ 2



รูปที่ 2 โสมเพจของรัฐบาลไทย

อย่างไรก็ตามคำพังโสมเพจอย่างเดียวยังไม่ทำให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาได้ การที่รัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้งานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นจำเป็นที่รัฐบาลจะต้องออกแรงคิดใคร่ครวญการทำงานของตนให้ตกผลึกยิ่งขึ้นในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. นโยบายของรัฐบาลในทุกด้าน
2. แนวคิดในการกำกับดูแล เงื่อนไข หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ กฎหมาย
3. วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของรัฐบาล และ หน่วยงานภาครัฐ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government) นั้นหมายถึง รัฐบาลที่รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานอย่างจริงจังมากขึ้น โดยรัฐบาลจะต้องตอบคำถามหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. รัฐบาลจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนงานของรัฐได้อย่างไรบ้าง
2. เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ของรัฐมีประสิทธิภาพดีขึ้นได้อย่างไร

3. รัฐบาลได้สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชนหรือไม่
4. เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการกำกับดูแลงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ปราศจากการฉ้อฉล ได้อย่างไร
5. รัฐบาลได้สนับสนุนให้ประชาชนรู้จักและเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างพอเพียงหรือไม่
6. รัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันทางด้านข้อมูลข่าวสารตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญได้อย่างไร

ปัจจุบันได้มีรัฐบาลบางประเทศเช่นอังกฤษได้นำแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาเริ่มดำเนินการอย่างกว้างขวาง เช่น เปิดให้ประชาชนตั้งกระทู้ถามรัฐบาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการจัดตั้งระบบอินทราเน็ตระหว่างกระทรวงต่าง ๆ เพื่อส่งข่าวสารระหว่างกัน โดยการดำเนินการที่จะนำไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น รัฐบาลอังกฤษได้มอบหมายให้หน่วยงานชื่อ Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) เป็นผู้ดำเนินการ

CCTA เป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตและการให้คำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดหาคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานในภาครัฐของอังกฤษ อีกทั้งยังทำหน้าที่สนับสนุนและวางแนวทางดำเนินงานไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

CCTA ได้สรุปประเด็นหลักด้านนโยบายของรัฐบาลอังกฤษที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นอันดับแรก ๆ รวมหกประการดังนี้

1. การให้บริการในภาครัฐ
2. การดำเนินการของรัฐบาล
3. งานที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินและงบประมาณ
4. การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. สิ่งแวดล้อมในด้านการกำหนดว่ารัฐบาลทำอะไรและอย่างไรไปบ้าง
6. การริเริ่มให้เกิดยุคสารสนเทศ

รัฐบาลอังกฤษในปัจจุบันกำลังสนใจในด้านการปรับปรุงหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงรัฐบาลกลางให้ทันสมัยมากขึ้น การปรับปรุงสังคมความเป็นอยู่ การแก้ปัญหาคนว่างงาน การลงทุนเพื่อประหยัด (Invest to Save) อีกนัยหนึ่งรัฐบาลอังกฤษกำลังมุ่งหน้าที่จะเป็นแม่แบบของรัฐบาลแบบใหม่ เป็นรัฐบาลที่สนใจในด้านการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและทันการณ่มากขึ้น



ทั้งหมดนั้นจะได้มาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างฉลาด

### **บรรณานุกรม**

<http://www.ccta.gov.uk/newsite/topten/modgov.htm>

---