

Personalized Government เป็นความพยายามของภาครัฐในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะตัวบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้เลือกรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government you design) ซึ่งอาจทำได้โดยไม่ต้องใช้ต้นทุนมาก เช่น ให้บริการผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจทำในรูปแบบของการให้บริการแบบตัวต่อตัว (One-to-one service) ซึ่งเป็นการใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้รับบริการ (Customer Relationship Management) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อปรับปรุงงานบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การใช้บริการ รับข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านระบบโทรศัพท์ (call center) และการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการตอบกลับผ่านอีเมล หรือ SMS เป็นต้น

นอกจากนี้ การส่งมอบการบริการแบบบูรณาการ (Integrated service delivery) ก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของ personalized services ซึ่งเป็นการบูรณาการงานบริการจากหน่วยงานให้บริการต่างๆ โดยเชื่อมโยงกับความต้องการและปัญหาของตัวผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้ก็คือ ประชาชนผู้รับบริการจะได้รับการตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง

ตัวอย่างหน่วยงานที่ได้พัฒนา personalized services และประสบความสำเร็จในประเทศต่างๆ สามารถสรุปได้

ดังนี้

ประเทศอังกฤษ

UK government has vowed to provide a **personalized education** for every student. Likewise, Kent County Council is deploying high-tech, user-friendly computer devices **to allow many elderly citizens to lead more independent lives.** Patients can solicit advice from health professionals in remote medical centers and keep tabs on their own disease progression — all from the comfort and convenience of their own homes. Each device is customized to individual patient needs and designed to increase patient compliance by prompting them to take their medications and asking them questions to assess their well-being. And the savings are huge: the yearly equipment cost is equivalent to just two weeks of residential care.

ประเทศอเมริกา

The City of Chicago has developed three strategies to create more one-to-one relationships with citizens: pushing emails out to residents based on their needs and interests; using wizards to help answer individual city compliance issues; and establishing a “311” system that allows Chicago residents to reach a wide range of city services by calling just one number.

US Department of Education, takes prospective college students through every step of planning and preparing for college, including matching them to the colleges that best fit their abilities and preferences. Students can compare colleges by size, cost and majors offered. They can be matched to scholarships, grants and loans; and learn how much money they should expect to contribute based on the income and tax information they provide. They can learn how much each school will likely cost them based on probable levels of financial aid, and can even apply for financial aid and fill out individual college applications without leaving the website. Tens of thousands of students have set up personal profiles on the site.

ประเทศสเปน

The City of Barcelona's IRIS system for managing incidents and complaints, a winner of the 2005 eCitizenship for All award, allows residents to call a toll-free phone number to access services or register a complaint. Once a request is resolved, callers receive a personalized reply through their choice of email, SMS or regular mail. In addition to providing a single personalized point of entry, IRIS also allows access to most of the data local government keeps about the citizen and provides easy entry to many online services.

ประเทศออสเตรเลีย

Australian government agencies are adopting more personalized approaches to service delivery. The federal **Employment Department's** outsourced service delivery 'Job Network' provides services that are tailored to meet the needs and circumstances of each individual. In education individualized learning plans are being developed for every student within the state schooling system.

ประเทศเยอรมนี

German Sport University Cologne (GSU) creates a novel intellectual capital management system, providing integrated access to each athlete's performance and diagnostics data and more.

GSU decided to pursue the development of an integrated Intellectual Capital Management (ICM) system. This solution now enables convenient access to the University's expertise and information via the GSU Online Campus, the Digital Media Archive and the GSU Online Shop. As part of the initiative, GSU introduced new organizational units and business models, such as the CIO (Chief Information Officer) and CTO (Chief Technology Officer) positions, the Sport-eL Factory (which produces multimedia learning materials), ePublishing, and the Electronic Athlete's Record System (EARS). EARS is used to capture, store, aggregate and analyze diagnostic data across research departments.

ประเทศอิตาลี

E-learning is a fast-growing phenomenon at the **Università di Bergamo**. The university's current e-learning environment is used to support traditional courses within a "blended learning" model. Università di Bergamo worked with IBM Business Consulting to implement an integrated Web portal and e-learning solution. "The online environment we have created with IBM enables users to access a wide variety of university services, both administrative and didactic, through one easy-to-use entry page," says Enrico Cavalli, professor, Università di Bergamo.

ประเทศไทย

China Disabled Persons Federation (CDPF) and China Welfare Fund for the Handicapped (CWFH) have launched a major initiative with IBM reflecting the current campaign by the Chinese government to create a “Harmonized Society through Accessibility.” Through the new IBM China Accessibility Center established last year, they are undertaking new initiatives and exploring new tools that help:

- People who are deaf to read captions, embedded in video and audio files
- People who are blind to use screen reader applications that read information aloud
- People who have low vision, color blindness or age-related vision problems to read more easily by increasing the text size or changing the color contrast of Web pages at more accessible Web sites

ประเทศแคนาดา

The Ste. Justine Pediatric Research Centre is a university teaching hospital affiliated with the University of Montreal. Their mission is to improve the understanding of the disease and the quality of care, and ultimately move toward personalized medicine. Ste. Justine is one of the first research centres anywhere to implement the IBM Clinical Genomics Solution (CGS). This solution combines clinical data with genomic information into a single database that researchers can query directly to better evaluate a patient’s condition and determine which treatment best suits the genetic profile.

ประเทศสวีเดน

Karolinska Institute, Sweden’s largest center for medical training and research, establishes a groundbreaking data facility to unlock the causes of disease. In 2004, Karolinska Institute launched Sweden’s first IT-enabled Biobank. Using the IBM Healthcare and Life Sciences Clinical Genomics Solution, researchers in the fields of molecular genetics and epidemiology are now able to examine human tissue samples, along with genetic and environmental data, to uncover the underlying mechanisms of complex diseases. With the Biobank’s modern database structure, the origin of each sample and the associated information will be easily traceable.

The ultimate goal: to develop diagnostic tools, prevention strategies and personalized treatments for disorders that appear in later life.