

บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดในแต่ละประเด็น ได้แก่ (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) คำถามการวิจัย (3) วัตถุประสงค์ของการวิจัย (4) ขอบเขตของการวิจัย (5) คำนิยามปฏิบัติการ และ (6) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม มีความซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น เห็นได้ว่าส่วนราชการต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคม และสภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งสู่ความเป็นวิชาชีพ (professionalization) ในด้านการบริหารและบริการสาธารณะสู่ประชาชน เน้นให้เกิดการพัฒนางานบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน (sustainable) และมุ่งสร้างผู้นำของสังคมยุคใหม่ ที่สามารถนำส่วนราชการให้บรรลุตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ของส่วนราชการนั้น ๆ ส่วนสำคัญของการบริหารและการบริการสาธารณะ คือ ความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่มีสมรรถนะในการบริหารองค์การ ซึ่งองค์การต้องการผู้นำที่กล้าตัดสินใจด้านการสร้างสรรค์การทำงานในหน่วยงานของรัฐแนวใหม่ (reinventing government) เพื่อให้ส่วนราชการนั้นสามารถบริการสาธารณะสู่ประชาชนได้ต่อไป

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีกระแสนแรงอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน หลายประเทศต่างปรับตัวเพื่อพัฒนาประเทศของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสำคัญในการพัฒนาประเทศประการหนึ่งนั้นย่อมต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology)

ที่ทันสมัย ซึ่งมนุษย์ได้ก้าวเข้าสู่สังคมข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน รวมไปถึงในทุก ๆ องค์การ ในยุคโลกาภิวัตน์นี้้องค์การภาครัฐและภาคเอกชนเองต่างก็ต้องปรับตัวที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมอย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยียังมีความจำเป็นในการบริหารงานของทุก ๆ องค์การ เช่น การติดต่อสื่อสารที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ และเพิ่มความเร็วในการแข่งขัน เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิผลในการจัดการงานในองค์การ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อก้าวสู่การแข่งขันในระดับนานาชาติประเทศต่อไปได้

ในหลายส่วนราชการต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการงานต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยนำรูปแบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาบริหารงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการงานในส่วนราชการของตน ถือเป็นแนวคิดที่มีความสอดคล้องกับการบริหารงานของภาครัฐในแต่ละประเทศทั่วโลก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน และการบริการของภาครัฐ ภายใต้ชื่อ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” (e-Government) ส่งผลให้ประชาชนสามารถใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Ake, 2005, p. 1) จากเดิมหน่วยงานของภาครัฐเคยมีลักษณะที่ล่าช้า ไม่คล่องตัว ปรับตัวยาก (อุทัย เลาหวิเชียร, 2540, หน้า 17) ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในส่วนราชการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อประชาชน

เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยจัดการ และสร้างให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพราะเทคโนโลยีมีการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว โดยมีความเร็วกว่าการทำงานของมนุษย์หลายเท่า ซึ่งจะสามารถเข้ามาช่วยในด้านงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงงานในด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เทคโนโลยีก็มีบทบาทเข้ามาเป็นส่วนช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในด้านการประสานงานในแต่ละองค์การอีกด้วย กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยจัดสรรงานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากได้เป็นอย่างดี และสามารถมาจัดรูปแบบขององค์การให้มีรูปแบบที่สมบูรณ์ มีกฎเกณฑ์ และตรวจสอบได้

(David & Robert, 2005, pp. 344-345) เพื่อให้รัฐอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยประสานงาน-
จัดการงานบริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐสู่ประชาชน

องค์การสหประชาชาติให้ความสำคัญในด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยเมื่อปี
พ.ศ. 2551 ได้สำรวจประเทศที่มีการพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์ อันดับหนึ่ง คือ สวีเดน
รองลงมา คือ เดนมาร์ก นอร์เวย์ สหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ เกาหลีใต้ แคนาดา
ออสเตรเลีย ฝรั่งเศส และสหราชอาณาจักร ตามลำดับ หากพิจารณาเฉพาะเอเชีย พบว่า
ภูมิภาคที่มีความพร้อมด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์อันดับหนึ่ง คือ เอเชียตะวันออก รองลงมา
คือ เอเชียตะวันตก เอเชียอาคเนย์ เอเชียกลาง และเอเชียใต้ ตามลำดับ สำหรับประเทศที่มี
ความพร้อมด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดในเอเชีย คือ เกาหลีใต้ ซึ่งติดอันดับหกของ
โลก ทั้งนี้มีการคาดการณ์จากเว็บไซต์รัฐบาลในอนาคต (<http://www.futuregov.net>) ว่า
ในปี พ.ศ. 2555 คาดว่าโครงการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ของเกาหลีใต้จะพัฒนาต่าง ๆ ให้ดี
ขึ้น อาทิ โครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Information Technology--IT) และเพิ่มความเร็วใน
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (internet) ให้เร็วขึ้นเป็นสิบเท่า เป็นต้น ทั้งนี้ โครงการรัฐอิเล็ก-
ทรอนิกส์ของเกาหลีใต้จะเน้นการบริหารจัดการธุรกิจออนไลน์ ส่วนประชาชนก็จะ
สามารถใช้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาลออนไลน์ (online) ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ตลอด
สัปดาห์ และสามารถใช้บริการของรัฐผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่ใดก็ได้ ในกรณีต่างประเทศ
เช่น ประชาชนเกาหลีใต้ต้องการจะยื่นคำร้องต่าง ๆ ก็สามารถทำได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
โดยมีศูนย์กลางจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Management Center) ทำ
หน้าที่ดูแล และจัดเตรียมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้ ในแง่ของการขนส่งเกาหลีใต้ก็จะ
จัดให้มีระบบติดตามการขนส่งโดยใช้ไอทีช่วยซึ่งทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ อาทิ ชื่อผู้-
ส่ง ชื่อผู้รับ และสถานที่จัดส่ง เป็นต้น โดยจะใช้ป้ายซึ่งฝังอุปกรณ์จับสัญญาณและติดไว้
ที่บรรจุภัณฑ์ นอกจากนี้ หากพิจารณาความพร้อมด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะเอเชีย-
อาคเนย์ซึ่งไม่รวมเกาหลีใต้นั้น ในปี พ.ศ. 2551 อันดับหนึ่ง คือ สิงคโปร์ ติดอันดับที่
23 ของโลก รองลงมา คือ มาเลเซีย ติดอันดับที่ 34 ของโลก ไทย ติดอันดับที่ 64 ของโลก
ฟิลิปปินส์ ติดอันดับที่ 66 ของโลก บรูไน ติดอันดับที่ 87 ของโลก เวียดนาม ติดอันดับที่
91 ของโลก อินโดนีเซีย ติดอันดับที่ 106 ของโลก กัมพูชา ติดอันดับที่ 139 ของโลก พม่า
ติดอันดับที่ 144 ของโลก ตมอร์เลสเต ติดอันดับที่ 150 ของโลก และสาธารณรัฐประชา-

ธิปไตยประชาชนลาว ติดอันดับที่ 156 ของโลก มีตัวอย่างการขับเคลื่อนด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์มากมาย ตัวอย่างแรก คือ สหรัฐอเมริกาที่รัฐฟลอริดา มีการเสนอให้เก็บภาษีการค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อแก้ปัญหางบประมาณที่ขาดดุล ทั้งนี้ ตัวอย่างที่สอง คือ สหราชอาณาจักร มีรายงานข่าวจากเว็บไซต์บริการสาธารณะ

(<http://www.publicservice.co.uk>) ว่ามีการลงทุนด้านโครงการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ถึง 180,000 ล้านปอนด์ หรือคำนวณประมาณ 9 ล้านล้านบาท โดยรัฐบาลคาดว่าจะมีรายได้หลังจากพัฒนาโครงการรัฐอิเล็กทรอนิกส์แล้วจากภาคเอกชน 102,300 ล้านปอนด์ หรือประมาณ 5.2 ล้านล้านบาท เห็นได้ว่า รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ต่างพากันเร่งรัดพัฒนานำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในด้านรัฐอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประเทศของตนสามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศมหาอำนาจอย่างสหรัฐอเมริกาได้ไม่มากนักน้อย สำหรับประเทศไทยรัฐบาลมีแนวคิดที่จะพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์ของไทยต่อไปให้แซงหน้าประเทศเพื่อนบ้าน เช่นกัน (Webmaster of Telecom Journal, 2009)

ปัจจุบันประเทศไทยเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง และการเพิ่มขึ้นของข้อมูลด้านงานบริการต่าง ๆ มากมาย รัฐอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้ามาช่วยในการจัดการงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพในด้านการบริการสาธารณะ โดยเน้นวิธีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดคุณค่า และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนครอบคลุมมากที่สุด เช่น การกระจายเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (web site) ส่งผลให้เป็นเครื่องมือสำคัญ เพื่อช่วยลดเวลา และลดหน้าที่ในการทำงาน รวมถึงเข้ามาจัดการกับระบบข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กรที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วยจัดการข้อมูลต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ และช่วยลดสายการบังคับบัญชา (hierarchy) ในหน่วยงานภาครัฐปัจจุบัน ประชาชนจำนวนไม่น้อย ยังคงยึดติดเคยชินกับการติดต่อกับทางราชการด้วยวิธีแบบเดิม คือ การติดต่อโดยตรงกับพนักงานภาครัฐ (face-to-face contact) เพราะผู้ติดต่อสามารถพูดคุยและสอบถามเมื่อมีข้อสงสัย จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะให้การประชาสัมพันธ์ การทำความเข้าใจ และพัฒนางานบริการสาธารณะ โดยนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วย และการผลักดันสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานขึ้นมาเพื่อบริการประชาชน

การสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเกิดความสำเร็จ ย่อมเป็นผลดีต่อการบริหารงาน ทำให้องค์การรัฐเกิดความคล่องตัวในด้านการจัดการงานบริการสาธารณะ โดยหน่วยงานราชการทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้มุ่งพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานของตนเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และเป็นเลิศในด้านการบริการสาธารณะสู่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดครอบคลุมครบถ้วนทุกเรื่องที่ประชาชนต้องการ และสามารถตอบสนองเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันทั่วถึง ดังที่ได้เห็นกัน ในปัจจุบัน เว็บไซต์ร้องทุกข์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ที่มีการเปิดบริการให้เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านสื่อเว็บไซต์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้ารับงานบริการสาธารณะจากหน่วยงานราชการได้ โดยไม่ต้องเดินทาง เสียค่าใช้จ่าย ส่งผลให้ลดความวุ่นวาย และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับชีวิตประชาชน ทุกวันนี้การให้บริการสาธารณะผ่านสื่อเว็บไซต์ยังขาดการบริหารข้อมูลที่ดี จึงส่งผลให้ขาดการควบคุมระบบการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการส่งถ่ายข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (software) และคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (hardware)

จากเหตุผลการขาดการบริหารที่ดี ผลที่ตามมาคือ ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Ott, Hyde, & Shafritz, 1990, pp. 63) จึงเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวิเคราะห์รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์อย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นตัวแบบ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของการสร้างรัฐอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถเข้าถึงรัฐอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวมทั้งภาครัฐ สามารถนำผลงานวิจัยของผู้วิจัยชิ้นนี้ นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาภาครัฐในทุกภาคส่วน และยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความมั่นคงของประเทศต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยสำคัญใดบ้างที่ส่งผล และสามารถทำนายความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในด้านการบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์
2. ความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละกรณีศึกษา ของแต่ละส่วนราชการของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละกรณีศึกษา ของแต่ละส่วนราชการของหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละส่วนราชการ ในด้านการบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยโดยภาพรวม ได้ดังนี้

1. กรอบการวิเคราะห์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย

2. หน่วยงานที่ศึกษาครั้งนี้ คือ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการที่ให้บริการด้านต่าง ๆ โดยมีภารกิจสอดคล้องกับหน้าที่ของภาครัฐ ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีการวางแนวทางหน้าที่รัฐ ให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปเป็นสาระสำคัญ 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 ค้ำครอง ส่งเสริม ขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่

ประการที่ 2 ลดการผูกขาดอำนาจรัฐและเพิ่มอำนาจประชาชน ให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างคุ้มค่า

ประการที่ 3 การเมืองต้องมีความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม

ประการที่ 4 ทำให้องค์การตรวจสอบมีความอิสระ เข้มแข็ง และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ส่วนราชการทั้ง 3 หน่วยงาน ได้มีการจัดการบริการสาธารณะสู่ประชาชนโดยใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประการที่ 1 การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศ ผู้วิจัยจะทำการศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://www.royalthaipolice.go.th>) ในการให้บริการประชาชน

ประการที่ 2 การให้บริการและสวัสดิการการจ้างงาน ผู้วิจัยจะทำการศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ และสวัสดิการสังคม ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (<http://www.sso.go.th>)

ประการที่ 3 การบริหารงานคลังภาครायรับ ผู้วิจัยจะทำการศึกษา รัฐอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ผ่านทางกรมสรรพากร ผู้วิจัยจะทำการศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการพัฒนาประเทศ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร (<http://rdserver.rd.go.th>) ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษี

จากงานวิจัยชิ้นนี้มีการนำส่วนราชการทั้ง 3 ส่วนราชการมาศึกษาวิจัย ซึ่งจะส่งผลให้สามารถสร้างตัวแบบให้กับส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อช่วยในการพัฒนาการบริการสาธารณะโดยนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดสรรงานบริการสาธารณะที่ดี และตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือนำมาเป็นแนวทางในการจัดการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ เปรียบได้กับต้นแบบในด้านการสร้างรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างให้เกิดสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการงานสาธารณะ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากหน่วยงานภาครัฐต่อไป

คำนิยามปฏิบัติการ

1. รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง วิธีการบริหารหน่วยงานภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานภาครัฐและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน

2. ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นสามารถช่วยให้งานบริการสาธารณะเกิดความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

3. ผู้ใช้งาน (users) หมายถึง ประชาชนที่มีการใช้งานบริการผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) สำนักงานประกันสังคม (3) กรมสรรพากร ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการใช้บริการ (behavior of users) หมายถึง พฤติกรรมของประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะจากส่วนราชการ โดยศึกษาถึงประเภทการติดต่อระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล จำนวนครั้งในการคลิก (click) และช่วงเวลาในการใช้บริการ

3.2 ประเภทคอมพิวเตอร์ (computer) หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเชื่อมต่อในระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาถึงประเภทของคอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และระบบเครือข่ายที่ใช้งาน

3.3 ประสบการณ์ในการใช้งาน (experience) หมายถึง ประสบการณ์ในการใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานได้สร้างขึ้น หมายถึง ประสบการณ์ในการใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของประชาชน ตั้งแต่เริ่มต้นการใช้งานจนถึงปัจจุบัน โดยมีหน่วยเป็นเดือน ปี ความถี่ในการใช้งานเว็บไซต์ และเหตุผลที่ใช้บริการ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) หมายถึง ความรู้ในการดำเนินการจัดการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ในการติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างรวดเร็ว และ

พันการณั เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์การ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดดังนี้

4.1 ระบบเครือข่าย (network) หมายถึง การเชื่อมต่อบนอินเทอร์เน็ต การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอื่นใดในโลกนั้น สามารถกระทำได้ 3 วิธี คือ การเชื่อมต่อผ่านเกตเวย์ (gateway) เป็นฮาร์ดแวร์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายระยะไกล (Wide Area Network--WAN) ของบริษัทบริการสารสนเทศ (information service) ต่อเชื่อมผ่านไอเอสพี (Internet Service Provider--ISP) หรือบริษัท/องค์การ/หน่วยงาน ที่เป็นตัวกลางในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานของรัฐบาลกิจและเอกชน รวมถึงการต่อเชื่อมโดยตรงเข้าสู่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (direct via network connection) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้สามารถต่อเชื่อมโดยตรงไปยังเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งของระบบเครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Network--LAN)

4.2 การใช้สื่อผสม (mixed media) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่แลกเปลี่ยนระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย ไม่ได้จำกัดอยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง กล่าวคือ อาจอยู่ในรูปแบบของข้อความโดยทั่วไป ข้อความที่เป็นตัวเลข รูปภาพ เสียง หรือข้อมูลที่มีรูปแบบกำหนด สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ใช้งานบนเว็บไซต์เหล่านี้ จะอยู่ในรูปของเอกสารที่สร้างขึ้นด้วยภาษาเอชทีเอ็มแอล (Hyper Text Markup Language--HTML) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเอกสารเว็บ (web document)

4.3 การปรับปรุงและพัฒนา (adjustment) หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย จะต้องมีการเรียนรู้ ต่อยอดกันอยู่เสมอ และจะต้องทำให้เข้าใจตรงกันอยู่ตลอดเวลา

5. สารสนเทศ (information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อยู่ในแบบที่มีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย

5.1 ลำดับ (hierarchical) หมายถึง การจัดลำดับสารสนเทศภายในเว็บไซต์สามารถเข้าถึง และใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน

5.2 ความสมบูรณ์ (entirety) หมายถึง ความครบถ้วนของสารสนเทศภายในเว็บไซต์ตรงตามความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

5.3 ภาษา (language) หมายถึง คำศัพท์ และภาษาที่ใช้ในสื่อเว็บไซต์ที่หน่วยงานภาครัฐสร้างขึ้น

6. ระบบเว็บไซต์ (web site system) หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่นำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มาเชื่อมต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยน และใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน มีตัวชี้วัด ดังนี้

6.1 การบูรณาการ (integration) หมายถึง การปฏิรูปการให้บริการของรัฐบาลขั้นตอนนี้จะเป็นการบูรณาการตามแนวราบของงานบริการที่มีผู้ให้บริการที่มากกว่าหนึ่งหน่วยงานร่วมกันพัฒนาระบบให้มีช่องทางเดียว สำหรับให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ทีเดียวในการรับบริการจากหลายหน่วยงาน

6.2 การเชื่อมโยง (link) หมายถึง ลักษณะของระบบข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ จะช่วยให้หน่วยงานที่ต้องการทราบหรือใช้ข้อมูลของประชาชน สามารถเชื่อมโยงเข้าไปที่ระบบฐานข้อมูลกลาง ทางฝ่ายประชาชนเองจะสามารถรับบริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ไม่เสียเวลาเดินทาง ตัวอย่างเช่น การแจ้งเปลี่ยนที่อยู่สามารถทำเพียงครั้งเดียว ที่ระบบของสำนักทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง หลังจากนั้นระบบจะส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เราต้องแจ้งได้เองโดยอัตโนมัติ และหากระบบมีการเชื่อมโยงกับระบบการชำระเงิน (payment gateway) ประชาชนสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ อาทิ ค่าภาษีอากร ค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานธนาคาร หรือที่จุดบริการชำระเงิน จึงประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องใช้ในการเดินทาง

6.3 ความหลากหลาย (varies) หมายถึง การสร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต และได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง โดยมีช่องทางบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เกิดความโปร่งใสในการทำงาน มีค่าใช้จ่ายในการประกอบการที่ลดลง

7. การบริการ (service) หมายถึง การให้บริการผ่านเว็บไซต์ (1) สำนักงาน-ตำรวจแห่งชาติ (2) สำนักงานประกันสังคม (3) กรมสรรพากร ประกอบด้วย ตัวชี้วัด ดังนี้

7.1 คุณภาพการบริการ (quality) หมายถึง เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของระบบงานที่พัฒนาแล้ว สามารถช่วยในการบริหารงานในองค์กรได้

7.2 การเข้าถึงการบริการ (accessibility) หมายถึง การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยมีหลักการ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั้งถึง เท่าเทียม และธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส

7.3 การใช้ประโยชน์ (usability) หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อรองรับต่อการใช้งาน ความเป็นมาตรฐาน สามารถทำงานได้อย่างลุล่วง เป็นไปตามขั้นตอน อย่างไม่ติดขัด ตอบสนองต่อความต้องการ เป็นระบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย มีการบอกสถานะลำดับขั้นตอน มีการตอบรับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ สามารถช่วยในการตัดสินใจ มีเครื่องมือช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการช่วยในการดำเนินงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ และส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจในการจัดการงานในองค์กร และงานส่วนบุคคล สร้างความสะดวกในการดำเนินงาน และส่งผลให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

8. ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (Success of Electronic Government Website Service in Thailand) หมายถึง การนำสื่อเว็บไซต์เข้ามาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หน่วยงานนั้น ๆ ตรงตามวัตถุประสงค์ในด้านการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด ดังนี้

8.1 ความคุ้มค่า (economy) หมายถึง ความคุ้มค่าของระบบเว็บไซต์ สามารถช่วยให้ประชาชนลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานหน่วยงานภาครัฐ และสามารถลดระยะเวลาในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

8.2 ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง สร้างให้เกิดงานได้มาก เกิดความสะดวกในการให้บริการ โดยประชาชนเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการน้อย

8.3 การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง ไม่ว่าประชาชนต้องการติดต่อขอรับบริการสาธารณะใด ๆ ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานสร้างขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้

8.4 ความรับผิดชอบ (accountability) หมายถึง ความพร้อมในการแสดงความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมรับผิดทางกฎหมาย ความพร้อมรับผิดทางระเบียบวินัยในองค์กร ความพร้อมรับผิดทางวิชาชีพ และความพร้อมรับผิดทางการเมือง สิ่งที่สำคัญยิ่ง การที่ไม่ปล่อยให้ข้าราชการเกิดการอุ้งงาน เกีย่งงาน ไม่ยอมปรับปรุงตัวแม้จะให้โอกาสแล้วจะต้องไม่ลังเลที่จะจัดการกับข้าราชการเหล่านี้ เพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานในองค์กรของภาครัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผล และสามารถอธิบายความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย

2. ผลการวิจัย และข้อสรุปต่าง ๆ ที่ได้ จะเป็นแนวทางนำไปสู่การวิจัยเรื่องรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมากขึ้น โดยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และไปสู่เป้าหมายในด้านการบริการสาธารณะผ่านสื่อเว็บไซต์ของส่วนราชการ ให้เกิดงานบริการสาธารณะที่ทันสมัย ครอบคลุม รวดเร็ว คล่องตัว และลดการทุจริตในกระบวนการการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในประเทศไทย

3. ผลการวิจัยจะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ในด้านการบริการผ่านสื่อเว็บไซต์ เพราะการค้นพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ทำให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎี หรือรูปแบบการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในส่วนราชการของภาครัฐต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ได้ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่ 25	ก.ค. 2555
เลขทะเบียน	247164
เลขเรียกหนังสือ	

4. ผลการวิจัยจะส่งผลให้สามารถสร้างตัวแบบให้กับหน่วยราชการอื่น ๆ เพื่อช่วยในการพัฒนาการบริการสาธารณะโดยนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดสรรงานบริการสาธารณะที่ดี

5. ผลการวิจัยนำมาเป็นแนวทางในการจัดการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์สูงสุด