

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย เป็นการวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละกรณีศึกษา ของแต่ละส่วนราชการ ของหน่วยงานภาครัฐ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละส่วนราชการ ในด้านการบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวนหน่วยงานละ 500 คน รวม 1,500 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) คือ เครือข่าย (network) สื่อผสม (mixed media) และการปรับปรุงและพัฒนา (adjustment) ปัจจัยด้านสารสนเทศ (information) คือ ลำดับ (hierarchical) ความสมบูรณ์ (entirety) และภาษา (language)

ส่วนตัวแปรแทรกซ้อน ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบเว็บไซต์ (website system) คือ การบูรณาการ (integration) การเชื่อมโยง (link) และความหลากหลาย (varies) และ ปัจจัยด้านการบริการ (services) คือ คุณภาพการบริการ (quality) การเข้าการบริการ (accessibility) และการใช้ประโยชน์ (usability)

และสุดท้ายคือ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อ เว็บไซต์ในประเทศไทย วัดใน 4 มิติ ได้แก่ ความคุ้มค่า (economy) ประสิทธิภาพ

(efficiency) การตอบสนอง (responsiveness) และความรับผิดชอบ (accountability)

ผู้วิจัยจึงสร้างข้อคำถามในแต่ละมิติ โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. สรุปผลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สรุปผลการวิจัย
3. การอภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวนหน่วยงานละ 500 คน รวม 1,500 คน พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงาน โดยมีรายได้อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นการใช้บริการสำหรับส่วนตัว โดยมีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีการคลิก 1-3 ครั้ง เพื่อเข้าไปถึงข้อความที่ต้องการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 18.01-24.00 น. ประเภทคอมพิวเตอร์ที่ใช้ คือ Desktop Computer โปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่อคือ Internet Explorer ของ Microsoft โดยระบบเครือข่ายที่ใช้ใช้งาน คือ ADSL Modem 1-10 Mbps ส่วนประสบการณ์ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน ใช้บริการเฉพาะเมื่อจำเป็น และเหตุผลที่เลือกใช้บริการเว็บไซต์เนื่องจากสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ที่ผลเป็นเช่นนี้เป็นเพราะการติดต่อกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนมากเป็นเรื่องของตนเองหรือคนใกล้ชิดตัวมากกว่าเหตุผลอื่น ซึ่งการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนมาก

เป็นการใช้งานเฉพาะเวลาที่ต้องการ เช่น ค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฯลฯ จึงทำให้ระยะเวลาในการใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ เวลาว่างหรือหลังจากการทำงาน หรือหลังเลิกเรียน ซึ่งก็คือ 18.01-24.00 น. ในส่วนของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ Desktop Computer เป็นเพราะสามารถหาได้ง่ายและใช้งานสะดวก โปรแกรมที่ใช้ Internet Explorer เนื่องจากเป็นที่รู้จักแพร่หลาย ส่วนของระบบเครือข่ายที่ให้บริการมากที่สุดตอนนี้คือ ADSL

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงาน โดยมีรายได้อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมเป็นการใช้บริการสำหรับส่วนตัว โดยมีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีการคลิก 1-3 ครั้ง เพื่อเข้าไปถึงข้อความที่ต้องการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 18.01-24.00 น. ประเภทคอมพิวเตอร์ที่ใช้ คือ Desktop Computer โปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่อคือ Internet Explorer ของ Microsoft โดยระบบเครือข่ายที่ใช้งาน คือ ADSL Modem 1-10 Mbps ส่วนประสิทธิภาพใช้งานเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน ใช้บริการเฉพาะเมื่อจำเป็น และเหตุผลที่เลือกใช้บริการเว็บไซต์เนื่องจากรวดเร็ว สะดวก

ที่ผลเป็นเช่นนี้เป็นเพราะการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมส่วนมากเป็นเรื่องของตนเองหรือคนใกล้ชิดตัวมากกว่าเหตุผลอื่น ซึ่งการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนมากเป็นการใช้งานเฉพาะเวลาที่ต้องการ เช่น ค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานต่าง ๆ การตรวจ-สอบสถานพยาบาล ฯลฯ จึงทำให้ระยะเวลาในการใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ เวลาว่างหรือหลังจากการทำงาน, เรียน ซึ่งก็คือ 18.01-24.00 น. ในส่วนของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ Desktop Computer เป็นเพราะสามารถหาได้ง่ายและใช้งานสะดวก โปรแกรมที่ใช้ Internet Explorer เนื่องจากเป็นที่รู้จักแพร่หลาย ส่วนของระบบเครือข่ายที่ให้บริการมากที่สุดตอนนี้คือ ADSL

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ

ถูกจ้าง พนักงาน โดยมีรายได้อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากรเป็นการใช้บริการสำหรับส่วนตัว โดยมีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีการคลิก 1-3 ครั้ง เพื่อเข้าไปถึงข้อความที่ต้องการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 18.01-24.00 น. ประเภทคอมพิวเตอร์ที่ใช้ คือ Desktop Computer โปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่อคือ Internet Explorer ของ Microsoft โดยระบบเครือข่ายที่ใช้งาน คือ ADSL Modem 1-10 Mbps ส่วนประสบการณ์ใช้งานเว็บไซต์กรมสรรพากรใช้งานตั้งแต่ 2-4 ปี ใช้บริการเฉพาะเมื่อจำเป็น และเหตุผลที่เลือกใช้บริการเว็บไซต์เนื่องจากรวดเร็ว สะดวก

ที่ผลเป็นเช่นนี้เป็นเพราะการติดต่อกับกรมสรรพากรส่วนมากเป็นเรื่องของตนเองหรือคนใกล้ชิดตัวมากกว่าเหตุผลอื่น ซึ่งการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ส่วนมากเป็นการใช้งานเฉพาะเวลาที่ต้องการ เช่น การยื่นภาษี ฯลฯ จึงทำให้ระยะเวลาในการใช้บริการไม่เกิน 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ เวลาว่างหรือหลังจากการทำงาน เรียบ ซึ่งก็คือ 18.01-24.00 น. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่มีการผ่านการยื่นภาษีมาก่อน ทำให้มีประสบการณ์ใช้งานเว็บไซต์กรมสรรพากรตั้งแต่ 2-4 ปี ในส่วนของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ Desktop Computer เป็นเพราะสามารถหาได้ง่ายและใช้งานสะดวก โปรแกรมที่ใช้ Internet Explorer เนื่องจากเป็นที่รู้จักแพร่หลาย ส่วนของระบบเครือข่ายที่ให้บริการมากที่สุดตอนนี้คือ ADSL

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนาย และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในด้านงานบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละกรณีศึกษา ของแต่ละส่วนราชการของหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละส่วนราชการ ในด้านงานบริการประชาชนผ่านสื่อเว็บไซต์

จากการวิจัย พบว่า

1. จากการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทยจากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ สารสนเทศ และระบบเครือข่าย สามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
2. เปรียบเทียบความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในแต่ละส่วนราชการ พบว่า

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ สารสนเทศภายในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านประสิทธิภาพโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์

สำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์

กรมสรรพากร

กรมสรรพากรสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านปฏิสัมพันธ์โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ สารสนเทศภายในเว็บไซต์ และระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อเว็บไซต์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านความคุ้มค่าโดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ที่มีในเว็บไซต์ และสารสนเทศภายในเว็บไซต์ เพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ด้านประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่มีในเว็บไซต์ และสารสนเทศภายในเว็บไซต์

ตาราง 21

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์จากการวิจัย

ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์	ความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์								
	ด้านปฏิสัมพันธ์			ด้านความคุ้มค่า			ด้านประสิทธิภาพ		
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานประกันสังคม	กรมสรรพากร	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานประกันสังคม	กรมสรรพากร	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานประกันสังคม	กรมสรรพากร
1. การบริการ (services)	●	●	●	●	●	●	●	-	●
2. สารสนเทศ (information)	●	-	●	-	-	●	-	-	●
3. ระบบเครือข่าย (network)	●	●	●	●	●	-	●	-	-

ผลการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาบูรณาการพัฒนารูปแบบในด้านการพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐได้ต่อไป เพราะจากผลการวิเคราะห์เส้นทาง ถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญให้เห็นถึง แนวทางการพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านตัวแปรต่าง ๆ ว่าควรพัฒนาในด้านใดบ้าง และควรพัฒนาด้านใดก่อนหลัง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี จากการวิจัยสามารถ สร้างตัวแบบความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย

3. ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ จากแบบสอบถาม ได้พบ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้สรุปเป็น ประเด็น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน สื่อเว็บไซต์ ผ่านตัวแปรต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 22

ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ปัญหา และอุปสรรค
	ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
ผู้ใช้งาน (users)	ประชาชนที่มีการใช้งานบริการผ่านเว็บไซต์สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ด้านพฤติกรรมของประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกัน ซึ่งประเภทของ คอมพิวเตอร์ถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผล ให้ผู้บริหารในหน่วยงานราชการจะต้องมีการพัฒนาระบบรัฐ- อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถ ใช้งาน ได้ดี ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ที่ต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาให้ รองรับกับผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ประชาชนใช้งานอยู่

ตาราง 22 (ต่อ)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	ปัจจุบันพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาการเชื่อมต่อ และระบบเครือข่ายที่ใช้งาน ในด้านการพัฒนาการเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายที่หน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้มีการจัดสร้างขึ้น นั้นยังไม่ทั่วถึง เท่ากับว่าประชาชนแต่ละคนได้เริ่มต้นเรียนรู้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแตกต่างกัน ส่งผลให้ประสบการณ์ในการใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติของประชาชน ตั้งแต่เริ่มต้นการใช้งานจนถึงปัจจุบัน มีความรู้พื้นฐานในการใช้งาน มีความแตกต่างกัน ถือเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ระบบเครือข่ายจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยังพบปัญหาและอุปสรรคอีกประการหนึ่ง คือ บางช่วงเวลาไม่สามารถเข้าใช้บริการระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้
สารสนเทศ (information)	สารสนเทศขาดความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหาที่ประชาชนต้องการ และด้านการจัดเรียงลำดับข้อมูลยากต่อความเข้าใจ เพราะเกิดจากการใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป ประชาชนขาดความเข้าใจด้านคำศัพท์ของทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ระบบเว็บไซต์ (website system)	ระบบเว็บไซต์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำขึ้น ขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง และระบบที่ได้จัดทำขึ้นบางส่วน ไม่สามารถใช้งานได้จริง เช่น ระบบร้องเรียนงานบริการ เมื่อมีความเดือดร้อนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็ไม่สามารถร้องเรียนในระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เลย

ตาราง 22 (ต่อ)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
การบริการ (services)	ข้อมูลด้านงานบริการขาดการแยกแยะระหว่างข้อมูลบริการเดิมกับข้อมูลบริการใหม่ที่ได้ปรับปรุงขึ้นมา ส่งผลให้ข้อมูลปะปนและยากต่อการค้นหา และการให้บริการบางบริการไม่สามารถใช้งานได้ แต่ก็ไม่นำออก ส่งผลให้ข้อมูลยุ่งเหยิง
ความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (success)	รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ที่หน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำขึ้น สร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการงานสาธารณะ เพราะสะดวกในการติดต่อเพื่อเข้ารับงานบริการถึง ณ ที่สำนักงานสำนักตำรวจ แต่เมื่อประชาชนได้เข้าไปใช้งานบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า การจะเข้ารับงานบริการสาธารณะจากรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความเดือนร้อน และหวังที่จะเข้ามาใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อคลายทุกข์ และปัญหาต่าง ๆ โดยรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้สร้างขึ้นไม่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของประชาชนได้ครบ และครอบคลุม รวมถึงหน่วยงานสำนักงานตำรวจเข้างขาดการติดตามผล เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ นี่คือปัญหาหลักที่ควรนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป แต่ประชาชนจะต้องมาประสบกับปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังครอบคลุมไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งกับการเข้ารับบริการ และปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ความสำเร็จในระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้า ผู้บริหารของสำนักงานตำรวจ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ และงานบริการสาธารณะที่เป็นปัญหาใหญ่ในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า จากสถานการณ์ปัจจุบัน มีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ค้นหาข้อมูลข่าวสารตลอดจนสาระต่าง ๆ ที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (<http://www.royalthaipolice.go.th>) ก็เป็นเว็บไซต์หนึ่งที่ประชาชนสนใจที่จะเข้าไปติดต่อหรือค้นหาข้อมูลที่ตนเองต้องการหรืออยากรู้ความเคลื่อนไหวภายในองค์กร แต่เมื่อเข้าไปค้นหาข้อมูลหรือความเคลื่อนไหวแล้วก็พบกับสภาพปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจะมีการเปลี่ยนสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับเว็บไซต์ โดยการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย ประกอบกับควรสนใจต่อคำถาม/คำร้องของประชาชนที่เข้าไปแสดงความคิดเห็นในกระดานสนทนาหรือประสงค์ที่จะต้องการคำตอบหรือตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว เพราะบุคคลที่เข้าไปเขียน คำร้องในกระดานสนทนาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการขอรับความช่วยเหลือ และหวังว่าตำรวจต้องเป็นที่พึ่งของเขาเหล่านั้น

จากคำติชมของผู้เข้าชมเว็บไซต์ <http://www.royalthaipolice.go.th> ทำให้ทราบว่ารูปแบบเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารก็ไม่สามารถเชื่อมโยงเข้าหากันได้ การออกแบบหน้า โฮมเพจก็ดูแล้วไม่เป็นที่น่าสนใจสักเท่าใด ควรเปิดโอกาสให้ตำรวจรุ่นใหม่ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีออกแบบให้ เหตุที่บอกกล่าวเช่นนี้เพราะโดยภาพรวมแล้วประชาชนทั่วไปเห็นตำรวจถือโน้ตบุ๊กกันเกือบทุกคน น่าจะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีกันทุกคนและมีความสามารถใช้เทคโนโลยีกันอย่างคล่องตัว

ในสายตาของคนไทย ตำรวจเป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนยามที่ประชาชนเดือดร้อน แต่เมื่อต้องการร้องขอความช่วยเหลือก็พบกับความผิดหวัง บางอย่างสิ่งที่ประชาชนต้องการคือต้องการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจชายแดนที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนการประสานงานในพื้นที่ดังกล่าว และสามารถบอกเล่าถึงช่องทางในการช่วยเหลือตำรวจ มีสวัสดิการต่าง ๆ คอยดูแลช่วยเหลือเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เช่นการบริจาคของใช้ สิ่งของ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อทั้งสองฝ่ายคือผู้ที่ต้องการบริจาคมกับผู้รับบริจาคจะได้รับของที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 23

ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม

สำนักงาน ประกันสังคม	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
ผู้ใช้งาน (users)	ประชาชนที่มีการใช้งานบริการผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมด้านพฤติกรรมของประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะ ประเภทคอมพิวเตอร์มีความแตกต่างกัน ซึ่งประเภทของคอมพิวเตอร์ถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้บริหารในหน่วยงานสำนักงานประกันสังคมจะต้องมีการพัฒนาระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถใช้งานได้ดี ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาให้รองรับกับผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับประชาชนผู้ใช้งาน
เทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)	ปัจจุบันพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาการเชื่อมต่อ และระบบเครือข่ายที่ใช้งาน ในด้านการพัฒนาการเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายที่สำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดสร้างขึ้น นั้นยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประสบการณ์ในการใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของประชาชน ตั้งแต่เริ่มต้นการใช้งานจนถึงปัจจุบัน และความรู้พื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่เท่ากัน จึงเป็นปัญหาที่สำคัญในด้านระบบเครือข่ายที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต อาทิเช่นระบบ 3G ในปัจจุบันที่ยังไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ ถือได้ว่าสำนักงานประกันสังคมได้จัดทำรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ได้สวยงาม และมีความทันสมัย แต่ทั้งนี้ ในความสวยงาม และความทันสมัยที่ได้มีอยู่นั้น การเข้าถึงจะต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง ถึงจะได้รับข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมได้

ตาราง 23 (ต่อ)

สำนักงาน ประกันสังคม	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
สารสนเทศ (information)	สารสนเทศขาดความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหาที่ประชาชนต้องการ และด้านการจัดเรียงลำดับข้อมูลมีการรวบรวมไว้ในหัวข้อของแต่ละหัวข้อมากเกินไป ส่งผลให้ยากต่อความเข้าใจในการเข้าไปรับบริการ รวมทั้งการค้นหา ส่วนที่สำคัญที่เป็นประเด็นปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป ประชาชนขาดความเข้าใจด้านคำศัพท์ของทางสำนักงานประกันสังคม
ระบบเว็บไซต์ (website system)	ระบบเว็บไซต์ที่แต่ละหน่วยงานได้จัดทำขึ้น ขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง
การบริการ (services)	ข้อมูลด้านงานบริการขาดการแยกแยะข้อมูลบริการเดิม และข้อมูลบริการใหม่ที่ได้ปรับปรุงขึ้นมา ส่งผลให้ข้อมูลปะปน และยากต่อการค้นหา รวมถึงขาดการประชาสัมพันธ์ด้านงานบริการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อบางงานบริการที่มีความครบถ้วนอยู่แล้ว แต่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างครบถ้วน
ความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (success)	รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ที่สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขึ้น มีรูปแบบที่สร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการงานสาธารณะ เพราะลดเวลาในการติดต่อเพื่อเข้ารับงานบริการถึง ณ ที่หน่วยงานสำนักงานประกันสังคม แต่เมื่อประชาชนได้เข้าไปใช้งานบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ พบว่า การจะเข้ารับงานบริการสาธารณะจากรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ จะต้องมีการลงทุนซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีราคาสูง จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ประชาชนได้รับความสำเร็จจากรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ มีความแตกต่างกัน และประเด็นสำคัญ คือ ระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังครอบคลุมไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการเข้ารับบริการ และปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ถึงแม้ว่าจะประชาชนนั้นมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายแล้ว และได้เข้ามาใช้ระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ แต่ว่า หน่วยงานราชการขาดการติดตามผลให้ประชาชนได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน

สรุปได้ว่า ในส่วนของเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (<http://www.sso.go.th>) ก็ควรจะต้องตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (ผู้จ้างงาน/ลูกจ้างต่าง ๆ) เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี หรือควรที่จะลงทุนใช้สื่อ เช่น ทีวี วิทยุ ให้มากกว่านี้ และมีนโยบายว่าประชาชนคือลูกค้าของเรา พร้อมทั้งคิดต่อไปว่าควรทำอะไรที่จะให้ประชาชนโดยทั่ว ๆ ไปได้รับบริการที่ดีและรวดเร็วทันกับเหตุการณ์ หรือสำนักงานประกันสังคมควรจะประสานกับเว็บไซต์ของรัฐบาลและเชื่อมโยงเครือข่ายเข้าหากันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การออกแบบหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม และจากการเข้าไปในเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม พบกับปัญหาการล่าช้ากว่าจะเข้าถึงหัวข้อที่ต้องการ ต้องผ่านหลายขั้นตอน ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ก็พบว่าโทรไม่ค่อยติด ดังนั้น ผู้ใช้บริการในเว็บไซต์จึงคิดว่าไม่มีประโยชน์อะไรที่จะติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมผ่านทางเว็บไซต์ การตั้งหัวข้อในเมนู ควรใช้ภาษาที่ทุกคนเข้าใจเพราะบางทีผู้ที่ใช้บริการไม่สามารถเข้าใจในภาษาที่เขียน ทำให้ไม่ต้องการเข้าไปใช้งานในเว็บไซต์

ตาราง 24

ปัญหา และอุปสรรคในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์กรมสรรพากร

กรมสรรพากร	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
ผู้ใช้งาน (users)	ประชาชนที่มีการใช้งานบริการผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรด้านพฤติกรรมของประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะ ประเภทคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกัน ซึ่งประเภทของคอมพิวเตอร์ถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้บริหารในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถใช้งานได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญ ที่ต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาให้รองรับกับผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับประชาชนผู้ใช้งาน

ตาราง 24 (ต่อ)

กรมสรรพากร	ปัญหา และอุปสรรค ในการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์
เทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)	ปัจจุบันพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาการเชื่อมต่อ และระบบเครือข่ายที่ใช้งาน ในด้านการพัฒนาการเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายที่หน่วยงานภาครัฐของแต่ละหน่วยงานที่ได้มีการจัดสร้างขึ้นนั้น ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งกรมสรรพากรประชาชนส่วนใหญ่ เมื่อเข้ารับบริการจะต้องมีการกรอกข้อมูลเข้าไปสู่ระบบฐานข้อมูลของกรมสรรพากร อาทิเช่น การจ่ายภาษีปลายปี และกลางปี ดังนั้น รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จะต้องใช้งานควบคู่กับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เพื่อใช้ในการป้อนข้อมูล และรับข้อมูลยืนยันจากกรมสรรพากร เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด (error)
สารสนเทศ (information)	สารสนเทศขาดความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหาที่ประชาชนต้องการ และด้านการจัดเรียงลำดับข้อมูลยากต่อความเข้าใจ เพราะเกิดจากการใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป ประชาชนขาดความเข้าใจ ด้านคำศัพท์ของทางหน่วยงานราชการ
ระบบเว็บไซต์ (website system)	ลักษณะของตัวอักษร มีหลากสีส้น ทำให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอ่านข้อมูลและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้ยาก รวมถึงขนาดของตัวอักษรมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้ยากต่อการมองเห็นประเด็นด้านการบริการ รวมถึงระบบเว็บไซต์ที่กรมสรรพากร ได้จัดทำขึ้น ขาดการเชื่อมต่อกับหน่วยงานราชการ
การบริการ (services)	อื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ข้อมูลด้านงานบริการบางส่วนไม่ครบถ้วน อาทิเช่น การชำระภาษี (กรณีเพิ่มเติม) ซึ่งไม่มีในระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ส่งผลให้การเข้ารับงานบริการ ไม่มีความสมบูรณ์ตั้งแต่ต้นจนจบ
ความสำเร็จของ รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (success)	รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ที่กรมสรรพากรได้จัดทำขึ้น สร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการงานสาธารณะ เพราะลดเวลาในการติดต่อเพื่อเข้ารับงานบริการถึงที่กรมสรรพากร แต่เมื่อประชาชนได้เข้าไปใช้งานบริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ พบว่า ระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังครอบคลุมไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการเข้ารับบริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า กรมสรรพากรเป็นกรมหนึ่งของกระทรวงการคลัง ซึ่งมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน “ระบบงานมาตรฐาน เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” ในมุมมองของคนทั่ว ๆ ไปกรมสรรพากรทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และรากฐานการบริโภคภายในประเทศ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลแล้วนำมาพัฒนาประเทศ ซึ่งแต่ก่อนการชำระภาษีรายได้บุคคลธรรมดาต้องไปยื่นแบบชำระภาษี ณ ที่ว่าการอำเภอ ในท้องถิ่นนั้น ๆ หรือยื่นแบบชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากร ไม่ว่าจะเป็นที่จังหวัดหรืออำเภอ

ปัจจุบันเทคโนโลยีทันสมัยและวิวัฒนาการอย่างไม่หยุด การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่กรมสรรพากรมีไว้สำหรับบริการประชาชนที่ต้องชำระภาษีประจำปี การชำระภาษีทาง Internet หรือ E- Revenue เมื่อเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร <http://www.rd.go.th> แล้วพบกับปัญหามากมาย อาทิเช่น ความซ้ำของโปรแกรมที่ต้องชำระภาษี กว่าจะถึงหัวข้อที่ต้องการ ใช้เวลารอคอยที่นานมาก และต้องผ่านหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลาและความรู้สึก บางครั้งพบข้อมูลเก่า ๆ ตัวอักษรมีขนาดเล็ก การพยายามติดต่อทางโทรศัพท์ก็ไม่สามารถติดต่อได้เนื่องจากสายไม่ว่าง หรือถ้าโทรติดก็ไม่มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่มารับสาย การที่ผู้ใช้บริการที่ต้องติดต่อทางโทรศัพท์เพราะคิดว่าเป็นการประหยัดและคุ้มค่ากว่าที่จะเดินทางไปติดต่อด้วยตนเอง แต่ก็ต้องพบกับความผิดหวัง ความพยายามของผู้ใช้บริการก็ยังคงมีช่องทางเลือกอีกโดยการติดต่อหมายเลขสายด่วนของกรมสรรพากร แต่ก็ต้องพบกับความผิดหวังอีกเนื่องจากพนักงานที่รับสายไม่สามารถตอบคำถามได้ การโทรไปที่สำนักงานสรรพากรแต่ละเขตทำได้ยาก

บางครั้งที่ผู้ใช้บริการ มีปัญหาในการยื่นแบบชำระภาษี เมื่อเข้าระบบการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต แล้วคลิกปุ่มเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ก็เกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ในภาษาคอมพิวเตอร์ใช้คำว่า “แฮงค์” ทำให้พลเมืองดีที่ต้องการชำระภาษีตามเงื่อนไขของเวลาเกิดความกังวลใจ คิดไปว่าตนเองเป็นคนทำให้เกิดปัญหาขึ้นแบบซ้ำซ้อน และรหัสของผู้ชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่ควรจะเปลี่ยนแปลง เพราะเจ้าของข้อมูลเกรงว่าจะมีพวกมิจฉาชีพมาสวมรอยขูดข้อมูลการเงิน และคิดว่าข้อมูลสถานะทางการเงินของผู้ชำระภาษีควรเป็นข้อมูลลับเฉพาะของกรมสรรพากรเท่านั้นไม่ควรเผยแพร่ให้ผู้อื่นทราบ

การขอคืนภาษี ทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ก็มีปัญหาเช่นเดียวกัน ไม่มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการชำระภาษีและคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทำให้จำนวนผู้ร้องเรียนปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ยังคงเพิ่มขึ้น กรมสรรพากรควรที่จะเพิ่มขนาดความเร็วของเซิร์ฟเวอร์ เพื่อรองรับการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ระบบการติดต่อสอบถามควรมีความต่อเนื่องสอดคล้องกัน

ระบบการจัดการข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสม จัดให้เป็นหมวดหมู่ การเพิ่มความเร็วในการโหลดข้อมูลเอกสารแต่ละหน้า โดยเฉพาะในช่วงที่ใกล้จะหมดกำหนดวันสุดท้ายของการยื่นแบบภาษีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในชนบท คนส่วนใหญ่ของประเทศไม่สามารถใช้รูปแบบการยื่นภาษีด้วยระบบ อินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากปฏิบัติไม่ได้ตามขั้นตอนที่เขียนบอกไว้ในรายการ ดังนั้นการใช้ภาษา ควรเป็นภาษาที่ง่ายต่อการใช้งานประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ไม่ควรใช้ภาษาทางกฎหมายที่เข้าใจยาก บางรายการในเมนูรายการที่กำหนดไว้ ภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสม การใช้คลิปวิดีโอ ที่เข้าใจง่าย ๆ สำหรับคนโดยทั่ว เมื่อดูแล้วเข้าใจในวิธีการและทำตามได้ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประกอบกับให้มีแนวคิด ว่า ประชาชนคือลูกค้าของหน่วยงาน พร้อมกับแนวคิดต่อไปว่าต้องทำอย่างไรให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากที่สุด

เว็บไซต์ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยทันเหตุการณ์ทุกสัปดาห์ และเมื่อผู้ชำระภาษีหรือผู้เสียภาษี ชำระตามกำหนด ครบถ้วน ถูกต้อง ควรมีการตอบ/แจ้งด้วยระบบส่งบริการข้อความสั้น (Short Message Service--SMS) แบบอัตโนมัติ หรือถ้าโอนเงินผ่านทางเอทีเอ็ม หรือธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) แล้ว ควรส่งบริการข้อความสั้นให้ผู้ชำระภาษีทราบ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้กรมสรรพากรปรับปรุงมีมากมายแต่สรุปได้พอสังเขปดังนี้ (1) ควรเพิ่มพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (2) แจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ หรือสิ่งที่ผู้ยื่นแบบภาษีควรทราบโดยอัตโนมัติ ระยะเวลาที่เหมาะสมกับการประชาสัมพันธ์คือ ช่วงระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม (3) ประสานกับเว็บไซต์ของภาครัฐ ซึ่งเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ (4) หน้าเว็บเพจ ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรใช้โปรแกรมแฟลช (Flash) ที่อืดการเกินไป เนื่องจากทำให้การโหลดช้าลง แต่เนื้อหาสาระยังคงไม่มี

การพัฒนา (5) ควรแสดงผลการกินภาษีให้ทราบเป็นระยะ ๆ (6) กรณีโอนเงินชำระภาษีให้กับกรมสรรพากรแล้ว ควรมีบริการข้อความสั้น ตอบกลับไปยังผู้ชำระภาษีด้วย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ของชุดปัจจัยต่าง ๆ โดยกำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น 3 ชุดด้วยกัน คือ (1) ชุดปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีดัชนีชี้วัด 3 ตัว ได้แก่ เครือข่าย (Network) สื่อผสม (mixed media) และการปรับปรุงและพัฒนา (adjustment) (2) ชุดปัจจัยด้านสารสนเทศ (information) มีดัชนีชี้วัด 3 ตัว ได้แก่ ลำดับ (hierarchical) ความสมบูรณ์ (entirety) และภาษา (language) ส่วนตัวแปรแทรกซ้อน แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ (1) ชุดปัจจัยด้านระบบเว็บไซต์ (website system) มีดัชนีชี้วัด 3 ตัว ได้แก่ การบูรณาการ (integration) การเชื่อมโยง (link) และความหลากหลาย (varies) และ (2) ชุดปัจจัยด้านการบริการ (services) มีดัชนีชี้วัด 3 ตัว ได้แก่ คุณภาพการบริการ (quality of service) การเข้าการบริการถึงข้อมูล (accessibility) และการใช้ประโยชน์ (usability) ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย (success) วัดใน 4 มิติ ได้แก่ ความคุ้มค่า (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency) การตอบสนอง (responsiveness) และความรับผิดชอบ (accountability)

จากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของนักทฤษฎี หรือนักวิชาการที่ผ่านมาในบทที่ 2 เช่น การศึกษาของ Abdulmohsen et al., (2005) ที่ได้เสนอ 3 องค์ประกอบ ที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จของการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานสาธารณะสู่ประชาชน คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ การใช้งานเครื่องมือในเว็บไซต์ ปัจจัยที่ทำให้การใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการศึกษาของ Norshidah Mohamed (2008) ทำการวัดความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ต้นแบบการวัด-ความสำเร็จของ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านแรก คือ User Satisfaction ด้านที่สอง คือ System Quality ด้านที่สาม คือ Information Quality ด้านที่สี่ คือ Service Quality นอกจากนี้ Delone and McLean (2003) ประกาศใช้ต้นแบบในการวัดความสำเร็จของ

เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้าน ดังนี้ System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction และ Benefits ที่มีส่วนสำคัญต่อการบริการงาน-สาธารณะสู่ประชาชน ซึ่งสามารถนำมาเป็นตัวแบบสำคัญในการสร้างแบบสอบถามของการทำงานวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ เพื่อให้เห็นว่ากรอบแนวคิดที่นักทฤษฎี หรือนักวิชาการนำเสนอมานั้น กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งงานวิจัยนี้ก็สอดคล้องกับผลงานดังที่กล่าวมา

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการบริการที่สามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์อีกด้วย และเห็นได้ชัดว่าในแต่ละหน่วยงานราชการมีระดับความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน จึงเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในข้อที่ 2

ตาราง 25

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของนักวิชาการที่สำคัญกับผลการวิจัยครั้งนี้

Delone & McLean (2003)	Abdulmohsen, Al-Badi, and Mayhew (2005)	Norshidah Mohamed (2008)	ESCAP (2009)	ผู้วิจัย (2010)
คุณภาพของระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (system quality)	การเข้าถึงเว็บไซต์ (web accessibility)	คุณภาพของระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (system quality)		คุณภาพของระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (website system)
คุณภาพของ รายละเอียดข้อมูล (information quality)	การใช้งานเครื่องมือ ในเว็บไซต์ (tool)	คุณภาพของ รายละเอียดข้อมูล (information quality)		คุณภาพของ รายละเอียดข้อมูล ด้านการใช้งาน ของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (information)
คุณภาพด้าน ความสามารถด้าน การบริการ (service quality)		คุณภาพด้าน ความสามารถ ด้านการบริการ (service quality)		คุณภาพด้านความ สามารถด้านการ บริการ สามารถ ตอบสนองความ ต้องการของ ประชาชน (service)
ความสนใจของ ผู้ใช้งานต่อรัฐ- อิเล็กทรอนิกส์ (use)				คุณลักษณะของ ผู้ใช้งาน (users)
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (user satisfaction)		ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (user satisfaction)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ (user satisfaction)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ในประเด็น ต่าง ๆ (user satisfaction)

ตาราง 25 (ต่อ)

Delone & McLean (2003)	Abdulmohsen, Al-Badi, and Mayhew (2005)	Norshidah Mohamed (2008)	ESCAP (2009)	ผู้วิจัย (2010)
สิทธิประโยชน์ (benefits from used)	ประสิทธิภาพ (successful)		สิทธิประโยชน์ (benefits from used) เทคโนโลยี (infrastructure technology)	ความสำเร็จใน ด้านต่าง ๆ (success) การจัดการ เทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)

ข้อเสนอแนะ

การสร้างเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเกิดความสำเร็จ ย่อมเป็นผลดีต่อการ-
บริหารงาน ทำให้องค์การรัฐเกิดความคล่องตัวในด้านการจัดการงานบริการสาธารณะ
เพื่่อมุ่งพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานของตนเพื่อ ให้เกิดความสำเร็จ และเป็นเลิศในด้านการ-
บริการสาธารณะสู่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมี
รายละเอียดครอบคลุมครบถ้วนทุกเรื่องที่ประชาชนต้องการ และสามารถตอบสนองเพื่อ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ ทุกวันนี้การให้บริการสาธารณะ
ผ่านสื่อเว็บไซต์ยังขาดการบริหารข้อมูลที่ดี จึงส่งผลให้ขาดการควบคุมระบบการทำงาน
ที่ดีไม่ว่าจะเป็น การส่งถ่ายข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การใช้ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์

จากเหตุผลการขาดการบริหารที่ดี ผลที่ตามมาคือ ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้
อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Ott et al., 1990, p. 62) ดังนั้น รัฐอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมา
เป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานภาครัฐโดยใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์
ผ่านสื่อเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์

ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างง่าย และมีข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐที่ตนต้องการติดต่อ ผ่านเครือข่ายรัฐอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง ประชาชนทุกคนล้วนมีโอกาสในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน สร้างความรวดเร็วในงานบริการของภาครัฐ มุ่งให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพของงานบริการ

1. รัฐอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์เข้ามาใช้ จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายด้านงานบริการสาธารณะเป็นหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งการส่งมอบงานบริการที่ดีสู่ประชาชน และประชาชนจะต้องได้รับความสะดวกในการเข้าถึงงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยแนวทางการจัดการจะต้องประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่มระหว่าง ภาครัฐ และภาคประชาชนเป็นหลัก

2. การที่ภาครัฐได้นำรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ มาบริหารงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะต้องคำนึงถึงการการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการกับประชาชนอย่างดีที่สุด โดยเน้นการบริการแบบเบ็ดเสร็จภายในขั้นตอนเดียว (one-stop service) ทำให้ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมได้มาก และช่วยให้การบริการบ้านเมืองโปร่งใสมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างให้เกิดความเท่าเทียมกันภายในสังคมประเทศต่อไป

3. หลักสำคัญของการสร้างรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง-เท่าเทียมและเท่าเทียม-มีความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

4. การให้บริการ (services) ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระดับที่ส่วนราชการต่าง ๆ มีเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน โดยที่ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย

5. การโต้ตอบ (interaction) เว็บไซต์ของส่วนราชการต่าง ๆ สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เช่น การบริการสืบค้นข้อมูล การสร้างส่วนโต้ตอบกับประชาชน หรือการสร้างกระดานสนทนาขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถฝากข้อความ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมีการตอบกลับ หรือติดตามผลในเวลาที่เหมาะสม

6. การทำธุรกรรม (interchange transaction) การดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยสมบูรณ์ในตนเอง ในกรณีของรัฐบาล การบริการจะเสมือนกับติดต่อกับส่วนราชการตามปกติ การดำเนินการนี้ จะเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการของรัฐหลายอย่างที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเอง

7. การบูรณาการ (integration) การปฏิรูปการให้บริการของรัฐ ขั้นตอนนี้จะเป็นการบูรณาการตามแนวราบของงานบริการที่มีผู้ให้บริการที่มากกว่าหนึ่งหน่วยงาน ร่วมกันพัฒนาระบบให้มีช่องทางเดียว สำหรับให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ทีเดียวในการรับบริการจากหลายหน่วยงาน

8. ระดับอัจฉริยะ (intelligence) โดยการพัฒนาโปรแกรมประเภทอัจฉริยะขึ้นในระบบ ในระดับนี้เว็บไซต์ต่าง ๆ สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยที่ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลที่ต้องการ หรือข้อมูลที่สรรหามาเพื่อให้ประชาชนในกลุ่มที่สนใจเรื่องเดียวกันทราบ สามารถรับข้อมูลได้ทันทีที่ข้อมูลเปลี่ยนแปลง และสามารถพัฒนาไปถึงการหยั่งรู้ หรือการพยากรณ์ หรือการป้องกันอุบัติเหตุในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่กล่าวมาทั้ง 8 ประการนี้ หน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนถ้ามีการปรับปรุง พัฒนาในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์มาใช้ในด้านการบริหาร และด้านงานบริการของภาครัฐ จะสามารถช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถเข้าถึงงานบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในการรับงานบริการที่ได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อค้นหาว่า ปัจจัยใดที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย ควรมีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกให้ละเอียดและลึกลงไปว่ายังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ อีกบ้างหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ในประเทศไทย