

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันด้วยการจัดตั้งองค์การทางการเมืองมีรูปแบบที่เป็นรัฐ มนุษย์ทุกคนต้องมอบสิทธิตามธรรมชาติบางอย่างของตนให้กับรัฐ โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขในตัวบทกฎหมายเพื่อที่รัฐจะได้นำสิทธิที่ได้รับมอบนำไปบริหารจัดการ ในรูปของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เรียกว่า บริการสาธารณะ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงสร้างความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของรัฐ (เรวัต แสงสุริยงค์. 2547 : 1)

เป็นบริการที่รัฐต้องจัดให้กับประชาชนตามที่รัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศกำหนดไว้ เช่น บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านการศึกษา และบริการรักษาความสงบเรียบร้อยหรือความปลอดภัย เป็นต้น แต่ลักษณะของสังคมที่มี การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต ไปนั้นกล่าวคือ ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น ใช้เวลาในการดิ้นรนเพื่อการดำรงชีวิตมากขึ้น รวมถึงการแข่งขันของภาคเอกชนที่มีการใช้เทคโนโลยี และใช้วิธีการที่แปลกใหม่ ทำให้ประชาชนเกิดความคาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการที่ดีจากรัฐมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุที่ภาครัฐต้องแก้ปัญหาโดยการที่ภาครัฐต้องพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งด้านระบบของการให้บริการและระบบสนับสนุนการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วทันใจ ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และที่สำคัญคือสามารถสร้างความมั่นใจและความประทับใจต่อผู้รับบริการ(ปรัชญา เวสารัชช์. 2543 : 22 - 89)

สารสนเทศและการสื่อสารนั้น ไม่เพียงแต่จะมีประโยชน์ในการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของภาครัฐเท่านั้น กล่าวคือ รัฐบาลของทุก ๆ ประเทศทั่วโลกต่างยอมรับถึงการได้มาซึ่งอำนาจที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Based Society : KBS) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขันทางการค้า รัฐบาลสามารถบริหารประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศเพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Society) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นเครื่องมือในการขยายความสามารถของรัฐบาลเป็นบริการ

อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Electronic Government: E-Government) ในการให้บริการประชาชนแบบ 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการสำนักงานก.พ. 2544 : 7, Heeks, Online : 2001)

ในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้กับการปรับปรุงการส่งมอบ การบริการให้กับประชาชนของรัฐบาลที่กล่าวมา น่าจะถือได้ว่าเป็นวิธีคิดใหม่ในการให้บริการของ รัฐบาลในการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารที่ดีกว่าในการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เป็นการปฏิรูปและบูรณาการกระบวนการทำงานของภาครัฐ โดยการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสใน กระบวนการทำงานของภาครัฐ รวมถึงปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ นั้นหมายถึงภาค ประชาชน ภาคธุรกิจ หน่วยงานภายในและระหว่างภาครัฐนั่นเอง เพื่อให้เป็นการบริการ อิเล็กทรอนิกส์เรียกว่า การบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งรูปแบบการบริการสามารถเป็นได้ทั้ง การบริการข้อมูลและการให้บริการ โดยขั้นตอนสำคัญของกระบวนการ คือ การคัดเลือกบริการ ภาครัฐเพื่อแปลงสภาพ ซึ่งเทคโนโลยีที่นิยม คือ เทคโนโลยีเว็บหรือการเชื่อมต่อเครือข่ายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต สำหรับประเทศไทย รัฐบาลมีมติมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการและผลักดัน โครงการให้เป็น รูปธรรม (พึงใจ พิชยอนุตรรัตน์. ออนไลน์ : 2552)

ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ ที่ใช้วิธีการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ บริหารงานของรัฐ และการให้บริการของรัฐ แก่ประชาชน เพื่อมุ่งไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและ การเรียนรู้ เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขันของประเทศ อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในสังคมไทย รวมถึงการสร้าง มาตรฐานเดียวกันของภาครัฐในการเชื่อมโยง ความเร็วในการรับส่งข้อมูล มาตรฐานความปลอดภัย ของข้อมูล เพื่อพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรืออิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ อย่างแท้จริง ลด ความซ้ำซ้อนในการลงทุนด้านอุปกรณ์ บุคลากร และการบริหารจัดการดูแลระบบเครือข่ายของ ภาครัฐ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549)

สาระและความสำคัญที่กล่าวถึงความจำเป็นและแนวทางของประเทศไทยที่จะสร้าง ความเข้มแข็งในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในยุคโลกาภิวัตน์ด้วยการพัฒนาสังคมไทยและ ประชากรไทยให้เป็นสังคมของการเรียนรู้ที่สามารถใช้ภูมิปัญญามาพัฒนาประเทศชาติให้เจริญ ก้าวหน้า กลายเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วในทุกด้าน เกิดความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าที่ยั่งยืน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขร่วมกัน ทั้งนี้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย เป็นแรงขับเคลื่อนกิจกรรม 5 แขนงหลัก เช่น 1. อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ(E-Government) 2. พาณิชยกรรม (E-Commerce) 3. อุตสาหกรรม (E-Industry) 4. การศึกษา (E-Education) 5. สังคม (E-Society)

เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงที่ยั่งยืนและก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง และคุณธรรมของศาสนาและวัฒนธรรมอันดีงามของคนไทยเป็นพื้นฐาน ซึ่งนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2544 - 2553 ได้มีขอบเขตครอบคลุมยุทธศาสตร์สำคัญเป็นเวลาถึง10ปี เพื่อให้ทันนโยบายเหล่านี้สามารถแปรไปสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้ อีกทั้งข้าราชการต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้บริการประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีเสมือนเป็นลูกค้าของตน นอกจากนี้ข้าราชการต้องมีการปรับปรุงทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการทำงาน เช่น การเปิดเว็บไซต์ การรับส่งอีเมล อีกทั้งยังต้องศึกษา และหาแนวทางใหม่ๆในการให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนถึง 5 ล้านคน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยทำให้การพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากประชาชนคือกลุ่มเป้าหมายหลักในการให้บริการของอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐซึ่งจากข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำการศึกษาสภาพภูมิศาสตร์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550 เป็นครั้งแรกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของธุรกิจที่มีการขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งในเรื่องของประเภทธุรกิจที่ทำ จำนวนคนทำงาน มูลค่าขายค่าใช้จ่ายการจัดส่งสินค้า การชำระเงิน รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านนี้ในมุมมองของผู้ประกอบการ ซึ่งภาครัฐต้องเข้าไปสนับสนุน และทิศทางการปรับตัวที่สำคัญๆของภาคธุรกิจ เพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับประชาชนในการที่จะช่วยพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐได้นั้น คือ การเตรียมความพร้อมของประชาชนที่จะก้าวเข้าสู่ยุคการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ความพยายามที่รัฐทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในนโยบายอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว หากประชาชนขาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ประชาชนจะไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐได้ และไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพตามมา

การสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยลดปัญหาดังกล่าว กล่าวคือ ก่อนที่รัฐจะทำการสื่อสารไปยังประชาชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร รัฐต้องทำการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของประชาชน โดยเฉพาะพฤติกรรมทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ

และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ทั้งนี้ก็เพื่อรัฐจะสามารถนำผลการวิเคราะห์เหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารต่อไป.

แนวโน้มธุรกิจ ICT ในปี 2552 และปีต่อไป ผู้พยากรณ์สังคมได้เขียนหนังสือเรื่อง Megatrends 2000 โดยกล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลก เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว และยังสื่อสารแบบสองทิศทาง ด้วยเหตุนี้ผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมจึงแตกต่างจากในอดีตมาก ดังจะเห็นได้จากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจจากประเทศหนึ่งมีผลกระทบต่อประเทศอื่น ๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน แนวโน้มที่สำคัญที่เกิดจากเทคโนโลยีที่สำคัญและเป็นที่กำลังมาถึงกันมาก (จอห์น ไนซ์บิตต์, อ้างอิงจาก รศ. ยืน ภู่วรวรรณ. ออนไลน์ : 2552)

ในภาวะวิกฤตปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ICT ต้องปรับเปลี่ยนท่าทีในการลงทุน และปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อเตรียมรับมือกับความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก ซึ่งแต่ละประเทศ พยายามผลักดันมาตรการต่างๆ รวมถึงการอัดฉีดเม็ดเงินลงไปในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะภาคโทรคมนาคม เพราะถือว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อน และสามารถฟื้นฟูเศรษฐกิจได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องโดยเร่งรัดดำเนินการเพื่อกระตุ้น และเร่งรัดในการออกใบอนุญาต เพื่อจะได้มีการลงทุนในอนาคตอันใกล้นี้ อีกทั้งยังกระตุ้นให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องในภาคอุตสาหกรรม ICT อย่างครบวงจร กระทรวง ICT ควรมีส่วนร่วมในการกระตุ้นเศรษฐกิจและตลาดโทรคมนาคม โดยการอุดหนุนและส่งเสริมในการลงทุน เพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานและใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน ในราคาที่เป็นธรรมรวมถึงการกำหนดมาตรฐานการกระตุ้นการทำงานให้เกิดกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ เราต้องร่วมหารือแบบ “ไตรภาคี” ระหว่างผู้ประกอบการ ผู้กำกับดูแล และรัฐบาล เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการ ในการสร้างโครงข่ายสารสนเทศและสื่อสารหลัก (IT Infrastructure) ร่วมกัน เพื่อจะได้ประหยัดเงินลงทุน และไม่มีโครงข่ายทับซ้อน และปรับเปลี่ยนนโยบาย จาก e-Thailand เป็น u-Thailand (ubiquitous) เพื่อกระตุ้นธุรกิจ ICT

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารด้วยโทรศัพท์ โทรสาร และเว็บ เพื่อให้ข้อมูลและข่าวสาร ใช้เป็นช่องทางการปฏิสัมพันธ์ และทำธุรกรรม ระหว่างภาครัฐกับประชาชนนั้น เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่รัฐผลิตขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณะของรัฐบาลประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้ว แต่หัวใจสำคัญที่ต้องตระหนักก็คือบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นจุดเริ่มต้นของทางเลือก

การเข้าใช้บริการสาธารณะของประชาชนอีกหลายประเภทตามมา ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าเราจะทำอย่างไรให้บริการสาธารณะชนิดใหม่นี้ได้รับการยอมรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแพร่หลายต่อไปในอนาคต

ดังนั้น จึงเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจเพื่อนำไปสู่การอธิบายว่าปรากฏการณ์อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หรือ E-Government นี้ จะสามารถตอบสนองทั้งความต้องการของภาครัฐและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวัดคุณภาพของงานบริการจากการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทยต่อไปในภายภาคหน้าในการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก.

ปัญหาของการวิจัย

ปัญหาภายในที่ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ มีหลายประการไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และอัตรากำลัง แม้ว่าในเบื้องต้นการดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ นั้นจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่การให้บริการ การจัดพิมพ์แบบฟอร์มซึ่งจะกลายเป็น Electronic Form ลดเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมาให้บริการและมานั่งป้อนข้อมูล เพราะประชาชนจะสามารถทำได้เองผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Web-Based Application

นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่งคือวิธีการที่จะผลักดันในระดับนโยบาย ทำให้หน่วยงานต้องปรับปรุงการทำงานและการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนแม่บทไอทีก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอทีเพื่อให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น สำหรับปัญหาภายนอกนั้นมาจากสถานะของการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปิดการค้าเสรี ทำให้ประเทศต้องเตรียมความพร้อมไว้ในหลายด้าน รวมทั้งความพร้อมด้านการบริการของรัฐ ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างเห็นได้ชัด

การเข้าใช้บริการสาธารณะของประชาชนอีกหลายประเภทตามมา ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าเราจะทำอย่างไรให้บริการสาธารณะชนิดใหม่นี้ได้รับการยอมรับและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแพร่หลายต่อไปในอนาคต

ดังนั้น จึงเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจเพื่อนำไปสู่การอธิบายว่าปรากฏการณ์อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หรือ E-Government นี้ จะสามารถตอบสนองทั้งความต้องการของภาครัฐและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวัดคุณภาพของงานบริการจากการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของไทยต่อไปในภายภาคหน้าในการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก.

ปัญหาของการวิจัย

ปัญหาภายในที่ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ มีหลายประการไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ และอัตรากำลัง แม้ว่าในเบื้องต้นการดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ นั้นจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ให้บริการ การจัดพิมพ์แบบฟอร์มซึ่งจะกลายเป็น Electronic Form ลดเจ้าหน้าที่ที่จะต้องมาให้บริการและมานั่งป้อนข้อมูล เพราะประชาชนจะสามารถทำได้เองผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Web-Based Application

นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่งคือวิธีการที่ผลักดันในระดับนโยบาย ทำให้หน่วยงานต้องปรับปรุงการทำงานและดูแลบริการประชาชนให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนแม่บทไอทีก็ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอทีเพื่อให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น สำหรับปัญหาภายนอกนั้นมาจากสถานะของการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปิดการค้าเสรี ทำให้ประเทศต้องเตรียมความพร้อมไว้ในหลายด้าน รวมทั้งความพร้อมด้านการบริการของรัฐ ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างเห็นได้ชัด

จะเห็นได้ว่า สาเหตุที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน มีทั้งปัญหาภายนอกที่รุมเร้าให้ภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการค้าเสรีระหว่างประเทศซึ่งทำให้ประเทศทั้งหลายต้องปรับกระบวนการทำงานกันใหม่โดยใช้ ICT เป็นเครื่องมือพื้นฐานของการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้ ปัญหาภายในคือข้อจำกัดของหน่วยงานของรัฐทั้งด้านงบประมาณและกำลังคนของรัฐเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อแนวโน้มในการใช้บริการของอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐในด้าน ผลิตภัณฑ์ / บริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับส่วนประสมการตลาด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. หน่วยงานกลางของภาครัฐ อาทิเช่น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับปรุงพัฒนาแนวโน้มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐแก่ประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และให้ได้รับประโยชน์ทั้งภาครัฐซึ่งจะสามารถบริหารจัดการในหน่วยงานที่ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและภาคเอกชนก็ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ
2. หน่วยงานย่อยของภาครัฐ อาทิเช่น กรมสรรพากร กรมขนส่งทางบก กรมการค้าภายใน และกรมการปกครอง เป็นต้น สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนากิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งชายและหญิง โดยกำหนดค่าเฉลี่ยจำนวนประชากร(จากสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง : ออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2552)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำนวณได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร Taro Yamane. 1976, อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543) แสดง ดังนี้

		$\frac{N}{1+ Ne^2}$
	n	= 5,716,248
		= $1+ (5,716,248 \times (0.05)^2)$
		= 399.97 คน ประมาณ 400 คน
เมื่อ	n	= ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	= ขนาดของประชากร
	e	= ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ในการประมาณค่าตัวแทนของประชากร ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) มาทำการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 3 กลุ่มเขตจากจำนวนเขตพื้นที่ 50 เขต คือ กลุ่ม 6 เขตเมือง กลุ่มเขตต่อเมือง และกลุ่มเขตชานเมือง ต่อจากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายแบบไม่ใส่คืน (Simple Random Sampling Without Replacement) โดยทำการจับฉลากเขตการปกครองจากทั้ง 3 กลุ่มเขต กลุ่มเขตละ 30% ซึ่งได้แก่กลุ่มเขตเมือง 4 เขต กลุ่มเขตต่อเมือง

8 เขต และกลุ่มเขตชานเมือง 3 เขต รวมเป็น 15 เขต โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 เขต เขตละ 26 - 27 คนจนครบจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้

1.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด

1.2.1 ผลิตภัณฑ์

1.2.2 ราคา

1.2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย

1.2.4 การส่งเสริมการตลาด

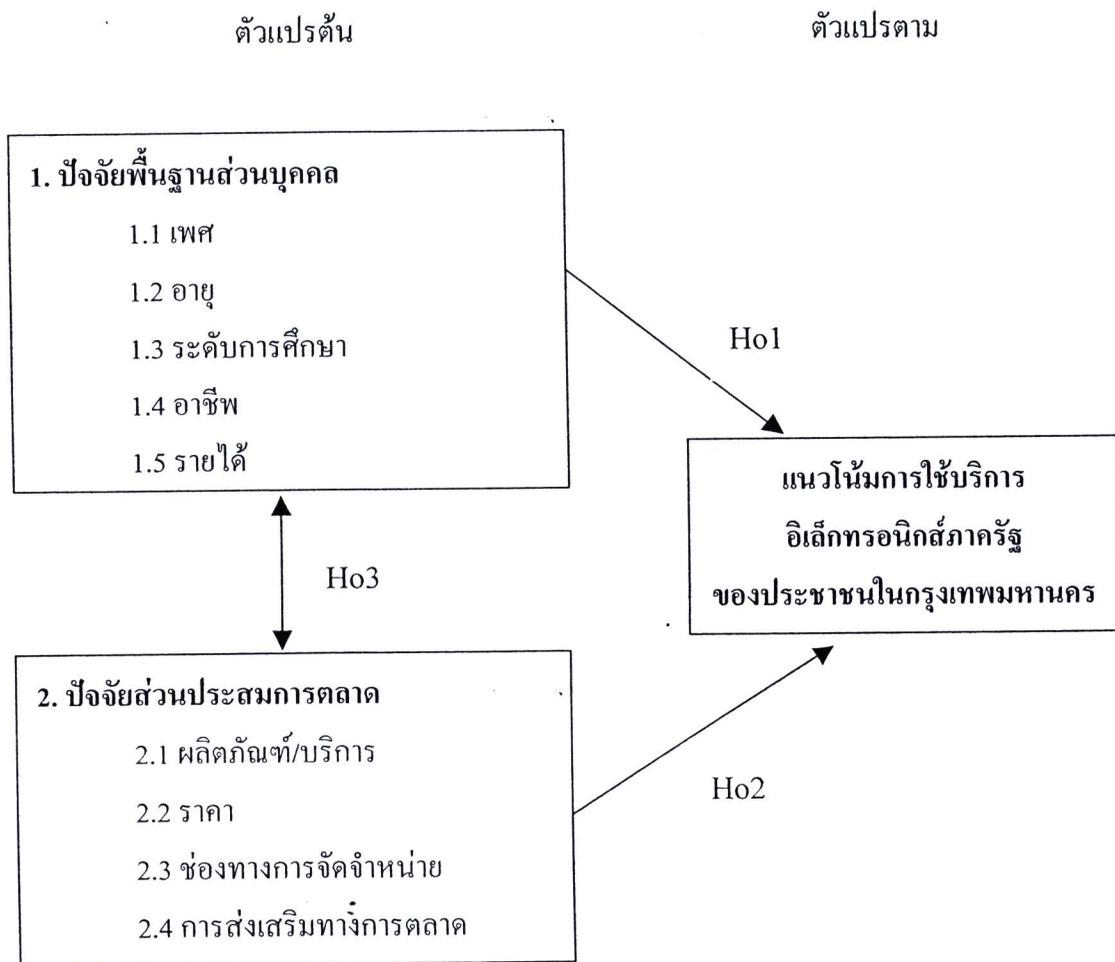
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งได้ดังนี้

แนวโน้มในการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการอ้างอิง และเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดด้านลักษณะประชากรศาสตร์ กรอบแนวคิดด้านการศึกษา กรอบแนวคิดด้านแนวโน้มการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในอนาคต ออกแบบสอบถาม และกำหนดนิยามศัพท์ เพื่อ “การศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ส่งผลต่อแนวโน้มการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ส่งผลต่อแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การศึกษากิจกรรมทางการตลาดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มในการเลือกใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ส่งสมมติฐานดังนี้ คือ

H_{01} ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

($H_{01.1}$) เพศที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

($H_{01.2}$) อายุที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

($H_{01.3}$) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

($H_{01.4}$) อาชีพที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

($H_{01.5}$) รายได้ที่แตกต่างกันมีแนวโน้มในการใช้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน

H_{02} ปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการใช้อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

($H_{02.1}$) ผลิตภัณฑ์/บริการไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการใช้อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

($H_{02.2}$) ราคาไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการใช้อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

($H_{02.3}$) ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการใช้อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

($H_{02.4}$) การส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการใช้อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

H_{03} ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

($H_{03.1}$) เพศไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาด

($H_{03.2}$) อายุไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาด

($H_{03.3}$) ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาด

($H_{03.4}$) อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาด

($H_{03.5}$) รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาด

นิยามศัพท์เฉพาะ

อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government) หมายถึงวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานในภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการมีระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี ที่จะช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ อีกทั้งทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐด้วยกันเอง อย่างไรก็ตาม เป้าหมายปลายทางของอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ไม่ใช่การดำเนินการเพื่อรัฐ แต่หากผลประโยชน์สูงสุดของการเป็นอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ คือ ประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งทางศูนย์คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานจัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีขอบเขตของอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ดังนี้

การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Services) หมายถึง การให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ของภาครัฐ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องการและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

การบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การเสียภาษี ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่นคำร้อง เป็นต้น โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์/online

การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) หมายถึง การสนับสนุนกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมดำเนินการระหว่างรัฐและเอกชน ก่อตั้ง Payment Gateway ในการโอนเงินระหว่างรัฐและเอกชน

การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Procurement) หมายถึง การกำหนดกรอบแนวทางและมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งในแนวดิ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการในระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง และแนวราบ ซึ่งต้องการกระบวนการที่มีความคล่องตัวและสอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อส่งเสริมและร่วมผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างบนอินเทอร์เน็ต

การศึกษา หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำสู่การเรียนรู้ได้เกิดความเข้าใจและสามารถที่จะประมวลในการวิจัยให้เกิดผลรับที่มีต่อผู้บริโภคและตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น โดยสิ่งเร้าในที่นี้ คือกิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐ อันจะมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐซึ่งผู้บริโภคจะใช้ประสบการณ์ของคนในการตัดสินใจด้วย

กิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐ หมายถึง กระบวนการที่มีองค์ประกอบของกิจกรรมเพื่อโน้มน้าวใจให้ประชาชนมาซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งหลักการตลาดของภาครัฐทั่วไปจะพิจารณาถึงส่วนประสมทางการตลาดเพียงแค่ 4Ps ซึ่งได้แก่ สินค้า/บริการ (Product/Service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion)

สินค้า/บริการ (Product/Service) หมายถึง สิ่งที่เราแนะนำให้ตลาด โดยทำให้องค์การ หรือผู้บริโภคพึงพอใจจนเป็นที่ต้องการ ดังนั้นสินค้าจึงเป็นได้ทั้งสิ่งที่จับต้องได้ และงานบริการ รวมทั้งสิ่งที่องค์กรเสนอต่อประชาชน เช่น ข่าวสารข้อมูล แนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาชุมชน บุคคล องค์กรหรือสถานที่ที่ต้องการให้เป็นที่รู้จัก

ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ประชาชนจ่ายสำหรับซื้อสินค้าหรือบริการ ราคามีชื่อเรียกแตกต่างกันหลายชื่อ อาจเรียกตามชนิดของบริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่า ค่าเล่าเรียน ค่าทำของ เป็นต้น รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เวลาที่ลูกค้าต้องเสียไปในการมาใช้บริการ ตลอดจนความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่อาจออกมาในแง่ลบ ไม่พอใจต่อบริการที่ได้รับ เนื่องจากบริการไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ เป็นต้น

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง เว็บไซต์ ซึ่งอัตตประโยชน์ของเว็บไซต์ก็คือเป็นช่องทางการสื่อสาร ให้ความรู้แก่ประชาชน จึงเป็นช่องทางหนึ่งสำหรับประชาชนที่สามารถใช้ในการรับบริการ และ ติดต่อกับภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การส่งเสริมการตลาด หรือ การสื่อสาร (Communication) ให้ลูกค้าหรือประชาชน ได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์การบริการ และโครงการขององค์กร โดยการจัดการเรื่องการสื่อสารนี้ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ ตัวข่าวสารหรือข้อความ (Messages) ผู้ส่งสาร (Messenger) และ ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels)

แนวโน้มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการใช้บริการและการศึกษากิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐ ในรูปแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต