

169237

เรวัต แสงสุริยงค์ : การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของ  
ไทย. (E-SERVICE: A MODEL FOR SERVICE DELIVERY IN THE THAI PUBLIC  
SECTOR) อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ วัฒนา, จำนวนหน้า 459 หน้า.  
ISBN 974-17-6452-9.

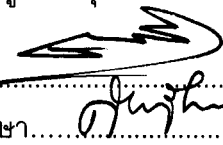
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สนับสนุนให้มีการนำเอา  
ความรู้ของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยอาศัยปรัชญาการวิจัยตามแนวคิดสัง  
นิยาม คือ สร้างตัวแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะไทยที่เน้น  
ความสัมพันธ์กับประชาชน จากการเรียนรู้แนวคิดการบริหารงานของภาคเอกชนทั้งส่วนที่เป็น  
ทฤษฎีและประสบการณ์จริง แล้วนำไปทดสอบกับประชาชนที่เข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน  
เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ

วิธีการศึกษา ใช้การผสมผสานการวิจัยเชิงทฤษฎี การสัมภาษณ์ประสบการณ์  
ความสำเร็จการบริหารงานของเอกชน และวิธีการวิจัยบนอินเทอร์เน็ต จากการสำรวจข้อมูล  
ผู้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ 3 กลุ่มกระทรวง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน  
1,807 คน สำหรับใช้ทดสอบตัวแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม  
AMOS 5.0 (Analysis of MOment Structures) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัว  
แปรองค์ประกอบภายในตัวแบบสมการโครงสร้างที่ทำให้เกิดการบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับ  
ประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดการบริหารบริการอิเล็กทรอนิกส์เชิงทฤษฎีของภาคเอกชนมี  
ความสอดคล้องกับประสบการณ์จากความสำเร็จการบริหารงานของผู้บริหารเว็บไซต์ภาคเอกชน  
คือ เน้นการบริหารที่สนองความต้องการของลูกค้า หรือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การ  
ทดสอบตัวแบบจำลองสมมติฐานที่พัฒนามาจากทฤษฎีและประสบการณ์การบริหารของเอกชนมี  
ความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ  
ตัวแบบอธิบายได้ว่า การบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะไทยทำให้เกิดการ  
ให้บริการที่เรียกว่า การบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพล  
ทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อม  
จากปัจจัยเหตุด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้มากที่สุด

สาขาวิชารัฐศาสตร์  
ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่อนิสิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....



169237

# # 4381907024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEY WORD: E-SERVICE / E-GOVERNMENT / INFORMATION AND COMMUNICATION / PUBLIC  
SECTOR / SERVICE DELIVERYREWAT SANGSURIYONG: E-SERVICE: A MODEL FOR SERVICE DELIVERY IN  
THE THAI PUBLIC SECTOR. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. DAMRONG  
WATTANA, Ph.D., 459 pp. ISBN 974-17-6452-9.

This study was carried out according to the new public management concept of the government sector that encouraged the adaptation of the knowledge of the private sector to be applied in the management of the government sector. The research was undertaken through realism philosophy by creating the model of e-service to provide the Thai public service focused on citizen relationship. The model was created from the knowledge of the private sector management concept both in theory and from real experience. Then, the model was tested with the people using the e-service through the government website.

The method of study was performed using the combination of theoretical research, the interviews on the success of private sector management and the research method on the internet. From the survey of the e-service users' data through the government websites of 3 ministerial groups, came the 1,807 population samples for testing the hypothetic theory model with empirical data by means of AMOS 5.0 program (Analysis of Moment Structures) for the analysis to find out the casual relationship of the element factors within the structural equation that became the citizen relationship service.

The results of the study showed that the e-service management theoretical concept of the private sector was consistent with the experience from the success of management by the website administrators of private sector. The management that emphasized the responses to the needs of the customers or customer relationship management (CRM). The test of the hypothetic theory model that developed for the theory and the management experience of the private sector were consistent and harmonious with the empirical data. The result of the casual relationship analysis of the model could be explained that, the e-service for providing service delivery in the Thai public sector which became the citizen relationship service received the overall influence and direct influence from casual factors on the quality of the e-service the most; as well as receiving the indirect influence form casual factors on the inconsistency of the access to the information technology and knowledge the most.

Field of study Political Science Student's signature.....

*Rewat Sangsuniyong*

Academic year 2004

Advisor's signature.....

*D. Wattana*