

รัฐอิเล็กทรอนิกส์: วิวัฒนาการการบริหารงานสาธารณะ

e-Government: The Evolution of Public Administration

กฤษณ์ รุกชาติเจริญ¹

Krish Rugchatjaroen¹

บทคัดย่อ

คุณภาพด้านการบริการสาธารณะเริ่มเข้ามามีกระแสวิภาควิจารณ์เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ รูปแบบการดำเนินชีวิตและการใช้ชีวิตของมนุษย์เริ่มมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้งานบริการสาธารณะเองเกิดความท้อถอยลง เพราะความเปลี่ยนแปลงของวิวัฒนาการด้านต่าง ๆ ที่มีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายรูปแบบ ทั้งวิวัฒนาการด้านนวัตกรรม วิวัฒนาการด้านการใช้ชีวิตของคนในสังคม และวิวัฒนาการด้านการรับรู้ความรู้สึก จิตใจของมนุษย์ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐเองจึงต้องปรับให้เท่าทัน และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อน รัฐเองจึงต้องมีการวางแผนงานให้ผูปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ สามารถสร้างงานบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

บทความนี้จะกล่าวถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ภายใต้ชื่อ “รัฐอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการหน่วยงานภาครัฐ และเป็นเครื่องมือที่ประชาชนสามารถเข้าถึงภาครัฐ โดยมีการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ ภายใต้องค์ประกอบของสื่อเว็บไซต์ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศ และงานบริการที่มีคุณภาพ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนสนใจในการใช้งานสื่อเว็บไซต์ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้น มุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ส่งผลให้งานบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการเข้ารับบริการงานสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐที่ได้จัดสร้างขึ้น เชื่อมโยงให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดีด้วยการบริการแบบเบ็ดเสร็จภายในขั้นตอนเดียว

ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องสร้างงานบริการสาธารณะภายใต้การรองรับสังคมออนไลน์ขึ้น หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน จึงต้องมุ่งศึกษาถึง วางแผนงานบริการสาธารณะผ่านสื่อเว็บไซต์ โดยตระหนักถึงองค์ประกอบที่ชี้ชัดว่า สื่อเว็บไซต์ มีระบบที่มีคุณภาพ มีคุณภาพด้านสารสนเทศ มีคุณภาพด้านการบริการ สร้างให้ประชาชนเกิดความตั้งใจในการใช้งานสื่อเว็บไซต์ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้น เพื่อมุ่งให้เกิดทัศนคติด้านความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้วิวัฒนาการของสังคมมนุษย์ในยุคสมัยปัจจุบัน

คำสำคัญ: งานบริการสาธารณะ, รัฐอิเล็กทรอนิกส์

¹ อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Lecturer, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Abstract

Quality of public service has continuously flowed under rapid social changes. In globalization, human have complex situations in many dimensions of life. The development of various changes of innovation and evolution are happening constantly, as a result, public service would not support all citizens. Changing of life style in the society include perception, and cognition. Government agencies must adapt their strategies to handle complex changes. The state itself must plan to work in terms of public sectors and promoter public services to increase for more efficiently, efficiency.

This article discusses the application of information technology for public services under the name of “electronic government”, which important for public management and also be tool for citizens to communicate with government via the website. The composition of the sites, include data, information technology and quality service. The purposes is to stimulate public interest by using a website that governance has prepared for public satisfaction. This service provides convenience and efficiency in public service that is established to achieve better public services by focusing on integrated one step service.

Therefore, the government should create a public service for support of online social networks. Many government agencies need to focus on study in planning of service through public media sites. By recognizing the elements of the media site should include system quality, information quality and service quality these are made for public intentions in the media sites that government has prepared in order to achieve their satisfaction and benefits under the evolution of society.

Keywords : public services, electronic government

บทนำ

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และการก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) รูปแบบการดำเนินชีวิตและการใช้ชีวิตของมนุษย์เริ่มมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้งานบริการสาธารณะเองเกิดความทั่วถึงที่น้อยลง เพราะความเปลี่ยนแปลงของวิวัฒนาการด้านต่าง ๆ ที่มีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายรูปแบบ ทั้งวิวัฒนาการด้านนวัตกรรม วิวัฒนาการด้านการใช้ชีวิตของคนในสังคม และวิวัฒนาการด้านการรับรู้ความรู้สึก จิตใจของมนุษย์ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐซึ่ง

มีบทบาทในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ย่อมต้องปรับหน่วยงานตนเองให้เท่าทัน และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อน รัฐเองจึงต้องมีการกำหนด วางแผนงานให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ (Public Administration) สามารถสร้างงานบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

จากความเปลี่ยนแปลงและวิวัฒนาการดังกล่าว จึงส่งผลให้การศึกษาในศาสตร์ต่าง ๆ มีกระแสที่หยิบยกให้เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐหันมาเล็งเห็นและสนใจที่จะศึกษาด้านงานบริหารรัฐกิจเป็นพื้นฐาน เพื่อทราบ ภาระหน้าที่ ความหมายที่ถูกกำหนด

(Performance-Based Accountability) เห็นได้ชัดว่า จุดเริ่มต้นของศาสตร์ทางการบริหารงานภาครัฐได้เริ่มมีความชัดเจนขึ้นในช่วง ค.ศ.1887 เป็นต้นมา กระบวนการในด้านการบริหารองค์การภาครัฐ ได้มีเทคนิค แนวคิด วิธีการที่ซับซ้อน และมีการปรับปรุงพัฒนา เสริมสร้างมาอย่างต่อเนื่อง และชี้ให้เห็นว่าภาพรวมด้านงานบริการสาธารณะมีจุดมุ่งหมาย เพื่ออุดช่องว่างด้านโครงสร้างการบริหารที่เคยเกิดข้อผิดพลาด และพฤติกรรมของระบบราชการที่เคยล้มเหลว โดยปัจจุบันได้มีการปรับตัว ทั้งด้านบุคคล และหน่วยงาน เพื่อมุ่งจัดสรรงานบริการสาธารณะให้เกิดคุณภาพด้านการบริการสูงสุด ปัจจุบันศาสตร์ทางการบริหารงานสาธารณะมุ่งศึกษาด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยการบริหารจะต้องเตรียมความพร้อมในองค์ประกอบหลักสี่ประการ (อุทัย เลหาวิเชียร, 2546) ดังนี้ ประการที่

หนึ่ง การบริหารรัฐกิจจะต้องสร้างให้ประชาชนนั้นมีส่วนร่วมในการบริหาร ประการที่สอง สร้างความเสมอภาคในสังคม ประการที่สาม จัดสรรค่านิยมในสังคม และประการสุดท้าย เน้นการพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยการบริหารรัฐกิจนั้น มีจุดประสงค์เพื่อจัดการหน่วยงานองค์การภาครัฐให้มีความสอดคล้องตามความต้องการของประชาชน ภายใต้ขอบข่ายของรัฐประศาสนศาสตร์ 3 ขอบข่าย ขอบข่ายแรก คือ การเมืองและนโยบายสาธารณะ ขอบข่ายที่สอง คือ ทฤษฎีองค์การ ขอบข่ายที่สาม คือ เทคนิคการบริหารการบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งงานบริการสาธารณะที่ครอบคลุมด้านงานบริการสาธารณะทุกมิติ แต่ทั้งนี้ ด้านหลักการบริหารได้มีการเปลี่ยนรูปแบบ หรือมีการปรับกระบวนการอย่างต่อเนือง โดยสามารถสรุปไว้ในด้านมิติของการบริหารรัฐกิจจากจุดเริ่มต้น มาแจกแจงเปรียบเทียบกับหลักการบริหารรัฐกิจในสมัยปัจจุบัน

ตาราง 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารราชการไทยแบบเดิม และแบบยุคใหม่

การบริหารราชการแบบเดิม (Bureaucracy)	การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
1. การผูกขาดอำนาจที่ระบบราชการ/ตัวข้าราชการ (Monopoly)	1. เน้นการมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจจากประชาชน คนนอกระบบราชการ (Sharing of Power)
2. รวมศูนย์อำนาจ (Centralization)	2. กระจายอำนาจ (Decentralization)
3. จักรวรรเพิ่มงบประมาณทุกปีอย่างต่อเนื่อง (Incrementalism)	3. จัดหารายได้ที่พึงประสงค์ และเน้นการบริหารเงินในระบบ (The government budget.)
4. ไม่ต้องการแข่งขัน (No Competition)	4. มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น (More Competition)
5. เผด็จการ/เน้นอำนาจนิยม (Autocratic)	5. เน้นการเป็นประชาธิปไตย (Democratic)
6. ไม่เสมอภาค (Inequality)	6. เสมอภาค (Equality)
7. เน้นการทำงานเฉพาะหน่วยงาน Within the organization.	7. ผลานความร่วมมือ (Networking)
8. ไม่ใช่หลัก “ธรรมาภิบาล”	8. สนับสนุนส่งเสริม “ธรรมาภิบาล”

ที่มา: จากการสังเคราะห์

จากข้อมูลที่คุณเขียนได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างด้านการเปลี่ยนแปลงในส่วนของคุณจุดมุ่งหมายด้านงานบริการสาธารณะ ภายใต้การบริหารราชการแบบเดิมของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐจึงได้หิบบก และมุ่งสร้างกระบวนการในการปรับปรุงพัฒนาข้อขาดด้านเทคนิคการบริหารเข้ามาช่วยในการผลักดัน และสร้างให้กระบวนการด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดความเร็วย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐจึงหันมาใช้รูปแบบทางด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีเข้ามาเป็นกุญแจอีกดอกหนึ่งที่มาช่วยเป็นเทคนิคใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายส่งมอบงานบริการสาธารณะให้เกิดความรวดเร็ว เสมอภาค สร้างให้เกิดความมีส่วนร่วมในด้านการบริการสาธารณะ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในยุคข้อมูลข่าวสาร

การเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจ เจ้าของกิจการอุตสาหกรรมกล่าวไว้ว่า ใน 10 ปีข้างหน้า หากธุรกิจใดยังคงใช้การจัดการรูปแบบเก่า ๆ ธุรกิจก็คงไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ แต่ปัญหาก็คือ การไม่มีความรู้หรือทักษะของพนักงานที่มีผลในการขัดขวางการใช้เทคโนโลยีใหม่ ดังนั้น การปรับการทำงานให้ยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจึงเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพ ช่วยในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยประสบ ซึ่งต้องใช้ความยืดหยุ่นในการจัดการ โดยการจัดการที่มุ่งานให้มีความพร้อม มีทักษะที่หลากหลาย ซึ่งมีความจำเป็นมาก เนื่องจาก ความต้องการของมนุษย์ก็มีความยืดหยุ่นเช่นเดียวกัน ความยืดหยุ่นในการจัดการ จะสามารถจัดการความต้องการของมนุษย์

ไม่ว่าจะเป็น ผู้สูงอายุ วัยรุ่น วัยทำงาน หรือบุคคลทุพพลภาพ การจ้างพนักงานในองค์กรต้องอาศัยการจัดการที่มงานที่มีประสิทธิภาพ จึงจะช่วยให้ทีมงานทำงานร่วมกัน และมีการสื่อสารกันอย่างเต็มที่ เพื่อการรับรู้ว่าที่ความรับผิดชอบของตน

ลักษณะการทำงานภายใต้ยุคสมัยใหม่

1. ความหนาแน่นของคนในสังคม มีอัตราเติบโตอย่างต่อเนื่อง และต้องการความคล่องตัวในการดำเนินชีวิต
2. การขยายตัวของเศรษฐกิจทำให้เกิดรูปแบบความรู้ในการทำงานใหม่ ๆ
3. การจ้างงานแบบเก่าที่เน้นความสัมพันธ์ในการยึดติดกับตำแหน่งเริ่มหมดไป
4. ความรู้ของพนักงานและคุณภาพการทำงานเป็นตัวตัดสิน หน้าที่ ตำแหน่ง และค่าจ้าง
5. การติดต่อสื่อสารระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีรูปแบบที่ยืดหยุ่นเพื่อรับมือกับระบบเศรษฐกิจ

วิธีการเหล่านี้ช่วยให้การทำงานสะดวกและง่ายขึ้น เนื่องจากการจัดการที่เปลี่ยนไป ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (William, 1996: p.82)

องค์การทุกองค์การต่างหันมาสนใจ 3 ประเด็นหลัก คือ ข้อมูล การควบคุม และการบริหาร หากมองในมิติภาครัฐปัญหาใหญ่ของรัฐบาล ก็คือ การที่รัฐบาลไม่สามารถทำตามที่ได้ตกลง จุดอ่อนคือการขาดการจัดการที่ดี เนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่ทำให้การจัดการเพื่อเป็นไปตามแบบแผนเดียวกันเป็นเรื่องที่ยาก เช่น การดำเนินการตามนโยบาย ผู้ที่ออกนโยบายกับผู้ที่ดำเนินการเป็นบุคคลคนละกลุ่มกัน ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ดังนั้น ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารและการร่วมมือปฏิบัติจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ช่วยให้การงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

การถูกจำกัดในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวขัดขวางการวางแผน และการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ผู้บริหารมีหน้าที่ในการจัดการองค์การ รวมทั้งคนในองค์การ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้งาน ต้องรู้จักทั้งการผลิต และการพัฒนาเพื่อให้เกิดการใช้วัสดุเทคโนโลยีใหม่ ๆ พร้อม ๆ กับการพัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัย การติดต่อสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และแนวทางที่องค์การต้องการ การให้คำตอบแทน คำจ้างที่เหมาะสมแก่พนักงานที่มีผลงานเป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยในการจูงใจเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Kieron, 1995: pp.28-34)

ทิศทางและผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนา มาตลอดอย่างรวดเร็ว หากได้รับการจัดการที่ดี เทคโนโลยีสารสนเทศจะมาช่วยในองค์การได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากขาดการจัดการข้อมูลที่ดี จึงส่งผลให้ขาดการควบคุมระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการส่งถ่ายข้อมูล การใช้ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ (Ott et al., 1990: pp.62-74) Ott et al. (1990) ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อทิศทางของเทคโนโลยีที่ช่วยในการจัดการ

1. การติดต่อสื่อสารเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน
2. การพัฒนาระบบจากผู้ใช้งานจริงทำให้การพัฒนาไปได้เร็วขึ้น
3. การพัฒนาระบบมีหลากหลาย แนวทางที่เป็นไปได้ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการ เช่น
 - 3.1 การคำนวณโดยใช้ซอฟต์แวร์
 3. การจัดทำรายงานโดยใช้ซอฟต์แวร์ เพื่อสร้างเอกสารรายงาน (Word Processing)
 - 3.3 การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
 - 3.4 การใช้ซอฟต์แวร์การนำเสนอ

(Presentation) ในที่ประชุม

3.5 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

3.6 การเข้าไปได้ข้อมูลภายนอกโดยการดึงข้อมูลเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน

3.7 การติดต่อกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

3.8 การสำรองข้อมูลผ่านระบบกลาง โดยกล่าวได้ว่า การใช้งานจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้งานจะเลือกใช้โปรแกรมอะไรที่เหมาะสมกับงานของตน

4. การใช้ระบบเครือข่ายช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้วยการเพิ่มการใช้งานด้วยระบบคอมพิวเตอร์

การพัฒนาระบบอย่างรวดเร็วสามารถช่วยในการลดกระบวนการติดต่อ สื่อสารจากผู้ใช้งาน รวมทั้งความรู้ของผู้ใช้งานก็มีส่วนสำคัญในการดำเนินการจัดสร้างโปรแกรมเพื่อการใช้งานโปรแกรมอย่างสมบูรณ์แบบได้เป็นอย่างดี

ผลกระทบของคอมพิวเตอร์ต่อองค์การ โดยแบ่งตามหน่วยงาน ดังนี้

1. คอมพิวเตอร์กับโครงสร้างองค์การ ในด้านการกระจายอำนาจ ช่วยในการจัดการและลดขั้นตอนสำหรับผู้บริหารทำให้การสั่งการหรือการควบคุมงานสะดวกสบายขึ้น ส่วนด้านการรวมอำนาจ ช่วยในการลดระยะเวลาในการเข้าถึงส่วนกลาง การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อการประเมินผลเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. คอมพิวเตอร์กับการจ้างงาน คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานได้ผลเร็ว การย้ายตำแหน่งงานหรือการจัดตำแหน่งงานที่เหมาะสมโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจับคู่หรือทำสถิติช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้เป็นอย่างดี

3. คอมพิวเตอร์กับการทำงาน
คอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น
ดังนี้ (1) ปรับปรุงความสามารถในการทำงาน (2)
ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (3) แสดงปัญหา
การทำงานได้ตรง ใช้ระยะเวลาสั้น และเห็นปัญหา
ครบถ้วนในทุกมิติ

4. คอมพิวเตอร์กับการตัดสินใจ
คอมพิวเตอร์ช่วยในการเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ตรง
เวลา และช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นตัว
ตัดสินใจในการตัดสินใจ

5. คอมพิวเตอร์กับองค์การการเมือง
คอมพิวเตอร์เปรียบเสมือนกำลังสำคัญขององค์การ
การเมือง ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลให้นำมาใช้ใน
องค์การช่วยในการตัดสินใจ เช่น การจัดทำนโยบาย
โดยใช้การคำนวณทางสถิติ เช่น Multiple Regres-
sion Analysis เป็นต้น

6. การจัดการคอมพิวเตอร์ที่มีความ
สลับซับซ้อนมาก เนื่องจากต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่าย
ในขณะที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และมีตัวแปรทั้ง
ภายนอกและภายในมากมายที่เกี่ยวข้อง

รัฐอิเล็กทรอนิกส์

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ มีนักวิชาการหลายท่าน
ได้ให้ความหมายของรัฐอิเล็กทรอนิกส์คือ การที่
ภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารงาน
ของให้เกิดประโยชน์สูงสุด เน้นการแลกเปลี่ยน
ข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ให้บริการกับประชาชนอย่างดีที่สุด โดยเน้น
การบริการแบบเบ็ดเสร็จภายในขั้นตอนเดียว
(One-Stop Service) ทำให้ประชาชนมีการรับ
รู้ข้อมูลข่าวสารได้มาก และช่วยให้การบริการ
บ้านเมืองโปร่งใสมากยิ่งขึ้น (Traunmuller,2003:
pp.174-175) รัฐอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้
บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการของภาค
รัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสของการดำเนินงานของ

ภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อ
สร้างให้เกิดความเท่าเทียมกันภายในสังคมประเทศ
ต่อไป (Bhatnagar, 2004: pp.17-19)

สรุปได้ว่า รัฐอิเล็กทรอนิกส์หมายถึง
การนำประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา
จัดการในงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
งานด้านต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ
สามารถลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนใน
หน่วยงาน เสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้
เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน สามารถสนับสนุนให้
ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับ
การบริการสาธารณะ

**ประเภทของรัฐอิเล็กทรอนิกส์มีอยู่
ด้วยกัน 4 รูปแบบ (Milutinovic and Patricelli,
2002: pp.169-171) ดังต่อไปนี้**

รูปแบบแรก คือ รัฐกับประชาชน
(Government to Citizen--G2C) คือ การทำงาน
ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้
ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของ
ภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูล
ข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดย
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น จาก
เว็บบอร์ด จากการเข้าดาวนโหลดเอกสารต่าง ๆ
ของหน่วยงานราชการ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วย
งาน ซึ่งปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยี่
นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
 เป็นต้น

รูปแบบที่สอง คือ รัฐกับภาคธุรกิจ
(Government to Business--G2B) คือ การที่ภาค
รัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และ
ในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้อง
กับประชาชนกับรัฐ ดังที่ได้กล่าวมา ที่หน่วยงาน
ภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อ
เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้
 ทั้งนี้ รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขาย
แลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณา
ก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาค

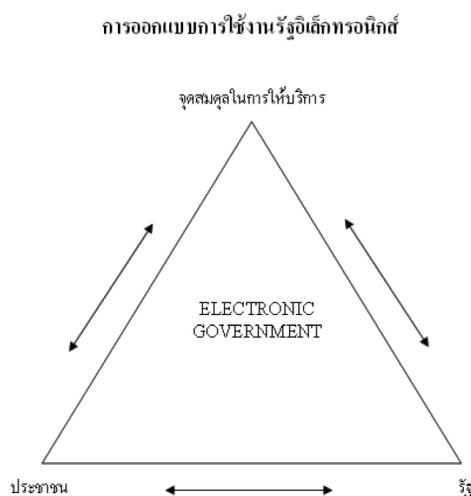
รัฐ การยื่นขอของประกวดราคา ยื่นของประมูลผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

รูปแบบที่สาม คือ รัฐกับรัฐ (Government to Government--G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน (Data Base) ตัวอย่างเช่น การร่วมมือในการตรวจคนเข้าเมือง การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น และรูปแบบสุดท้าย คือ รัฐกับบุคลากร (Government to Employee--G2E) การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพปัจจุบันนี้ ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เช่น การส่งจดหมายเวียน หรือการประกาศต่าง ๆ ผ่านระบบอินทราเน็ต (Intranet) เป็นต้น

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญต่อการบริหารในปัจจุบัน โดยรัฐอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนางานบริการของภาครัฐเพื่อสร้างงานบริการที่ดีสู่ประชาชน (Organization for Economic Co-operation and Development, 2008: pp.36-38) โดยมีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างง่าย และมีข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน
2. สร้างความรวดเร็วในงานบริการของภาครัฐ มุ่งให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพของงานบริการ
3. ประชาชนสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐที่ต้นตอการติดต่อผ่านเครือข่ายรัฐอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง
4. ประชาชนทุกคนล้วนมีโอกาสในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเท่าเทียมกัน

รัฐอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายด้านงานบริการสาธารณะเป็นหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งการส่งมอบงานบริการที่ดีสู่ประชาชน และประชาชนจะต้องได้รับความสะดวกในการเข้าถึงงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ (ดังภาพ 1) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐอิเล็กทรอนิกส์ รัฐบาล ประชาชน และแนวทางด้านทางออกของการจัดการการบริหารงานสาธารณะ โดยแนวทางการจัดการจะต้องประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่มระหว่าง ภาครัฐและภาคประชาชนเป็นหลัก



ภาพ 1 แนวทางการบริหารจัดการด้านงานบริการสาธารณะ

ที่มา: Ake, G. (2005). *Electronic government 4th international conference, EGOV 2005*. Copenhagen, Denmark: Birkhäuser. 24.

กรอบแนวคิดจากแนวคิดของ Ake (2005) อธิบายได้ว่า มุมสามเหลี่ยมด้านบน คือ แนวทางการบริหารจัดการด้านงานบริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงประชาชน ภาครัฐจึงต้องหาจุดสมดุล (Portal Interface) ในความเป็นไปด้านการจัดงานบริการสาธารณะ โดยจุดสมดุลนั้นจะต้องอยู่ภายใต้

ได้ความเป็นไปได้ของภาครัฐและภาคประชาชนเป็นหลัก โดยมุ่งจุดประสงค์ที่ว่ารัฐอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการจัดการหน่วยงานภาครัฐ และเป็นส่วนสำคัญหลักที่ประชาชนสามารถเข้าถึงภาครัฐ เป็นตัวเชื่อมให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดี ส่งผลให้ลดจำนวนงานที่ซับซ้อน และสามารถสร้างให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการงานสาธารณะซึ่ง รัฐอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทในภาครัฐของหลาย ๆ ประเทศมากยิ่งขึ้น

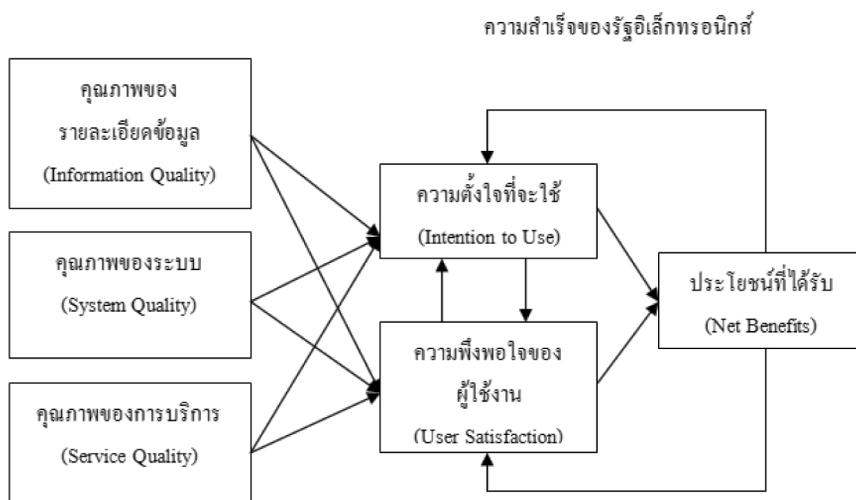
ตัวอย่างรูปแบบการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันของประเทศไทยเพื่อการบริการสาธารณะรูปแบบ G2C ได้แก่ การเปิดช่องทางการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน โดยมีฟังก์ชันโต้ตอบ หรือสอบถามออนไลน์ เช่น การร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ในเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม รูปแบบ G2B สำหรับหน่วยงานภาครัฐกิจ เช่น การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐกิจดำเนินการออนไลน์ในการขอข้อมูลธุรกิจ การจองซื้อและการจดทะเบียนธุรกิจผ่านเว็บไซต์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า รูปแบบ G2G ในรูปแบบการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น

กรมการปกครอง และกรมการกงสุล ในการเชื่อมโยงข้อมูลประชาชน และรูปแบบ G2E ในการติดต่อภายในระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรผ่านเครือข่ายภายใน หรือ อินทราเน็ต เป็นต้น

ทฤษฎีในการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในหลายประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแบบในการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) DeLone and McLean (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี 1992 และประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้านดังนี้



ภาพ 2 วิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update*. Journal of Management Information Systems, 4(19). 9-31.

การวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยหลักสำคัญอยู่ 7 ประการ ได้แก่

คุณภาพของระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

คุณภาพของบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ต ที่ให้บริการ

ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to use) โดยคำนึงถึง ผู้ใช้เกิดความตั้งใจที่จะใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้พึงพอใจ (User Satisfaction) คำนึงถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้

ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) คำนึงถึง ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ และสามารถนำมาเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนราชการภายใต้ชื่อรัฐอิเล็กทรอนิกส์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนราชการเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นไปอย่างแพร่หลาย จากข้อมูลการสำรวจการใช้งานรัฐอิเล็กทรอนิกส์โดย ยูเอ็น (United Nations--UN) และสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ในสหรัฐ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยรัตเจอร์ส

(Rutgers University) เพื่อศึกษา “การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน และส่วนราชการโดยการบริการของราชการผ่านทางรัฐอิเล็กทรอนิกส์” การศึกษารั้วนี้ ได้เล็งเห็นว่า สื่อเว็บไซต์เป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบัน และกระบวนการเข้าถึงสื่อเว็บไซต์ได้เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงได้มุ่งสู่การสำรวจเว็บไซต์ของรัฐบาลที่มีการเปิดใช้ ขั้นตอนเริ่มที่การสำรวจหน้าเว็บที่มีการอธิบายเกี่ยวกับหน่วยงานนั้น ๆ ของรัฐโดย รัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่ดี ต้องมีการจัดการเทคโนโลยีที่ดีและนำเทคโนโลยีมาใช้จัดการได้ดี แต่เดิมเว็บไซต์จะเป็นไปตามความต้องการของผู้จัดทำเว็บ แต่ประชาชนผู้เข้าใช้บริการรัฐอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มมากขึ้นและมีความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ เนื่องจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างแพร่หลาย การเข้าใช้งานเว็บไซต์ภาครัฐเพิ่มขึ้นอย่างมาก หน่วยงานภาครัฐจึงต้องปรับระบบตามให้ทันทั่วทั้ง

ดังนั้น การวัดผลลัพธ์ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่ม ยูเอ็น (United Nations--UN) และสมาคม รัฐประศาสนศาสตร์ในสหรัฐ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยรัตเจอร์ส (Rutgers University) จึงให้ความสำคัญกับการออกแบบสื่อเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ตอบสนองตามความต้องการ หน่วยงานต้องสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันทั่วทั้งบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และต้องมีการพัฒนาเพื่อใช้งานได้กับทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ รวมทั้งเอกชน และประชาชนผู้ใช้งาน แต่เดิมมีเพียงการใช้งานโทรศัพท์ และจดหมายภายในเพื่อการติดต่อในหน่วยงาน ปัจจุบันเมื่อมีการพัฒนาการใช้งานอินเทอร์เน็ต การทำงานสะดวกสบายมากขึ้น ลดระยะเวลา การใช้แบบฟอร์มออนไลน์ หรืออิเล็กทรอนิกส์เมล ทำให้ประหยัด และทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการติดต่อกับหน่วยงานราชการมากขึ้น เนื่องจากใช้งานได้ ตลอดเวลา ไม่เว้นวันหยุดราชการ เว็บไซต์ของหน่วยงานจึงมีความสำคัญต่อรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการไม่ว่าจะทั้งภาครัฐด้วยกัน ภาคเอกชน และประชาชน

ที่ต้องการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานนั่นเอง และสิ่งที่สำคัญยิ่งที่ได้รับคือ การสร้างความเสมอภาคในการรับงานบริการสาธารณะในส่วนงานบริการสาธารณะแต่ละหน่วยงาน (Rabin, Hildrerh and Miller, 2007: pp.775-776)

จากตัวแบบ การวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดีโลน และ เมคลีน (Delone and McLean) จึงเป็นประเด็นสำคัญยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐที่มีกระบวนการส่งมอบงานบริการสาธารณะภายใต้รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์นำมาเป็นเครื่องมือช่วยในมิติการประเมิน กล่าวคือ เป็นกระบวนการวัดความสำเร็จที่มาจากช่องว่างจากการประเมินที่ได้พบและเห็นกันอยู่ในปัจจุบันที่มีคำว่า เห็นด้วยหรือไม่ ดีหรือไม่ดี ถ้าผลการประเมินไม่ดี ไม่เหมาะสม รัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อเว็บไซต์ไม่สามารถสร้างงานบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีได้ หน่วยงานภาครัฐก็ต้องจัดตั้งโครงการใหม่ จัดสรรงบประมาณใหม่ โดยไม่ได้ศึกษาว่า จุดที่ขาด จุดบอด จุดที่ไม่สามารถสร้างให้เกิดงานบริการสาธารณะที่ดีได้นั้นจริงแล้ว มีประเด็นที่ไม่สามารถส่งมอบงานบริการได้เพียงแค่ประเด็นหนึ่ง หรือ สองประเด็นเท่านั้น

บทสรุป

เป็นที่ชัดเจนว่า มนุษย์ไม่เพียงสนใจแค่หลักการ และกระบวนการ แผนงานจากมนุษย์ด้วยกันเองไม่สามารถควบคุมความเป็นจริงด้านปทัสสถานได้ เพราะแต่ละบุคคล แต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน มีกระบวนการที่ซับซ้อนต่างกันอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น การนำหลักทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการต่าง ๆ มาปรับ มาใช้ มากำหนดรูปแบบการบริหารงานในองค์การย่อมเป็นสิ่งยากยิ่ง และในด้านงานบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยิ่งยากต่อการบริหาร ไม่น่าแปลกใจที่กระบวนการ หลักการทฤษฎี ถึงได้มีการบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะเหตุนี้ เป็นการรับมือ

กับความเป็นมนุษย์ในมิติด้านการบริหารงาน และการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น การรับมือมีกระบวนการที่เห็นชัดในด้านหน่วยงานภาครัฐยังคงยึดติดในรูปแบบ ตามแบบทฤษฎีของเวเบอร์ (Weber) ที่เน้นขั้นตอน กระบวนการ สายการบังคับบัญชา และเน้นสั่งการ ทั้งนี้ก็ยังได้ผสมผสาน พัฒนา ปรับปรุงรูปแบบมาอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการการจูงใจ มีการบวนการเน้นหลักการบริหารของภาครัฐกิจเข้ามาเป็นตัวแบบของการบริหารงานสาธารณะในด้านต่าง ๆ แต่ ทว่า ดังที่ผู้เขียนได้กล่าวได้ตอนต้นเสมอว่า มนุษย์ ี่มีความเป็นปัจเจกบุคคล การบริหารจะนำหลักการเพียงหลักการเดียวเข้ามาใช้เป็นตัวแบบในการบริหารงานในองค์การของหน่วยงานภาครัฐมิได้ ทำยั้งแล้วงานบริการสาธารณะ เป็นงานเพื่อสาธารณะ จริยธรรม คุณธรรม ต้องเป็นปัจจัยหลักที่ต้องคำนึง แต่การสร้างให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรมให้หลอเลียงในองค์การได้นั้นเป็นเรื่องยาก หลากหลายหน่วยงานภาครัฐเริ่มมุ่งประเด็นเข้ามาในส่วนของการสร้างจริยศาสตร์ปทัสสถาน และอุดช่องว่างของการคิดผิด การละเลยการมองข้ามด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การควบคุมผ่านนวัตกรรม จึงมีกระแสในมิติด้านการบริหารงานสาธารณะภายใต้ชื่อว่า รัฐอิเล็กทรอนิกส์ เป็นจุดหนึ่งที่มาช่วยพัฒนากระบวนการการบริหารงานสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ควบคุมบุคลากร ผู้ให้บริการงานสาธารณะ ควบคุมประชาชน ให้อยู่ร่วมกัน และใช้ชีวิตร่วมกัน รวมถึงปฏิบัติในมุมที่ถูกต้อง ที่เป็นระเบียบ ภายใต้ต้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานภาครัฐได้วางโครงข่ายไว้ซึ่งทราบดีว่า มนุษย์กำลังใช้ชีวิตอยู่กับนวัตกรรมที่เริ่มเข้ามาสอดแทรกทุกกิจกรรมของมนุษย์ และทุกองค์การ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีคำใหม่ด้านการกำหนดสังคมขึ้นมาอีกหนึ่งคำ โดยจากเดิมคงได้ยินแต่คำว่า สังคมมนุษย์ แต่ปัจจุบันนี้ได้มีคำใหม่เกิดขึ้นคือ สังคมออนไลน์ (Social Media) โดยใช้นวัตกรรมด้านสื่อเว็บไซต์

เข้ามาเป็นตัวผสมระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสังคมออนไลน์เกิดขึ้น และถือว่า สื่อเว็บไซต์เป็นสื่อสำคัญในยุคปัจจุบัน และกระบวนการเข้าถึงสื่อเว็บไซต์ได้เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องสร้างงานบริการสาธารณะภายใต้การรองรับสังคมออนไลน์ขึ้น หน่วยงานภาครัฐหลายๆหน่วยงานจึงต้องมุ่งศึกษาถึง วางแผนงานบริการสาธารณะผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตระหนักถึงองค์

ประกอบที่ชี้ชัด คือระบบที่มีคุณภาพ (System Quality) สารสนเทศที่มีคุณภาพ (Information Quality) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) สร้างให้ประชาชนเกิดความตั้งใจในการใช้งานสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้น (Intention to use) เพื่อมุ่งให้เกิดทัศนคติด้านความพึงพอใจ (User Satisfaction) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Net Benefits) ภายใต้วิวัฒนาการของสังคมมนุษย์ในยุคสมัยปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- อุทัย เลาหิเชียย. (2546). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- Ake, G. (2005). *Electronic government 4th international conference, EGOV 2005*. Copenhagen, Denmark: Birkhäuser.
- Bhatnagar, S. C. (2004). *E-Government: from vision to implementation: A practical guide with case studies*. London: Sage.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update*. Journal of Management Information Systems, 4(19).
- Kieron, W. (1995). *Public services and market mechanisms competition/contracting and new public management*. London: Macmillan.
- Milutinovic, V., & Patricelli, F. (2002). *e-Business and e-Challenges emerging communication studies in new technologies and practices in communication*. Amsterdam: IOS Press. Organization for Economic Co-operation and Development. (2008). *OECD e- Government studies Belgium*. Paris: OECD Publications.
- Ott, J.S., Hyde, A. C., & Wigand, R. (1990). *Public management: The essential readings*. Chicago: Lyceum Books/Nelson-Hall.
- Rabin, J., Hildrerh, W. B., & Miller, G. J. (2007). *Handbook of public administration (3rd ed.)*. New York. Taylor & Francis Group.
- Traunmüller, R. (2003). *Electronic government second international conference, EGOV 2003*. Prague, Czech Republic, September 2003 Proceedings. New York: Springer.
- William, E.H. (1996). *The new management democracy and enterprise are transforming organizations*. San Francisco: Berrett-Koehler.