

สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย The situations and problems of the development of e-Government in Thailand

กานดา ศรีอินทร์¹
กุลธิดา ท้วมสุข²

Kanda Sornin¹
Kulthida Tuamsuk²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารนโยบายที่รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 7 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้ แบบสอบถามการให้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 75 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และ เก็บข้อมูลจาก การใช้แบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (e-Survey) ผู้ให้ข้อมูลได้แก่กลุ่มพลเมืองที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1,400 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ตามเกณฑ์การจัดช่วงอายุของพลเมือง การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วย การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา การตีความและสรุปตามประเด็น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลที่ได้จากการวิจัยแสดงถึงสภาพปัจจุบันใน การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย นำเสนอสาระในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1) นโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย 2) การให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 3) การพัฒนาบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 4) การพัฒนาระดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 5) ด้านความโปร่งใส 6) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มพลเมือง 7) การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง และ 8) การประเมินผลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีประเด็นที่สำคัญและเร่งด่วนในการพิจารณาแก้ไข ได้แก่ 1) นโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย 2) ภาวะผู้นำ 3) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ 5) การบูรณาการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรภาครัฐ 6) กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ 7) บุคลากรภาครัฐ 8) การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง

คำสำคัญ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ประเทศไทย

หัวเรื่อง: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์--วิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, e-mail: kanda@kku.ac.th

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, e-mail: kultua@kku.ac.th

Abstract

This research aims to study situations and problems of the development of e-Government by utilizing the mixed methods of qualitative and quantitative approach. In order to obtain the accuracy of data and information, the instrument used to collect data for qualitative approach was the structured interview. The 7 executive staffs that are in charge of the project of electronic government were selected as a sample, using purposive sampling. For the quantitative approach, the questionnaire was employed to collect the sample of 75 government agencies that act as a provider of the project of e-Government. Furthermore, this study also collected the sample of 1,400 citizens who have used the e-Government, utilizing quota sampling and categories of life. The data were analyzed using content synthesis and descriptive statistics including, percentage, mean= \bar{x} and standard deviation: S.D.

The results revealed that the current situations of the development of electronic government in Thailand would be: 1) policy and direction for development of e-Government; 2) the importance of elements for development of e-Government; 3) the development of e-Government services relating to the national development strategies; 4) the development level of e-Government services; 5) transparency; 6) the study of need assessment of citizens; 7) citizen participation in e-Government; and 8) the evaluation of e-Government development.

The results also showed that the problems that need to be urgent improved would be: 1) policy and direction for development of e-Government; 2) leadership; 3) infrastructure for information and communications technology; 4) financial support from the government; 5) integration and exchange of information among government agencies; 6) laws and regulations; 7) government officers; and 8) the use of electronic government services.

Keywords: e-Government, situations and problems of the development of e-Government, Thailand

Subject Heading: e-Government--Research

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
มากกว่า สองทศวรรษที่รัฐบาลในประเทศไทย ต่างๆ ทุกภูมิภาคทั่วโลกได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้เป็นหนึ่งในนโยบายสำหรับขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ (Yong, 2004; Smith, 2008) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีบทบาทที่สำคัญในการ ขับเคลื่อนและพัฒนาการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวิถีการดำเนินชีวิต ส่งผลให้สังคมก้าวเข้าสู่ยุคสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง สำหรับประเทศไทยได้มีการส่งเสริม และพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ

(e-Government) ให้เป็นนโยบายสำคัญของ รัฐบาลในการดำเนินการผลักดันให้ภาครัฐนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็น เครื่องมือในการยกระดับความสามารถและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ การ ให้บริการพลเมืองและภาคเอกชน เพื่อลดความ เหลื่อมล้ำทางสังคม ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าจากการ พัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร การกำหนดนโยบายและทิศทางในการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศล้วนส่งผล

ต่อความก้าวหน้าด้านนวัตกรรมทาง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการให้บริการภาครัฐ อีกทั้งยังบ่งชี้ถึงระดับความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในเวทีโลกเพื่อแสดงถึงขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล จึงเป็นความท้าทายของผู้นำประเทศในการ พัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งการตระหนักถึง หัวใจสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการเชื่อมโยงการให้บริการของหลายๆ หน่วยงานเพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) สามารถดำเนินการออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ตและให้บริการได้แบบ 7 วัน ตลอด 24 ชั่วโมง (Donna & Yen, 2006; Gorla, 2008; Seifert, 2003)

สำหรับประเทศไทยแม้ว่าการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองการบริหาร งานของภาครัฐและการให้บริการสาธารณะแก่กลุ่มพลเมืองจะมีการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัยผสมผสานกับการลงทุนอย่างมหาศาลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ในทางตรงข้ามกลับพบว่าการยอมรับและใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มพลเมืองอยู่ในระดับต่ำ (United Nations, 2008) ในขณะที่รัฐบาลได้ผลักดันนโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการภาครัฐนั้น กลับเป็นบทเรียนและความท้าทายของประเทศไทยในการทบทวนถึงสถานภาพและความพร้อมของการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ผลจากการสำรวจการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Readiness) (United Nations, 2012) โดยองค์การสหประชาชาติเมื่อปี ค.ศ. 2012 จากรายงาน United Nations e-Government Survey 2012 พบว่าระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ

ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 92 จากจำนวนประเทศสมาชิกทั้งหมด 193 ประเทศทั่วโลก ซึ่งปี ค.ศ. 2010 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 76 และปี ค.ศ. 2008 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 64 เมื่อพิจารณาดัชนีย่อยพบว่าประเทศไทยมีจุดอ่อนด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมและด้านทรัพยากรมนุษย์ชัดเจนมาก สาเหตุที่ทำให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มสมรรถนะต่ำ เนื่องจากภาครัฐยังไม่มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แก่พลเมืองได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ ขณะเดียวกันพลเมืองเองก็มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างต่ำโดยเฉพาะในเขตชนบท ส่งผลให้ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เกิดความเหลื่อมล้ำทางสารสนเทศ ทำให้การพัฒนาและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อต่อยอดองค์ความรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตยังไม่ประสบความสำเร็จ (Sekuntod, 2013; National Electronics and Computer Technology Center, 2013) ผลการจัดอันดับความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยดังรายละเอียดในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการจัดอันดับความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

Index	2012	2010	Rank Change
UN e-Government Development Index	92	76	-16
- ด้านการให้บริการทางออนไลน์	67	67	0
- ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม	103	94	-9
- ด้านทรัพยากรมนุษย์	104	66	-38
- ด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง	48	110	+62

ผลจากการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่ม ASEAN พบว่าประเทศไทยมีคะแนนรวมเป็นอันดับที่ 6 รองจาก ประเทศ สิงคโปร์ มาเลเซีย บรูไน เวียดนาม และฟิลิปปินส์ การประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบนโยบาย IT 2010 ที่ผ่านมาพบว่าการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยยังไม่บรรลุเป้าหมายทั้งในเรื่องของการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลและการบริหารจัดการ เนื่องจากมีอุปสรรคหลายด้าน เช่น งบประมาณ กฎหมาย กฎระเบียบและนโยบายของภาครัฐ เป็นต้น ในด้านการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐพบว่าระดับการพัฒนาของบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับการให้ข้อมูล (Information) ส่วนในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ระดับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระดับการทำธุรกรรมเชิงบริการ (Transaction) ระดับการบูรณาการงานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Integration) และระดับอัจฉริยะ (Intelligence) ที่มีความสามารถในการ

เรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้ ยังมีน้อยมาก (National Electronics and Computer Technology Center, 2013)

แม้จะมีการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการสร้างเว็บพอร์ทัลเพื่อสนับสนุนแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายหน่วยงาน แต่ปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประเทศไทยกำลังเผชิญคือ การไม่ได้รับความสนใจและใช้ประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพจากผู้บริการ เนื่องจากระบบสารสนเทศถูกออกแบบและพัฒนาเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ตามความต้องการของหน่วยงานผู้ให้บริการและมีความซับซ้อนทางเทคโนโลยี

จากการศึกษาสภาพการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นพบว่าหน่วยงานภาครัฐ ยังไม่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบแวดล้อม ในหลายๆ มิติที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสนับสนุนด้านนโยบายและความต่อเนื่องของแผนในการดำเนินการต่างๆ การสนับสนุนด้านงบประมาณและการกระจายโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพลเมืองซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลัก เป็นต้น ซึ่งปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่อเนื่องและยั่งยืนสืบไป

จากรายงานสภาพปัญหาที่กล่าวมาส่งผลให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาสภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ในการใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสให้กับพลเมืองในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ ความรู้และบริการจากหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมือง เพื่อเป็นการยกระดับและเพิ่มขีด

ความสามารถด้านการแข่งขันในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยการศึกษาวิจัยได้ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้แนวคิด พลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) มาเป็นพื้นฐานในมุมมองการส่งมอบบริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มพลเมืองซึ่งเป็นผู้ใช้งานหลัก อีกทั้ง ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการรายงานสถานการณ์และปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำ ระดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนด้านงบประมาณและประเด็นอื่นๆ ที่มีความสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและจัดทำ เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมให้การพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมี ประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนสืบไป อีกทั้งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ ต่อนักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใน โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา สภาพ ปัจจุบันใน การพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษา ปัญหา และอุปสรรค ในการ พัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วิธีการ บริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น

อินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายระยะไกล คอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่ มาใช้ในการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์กับพลเมือง ธุรกิจและหน่วยงานอื่นๆ ความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีเหล่านี้สนับสนุนให้เกิดความหลากหลาย ในการส่งมอบบริการและสารสนเทศของรัฐบาลสู่ พลเมือง ปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจและ อุตสาหกรรม ให้สิทธิพลเมืองเข้าถึงข้อมูลและทำ ให้รัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการ คอร์รัปชัน เพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ ของรัฐบาล (Palvia & Sharma, 2004; United Nations, 2005; World Bank, 2012)

โดยหลักการ ของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ กำหนดรูปแบบการให้บริการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ ภาครัฐ หรือ G2G 2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ ภาคเอกชน หรือ G2B 3) การให้บริการจากภาครัฐ สู่บุคลากรของรัฐ หรือ G2E และ 4) การให้บริการ จากภาครัฐสู่ พลเมือง หรือ G2C ซึ่งเป็นรูปแบบ การให้บริการที่การศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญ (Montagna, 2005)

2. การพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดย หลักพลเมืองเป็นศูนย์กลาง

การพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดย หลักพลเมืองเป็นศูนย์กลางมีเป้าหมายเพื่อส่งมอบ การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่คำนึงถึง ความ ต้องการของพลเมืองซึ่งเป็นผู้ใช้งานหลัก เน้นการ ออกแบบและสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มี ประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนอง ความ ต้องการในการใช้งานของพลเมือง เพิ่มช่องทางใน การให้บริการที่มีความหลากหลายเพื่อการสร้าง ทางเลือกและอำนวยความสะดวกแก่พลเมืองให้ สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้มากขึ้น คำนึงถึงการให้บริการสารสนเทศภาครัฐที่ ตอบสนองความต้องการในระดับความแตกต่าง ของบุคคล เน้นการมีส่วนร่วมและแสดง ความ คิดเห็นทางอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนา รัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์โดยหลักพลเมืองเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ภาครัฐปรับปรุงประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุด (Gupta, 2006; Jin-rong, 2011; West, 2008)

3. องค์ประกอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละประเทศมีความต้องการและจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทและความสำคัญของแต่ละประเทศที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พบว่า มีผู้วิจัยให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เช่น การศึกษาของงานวิจัยของ Yung (2003) พบว่า องค์ประกอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญกับ 1) กฎหมายที่สนับสนุนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ความสำคัญกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการพิสูจน์ยืนยันตัวตน การลงนามดิจิทัล ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นต้น 2) ความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความเป็นส่วนตัวและการรักษาความปลอดภัยในการขนส่งข้อมูล 3) Application and Services โดยการสนับสนุนให้มีการใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมถึงการเน้นให้ความสำคัญกับพลเมือง ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่มีความหลากหลาย เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องให้บริการอัตโนมัติ และ Call Center เป็นต้น 4) การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น Web Service, XML, เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและการพัฒนาเทคโนโลยีเชิงวัตถุ เป็นต้น 5) ระเบียบวิธีการ (Methodologies) เช่น

การจัดการการเปลี่ยนแปลง การให้ความสำคัญกับวิธีการออกแบบและพัฒนาที่ดี เป็นต้น

ผลการวิจัยของ Jutla, Bodorik, Weatherbee & Hudson (2002) เสนอความสำคัญของโครงสร้างการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) โครงสร้างทางองค์กรที่เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ 2) โครงสร้างทางกระบวนการทางธุรกิจ 3) โครงสร้างทางเทคนิคซึ่งให้ความสำคัญกับการทำสถาปัตยกรรมข้อมูลและการบูรณาข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานระดับจังหวัดและเทศบาล สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ รวมถึงการดูแลข้อมูลและสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล สำหรับประเทศไทยหน่วยงานที่ให้ ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (Office of the Public Sector Development Commission, 2006) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของเอกลักษณ์ อยู่เจริญ (Youcharoen, 2006) โดยแสดงถึงองค์ประกอบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ความพร้อมของผู้นำ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายในภาพรวม โดยผู้นำรัฐบาลจะต้องมีความสามารถในการบริหารโครงการ การจัดการด้านการเงิน มีความรู้พื้นฐานและเข้าใจหลักการของเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องมีความร่วมมืออันดีจากรัฐบาลเพื่อให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จ 2) ความพร้อมในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งการทำให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเข้าถึง การให้บริการ ประกอบด้วย การมีโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่พร้อมใช้เพื่อการสื่อสารและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทัวถึงและเท่าเทียม การมี

ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ให้บริการอย่างพอเพียง เพื่อให้ทั้งภาครัฐและพลเมืองสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงและให้บริการต่างๆ การพัฒนาทักษะในการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยข้าราชการและพลเมืองจะต้องมีการพัฒนาทักษะและเรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริการเพื่อให้เกิดผลแบบพลวัต (Dynamic) อันเกิดจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการพัฒนาเนื้อหา (Content) และรูปแบบในการนำเสนอเพื่อเผยแพร่ จะต้องมีการพัฒนาเนื้อหาที่เป็นภาษาไทยมีการปรับแต่งให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีและตรงกับความต้องการของกลุ่มการใช้งาน 3) ความพร้อมของรัฐบาล ประกอบไปด้วยการพัฒนาเนื้อหาและการให้บริการที่มีขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่ดี รวมถึงการพัฒนาวัฒนธรรมและทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ดี เป็นต้น 4) ความพร้อมของพลเมืองและสิ่งแวดล้อม โดยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่แท้จริงจะต้องมีเป้าหมายคือ ทำเพื่อพลเมืองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ดังนั้น “ความสำเร็จของการออกแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การยึดพลเมืองเป็นศูนย์กลาง ” เนื่องจากพลเมืองในประเทศมีความแตกต่างกันมากทั้งในด้านของโอกาสและพื้นฐานการศึกษา ความหลากหลายดังกล่าวทำให้การบริการที่เหมือนกัน ไม่สามารถกระจายสู่พลเมืองทุกกลุ่มได้อย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม สามารถจำแนกองค์ประกอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบ	ผู้วิจัย		
	1*	2*	3*
1) ความพร้อมในเชิงโครงสร้างพื้นฐานทาง ICT เทคนิคต่างๆ	✓	✓	✓
2) การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการ	✓	✓	✓
3) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	✓	✓	
4) กฎหมายที่สนับสนุนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	✓		
5) ความพร้อมของผู้นำ			✓
6) ความพร้อมของรัฐบาล			✓
7) ความพร้อมของพลเมืองและสิ่งแวดล้อม			✓
8) ระเบียบวิธีการที่ดี สำหรับการพัฒนาระบบ	✓		
9) โครงสร้างทางองค์กร			✓
10) โครงสร้างทางกระบวนการทางธุรกิจ			✓

หมายเหตุ 1*=Yung (2003), 2*=Jutla, Bodorik, Weatherbee & Hudson (2002), 3*= Office of the Public Sector Development Commission (2006) & Youcharoen (2006)

4. รายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Readiness)

โดยองค์การสหประชาชาติได้จัดทำ United Nations e-Government Survey หรือ รายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 จนถึงปัจจุบัน (United Nations, 2012) ซึ่งประกอบด้วย การพิจารณาดัชนีย่อย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การวัดระดับการให้บริการทางออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Online Service Index) 2) การวัดสัดส่วน จำนวนผู้ใช้โครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมต่อ จำนวนของ ประชากร

(Telecommunication Infrastructure Index) เช่น สัดส่วนจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น 3) การวัดความสามารถทางการรู้หนังสือของทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ (Human Capital Index) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับดัชนีด้าน e-Participation Index เพิ่มเติมซึ่งเป็นการวัดด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง

นอกจากนี้ ยังมีรายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดย The Waseda University International e-Government Ranking ซึ่งเป็นการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จาก 55 ประเทศทั่วโลกประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัดหลัก และ 30 ตัวชี้วัดย่อย โดยมีการวัดผลด้าน 1) การวัด ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางระบบเครือข่าย เป็นการวัดสัดส่วนจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น 2) การวัด ความสามารถด้านการบริหารจัดการภายในหน่วยงานภาครัฐให้มีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงด้านข้อมูลและบริการ 3) การวัดด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นในการเชื่อมโยงกับพลเมือง ได้แก่ เรื่อง e-Tender, e-Payment, e-Voting, e-Tax และกฎหมายทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น 4) การวัดเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์ (National Portal) ด้านระบบนำทาง การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (Interface) ความสามารถในการโต้ตอบกับผู้ใช้ (Interactivity) และความสามารถทางด้านเทคนิคต่างๆ 5) การวัดผลภาวะผู้นำ ด้านการ บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Government CIO) 6) การวัดผลด้านกลไกของการใช้กฎหมาย การยกระดับ การสนับสนุนและการประเมินผล และ 7) การวัดผลด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ (Photjanantakul, 2013)

จากการพิจารณาดัชนีที่เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความพร้อมของการพัฒนารัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์นั้น สามารถสะท้อนถึงอันดับในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ซึ่งเป็นบทเรียนและความท้าทายของผู้ผู้นำในแต่ละประเทศในการพัฒนาขีดความสามารถด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่สามารถตอบสนองและเชื่อมโยงบริการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการใช้บริการของพลเมือง

5. กรอบการพัฒนารัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาประเทศเกาหลีใต้

รัฐบาลเกาหลีใต้ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะต้องเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพลเมืองที่ดีที่สุดในโลก โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการคือ 1) การเป็นผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของโลก 2) การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดในโลก มีการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศประกอบด้วยแนวคิด 1) การเปิดเผยข้อมูล (Openness) โดยการให้บริการข้อมูลสาธารณะและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่พลเมือง และเพิ่มความโปร่งใสในการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานของภาครัฐ 2) การบูรณาการการให้บริการแก่ผู้ใช้งานและเพิ่มความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ เช่น PC, Smart Phone และ Smart TV เป็นต้น 3) ความร่วมมือทุกภาคส่วน (Collaboration) โดยขยายความร่วมมือไปในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรท้องถิ่น ภาคเอกชน หน่วยงานสาธารณะ เป็นต้น รวมถึงการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรด้านสารสนเทศร่วมกัน 4) การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Sustainable Green Growth) ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ ส่งผลให้รัฐบาลเกาหลีพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแนวคิด Smart e-Government ซึ่งเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของภาครัฐในระดับสูงโดยการหลอมรวมของสื่อดิจิทัลและการบูรณาการความสามารถทาง

เทคโนโลยีและการให้บริการจากภาครัฐ โดยพลเมืองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถมีส่วนร่วมและใช้ประโยชน์จากการให้บริการและสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์การสื่อสารและช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่สอดคล้องและผลักดันให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สุดของโลก โดยมีเป้าหมายที่สำคัญในด้าน 1) แนวคิดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ พลเมืองและภาคธุรกิจ โดยการบูรณาการให้บริการและสามารถปรับแต่งบริการตามความต้องการได้ 2) การพัฒนาระบบนวัตกรรมของภาครัฐ โดยการสร้างระบบการบริหารจัดการแบบอัจฉริยะ 3) การป้องกันความปลอดภัยสำหรับการรับส่งข้อมูลแบบเรียลไทม์ 4) การวางรากฐานเพื่อความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ยังได้กำหนดกลยุทธ์และภาระงานที่สอดคล้องและสนับสนุนให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประสบผลสำเร็จอีกหลายประการ เช่น กลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลโครงสร้างภาครัฐ โดยการสร้างความเข้มแข็งในความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐ องค์กรท้องถิ่นและภาคเอกชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ สร้างกระบวนการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการของพลเมือง การปฏิรูประบบกฎหมายและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างระบบบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ การวัดและประเมินประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น (Ministry of Public Administration and Security, 2011) ในขณะที่ประเทศอื่นๆ ยังมองภาพรวมในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุมในหลายๆ มิติ ส่งผลให้มีการพัฒนาขีดความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่ำ และยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสร้างโอกาสและความได้เปรียบ

ในการแข่งขันด้านศักยภาพทางเทคโนโลยีในภาพรวมระดับประเทศได้

ระเบียบวิธีวิจัย

โดย ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง

1. กลุ่มตัวอย่าง

โดย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารนโยบายที่รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 7 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรประกอบการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์โดยหลักพลเมืองเป็นศูนย์กลาง ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2556 - 30 ธันวาคม 2556 มีการเก็บบันทึกข้อมูลในรูปแบบการจดบันทึกและการบันทึกเสียงที่ผู้ให้ข้อมูลได้อนุญาตแล้ว เพื่อนำผลการวิจัยไป วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาตีความและสรุปตามประเด็นต่อไป

2) การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) กลุ่มผู้รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 75 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการให้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2556 แบบสอบถามประกอบด้วย ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัจจุบันในการ

ให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ความต้องการในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(2) กลุ่มพลเมืองที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1,400 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ตามเกณฑ์การจัดช่วงอายุของพลเมือง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกณฑ์อายุ 15-25 ปี จำนวน 400 คน 2) อายุ 26-35 ปี จำนวน 400 คน 3) อายุ 36-60 ปี จำนวน 400 คน 4) อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน

โดยเกณฑ์ในการพิจารณาช่วงอายุและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพลเมืองที่มีประสบการณ์ในการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น พิจารณาจากเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ดังนี้ 1) พิจารณาจากความเหมาะสมของช่วงอายุกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน สามารถมีปฏิสัมพันธ์และสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2) พิจารณาจากการเข้าถึงและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามเหตุการณ์ของชีวิต (Life-event) ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมากที่สุดสำหรับการจัดโครงสร้างการให้บริการสารสนเทศรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพราะครอบคลุมทุกสถานการณ์ของชีวิต (Wimmer, 2002) 3) การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้วยวิธีของ Taro Yamane (1973) จากจำนวนประชากรขนาด $N=\infty$ ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) = 400 จึงส่งผลให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุของพลเมือง เท่ากับ 400 คน ยกเว้นพลเมืองกลุ่ม อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 200 คน เนื่องจากมีข้อจำกัดในการสื่อสารและด้านความรู้ความสามารถของผู้สูงอายุ

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ (e-Survey) ประกอบด้วยประเด็นคำถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัจจุบันในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ความต้องการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557

3. การทดสอบความเชื่อมั่น

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างทั้งในส่วนที่เป็นกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มพลเมืองที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการกลุ่มละ 30 ราย เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ซึ่งถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

ประกอบด้วย การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา การตีความและสรุปตามประเด็น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

ผล การศึกษาสภาพการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย สามารถจำแนกประเด็นที่มีความสำคัญทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ 1) สภาพปัจจุบันในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย และ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. สภาพปัจจุบันในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

1) นโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ โดยส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนงานในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ สำหรับประเทศไทยนโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถูกกำหนดให้มีความสอดคล้องตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ และมีความสอดคล้องกับกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กรอบ ICT 2020) โดยความสอดคล้องของนโยบายและแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกผลักดันด้วยยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานเข้าไปในระดับกรม และกระทรวงต่อไป ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นทั่วทั้งองค์กรในทุกกระบวนของการพัฒนา

ปัจจุบัน ได้ มีการพัฒนากรอบแนวคิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการผลักดันนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ โดยการกำหนดกรอบแนวคิดฯ ดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย การผลักดันกลยุทธ์ที่สำคัญทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ ให้มีความสำคัญกับการบริหารจัดการ การจัดสรรงบประมาณ การดูแลกฎหมายให้มีความครอบคลุมและทันสมัย ภาวะผู้นำ และการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายภาครัฐ มุ่งเน้นความครอบคลุมเครือข่ายไปยังผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่างๆ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การสำรองและกู้คืนข้อมูล 3)

ด้านบริการสาธารณะภาครัฐ ให้มีความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูล เกี่ยวกับพลเมือง เพื่อส่งเสริมให้เกิดบริการ One Stop Service รวมถึงการติดตามเพื่อประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ใช้ 4) ด้าน Back Office/e-Governance ให้มีความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การกำหนดมาตรฐานข้อมูล 5) ด้านแนวโน้มเทคโนโลยีใหม่ (Trends/Emerging Issues) เพื่อให้การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐที่มีความทันสมัยตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ

2) การให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โดยส่วนใหญ่ หน่วยงานให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสอดคล้องกันในหลายประเด็น เนื่องจาก การผลักดันให้เกิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ โดยส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความพร้อมของรัฐบาลและการสนับสนุน ด้านงบประมาณจากภาครัฐเป็นสำคัญ เนื่องจาก ภาวะผู้นำและความพร้อมของผู้นำระดับประเทศมีบทบาทที่สำคัญมากในการกระตุ้นและผลักดัน นโยบายและวิสัยทัศน์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทุกภาคส่วนตั้งแต่หน่วยงานระดับกระทรวง กรม กองและส่วนงานต่างๆ หน่วยงานระดับจังหวัด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ด้านไอซีทีระดับประเทศ จะส่งผลให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ มีการนำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในการลงทุนด้านไอซีทีเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทั่วถึง และเพียงพอ มีการส่งมอบบริการภาครัฐที่เป็น

ประโยชน์ผ่านช่องทางที่มีความหลากหลายมากขึ้น ได้แก่ การให้บริการผ่าน Web Service การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) เว็บไซต์ เว็บทำ e-Mail เครือข่ายสังคมออนไลน์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ในส่วนพลเมืองต้องมีทักษะความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อความสามารถในการเข้าถึงและใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และในส่วนของภาครัฐจะต้องมีโครงสร้างการทำงานที่สนับสนุนต่อกระบวนการทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถทางคอมพิวเตอร์ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีใจรักในการให้บริการที่ดี อีกทั้งควรมีการปรับแก้ข้อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับใดๆ ที่มีผลหรือเป็นอุปสรรคต่อแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน และทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

3) การพัฒนาบริการรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ
พัฒนาประเทศ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่า
หน่วยงานภาครัฐมี การพัฒนาบริการรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ
พัฒนาประเทศ ตามแผนแม่บทไอซีที ฉบับที่ 2
ด้าน การพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์มาตรฐาน
เว็บไซต์ภาครัฐเพื่อยกระดับการพัฒนาบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากล
มากที่สุด ร้อยละ 85.33 รองลงมาคือ มีการจัดทำ
มาตรฐานข้อมูลเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ
(TH e-GIF) ร้อยละ 57.33 และมีการใช้ซอฟต์แวร์
โอเพ่นซอร์สในการพัฒนาระบบ ร้อยละ 53.33
ตามลำดับ และผลการวิจัยด้านการพัฒนาบริการ
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
การพัฒนาประเทศตามกรอบ ICT2020 พบว่า
หน่วยงานภาครัฐ มีการแต่งตั้ง ผู้นำด้านการบริหาร
เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ให้เป็นผู้นำและมี

ความรับผิดชอบต่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
โดยเฉพาะ มากที่สุด ร้อยละ 77.33 รองลงมาคือ
การส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์
ตามแนวทาง Open Government หรือรัฐบาล
เปิด โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Web 2.0
เครือข่ายสังคมออนไลน์และวิทยาการบริการ
ร้อยละ 54.67 และการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐ
ในแนวทางที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการด้าน
นวัตกรรมบริการ ร้อยละ 50.67 ตามลำดับ

4) การพัฒนาระดับการให้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐมี
การพัฒนา ระดับ การให้บริการรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ในระดับการให้ข้อมูล คือ มีเว็บไซต์
ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่พลเมืองโดยที่ข้อมูล
ข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อ
การใช้งานและทันสมัย มากที่สุด ร้อยละ 66.67
รองลงมาคือ ระดับปฏิสัมพันธ์ โดยเว็บไซต์
สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับพลเมือง เช่น บริการ
สืบค้นข้อมูล กระดานสนทนา ร้อยละ 53.33 และ
ระดับการบูรณาการงานบริการรัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการบูรณาการแนวราบของ
งานบริการ (Collaboration) ระหว่างเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน ร้อยละ 21.33 ตามลำดับ

5) ด้านความโปร่งใส

พบว่า หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มี
การเปิดเผยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ด้านนโยบายและ
วิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการ ข้อมูลเกี่ยวกับการ
จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ข้อมูลองค์กรและการ
ดำเนินงานขององค์กร รายงานประจำปี รายงาน
ผลการดำเนินงาน รายงานเชิงสถิติต่างๆ กฎหมาย
ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ
ภาครัฐต่างๆ ตามระเบียบราชการเพื่อการเผยแพร่
สู่สาธารณะ ให้พลเมืองได้เข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้
อย่างเป็นรูปธรรม ถูกต้อง โปร่งใสและตรวจสอบ
ได้ ยกเว้นข้อมูลด้านงบประมาณ หน่วยงานภาครัฐ
มักจะไม่เปิดเผย ในส่วนการร้องขอข้อมูลเฉพาะ

ด้านจะมีการพิจารณาเป็นกรณี มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น และต้องเป็นไปตามระเบียบหรือนโยบายการเผยแพร่ข้อมูล โดยผลการวิจัยพบว่า แม้จะมีข้อมูลสาธารณะเปิดเผยมากมาย แต่ยังคงขาดกลไกในการตรวจสอบความโปร่งใส โดยเฉพาะข้อมูลด้านงบประมาณ จึงควร เร่ง พัฒนาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินกิจการของภาครัฐ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสของภาครัฐ

6) การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มพลเมือง

พบว่า การออกแบบบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่มุ่งสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและตามความต้องการของผู้ให้บริการ มีเพียงบางหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาความต้องการของพลเมือง โดยผู้รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทราบว่าหากมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐเข้าใจพฤติกรรมในการใช้บริการของพลเมืองส่งผลให้ภาครัฐออกแบบบริการสาธารณะที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และการกำหนดช่องทางสำหรับพลเมืองเพื่อเสนอแนะความต้องการว่าอยากได้อะไร โดยส่วนใหญ่จะใช้การจัดทำแบบสอบถาม และการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อสอบถามถึงสิ่งที่พลเมืองอยากได้ อีกทั้งความต้องการของพลเมืองมีความหลากหลายไม่สามารถจัดหาหรือออกแบบบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพลเมืองผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และการสื่อสารเพื่อให้ได้ความต้องการของพลเมืองมีความยากลำบากเพราะพลเมืองขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

7) การมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง

พบว่า มีเพียงบางหน่วยงานที่มีวิธีการหรือช่องทางสำหรับการเปิดโอกาสให้พลเมืองมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในหลาย ๆ ช่องทาง โดยส่วนใหญ่จะใช้ ช่องทางข้อเสนอแนะออนไลน์หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ กระดานสนทนา e-Mail แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ เป็นต้น สำหรับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการเว็บไซต์ และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และปัจจุบันมีการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์และเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมากกว่าช่องทางอื่นๆ

8) การประเมินผลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่มี การประเมินผลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 73.33 และมีหน่วยงานภาครัฐเพียงร้อยละ 26.67 ที่มีการประเมินผลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่หน่วยงานภาครัฐนำมาประกอบการประเมินผลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พบว่าปัจจัยด้านการคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลและจำนวนผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 18.67 เท่ากัน รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน คุณภาพของระบบและความสามารถในการเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ร้อยละ 17.33 ตามลำดับ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1) นโยบายและทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย

พบว่า การปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ขาดความต่อเนื่องของนโยบายทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับชาติ อาจสืบเนื่องมาจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด อาจเพราะประสบปัญหาด้านการขาดแคลน

งบประมาณในการบริหารจัดการและขาดการสนับสนุนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทั่วถึง ขาดการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการด้านไอซีทีจากผู้บริหารระดับสูง ปัญหาด้านการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและผู้นำองค์กร การที่ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ขาดผู้รับผิดชอบในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของนโยบายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งหลายโครงการของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องชะลอ ถูกระงับและยกเลิกโครงการไป อาจเพราะมีมุมมองและทิศทางที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เกี่ยวข้องและสำหรับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในการทำงานจริงเป็นหน่วยงานที่เพิ่งก่อตั้งจึงมีข้อจำกัดด้านนโยบายและแผนงาน ภาวะผู้นำ บุคลากร มุมมองและทิศทางการพัฒนา เป็นต้น การผลักดันแนวทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพียงการให้ความสำคัญในส่วนงานต่างๆ ยังไม่ใช่ภาพรวมของประเทศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาส่วนใหญ่ตอบสนองกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ เช่น การดำเนินโครงการบริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN) โครงการบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service) โครงการพัฒนาระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal) บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-CMS) เป็นต้น การผลักดันนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองและทิศทางที่ไม่ตรงกัน ในบางครั้งผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับพลเมืองและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ แต่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการลงทุนทางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับมากกว่า ทำให้การเสนอโครงการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพลเมืองต้องถูกระงับ ส่งผลให้นโยบายและกลยุทธ์ที่ได้พัฒนาขึ้นยังไม่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของกลุ่มพลเมืองมากนัก นอกจากนี้ยังพบว่าโครงสร้างของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงไอซีที เมื่อพิจารณาในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศแล้ว พบว่า ยังมีความสับสนและซ้อนทับกัน ในบทบาทและภาระงานที่เกี่ยวข้อง บางหน่วยงานพบว่า มีนโยบายที่ไม่ชัดเจน ถูกแทรกแซงทางธุรกิจและนักการเมืองมากเกินไป ส่งผลให้เกิดปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะเพื่อการเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มนักการเมืองหรือกลุ่มที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นต้น

2) ภาวะผู้นำ

ผลการวิจัยพบว่าประเทศไทยขาดผู้นำด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และโดยส่วนใหญ่ตำแหน่งดังกล่าวจะเป็นตำแหน่งแฝงจากตำแหน่งรองผู้บริหารและมีวาระในการดำรงตำแหน่งที่จำกัด อีกทั้งการพิจารณาแต่งตั้งผู้นำด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงไม่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและไม่มี ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องและการผลักดันการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จได้

3) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่ามีการลงทุนด้านงบประมาณสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อ

สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากแต่ยังไม่เกิดความคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริง โดยผลการวิจัยเชิงปริมาณ แสดงปัญหาซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) ความไม่สมบูรณ์และพอเพียงของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ($\bar{X} = 4.23$) 2) ปัญหา ด้านคุณภาพในการให้บริการ ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ($\bar{X} = 4.04$) 3) ความไม่สมบูรณ์ของเนื้อหา โดย ขาดการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ต้องเสียเวลา ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

4) การสนับสนุนด้านงบประมาณจาก ภาครัฐ

ผลการวิจัยพบพบ สภาพปัญหาที่สำคัญดังนี้ 1) หน่วยงานภาครัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามที่กำหนดไว้ในแผนอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุน โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดสรรงบประมาณและการเบิกจ่ายมีความล่าช้า 3) เกิดการทุจริตในเชิงนโยบาย ส่งผลให้มีการจัดสรรงบประมาณที่ซ้ำซ้อนในโครงการเดียวกันและโครงการที่มีความคล้ายคลึงกัน 4) ไม่มีงบประมาณสำหรับการพัฒนาองค์กร ส่งผลให้ขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) ไม่ได้รับการตอบสนองงบประมาณต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อความต้องการใช้บริการ e-Service ที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

5) การบูรณาการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรภาครัฐ

ผลการวิจัยพบ สภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้ 1) หน่วยงานภาครัฐขนาดเล็กบางหน่วยงาน ยังมีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบระบบไฟล์ ยังไม่

มีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการส่งผลให้ขาดความพร้อมในการบูรณาการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงาน 2) ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของประเทศมีความผิดพลาดที่เกิดจากการกระทำที่จงใจให้มีข้อมูลที่ผิด ส่งผลให้ศูนย์กลางข้อมูลทะเบียนราษฎร์ แห่งชาติจัดตั้งไม่สำเร็จ 3) ปัญหาของเว็บไซต์กลาง บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ยังไม่สามารถรวมบริการของภาครัฐเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านระบบ Single Window ได้ 4) ปัญหาระบบ Smart Card ของประเทศ ยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีการแทรกแซงทางธุรกิจและเกิดการทุจริตในเชิงนโยบาย

6) กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ

หลายหน่วยงานมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เกี่ยวกับข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ไม่สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงการทำงาน ยังคงต้องใช้เอกสารที่มีการลงนามสั่งการ ต้องมีลายเซ็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ประกอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งกฎระเบียบต่างๆ ยังคงมีความขัดแย้งกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สอดคล้องกับแนวนโยบายด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยมีข้อขัดแย้งต่อนโยบายการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ในการทำธุรกรรมทางการเงินกับหน่วยงานภาครัฐด้วยการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ายังติดขัดปัญหาเรื่องระบบใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ยังไม่สามารถมีผลบังคับใช้ทางกฎหมายได้

7) บุคลากรภาครัฐ

ผลการวิจัยพบ สภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้ 1) การขาดแคลนบุคลากรในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความ

สามารถในระดับสูง ($\bar{X} = 4.31$) สาเหตุของปัญหา เช่น ค่าตอบแทนในการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐต่ำกว่าภาคเอกชนส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานกับภาครัฐ 2) ปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรและการพัฒนาทักษะความสามารถทางคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.20$) 3) การขาดขวัญและกำลังใจเพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

8) การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประเด็นที่สำคัญหลายประการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง

ปัญหาและอุปสรรค	(\bar{x})
1) พลเมืองขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขาดการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แก่พลเมือง	4.06
2) พลเมืองมีความไม่มั่นใจในความถูกต้องของกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	3.99
3) ระบบมีความซับซ้อนในการใช้บริการ ยากในการค้นหาและใช้งาน และระบบขาดคำแนะนำการใช้บริการหรือไม่เพียงพอ	3.98
4) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการตอบสนองอย่างทันทีทันใด	3.71
5) การยึดติดในการให้บริการแบบเดิมของพลเมือง เช่น การติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือการสอบถามทางโทรศัพท์	3.52

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของพลเมืองพบว่า ปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลนั้นหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องแก้ปัญหาข้อจำกัดด้าน

ความไม่เท่าเทียม เนื่องจากพลเมืองที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นหรือขาดความรู้จะเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้ยาก ส่งผลให้การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีการตอบสนองในระดับต่ำ

9) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาการโจรกรรมข้อมูลจากภายนอก การคุกคามจากแฮกเกอร์เมื่อมีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาไวรัสคอมพิวเตอร์มากที่สุด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและเลิกใช้บริการในที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

สภาพ ปัจจุบันใน การ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการผลักดันขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในเวทีโลก โดยการพัฒนาจุดอ่อน และให้ความสำคัญกับ องค์ประกอบในการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายๆ ด้านมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายและ ทิศทางการกำกับดูแล ภาวะผู้นำและความพร้อม การสนับสนุนด้านงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ช่องทางการให้บริการ ความพร้อมของภาครัฐ ความพร้อมของพลเมือง และสิ่งแวดล้อม รวมถึงองค์ประกอบด้านองค์กร และบุคลากรภาครัฐ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ สาธารณะ การส่งเสริมให้พลเมืองมีส่วนร่วมทาง อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และการให้ความสำคัญกับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Jutla, Bodorik, Weatherbee, & Hudson (2002), Office of the Public Sector Development Commission (2006), Youcharoen (2006) และ Yung (2003) โดยการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ

นั้นต้องคำนึงองค์ประกอบแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกด้าน เพราะองค์ประกอบแต่ละด้านล้วนมีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องไปยังประเด็นต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันอีกด้วย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีการลงทุนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการจัดจ้างให้หน่วยงานภายนอกออกแบบและพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ด้วยงบประมาณจำนวนมาก กลับพบว่าระดับการพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเทศไทยในภาพรวมยังคงอยู่ในระดับพื้นฐาน คือ ระดับการให้ข้อมูล (Information) ระดับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และระดับการทำธุรกรรมเชิงบริการ (Transaction) เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ประเทศชั้นนำด้านการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประเทศเกาหลีใต้ สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น จะมีระดับการพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนใหญ่ในระดับการบูรณาการงานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Integration) และระดับอัจฉริยะ (Intelligence) ที่มีความสามารถในการเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นในแง่การพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทย ควรส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับหน่วยงาน และระดับข้ามหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นให้สามารถเชื่อมโยงการให้บริการภาครัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จในอนาคตต่อไป

2. ปัญหา และอุปสรรค ในการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พบว่าประเทศไทยเผชิญ ปัญหาและอุปสรรคในหลายๆ ด้าน สำหรับด้านนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่าใน

อดีตที่ผ่านมาประเทศไทยขาดความต่อเนื่องของนโยบายและแผนงานด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการนำแผนงานไปปฏิบัติให้เกิดผลงานอย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ประเทศที่ประสบความสำเร็จด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศสำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีการผลักดันนโยบายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากระดับบริหารโดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ ให้รัฐบาลเห็นความสำคัญเพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้มีความชัดเจนในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์และภาระงานที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนและตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศเกาหลีใต้ ในการพัฒนา นโยบายและแผนงานเพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาการให้บริการขั้นสูง ในช่วงปี 2008 ถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นระยะที่มีการบูรณาการระบบงาน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการ เช่น มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลโครงสร้างภาครัฐ โดยการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐ การสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการให้บริการทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การสร้างความเข้มแข็งของระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านไอทีให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การปฏิรูประบบกฎหมาย และปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมสำหรับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (Pokharel, Kim, & Park, 2010) โดยข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัย พบว่าการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐควรนำแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ของประเทศชั้นนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสม

กับบริบทของสังคมไทย โดยมีการศึกษาถึงความ
เสี่ยงและความเป็นไปได้ในการลงทุนทาง
เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่สูงสุด
ต่อการพัฒนา

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอสภาพและปัญหา
ในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทย
สำหรับ สภาพปัจจุบันใน การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
ของประเทศไทย นำเสนอสาระใน
ประเด็นซึ่งหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญ
ประกอบด้วย 1) นโยบายและทิศทางการพัฒนา
อสังหาริมทรัพย์สำหรับประเทศไทย 2) การ
ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการพัฒนา
อสังหาริมทรัพย์ 3) การพัฒนาบริการอสังหาริมทรัพย์
ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ
พัฒนาประเทศ 4) การพัฒนาระดับการให้บริการ
อสังหาริมทรัพย์ 5) ด้านความโปร่งใส 6) การ
ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มพลเมือง
7) การมีส่วนร่วมทางอสังหาริมทรัพย์ของพลเมือง
และ 8) การประเมินผลการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

สำหรับ ปัญหา และอุปสรรค ในการพัฒนา
อสังหาริมทรัพย์ พบว่ามีประเด็นที่สำคัญและ
เร่งด่วนในการพิจารณาแก้ไขดังนี้ 1) นโยบายและ
ทิศทางการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์สำหรับ
ประเทศไทย 2) ภาวะผู้นำ 3) โครงสร้างพื้นฐาน
ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 4) การ
สนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ 5) การ
บูรณาการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง
องค์กรภาครัฐ 6) กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ
7) บุคลากรภาครัฐ 8) การใช้บริการอสังหาริมทรัพย์
ของพลเมือง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่
เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงและนำผลที่ได้จาก
การศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา เพื่อ
จัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้อง เพื่อ
ส่งเสริมให้การพัฒนาและส่งมอบบริการรัฐบาล

อสังหาริมทรัพย์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพโดย
คำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของพลเมือง
เป็นศูนย์กลาง และการยกระดับความพึงพอใจของ
พลเมืองที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิง นโยบาย

1. การผลักดันนโยบายการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จากระดับบริหารโดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ ให้รัฐบาลเห็นความสำคัญเพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้มีความชัดเจนในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
2. สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการให้บริการพลเมืองในทุกกลุ่ม ทุกรูปแบบ ทุกสถานภาพครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่และมีคุณภาพในการให้บริการ
3. การประยุกต์ใช้ไอซีทีในการเรียนการสอนเพื่อการเสริมสร้างทักษะและเพิ่มความสามารถทางการรู้สารสนเทศและทักษะทางคอมพิวเตอร์แก่พลเมือง
4. การเปิดโอกาสให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดบริการและรูปแบบของบริการต่างๆ ในฐานะผู้รับบริการและมีช่องทางหรือเวทีต่างๆ ที่ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็นของพลเมืองและเมื่อได้รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมาแล้ว ควรมีกระบวนการรองรับการนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน จึงจะเป็นกลไกและแรงจูงใจให้พลเมืองอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น
5. ควรมีการประเมินผลการใช้งานบริการอสังหาริมทรัพย์ภาครัฐในภาพรวมเพื่อนำมาปรับปรุงและกำหนดแนวทางการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทยให้สามารถตอบสนองความต้องการของพลเมืองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

และสามารถทัดเทียมกับประเทศอื่นที่อยู่ในระดับ
การพัฒนาเดียวกันได้

6. การเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึง
และใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความ
สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพในการให้บริการ

7. ควรส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงและ
แลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ เพื่อให้เกิดการบูรณาการ
ข้อมูลสารสนเทศภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

8. ควรเสริมสร้างการตระหนักรู้ถึง
ประโยชน์ในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
ให้แก่พลเมืองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านสื่อทุก
ช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เช่น
โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์
อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เป็นต้น

9. ภาครัฐจะต้องส่งเสริมส่งเสริมให้
ภาคเอกชนและภาคพลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมใน
การแสดงความคิดเห็นยอมรับฟังข้อเสนอแนะ

และข้อตำหนิอย่างจริงจัง ซึ่งนอกจากจะช่วย
เสริมสร้างการมีส่วนร่วมแล้ว ภาครัฐยังจะได้รับรู้
ปัญหาการดำเนินงานต่างๆ ตลอดจนทราบถึง
ข้อบกพร่องของตน เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข
ซึ่งจะส่งผลให้ภาคธุรกิจและภาคพลเมืองเกิดความ
เชื่อมั่นต่อการดำเนินของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้
บุคลากรภาครัฐจะต้องมีทัศนคติเชิงบวกต่อคำ
วิจารณ์และยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ

10. ควรมีการศึกษา Best Practice ของ
ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนารัฐบาล
อิเล็กทรอนิกส์ และนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความ
สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

11. ควรสร้างพันธมิตร โดยร่วมมือกับ
ภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมและผลักดันการ
พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศมากยิ่งขึ้น

References

- Donna, E. & Yen, D.C. (2006). E-government: evolving relationship of citizens and government domestic and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207–235.
- Gorla, N. (2008). Hurdles in rural e-government projects in India: lessons for developing countries. *Electronic Government, An International Journal*, 5(1), 91–102.
- Gupta, D.N. (2006). *Citizen-centric Approach for e-Governance*. Retrieved October 30, 2013, from http://www.csi-sigegov.org/1/5_392.pdf
- Jin-rong, L. (2011). Study on Citizen-centered E-government Public Service System. *IEEE*, 139-144.
- Jutla, D., Bodorik, P., Weatherbee, T. & Hudson, B. (2002). *E-GOVERNMENT IN EXECUTION: BUILDING ORGANIZATIONAL INFRASTRUCTURE*. Retrieved May 15, 2013, from <http://is2.lse.ac.uk/asp/aspecis/20020019.pdf>
- Ministry of Public Administration and Security. (2011). *Smart Government Implementation (2011~2015) to realize the world's best e-Government in tune with its citizens*. Retrieved October 21, 2013, from <http://www.mospa.go.kr/gpms/view/jsp/download/userBulletinDownload.jsp?userBtBean.bbsSeq=1020088&userBtBean.ctxCd=1030&userBtBean.orderNo=2>
- Montagna, J.M. (2005). A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals. *Electronic Commerce Research and Applications*, 4, 204–219.

- National Electronics and Computer Technology Center, (2013). **National ICT Policy Framework 2011-2020 ICT 2020 Smart Government**. Retrieved May 12, 2013, from http://muit.mahidol.ac.th/it_policy/03-5_SmartGovernment.pdf. (In Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2006). **The Manual of Techniques and Modern Management Guidelines for Good Governance: e-Government**. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. (In Thai)
- Palvia, S.C., & Sharma, S.S. (2004). **E-Government and E-Governance: Definitions/domain framework and status around the world**. Retrieved June 12, 2013, from http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf
- Photjananuntakul, N. (2013). **Framework and Guidelines for e-Government**. Retrieved June 16, 2013, from http://cict.mnre.go.th/article_attach/EG Ae-Government%2020130905.pdf. (In Thai)
- Pokharel, M., Kim, Y.S. & Park, J. S. (2010). **A ‘Digital Gap’ between Developed Country and Least Developed Country: A Comparative Case Study between Nepal and Korea**. ICEGOV2010. (pp.85-90). New York: The Association for Computing Machinery.
- Seifert, J. (2003). **A primer on e Government: Sectors, stages, opportunities and challenges of online governance**. Retrieved October 30, 2013, from <http://www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf>
- Sekkuntod, S. (2013). **e-Government Development and New Paradigm of Government Management**. Retrieved September 17, 2013, from <http://www.ega.or.th/Files/20120716050952.pdf>. (In Thai)
- Smith, A.D. (2008). Business and e-government intelligence for strategically leveraging information retrieval. **Electronic Government, An International Journal**, 5(1), 31-44.
- United Nations, (2005). **UN global E-government readiness report 2005 from E-government to E-inclusion**. Retrieved May 13, 2013, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>
- _____. (2008). **e-Government survey 2008: From e-Government to connected governance**. Retrieved June 15, 2013, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>
- _____. (2012). **United Nations E-Government survey 2012**. Retrieved October 30, 2013 , from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- West, D. (2008). **Improving technology utilization in electronic government around the world**. Retrieved July 23, 2013, from http://www.brookings.edu/reports/2008/0817_egovernment_west.aspx
- Wimmer, M.A. (2002). A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. **Electronic Commerce Research and Applications**, 1(1), 92-103.
- World Bank. (2012). **Definition of E-Government**. Retrieved October 25, 2012, from <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An introductory analysis**. New York: Harper and Row.
- Yong, J.S. (2004). **Promoting citizen-centered approaches to e-Government programmes-strategies & perspectives from Asian economies**. Retrieved May 15, 2013, from http://www.egov-in-asia.com/egov-2/cms_data/egov-paper-for-apec.pdf
- Youcharoen, E. (2006). Development strategy towards e-government. Master of Science, College of Innovation, Thammasat University. (In Thai)

Yung, M. (2003). **e-Government System-A Practitioner's Perspective**. Retrieved July 5, 2013, from http://www.isaca.org.hk/document/cisa_slide/ISACA%20e-gov%20seminar/index.htm



ปกิณกะ Big Data

Big Data คือ ข้อมูลปริมาณมาก ๆ ในระดับ Tera Byte (TB) หรือ ระดับ Peta Byte (PB) หรือ 1,000 TB นั้นเอง สืบเนื่องจากปัจจุบัน ระบบ Internet และ Social Media เฟื่องฟู ทำให้เกิดสารสนเทศเกิดขึ้นจำนวนมาก ทุกๆ คนในโลกสามารถที่จะผลิตข้อมูลเหล่านั้นได้

มุมมองด้านคุณสมบัติของ Big Data

- Volume : ข้อมูลมีปริมาณมากในระดับ Terabytes ขึ้นไป
- Variety : ข้อมูลมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ วีดิโอ มัลติมีเดีย
- Velocity : ข้อมูลจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและรวดเร็ว

Big Data ในมุมมองผู้บริหาร

- การ Capture ข้อมูลที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นในรูปแบบ Real-time มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ย่อมจะทำให้เราได้รับรู้ข้อมูลในมิติต่างๆ ได้อย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีคุณสมบัติที่เป็น Big Data คือมีทั้ง Volume, Variety และ Velocity
- การวางแผนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเทคโนโลยีเกี่ยวกับข้อมูลมีจำนวนมากขึ้น การเลือกใช้เทคโนโลยีเดิม อาจจะไม่เพียงพอที่จะนำเอาข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์เพื่อตอบโจทย์ขององค์กรได้ ดังนั้นต้องวางแผนในการเทคโนโลยีให้เหมาะสม
- การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาวิเคราะห์ Big Data เพื่อให้ทราบพฤติกรรมและความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เราสามารถชิงความได้เปรียบในการแข่งขันยิ่งขึ้น
- การวางแผนในการพัฒนาบุคลากร เพื่ออบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง Big Data, Cloud Computing และ Deep Analytical เพื่อเป็นบุคลากรในการนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างดี จะช่วยให้ข้อมูลที่เก็บมาใช้ได้อย่างดี มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

อ้างอิงจาก <http://www.9experttraining.com/articles/big-data->

[%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3](http://www.9experttraining.com/articles/big-data-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3)

ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2558