

การพัฒนาตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

Development of the Model of Factors Affecting Quality of E- Public Service

ลักษณา ศิวีวรรณ*

บทคัดย่อ

บทความเชิงวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองด้านทรัพยากรและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยทรัพยากร คือ ทรัพยากรทางการเงิน เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ปัจจัยสมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และปัจจัยการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

คำสำคัญ : การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objective of the article is to develop the model of factors affecting quality of e- public service derived from resource-based view (RBVs) and public policy implementation. The results indicated that the factors affecting quality of e- public service are : financial resources, coordination network, information technology infrastructure, information technology knowledge and customer communication. Furthermore, this article aims at make contributions to e-public service in Thailand.

Keywords : e- public service quality of e- public service

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่ให้ บริการสาธารณะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง Osborne และ Brown [1] ได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงในความคาดหวังของประชาชนที่ซับซ้อนและให้ความสำคัญกับทางเลือกและคุณภาพในการจัดหาและสั่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลให้เกิดสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ Ancarani [2] กล่าวว่า

“แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานจะซับซ้อนขึ้น แต่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสร้างโอกาสในการเพิ่มคุณภาพการบริการผ่านปฏิสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ถ้านำไปใช้อย่างถูกต้อง อินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือที่มีอำนาจมากในการช่วยผู้บริหารในการลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ”

ในประเทศต่าง ๆ จึงประกาศวาระสำคัญในการเป็นรัฐบาลสมัยใหม่ ซึ่งมีเป้าหมาย คือ การให้บริการที่ใกล้ชิดและสะดวกกับประชาชน และสั่งมอบบริการสาธารณะด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพสูง [3] และให้ความสำคัญกับการลงทุนในทรัพยากรบุคคล และเวลาในการเป็นรัฐบาล

* นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขานโยบายสาธารณะ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน [4] โดยหน่วยงานต่าง ๆ พยายามพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และวัดคุณภาพการบริการที่ส่งมอบ [5]

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในช่วงปี ค.ศ. 2004-2006 มีการขยายการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น แต่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มิติ และการวัด [6] และการวัดความสำเร็จของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากการใช้ประโยชน์จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าอยู่ในระดับใด ในขณะที่ยังขาด ตัวแบบ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

บทความเชิงวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้เขียนหวังว่าบทความนี้จะสามารถใช้อธิบายคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ จากมุมมองด้านทรัพยากรและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

2. การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 มอบหมายให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและ สิ่งแวดล้อม ดำเนินการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และระบบการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรมและมีคุณภาพ ให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนทั้งในเชิงพาณิชย์ และในทุกรูปแบบทันต่อความต้องการของประชาชนและ ธุรกิจ และเพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อกับหน่วยงานและ การเข้าถึงหลายช่องทาง [7] การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ [8] เนื่องจากเป็น 1 ใน 4

ยุทธศาสตร์ของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และโครงการต่างๆ ได้รับการคาดหวังว่าจะส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะและประชาชน [9]

ปัจจุบันการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้ดำเนินการมาระยะหนึ่งแล้ว เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บภาษีอากรของกระทรวงการคลัง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการออกหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งดำรงไว้พัฒนา [10] กล่าวไว้ว่า “หน่วยงานใดสนใจหรือมีความพร้อมมากกว่า ก็จะพัฒนาไปได้ไกลมาก หน่วยงานใดไม่สนใจหรือขาดทรัพยากรที่จำเป็นก็จะล่าหลัง...” และ Lorsuwannarat [9] กล่าวถึงโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยว่า “ใช้แนวทางเชิงเทคนิคให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและสมรรถนะของระบบมากกว่า ปัจจัยแวดล้อม ความพร้อมของหน่วยงานของรัฐ และพฤติกรรมของประชาชน และวัฒนธรรม”

กล่าวโดยสรุป ประเทศไทยมีความพยายามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะ แต่ยังมีประสบปัญหาบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านทรัพยากร สมรรถนะของหน่วยงาน และการสื่อสารกับประชาชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยต่อไป

3. การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์และ คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) หมายถึง “การมีโฮมเพจจนกระทั่งถึงการให้บริการสมบูรณ์หรือถูกส่งมอบเหมาะสมกับการใช้งาน” [4] และนักวิชาการบางกลุ่มมองว่า การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ [11] ซึ่ง Ancarani [2] ได้ให้ความหมายโดยทั่วไปของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า หมายถึง การบริการบนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ต การให้ความสำคัญกับเนื้อหาและการปฏิสัมพันธ์ซึ่งมาจากผู้ใช้บริการ และการบูรณาการเข้ากับกระบวนการสนับสนุนขององค์กรเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

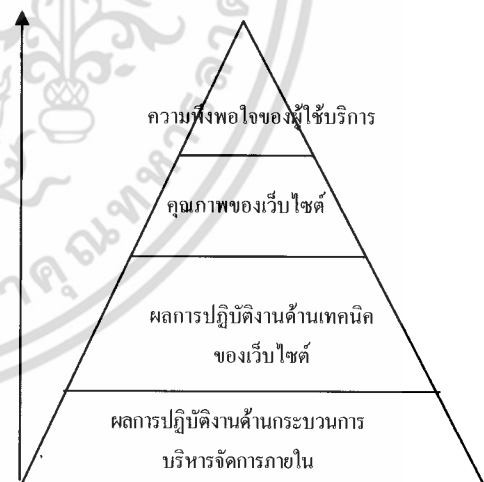
ลักษณะสำคัญของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ [6] ได้แก่ 1) การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Technology mediation) เป็นการให้บริการบนเว็บไซต์และเครื่องมือเคลื่อนที่ 2) การให้บริการสารสนเทศ (Information service) เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง 2 กลุ่ม โดยการค้นหาข้อมูล เนื้อหาของสารสนเทศในเว็บไซต์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของบริการ และมีส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) การบริการตนเอง (Self-service) เป็นการบริการตนเองผ่านเว็บไซต์และเครื่องมือเคลื่อนที่ สอดคล้องกับ Buckley [4] ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (E - public service) ว่าเป็นการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชน ธุรกิจ โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การให้ข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ และการติดต่อการประกอบธุรกรรม และเนื่องจากการให้บริการทางเว็บไซต์เป็นความหมายโดยทั่วไปของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น ในบทความนี้ การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การจัดหาและส่งมอบบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์

3.2 คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การปรับปรุงคุณภาพของการบริการเป็นประสิทธิผลของระบบสารสนเทศประการหนึ่ง [12] และการประเมินคุณภาพการบริการเป็นมาตรวัดหนึ่งในการประเมินผล การปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐ [13] ดังนั้น การศึกษาผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้นี้จึงวัดจากคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง Halaris and others [5] ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นคุณภาพของบริการที่ส่งมอบจากเว็บไซต์ และเสนอ ตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้องค์การประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการประเมินเป็น 4 ชั้น ได้แก่

- 1) ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน
- 2) ผลการปฏิบัติงานด้านเทคนิคของเว็บไซต์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และความปลอดภัย 3) คุณภาพของเว็บไซต์ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ได้ของเว็บไซต์และการปฏิสัมพันธ์ และ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นระดับคุณภาพรวมที่ผู้ใช้บริการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 ลำดับชั้นการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาครั้งนี้จึงวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จากคุณภาพของเว็บไซต์ (Halaris and others [5], Loiacono [14], Alex [15]) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Halaris and others [5], Alex [15], Parasuraman and others [16]) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

4. มุมมองด้านทรัพยากร

Barney และคณะ [13] ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับมุมมองด้านทรัพยากร (Resources-based view, RBV) ว่า ความแตกต่างในผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอธิบายได้จากประเภทของทรัพยากรและสมรรถนะซึ่งหน่วยงานต่างๆ มีแตกต่างกัน และการมีทรัพยากรที่มีค่า ยากแก่การลอกเลียน การได้มา การทดแทนส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

นักวิชาการในสาขามุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงทรัพยากรว่าเป็นสินทรัพย์ สมรรถนะ กระบวนการขององค์กร คุณสมบัติของหน่วยงาน สารสนเทศ ความรู้ และอื่น ๆ ซึ่งถูกควบคุมโดยหน่วยงาน และทำให้หน่วยงานปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทรัพยากรประกอบด้วย ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทุนมนุษย์ และทรัพยากรทุนองค์กร ทรัพยากรมีทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งทรัพยากรที่จับต้องได้ คือ ทรัพยากรทางกายภาพ ในขณะที่ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ คือ ทรัพยากรทุนมนุษย์ และทรัพยากรทุนองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาคัดเลือก บริหารให้แตกต่างกันในแต่ละองค์กร [14]

นอกจากนี้ มุมมองดังกล่าวให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ทำให้ยากแก่การลอกเลียนแบบ และมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร และกล่าวถึง สมรรถนะ คือ ความสามารถขององค์กร ในการบูรณาการและใช้ทรัพยากรต่างๆ ในกระบวนการขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่ปรารถนา [19, 20]

4.1 มุมมองด้านทรัพยากรกับสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ประกอบด้วย 1) สินทรัพย์ คือ สิ่งที่หน่วยงานเป็นเจ้าของและบ่อยครั้งถูกคุ้มครองทางกฎหมาย ได้แก่ สัญญา เครื่องขายองค์กร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ การอนุญาตใช้สิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง ฐานข้อมูล สารสนเทศ และ 2) ทักษะ ได้แก่ ความรู้ภาคปฏิบัติ และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic assets) เป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีคุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ [17] ทำให้หน่วยงานได้เปรียบการแข่งขัน และการเป็นเจ้าของและควบคุมสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อกำไรและผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น เครื่องขายขององค์กรซึ่งเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะเจาะจง ยากแก่การลอกเลียนแบบ และถ่ายโอนที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

4.2 มุมมองด้านทรัพยากรกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

จากมุมมองด้านทรัพยากร Tippins และ Sohi [21] ได้พัฒนาแนวคิดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งคือ ขอบเขตซึ่งหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Objects) คือ ตัวกระตุ่น และช่วยเพิ่มผลผลิตและแพร่กระจายสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ โปรแกรม และบุคลากรสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Knowledge) คือ สารสนเทศจากประสบการณ์ บริษัท การตีความ หรือขอบเขตซึ่งองค์กรเป็นเจ้าของความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ และการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น และ 3) การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operations) คือ กิจกรรมซึ่งดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือขอบเขตซึ่งหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการจัดการตลาดและสารสนเทศของผู้ให้บริการ ดังนั้น

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นส่วนเสริมให้ทรัพยากรอื่นในองค์กรมีคุณค่ามากขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลประกอบการปฏิบัติงานขององค์กร

5. ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Thevdoulon and Cahn [22] ได้กล่าวถึง นโยบายสาธารณะว่าเป็นสิ่งที่รัฐบาลตั้งใจจะทำ สิ่งที่รัฐบาลทำจริงทุกระดับของรัฐบาลไม่เพียงเป็นกฎหมายการกระทำที่ตั้งใจให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านยังกล่าวถึงนโยบายสาธารณะเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมากและมีผลลัพธ์ในการแก้ปัญหาที่สำคัญของสังคม ซึ่งสมบัติ ธำรงธัญวงศ์ [23] กล่าวว่า “นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลที่เลือกจะทำหรือไม่กระทำ มุ่งถึงค่านิยมและผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยเน้นข้อบัญญัติที่ชอบด้วยกฎหมาย”

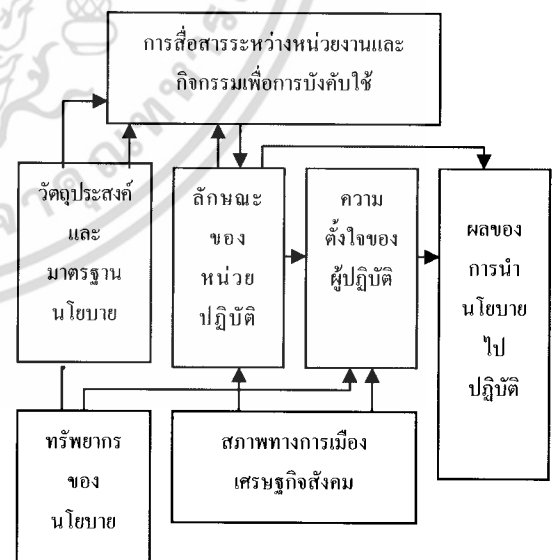
ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ นโยบายสาธารณะเป็นการกระทำหรือไม่กระทำโดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่าต้องการทำอะไรให้สำเร็จเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมาก และมีผลลัพธ์ในการแก้ปัญหาที่สำคัญของสังคม

ในบทความนี้ เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เนื่องจากความล้มเหลวของนโยบายต่าง ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการศึกษา การนำนโยบายไปปฏิบัติจะทำให้ทราบว่าทำไมนโยบายจึงประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว และให้ความสำคัญกับการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ ซึ่ง Pressman และ Wildavsky [24] ได้ให้คำจำกัดความ การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ระดับของการบรรลุเป้าหมายนโยบายจึงเป็นระดับที่การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จ อย่างไรก็ตาม มีนักวิชาการบางท่าน เช่น Henry [13] ได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติแตกต่างกันออกไป โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายสาธารณะเป็นการกระทำและการรับ

ผลงานตามนโยบายสาธารณะ โดยองค์กรหรือการจัดระหว่างองค์กร

ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงเป็นการนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายโดยองค์กรต่าง ๆ

นอกจากนี้ แต่ละนโยบายมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงประกอบด้วย 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางการศึกษาแบบบนลงล่าง (Top-down approach) และแนวทางการศึกษาแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up approach) ในการศึกษาครั้งนี้ แนวทางการศึกษาแบบบนลงล่างน่าจะสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็น การตัดสินใจนโยบายโดยชนชั้นนำ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่ค่อยได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบาย แต่มีหน้าที่กระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ และการศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn [25] เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎี เนื่องจากตัวแบบดังกล่าวให้ความสำคัญกับทรัพยากรและสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งรวมเอาปัจจัยมากพอที่จะช่วยอธิบายการนำนโยบายไปปฏิบัติได้กว้างขวาง ตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ สาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

6.1 การพัฒนาตัวแบบ

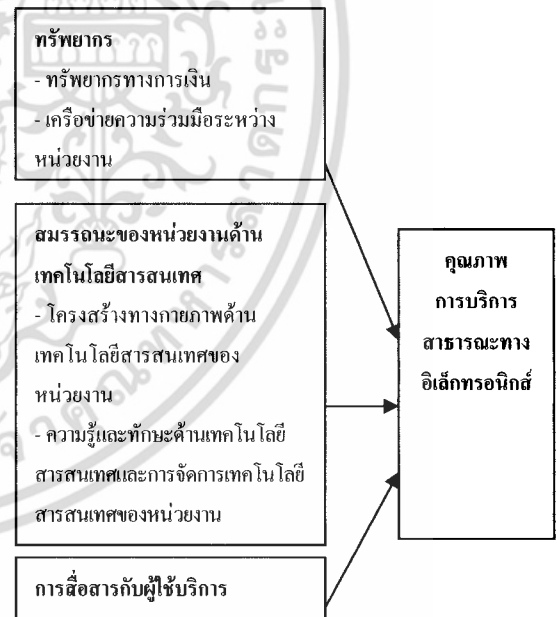
การศึกษาครั้งนี้ ได้นำมุมมองด้านทรัพยากรมาใช้ร่วมกับ
ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาตัวแบบปัจจัยที่มี
ผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ประการที่ 1 มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับ
ทรัพยากรทั้งที่จับต้องได้และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ มี
คุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทน
ได้ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละ
หน่วยงาน ในขณะที่ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้
ความสำคัญกับความพอเพียงและการจัดสรรทรัพยากรที่จับ
ต้องได้ ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน อุปกรณ์ เครื่องมือ [25-
28] เป็นต้น ดังนั้น บทความนี้จึงให้ความสำคัญกับปัจจัย
ทรัพยากรที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ ทรัพยากรทาง
การเงิน และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ประการที่ 2 มุมมองด้านทรัพยากรและทฤษฎีการนำ
นโยบายไปปฏิบัติให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กร
มากกว่าความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสำคัญกับ
สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างกว้าง ๆ เชิงรับ และยาก
แก่การทดสอบเชิงประจักษ์ ทั้ง ๆ ที่ประสิทธิผลของการนำ
นโยบายไปปฏิบัติเกิดจากการให้และการรับทรัพยากร
ระหว่างองค์กร การดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับ
ทรัพยากรขององค์กรอื่น และถูกกำหนดจากสภาพแวดล้อม
ภายนอก [29] และมุมมองด้านทรัพยากรกล่าวถึงการสร้าง
เครือข่าย เป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ที่เป็นกลไกในการ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ประกอบกับการให้บริการ
สาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของ
องค์กร หรือความสามารถของเทคโนโลยีขององค์กรเพียง
อย่างเดียว แต่อยู่ที่ความร่วมมือกับองค์กรที่มีเป้าหมาย
ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ จึงให้
ความสำคัญกับเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อ
แลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างองค์กร

ประการที่ 3 มุมมองด้านทรัพยากรกล่าวถึงสมรรถนะของ
องค์กรว่าเป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ไม่สามารถลอกเลียนแบบ
และถ่ายโอนได้ [21] และสมรรถนะด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศของหน่วยงานเป็นความสามารถขององค์กรใน
การเคลื่อนย้ายและใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ร่วมกับทรัพยากรและสมรรถนะอื่นทำให้ผลการปฏิบัติงานดี
ขึ้น [30] ในขณะที่ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้
ความสำคัญกับสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติที่มีผลต่อ
ประสิทธิผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ [25] ดังนั้น
บทความนี้ จึงให้ความสำคัญกับสมรรถนะของหน่วยงาน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประการที่ 4 ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสำคัญ
กับการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร [25] แต่ไม่คอยให้
ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ดังนั้น บทความ
นี้ จึงพัฒนาองค์ความรู้จากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ
โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับผู้ใช้บริการซึ่งได้รับ
ผลกระทบจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ



รูปที่ 3 ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทาง
อิเล็กทรอนิกส์

6.2 ตัวแปรตาม: คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ใช้ตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Halaris และคณะ เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎี ร่วมกับวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยคุณภาพเว็บไซต์และความพึงพอใจของผู้ใช้

6.2.1 คุณภาพเว็บไซต์

ตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Halaris และคณะ ได้กล่าวถึงคุณภาพของเว็บไซต์เป็นมิติหนึ่งของการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง The Western Norway Research Institute ได้ให้นิยามคุณภาพของเว็บไซต์ หมายถึง ข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ต ต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด [5]

6.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัยในการประเมินผลการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ องค์กรสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้หรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ใดๆก็ตาม การวัดคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวมีจุดอ่อน ได้แก่ ความเป็นอัตวิสัย การพิจารณาแบบทั่วไป ไม่ลึกซึ้ง และการวัดคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันในผู้ใช้แต่ละประเภท

ดังนั้น เพื่อลดจุดอ่อนดังกล่าว ในบทความนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรจากการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ [31] ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการมีความชัดเจน วัดได้ในเชิงปริมาณ มีหลักการและเทคนิครองรับอยู่ง่ายต่อการตีความ รวมทั้งได้ข้อมูลลึกซึ้งและครอบคลุมกว่ามุมมองของผู้ใช้บริการ

6.3 ตัวแปรอิสระ : ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

6.3.1 ทรัพยากร

มุมมองด้านนโยบายสาธารณะให้ความสำคัญกับทรัพยากรทางกายภาพที่จับต้องได้ ซึ่งไม่เพียงปริมาณของทรัพยากรแต่ยังรวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม โดยมีผลการศึกษานับสนุนจำนวนมากที่กล่าวถึงปัจจัยด้านทรัพยากรของหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่นจากการศึกษาของ Van Meter และ Van Horn [25] Mazmanian และ Sabatier [26] Hogwood and Gunn [27] สุกชัย ยาวะประภาส [28] วรเดช จันทรร [32] ขณะที่มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น ทรัพยากรทางการเงินเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน จึงเป็นทรัพยากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ซึ่งมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

6.3.1.1 ทรัพยากรทางการเงิน

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติมีหลักการว่า ทรัพยากรทางการเงินเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ [25-26], [33]) ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn [25] ระบุว่า หากขาดแคลนทรัพยากรทางการเงินย่อมเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง โดยทรัพยากรทางการเงินวัดได้จากลักษณะและปริมาณของทรัพยากร Hogwood Gunn [27] ได้เสนอว่าเงื่อนไขของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สมบูรณ์ต้องคำนึงถึงทรัพยากรการเงินซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดหาทรัพยากรอื่น เช่น การจัดหาบุคลากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น นอกจากนี้ การศึกษาของสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง [34] พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณเป็นอุปสรรคในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น สมมติฐาน 1 : ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทาง อิเล็กทรอนิกส์

6.3.1.2 เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

มุมมองด้านทรัพยากร กล่าวถึง เครือข่ายเป็น สินทรัพย์กลยุทธ์และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งกำหนดผล การปฏิบัติงานของหน่วยงาน และทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากร [36] ระบุว่าองค์กรจะอยู่รอดได้ต้องอาศัยความสามารถใน การควบคุมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร และรักษาความร่วมมือ กับกลุ่มต่าง ๆ เนื่องจากความร่วมมือระหว่างองค์กรเป็นผล มาจากการ พึ่งพาทรัพยากรซึ่งกันและกัน (Resources interdependence) โดยทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร ข้อมูล ข่าวสาร เป็นทรัพยากรสำคัญซึ่งได้จากองค์กรอื่น ๆ [37] การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างองค์กรจึงเป็น วิธีการหนึ่งในการลด การพึ่งพาทรัพยากรระหว่างองค์กร

นอกจากนี้ Beynon [38] ได้กล่าวว่าการนำบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐจะต้องมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการต่าง ๆ กับองค์กรพันธมิตรต่าง ๆ รวมทั้งความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญ ในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย [39]

ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 : เครือข่ายความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานน่าจะมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพ การบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

6.3.2 สมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ

มุมมองด้านทรัพยากรได้ระบุว่า สมรรถนะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ทรัพยากร ที่ยากแก่ การลอกเลียนแบบ ซึ่งเป็นความสามารถขององค์กรในการ เคลื่อนย้าย และใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับทรัพยากรและสมรรถนะอื่นทำให้เกิดผลการ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้น [19] สอดคล้องกับ Frey และ Willcok [40] ได้กล่าวว่าสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปรากฏการณ์ขององค์กรที่จำเป็นในการพิจารณาผลการ ปฏิบัติงานขององค์กรและความสำเร็จของการลงทุนด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการศึกษาก็เกี่ยวกับระบบ สารสนเทศ พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น

ความสามารถขององค์กรในการรวบรวมทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่ง ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น [30, 40]

ปัจจัยสมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศในบทความนี้ ครอบคลุมตัวแปรย่อย ได้แก่ โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ หน่วยงาน และความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน ซึ่งผู้เขียนได้นำเสนอตัวแปรย่อยแต่ละตัว พร้อมเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

6.3.2.1 โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศของหน่วยงาน

มุมมองด้านทรัพยากรได้ระบุว่าโครงสร้างทาง กายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (It infrastructure) [21] เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ หน่วยงาน ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี การ สื่อสาร และฐานข้อมูล โครงสร้างทางกายภาพด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละองค์กรทำให้การนำไปใช้ แตกต่างกัน ซึ่งช่วยองค์กรในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ บริการ สถานที่ และการทำ ธุรกิจข้ามธุรกิจ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 3 : โครงสร้างทางกายภาพด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานน่าจะมี ความสัมพันธ์ เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

6.3.2.2 ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวว่าปัจจัยความรู้และ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และ ทักษะของทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ทักษะทางเทคนิคด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้แก่ การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การใช้ โปรแกรม และสมรรถนะในการริเริ่มเทคโนโลยี 2) ทักษะ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถในการ จัดการระบบสารสนเทศ การประสานงาน การปฏิสัมพันธ์ กับผู้ใช้บริการ การจัดการโครงการ และ ทักษะผู้นำ [41] รวมทั้งมุมมองด้านทรัพยากรได้ระบุว่า สมรรถนะด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(It managerial capacity) เป็นปัจจัยที่กำหนดความสามารถขององค์กรในการจัดการทรัพยากรเทคโนโลยี ช่วยให้เกิดพลังผลักดันวิธีการที่องค์กรจะใช้ทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (it capital) [40]

นอกจากนี้ ปัจจัยความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบสารสนเทศ ซึ่งไชยเจริญ อติแพทย์ [39] ได้กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือระดับผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับองค์การ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 4 : ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

6.3.4 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

Okwilagwe [42] กล่าวว่ากิจกรรมของมนุษย์ที่มีผลต่อสินค้าและบริการขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งตัวแบบ GAP ได้ระบุถึงคุณภาพการบริการว่าเกิดจากช่องว่างของการส่งมอบบริการไม่ตรงตามข้อตกลง เป็นช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารกับภายนอก ซึ่งมีสาเหตุมาจากขาดการสื่อสารที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด

ประกอบกับการลงทุนในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จะไม่คุ้มค่า หากประชาชนและธุรกิจไม่ใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาของ Coursey and Norris [43] พบว่าอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกาประการหนึ่ง คือ การขาดความต้องการจากประชาชนและธุรกิจ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 5 : การสื่อสารกับผู้ใช้บริการน่าจะมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

7. บทสรุป

คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในปัจจุบัน แต่ในประเทศไทยยังมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวไม่มาก บทความนี้ จึงใช้องค์ความรู้จากมุมมองด้านทรัพยากรและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎีในการบูรณาการปัจจัยภายในหน่วยงานจากมุมมองด้านนโยบายสาธารณะและมุมมองด้านทรัพยากร ได้แก่ ทรัพยากรการเงิน โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และปัจจัยภายนอกหน่วยงานจากมุมมองด้านทรัพยากร คือ เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งนำเสนอปัจจัยการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานให้บริการสาธารณะ โดยมี 5 สมมติฐานที่คาดว่าน่าจะมีผลต่อความแตกต่างในคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรใช้กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในตัวแบบ เช่น การศึกษาการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น และควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเภท เพื่อแสวงหาตัวแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

เอกสารอ้างอิง

- [1] Osborne, Stephen and Brown, Kerry. 2005. **Managing Change and Innovation in Public Service Organization**. TI International Ltd. United State of America.
- [2] Ancarani and Capaldo. 2001. Perspective of standardized public service : a comprehensive approach to quality Assessment. **Managing Service Quality**. Volume 11. MCB University Press.
- [3] Hazlett , Shirley - Ann. 2003. E-government: the realities of using IT to transform the public sector. **Managing Service Quality**. Vol 13. No. 6 : 445-452.
- [4] Buckley, Joan. 2003. E-service quality and the public sector. **Managing Service Quality**. Volume: 13. No. 6 : 453 - 462.
- [5] Halaris, Christos Magoutas, Babis Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris. 2007. Classification and synthesis of quality approaches in e-government services. **Internet Research**. 378-401.
- [6] Rowley, Jenifer. 2006. An analysis of the e-service literature : towards a research agenda. **Internet Research**. Vol. 16. No. 3 : 339 –359
- [7] กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2550. รายงานประจำปี 2550 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- [8] ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2547. ผลการสำรวจเว็บไซต์ครั้งที่ 1 : ระดับกรมโดยโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. หจก. พิมพ์งาม.
- [9] Lorsuwannarat, Tippawan. 2006. **E-Government in Thailand : Development of Illusion?. Lesson Learned from E-Government in Thailand**. Seminar on Modernizing the Civil Service in Alignment with National Development Goals Eastern Regional Organization for Public Administration (EROPA).
- [10] เรวัตต์ แสงสุริยงค์. 2547. การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะไทย. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [11] Javalgi, Rajshekhar G. and Martin, Charles L. 2004. The Export of E-services in the Age of Technology Transformation : Challenges and Implications for International Service Providers. **Journal of Service Marketing**. Vol.18 : 560-573.
- [12] ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2547. MIS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. แชนท์โพรฟรินตั้ง . กรุงเทพฯ. พิมพ์ครั้งที่ 6.
- [13] Henry, Nicholas. 2004. **Public Administration and Public Affair**. Pearson Prentice- Hall.
- [14] Loiacono, Eleanor T., Watson, Richard T. and Goodhue, Dale L 2002. WEBQUAL : a measure of website quality. **American Marketing Association**. : 432-438.
- [15] Alex Douglas. 2003. E-Quality in the E-Service Provision of Legal Practice. . **Managing Service Quality**. MCB University Press. Vol. 11 : 389 - 401.
- [16] Parasuman, A. Zeithami, Valarie A., Malhortra, Arvind. 2005. E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. **Journal of Service Research : JSR** : 213 - 233.

- [17] Barney, Jay B., Ray, Gautam and Muhanna, Waleed A. 2005. Information technology and the performance of the customer service process : a resource-based analysis. **MIS Quarterly**. Vol.29. No.4 : 625-652.
- [18] Brown, Charla Griffy. 2007. Aligning business strategies and IS resources in Japanese SMEs : a resource-based view. **Journal of Global Information Technology Management**.
- [19] Anandhis , Bharadwaj. 2000. A resource – based perspective on information technology capacity and firm performance : an empirical investigation. **MIS Quarterly** : 169 – 196.
- [20] Lertwongsatien, Chalerm Sak. 2000. An Empirical Investigation of the Strategic Implications of Information Systems Resources and Capabilities. The Degree of Doctor Philosophy. Rensselaer Polytechnic Institute. The United State of America.
- [21] Tippins, Michael. J. and Sohi. 2003. IT competency and firm performance : is organizational learning a missing link. **Strategic Management Journal**. Vol.24. No. 8.
- [22] Thevdoulon, Stella Z. and Cahn, Mathew A.1995. Public Policy. NJ : Prentice Hall. Inc. Chapter 1-2.
- [23] สมบัติ อัจฉริยวงศ์. 2543. **นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**. กรุงเทพฯ. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- [24] Pressman, Jeffrey and Wildavsky, Aaron B. 1979. **Implementation**. 2nd ed. Berkley. CA. University of California Press.
- [25] Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. 1975. The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework. **Administration and Society**. Vol.6. No. 4 : 447- 448.
- [26] Mazmanian, D.A. and Sabatier, Paul. A. 1945. **Implementation and Public Policy**. United States
- [27] Hogwood, Brian W. and Gunn, Lewis A. 1984. Policy Analysis for the Real World. Oxford University. The United State of America.
- [28] ศุภชัย ยาวะประภาส. 2548. **นโยบายสาธารณะ: พิมพ์ครั้งที่ 6** กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [29] Menzel, Donald C. 1987. An inter-organizational approach to policy implementation. **Public Administration Quarterly**.
- [30] Goh, Mark, Prakash, Satya and Yeo, Roland. 2007. Resource-based approach to IT shared services in a manufacturing firm. **Industrial Management and Data**. Vol. 107. No.2 : 251-270.
- [31] Ancarani, Alessandro 2005. Towards quality e- service in the public sector: The evolution of websites in the local public service sector. **Managing Service Quality**. Emerald Group Publishing Limited : 6 - 23.
- [32] วรเดช จันทรส. 2550. **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.
- [33] Walter Williams.1975. Implementation Analysis and Assessment. **Policy Analysis**. Vol.1. No. 3.
- [34] คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันนิติบัญญัติแห่งชาติ. 2550. **รายงานการพิจารณาศึกษาแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- [35] .Tangpong, Chanchai. 2008. IT-Performance Paradox Revisited : Resource-Based and Prisoner’s Dilemma Perspective. **Journal of Applied Management and Entrepreneurship**. Vol.13. No. 1 : 35-49.

- [36] Pfeffer, J., and G.R. Salancik. 1978. The External Control of Organizations : A Resource Dependence Perspective. New York : Harper Row. Chapter 1 – 4.
- [37] Lundin, Martin. 2007. Explaining Cooperation : How Resource Interdependence, Goal Congruence, and Trust Affect Joint Actions in Policy Implementation. **Journal of Public Administration Research.**
- [38] Beynon, Paul - Davies. 2007. Models for E – Government. Transforming Government : People, Process and Policy. Transforming Government: People, **Process and Policy.** Vol. 1. No. 1. Emerald Group Publishing Limited : 7 – 28
- [39] คณะกรรมการการศึกษาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. 2550. **บันทึกการประชุมคณะกรรมการการศึกษาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. สภานิติบัญญัติแห่งชาติ.**
- [40] Jeffers, Patrick, Isracl. 2003. **Information Technology (IT) and Process Performance : An Empirical Investigation of the Complementarities Between IT and Non-IT Resources.** The Ohio State University.
- [41] Shin, Namchul. 2007. An integrative framework for contextual factor affecting information technology . **Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA).** Vol. 8 No.4 : 21.
- [42] Bamigboye. 2007. Evaluation of Library Services Delivery in Olabisi Onabanjo university. **Library Management.** Vol. 28. No. 3 : 152-162.
- [43] Coursey, David and Norris, Donald F 2008. Models of e - government : are they correct? an empirical assessment. **Public Administration Review.**