



การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ จากมุมมองนโยบายสาธารณะและด้านทรัพยากร E- Public Service Derived from Public Policy and Resource-Based Perspectives

ลักขณา ศิริวรรณ Laksana Siriwan*

บทคัดย่อ

บทความเชิงแนวคิดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองนโยบายสาธารณะและด้านทรัพยากร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยทรัพยากรทางการเงิน ปัจจัยสมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยพันธะผูกพันของหน่วยงาน อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์

Abstract

The objective of the article is developing model of factors affecting quality of e- public service derived from public policy and resource-based perspectives. The factors affecting quality of e- public service are: strategic resource, financial resource, information technology capacity, communication and organization commitment. Furthermore, this article aims at make contribution to e-public service in Thailand.

Keywords: E- Public Service Quality of E- Public Service Strategic Resources

บทนำ

เนื่องจากการบริการสาธารณะไม่ได้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขัน ทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพการบริการ (Ancarani and Capaldo, 2001:1, Brysland and Curry, 2001: 390) ในขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การเปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง Osborne และ Brown (2005: 4-5) ได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงในความคาดหวังของประชาชนที่ซับซ้อนและให้ความสำคัญกับทางเลือกและคุณภาพในการจัดหาและส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้นส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลให้เกิดสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการสอดคล้องกับ Ancarani (2005) กล่าวว่า “แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานจะซับซ้อนขึ้น แต่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสร้างโอกาสในการเพิ่มคุณภาพการบริการผ่านปฏิสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ถ้านำไปใช้อย่างถูกต้อง อินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือที่มีอำนาจมากในการช่วยผู้บริหารในการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ”

ในประเทศต่าง ๆ จึงมีการประกาศวาระสำคัญในการเป็นรัฐบาลสมัยใหม่ (modernising government) ซึ่งมีเป้าหมาย คือ การให้บริการที่ใกล้และสะดวกกับประชาชน และส่งมอบบริการสาธารณะด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพสูง (Hazlett, 2003) และให้ความสำคัญกับการลงทุนในทรัพยากรบุคคลากรและเวลาในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (Buckley, 2003) และหน่วยงานต่าง ๆ พยายามพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และวัดคุณภาพการบริการที่ส่งมอบ (Halaris and others, 2007)

อย่างไรก็ตาม การลงทุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยไม่มีหลักประกันว่าคุณภาพการบริการจะดีขึ้นอย่างแท้จริง ประกอบกับแม้ว่าในช่วงปี ค.ศ 2004-2006 มีการขยายการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นมาก แต่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มิติ และการวัด (Rowley, 2006: 339) และการวัดความสำเร็จของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากการใช้ประโยชน์จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าอยู่ในระดับใด ในขณะที่ยังขาดกรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้เขียนจึงหวังว่าบทความนี้จะสามารถใช้อธิบายคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองนโยบายสาธารณะและด้านทรัพยากร ซึ่งจะสะท้อนให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว พัฒนาองค์ความรู้ด้านนโยบายสาธารณะและด้านทรัพยากร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) หมายถึง “การมีโฮมเพจจนกระทั่งถึงการให้บริการสมบูรณ์หรือถูกส่งมอบเหมาะสมกับการใช้งาน” (Boyer and others, 2002, อ้างถึงใน Buckley, 2003) ซึ่งนักวิชาการบางกลุ่มมองว่าการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (Rajshekhar และ Charles, 2004: 560) ดังนั้น Ancarani (2005: 7) จึงได้ให้ความหมายโดยทั่วไปของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า หมายถึง การบริการบนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ต การให้ความสำคัญกับ

เนื้อหาและการปฏิสัมพันธ์ซึ่งมาจากผู้ให้บริการ และการบูรณาการเข้ากับกระบวนการสนับสนุนขององค์การเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

ลักษณะสำคัญของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Rowley, 2006: 341-344) ได้แก่ 1) การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (technology mediation) เป็นการให้บริการบนเว็บไซต์ และเครื่องมือเคลื่อนที่ 2) การให้บริการสารสนเทศ (information service) เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง 2 กลุ่ม โดยการค้นหาเนื้อหาของสารสนเทศในเว็บไซต์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของบริการ และส่งผลสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) การบริการตนเอง (self-service) กล่าวคือ เป็นการบริการตนเองผ่านเว็บไซต์ และเครื่องมือเคลื่อนที่ ซึ่ง Douglas (2003) ได้แบ่งการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอ่อน (soft e-service) คือ รูปแบบเว็บไซต์และความพร้อมของสารสนเทศ และ 2) การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบแข็ง (hard e-service) คือ การมอบสินค้าและบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ Buckley (2003) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-public service) ว่าเป็นการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชน ธุรกิจ โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ และการติดต่อการประกอบธุรกรรม ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การจัดหาและส่งมอบบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์

มุมมองด้านนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ

Thevdoulon and Cahn (1995) ได้กล่าวถึงนโยบายสาธารณะว่าเป็นสิ่งที่รัฐบาลตั้งใจจะทำ สิ่ง ที่รัฐบาลทำจริงทุกระดับของรัฐบาลไม่เพียงเป็นกฎหมาย การกระทำที่ตั้งใจให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านยังกล่าวถึงนโยบายสาธารณะเป็นการกระทำ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมากและมีผลลัพธ์ในการแก้ปัญหาที่สำคัญของสังคม ซึ่งสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2541) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลที่เลือกจะกระทำหรือไม่กระทำโดยมุ่งถึงค่านิยมและผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญโดยเน้นข้อบัญญัติที่ขอบด้วยกฎหมาย

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ นโยบายสาธารณะเป็นการกระทำหรือไม่กระทำโดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจน ว่าต้องการทำสิ่งใดให้สำเร็จเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนจำนวนมากและมีผลลัพธ์ในการแก้ปัญหาที่สำคัญของสังคม

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การศึกษาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เนื่องจากความล้มเหลวของนโยบายต่าง ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจะทำให้ทราบว่าทำไมนโยบายจึงประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (Menzel, 1987: 1)

ทั้งนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสำคัญกับการนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ ซึ่ง Mazmanian และ Sabatier (1981) ได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ คือ การนำ การตัดสินใจที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ โดยปกติแล้วเป็นการร่วมกันทำงานภายใต้ กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารคำพิพากษาของศาลสูงหรือ ศาลฎีกา นอกจากนี้

Pressman และ Wildavsky (1973) ได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าหมายและการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ระดับของการบรรลุเป้าหมายนโยบายจึงเป็นระดับที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Van Horn และ Van Meter (1975 อ้างถึงใน Hill, 2005) ได้ให้คำจำกัดความกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นการกระทำโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์ที่การตัดสินใจนโยบายได้กำหนดไว้ก่อน

อย่างไรก็ตาม มีนักวิชาการบางท่าน เช่น Henry (2004) ได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป โดยให้ความสำคัญกับองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายสาธารณะเป็นการกระทำและการรับผลงานตามนโยบายสาธารณะโดยองค์การหรือการจัดระหว่างองค์การ ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงเป็นการนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายโดยองค์การต่าง ๆ

เนื่องจากแต่ละนโยบายมีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการศึกษาวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีปัจจัยใดสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางการศึกษาแบบบนลงล่าง (top-down approach) และแนวทางการศึกษาแบบล่างขึ้นบน (bottom-up approach)

แนวทางการศึกษาแบบบนลงล่าง (top-down approach) เป็นการตัดสินใจนโยบายโดยมุ่งคำถามเกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติและกลุ่มเป้าหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกับการตัดสินใจนโยบายหรือไม่ ปัจจัยสำคัญอะไรที่ส่งผลต่อผลผลิตและผลกระทบนโยบาย และมีการแบ่งแยกระหว่างการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ตัวแบบการจัดการของ Walter (1975) ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn (1975) เป็นต้น ในขณะที่แนวทางการศึกษาแบบล่างขึ้นบน (bottom-up approach) ให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การไม่ให้ความสนใจต่อเป้าหมายมากนัก และการอธิบายเครือข่ายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Schofield, 2001)

ในการศึกษครั้งนี้ แนวทางการศึกษาแบบบนลงล่างน่าจะสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจนโยบายโดยชนชั้นนำ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่ค่อยได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบาย แต่มีหน้าที่กระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ตามความหมายของนักวิชาการในแนวทางการศึกษาแบบบนลงล่าง เช่น Van Meter และ Van Horn (1975, อ้างถึงใน Hill, 2005) ซึ่งได้กล่าวว่า “กระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นการกระทำโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์ที่การตัดสินใจนโยบายได้กำหนดไว้ก่อน”

มุมมองด้านทรัพยากร

มุมมองด้านทรัพยากร (resources-based view, RBV) เป็นแนวคิดกระแสหลักในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่ง Barney and others (2005: 627) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับมุมมองด้านทรัพยากรว่า ความแตกต่างในผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอธิบายได้จากประเภทของทรัพยากรและสมรรถนะซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ มีแตกต่างกัน และการมีทรัพยากรที่มีค่า ยากแก่การลอกเลียน การได้มา การทดแทน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

นักวิชาการในสาขามุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงทรัพยากรว่าเป็น “สินทรัพย์ สมรรถนะ กระบวนการขององค์การ คุณสมบัติของหน่วยงาน สารสนเทศ ความรู้ และอื่น ๆ ซึ่งถูกควบคุมโดยหน่วยงาน และทำให้หน่วยงานปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล” (Wernerfelt, 1984, Mahoney and Pandian,

1992, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 11) ทรัพยากร ประกอบด้วย ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทุนมนุษย์ และทรัพยากรทุนองค์การ (Barney, 1991, อ้างถึงใน Michalisin, 1996) ทรัพยากรมีทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ โดยทรัพยากรที่จับต้องได้ คือ ทรัพยากรทางกายภาพ ในขณะที่ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ทรัพยากรทุนมนุษย์ และทรัพยากรทุนองค์การ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนา คัดเลือก บริหารให้แตกต่างกันในแต่ละองค์การ (Brown, 2007: 31) นอกจากนี้ มุมมองดังกล่าวให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ทำให้ยากแก่ การลอกเลียนแบบ และมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Godfrey and Hill, 1995, อ้างถึงใน Michalisin, 1996)

มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงสมรรถนะ คือ ชีตความสามารถขององค์การในการบูรณาการและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในกระบวนการขององค์การ ซึ่งส่งผลกระทบเป้าหมายที่ปรารถนา (Amit and Schoemaker, 1993, อ้างถึงใน Lertwongsatien, 2000: 37 และ Anandhis, 2000: 171) ซึ่งทรัพยากรสามารถสร้างสมรรถนะองค์การ (organizational capacities) และให้ความสำคัญกับ “ความเป็นเจ้าของ (belonging)” ในขณะที่สมรรถนะให้ความสำคัญกับ “การกระทำ (doing)” ซึ่ง Hall (1992, อ้างถึงใน Lertwongsatien, 2000: 39) ได้แบ่งมิติสมรรถนะ ได้แก่ 1) สมรรถนะเชิงหน้าที่ (functional capacities) คือ สมรรถนะในการกระทำสิ่งทีเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติ 2) สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (cultural capacities) คือ สมรรถนะร่วมกับพฤติกรรม ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมขององค์การ และ 3) สมรรถนะเชิงตำแหน่ง (positional capacities) คือ สมรรถนะซึ่งเป็นผลมาจากการเป็นเจ้าของทางกฎหมาย เช่น สัญญา และสิทธิบัตร เป็นต้น

มุมมองด้านทรัพยากรกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ

แนวคิดระบบเปิดองค์การต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้องค์การมีสมรรถนะในการแข่งขัน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ (Anderson and Dawes, 1991: 57-58) จากมุมมองด้านทรัพยากร แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นทรัพยากรที่ลอกเลียนแบบได้ แต่ทรัพยากรดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากทรัพยากรอื่น กล่าวคือ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนเสริม (complementarity) คือ สิ่งที่คุณค่าของมันขึ้นอยู่กับทรัพยากรอื่น จึงต้องมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการเก็บความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ การตลาด และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน 2) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ต้องมีความชำนาญร่วมกัน (co-specialization) คือ เป็นทรัพยากรที่จะมีคุณค่าน้อย หรือไม่มีคุณค่า หากปราศจากทรัพยากรอื่น เช่น องค์การที่มีฮาร์ดแวร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์น้อย หากปราศจากทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

มุมมองด้านทรัพยากรได้แบ่งแนวทางการศึกษาทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) ทรัพยากรรูปธรรม (tangible resource) คือ โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (it infrastructure) 2) ทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (human IT resources) และ 3) ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ไม่เป็นรูปธรรม (intangible IT-enabled resources) คือ สินทรัพย์ ความรู้และการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ องค์การที่เป็นเจ้าของทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณค่า หายาก และยากแก่การลอกเลียนแบบ เมื่อใช้ทรัพยากรดังกล่าวจะทำให้เกิดความได้เปรียบการแข่งขันแบบยั่งยืน

Tippins และ Sohi (2003) ได้พัฒนาแนวคิดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งคือ ขอบเขตซึ่งหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศ

ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ทรัพยากรที่เป็นความชำนาญร่วมกัน (co-specialization) ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Objects) คือ ตัวกระตุ้นและช่วยเพิ่มผลผลิต และแพร่กระจายสารสนเทศ โดยเป็นลักษณะทางกายภาพซึ่งช่วยในการได้มา การดำเนินการ การเก็บรักษา การแพร่กระจาย และการใช้สารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ โปรแกรม และบุคลากรสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Knowledge) คือ สารสนเทศจากประสบการณ์ บริบท การตีความ หรือ ขอบเขตซึ่งองค์การเป็นเจ้าของความรู้ทางเทคนิคเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความรู้เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Operations) คือ กิจกรรมซึ่งดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือขอบเขตซึ่งหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการจัดการตลาดและสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากสมรรถนะในมุมมองด้านทรัพยากรเป็นสิ่งที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ดังนั้น องค์การที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้สูงและมีผลการปฏิบัติงานสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tippins และ Sohi (2003) พบว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์การ ได้แก่ กำไร ผลตอบแทนการลงทุน การกลับมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ และการเติบโตของยอดขายขึ้นอยู่กับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ และผลการศึกษาของ Anandhis (2000) พบว่า องค์การที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นด้านกำไรและการลดต้นทุน

ดังนั้น สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะ เจาะจง ยากแก่การลอกเลียนแบบ ถ่ายโอน และเป็นส่วนเสริมให้ทรัพยากรอื่นในองค์การมีคุณค่ามากขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การ

มุมมองด้านทรัพยากรกับสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การ

มุมมองด้านทรัพยากร ได้กล่าวถึงทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ประกอบด้วย 1) สินทรัพย์ คือ สิ่งที่หน่วยงานเป็นเจ้าของและบ่อยครั้งถูกคุ้มครองทางกฎหมาย ได้แก่ สัญญา เครือข่ายขององค์การ เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ การอนุญาตใช้สิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง ฐานข้อมูล และสารสนเทศ (Hall, 1992, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 16) และ 2) ทักษะ ได้แก่ ความรู้ภาคปฏิบัติ และวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ทำให้หน่วยงานสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางกายภาพในลักษณะที่หน่วยงานอื่นไม่สามารถทำได้

สินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ (strategic assets) เป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ มีคุณค่าหายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ (Barney 1991, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 11) ซึ่งทำให้หน่วยงานได้เปรียบการแข่งขัน การเป็นเจ้าของและควบคุมสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อกำไร (Barney, 1991, Amit and Schoemaker, 1993, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 1) และผลการดำเนินงานขององค์การ เช่น ผลการศึกษาของ Hall (1993, อ้างถึง Michalisin, 1996: 1) และ Michalisin (1996) พบว่า สินทรัพย์กลยุทธ์ของหน่วยงาน ซึ่งคือ ชื่อเสียงของหน่วยงานมีผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนั้น สินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ เช่น สัญญา และเครือข่ายขององค์การเป็นต้น จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะเจาะจง ยากแก่การลอกเลียนแบบ และถ่ายโอนที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ

การเปรียบเทียบมุมมองด้านนโยบายสาธารณะกับมุมมองด้านทรัพยากร

ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบแนวคิด ข้อเสนอหลัก จุดแข็ง จุดอ่อนของมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ และมุมมองด้านทรัพยากร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงเหตุผลของการพัฒนาตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการบูรณาการจากมุมมองทั้ง 2 ด้านตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ) และมุมมองด้านทรัพยากร

ประเด็น	มุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ)	มุมมองด้านทรัพยากร
แนวคิดหลัก	- ให้ความสำคัญกับการอธิบายความเล็งหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติและปัจจัยที่สามารถอธิบายการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อสร้างแนวทางที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น	- มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรขององค์กรซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความแตกต่างในผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ อธิบายได้จากประเภทของทรัพยากรและสมรรถนะของแต่ละหน่วยงาน (Barney and others, 2005 : 627)
ข้อเสนอหลัก	- ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากร นโยบาย ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน อุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น สมรรถนะของหน่วยปฏิบัติ พันธะผูกพันของหน่วยปฏิบัติ และการสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น (Mazmanian and Sabatier, 1945, Van Meter and Van Horn, 1975, Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987), Hogwood and Gunn, 1984 และ ศุภชัย ยาวะประภา, 2548)	- ผลการปฏิบัติงานขององค์กรขึ้นอยู่กับความเป็นเจ้าของ การสะสม และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่เฉพาะเจาะจง ยกแก่การลอกเลียนแบบและการถ่ายโอน (Penrose, 1959) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ (Michalisin, 1996)
ทรัพยากร	- ทรัพยากร คือ งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งจูงใจ ซึ่งได้จัดสรรให้หน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter, and Van Horn, 1975) ซึ่งทรัพยากรนโยบาย คือ ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ - ให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องได้ ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรบุคคล และระบบสารสนเทศซึ่งสนับสนุนการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุเป้าหมาย (Mazmanian and Sabatier, 1945, Pressman and Wildavsky, 1979 :	- ทรัพยากร คือ สินทรัพย์ สมรรถนะ กระบวนการขององค์กร คุณสมบัติของหน่วยงาน สารสนเทศความรู้ และอื่น ๆ ซึ่งถูกควบคุมโดยหน่วยงานส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (อ้างถึงใน Michalisin, 1996 : 11) โดยสินทรัพย์กลยุทธ์ (strategic assets) เป็นทรัพยากร

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ) และมุมมองด้านทรัพยากร (ต่อ)

ประเด็น	มุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ)	มุมมองด้านทรัพยากร
	193, Edward, 1980 อ้างถึงใน Goggin and others, 1987 : 203, Hogwood and Gunn, 1984, ศุภชัย ยาวะประภาษ ,2548)	ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีคุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ (Barney, 1991, Amit and Schoemaker, 1993, อ้างถึงใน Michalisin, 1996 : 1) "ได้แก่ สัญญา เครือข่ายองค์กร เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ การอนุญาตให้สิทธิ ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง ฐานข้อมูล และสารสนเทศ (Hall, 1992 อ้างถึงใน Michalisin, 1996 : 16)
สมรรถนะของหน่วยงาน	- สมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งบางตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยทรัพยากรเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะของหน่วยงานนโยบายไปปฏิบัติ (Water, 1975, วรเดช จันทรรักษ์, 2550)	- มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับคุณค่าของสมรรถนะที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร เนื่องจากมีคุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ ซึ่งสมรรถนะของหน่วยงาน คือ สมรรถนะในการจัดการทรัพยากรและเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรหน่วยงาน (Amit and Schoemaker, 1993 อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 8) - องค์กรที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสูงจะมีสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้สูง (Tippins and Sohi, 2003) และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นขีดความสามารถขององค์กรในการรวบรวมทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งทำให้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ) และมุมมองด้านทรัพยากร (ต่อ)

ประเด็น	มุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ)	มุมมองด้านทรัพยากร
จุดแข็ง	- ให้ความสำคัญกับการอธิบายความเรียบง่ายหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติและปัจจัยที่สามารถอธิบายการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อสร้างแนวทางที่จะทำการนำนโยบายไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น	เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Freeny and others, 1998, อ้างถึงใน Goh and others, 2007, Bharadwaj and others, 2000 อ้างถึงใน Jeffers, Patrick, Isael, 2003 : 40) - อธิบายคุณค่าของทรัพยากรและสมรรถนะขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรและการสร้างความได้เปรียบการแข่งขัน
จุดอ่อน	- นำเสนอปัจจัยทรัพยากรในด้านความพอเพียงและการจัดสรรทรัพยากรที่จับต้องได้ ซึ่งสนับสนุนการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้และการมีทรัพยากรที่พอเพียง ไม่ได้เป็นหลักประกันประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากการให้และการรับทรัพยากรระหว่างองค์กรด้วย (Gen, 1992 : 359-360) โดยเฉพาะ 1) องค์กรขึ้นอยู่กับทรัพยากรขององค์กรอื่นด้วย 2) องค์กรไม่ได้กำหนดทิศทางได้เอง แต่การดำเนินการขององค์กรถูกกำหนดจากสภาพแวดล้อมองค์กร (Menzel, 1987 : 8) - กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละนโยบาย (Lowi, 1964 อ้างถึงใน Van Horn and Van Meter, 1975) - ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยหรือปัญหาภายในองค์กรมากกว่าความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (Menzel, 1987 : 7) และแม้จะมีการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมองค์กรก็มียังขาดประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรบ้าง	- ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กร แนวทางการศึกษาผลการปฏิบัติงานและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากทรัพยากรหรือสมรรถนะภายในองค์กร (Phonkaew, 2006 : 63) มากกว่าปัจจัยหรือความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก - เป็นแนวคิดกว้างๆ ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรขององค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานและความได้เปรียบการแข่งขัน แต่มีหลักฐานเชิงประจักษ์น้อย (Newbert, 2007 อ้างถึงใน Ekstein, 2008 : 316) - การศึกษามาก่อนหน้านี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ (Barney and others, 2003)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ) และมุมมองด้านทรัพยากร (ต่อ)

ประเด็น	มุมมองด้านนโยบายสาธารณะ (ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ)	มุมมองด้านทรัพยากร
	แต่ส่วนใหญ่เป็นการกล่าวถึงกว้างและมององค์การแบบรับมากกว่าเชิงรุก เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น ทำให้ยากแก่การทดสอบเชิงประจักษ์ เช่น ความสัมพันธ์แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการของหน่วยงานปฏิบัติกับหน่วยงานบังคับใช้นโยบายหรือกำหนดนโยบาย (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548) การบูรณาการภายในและระหว่างหน่วยงาน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเลือกตั้ง หน่วยงานอื่น และหน่วยงานที่มีอำนาจอิทธิพล (Van Meter and Van Horn,1975, Mazmanian and Sabatier,1982) - ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจหรือการซื้อความภายในและระหว่างองค์การ (Van Meter and Van Horn ,1975, Edwards, 1980 อ้างถึงใน Goggin, 1987) เช่น การสื่อสารแก่ผู้ปฏิบัติให้เกิดความเข้าใจว่าต้องทำอะไรบ้าง เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการซึ่งได้รับผลกระทบจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ	

คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้นเป็นประสิทธิผลของระบบสารสนเทศประการหนึ่ง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547: 24) และการประเมินคุณภาพการบริการเป็นมาตรวัดหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานหน่วยงานของรัฐ (Henry, 2004:186 - 187) การศึกษาผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงวัดจากคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีระเบียบวิธี 2 ประเภท คือ 1) คุณภาพเชิงทางเทคนิค (technical quality) หรือคุณภาพเชิงกระบวนการ ซึ่งคือ วิธีการที่บริการถูกส่งมอบ และ 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) หรือคุณภาพเชิงผลลัพธ์ คือ สิ่งที่ใช้บริการได้รับหรือประโยชน์จากการใช้บริการ (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน Seth, 2004: 916)

Halaris and others (2007: 384) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นคุณภาพของบริการที่ส่งมอบจากเว็บไซต์ และเสนอตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากการสังเคราะห์วรรณกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้้องค์การประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้แบ่งการประเมินเป็น 4 ชั้น ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน 2) ผลการปฏิบัติงานด้านเทคนิคของเว็บไซต์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์และความปลอดภัย 3) คุณภาพของเว็บไซต์ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ได้ของเว็บไซต์และการปฏิสัมพันธ์ และ 4) ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการ เป็นระดับคุณภาพรวมที่ผู้ใช้บริการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งประเมินจากทั้งหน่วยงานของรัฐเองและประชาชนซึ่งได้รับประโยชน์ ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานด้านเทคนิคให้ความสำคัญกับการประเมินตนเองขององค์กร ในขณะที่คุณภาพของเว็บไซต์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการประเมินของประชาชน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง มีการประเมินจาก 2 มุมมอง ได้แก่ คุณภาพแท้จริง (true quality) คือ ประเมินจากมุมมองของผู้ใช้บริการ/ประชาชน และคุณภาพทดแทน (substitute quality) คือ ประเมินจากมุมมองของผู้จัดหาบริการ

จุดเด่นของตัวแบบดังกล่าว คือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ โดยตอบคำถามว่าแต่ละมาตรวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในปัจจุบัน ประเมินอะไร ประเมินโดยใคร และประเมินอย่างไร เพื่อให้้องค์การใช้วัดประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการแบ่งเป็นลำดับชั้น แต่จุดอ่อนของตัวแบบ คือ เป็นเพียงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี โดยการสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และไม่มีการวิเคราะห์เชิงสถิติและไม่ได้สร้างมาตรวัดที่เฉพาะเจาะจงในการวัดในแต่ละมิติหรือแต่ละชั้น

ดังนั้น การวัดคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ จึงได้นำตัวแบบประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Halaris และคณะ (2007) มาบูรณาการกับการวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากการทบทวนวรรณกรรม และเพื่อลดจุดอ่อนของมาตรวัดส่วนใหญ่ที่ประเมินจากมุมมองของผู้ใช้บริการหรือประชาชนซึ่งค่อนข้างเป็นอัตวิสัย เป็นการพิจารณาแบบทั่ว ๆ ไปของผู้ใช้บริการ ไม่ลึกซึ้ง การศึกษาครั้งนี้จึงวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากคุณภาพของเว็บไซต์ (Loiacono, Watson and Goodhue, 2002, Alex, 2003 and Halaris and others, 2007) คือ ข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด เช่น ความเหมาะสมของสารสนเทศกับการใช้งาน การปฏิสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ ระยะเวลาการตอบสนอง ความง่ายใน

การเข้าใจ การใช้งานเว็บไซต์ เป็นต้น และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Alex, 2003, Parasuraman and others, 2005, Halaris, 2007) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิด

การสร้างกรอบแนวคิด

เพื่อให้การอธิบายประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ จึงได้นำจุดแข็งของมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ ซึ่งให้ความสำคัญกับการอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ ที่อธิบายความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน สมรรถนะของหน่วยงาน การสื่อสาร และพันธะผูกพันของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มาใช้ร่วมกับมุมมองด้านทรัพยากร ซึ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรและสมรรถนะขององค์การที่เฉพาะเจาะจง ยากแก่การลอกเลียนแบบ และถ่ายโอนที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยมีประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

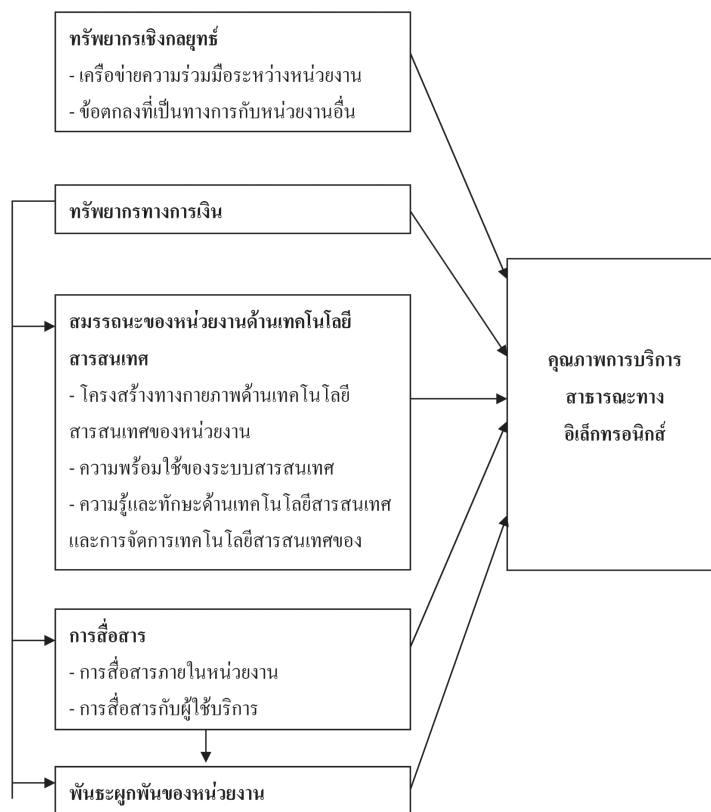
ประการที่ 1 มุมมองด้านนโยบายสาธารณะให้ความสำคัญกับความพอเพียงและการจัดสรรทรัพยากรที่จับต้องได้ ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน อุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น (Mazmanian and Sabatier, 1945, Van Meter and Van Horn, 1975, Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987), Hogwood and Gun, 1984, ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548) และละเลยทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ในขณะที่มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรทั้งที่จับต้องได้และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ มีคุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ สัญญา เครือข่ายองค์การ เครื่องหมายการค้า ลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง ฐานข้อมูล สารสนเทศ (Hall, 1992 อ้างถึงใน Michalism, 1996: 16) ดังนั้น การศึกษานี้จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยทรัพยากรที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

ประการที่ 2 มุมมองด้านนโยบายสาธารณะให้ความสำคัญกับปัจจัยหรือปัญหาภายในองค์การมากกว่าความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (Menzel, 1987: 7) โดยให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การอย่างกว้างๆ เชิงรับ และยากแก่การทดสอบเชิงประจักษ์ ทั้งๆ ที่ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากการให้และการรับทรัพยากรระหว่างองค์การ (Gen, 1992 : 359-360) และการดำเนินงานขององค์การขึ้นอยู่กับทรัพยากรขององค์การอื่น และถูกกำหนดจากสภาพแวดล้อมภายนอก (Menzel, 1987: 8) สอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับสมรรถนะขององค์การ หรือเทคโนโลยีขององค์การเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่ความร่วมมือกับองค์การที่มีเป้าหมายร่วมกัน ในรูปแบบต่างๆ เช่น การสร้างเครือข่าย และการทำสัญญา เป็นต้น และต้องอาศัยทรัพยากรจากองค์การอื่น เช่น การแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งการทำสัญญาและการสร้างเครือข่าย เป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ที่เป็นกลไกในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก (Samutachak, 2000) ตามมุมมองด้านทรัพยากร

ประการที่ 3 มุมมองด้านนโยบายสาธารณะให้ความสำคัญกับลักษณะของหน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีสมรรถนะมีผลต่อประสิทธิผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวแตกต่างกัน เช่น Van Horn และ Van Meter (1975) ได้กล่าวถึง ลักษณะของหน่วยปฏิบัติที่

มีสมรรถนะ ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและขนาดของหน่วยงาน ระดับการควบคุมของสายการบังคับบัญชาของการตัดสินใจและกระบวนการในหน่วยย่อย ทรัพยากรทางการเงินของหน่วยงาน ระดับการสื่อสารแบบเปิดภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานรับผิดชอบนโยบาย และวเรเดซ จันทรศร (2550) กล่าวถึง สมรรถนะของหน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น ในขณะที่มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงสมรรถนะขององค์การแตกต่างออกไป โดยมองว่าเป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ถ่ายโอนได้ (Tippins and Sohi, 2003) ซึ่งเป็นสมรรถนะในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ (Amit Schoemaker, 1993, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 8) เช่น สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การเป็นความสามารถขององค์การในการรวบรวมทรัพยากรต่างๆ ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (Freeny and others, 1998 อ้างถึงใน Goh and others, 2007, Bharadwaj and others, 2000, อ้างถึงใน Jeffers and others, 2003 : 40) และเนื่องจากครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ สมรรถนะหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงน่าจะมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากมุมมองด้านนโยบายสาธารณะกับมุมมองด้านทรัพยากร เพื่อเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการศึกษาตามแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ตัวแปรตาม: คุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ใช้ตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Halaris และคณะ (2007) เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎี รวมทั้งวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย คุณภาพเว็บไซต์ และความพึงพอใจของผู้ใช้

คุณภาพเว็บไซต์

ตัวแบบคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Halaris และคณะ (2007) ได้กล่าวถึงคุณภาพของเว็บไซต์เป็นมิติหนึ่งของการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง The Western Norway Research Institute ได้ให้นิยามคุณภาพของเว็บไซต์ว่า หมายถึง ข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด จึงมีการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์จากมาตรวัดต่างๆ เช่น Loiacono และคณะ (2002) ได้นำเสนอการวัดคุณภาพเว็บไซต์ที่เรียกว่า “WEBQUAL” แบ่งเป็น 4 กลุ่ม 12 มิติ ได้แก่ 1) การใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่ ความเหมาะสมของสารสนเทศกับการใช้งาน การปฏิสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ และระยะเวลาการตอบสนอง 2) ความง่ายในการใช้งาน ได้แก่ ความง่ายในการเข้าใจ และการใช้งานเว็บไซต์ 3) ความน่าสนใจ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ นวัตกรรม และความรู้สึกของผู้ใช้ 4) ความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนเสริม ได้แก่ ภาพพจน์ ความสมบูรณ์ของการออนไลน์และการเป็นทางเลือกที่ดีกว่าทางเลือกอื่น เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัยในการประเมินผลการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐ (Fu and others, 2006: 368) ซึ่ง Javalgi และคณะ (2004) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการ เป็นระดับคุณภาพรวมที่ผู้ใช้รับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ องค์การสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้หรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการวัดคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวมีจุดอ่อน ได้แก่ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอัตวิสัย โดยพิจารณาแบบทั่ว ๆ ไปของผู้ใช้บริการและไม่ลึกซึ้ง และการวัดคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันในผู้ใช้แต่ละประเภท ดังนั้น เพื่อลดจุดอ่อนดังกล่าว ในบทความนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้จึงประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์การจากการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (Ancarani, 2005: 8) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการชัดเจนและวัดได้ในเชิงปริมาณ มีหลักการและเทคนิครองรับอยู่ ง่ายต่อการตีความ รวมทั้งได้ข้อมูลลึกซึ้งและครอบคลุมกว่าแบบอัตวิสัยจากมุมมองของผู้ให้บริการซึ่งมีความแปรปรวนสูง (Santos, 2003) สอดคล้องกับพิทวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548: 259-260) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบเป็นส่วนหนึ่งของการวัดความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ และ Hasan (2003) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นมิติหนึ่งของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การ

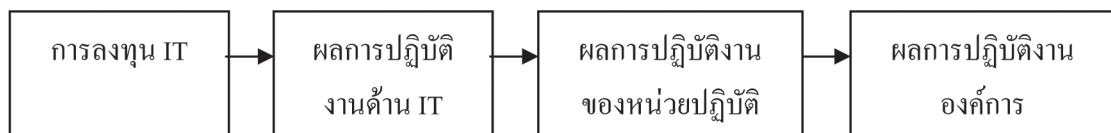
ตัวแปรอิสระ: ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรทางการเงิน

มุมมองด้านนโยบายสาธารณะให้ความสำคัญกับทรัพยากรทางกายภาพที่จับต้องได้ ซึ่งไม่เพียงปริมาณของทรัพยากรแต่ยังรวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม (Pressman and Wildavsky (1979: 193) โดยมีผลการศึกษานับสนับสนุนจำนวนมากที่กล่าวถึงปัจจัยทรัพยากรของหน่วยงานนโยบายไปปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น Mazmanian และ Sabatier (1945) Van Meter และ Van Horn (1975) ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) และวรเดช จันทรศร (2550) เป็นต้น

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติได้กล่าวถึง ทรัพยากรทางการเงินเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Walter, 1975, Van Meter and Van Horn, 1975, Mazmanian and Sabatier, 1982) โดยกล่าวว่า การมีทรัพยากรทางการเงินเพียงพอสำหรับหน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติ จำเป็นสำหรับการจ้างบุคลากรการพัฒนา นโยบาย การบริหารนโยบาย การติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นโยบาย ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn (1975) ได้กล่าวว่า หากขาดแคลนทรัพยากรทางการเงินย่อมเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง และทรัพยากรทางการเงินวัดได้จากลักษณะและปริมาณของทรัพยากร รวมทั้ง Hogwood และ Gunn (1984: 198) ได้เสนอเงื่อนไขของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สมบูรณ์ต้องคำนึงถึง ทรัพยากรการเงิน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดหาทรัพยากรแท้จริงอื่น เช่น ใช้ทรัพยากรทางการเงินในการจัดหาบุคลากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น

Specht (2005) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีและผลการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

แผนภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีและผลการปฏิบัติงานขององค์กร



แหล่งที่มา: Specht, 2005

ประกอบกับยังมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจำนวนหนึ่ง ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานจากคุณภาพการบริการหรือผลผลิต หรือความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละประเภทกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Tangpong, 2008:37)

ดังนั้น สมมติฐาน 1: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ทรัพยากรทางการเงินมีผลต่อปัจจัยอื่นๆ กล่าวคือ ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง (คณะกรรมาธิการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ, 2550) พบว่า ปัจจัยงบประมาณเป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) การขาดงบประมาณในการพัฒนาความรู้

และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 2) การไม่ได้รับการตอบสนองงบประมาณต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อความต้องการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3) งบประมาณที่รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายรัฐบาล เช่น การเช่าเครือข่าย ระบบรักษาความปลอดภัย การพัฒนาระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ดังนั้น สมมติฐาน 2: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

ดังนั้น สมมติฐาน 3: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ

ดังนั้น สมมติฐาน 4: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

ในขณะเดียวกันตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Van Meter and Van Horn, 1975) ได้กล่าวถึงความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานว่าได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากความเหมาะสมของทรัพยากร กล่าวคือ หากมีทรัพยากรทางการเงินจำนวนมาก ผู้ปฏิบัติงานจะมองว่านโยบายมีคุณค่า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือนโยบายจะได้รับการสนับสนุน หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการประโยชน์น้อยในการเข้าไปมีส่วนร่วม สอดคล้องกับตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987: 203 - 204) กล่าวถึงทรัพยากรมีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น สมมติฐาน 5: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพันธะผูกพันของหน่วยงาน

Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987: 203) ได้เสนอตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (interaction between factor model) ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยการสื่อสาร คือ การถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน เทียบตรง คงเส้นคงวา มีผลกระทบทางตรงต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติและมีผลทางอ้อมผ่านทรัพยากรนโยบาย

ดังนั้น สมมติฐาน 6: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน

นอกจากนี้ การสื่อสารกับผู้ให้บริการ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และการรับข้อมูลสารสนเทศหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากประชาชนผู้ให้บริการ จำเป็นต้องมีทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอ ประกอบกับความร่วมมือหรือการสนับสนุนของประชาชนต่อนโยบายมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรนโยบาย ซึ่ง Van Horn และ Van Meter (1975) ให้เหตุผลว่าความเหมาะสมของทรัพยากรทางการเงินหรือทรัพยากรอื่นๆ จะสร้างความต้องการของประชาชนในการให้ความร่วมมือในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จ และประชาชนจะไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้าน หากผลประโยชน์ของความร่วมมือต่ำกว่าต้นทุน

ดังนั้น สมมติฐาน 7: ทรัพยากรทางการเงินน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารกับผู้ให้บริการ

ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์

มุมมองด้านทรัพยากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรทั้งที่จับต้องได้และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ที่มีคุณค่า หายาก ลอกเลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าจึงให้ความสำคัญกับเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่นมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

มุมมองด้านทรัพยากรกล่าวถึงทรัพยากรเชิงกลยุทธ์เป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งกำหนดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ได้แก่ สัญญา เครือข่าย ลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง และฐานข้อมูล (Hall, 1992, อ้างถึงใน Michalisin, 1996 : 16) และทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากร (Pfeffer and Sclaneik, 1978) ได้กล่าวถึงองค์การว่าจะอยู่รอดได้ต้องอาศัยความสามารถในการควบคุมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร และรักษาความร่วมมือกับกลุ่มต่าง ๆ เนื่องจากความร่วมมือระหว่างองค์การเป็นผลมาจากการพึ่งพาทรัพยากรซึ่งกันและกัน (resources interdependence) ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร ข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพยากรสำคัญซึ่งได้จากองค์การอื่น ๆ (Lundin, 2007 : 653) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการลดการพึ่งพาทรัพยากรระหว่างองค์การ (Pfeffer and Sclaneik, 1978) รวมทั้ง Beynon (2007) ได้กล่าวถึงการนำการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการต่าง ๆ กับองค์การพันธมิตรต่าง ๆ และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Fu and others, 2006) เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551: 65)

ดังนั้น สมมติฐานที่ 8: เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่น

มุมมองด้านทรัพยากร ได้กล่าวถึง สัญญาเป็นทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้และเป็นตัวกำหนดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Hall, 1992, อ้างถึงใน Michalisin, 1996: 16) สอดคล้องกับทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากร (Pfeffer and Sclaneik, 1978) ได้กล่าวถึงการทำสัญญาระยะยาวกับองค์การที่เป็นเจ้าของทรัพยากรเป็นวิธีการลดการพึ่งพาทรัพยากรประการหนึ่ง ซึ่งทำให้องค์การต่าง ๆ อยู่รอดได้ ซึ่งการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วมกันเรื่องต่างๆ ได้แก่ ข้อตกลงการพัฒนาการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบทวิภาคีและพหุภาคี การทำสัญญาข้อตกลงกับหน่วยงานระหว่างประเทศ และการทำสัญญาระยะยาวกับผู้จัดหาสารสนเทศ เป็นต้น

ดังนั้น สมมติฐานที่ 9: ข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่นน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

สมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่ยากแก่การลอกเลียนแบบ ซึ่งเป็นขีดความสามารถขององค์กรในการเคลื่อนย้าย และใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับทรัพยากรและสมรรถนะอื่นทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Anandhis, 2000: 171) สอดคล้องกับ Frey และ Willcok (1998, อ้างถึงใน Jeffers, 2003) ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปรากฏการณ์ขององค์กรที่จำเป็นในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสำเร็จของการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นขีดความสามารถขององค์กรในการรวบรวมทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Freeny และคณะ, 1998, อ้างถึงใน Goh และคณะ, 2007 และ Bharadwaj และคณะ, 2000, อ้างถึงใน Jeffers, 2003: 40) และมีผลทางตรงต่อความได้เปรียบการแข่งขัน ซึ่งวัดจากการลดค่าใช้จ่าย การสร้างนวัตกรรม และการปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Lai and others, 2008)

ปัจจัยสมรรถนะของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาคั้งนี้จะครอบคลุมตัวแปรย่อยได้แก่ โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งบทความนี้ได้นำเสนอตัวแปรย่อยแต่ละตัวพร้อมเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงโครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (it infrastructure) ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และฐานข้อมูล (Ross and others, 1996, Weill and others, 1996, อ้างถึงใน Anandhis, 2000: 172-173, Chanopas and others, 2006: 634-635) ซึ่งโครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละองค์กรทำให้การนำไปใช้แตกต่างกัน ซึ่งช่วยองค์การในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ บริการ สถานที่ และการทำธุรกรรมข้ามธุรกิจ เป็นต้น

ดังนั้น สมมติฐานที่ 10: โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

ความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ

Tippins (2003) ได้ใช้แนวคิดจากมุมมองด้านทรัพยากรศึกษาผลการปฏิบัติงานขององค์กรจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (it operation) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ (system availability) คือ ระดับซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศเมื่อพวกเขาต้องการ (Dejnaronk, 2000) เป็นการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บุคคลผู้มีสิทธิสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเมื่อที่ต้องการควบคุมไม่ให้ระบบล้มเหลว มีสมรรถภาพทำงานต่อเนื่องและไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิมาทำให้ระบบหยุดการทำงานของระบบสารสนเทศ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 11: ความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศของหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และทักษะของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ทักษะทางเทคนิคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การใช้โปรแกรม และการริเริ่มเทคโนโลยี เป็นต้น 2) ทักษะการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การจัดการระบบสารสนเทศ การประสานงาน การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการการจัดการโครงการ และทักษะผู้นำ (Shin, 2007: 27) และ มุมมองด้านทรัพยากรได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่กำหนดขีด ความสามารถขององค์กรในการจัดการทรัพยากรเทคโนโลยี (Jeffers, 2003: 32) ช่วยให้เกิดพลังผลักดัน วิธีการที่องค์กรจะใช้ทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (it capital)

Bassellier และคณะ (2001, Jeffers, 2003: 40) ได้กล่าวถึงกลุ่มของความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สารสนเทศว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน โดยเป็นกลุ่ม ของความรู้แบบชัดแจ้งและไม่ชัดแจ้งเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งผู้บริหารองค์การเป็นเจ้าของความรู้ ชัดแจ้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (explicit it knowledge) คือ องค์ความรู้ที่เฉพาะเจาะจง สามารถ สอน อ่าน และถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งได้ ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 2) ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน 3) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ 4) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี 5) การเข้าถึงความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ความรู้ไม่ชัดแจ้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (tacit it knowledge) คือ การรวมกันระหว่างประสบการณ์เกี่ยวกับโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่มี อยู่ โครงการ และการจัดการรวมกับการตระหนักถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์การ ซึ่ง Mata และคณะ (1995, อ้างถึงใน Anandhis, 2000: 171) ได้กล่าวถึงทักษะด้านการจัดการเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ หายากและเป็นที่มาของความได้เปรียบการแข่งขันที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ ปัจจัยความรู้และทักษะของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว ของระบบสารสนเทศ (Heeks and Bhatnagar, 1999, อ้างถึงใน Goldfinch, 2007: 919, Fowler and Horan, 2007: 11) ในขณะที่ Javalgi และคณะ (2004) ได้กล่าวถึง การเติบโตของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องมีทุนมนุษย์ กล่าวคือ บุคลากรต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีซึ่งต้องส่งเสริมการฝึกอบรมให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับไชยเจริญ อติแพทย์ (คณะกรรมการการศึกษาาระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์, 2550: 3) ได้กล่าวถึง สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระดับ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับองค์การ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 12: ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

การสื่อสาร

การสื่อสารภายในหน่วยงาน

Van Meter และ Van Horn (1975) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายรวมถึง แนวทางในการปฏิบัติตามนโยบาย ในการติดต่อสื่อสารจะต้องคำนึงถึงความชัดเจนความถูกต้อง และ ความรวดเร็ว เนื่องจากประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติว่าตนเอง

มีฐานะและบทบาทอย่างไรในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่นเดียวกับ Hogwood and Gunn (1984) ได้เสนอเกี่ยวกับรูปแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สมบูรณ์ ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านการสื่อสารความสมบูรณ์ และตัวแบบผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987: 203-204) ได้กล่าวว่า การสื่อสารว่ามีผลทั้งทางตรงต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประกอบกับตัวแบบ GAP ของ Parasuraman และคณะ (Adriene Curry and David Herbert, 1998: 340 -341) ได้กล่าวถึง ช่องว่างของคุณภาพการบริการเกิดจากขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ และปัจจัยการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาธารณะหรือการเปลี่ยนแปลงในองค์กรบริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จ (P.Osborne, 2005: 97-99)

ดังนั้น สมมติฐานที่ 13: การสื่อสารภายในหน่วยงานนำจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ตัวแบบผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Edward (1980, อ้างถึงใน Goggin and others, 1987: 203 - 204) ได้กล่าวถึง การสื่อสารว่ามีผลทางอ้อมต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติผ่านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น สมมติฐานที่ 14: การสื่อสารภายในหน่วยงานนำจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพันธะผูกพันของหน่วยงาน

การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

แนวคิดคุณภาพการบริการ Okwilagwe (1993, อ้างถึงใน Bamigboye, 2007: 154) กล่าวถึงกิจกรรมของมนุษย์ที่มีผลต่อสินค้าและบริการขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งตัวแบบ GAP ของ Parasuraman และคณะ (Curry and Herbert, 1998 : 340 - 341) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าเกิดจากช่องว่างของการส่งมอบบริการไม่ตรงตามข้อตกลง เป็นช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารกับภายนอก ซึ่งมีสาเหตุมาจากขาดการสื่อสารที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด และการลงทุนในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จะไม่คุ้มค่า หากประชาชนและธุรกิจไม่ใช้บริการ (Hazlett, 2003) ซึ่งผลการศึกษาของ Coursey และ Norris (2008 : 529) พบว่า อุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสหรัฐอเมริกาประการหนึ่ง คือ การขาดความต้องการจากประชาชนและธุรกิจ และความร่วมมือจากผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความต้องการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ จะทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น สมมติฐานที่ 15: การสื่อสารกับผู้ใช้บริการนำจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn (1975) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากการแก้ไขปัญหานโยบายได้รับการสนับสนุนจากประชาชน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับนโยบายมากขึ้น และเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานนำนโยบายไปปฏิบัติโดยไม่เปลี่ยนแปลงนโยบายตามความพอใจของตนเอง ดังนั้น การให้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการและการเรียกร้องต่าง ๆ จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น สมมติฐานที่ 16: การสื่อสารกับผู้ใช้บริการนำจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพันธะผูกพันของหน่วยงาน

พันธะผูกพันของหน่วยงาน

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติได้กล่าวถึงปัจจัยพันธะผูกพันของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย ซึ่งบุคคลหรือหน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีความผูกพันกับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจาก 1) หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องเห็นว่านโยบายที่นำไปปฏิบัติมีความสำคัญอยู่ในระดับสูง และ 2) ผู้นำสนับสนุนต่อนโยบาย (Mazmanian and Sabatier, 1983 อ้างถึงใน Sudhivoraseth, 2002: 43- 49, วรเดช จันทรร, 2550)

พันธะผูกพันของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปปฏิบัติ เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทสำคัญต่อการใช้จ่าย และการดำเนินงานของโครงการ/นโยบายระบบสารสนเทศ (Fowler, 2007: 10-14) และผลการศึกษาของ Rosacker และ Olson, (2008: 67) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการระบบสารสนเทศภาครัฐในหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาประการหนึ่ง คือ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงในการวางแผน และการจัดทำกำหนดการ ซึ่งมีผลต่อการนำนโยบาย/โครงการด้านเทคโนโลยีไปปฏิบัติ ประกอบกับพันธะผูกพันของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยที่มีผลให้ผลการปฏิบัติงานจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรต่าง ๆ แตกต่างกัน ซึ่ง Weill (1992, อ้างถึงใน Shin and Edington, 2007: 23) ได้เสนอตัวแบบประสิทธิผลกลับกัน กล่าวถึงปัจจัยพันธะผูกพันของผู้บริหารเป็นปัจจัยบริบทที่ส่งผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ

นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งวัดจากปริมาณการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 264) และวันทนา หลงประดิษฐ์ (2540, อ้างถึงใน ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนา: 2545) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ปัญหาผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ไม่สนับสนุนการใช้และส่งเสริมให้ฝึกอบรม รวมทั้ง Teicher และ Hughes (2002: 386) ได้กล่าวถึงการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสร้างคุณภาพว่าอยู่บนพื้นฐานของเจตนาหรือความมุ่งมั่นทางการเมืองและพันธะผูกพันด้านทรัพยากร

ดังนั้น สมมติฐานที่ 17: พันธะผูกพันของหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

บทสรุป

การให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในปัจจุบัน แต่ประเทศไทยยังมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวไม่มาก บทความนี้ จึงได้ประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากมุมมองนโยบายสาธารณะและด้านทรัพยากรซึ่งเป็นการผสมผสานทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน กล่าวคือ ปัจจัยภายในหน่วยงานเป็นตัวแปรที่ได้จากมุมมองด้านนโยบายสาธารณะและมุมมองด้านทรัพยากร ได้แก่ ทรัพยากรการเงิน โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารภายในหน่วยงาน และพันธะผูกพันของหน่วยงาน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน เป็นตัวแปรจากที่ได้แนวคิดสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์จากมุมมองด้านทรัพยากร ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และ

ข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่น รวมทั้งได้นำเสนอปัจจัยการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ซึ่งพัฒนาจากมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ ทั้งนี้ การบูรณาการดังกล่าวจะทำให้การอธิบายคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยมี 9 ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความแตกต่างในคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานให้บริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น การศึกษาต่อไปควรศึกษากรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบแนวคิด เช่น การศึกษาการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานได้ เป็นต้น และควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเภท เพื่อแสวงหาตัวแบบที่เหมาะสมและแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการ

การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น หน่วยงานต่าง ๆ ควรบริหารจัดการปัจจัยภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและทันเวลา การสนับสนุนโครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอและทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และฐานข้อมูล เป็นต้น การพัฒนาความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เมื่อต้องการ และการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร การอุทิศตัวและความมุ่งมั่นของผู้บริหารและบุคลากรในการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ชัดเจนและถูกต้อง

นอกจากนี้ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ การสร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรและบริการต่างๆ กับหน่วยงานอื่น การทำข้อตกลงที่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่นในเรื่องต่างๆ เช่น การพัฒนาระบบบริการ และการแลกเปลี่ยนทรัพยากร เป็นต้น รวมทั้งการสื่อสารกับผู้ให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและความต้องการจากผู้ให้บริการและทำให้เกิดความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

- ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ. (2545). *การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านที่ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ : กรณีศึกษาระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันนิติบัญญัติแห่งชาติ. (2550). *รายงานการพิจารณาศึกษาแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

คณะกรรมการการศึกษาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2550). *บันทึกการประชุมคณะกรรมการการศึกษาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสภานิติบัญญัติแห่งชาติ*. มหาวิทยาลัย.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *MIS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ. แชนโพรฟรินดิง. พิมพ์ครั้งที่ 6.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ. แชนโพรฟรินดิง . พิมพ์ครั้งที่ 5.

วรเดช จันทรศร. (2550). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

สมบัติ อ่างธัญวงศ์. (2541). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*.

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย ยาวะประภาฯ. (2548). *นโยบายสาธารณะ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 6.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2551. *รายงานฉบับสมบูรณ์ สถานภาพปัจจุบันของประเทศไทยในการพัฒนารัฐสภาพอิเล็กทรอนิกส์และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*.

Alex Douglas. (2003). E-Quality in the E-Service Provision of Legal Practice. . *Managing Service Quality*, 11,389 - 401. MCB University Press

Anandhis, Bharadwaj. (2000). A resource – based perspective on information technology capacity and firm performance : an empirical investigation. *MIS Quarterly*, 169 – 196.

Ancarani and Capaldo. (2001). Perspective of standardised public service : a comprehensive approach to quality Assessment. *Managing Service Quality*, 11. MCB University Press.

Ancarani, Alessandro. (2005). Towards quality e-service in the public sector: The evolution Of websites in the local public service sector. *Managing Service Quality*, 6 - 23. Emerald Group Publishing Limited.

Anderson, David F and Dawes. (1991). *Government Information Management a Primer and Casebook*. The United States of America. Prentice - Hall.

Autry, Chad W., Griffis, Stanley E. and Goldsby, Thomas J. (2005). Warehouse management systems : resource commitment, capacities, and organizational performance. *Journal of Business Logistics*, 26(2), 165 - 183.

Bamigboye. (2007). Evaluation of Library Services Delivery in Olabisi Onabanjo university. *Library Managemen*, 28(3), 152-162.

Barney, Jay B., Ray, Gautam and Muhanna, Waleed A. (2003). Capabilities, business processes, and competitive: choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view. *Strategic Management Journal*, 25, 23-37.

Barney, Jay B., Ray, Gautam and Muhanna, Waleed A. (2005). Information technology and the performance of the customer service process : a resource-based analysis. *MISQuarterly*, 29 (4), 625-652.

- Beynon, Paul - Davies. (2007). Models for E - Government. Transforming Government : People, Process and Policy. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1 (1), 7 - 28. Emerald Group Publishing Limited.
- Brown, Charla Griffy. (2007). Aligning business strategies and IS resources in Japanese SMEs: a resource- based view. *Journal of Global Information Technology Management*.
- Bryslan, Alexandria and Curry, Adrienne. (2001). Service improvement in public service using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 11, 389 - 401. MCB University Press.
- Buckley, Joan. (2003). E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality*, 13(6), 453 - 462. MCB UP Ltd.
- Chanopas, Anote, Krairit, Donyaprueth and Khang, Do Ba. (2006). Managing information technology infrastructure : a new flexibility framework. *Management Research News*, 29(10), 632-651.
- Coursey, David and Norris, Donald F. (2008). Models of e - government : are they correct ? an empirical assessment. *Public Administration Review*.
- Curry, Adriene and Herbert, David. (1998) .Continuous improvement in public service – a way forward. *Managing Service Quality*, 8, 340 – 341. MCB University Press.
- Dejnaronk, Apiwan. (2000). *An Exploratory Study of Information Systems Infrastructure and its Link to Performance*. Doctor of Philosophy Degree. Department of Management. Southern Illinois University.
- Ekstein, Karen, L. (2008). *Organizational Responsiveness as a Strategic Core Competence Dynamics and Complex Environments: an Exploratory Developmental Framework*. The Degree of Doctor of Philosophy. Canada.
- Fowler, Jeremy G. (2007). Are informantion systems’ success and failure factors related? and exploratory study. *Journal of Organizational and End User Computing*, 19.
- Fu, Hsin-Pin, Chang, Tien-Hsiang, Chao, Pei and Chiou ,Chyou-Huey. (2006). A collaborative model for service provision by multiple public-sector agencies *Internet Research*, 16(4), 365 - 379.
- Gen, John Echeverri. (1992). Between Autonomy and Capture : Embedding Government Agencies in Their Societal Environment. *Policy Studies Journal*, 20(3).
- Goggin, Malcom L., O’Toole, Laurence. (1987). Public Policy Implementation : Evolution of The Field and Agenda for Future Research. *Policy Studies Review*, 7(1). 200 - 216.
- Goh, Mark, Prakash, Satya and Yeo, Roland. (2007). Resource-based approach to IT shared services in a manufacturing firm. *Industrial Management and Data*, 107(2). 251-270.

- Goldfinch. (2007). Pessimism, computer failure, and information systems development in the public sector. *Public Administration Review*, 917 - 929.
- Halaris, Christos Magoutas, Babis Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris. (2007). Classification and synthesis of quality approaches in e-government services. *Internet Research*, 378-401. Emerald Group Publishing.
- Hasan M. Kerr.R.M. (2003). The relationship between total quality management practices and organizational performance in service organizations. *The TQM Magazine*, 15(4). MCB UP Limited.
- Hazlett , Shirley - Ann. (2003). E-government: the realities of using IT to transform the public sector. *Managing Service Quality*,13(6), 445-452. MCB UP.
- Henry, Nicholas. (2004). *Public Administration and Public Affair*. Pearson Prentice- Hall.
- Hill, Michael. (2005). *The Public Policy Process*.
- Hogwood, Brian W. and Gunn, Lewis A. (1984). *Policy Analysis for the Real World*. Oxford Univesity. USA.
- 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. *Jounal of Service Marketing*, 18, 560-573.
- Jeffers, Patrick, Isracl. (2003). *Information Technoligy (IT) and Process Performance : An Empirical Invesitigation of the Complementarities Between IT and Non-IT Resources*. The Ohio State University.
- Lai, Fujun, Li, Dahui, Wang, Qiang, Wang and Zhao, XIANDE. (2008). The information technology capacity of third-party logistics providers : a resource based view and empirical evidence fromchina. *Journal of Supply Chain Management*, 44(3), 22-38.
- Lertwongsatien, Chalernsak. (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.
- Loiacono, Eleanor T., Watson, Richard T. and Goodhue, Dale L (2002). WEBQUAL: a Measure of website quality. *American Marketing Association*, 432-438.
- Lundin, Martin. (2007). Explaining Cooperation : How Resource Interdependence, Goal Congruence, and Trust Affect Joint Actions in Policy Implementation. *Journal of Public Administration Research*.
- Mazmanian, D.A. and Sabatier, Paul. A. (1945). *Implementation and Public Policy*. United States
- Mazmanian, D.A. and Sabatier, Paul. A. (1982). The Implementation of Public Policy : a Framework of Analysis. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538-567.
- Menzel, Donald C. (1987). An interorganizational approach to policy implementation. *Public Administration Quaterly*.

- Michalisin Michael D. (1996). *Strategic Assets and Firm Performance: An Empirical Study of the Resource-Based View's Main Prescription*. Doctoral Thesis. Kent State University, Kent.
- Osborne, Stephen and Brown, Kerry. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*. United State of America. TI International Ltd.
- 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.
- Penrose, E.T. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. New York.. Wiley.
- Pfeffer, J., and G.R. Salancik. (1978). *The External Control of Organizations : A Resource Dependence Perspective*. New York : Harper a Row. Ch.1 – 4.
- Phonkaew, Sasithorn. (2006). *Environmental Responsiveness as Competitive Advantage : Strategic Framework for Sustaining Tourism Development in Thailand*. Doctor of Philosophy (Development Administration). School of Public Administration. National Institute of Development Administration.
- Pressman, Jeffrey and Wildavsky, Aaron B. (1979). *Implementation*. 2nd ed. Berkley. CA. University of California Press.
- Rajshekhar G Javalgi, 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*, 18, 560-573.
- Rosacher, Hersten M. (2008). Public sector information system critical success factors. *Transforming Government : People, Process and Policy*,2(1), 60 – 70.
- Rowley, Jenifer. (2006). An analysis of the e-service literature : towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339 - 359. MCB UP Limited.
- Samutachak, Bhubate. (2000). *Social Network as a Strategic Resource of Thai Exporting SMEs. Degree of Doctoral of Business Administration*. The Joint Doctoral Program in Business Administration. Faculty of Commerce and Accountancy. Chulalongkorn University.
- Santos, Jessica. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimension. *Managing Service Quality*, 13(3), 233 - 246. MCB UP.
- Schofield, Jill. (2001). Time for a Revial? Public Policy Implementation : a Review of the Literature and an Agenda for Future Research. *International Journal of Management Reviews*, 3(3). Seth, Nitin and Deshmukh, S.G.2005. Service Quality Models: a Review. *The International Journal of Quality and Reliability Management*, 22(9), 913-949. Emerald Group Publishing Limited.

- Shin, Namchul. (2007). An intergrative framework for contextual factor affecting information technology. *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 8(4), 21.
- Specht, Pamela Hammers. (2005). Informantion Technology Investment and Organizational Performance in the Public Sector. *Handbook of Public Information Systems*. CRC Press. Second Edition.
- Sudhivoraseth, Jitraporn. (2002). *Policy Evaluation on Promotion Projects Implemented by the Public Relations Department's Regional Offices*. Doctor of Philosophy (Development Administration. National Institute of Development Administration.
- Tangpong, Chanchai. (2008). IT-Performance Paradox Revisited : Resource-Based and Prisoner's Dilemma Perspective. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 13(1), 35-49.
- Teicher, Julian and Hughes, Owen. (2002). E-Government : a New Route to Public Sector Quality. *Managing Service Quality*,12 (6), 384 - 393. MCB UP.
- Thevdoulon, Stella Z. and Cahn, Mathew A. (1995). *Public Policy*. NJ: Prentice Hall, Inc. Ch.1-2.
- Tippins, Michael. J.and Sohi. (2003). IT competency and firm performance : is organizational learning a missing link. *Strategic Management Journal*, 24(8).
- Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. (1975). The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework. *Administration and Societ*, 6(4), 447-448.
- Walter Williams. (1975). "Implementation Analysis and Assessment". *Policy Analysis*, 1(3).

