

แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน**The Guidelines for E-Government Policy Implementation in Public Organizations****บทความวิจัย****ศุภโชค นิจสุนกิจ*****Suppachok Nitsoonkit*****บทคัดย่อ**

ในการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัตินั้น ผลวิจัยพบว่า การไม่ได้วางแผนงานที่มุ่งเน้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ และความขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นับเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในองค์การมหาชนให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง ๔ รูปแบบ ประกอบด้วย บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน บริการจากรัฐบาลสู่ภาคธุรกิจ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐในองค์การมหาชนนั้น ผลวิจัยพบว่า รูปแบบได้ดำเนินการแล้วตามลำดับขั้นพัฒนาการแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะรูปแบบบริการรัฐบาลสู่ประชาชน บรรลุผลสำเร็จในลำดับพัฒนาการขั้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และขั้นการมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียว และรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐนั้น บรรลุผลสำเร็จในลำดับขั้นการให้ข้อมูลข่าวสารและการมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียวเช่นกัน ส่วนรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่ภาคธุรกิจและรูปแบบจากรัฐบาลสู่รัฐบาลนั้น ประสบปัญหาการสนับสนุนงบประมาณและขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้บริหารองค์การมหาชนจะต้องเป็นผู้นำด้านดิจิทัล ควบคู่กับทักษะการบริหารจัดการ แม้หน่วยงานจะมีรูปแบบบริการที่ต่างกันไปก็ตาม

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ, นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, องค์การมหาชน

* หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Doctor of Philosophy in Public Policy and Management, KasemBundit University
E-mail: thcg.1001@gmail.com

Abstract

From implementing e-government policy, this research study reveals that the planning that has not been focused in e-government, lack of budget support, and lack of IT professionals, has an immense problem to achieve on e-government policy implementation in public organizations.

According to four types in e-government service management that consist of government to citizen service, government to business service, government to government service, and government to employees service, this research study also reveals that there are different progresses in phases in each type of services. Both government to citizen service and government to employees service types have progress in phase 1 (providing information) and phase 2 (one-way interaction). But two later; government to business service, and government to government service are faced with problems in lacking of budget support and lacking of IT professionals, especially in managements in public organizations should have digital leadership skill along with management power, even organizations have different service models.

Keywords: Policy Implementation, E-Government Policy, Public Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การริเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา

ผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘: ๒) เริ่มขึ้นอย่างจริงจังจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมประชุม Third ASEAN Informal Summit เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือในข้อตกลงด้านกรอบอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (E-ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT) จากการลงนามร่วมกัน ในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๓ ณ ประเทศสิงคโปร์ (Association of Southeast Asian Nations, [Online], 2012)

ภายหลังจากการลงนามข้อตกลงดังกล่าว รัฐบาลได้มีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๕๓ ของประเทศไทย (IT 2010) ซึ่งยังคงเจตนารมณ์ของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (IT2000) อย่างครบถ้วน แต่เนื่องจากกรอบนโยบาย IT 2010 เป็นแนวนโยบายระยะยาวในระดับมหภาค คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้จัดทำแผนระยะกลาง ช่วงระยะเวลา ๕ ปี จำนวน ๒ แผน แต่เนื่องจากเกิดความล่าช้าในการเสนอพิจารณาและให้ความเห็นชอบของภาคปฏิบัติส่งผลให้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๑) และฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖) มีช่วงเวลาที่ไม่เหลื่อมล้ำกับกรอบนโยบาย IT 2010 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ๒๕๕๔: ๒-๖) ภายหลังจากการสิ้นสุดระยะการดำเนินการตามกรอบนโยบาย IT 2010 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงได้พัฒนากรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๖๓ ของประเทศไทย (ICT 2020)

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) ประเทศไทยได้รับการประเมินและการจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ลดลงในห้วงระยะเวลาปี พ.ศ. ๒๕๔๖-๒๕๕๘ เมื่อเปรียบเทียบกับพัฒนาของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ดีขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการจัดอันดับ

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ โดยมหาวิทยาลัยวาเซดา (Waseda University) ประเทศญี่ปุ่น ในช่วงปี พ.ศ.๒๕๕๐-๒๕๕๙ ที่ปรากฏว่าประเทศไทยยังคงอันดับการพัฒนาในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่กับที่ซึ่งไม่ได้รับการจัดอันดับให้สูงขึ้นโดยมีนัยสำคัญ

ปัญหาในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจากบทความทางวิชาการเรื่องการวิเคราะห์ความล้มเหลวและอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย (ธีระ กุลสวัสดิ์, ๒๕๕๕: ๑๕๙) ได้เสนอข้อค้นพบว่าปัจจัยปัญหาของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ทั่วถึงทั่วประเทศ จะส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้งานบริการสาธารณะจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างที่ควรจะเป็นเนื่องจากมีช่องทางการเข้ามามีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนมีไม่เพียงพอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับที่เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๕๔: ๙๕-๙๘) ได้สรุปปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประชาชนในพื้นที่เมืองและประชาชนในพื้นที่ชนบทที่มีรายได้และการศึกษาต่ำ ส่งผลด้านความคิดและพฤติกรรมในการรับข้อมูลและใช้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความล่าช้าในการยอมรับแนวทางการให้บริการจากภาครัฐ ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ตามผลการสำรวจอุปสรรคหลักของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยปัจจุบัน โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (๒๕๕๙: ๒) ได้แก่อนุญาตหน่วยงานภาครัฐขาดวิสัยทัศน์ที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันส่งผลให้เกิดระบบงานที่ขาดมาตรฐานและไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ ทั้งนี้เกิดจากการได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่อง การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและกฎหมายที่รองรับการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือธุรกรรมออนไลน์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), ๒๕๕๘: คำนำ) ซึ่งมี

ความหมายครอบคลุมทั้งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) พาณิชย์บนอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารแบบเคลื่อนที่ (M-Commerce) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ยังไม่ได้มีการนำไปใช้จริง

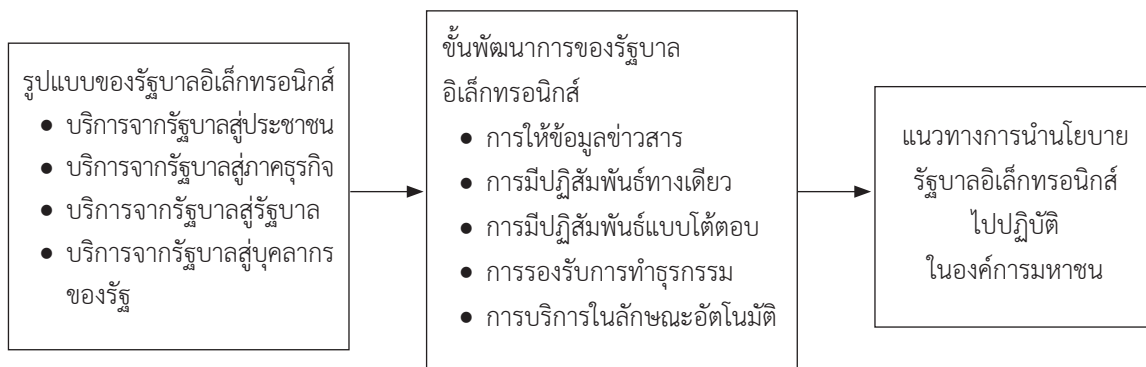
เอกสารทางวิชาการเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ของสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๒๕๕๘: ๑๓) ได้มีการสรุปว่าระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นับเป็นต้นแบบของการให้บริการภาครัฐที่มีผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจนซึ่งนำไปสู่การได้รับการยอมรับในมาตรฐานการให้บริการจากประชาชนอย่างกว้างขวาง และมีข้อเสนอแนะว่าระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐยังคงมุ่งเน้นการให้บริการเพียงด้านเดียวเป็นหลัก แต่ยังขาดการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการภายในของหน่วยงานภาครัฐเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาข้างต้น จึงได้กำหนดประเด็นปัญหาสำหรับการวิจัย (ณัฐพล ชันธไชย, ๒๕๕๕: ๑) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในลักษณะของการวิจัยประยุกต์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๕๕: ๗) เพื่อค้นหาสภาพของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติว่าควรจะมีการดำเนินการอย่างไร แต่เนื่องจากข้อจำกัดของการวิจัยในเรื่องกรอบระยะเวลาและงบประมาณ จึงไม่สามารถที่จะทำการวิจัยในหน่วยงานภาครัฐให้ครอบคลุมได้ทั้งหมด จึงเลือกที่จะทำการวิจัยเฉพาะการนำเอานโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชนในกลุ่มบริการสาธารณะทั่วไปเท่านั้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน ระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยใช้รูปแบบการวิจัยภาคสนาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ตามความเป็นจริงของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน ซึ่งให้บริการสาธารณะทั่วไป

ประชากร เนื่องจากขอบเขตของการวิจัยนี้ มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นองค์การ (Organization) ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชนที่จัดตั้ง โดยพระราชกฤษฎีกาตามความในพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติองค์การมหาชน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๙ จำนวน ๓๙ แห่ง โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ ๑ องค์การมหาชนที่ทำหน้าที่พัฒนา และดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐเฉพาะด้านให้เกิดผลในทางปฏิบัติภายใต้ระยะเวลาจำกัด จำนวน ๖ แห่ง กลุ่มที่ ๒ องค์การมหาชนที่ทำหน้าที่บริการที่ใช้เทคนิควิชาการเฉพาะด้านหรือสหวิทยาการ จำนวน ๑๙ แห่ง และกลุ่มที่ ๓ องค์การมหาชนที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะทั่วไป จำนวน ๑๔ แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย องค์การมหาชนที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะทั่วไป ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ดำเนินการศึกษาวิจัยทั่วไป งานบริการทั่วไป งานปกติประจำ หรืองานให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการเฉพาะ ครอบคลุมในขอบเขตจำกัด

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ โดยใช้วิธีการเลือกจากผู้รอบรู้และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัย โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น ๔ กลุ่ม รวม ๙ คน ดังนี้ ข้าราชการการเมืองและอดีตข้าราชการการเมือง ซึ่งกำหนดนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ คน, ผู้บริหารขององค์การมหาชนที่ให้บริการสาธารณะทั่วไป จำนวน ๓ คน, ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จำนวน ๑ คน และนักวิชาการด้านนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๓ คน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เจาะลึกหรือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเตรียมการเปิดกว้างสำหรับประเด็นต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสนทนาและนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ตามหัวข้อ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Induction Analysis) เมื่อได้เก็บ

รวบรวมข้อมูลแล้วจะสร้างชุดข้อมูลการสรุปชั่วคราว และหลังจากนั้น จะทำการเชื่อมโยงข้อสรุปย่อยต่าง ๆ เพื่อหาความสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การสังเคราะห์ การวิเคราะห์ โดยการจำแนกประเภทข้อมูล โดยการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ตามลักษณะที่ข้อมูลนั้นมีอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล โดยการเปรียบเทียบจากความเหมือนและความแตกต่างที่มีอยู่ในคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแปลความข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแปลความจากข้อมูลที่มีอยู่

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งในเชิงลึกและเปิดกว้าง ตามความรู้ความสามารถของผู้ตอบและเป็นประชากรกลุ่มที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งถือว่าเป็นผู้รอบรู้หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่วิจัย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๕๕: ๓๙๑ และสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม, ๒๕๕๑: ๖๙) โดยมีจุดมุ่งหมายในการที่จะรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สุพงษ์ โสชนะเสถียร, ๒๕๕๕: ๔๐๐)

แบบสัมภาษณ์เจาะลึก แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล, ส่วนที่ ๒ องค์ประกอบของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ส่วนที่ ๓ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน, ส่วนที่ ๔ สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน, ส่วนที่ ๕ วิธีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน และส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิจัย

สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน

สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชนนั้น ยังคงไม่มีความก้าวหน้า ในการดำเนินการเท่าที่ควรตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.๒๕๕๔-๒๕๖๓ ของประเทศไทย และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากองค์การมหาชนขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานไม่ได้วางแผนงานและแผนงบประมาณที่มุ่งเน้นการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง และการบริหารจัดการของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

ความขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสาเหตุหนึ่งของความไม่ก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการประชาชนขององค์การมหาชน ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น การที่หน่วยงานได้รับโอนบุคลากรที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีความสามารถเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการแปรสภาพหน่วยงานจากเดิมเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ระบบราชการและปรับเปลี่ยนมาเป็นองค์การมหาชน การเติบโตในสายงานที่ไม่มีความชัดเจน ภาระงานที่ไม่จูงใจให้เข้ามาทำงานในองค์การมหาชนเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับในภาคเอกชน ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการที่หน่วยงานวางแผนงานโดยละเอียด เพื่อพัฒนาระบบงานการสรรหาบุคลากรที่ทันต่อเวลา ทันต่อความต้องการ กำหนดมาตรการชักจูงและกำหนดกรอบอัตราการบรรจุที่แน่ชัด กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับการแข่งขันในตลาดวิชาชีพ วางแนวทางการเติบโตในสายงาน (Career Path) ให้กับบุคลากรไว้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้สามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การส่งเสริม

การอบรมภายในเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาเองจากบุคลากรภายในหน่วยงาน การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และการจ้างงานจากภายนอกด้วยการเปิดรับสมัคร

ด้านงบประมาณ องค์การมหาชนไม่ได้วางแผนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การมหาชนมุ่งเน้นไปที่แผนงานที่ตอบสนองภารกิจของหน่วยงานตนเองและสอดคล้องกับนโยบายด้านการเมืองในระดับกระทรวงเป็นหลัก และหน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเต็มจำนวนตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งการแก้ไขสามารถทำได้โดยกระทรวงที่กำกับดูแล องค์การมหาชนแต่ละแห่งจะต้องให้ความช่วยเหลือในชั้นการแถลงป้องกันงบประมาณเพื่อไม่ให้งบประมาณที่มีความเกี่ยวข้องหรือจะต้องนำมาพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต้องถูกตัดทอนไป ทั้งนี้หน่วยงานต้องมีแผนรองรับ (แผนสำรอง) ในกรณีที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณตามที่ได้วางแผนเอาไว้

ด้านการบริหารจัดการ องค์การมหาชนบางแห่งยังคงบริหารงานแบบหน่วยงานราชการปกติ สำหรับองค์การมหาชนที่บริหารจัดการแบบใหม่ไปแล้วนั้น ยังคงไม่มีความคล่องตัวเนื่องจากติดขัดกับการที่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน หน่วยงานระดับกำหนดนโยบาย ไม่ได้มีการกำหนดให้มีการสร้างมาตรฐานกลางของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ ประชาชนผู้รับบริการยังขาดความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องป้อนเข้าไปในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารสารสนเทศ (CIO) ไม่มีความสามารถในการบริหารจัดการสารสนเทศเนื่องจากมีการแต่งตั้งผู้บริหารที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะให้มาดำรงตำแหน่งนี้ ซึ่งการแก้ไขสามารถทำได้โดยการปฏิรูปการทำงานขององค์การมหาชนในด้านโครงสร้าง แนวคิดของ

การบริหารจัดการ แนวคิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์การมหาชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การแก้ไขกฎระเบียบทางราชการที่องค์การมหาชนต้องปฏิบัติตามและเป็นอุปสรรค การสร้างและพัฒนาระบบบริการให้เป็นรูปธรรมและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้ด้วย คณะกรรมการบริหารขององค์การมหาชนต้องบริหารงานให้ได้ผลดีกว่าที่ได้ดำเนินการบริหารหน่วยงานอยู่ในปัจจุบัน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ควรมีการกำหนดกรอบเกณฑ์และดัชนีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลการดำเนินงานขององค์การมหาชน องค์การมหาชนทุกหน่วยงานควรเปลี่ยนไปขึ้นตรงกับกระทรวงการคลังเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รัฐควรมีการวางระบบงานส่วนกลางในการสนับสนุนองค์การมหาชนในภาพรวม และมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และผู้บริหารขององค์การมหาชนต้องมีทักษะความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล

รูปแบบการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

องค์การมหาชนแต่ละแห่งได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐเป็นหลัก และมีลำดับของพัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร และขั้นที่ ๒ การมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียว

รูปแบบการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนขององค์การมหาชนแต่ละแห่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละหน่วยงาน โดยองค์การมหาชนกลุ่มบริการสาธารณะทั่วไปมีรูปแบบของการให้บริการ ประกอบด้วย บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐเป็นหลัก ทั้งนี้ องค์การมหาชนควรมีการให้บริการครบทั้ง ๔ รูปแบบ

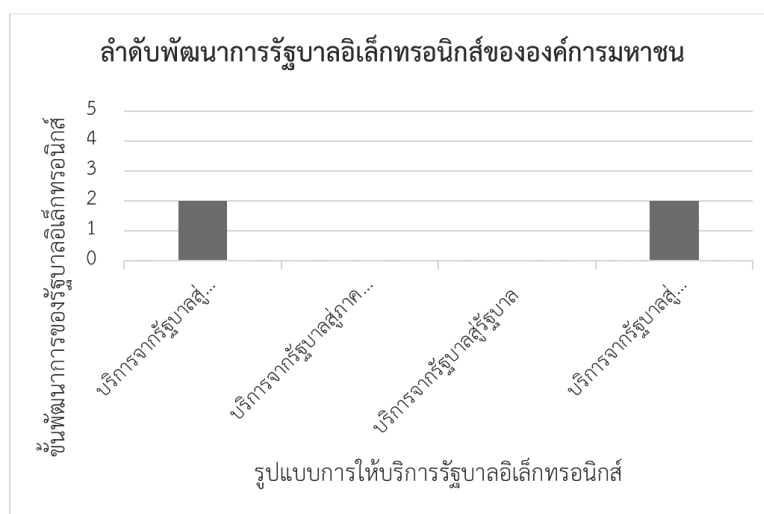
โดยต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการการให้บริการ ซึ่งมีบางหน่วยงานให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นจะต้องให้บริการครบทั้ง ๔ รูปแบบ

พัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การมหาชนกลุ่มบริการสาธารณะทั่วไปมีการให้บริการในขั้นที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร และขั้นที่ ๒ การมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียวเป็นหลัก โดยอยู่ในระหว่างการพัฒนาในขั้นของการให้บริการที่ดีกว่าขั้นที่ ๒ ทั้งนี้เส้นแบ่งรูปแบบการให้บริการและระดับของพัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน เนื่องจากความก้าวหน้าและความหลากหลายของเทคโนโลยี ประเทอุปกรณ์ และความต้องการใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปัจจุบันประชาชนไม่ได้มีทางเลือกในการใช้งานที่จำกัด ดังเช่นในอดีตที่ต้องใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเช่นเดิมเพียงช่องทางเดียวในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐอีกต่อไป เนื่องจากประชาชนได้มีประสบการณ์การใช้งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชนซึ่งมีความก้าวหน้าในการให้บริการมากกว่าองค์การมหาชน โดยในบางระบบงานสามารถให้บริการถึงขั้นที่ ๕

การบริการในลักษณะอัตโนมัติไปแล้ว

หน่วยงานภาครัฐรวมทั้งองค์การมหาชนต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการและพัฒนาระดับขั้นของการให้บริการไปพร้อมกันทุกหน่วยงานจึงจะประสบผลสำเร็จได้ โดยอาศัยความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินผลการดำเนินการและการได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ และต่อเนื่อง การแก้ไขกฎหมายที่ไม่รองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขเพื่อให้เกิดการถ่ายโอนและใช้งานข้อมูลของภาครัฐร่วมกันได้โดยไม่มีอุปสรรค ทั้งนี้ต้องมีการพัฒนาบุคลากร การจัดเก็บองค์ความรู้ของหน่วยงานและการศึกษาความเป็นไปได้ก่อนการดำเนินการ และมีการพัฒนาในลักษณะคู่ขนาน ทั้งในส่วนขององค์การมหาชนและในส่วนของประชาชนผู้รับบริการ โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ประชาชนทราบและเข้าใจในขั้นตอนของการเข้าใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การมหาชน

ทั้งนี้ สามารถแสดงข้อค้นพบจากผลการวิจัยในประเด็นของลำดับพัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การมหาชนได้ดังตาราง



ตาราง ลำดับพัฒนาการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การมหาชน

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์กรมหาชน

องค์กรมหาชนกลุ่มบริการสาธารณะทั่วไปไม่มีความก้าวหน้าในการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านบุคลากร มีความขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัญหาเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น การที่หน่วยงานได้รับโอนบุคลากรที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความสามารถเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการแปรสภาพหน่วยงานจากเดิมเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ระบอบราชการและปรับเปลี่ยนมาเป็นองค์กรมหาชน การเติบโตในสายงานที่ไม่มีความชัดเจน ภาระงานที่ไม่จูงใจให้เข้ามาทำงานในองค์กรมหาชน เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับในภาคเอกชน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐานทำได้ด้วยการที่หน่วยงานวางแผนงานโดยละเอียดเพื่อพัฒนาระบบงานการสรรหาบุคลากรที่ทันต่อเวลา ทันต่อความต้องการ กำหนดมาตรการชักจูงและกำหนดกรอบอัตราที่แน่ชัด กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับการแข่งขันในตลาดวิชาชีพ วางแนวทางการเติบโตในสายงาน (Career Path) ให้กับบุคลากรไว้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้สามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมการอบรมภายในเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาเองจากบุคลากรภายในหน่วยงาน การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และการจ้างงานจากภายนอกด้วยการเปิดรับสมัคร

ด้านงบประมาณ ซึ่งปัญหาเกิดขึ้นจากการที่องค์กรมหาชนไม่ได้วางแผนงานและแผนงบประมาณซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมหาชนมุ่งเน้นไปที่แผนงานที่ตอบสนองภารกิจของ

หน่วยงานและสอดคล้องกับนโยบายด้านการเมืองในระดับกระทรวงซึ่งกำกับดูแลองค์กรมหาชนแต่ละแห่งเป็นหลัก และหน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเต็มจำนวนตามแผนที่ได้วางไว้ ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐานทำได้โดยกระทรวงที่กำกับดูแลองค์กรมหาชนแต่ละแห่งจะต้องให้ความช่วยเหลือในขั้นการแปลงป้องกันงบประมาณเพื่อไม่ให้งบประมาณที่มีความเกี่ยวข้องหรือจะต้องนำมาพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต้องถูกตัดทอนไป ทั้งนี้หน่วยงานต้องมีแผนรองรับ (แผนสำรอง) ในกรณีที่ไม่ได้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณตามที่ได้วางแผนเอาไว้

ด้านการบริหารจัดการ องค์กรมหาชนบางแห่งยังคงบริหารงานแบบหน่วยงานราชการปกติ สำหรับองค์กรมหาชนที่บริหารจัดการแบบใหม่ไปแล้วนั้นยังคงไม่มีความคล่องตัวเนื่องจากติดขัดกับการที่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน หน่วยงานระดับกำหนดนโยบายไม่ได้มีการกำหนดให้มีการสร้างมาตรฐานกลางของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ ประชาชนผู้รับบริการยังขาดความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องป้อนเข้าไปในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารสารสนเทศ (CIO) ไม่มีความสามารถในการบริหารจัดการสารสนเทศเนื่องจากมีการแต่งตั้งผู้บริหารที่ไม่มี ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะให้มาดำรงตำแหน่งนี้ ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐานทำได้โดยการปฏิรูปการทำงานขององค์กรมหาชนในด้านโครงสร้างแนวคิดของการบริหารจัดการ แนวคิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรมหาชน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การแก้ไขกฎ ระเบียบทางราชการที่องค์กรมหาชนต้องปฏิบัติตามและเป็นอุปสรรค การสร้างและพัฒนาระบบบริการให้เป็นรูปธรรมและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้ด้วย คณะกรรมการบริหารขององค์กรมหาชนต้องบริหารงานให้ได้ผลดีมากกว่าที่ได้ดำเนิน

การบริหารหน่วยงานอยู่ในปัจจุบัน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ควรมีการกำหนดกรอบเกณฑ์และดัชนีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลการดำเนินงานขององค์การมหาชน องค์การมหาชนทุกหน่วยงานควรเปลี่ยนไปขึ้นตรงกับกระทรวงการคลัง เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รัฐควรมีการวางระบบงานส่วนกลางในการสนับสนุนองค์การมหาชนในภาพรวมและมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และผู้บริหารขององค์การมหาชนต้องมีทักษะความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล

รูปแบบบริการ

องค์การมหาชนมีการให้บริการในรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน และรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐ โดยมีพัฒนาการในขั้นที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร และขั้นที่ ๒ การมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียว ทั้งนี้ยังไม่ได้มีการพัฒนาให้มีการให้บริการในรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่ภาคธุรกิจ และการให้บริการในรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล

อภิปรายผล

สภาพของการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติที่ไม่มีความก้าวหน้าเนื่องจากประสบกับปัญหาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และการบริหารจัดการ มีความสอดคล้องกับตัวแบบด้านการจัดการของวรเดช จันทรศร (๒๕๔๘: ๑๓๓-๑๓๕)

ปัญหาความขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การมหาชนส่งผลต่อความก้าวหน้าของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Melitski, J. (2002: 1-263) ประเด็นเรื่องปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Manoharan,

A. P. (2009: 1-136) และ Pang, M., Tafti, A. และ Krishnan M. S. (2014: 1079-1102) ประเด็นการวางแผนงานที่ตอบสนองภารกิจของหน่วยงานตนเอง และสอดคล้องกับนโยบายด้านการเมืองในระดับกระทรวงเป็นหลักนั้น หากแผนงานขององค์กรไม่เป็นไปตามที่ฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) ได้วางแผนไว้ในแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายของฝ่ายการเมืองก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yildiz, M. (2004: 1-207) ประเด็นการแก้ไขกฎระเบียบที่เป็นปัญหาอุปสรรคต้องได้รับการแก้ไขให้รองรับการให้บริการในแต่ละรูปแบบ โดยราบรื่นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Settles, A. M. (2007: 1-222) และ Faokunlaone, O. A. (2012: 1-253) ประเด็นการประชาสัมพันธ์และแนะนำองค์กรให้ภาคประชาชนรับรู้และเข้าใช้บริการของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Park, R. (2007: 1-120) และ Russell, T. (2013: 1-155) และ Talla, C. (2014: 1-281) และงานวิจัยของ Malik, B. H., Shuqin, C., Mastoi, A. G., Gul, N., Gul, H. (2016: 346-370) ประเด็นการเตรียมความพร้อมของผู้รับบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang, J. (2013: 1-235) ประเด็นการพิจารณาในฝั่งของผู้รับบริการว่าหน่วยงานควรจะมีการพัฒนาในแต่ละระบบงานถึงขั้นใดที่จะเพียงพอตรงกับความต้องการของผู้รับบริการนั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lindahl, N. (2010: 1-131) ประเด็นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (๒๕๕๖: ๒๑-๖๒) และ Yang, T. (2011: 1-309) และ Valeriyivna, S. M. ([ออนไลน์], ๒๐๑๖) ประเด็นเรื่องความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลขององค์กรในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Bulushi, Y. D. M. (2017: 1-140) และ Akers, E. J. (2006: 1-162) และ Harold, D. A. (2011: 1-128)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

๑. รัฐบาลควรมีมาตรการจูงใจและกำหนดผลตอบแทนที่ทัดเทียมกับภาคเอกชน เพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานภาครัฐ

๒. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอให้กับหน่วยงานภาครัฐเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้บรรลุผลสำเร็จครบทั้งรูปแบบและพัฒนาการ

๓. รัฐบาลควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานแก่บุคลากรทั้งระดับนโยบายและระดับบริหาร

ของหน่วยงานภาครัฐ โดยนำเอาตัวอย่างการบริหารจัดการจากกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งประสบผลสำเร็จในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชนในกลุ่มของผู้รับบริการเพื่อให้ครอบคลุมประเด็นสภาพปัญหาและวิธีแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล ชันธไชย. (๒๕๕๕). ปกิณกะระเบียบวิธีการวิจัย: การกำหนดประเด็นปัญหาของการวิจัย. *วารสารเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*. ๑๓(๑), ๑-๑๓.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (๒๕๕๕). การวิเคราะห์ความล้มเหลวและอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ๔(๑), ๑๕๙-๑๙๕
- เรวัต แสงสุริยงค์. (๒๕๕๔). ศูนย์บริการสารสนเทศ: สะพานเชื่อมบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ Telecenters: Bridging the Gap of e-Government. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ๑๙(๓๑), ๘๑-๑๐๒.
- วรเดช จันทรศร. (๒๕๔๘). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย มหาวิทยาลัยไทย.
- สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (๒๕๕๖). รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการที่ปรึกษากิจกรรมการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ซีเอส ๐๑) ภายใต้โครงการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (๒๕๕๘). *กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (๒๕๕๙). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๑)*. สืบค้นเมื่อ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๙, จาก <https://www.ega.or.th>.

- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๕๘). *การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (๒๕๕๕). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ ๑๕. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. (๒๕๕๑). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล*. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (๒๕๕๕). *หลักและทฤษฎีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระเบียงทอง.
- Akers, E. J. (2006). *A Study of the Adoption of Digital Government Technology as Public Policy Innovation in the American States*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Administration), Auburn University.
- Al-Bulushi, Y. D. M. (2017). *The Effects of Leadership on E-Government Performance in Oman*. A Dissertation for the degree of Doctor of Management in Organizational Leadership with a Specialization in Information Systems and Technology, University of Phoenix.
- Association of Southeast Asian Nations. (2012). *e-ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT*. Retrieved March 14, 2016, from http://www.asean.org/?static_post=e-asean-framework-agreement.
- Faokunlaoone, O. A. (2012). *Government-to-Government E-Government: A Case Study of a Federal Financial Program*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Policy and Administration), Walden University.
- Harold, D. A. (2011). *Making Sense of Information Sharing in E-Government Inter-Organizational Collaborations: A Malaysian Perspective*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Information Systems and Technology), Claremont Graduate University.
- Lindahl, N. (2010). *Responsive E-Government: A Study of Local Government E-Feedback Methodology*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Policy and Public Administration), Walden University.
- Malik, B. H., Shuqin, C., Mastoi, A. G., Gul, N., Gul, H. (2016). Evaluating Citizen e-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan. *European Scientific Journal*. 12(5), 346-370.
- Manoharan, A. P. (2009). *A Study of Institutional, Contextual and Socioeconomic Factors Affecting County E-Government*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Administration), The State University of New Jersey.
- Melitski, J. (2002). *The Adoption and Implementation of E-Government: The Case of E-Government in New Jersey*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Administration), The State University of New Jersey.

- Pang, M., Tafti, A., Krishnan M. S. (2014). Information Technology and Administrative Efficiency in U.S. State Governments: A Stochastic Frontier Approach. *MIS Quarterly*. 38(4), 1079-A16.
- Park, R. (2007). *Measuring Factors That Influence the Success of E-Government Initiatives*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Information Systems), Nova Southeastern University.
- Russell, T. (2013). *Electronic Government Barriers and Benefits as Perceived by Citizens Who Use Public Services*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Policy and Public Administration), Walden University.
- Settles, A. M. (2007). *E-Government Implementation*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Political Science), University of Delaware.
- Talla, C. (2014). *Cameroonians' Perception of E-Government and Citizens' Involvement in the Public Policy Process*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Policy and Public Administration), Walden University.
- Valeriyivna, S. M. (2016). *Improving E-Government as one of the Preconditions for Economic Development*. Retrieved April 25, 2017, from http://epm.fem.sumdu.edu.ua/download/2016_3/epm2016_3_6.pdf.
- Yang, T. (2011). *Extending Current Theories of Cross-Boundary Information Sharing and Integration: A Case Study of Taiwan E-Government*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Information Science), The State University of New York at Albany.
- Yildiz, M. (2004). *Peeking Into the Black-Box of E-Government: Evidence from Turkey*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Public Policy), Indiana University.
- Zhang, J. (2013). *Towards a Citizen-Centered E-Government: Exploring Citizens' Satisfaction with E-Government in China*. A Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Political Science), Northern Illinois University.