

การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ The Application of E-government in Public service Delivery

อาภรณ์ คุระเอียด (Arphorn Kuraeiad)

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Graduate Student, Doctor of Philosophy (Public Administration),

Ramkhamhaeng University

รวิภา ธรรมโชติ (Rawipa Thammachot)

รองศาสตราจารย์ ดร., ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Assoc.Prof.Dr., Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหา ในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาถึงเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา กำหนดให้สำนักงานประกันสังคม สังกัด-กระทรวงแรงงาน และกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จากสำนักงาน-ประกันสังคม กระทรวงแรงงาน และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กลุ่มภาคเอกชน และกลุ่มนักวิชาการ รวมทั้งสิ้น 42 ตัวอย่าง วิธีในการศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัยการวิเคราะห์โดยการจำแนกข้อมูลและการสังเคราะห์ข้ามกรณีศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบรัฐบาล-อิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ ประกอบด้วย (1) ปัญหาภาวะเปื่อยบที่ยังเป็นแนวทางเดิมปรับปรุงแก้ไขทำได้ยาก (2) การขาดการประสานงานกับองค์กรอื่นโดยเฉพาะ การเชื่อมโยงข้อมูล (3) ปัญหาความพร้อมของข้อมูลที่ยังไม่ทันสมัย (4) การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ (5) การขาดแคลนงบประมาณ (6) ปัญหาการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ (1) ให้มีการ

อาภรณ์ คุระเอียด

แก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค (2) สร้างระบบการประสานงานระหว่างองค์กร (3) มีการจัดเก็บข้อมูลให้ทันสมัย (4) จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรภาครัฐและนำผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาร่วมปฏิบัติงาน (5) วางแผนการจัดงบประมาณให้เพียงพอเป็นการล่วงหน้าและ (6) จัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเข้าใจและแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ

เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาประยุกต์ ใช้ในการให้บริการภาครัฐ ประกอบด้วย (1) การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐบาล (2) การมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ (3) ความไว้วางใจและการยอมรับ ของผู้รับบริการ (4) ประโยชน์ที่ประชาชนและองค์กรภาครัฐได้รับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในภาครัฐ ดังนี้ (1) รัฐบาลต้องมีนโยบายและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมโยงข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับทุกองค์กร (2) เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3) หน่วยงานของภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (4) มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ถึงวิธีการและแนวทางการใช้งานในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และ (5) การพัฒนาบริการของภาครัฐในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นไปตาม ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เชนนโยบายและในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ

คำสำคัญ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน, กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

Abstract

In this dissertation, the researcher studies operational methods, problems and obstacles as well as problem solving methods in applying an e-government system for public service delivery. The researcher also examines (2) the conditions affecting the effectiveness of this system.

The researcher adopted a qualitative research methodology in a case study form. As such, the Office of Social Security (OSS) of the Ministry of Labour (ML) and

the Revenue Department (RD) of the Ministry of Finance (MF) were designated as units of analysis.

In gathering germane data, the researcher conducted in-depth interviews with 42 key informants from OSS, RD, the private sector, and academic specialists in addition to studying relevant documents. The data were subsequently inductively analyzed, classified, and synthesized across cases.

Findings are as follows:

Problems and obstacles resulting from the implementation of an e-government system were as follows: (1) Rules and regulations were still the same and very difficult to amend. (2) Coordination with other agencies was lacking, especially in connection with information. (3) There were problems involving the readiness of information, since information was not up to date. (4) Personnel with expertise were lacking. (5) There was scarcity in respect to the budget. (6) Problems occurred in coming to an understanding with service receivers.

Methods that can be applied to solving the aforementioned problems are as follows: (1) Rules and regulations obstructing work should be amended. (2) Inter-organizational coordinating systems should be created. (3) Data should be stored in a modern manner. (4) The organization of the public sector organization should be developed and experts from outside should perform work with public sector personnel. (5) Sufficient budget should be planned in advance. (6) Efficient communication systems should be provided in order to foster understanding and solve problems for service users.

The conditions affecting the effectiveness of implementing an e-government system are as follows: (1) Government policy must be clear. (2) Quality and reliable electronic systems are necessary. (3) Trust and acceptance by service users must be fostered. (4) Benefits that members of the general public and public sector organizations will receive must be specified.

Recommendations for implementing an e-government system for the public sector as based on the findings of this research investigation are as follows: (1) The government must seriously develop relevant policy and lend support to the

promotion of investments in technology and to providing information through an e-government information system to all organizations. (2) Public sector personnel must be continuously developed. (3) Public sector agencies must develop an e-government system in a continuous and concrete manner in order to increase national competitiveness. (4) Public relations campaigns must be carried out in order to provide knowledge to members of the general public concerning methods and guidelines for accessing the public sector's e-government system. (5) The development of public service delivery provided through an e-government system must be responsive to the needs of service users. The people sector should participate in decision making in respect to policy and in determining guidelines for the development of public service delivery.

Keywords: E-government, Office under Ministry of Labour, Revenue Department under Ministry of Finance

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และที่สำคัญคือ สามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน เพราะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ซึ่งนอกจากประโยชน์ในแง่การให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐในการ

ให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ เกิดความใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานของภาครัฐและประชาชน เพราะสามารถติดต่อกันได้ทุกเวลา โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง (World Bank, 2011)

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน หรือที่เรียกว่า เป็นการให้บริการของภาครัฐด้วยระบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและประชาชน (พิฑูวรรณ กิตติคุณ, 2558)

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการภาครัฐที่ให้แก่ประชาชน โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล หมายความว่า ด้วยระบบนี้โดยประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการของภาครัฐในทุกด้าน ณ จุดเดียว และได้รับการตอบรับในทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับไม่เสียเวลาเดินทางของเอกสาร ไม่เลือกสถานที่ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตทำได้ตลอดเวลา ไม่เว้นวันหยุด มีความทั่วถึงและเท่าเทียมในการใช้บริการ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของภาครัฐ และเป็นการให้บริการของภาครัฐที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลที่เปิดเผย (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

ประเภทของการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (พิฑูวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549)

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C)
2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business-G2B)
3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government-G2G)
4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee-G2E)

อาภรณ์ คุระเอียด

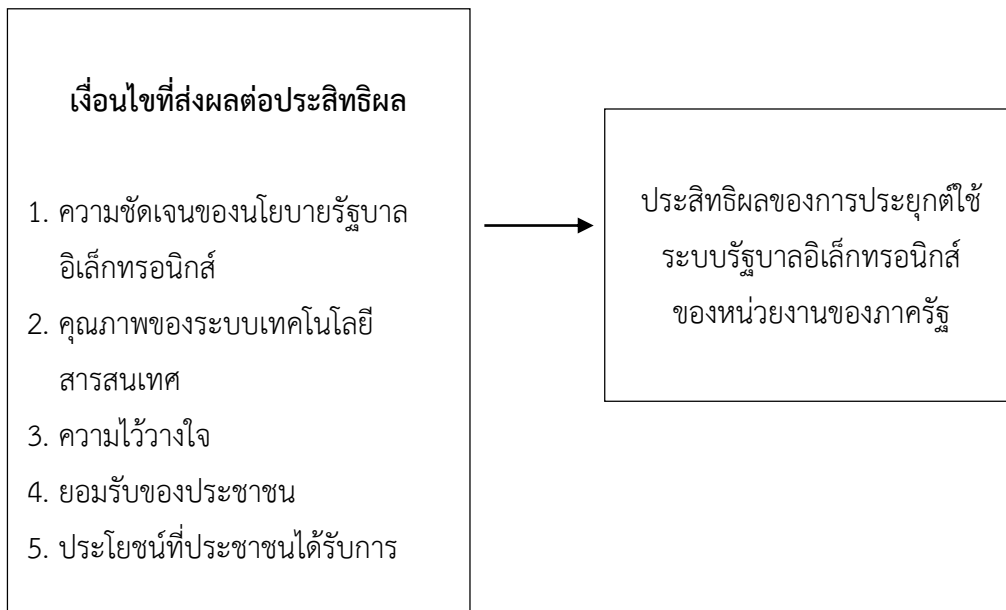
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐนั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้าน ที่เห็นได้ชัดเจน คือ การบริการของภาครัฐจะรวดเร็วขึ้นเพราะไม่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินการ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ใช้บริการภาครัฐสามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเองโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถดำเนินการเมื่อไรก็ได้ เวลาใดก็ได้ ทั้ง 7 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ โดยไม่ต้องรอราชการ นอกจากความรวดเร็วแล้ว ต้นทุนในการดำเนินการยังถูกลงกว่าเดิม เพราะไม่จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่จำนวนมาก มาดำเนินการด้านเอกสารเหมือนในอดีต การให้ข้อมูลรวมทั้งระเบียบกฎหมายผ่านเว็บไซต์ก็ช่วยลดขั้นตอนการตอบคำถาม และลดต้นทุนในการแจกเอกสารที่ผู้รับไม่ต้องการ นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้มีการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตได้ช่วยลดต้นทุนการเดินทางและประหยัดเวลาในการไปติดต่อราชการด้วยการให้บริการของภาครัฐผ่านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ยังเป็นการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยลดการเลือกปฏิบัติ การคอร์รัปชัน เปิดให้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้โดยตรงทั้งสามารถช่วยติดตามผล และการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วย (Seifert & Bonham, 2003)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาหรืออุปสรรคในการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ตลอดจนศึกษาถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ของสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ประกอบด้วย นโยบายภาครัฐที่ชัดเจน ระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพทั้งข้อมูลและบริการ ความไว้วางใจและการยอมรับ และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้มีการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐใน 4 ด้าน คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสาธารณะในระยะแรกเป็นการบริหารจัดการโดยภาครัฐที่เรียกว่า ระบบการบริหารสาธารณะแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration-TPA) โดยกำเนิดในช่วงปลายทศวรรษที่ 19 และใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐมาจนถึงปลายทศวรรษ 1970s แนวคิดนี้มองว่างานสาธารณะเป็นภารกิจของภาครัฐโดยมีความเชื่อว่าองค์กรของภาครัฐนั้นจะต้องจัดโครงสร้างองค์การแบบรวมศูนย์อำนาจแบ่งงานออกเป็นแผนกย่อยๆ จัดสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น เน้นทำงานโดยยึดถือกฎระเบียบอย่างเข้มงวด แยกการบริหารออกจากการเมือง และใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคลากรซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Max Weber และเป็นที่ยอมรับเพราะสามารถควบคุมการใช้ดุลพินิจและการประพฤติทุจริต ป้องกันการแทรกแซงทางการเมือง และการเล่นพรรคเล่นพวก (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549, หน้า 443) ต่อมาแนวคิดนี้ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าทำให้องค์การภาครัฐมีขนาดใหญ่ ขาดความคล่องตัว การยึดการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ทำให้องค์การมีการบริหารงานที่ซับซ้อน มีขอบเขตงานที่แคบ เน้นแต่ความต้องการภายในองค์กร ทำให้องค์การไร้ประสิทธิภาพขาดความยืดหยุ่น ขาด

อาภรณ์ คุระเอียด

นวัตกรรมและไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ภาครัฐถูกโจมตีถึงการไม่ปรับตัว ขณะที่ภาคเอกชนได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้จำเป็นต้องมีการนำแนวคิดในการให้บริการภาครัฐสู่การจัดการสาธารณะแนวใหม่ (Osborne, 2010, pp. 1-12)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ การบริการสาธารณะของภาครัฐแนวใหม่ มีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

2.1 ภาครัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบมืออาชีพ โดยผู้บริหารมีอิสระในการทำงานให้บรรลุผล ทำงานด้วยความโปร่งใส และไม่มี ความขัดแย้งในการใช้อำนาจ

2.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงาน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน มองในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ

2.3 มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบรวมทั้งทรัพยากรไปยังผู้ปฏิบัติ ยกเลิกหรือลดระดับการควบคุมจากส่วนกลาง และเน้นที่ผลงานมากกว่ากระบวนการ

2.4 เน้นการจัดตั้งเป็นหน่วยธุรกิจย่อยๆ มีการทำงานที่สอดคล้องกัน โดยอาจใช้การมอบหมายอำนาจ การทำสัญญาข้อตกลง หรือการจ้างเอกชนเข้าทำงานแทน

2.5 มีการเพิ่มการแข่งขัน โดยลดการผูกขาด เพื่อให้มีการแข่งขันกัน ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.6 เน้นการทำงานในรูปแบบของเอกชน โดยลดการทำงานในลักษณะการออกคำสั่งให้ปฏิบัติ แต่ใช้ความยืดหยุ่นในการจัดจ้างและการให้รางวัล รวมทั้งการประชาสัมพันธ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งแนวคิดสำคัญ ที่สอดคล้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับปรุงบริการภาครัฐโดยนำแนวคิดการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลักมาใช้ โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

3.1 รัฐบาลกับประชาชน (G2C) เป็นการให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าว ประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของภาครัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบอินเทอร์เน็ต มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์ และมีระบบการสื่อสารจากประชาชนไปยังภาครัฐ ในเรื่องที่ต้องติดต่อขออนุญาตหรือการรับรองจากภาครัฐ การเสนอแนะ และการร้องเรียนต่างๆ

3.2 รัฐบาลกับเอกชน (G2B) เป็นการให้บริการภาครัฐกิจเอกชน โดยที่ภาครัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาครัฐกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้อง อย่างเป็นธรรมชาติ และโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การขอใบอนุญาตต่างๆ การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี การจ่ายคืนภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลาง และเล็ก เป็นต้น

3.3 รัฐบาลกับรัฐ (G2G) เป็นรูปแบบการทำงานระหว่างหน่วยราชการ ที่เปลี่ยนแปลงจากการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและการลงลายมือชื่อในระบบราชการเดิม มาเป็นการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ เพื่อลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศ เพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งนี้รวมถึงการเชื่อมโยงกับองค์การปกครองท้องถิ่นและรัฐบาลของต่างประเทศด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างร่วมกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3.4 รัฐบาลกับข้าราชการ และพนักงานของรัฐ (G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นของรัฐบาลกับพนักงานของภาครัฐ (employee) โดยกลไกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบจ่ายค่าจ้างเงินเดือน ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมายและข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น (APT Report, 2012)

4. เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ คือ การจัดระบบการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก โปร่งใส ระบบมีความปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว ลดขั้นตอน ข้อมูลทันสมัย และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย (Fang, 2002) ประชาชนต้องตระหนักถึงความสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้บริการจากเว็บไซต์ของรัฐบาล ข้อมูลที่ได้ต้องมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมให้บริการ และมีความปลอดภัยในการใช้ (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012) ปัจจัยสำคัญทำให้ประชาชนเข้าไปใช้บริการของภาครัฐในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพร้อมด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ความไว้วางใจในรัฐบาลและระบบอินเทอร์เน็ต ความกระตือรือร้นของประชาชน และการเปลี่ยนแปลงนิสัยของประชาชนในการใช้บริการของภาครัฐ (Furlong & Al-Karaghoul, 2010) รูปแบบความสำเร็จของการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ จึงต้องประกอบด้วย คุณภาพของระบบ

อาภรณ์ คุระเอียด

เทคโนโลยี คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการบริการ การใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และ ประโยชน์ที่ได้รับ (DeLone & McLean, 2003) ทั้งต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง หน่วยงานของ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และสังคม ที่จะต้องเห็นความสำคัญของระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ภาครัฐต้องมีการวางโครงสร้างพื้นฐาน อิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีนโยบายภาครัฐให้การสนับสนุน และมี แผนหลัก (master plan) เป็นแนวทางปฏิบัติ โดยมีการวิเคราะห์ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค และวางเป็นแนวทางกลยุทธ์ รวมทั้งมีการดำเนินการตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยต้อง มีการพัฒนาบุคลากร (ICT staff) ขึ้นรองรับนั่นเอง (Oket-Uma & Rogers, 2004) นอกจากนี้ การใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ผล รัฐบาลต้องคำนึงถึงคุณภาพของการบริการ การให้ ข้อมูลที่ชัดเจน ระบบมีความปลอดภัยและมีเสถียรภาพ และมีการให้บริการข้ามหน่วยงานในจุด เดียวได้ (one stop service) (Fan & Yang, 2015) ความสำเร็จในการนำระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์มาใช้อยู่ที่ความไว้วางใจในระบบอินเทอร์เน็ต การออกแบบเว็บไซต์ ความเชื่อถือทาง ศาสนา ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ความเชื่อถือในข่าวสาร การยอมรับการ เปลี่ยนแปลง และการเห็นประโยชน์จากการใช้บริการในระบบนี้ (Alomari, 2014)

สรุป ประสิทธิผลของการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ จากการ วิเคราะห์เอกสารทางวิชาการ พบว่า ประเด็นที่สำคัญมากที่สุดมีอยู่ 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจนของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2. คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ความไว้วางใจ
4. ยอมรับของประชาชน
5. ประโยชน์ที่ประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยอาศัย การศึกษาแบบกรณีศึกษา (case study approach) แบบพหุกรณี

การเลือกกรณีศึกษา

การเลือกกรณีศึกษาผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง (purposive cases) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้กรณีศึกษาที่มีความเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนี้

1. เลือกหน่วยงานของภาครัฐระดับกรมที่มีพื้นที่ทำการทั่วประเทศ แต่อยู่ต่างกระทรวงกัน เพื่อศึกษาถึงแนวทาง นโยบาย กระบวนการจัดการเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความแตกต่างกัน

2. เลือกหน่วยงานของภาครัฐระดับกรมที่มีหน้าที่โดยตรงในการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริการของหน่วยงานของภาครัฐนั้น

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (purposive sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มภาครัฐ กลุ่มภาคเอกชน และกลุ่มนักวิชาการ ซึ่งเป็น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยรวมทั้งสิ้น 42 คน โดยเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากภาครัฐ 16 คน ภาคเอกชน 14 คน ภาคประชาชน 12 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล (data collection) จากหลายแหล่ง (multiple sources of evidence) ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร เป็นการศึกษาแนวทางการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร โดยศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เจาะลึกในการประสบความสำเร็จ โดยศึกษาจากงานวิจัย รายงานประจำปี รายงานการประชุม ตำรา กฎหมาย บทความ และเอกสารต่างๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยจากต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาจากอินเทอร์เน็ต (internet) เช่น ฐานข้อมูลผู้ประกันตน ผู้เสียภาษี บริการต่างๆ ที่สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากรจัดให้กับผู้ใช้บริการ

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และไม่มีส่วนร่วม (non participant observation) ในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย เช่น การสังเกตการให้บริการของทั้งสองหน่วยงานในสำนักงานว่า มีความสะดวก ความคล่องตัว ความรวดเร็วในด้านต่างๆ เพียงใด มีปัญหาข้อขัดแย้งหรือข้อร้องเรียนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิชาการ เช่น ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากรผู้รับผิดชอบในการจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกันตน ผู้เสียภาษี และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก กล้องถ่ายรูป โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยทำการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ข้อมูลข้อเท็จจริงเอกสารวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความที่เกี่ยวข้องต่างๆ และการสืบค้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของทั้งสองหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ และนำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลและให้คณะกรรมการที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบแนวคำถาม (interview guide) ก่อนการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้อุปกรณ์ด้านโสตทัศนศึกษา ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงและกล้องถ่ายรูปช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยก่อนบันทึกเสียงและถ่ายรูปผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกข้อมูลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย คำถามย่อยทั้งปลายเปิด (open-ended) และปลายปิด (closed-ended)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญตามประเด็นคำถามในการวิจัยเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของภาครัฐทั้งสองแห่ง คือ สำนักงานประกันสังคม และกรมสรรพากร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากทั้งสองกรณีมาสังเคราะห์เพื่อการตอบคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จะมีเพียงบางประเด็นเท่านั้นที่มีความเห็นแตกต่างกันออกไปบ้าง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ และหาข้อสรุปเป็นคำตอบต่อปัญหาการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ถามว่า เงื่อนไขอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐ

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ คือ การมีนโยบายของรัฐบาลที่ชัดเจนด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การมีระบบเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ความไว้วางใจและนำไปสู่การยอมรับของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

เงื่อนไขแรก การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐบาล พิจารณาได้จากการกำหนดเป็นนโยบายในแผนการดำเนินงานของภาครัฐ การให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อการลงทุนด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาบุคลากร และการมีหน่วยงานสนับสนุนการนำระบบรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อดำเนินการด้านระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และให้กระทรวงนี้ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวทางไทยแลนด์ 4.0 ที่เป็นนโยบายของรัฐบาลชุดปัจจุบัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน และเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับประชาชน และนิติบุคคล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ

เงื่อนไขที่สอง การมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพเชื่อถือได้นั้น จากการประมวลผลทั้ง 2 กรณี จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ในกรณีของสำนักงานประกันสังคมเน้นในเรื่องความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความสะดวก และความประทับใจ ขณะที่ในกรณีของกรมสรรพากร จะให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวก ความน่าเชื่อถือ ความเสมอภาคและเป็นธรรม และการฝึกอบรม

เงื่อนไขที่สาม ความไว้วางใจและการยอมรับของนายจ้างและลูกจ้างในการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติของภาครัฐในสำนักงานประกันสังคมและกรมสรรพากร จากการประมวลผลทั้ง 2 กรณี พบว่า สำนักงานประกันสังคม เน้นให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจผ่านระบบการส่งข้อมูลย้อนกลับ การวางมาตรฐานข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล และมีระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ขณะที่กรมสรรพากรเน้นในเรื่องความถูกต้อง การมีระบบตรวจสอบที่ดี การมีคู่มือการใช้งาน และการจัดระบบข้อมูลที่มีความปลอดภัย

เงื่อนไขที่สี่ ประโยชน์ที่ได้รับ ถือเป็นเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพได้อย่างมาก เพราะหากประชาชนไม่เห็นประโยชน์แล้ว คงไม่มีใครเข้าใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในเงื่อนไขนี้ ผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และลดการทุจริต ส่วนกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับความสะดวก ความรวดเร็ว การประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี การลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และการลดการทุจริตเช่นเดียวกัน แต่มีเพิ่มในเรื่องการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้เสียภาษีกับกรมสรรพากรด้วย

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 การนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในสำนักงานประกันสังคมและกรมสรรพากร มีแนวทางดำเนินการอย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรบ้างและมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

1. แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปดำเนินการ สำหรับสำนักงานประกันสังคมได้มีแนวทางการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้และพัฒนาเป็นลำดับ คือ การ

อาภรณ์ คุระเอียด

ลงทุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล และการสร้างระบบความมั่นคงคอมพิวเตอร์ นอกจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีแล้ว สำนักงานประกันสังคมยังเน้นการฝึกอบรมให้นายจ้างและผู้ประกันตนได้เรียนรู้ถึงระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนยอมรับและเข้ามาใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าวด้วย

ในส่วนของกรมสรรพากรนั้น แนวทางการดำเนินงานมาจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร และการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี โดยได้มีการพัฒนาระบบงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่อง แม้ในปัจจุบันก็ยังมีโครงการที่ใช้ในการพัฒนาระบบงานต่อไป เช่น ระบบการชำระเงินแบบ Any ID (PromptPay) โครงการขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โครงการ e-Payment โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังมีโครงการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีก 3 โครงการ โครงการ e-Withholding Tax โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice/e-receipt) และโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) นอกจากการพัฒนา ระบบงานเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีแล้ว กรมสรรพากรยังเน้นการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานตามระบบงานใหม่และการสร้างความเข้าใจกับผู้เสียภาษีให้เห็นประโยชน์จากระบบงานที่ได้มีการพัฒนาขึ้น และยอมรับในระบบงานใหม่นี้ด้วย

จะเห็นได้ว่าทั้งสองหน่วยงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ต่างกัน โดยสำนักงานประกันสังคมยังคงให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบพื้นฐาน ทั้งการพัฒนาเครือข่ายข้อมูล และการสร้างระบบความมั่นคงคอมพิวเตอร์ ขณะที่กรมสรรพากรได้ก้าวล่วงไปถึงขั้นการพัฒนาโครงการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีแล้ว แต่ทั้งสองหน่วยงานก็ยังต้องให้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ยอมรับในระบบงานใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้นด้วยเช่นกัน

2. ปัญหาและอุปสรรค สำหรับปัญหาและอุปสรรคนั้น ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ด้านสำนักงานเอง มีปัญหาสำคัญ คือ กฎระเบียบยังมีความล้าสมัย ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของภาครัฐอย่างเพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับนายจ้างและผู้ประกันตนอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านผู้ใช้บริการมีปัญหาขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ไม่เข้าใจในระบบการเข้าใช้บริการ และขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้เชื่อมต่อระบบ ส่วนกรมสรรพากรมีปัญหาสำคัญหลายด้าน ได้แก่ ขาดงบประมาณที่เพียงพอ ขาดความพร้อมในด้านข้อมูล ขาดความพร้อมในด้าน

เจ้าหน้าที่ ส่วนด้านผู้ใช้บริการมีอุปสรรคจากการขาดอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อเพื่อใช้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมใหม่ๆ และมีความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนที่ คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร การสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการทั้งในเรื่องการเข้าใช้ งาน และความปลอดภัย รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีเครื่องมือที่สามารถใช้ในระบอบริษัท อีเล็กทรอนิกส์ได้ ส่วนที่ต่างกัน คือ สำนักงานประกันสังคมมีปัญหาจากกฎระเบียบที่ล้าสมัย และ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ส่วนกรมสรรพากรมีปัญหาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและ ความพร้อมด้านข้อมูล

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของ สำนักงานประกันสังคมนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีข้อเสนอดังนี้ ให้มีการศึกษา กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค โดยให้การแก้ไขทำได้ง่ายขึ้นและมีความคล่องตัวเช่นเดียวกับการเก็บ ภาษีของกรมสรรพากร วางระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงาน วางมาตรฐานเครือข่าย สารสนเทศและมีการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาบุคลากรทั้งผู้เชี่ยวชาญ ด้านสารสนเทศ และผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในระบบอิเล็กทรอนิกส์และ ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่นายจ้างและผู้ประกันตนให้เห็นความสำคัญของการใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ โดยทำให้เห็นประโยชน์และเกิดความไว้วางใจ โดยอาจมีการจูงใจด้วยวิธีการต่างๆ รวมทั้งการศึกษาวินิจฉัยว่ากลุ่มไหนยังไม่ใช้ และที่ยังไม่ใช้เพราะเหตุใดเพื่อจะได้ประชาสัมพันธ์และ แก้ไขปัญหาให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรงมีการจัดสำรวจความต้องการของนายจ้างและให้ คำแนะนำนายจ้างในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อกับสำนักงาน โดยอธิบายถึงประโยชน์ที่ ได้รับ

ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของกรมสรรพากรในการใช้ระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ให้มีการวางแผนการใช้งานงบประมาณล่วงหน้า อาจต้องใช้แหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเข้ามาเสริมการลงทุน ปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ ทันสมัย พยายามเข้าใจถึงผู้ที่ยังอยู่นอกระบบการเสียภาษี มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องสำหรับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ ประชาชนผู้ใช้บริการนั้น ให้มีการชี้แจงทำความเข้าใจให้เห็นประโยชน์จากการใช้ระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ผ่านการประชาสัมพันธ์ การประชุมชี้แจง การเผยแพร่เอกสาร และการแนะนำด้วย รูปแบบต่างๆ รวมทั้งให้ความสำคัญกับวิธีการเข้าใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ที่ถูกต้อง เพราะถ้าหากประชาชนเข้าใจและรู้ถึงวิธีการในการเข้าใช้ ประชาชนก็จะเข้าใช้ระบบนี้มาก ขึ้น จูงใจให้มีการเสียภาษีด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การลดอัตราภาษี

อาภรณ์ คุระเอียด

การให้ของขวัญ เป็นต้น และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เสียภาษีในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐกรณี กรมสรรพากร เรื่องของการยื่นภาษี และสำนักงานประกันสังคม ในการจ่ายเงินสมทบและการทำธุรกรรมของนายจ้าง การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเต็มไปสู่วิธีรูปแบบการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วม และพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐ สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ช่วงส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. รัฐบาลต้องมีนโยบายและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมโยงข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับทุกหน่วยงานก็จะทำให้บริการประชาชนง่ายขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงานต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ข้อมูลที่บริการประชาชนจะได้สอดคล้องกับการใช้งานในปัจจุบัน
3. มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ถึงวิธีการและแนวทางการเข้าใช้งานในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ จัดทำคู่มือที่เข้าใจวิธีการใช้งานอย่างง่ายๆ
4. หน่วยงานของภาครัฐจะต้องพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพราะทำให้ช่วยประหยัดเวลา มีความรวดเร็วสูง มีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้น สิ่งที่มาคือช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
5. การพัฒนาบริการภาครัฐต้องเป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (universal design) ผ่าน Single Window Service เพิ่มขึ้นและการบริการภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิง

นโยบายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (connected governance) ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ (open government) และเสนอความคิดเห็น ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (transparency) และน่าเชื่อถือ (accountability) ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน

รายการอ้างอิง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รัตนไตร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การบริหารราชการแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์ แอนด์มีเดีย.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทาง การบริหารบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหมิตรพร รินตั้ง.
- พิฑูวรรณ กิติคุณ. (2558). *การจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Alomari, M. K. (2014). Discovering citizens reaction toward e-government: Factors in e-government adoption. *Journal of Information Systems and Technology Management: JISTEM*, 11(1), 5-20.
- APT Report. (2012). *E-government implementation in Asia pacific development countries and its challenges and obstacles*. ASTAP working Group on Policies, Regulatory and Strategies.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten year update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693-718.

- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice and development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1-22.
- Furlong, S., & Al-Karaghoul, W. (2010), Delivering professional projects: The effectiveness of project management transformational e-government initiatives. *Transforming Government: People Process and Policy*, 4(1), 73-93.
- Oket-Uma, N. K., & Rogers, W. O. (2004). *The roadmap to e-government implication*. Selected Perspectives, Presented at a commonwealth Regional Pacific Workshop on Law and Technology, 1-5 November, 2004, Wellington, DC.
- Osborne, S. P. (2010). Introduction: The (new) public governance: a suitable case for treatment In S. P. Osborne (ed.). *The new public governance : Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. (pp. 1-12). London: Routledge.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012) Factors influencing e-government adoption in Pakistan, *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Seifert, W., & Bonham, G. (2003). The transformative potential of e-government in transitional democracies. *Public Management*, 2(1), 19-22.
- World Bank. (2011). *e-Government*. Retrieved December 10, 2015, from <http://www.worldbank.org/information/communication/technology/government>