

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคม เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ ได้แก่

- 2.1 แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.2 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.3 แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และรัฐบาลเปิด (Open Government)
- 2.5 แนวคิดเรื่องสื่อสังคม (Social Media) เครือข่ายทางสังคม (Social Network) และเฟซบุ๊ก
- 2.6 ตัวอย่างการใช้สื่อสังคมในต่างประเทศ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วม

Creighton (2005) กล่าวว่า “Public participation is the process by which public concerns, needs, and values are incorporated into governmental and corporate decision making. It is two-way communication and interaction, with the overall goal of better decision that are supported by the public” กล่าวคือ “การมีส่วนร่วมของประชาชน” คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการที่ความห่วงกังวล ความต้องการ และค่านิยม รวมอยู่ในกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐ ผ่านกระบวนการสื่อสารแบบสองทางและการมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีเป้าหมายรวมเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526) กล่าวว่า “การมีส่วนร่วม” คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชน กลุ่มคน หรือองค์การประชาคม ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ริเริ่มพิจารณา ตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ ในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่มคนอันมีผลกระทบต่อประชาชนเอง รวมทั้งการประเมินโครงการและการแบ่งปันผลประโยชน์โดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอกเพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตามความต้องการของสมาชิกในชุมชน และให้ผู้ที่มีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2530) ให้ความหมายของ “การมีส่วนร่วม” คือ กระบวนการที่ส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ชาวบ้านทั้งในรูปของส่วนบุคคลและกลุ่มคนต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม โดยจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ มิใช่เข้าร่วมเพราะการหวังรางวัลผลตอบแทน และที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องสอดคล้องกับชีวิต ความจำเป็น ความต้องการ และวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ในชุมชนด้วย

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547) ได้สรุปความหมายว่า “การมีส่วนร่วม” คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจ หรือเคยเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมมากขึ้น เป็นไปอย่างอิสระภาพ เสมอภาค มิใช่เพียงมีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

กลุ่มพัฒนาระบบสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. (2556) ได้รวบรวมคำเฉพาะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้รับการให้คำปรึกษาแนะนำจาก ดร.อรพินท์ สฟโชคชัย กรรมการพัฒนาระบบราชการเต็มเวลา ได้สรุปความหมายของ “การมีส่วนร่วมของประชาชน หรือ Public Participation หรือ Citizen Engagement” ว่าหมายถึง กระบวนการที่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ของการบริหาร ตั้งแต่การรับรู้ ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหา และความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น การร่วมคิดแนวทางแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการและการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์จากการพัฒนา หรือความหมายของ “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ในอีกทางหนึ่ง หมายถึง กระบวนการสานสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและเพื่อให้การพัฒนานโยบายและบริการสาธารณะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยเน้นที่กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นวิธีการที่ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้อง มีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน ปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด ทุกฝ่ายยอมรับมากที่สุด และมีผลกระทบเชิงลบน้อยที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” เป็นกระบวนการที่นำประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหายากซับซ้อน ร่วมกันหาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ โดยนำความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจและกำหนดแนวทางหรือนโยบายสาธารณะที่ภาครัฐจะดำเนินการ

อรรถัย กักผล (2551) ให้สรุปความหมาย “การมีส่วนร่วมของประชาชน” หมายถึง กระบวนการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจของรัฐ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวสามารถทำได้หลายรูปแบบ หลายระดับ คือ 1) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน 2) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูล 3) การร่วมปรึกษาหารือ และ 4) การให้อำนาจแก่ประชาชนในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การลงประชามติ

องค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดความหมาย “การมีส่วนร่วม” หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมเล็กหรือสังคมขนาดใหญ่ สามารถเข้ามามีส่วนช่วยเหลืออย่างเต็มที่ต่อสังคมนั้นๆ (จินตวิรั เกษมสุข, 2554)

สรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหา และความต้องการของประชาชน การร่วมคิดแนวทางแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการและการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์

ระดับการมีส่วนร่วม

ปารีชาติ วลัยเสถียร (2546) ได้สรุปการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสาร (Public Information)
2. การปรึกษาหารือ (Public Consultation)
3. การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting)
4. การร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
5. การใช้กลไกทางกฎหมาย ในรูปแบบนี้ แม้ไม่ใช่รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง แต่เป็นลักษณะของการเรียกร้องสิทธิและการใช้สิทธิของประชาชนเมื่อเห็นว่าเกิดความไม่โปร่งใสหรือความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

Cohen & Unhoff (1977 อ้างใน ปารีชาติ วลัยเสถียร, 2546) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย การริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานขอความช่วยเหลือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ประกอบด้วย ผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางด้านสังคม และส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วม

ธีระพงษ์ แก้วหาญ (2543) ได้จำแนกขั้นตอนของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกระบวนการนี้ สิ่งที่ต้องกระทำเป็นสิ่งแรกคือการกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นคือการเลือกนโยบายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อยๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในบางช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง และจะทำประโยชน์ได้ด้วยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงาน และการประสานงาน การให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานหรือข้อมูล เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์นั้น นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ในทางบวกและทางลบต่อโครงการ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อบุคคลและสังคม

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล สิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตคือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งมีอิทธิพลที่สามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

Arnstein (1969) ได้เสนอแนวคิดเรื่องระดับของการมีส่วนร่วมในลักษณะของขั้นบันได หรือที่เรียกว่า Ladder of Citizen Participation ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ขั้น ภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 Eight Rungs on a Ladder of Citizen Participation

ที่มา: Arnstein, 1969

ขั้นที่ 1 ขั้นการควบคุม (Manipulation)

ขั้นที่ 2 ขั้นการรักษา (Therapy)

ทั้งสองขั้นนี้เรียกว่า การมีส่วนร่วมเทียมหรือไม่มีส่วนร่วม โดยมีจุดมุ่งหมายคือการรักษาหรือให้การศึกษาแก่ผู้เข้าร่วม ซึ่งถือว่าการบิดเบือนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้กลายเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือนโยบายของผู้มีอำนาจ

ขั้นที่ 3 ขั้นการให้ข้อมูล (Informing) เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่บ่อยครั้งก็เป็นแค่การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเดียว (One way flow of information) ไม่มีช่องทางในการตอบสนองความต้องการหรือให้อำนาจแก่ประชาชนในการต่อรองแต่อย่างใด

ขั้นที่ 4 ขั้นการรับฟังความคิดเห็น (Consultation) เป็นขั้นตอนของการปรึกษาหารือ หรือชักชวนให้ประชาชนออกมาแสดงความคิดเห็น แต่ยังไม่ถือว่าการมีส่วนร่วมที่แท้จริง

ขั้นที่ 5 ขั้นการปรึกษาหารือ (Placation) เป็นขั้นตอนที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ให้คำปรึกษา หรือเข้าร่วมในกระบวนการวางแผนได้ แต่ท้ายที่สุดแล้วการตัดสินใจยังคงอยู่ในมือของผู้ที่มีอำนาจ

ขั้นที่ 6 ขั้นการเป็นหุ้นส่วน (Partnership) เป็นขั้นตอนที่อำนาจถูกจัดสรรผ่านการเจรจาต่อรองระหว่างประชาชนและผู้มีอำนาจ ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนและตัดสินใจ ภายใต้รูปแบบของคณะกรรมการร่วม (Joint Committees)

ขั้นที่ 7 ขั้นมอบหมายอำนาจ หรือการใช้อำนาจผ่านตัวแทน (Delegation) เป็นขั้นตอนที่ประชาชนสามารถมีบทบาทในการตัดสินใจ วางแผน และดำเนินการต่างๆ ได้ โดยผ่านทางตัวแทน

ขั้นที่ 8 ขั้นอำนาจของประชาชน (Citizen Control) ประชาชนได้รับการประกันว่าการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินการต่างๆ ที่ตนเข้ามามีส่วนร่วมนั้นเป็นไปในทิศทางที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง

ระดับขั้นบันไดที่สูงขึ้นจะสะท้อนอำนาจของประชาชนที่มากขึ้น สำหรับ Arnstein ขั้นบันไดที่ 1 และ 2 ถือว่ายังไม่เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน หรือที่เรียกว่า Nonparticipation ส่วนขั้นที่ 3 ถึง 5 เรียกว่า Tokenism หมายถึง ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นแต่ยังไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และในขั้นที่ 6, 7 และ 8 ถือว่าประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจ หรือเรียกว่า Citizen Power และจากตัวแบบนี้สะท้อนให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมในระดับเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) เป็นจุดเริ่มต้นของบทบาทและอำนาจของประชาชนอย่างแท้จริง (อรัญ กักผล, 2552)

และจากแนวคิดของ Arnstein (อ้างใน ชีระพงษ์ แก้วหาญ, 2543) จะเห็นได้ว่า ในขั้นของบันได Manipulation และ Therapy เรียกว่า Nonparticipation คือ การมีส่วนร่วมเทียมหรือไม่มีส่วนร่วม เป็นขั้นที่ประชาชนเข้าไม่ถึงการมีส่วนร่วมที่แท้จริงในการตัดสินใจ ในกรณีนี้จะมีกลุ่มบุคคลจำนวนหนึ่งที่มีอำนาจเท่านั้นทำหน้าที่ตัดสินใจ โดยไม่มีการพูดถึงเนื้อหา วิธีการของ

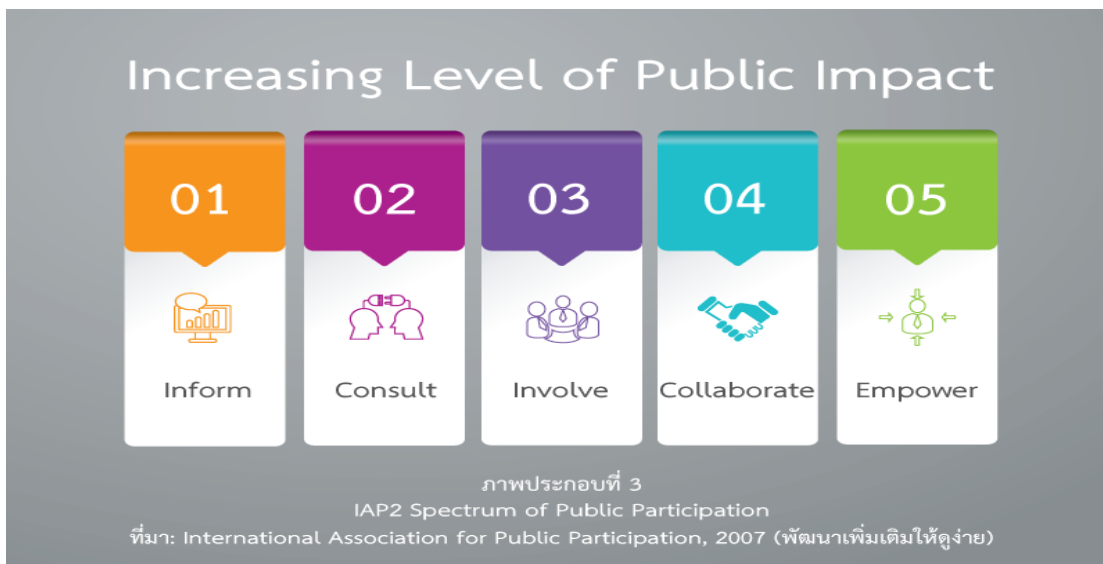
ตัดสินใจ หรือตำแหน่งอำนาจหน้าที่ของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนั้น ในขั้นที่ 2 สร้างขึ้นเพื่อทดแทนการมีส่วนร่วมที่แท้จริง วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของทั้งสองขั้น ไม่ใช่การทำให้ประชาชนเข้าถึงการมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือควบคุมโครงการ แต่เป็นการช่วยให้ผู้ที่มีอำนาจดำเนินการในการให้การศึกษา (Educated) หรือการให้คำชี้แจงแก่ประชาชนที่เข้าร่วมเท่านั้น

ส่วนบันไดขั้นที่ 3 ถึง 5 เรียกว่า Tokenism คือ การมีส่วนร่วมในเชิงพิธีกรรม หรือการมีส่วนร่วมบางส่วน โดยในขั้นที่ 3 คือ ขั้นของการให้ข้อมูลข่าวสาร และขั้นที่ 4 คือ ขั้นของการปรึกษาหารือ ความเห็นหรือข้อคิดเห็นของประชาชนได้รับการรับฟังจากผู้ที่มีอำนาจมากขึ้น แต่ภายใต้เงื่อนไขเหล่านี้ ยังไม่สามารถที่จะมีหลักประกันได้ว่า การแสดงความคิดเห็นออกไปนั้นจะได้รับการยอมรับจากผู้มีอำนาจ ซึ่งการมีส่วนร่วมที่ถูกจำกัดอยู่ในระดับนี้ จะไม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ ตามชื่อเรียกร้องต่างๆ กล่าวคือ เป็นเสมือนการยอมให้คนที่ไร้อำนาจ (Have-nots) แสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ แต่ยังคงไว้ซึ่งอำนาจในการตัดสินใจของผู้ที่มีอำนาจเหมือนเดิม

บันไดขั้นขั้นที่ 6 ถึง 8 เรียกว่า Citizen Control คือ อำนาจของประชาชน ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องการตัดสินใจมากขึ้น โดยในขั้นที่ 6 คือ ขั้นการเป็นหุ้นส่วน ประชาชนสามารถเข้าร่วมในการเจรจาต่อรองผลประโยชน์ต่างๆ กับผู้มีอำนาจได้ ส่วนในขั้นที่ 7 คือ ขั้นมอบหมายอำนาจหรือใช้อำนาจผ่านตัวแทน และขั้นที่ 8 คือ ขั้นอำนาจของประชาชน ในขั้นตอนนี้ เป็นการใช้อำนาจการตัดสินใจของประชาชนผ่านตัวแทนหรือประชาชนเป็นผู้ใช้อำนาจนั่นเอง

แนวคิดการมีส่วนร่วมของ Arnstein มองความเข้มของการมีส่วนร่วมในแง่ของการมีอำนาจในการตัดสินใจของประชาชน ซึ่งมีพิสัยของความเข้มของการมีส่วนร่วมตั้งแต่การไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเลยไปจนถึงการมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ ซึ่งในการวัดการมีส่วนร่วมในมิติเชิงคุณภาพเกี่ยวกับระดับความเข้มของการมีส่วนร่วมของ Arnstein สามารถวัดได้ครอบคลุมและทำได้ยากในทางปฏิบัติ

International Association for Public Participation: IAP2 (2007) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Spectrum of Public Participation) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่ง แสดงดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 IAP2 Spectrum of Public Participation

ที่มา: International Association for Public Participation, 2007

1. ระดับการให้ข้อมูล (Inform) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นระดับที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนน้อยที่สุด ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงได้ รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เช่น การจัดทำสื่อเผยแพร่ การพาชมสถานที่จริง การจัดกิจกรรมเปิดบ้าน (Open Houses) และ website

2. ระดับปรึกษาหารือ (Consult) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่แท้จริง ความรู้สึก และความคิดเห็น ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นประชาชนมีบทบาทในฐานะการให้ข้อมูล แต่การตัดสินใจเป็นของหน่วยงานภาครัฐ รูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เช่น การสำรวจความคิดเห็น และการประชุมสาธารณะ เป็นต้น

3. ระดับเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานตลอดจนกระบวนการตัดสินใจ หรือเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนโครงการ และวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดระบบอำนวยความสะดวกยอมรับการเสนอแนะ และการตัดสินใจร่วมกับภาคประชาชน การมีส่วนร่วมในระดับนี้มักดำเนินการในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ

4. ระดับร่วมมือ (Collaborate) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับสูง โดยประชาชนและภาครัฐจะทำงานร่วมกันในกระบวนการของการตัดสินใจ เช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน คณะที่ปรึกษาภาคประชาชน เป็นต้น

5. ระดับเสริมอำนาจ (Empower) เป็นระดับที่ให้บทบาทแก่ประชาชนในระดับที่สูงที่สุด เพราะให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ รัฐจะดำเนินการตามการตัดสินใจนั้น ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุดนี้เน้นให้ประชาชนเป็นเจ้าของดำเนินการกิจและภาครัฐมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนเท่านั้น รูปแบบการมีส่วนร่วมในระดับนี้ เช่น การลงประชามติ และการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งโดยกระบวนการประชาคม เป็นต้น

ระดับการมีส่วนร่วมตามหลักการทั่วไปของนรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547) แบ่งออกเป็น 5 ระดับกว้างๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล
2. การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล-ข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ
4. การมีส่วนร่วมทำ คือ ร่วมในขั้นตอนการดำเนินงาน
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน คือ ไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือด้านอื่นๆ

และนรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547) ได้นำความคิดของเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของ นนท์ กอแก้วทองดี (2543) ที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. ระดับที่ประชาชนไม่มีส่วนร่วม 2. ระดับที่ประชาชนมีส่วนร่วมปานกลาง และ 3. ระดับที่ประชาชนมีส่วนร่วมเต็มที่ มาปรับปรุงและนำเสนอ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

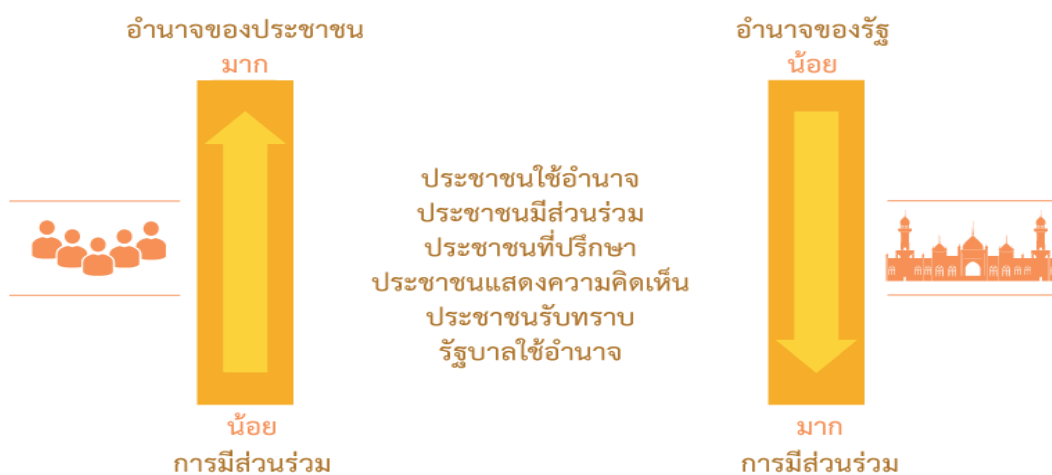
ระดับการมีส่วนร่วม	ขั้นตอนการมีส่วนร่วม
ระดับที่ประชาชนมีส่วนร่วมเต็มที่	8) ประชาชนคือผู้กำหนดสิ่งที่ต้องการและร่วมจัดการ 7) ประชาชนได้ควบคุมบางส่วน
ระดับที่ประชาชนมีส่วนร่วมปานกลาง	6) ประชาชนและรัฐมีส่วนร่วมเท่ากัน (โดยรัฐถือว่าประชาชนเป็นท "หุ้นส่วน" 5) รัฐให้ประชาชนเข้าร่วมได้บางส่วน เช่น เป็นที่ปรึกษา เข้าเป็นกรรมการ (แต่เพียงบางส่วน)
ระดับที่ประชาชนไม่มีส่วนร่วม	4) ประชาชนได้รับการปรึกษา (โดยมีการถามความต้องการบ้าง) 3) รัฐบอกให้ทราบว่า "มีอะไรบ้าง" 2) รัฐคือผู้จัดการ 1) รัฐคือผู้กำหนด (คิดให้แทน)

ที่มา: นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2547

ถวิลวดี บุรีกุล (2552) กล่าวว่า ระดับชั้นของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับ อาทิเช่น

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ซึ่งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมสามารถทำได้หลายระดับขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละยุคว่าจะให้ความสำคัญต่อประชาชนมากน้อยต่างกัน โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับอำนาจของรัฐบาล ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อกัน กล่าวคือ ถ้าประชาชนมีส่วนร่วมมาก รัฐบาลก็จะมีอำนาจน้อยลงหรือในทางกลับกัน แสดงดังภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบที่ 4 การให้ประชาชนมีส่วนร่วม
ที่มา: ถวิลวดี บุรีกุล, 2552 (พัฒนาเพิ่มเติมให้ดูง่าย)

ภาพประกอบที่ 4 การให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ที่มา: ถวิลวดี บุรีกุล, 2552

1. ประชาชนเป็นผู้ใช้อำนาจ หมายถึง ให้ประชาชนเข้าจัดการหรือดำเนินการเอง โดยไม่มีการติดต่อกับรัฐบาลก่อน ซึ่งอาจมีการโต้ตอบจากรัฐบาล ตัวอย่างเช่น การตั้งศาลเตี้ย การเดินขบวน การเข้ายึดสถานที่ของทางราชการเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม เป็นต้น
2. ประชาชนและรัฐบาลร่วมกันแก้ปัญหา โดยมีอำนาจเท่าเทียมกัน
3. ประชาชนเป็นที่ปรึกษาหมายถึง รัฐบาลขอความคิดเห็นจากประชาชนและตั้งใจที่จะทำตามความเห็นนั้น แต่ยังมีอำนาจที่จะไม่รับความคิดเห็นนั้นไปปฏิบัติ
4. ประชาชนแสดงความคิดเห็น รัฐบาลให้โอกาสประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในบางเรื่อง แต่มักไม่นำความเห็นไปปฏิบัติและยังมีอำนาจที่จะไม่รับฟังความคิดเห็นนั้น

5. ประชาชนรับทราบ เป็นการแถลงข่าวสารและ/ หรือมติของรัฐบาลให้ประชาชนได้รับทราบ ประชาชนอาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบหรือไม่ก็ได้

6. รัฐบาลใช้อำนาจ กล่าวคือ รัฐบาลใช้อำนาจจัดการโดยไม่แจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า

จากการศึกษาลำดับขั้นของการให้ประชาชนมีส่วนร่วมข้างต้น พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมดำเนินการ และมีส่วนร่วมสนับสนุน ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น มีหลายระดับขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของรัฐบาล ซึ่งสามารถจัดลำดับการมีส่วนร่วมของประชาชนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ประชาชนเป็นผู้ใช้อำนาจ ประชาชนมีส่วนร่วม ประชาชนเป็นที่ปรึกษา ประชาชนแสดงความคิดเห็น ประชาชนรับทราบ และรัฐบาลใช้อำนาจ

ถวิลวดี บุรีกุล (2552) เห็นว่า การแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนแบ่งได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งเป็นสำคัญ การแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจากระดับต่ำสุดไปหาระดับสูงสุด แบ่งออกเป็น 7 ระดับ และจำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละระดับจะเป็นปฏิภาคกับระดับของการมีส่วนร่วม กล่าวคือ ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำ จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมจะมาก และยิ่งระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใด จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมก็จะลดลงตามลำดับ รายละเอียดแต่ละระดับมีดังนี้

1. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการ แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการใช้สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อบุคคล และหอกระจายข่าว เป็นต้น อย่างไรก็ดี เพื่อป้องกันมิให้รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจดุลพินิจในการให้หรือไม่ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ประชาชน จึงควรมีข้อกำหนดให้รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องกระทำและกระทำอย่างทั่วถึงด้วย ยกเว้นข้อมูลบางประเภท เช่น เรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ การให้ข้อมูลแก่ประชาชนจะต้องให้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง เทียบตรง ทันการณ์ เข้าใจได้ง่าย และไม่มีค่าใช้จ่ายมาเป็นอุปสรรคในการได้รับข้อมูลนั้นๆ

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือผู้กำหนดนโยบายหรือผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นนี้จะกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเนื่อง ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ

3. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการเจรจากันอย่างเป็นทางการระหว่างผู้กำหนดนโยบายและ

ผู้วางโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือระบุประเด็นหรือข้อสงสัยต่างๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น โดยใช้รูปแบบต่างๆ เช่น การสนทนากลุ่ม และประชาเสวนา เป็นต้น

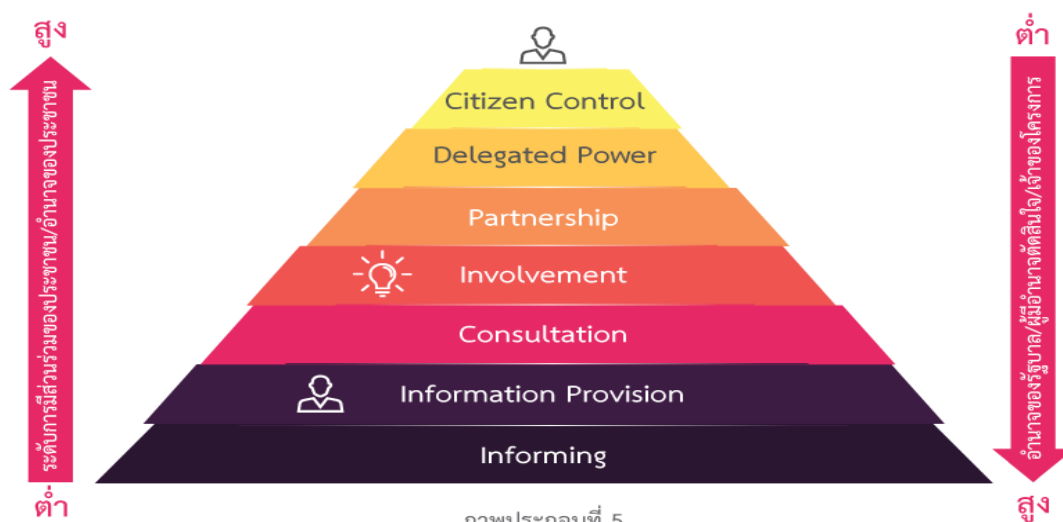
4. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่อง การมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ เหมาะสมที่จะใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การให้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อนุญาตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาคือข้อขัดแย้ง และการเจรจา เพื่อหาทางประนีประนอมกัน การประชุมวางแผนแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

5. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกัน กล่าวคือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบนโยบายหรือโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินการตามนโยบายหรือโครงการ เป็นขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่มีผู้เข้าร่วมน้อย แต่มีประโยชน์ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบสามารถคอยติดตามการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ได้ รูปแบบของการติดตามตรวจสอบหรือประเมินผลอาจอยู่ในรูปของการจัดตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลที่มาจากหลายฝ่าย การสอบถามประชาชน โดยการทำการสำรวจเพื่อให้ประชาชนประเมิน การประเมินผลนี้มีความสำคัญมาก เพราะจะมีผลต่อการพิจารณาจัดสรรผลประโยชน์ การยุติหรือคงไว้ ตลอดจนการปรับปรุงนโยบายหรือโครงการ

7. ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชนเพื่อแก้ปัญหาคือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

จูฮาร์ตัน ชมพันท์ (2555) ได้เสนอระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการนำแนวคิดของนักวิชาการด้านการมีส่วนร่วมหลายท่านมาประยุกต์เข้าด้วยกัน ซึ่งได้แก่ Arnstein (1969), Petts (1999), Sinclair & Diduck (1995) และถวิลวดี บุรีกุล (2552) โดยได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 7 ระดับ ดังภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบที่ 5
ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ดัดแปลงมาจาก Arnstein (1969), Petts (1999) และ Diduck & Sinclair (2002)
ที่มา: จุฑารัตน์ ชมพันธุ์, 2555 (พัฒนาเพิ่มเติมให้ดูง่าย)

ภาพประกอบที่ 5 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ดัดแปลงมาจาก Arnstein (1969), Petts (1999) และ Diduck & Sinclair (2002)

ที่มา: จุฑารัตน์ ชมพันธุ์, 2555

1. ระดับการให้ข้อมูล (Informing) เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่ต่ำที่สุด โดยรัฐหรือเจ้าของโครงการให้ข้อที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเมื่อกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ได้ถูกริเริ่มขึ้น โดยประชาชนมีสิทธิเพียงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่านั้น โดยไม่มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นหรือเกี่ยวข้องใดๆ กับการตัดสินใจนั้นๆ อย่างไรก็ตาม ก็อาจกล่าวได้ว่า ระดับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น เป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม วิธีการให้ข้อมูลมีได้หลายวิธี เช่น การประกาศผ่านหนังสือพิมพ์ การแจกแผ่นพับ การแสดงนิทรรศการ เป็นต้น

2. ระดับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (Information Provision) เป็นระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเมื่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลข่าวสารแล้ว สามารถที่จะค้นหาสาเหตุของปัญหา วิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการของกิจกรรมหรือโครงการ และพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของทางเลือกต่างๆ ได้ โดยที่รัฐหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจเชิญชวนให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรม หรือ โครงการนั้นๆ เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจต่อไป

3. ระดับการปรึกษาหารือ (Consultation) เป็นระดับขั้นที่เปิดโอกาสให้มีการเจรจากันอย่างเป็นทางการระหว่างผู้กำหนดนโยบาย เจ้าของโครงการ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ และสาธารณชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษามาปรึกษาหารือกับประชาชนในประเด็นปัญหา และหาทางเลือกทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย/โครงการนั้นๆ โดยเปิดโอกาสให้

ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ แต่ไม่มีหลักประกันว่าแนวคิดเหล่านั้นจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอย่างเหมาะสมและมีผลต่อการตัดสินใจเพียงใด

4. ระดับการสร้างความร่วมมือ/ การวางแผนร่วมกัน (Involvement) เป็นระดับที่เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง มีขอบเขตที่กว้างขึ้น มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการ เปิดโอกาสให้มีการวางแผนร่วมกันในการเตรียมหรือการดำเนินโครงการ โดยเฉพาะความคิดเห็นที่นำไปสู่การลดผลกระทบที่อาจจะเกิดจากการดำเนินการโครงการหรือการลดปัญหาความขัดแย้ง เหมาะสำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีข้อโต้แย้งมาก อย่างไรก็ตาม ผู้มีอำนาจตัดสินใจยังคงอำนาจการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

5. ระดับการร่วมดำเนินการ (Partnership) ในระดับนี้ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ผู้ดำเนินนโยบาย/ โครงการ และประชาชน ร่วมกันจัดทำหรือดำเนินการตามนโยบาย/ โครงการนั้นๆ เป็นการปฏิบัติตามนโยบายหรือดำเนินโครงการร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

6. ระดับการร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล (Delegated Power) เป็นระดับที่ประชาชนมีสิทธิในการแลกเปลี่ยนกับผู้มีอำนาจตัดสินใจ และสามารถเข้าร่วมตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

7. ระดับการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control) เป็นระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด โดยประชาชนสามารถริเริ่มนโยบาย วางแผน และดำเนินการโครงการต่างๆ ได้เองตั้งแต่ต้น โดยเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุนการดำเนินงาน

สรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงาน การร่วมแสดงทัศนคติความคิดเห็น การร่วมเสนอปัญหา และความต้องการของประชาชน การร่วมคิดแนวทางแก้ไขปัญหา การร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การร่วมในการดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งการร่วมรับผลประโยชน์ ในงานวิจัยฉบับนี้ แนวคิดเรื่องระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation Index) ขององค์การสหประชาชาติ ร่วมกับแนวคิดเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969), Cohen & Unhoff (1977), Diduck & Sinclair (2002), Petts (1999), International Association for Public Participation (2007), ชีระพงษ์ แก้วหาญ (2543), นนท์ กอแก้วทองดี (2543), ปารีชาติ วลัยเสถียร (2546), นริทร์ชัย พัฒนพงศา (2547), ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551), ถวิลวดี บุรีกุล (2552), จุฑารัตน์ ชมพันธุ์ (2555) และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2555) โดยสังเคราะห์ออกมาได้ 3 ชั้น ประกอบด้วย 1) การให้ข้อมูลข่าวสาร 2) การปรึกษาหารือ และ 3) การตัดสินใจ

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Pressman and Wildavsky (1973) ให้คำนิยามว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” หมายถึง การดำเนินงานให้ลุล่วง ให้ประสบความสำเร็จ ให้ครบถ้วน ให้เกิดผลผลิต และให้สมบูรณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติอยู่และเป็นธรรมชาติของนโยบาย

Van Meter and Van Horn (1975) ให้ความหมายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” คือ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มุ่งให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบายซึ่งได้มีการตัดสินใจไว้ก่อนหน้าแล้ว

Sabatier and Mazmanian (1980) กล่าวว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” เป็นกระบวนการของการนำนโยบายพื้นฐานซึ่งอาจอยู่ในรูปของกฎหมาย คำพิพากษาของศาล คำสั่งของรัฐบาล หรือมติของคณะรัฐมนตรี ไปดำเนินการให้ลุล่วง

Bardach (1980) อธิบายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” คือ กระบวนการของการจัดการกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

Susan Barrett and Colin Fudge (1981) กล่าวว่า “A policy – centred approach, by which policy is the starting point, the trigger for action, and implementation a logical step – by – step progression from policy intention to action” หมายถึง เป็นการมองจากจุดเริ่มต้นของนโยบายสู่การปฏิบัติ ซึ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่เป็นเหตุเป็นผลที่ต่อเนื่องกันเป็นขบวนการจากนโยบายสู่การปฏิบัติ

Putt and Springer (1989) อธิบายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” หมายถึง อนุกรมของกิจกรรมและการตัดสินใจที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดขึ้นจากการแปลงข้อความนโยบายให้ไปสู่การปฏิบัติ โดยการกระตุ้น การทำให้ข้อความนโยบายชัดเจน และการมีความคิดริเริ่ม การแสดงเจตนาจะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผล

กล้า ทองขาว (2534) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษา นโยบายรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือแห่งชาติ ซึ่งได้กำหนดนิยามของ “การนำนโยบายไปปฏิบัติเอาไว้” หมายถึง การดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งที่จะทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายตามอรรถของนโยบายบรรลุผลสำเร็จโดยตรง ทั้งนี้ ลักษณะของการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสังเกตและตรวจสอบได้จากปรากฏการณ์ที่เป็นจริง

สมพร เพ็ญจันทร์ (2539) ได้สรุปว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” เป็นกระบวนการ เป็นผลต่อเนื่องมาจากขั้นตอนการกำหนดนโยบาย และเป็นกิจกรรมที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลสุดท้ายเป็นเช่นไร

ศุภชัย ยาวะประภาส (2538) ได้สรุปความเห็นเรื่อง “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” จากนักวิชาการต่างๆ เอาไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการ กล่าวคือ มีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นมีตอนในการดำเนินกิจกรรม ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดชั่วคราวแล้วเลือนหายไป แต่เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง แต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา

2. การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งแฝงความหมายว่า ก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีตัวนโยบายก่อนและต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กำหนดไว้ด้วย นั่นคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นตอนนโยบายทั้งหมด โดยเป็นขั้นตอนที่สืบเนื่องจากการกำหนดนโยบาย และกล่าวถึงกิจกรรมในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าครอบคลุมถึงการแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือพระราชบัญญัติ ซึ่งโดยปกติมักจะกว้าง คลุมเครือ และกำกวม ให้เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม การระดมทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว การวางแผนและวางรูปโครงการ เพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจัดองค์การและปฏิบัติการให้เป็นไปตามโครงการที่วางรูปและกำหนดแผนไว้

วเรช จันทรส (2540) อธิบายว่า “การนำนโยบายไปปฏิบัติ” เป็นเรื่องของการศึกษาว่า องค์การที่รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Pressman and Wildavsky (1973) ได้อธิบายถึงแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติเอาไว้ ดังนี้

1. แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติควรจะทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน (Simplicity) เพราะยังขั้นตอนในการปฏิบัติมีน้อยเท่าใด โอกาสที่จะเกิดความล้มเหลวก็จะมีน้อยเท่านั้น

2. ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวนผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีมากเท่าใด ก็ยิ่งจะมีปัญหาในเรื่องของความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันตามมา ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าตามมาด้วย

3. นโยบายควรตั้งอยู่บนพื้นฐานทางทฤษฎีที่ถูกต้อง เพราะการใช้ทฤษฎีที่ผิดจะทำให้ข้อกำหนดของนโยบายเกิดความผิดพลาด

4. เงื่อนไขที่นำมาซึ่งความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การขาดความเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากนโยบายที่กำหนดจาก

ส่วนกลาง แต่นำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อนโยบายย่อมต่างกัน การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงควรมีความเชื่อมโยงกับการกำหนดนโยบาย

Van Meter and Van Horn (1975) ได้เสนอตัวแบบเชิงสมมติฐานของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (A Model of the Policy Implementation Process) ซึ่งตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วย ตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและผลการปฏิบัติตามนโยบาย ทั้งหมด 6 ตัวแปร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มตัวแปรภายนอก (External Variables) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ (Policy Standards and Objectives) และทรัพยากร (Policy Resources)

กลุ่มตัวแปรภายใน (Internal Variables) มี 4 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมการเสริมแรง (Inter-Organizational Communication and Enforcement Activities) ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (The Characteristic of Implementation Agencies) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Economics, Social, and Political Conditions) และทัศนคติของผู้ปฏิบัติ (The Disposition of Implementation)

ตัวแปรดังกล่าว สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ (Policy Standards and Objectives) ลักษณะของนโยบายมีความสำคัญเนื่องจากจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ฉะนั้นนโยบายที่กำหนดขึ้นจะต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้น โดยมาตรฐานนโยบายจะเชื่อมโยงหรือแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลสำเร็จของนโยบาย

2. ทรัพยากร (Policy Resources) การมีทรัพยากรเพียงพอที่จะช่วยให้สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมีผลสำเร็จได้ ซึ่งทรัพยากรนี้หมายถึงทั้งงบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า งบประมาณไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่ทำให้นโยบายประสบผลสำเร็จได้

3. การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมการเสริมแรง (Inter-Organizational Communication and Enforcement Activities) ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กลไกในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ จะต้องช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในความมุ่งหวังหรือวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตรงกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือกิจกรรมการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันที่จะเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ

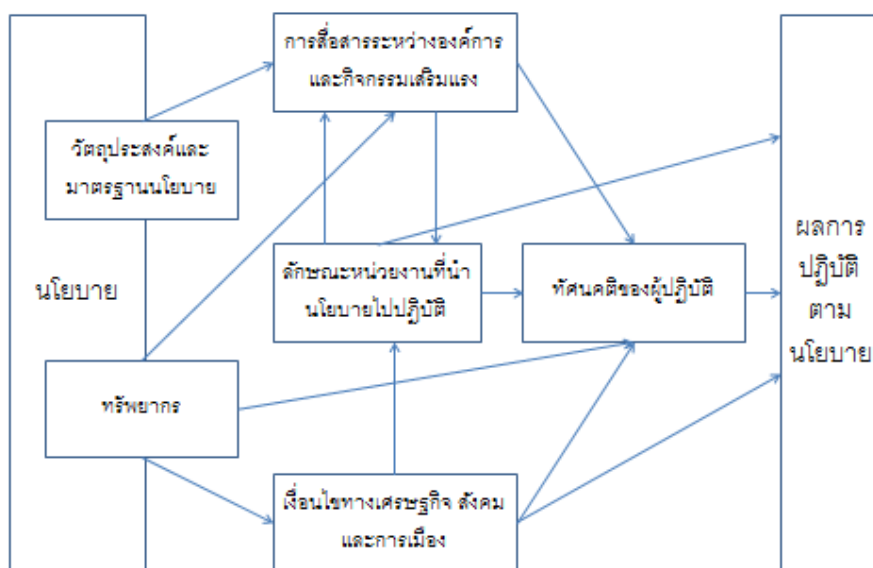
4. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (The Characteristic of Implementation Agencies) ศักยภาพของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งโดยศักยภาพของหน่วยงานขึ้นอยู่กับลักษณะหลายประการ เช่น ความสามารถของผู้ปฏิบัติหรือทีมงาน โครงสร้างขององค์กรที่แสดงถึงระดับความมากน้อยของการควบคุมบังคับบัญชาความพร้อมของ

ทรัพยากรอื่นๆ ของหน่วยงาน ความมากน้อยของการสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Economics, Social, and Political Conditions) เงื่อนไขดังกล่าวเป็นตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ สภาพของเศรษฐกิจที่มีผลต่อความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงาน โครงการ ความคิดเห็นทั้งในเชิงคัดค้านหรือสนับสนุนของประชาชน กลุ่มผู้นำ กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่มีต่อนโยบายนั้น

6. ทักษะของผู้ปฏิบัติ (The Disposition of Implementation) ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย อันได้แก่ การยอมรับ การปฏิเสธ ความเข้าใจ การวางเฉย ความมากน้อยของความรู้สึก รับผิดชอบการดำเนินงานตามนโยบาย เหล่านี้มีผลต่อการความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามตัวแบบของ Van Meter and Van Horn แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำไปปฏิบัติ ทักษะของผู้ปฏิบัติ และเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีผลโดยตรงต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ปัจจัยต่างๆ ยังมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะต่างๆ ดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 6 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (A Model of the Policy Implementation Process)

ที่มา: Van Meter and Van Horn, 1975

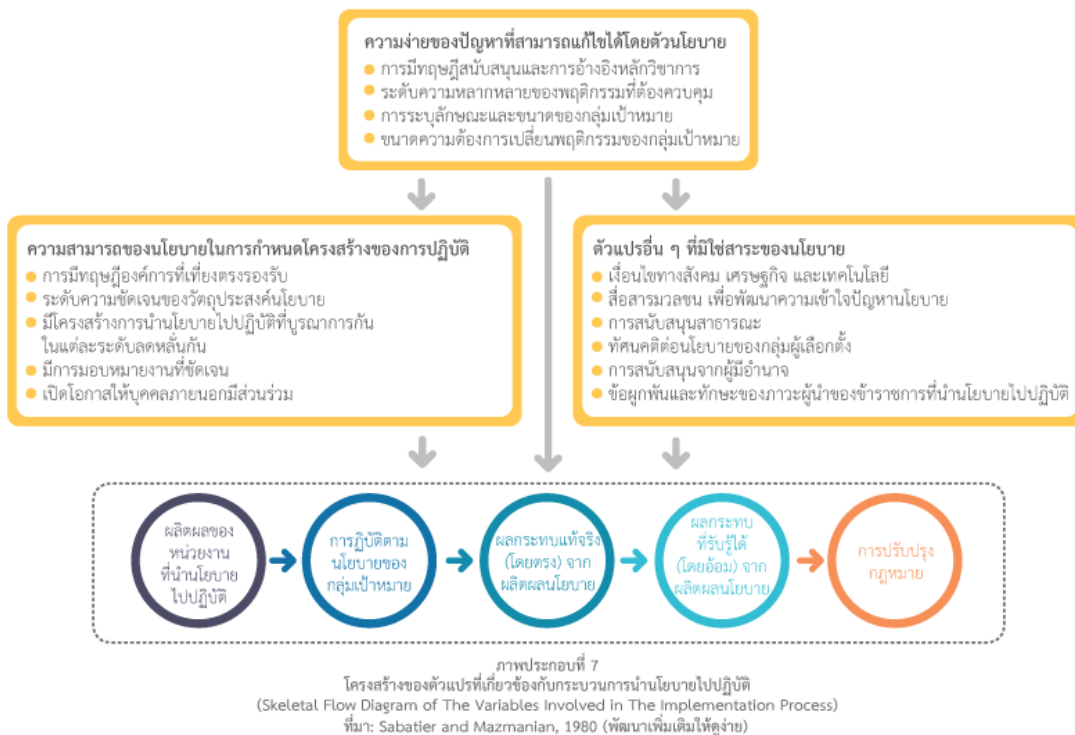
Sabatier & Mazmanian (1980) ได้เสนอกรอบความคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเน้นตัวแปรในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร คือ ความยากง่ายของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยตัวนโยบาย (Tractability of the problem address by a statue) ความสามารถของนโยบายในการกำหนดโครงสร้างของการปฏิบัติ (Ability of statue to structure implementation) และตัวแปรอื่นๆ ที่มีใช้สาระของนโยบาย (Non-statue variable affecting implementation) รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมี ดังนี้

1. ความยากง่ายของปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยตัวนโยบาย (Tractability of the problem address by a statue) การแก้ไขปัญหานั้นที่มาจากนโยบายที่มีความแตกต่างกัน บางปัญหาอาจจะแก้ไขได้โดยง่าย บางปัญหาอาจจะแก้ไขได้ยาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ การมีทฤษฎีที่เชื่อถือได้ที่มีกรอบการมองปัญหาที่ถูกต้อง และมีการอ้างอิงหลักวิชาการในการแก้ไขปัญหาระดับของพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะควบคุม ถ้าพฤติกรรมที่ต้องการควบคุมของกลุ่มเป้าหมายมีมาก โอกาสที่จะทำให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์จะมีน้อย นอกจากนั้น ยังขึ้นอยู่กับลักษณะและขนาดของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้ได้รับผลประโยชน์จากนโยบาย ถ้ากลุ่มเป้าหมายมีลักษณะคล้ายคลึงกันและอยู่ในวงแคบ โอกาสที่จะได้รับผลตามนโยบายจะเป็นไปได้มาก และปัจจัยอีกประการหนึ่งคือ ขนาดของความต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งถ้ามีเพียงเล็กน้อย การนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จได้มาก

2. ความสามารถของนโยบายในการกำหนดโครงสร้างของการปฏิบัติ (Ability of statue to structure implementation) ได้มีการระบุถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การมีทฤษฎีที่เที่ยงตรงรองรับระดับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย การได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอแก่หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การมีโครงสร้างของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บูรณาการกันในแต่ละระดับลดหลั่นกันไป การมอบหมายงานที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติ และการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย ปัจจัยเหล่านี้ จะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลได้

3. ตัวแปรอื่นๆ ที่มีใช้สาระของนโยบาย (Non-statue variable affecting implementation) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี การสนับสนุนจากสื่อมวลชน การสนับสนุนจากสาธารณชน ทักษะคิดก่อนนโยบายของกลุ่มผู้เลือกตั้ง การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ บทบาทหน้าที่และทักษะในภาวะผู้นำของผู้บริหารที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม มีผลต่อผลผลิตของนโยบายที่เกิดขึ้นของหน่วยปฏิบัติ การปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมาย ผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรงและโดยอ้อมจากผลผลิตนโยบาย ส่งต่อไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบาย กรอบแนวคิดดังกล่าวแสดงดังภาพประกอบที่ 7



ภาพประกอบที่ 7 โครงสร้างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Skeletal Flow Diagram of The Variables Involved in The Implementation Process)

ที่มา: Sabatier and Mazmanian, 1980

Edward (1980 อ้างใน สมพร เฟื่องจันทร์, 2539) ได้นำเสนอตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อความหมาย (Communication) ทรัพยากร (Resources) ความตั้งใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (Disposition of the Implementers) และโครงสร้างของระบบราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อการดำเนินงานและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันตลอดเวลา และส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยสาระสำคัญของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

1. การสื่อความหมาย (Communication) การที่จะทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายประสบความสำเร็จ ผู้กำหนดนโยบายและผู้ทีนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความเข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจว่าผู้กำหนดนโยบายต้องการให้ดำเนินการอย่างไรบ้าง ดังนั้นการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดถึงข้อความนโยบายและแนวทางปฏิบัติของนโยบายจะต้องมีความที่เที่ยงตรงชัดเจนที่จะสามารถทำความเข้าใจให้ตรงกันได้

2. ทรัพยากร (Resources) ทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากงบประมาณแล้ว ทรัพยากรยังหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมกับงาน

มีความชำนาญในงาน ความเพียงพอของข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น อำนาจหน้าที่อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

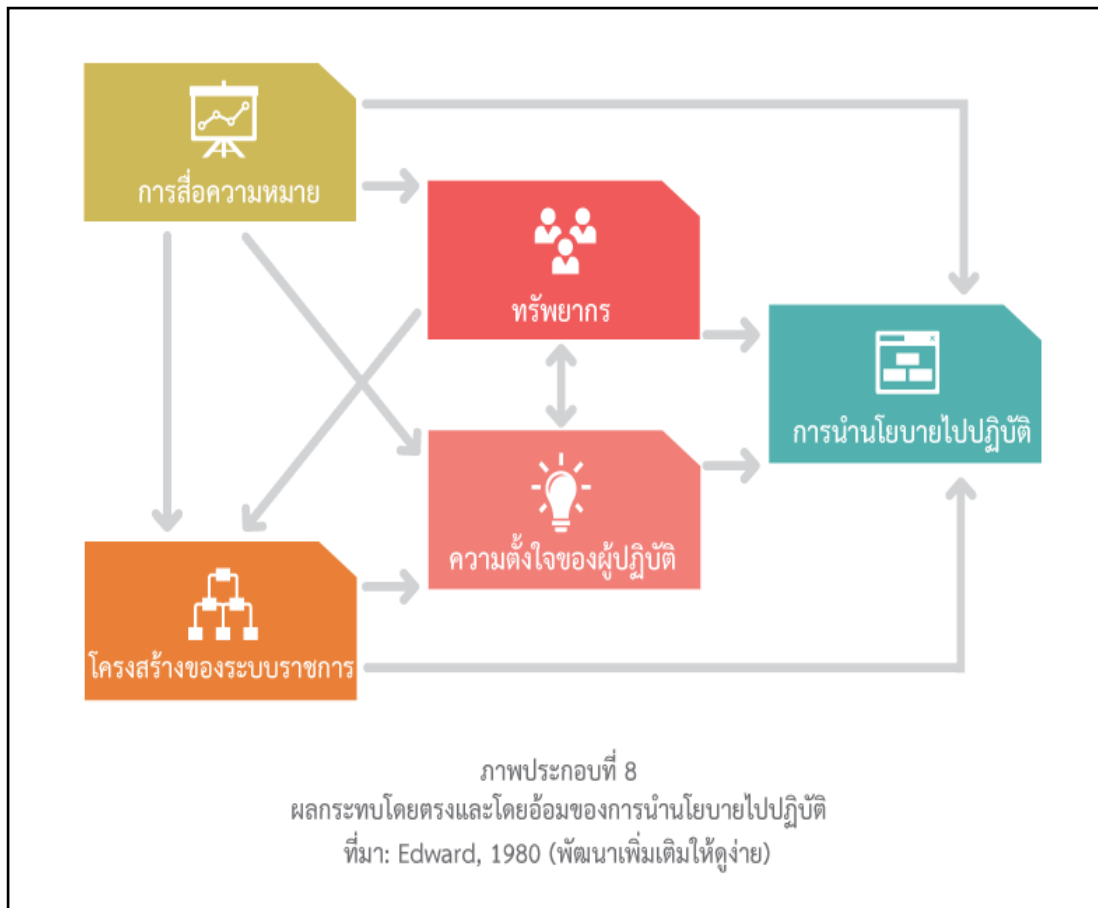
3. ความตั้งใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (Disposition of the Implementers) มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเกิดปัญหาถ้าผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับนโยบาย ซึ่งมีผลถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วย ทางแก้ไขที่ทำได้คือการเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เห็นด้วยกับนโยบาย การใช้แรงจูงใจ

4. โครงสร้างของระบบราชการ (Bureaucratic Structure) นอกจากการที่ผู้ปฏิบัติต้องทราบว่าจะทำอะไรและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีทรัพยากรอย่างเพียงพอ ยังจำเป็นต้องมีโครงสร้างของการบริหารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยในการนำนโยบายไปปฏิบัติสู่เป้าหมายได้ การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่เอื้อต่อการบริหารงาน การประสานงาน และการกระจายงานเป็นไปอย่างเหมาะสม โครงสร้างของระบบราชการมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แบ่งออกได้ 2 ประเด็น คือ

4.1 Organizational Fragmentation นโยบายใดที่มีหน่วยงานมาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ก็จะมี Organizational Fragmentation สูง และโอกาสที่นโยบายจะประสบความสำเร็จจะลดลงมากกว่านโยบายที่มีจำนวนหน่วยงานมาเกี่ยวข้องน้อย

4.2 Standard Operation Procedures (SOPs) หมายถึง วิธีปฏิบัติในการทำงานสำหรับนโยบายนั้นๆ จนเป็นธรรมเนียม ซึ่งนโยบายที่ออกมาใหม่ไม่สอดคล้องกับ SOPs จะประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะอาจถูกต่อต้านหรือดึงให้ล่าช้า แต่อาจมีกรณีที่ไม่ขัดกับ SOPs แต่ปัญหาอยู่ที่วิธีการทำงานเคร่งครัดมากทำให้สูญเสียเวลาและทรัพยากรมาก

ความสัมพันธ์ของทั้ง 4 ตัวแปรข้างต้น สามารถอธิบายด้วยผังภาพประกอบที่ 8



ภาพประกอบที่ 8 ผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ที่มา: Edward, 1980

วเรช จันทรสร (2548) ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการต่างประเทศ และได้สรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และการปฏิบัติงานในโครงการให้ดีขึ้น และได้นำเสนอตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 6 ตัวแบบ ได้แก่

1. ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model)
2. ตัวแบบทางการจัดการ (Management Model)
3. ตัวแบบทางการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)
4. ตัวแบบทางการกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)
5. ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)
6. ตัวแบบทั่วไป (General Model)

ซึ่งตัวแบบแต่ละตัวแบบนี้ มีความมุ่งเน้นที่ฐานคติหรือแนวทางที่อาจจะเอื้ออำนวยต่อการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป ไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัว

แบบใดโดยเฉพาะ เนื่องจากยังไม่มีผลงานวิจัยที่เพียงพอในการหาข้อสรุปหรือยึดถือตัวแบบใดเป็นสำคัญ หรือมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะใช้สร้างความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

วรเดช จันทรศร (2548) ได้สรุปความคิดของ Berman (1978) ที่ศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ ความเชื่อมโยง การพึ่งพา ตลอดจนความเป็นอิสระขององค์การและบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนในระดับมหภาค (Macro) และขั้นตอนในระดับจุลภาค (Micro) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro Implementation) หน่วยงานระดับสูง จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายและต้องทำให้หน่วยงานระดับล่างนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติโดยใช้วิธีที่เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนของการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติ หรือออกมาในรูปของแผนงานหรือโครงการ และขั้นตอนในการทำให้หน่วยงานในระดับล่างยอมรับแนวทางของแผนงานหรือโครงการนั้นไปปฏิบัติต่อ ดังภาพประกอบที่ 9



ภาพประกอบที่ 9
ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ
ที่มา: วรเดช จันทรศร, 2548 (พัฒนาเพิ่มเติมให้ดูง่าย)

ภาพประกอบที่ 9 ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ที่มา: วรเดช จันทรศร, 2548

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติในเบื้องต้น ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของเป้าหมาย และการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตลอดจนการให้ความร่วมมือกันฝ่ายการเมืองและมีความจริงใจที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ โดย

ปัจจัยที่ส่งผลทำให้นโยบายเปลี่ยนแปลงไปจากวัตถุประสงค์เดิม ได้แก่ ความคลุมเครือหรือการขาดความเฉพาะเจาะจงของนโยบาย ความหลากหลายในเป้าหมายของนโยบาย ระดับความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่หน่วยงานรับผิดชอบ และระดับความร่วมมือและความจริงใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

Berman and McLaughlin (1977 อ้างใน วรเดช จันทรศร, 2548) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายในระดับมหภาคไปปฏิบัติเกิดความไม่แน่นอนหรือความล้มเหลว มีด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความขัดแย้งของเป้าหมาย (Goal Discrepancies) การให้ความสนับสนุนหรือให้อำนาจในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน (Influence and Authority Differentials) การขาดแคลนทรัพยากร (Resource Deficiencies) และอุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือองค์การ (Communication Difficulties Among Organizations)

2. การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation) หน่วยงานระดับล่างเมื่อได้รับการถ่ายทอดนโยบายจากหน่วยงานระดับบนแล้ว ก็จะต้องกำหนดนโยบายภายในของตนให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนการระดมพลัง (Mobilization) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Deliverer Implementation) และขั้นตอนในการสร้างความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization) หรือความต่อเนื่อง (Continuation)

ประทุม รอดประเสริฐ (2535) กล่าวว่า ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มี 4 ประการ คือ

1. กำลังคน (Man Power) ที่ใช้หรือปฏิบัติในแต่ละโครงการ คือ ต้องคำนึงว่าจะใช้คนอย่างไร ต้องการคนเพิ่มหรือไม่ คนเหล่านั้นควรได้รับการฝึกอบรมอย่างไร และหากว่าโครงการที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นโครงการใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนก็ต้องตั้งหน่วยงานใหม่ และจัดกำลังคนใหม่เพื่อดำเนินกิจการนั้น รวมทั้งแรงจูงใจให้กำลังคนเหล่านั้นปฏิบัติตามอย่างมีทักษะและผูกพันกับนโยบายนั้นจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. แหล่งสนับสนุนทั้งทางทุนทรัพย์และที่เป็นกำลังงาน ในประเด็นที่ว่า กำลังเงินและกำลังงานจะได้มาจากแหล่งใด โครงการแต่ละโครงการต้องใช้เงินเป็นจำนวนเท่าไร วิธีการใช้เงินอย่างไร ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือไม่ และได้รับในลักษณะใด รวมทั้งต้องคำนึงว่ามีองค์การหรือหน่วยงานอื่นได้รับการสนับสนุนและปฏิบัติงานในลักษณะที่มีจุดมุ่งหมายคล้ายคลึงหรือไม่

3. ความสัมพันธ์กับสถาบัน หน่วยงาน และกลุ่มที่สนใจภายนอก การนำนโยบายไปปฏิบัติหรือบริหาร โครงการหนึ่งย่อมไม่ประสบความสำเร็จ หากผู้บริหารนโยบายไม่ยอมติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องใจกว้างยอมรับความคิดเห็นต่างๆ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอก และจะต้องพยายามให้หน่วยงานอื่นๆ สนับสนุนร่วมมือกับนโยบายหรือโครงการ

4. ผลประโยชน์ของกลุ่มบุคคลเป้าหมายว่าได้รับการบริการจากโครงการหรือนโยบายหรือไม่ และสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นได้รับมีความจริงเพียงใด และตรงกับความต้องการของบุคคลเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด เพราะหากกลุ่มเป้าหมายไม่ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง นโยบายนั้นจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538) ได้ทบทวนงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ และได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะของนโยบาย ได้แก่

1.1 ประเภทของนโยบาย กล่าวคือ นโยบายที่มุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ น้อยที่สุด จะประสบผลสำเร็จมากกว่านโยบายที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ อย่างมาก

1.2 ผลประโยชน์ของนโยบายนั้นๆ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายจะขึ้นอยู่กับความแพร่หลายของการรับรู้ว่าคุณนโยบายนั้นมีผลประโยชน์มากกว่านโยบายอื่นๆ ที่มีอยู่ มากน้อยเพียงใด

1.3 ความสอดคล้องระหว่างนโยบายกับค่านิยมที่มีอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาและความต้องการของผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายนั้น กล่าวคือ ถ้าจัดชั้นของความสอดคล้องระหว่างนโยบายกับสิ่งเหล่านั้นสูงมากเท่าไร โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะมีมากเท่านั้น

1.4 ความเป็นไปได้ในการทดลองปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายที่สามารถนำมาทดลองปฏิบัติก่อนได้จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถทำเป็นโครงการทดลองก่อนได้

1.5 การมองเห็นผลที่ได้จากนโยบายนั้น กล่าวคือ นโยบายที่สามารถส่งผลได้ชัดเจน จะมีโอกาสประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถชี้ให้เห็นผลที่ชัดเจน

1.7 คุณภาพของการส่งข้อมูลย้อนกลับ มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะนโยบายที่พยายามเสนอการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และนโยบายที่ทำเป็นกิจวัตรและมีมานานแล้ว และการควบคุมดูแลและประเมินผลนโยบายอย่างสม่ำเสมอก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของนโยบาย

2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย

2.1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ กล่าวคือ นโยบายจะได้รับการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นๆ ด้วย ถ้าวัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ชัดเจน โอกาสที่จะล้มเหลวมีสูง เพราะเกิดจากการตีความที่ผิดของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์

2.3 ความยากง่ายในการรับรู้วัตถุประสงค์ หมายถึง วัตถุประสงค์จะต้องมีความชัดเจนสอดคล้องกัน และต้องเข้าใจง่ายแก่ผู้ที่นำไปปฏิบัติด้วย

2.4 ดัชนีความสำเร็จของนโยบาย ความสำเร็จของนโยบายขึ้นอยู่กับว่านโยบายนั้นได้แสดงให้เห็นว่าจะอะไรคือดัชนีที่ชี้ว่านโยบายนั้นประสบผลสำเร็จ

2.5 ความเที่ยงตรงของข้อมูลข่าวสารที่นำไปยังผู้ปฏิบัติ หมายถึง การที่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้กำหนดนโยบายมีไปยังผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความชัดเจนมากเท่าไร โอกาสที่นโยบายนั้นจะได้รับการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงก็จะมีมากตามไปด้วย

3. ความเป็นไปได้ทางการเมือง

3.1 การเจรจาระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ความสำเร็จของนโยบายจะขึ้นอยู่กับระดับของการสนับสนุนหรือคัดค้านของกลุ่มเอกชนที่มีต่อนโยบาย

3.2 ความสนับสนุนจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ถ้านโยบายขาดการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์และบุคคลที่สำคัญในวงรัฐบาลและรัฐสภา มีโอกาสมากที่จะถูกโจมตีและถูกแก้ไขให้เปลี่ยนไปจากเดิม หรืออาจประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.3 ผลกระทบของนโยบายที่มีต่อกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล หากกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพลเห็นว่าจะส่งผลกระทบในทางลบต่อกลุ่มของตน ก็อาจประสบปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

3.4 การสนับสนุนจากชนชั้นนำ กล่าวคือ หากนโยบายไม่ได้รับการสนับสนุนจากชนชั้นนำ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีน้อยมาก

3.5 การสนับสนุนจากสื่อมวลชน นโยบายที่ขาดการสนับสนุนจากสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไป มักประสบปัญหาในการปฏิบัติอย่างมาก

3.6 การสนับสนุนจากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง หากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งไม่ชอบนโยบายนั้น โอกาสที่จะล้มเหลวก็จะมีสูง

4. ความเป็นไปได้ในทางเทคนิคหรือทางทฤษฎี

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และในแต่ละครั้งยังส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะต่างๆ ซึ่งประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่

4.1 การร่างนโยบาย นโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากและมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานไม่มากนัก มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการนำไปปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน และมีผู้คนหรือหน่วยงานเกี่ยวข้องมากมาย

4.2 ข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ หากนโยบายที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยทำอยู่จนเกิดความเคยชิน จะมีโอกาสประสบปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.3 ทฤษฎีที่เชื่อถือได้ กล่าวคือ การเลือกทฤษฎีที่ดีหรือการมีกรอบการมองปัญหาที่ถูกต้องจะช่วยให้เกิดผลที่ดีในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.4 ลักษณะของเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติตามนโยบาย ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

5. ความเพียงพอของทรัพยากร

5.1 การสนับสนุนทางการเงิน กล่าวคือ นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางการเงินอย่างเพียงพอ

5.2 กำลังและคุณภาพของบุคลากร กล่าวคือ การขาดแคลนจำนวนและคุณภาพของบุคลากรจะมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือไม่ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5.3 ปัจจัยทางด้านบริการ กล่าวคือ ความเพียงพอของปัจจัยด้านบริการมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อย่างเช่น วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องมือใช้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ

6. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

6.1 ประเภทของหน่วยงาน หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องเป็นหน่วยงานเดิมที่มีทรัพยากรอยู่แล้ว หรือหน่วยงานใหม่ที่ถูกจัดตั้งขึ้นจากแรงผลักดันของกลุ่มการเมืองที่มีอิทธิพลจึงจะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

6.2 โครงสร้างและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ระดับชั้นของการบังคับบัญชา รวมทั้งจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานขนาดเล็กที่มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาน้อย จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชามาก จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีระดับชั้นและสายการบังคับบัญชามาก แต่มีผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย

6.3 ความสามารถของผู้นำ กล่าวคือ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็งและมีความสามารถในการแสวงหาการสนับสนุนจากแหล่งต่างๆ ได้ จะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่กำหนดนโยบายกับหน่วยงานปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ยิ่งมีมาก ก็ยิ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จให้การนำนโยบายไปปฏิบัติ

6.5 ลำดับชั้นของการสื่อสารแบบเปิด คือ การเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยกับบุคคลภายนอก และสร้างความสัมพันธ์ทั้งแนวตั้งและแนวนอน และอื่นๆ จะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

7. ทักษะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

7.1 ทักษะที่มีต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติด้วยดีต้องเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ เห็นด้วย และมีความผูกพัน

7.2 ผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายที่มีผลให้ผู้ปฏิบัติต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติมานานแล้ว มักจะประสบผลล้มเหลว ส่วนนโยบายที่ไม่กระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติจะมีโอกาสสำเร็จสูง

7.3 ความขัดแย้งที่มีต่อค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับนโยบาย อาจจะนำไปสู่การเพิกเฉยหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะส่วน ซึ่งจะส่งผลให้นโยบายนั้นล้มเหลว

7.4 ผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การมอบหมายนโยบายไปปฏิบัติให้กับผู้ที่มีความเห็นไม่สอดคล้องกับนโยบายนั้น จะทำให้นโยบายประสบความสำเร็จล้มเหลว เนื่องจากผู้ปฏิบัติมักจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือฉวยโอกาสการปฏิบัติ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

8.1 จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีมากเท่าไร ปัญหาในการประสานงานก็จะเพิ่มมากขึ้น โอกาสที่จะประสบความสำเร็จก็มีมากขึ้น

8.2 จำนวนจุดตัดสินใจ ยิ่งจำนวนจุดตัดสินใจมากเท่าไร ความล่าช้าในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมากขึ้นเท่านั้น รวมทั้งปัญหาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

8.3 ความสัมพันธ์ดั้งเดิม ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ร่วมกันปฏิบัติมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ ถ้าในอดีตมีความสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นไปได้ด้วยดี

8.4 การแทรกแซงของหน่วยงานระดับบน กล่าวคือ การแทรกแซงที่มีมากเกินไป นโยบายที่นำไปปฏิบัติอาจประสบปัญหาได้

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2540) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติจากการศึกษาแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. แหล่งที่มาของนโยบาย
2. ความชัดเจนของนโยบาย
3. การสนับสนุนนโยบาย
4. ความซับซ้อนในการบริการงาน
5. สิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติ
6. การจัดสรรทรัพยากร

เพื่อสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสมและเพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ จะได้รับผลกระทบจากเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อจำกัดทางกฎหมาย ความจำเป็นในการพิจารณาตามหลักเหตุผลของระบบราชการ และความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีลักษณะร่วมกัน หรือปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะตามลักษณะของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการก็ได้

สถาบันพระปกเกล้า (2553) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยจะนำปัจจัยบางประการที่ทาง ก.พ.ร. สังเคราะห์ขึ้นนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่

1. ผู้นำ
2. กระบวนการทำงาน
3. การสื่อสาร
4. การสนับสนุนทรัพยากร อาทิเช่น งบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ
5. สิ่งจูงใจในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น การให้รางวัลในการทำงาน ค่าชมเชย ตลอดจนการมีโอกาสดำเนินการตามความดีที่ผู้สื่อสารต่างๆ เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้การประยุกต์แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้าด้วยกัน ได้แก่ Van Meter & Van Horn (1975), Edward (1980), Sabatier and Mazmanian (1980), ประชุม รอดประเสริฐ (2536), ศุภชัย ยาวะประภาส (2538), สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2540), วรเดช จันทรรศ (2540), จิตตา กิตติเสถียรนนท์ (2553) และสถาบันพระปกเกล้า (2553) สรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ เฟซบุ๊ก ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) การสนับสนุนของผู้บริหาร 3) ความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน 4) ทักษะของผู้บริหารนโยบายไปปฏิบัติ 5) ความเพียงพอของทรัพยากร 6) ความเป็นไปได้ทางเทคนิค 7) ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก 8) ความร่วมมือของประชาชน และ 9) ความสัมพันธ์ทางอำนาจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางหลายยุคต่อบุคคลและสังคม เช่น วิธีการสื่อสาร วิธีการสืบค้นข้อมูล รูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน เป็นต้น นอกจากนี้การพัฒนาเว็บเทคโนโลยี (Web Technology) จากยุคแรก คือ เว็บ 1.0 (Web 1.0) มีลักษณะเป็นเว็บเพจธรรมดา เป็นการนำเสนอข้อมูลทางเดียว (One-Way Communication) โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในรูปแบบเอกสาร ส่วนยุคที่สอง คือ เว็บ 2.0 (Web 2.0) เป็นยุคที่มีศักยภาพมากขึ้น มีการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสร้างเนื้อหา (Content) เพื่อแลกเปลี่ยน (Sharing) และกระจายข้อมูลข่าวสารแบ่งปันถึงกันได้ในระดับบุคคลที่มีความสนใจร่วมกัน ยุคเว็บ 2.0 ยังเป็นยุคของการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) กล่าวคือ สามารถสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างผู้ใช้งานในกลุ่มต่างๆ จนกลายเป็นเครือข่ายทางสังคม (Social Network หรือ Social Media) จากจุดกำเนิดของเว็บ 2.0 ซึ่งกำลังจะพัฒนาไปสู่ยุคต่อไป คือ เว็บ 3.0 (Web 3.0) หรือ Semantic Web เป็นการทำให้เกิดกระแสความนิยมของเครือข่ายสังคม หรือมีการพัฒนาและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้สมัครเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์เชิงสังคมมากขึ้น (กุลภัสสร ธรรมชาติ, 2552)

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มัลลย์วงศ์ (2540) นิยามคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) อธิบายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ ตัวอย่างของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องโทรศัพท์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ประโยชน์ต่างๆ ได้มากมาย ทั้งในชีวิตประจำวัน ในการทำงาน หรือในการติดต่อสื่อสาร

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

วชิราพร พุ่มบานเย็น (2545) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการค้นคว้าหาข้อมูลทางการศึกษาง่ายขึ้น และกว้างขวาง ไร้ขีดจำกัด ผู้เรียนมีความสะดวกมากขึ้นในการค้นคว้าวิจัยต่างๆ
2. การดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้มีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันสามารถทำได้หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันหรือใช้เวลาน้อยลง
3. การดำเนินธุรกิจ จะทำให้มีการแข่งขันกันระหว่างธุรกิจมากขึ้น ทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. อัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะการติดต่อสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าและทันสมัยในปัจจุบัน จึงทำให้โลกของเราเป็นโลกไร้พรมแดน
5. ระบบการทำงาน เพราะจะต้องมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น และงานบางอย่างที่มนุษย์ไม่สามารถทำได้ การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานแทน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลและติดต่อสื่อสาร

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้สรุปประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เอาไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีทิศทางด้านเวลาและสถานที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนของการปฏิบัติงานลงด้วย
2. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประสิทธิผลการทำงานดีขึ้น
3. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน
4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิรูปหน่วยงานราชการ

ความจำเป็นที่ประเทศต่างๆ ต้องปรับตัวต่อการก้าวเข้าสู่ยุคสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – based Society and Economy) ทำให้มีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานของหน่วยงานราชการ ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานราชการเป็นกลไกหลักและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อเตรียมตัวรับกับการแข่งขันในโลกปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิรูปหน่วยงานราชการสามารถจำแนกได้ดังนี้ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540)

1. ใช้ในการพิมพ์เอกสาร หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ ของสำนักงาน และงานอื่นๆ เพื่อให้ผลงานพิมพ์มีคุณภาพ และสะดวกในการแก้ไขปรับปรุง
2. ใช้ในการบันทึกจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีศักยภาพและความสามารถในการบันทึกข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก สามารถจัดหมวดหมู่ได้เป็นระบบ และอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูล เช่น งานฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร งานฐานข้อมูลผู้เข้าโทรศัพท์ ฯลฯ
3. ใช้ในงานงบประมาณและบัญชี ในทางราชการนั้น แม้การทำบัญชีจะมีรูปแบบมาตรฐาน แต่ในรายละเอียดจะมีข้อแตกต่างกันมาก ทางกรมบัญชีกลางได้ช่วยพัฒนาโปรแกรมสำหรับแจกจ่ายให้หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ได้
4. ใช้ในงานประมวลผลสถิติและงานคำนวณ เช่น งานสำมะโนประชากร และงานสำรวจอื่นๆ ที่ทางสำนักงานสถิติแห่งชาติต้องดำเนินการอยู่เป็นประจำ เช่น งานประมวลผลทางด้านอุตุนิยมิวิทยา การคำนวณสถิติน้ำฝน เป็นต้น
5. ใช้ในงานควบคุมต่างๆ ซึ่งปกติแล้ว มักใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม ปัจจุบันมีรัฐวิสาหกิจใช้คอมพิวเตอร์เพื่อควบคุมงานหลายรูปแบบ เช่น การทำอากาศยานใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการจราจรทางอากาศยาน การไฟฟ้าใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น
6. ใช้ในงานบริการ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยให้งานบริการต่างๆ รวดเร็วขึ้น ได้แก่ งานบริการด้านภาษีอากรของกรมสรรพากร งานจัดพิมพ์ใบเสร็จและจัดเก็บค่าบริการสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น
7. ใช้ในงานจัดทำแผนที่ ในปัจจุบันมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำแผนที่ และสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแผนที่เพื่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา จากการทำแผนที่ในคอมพิวเตอร์นำไปสู่การบันทึกข้อมูลอื่นๆ ตามมา ทำให้เกิดระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System หรือ GIS)
8. ใช้ในงานการศึกษาและการฝึกอบรม ปัจจุบันมีการพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ และพัฒนาโปรแกรมการเรียนด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน

9. ใช้ในงานสำนักงานอัตโนมัติ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมการสื่อสารด้านต่างๆ ของหน่วยงานให้สมบูรณ์ ตั้งแต่การส่งจดหมายหรือเอกสารมาที่หน่วยงาน การบันทึกรับ – ส่งเอกสาร และการจัดทำเอกสารอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง หรือเอกสารโต้ตอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ได้ตลอดเวลา

10. งานประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลายและหลายวิธี เช่น การใช้เทคนิคสื่อประสมจัดทำภาพสินค้าบนที่กลงในคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปเสนอให้ผู้สนใจ

11. การสาธารณสุข แนวทางการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสาธารณสุข ได้แก่ การใช้ในโรงพยาบาลเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ป่วย การดำเนินการตรวจรักษา การจ่ายยา และการคิดเงินค่ารักษาพยาบาล นอกจากนี้ ได้มีการดำเนินการติดตั้งระบบโทรเวช (Telemedicine) เพื่อให้แพทย์ในชนบทสามารถขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในกรุงเทพฯ หรือศูนย์ให้คำปรึกษาอื่นๆ ได้

12. ความมั่นคง โดยมากเป็นการใช้โดยไม่เปิดเผยข้อมูล เนื่องจากเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประเทศและสังคม ทางกรมตำรวจมีระบบ C3I หรือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสั่งงาน (Command) การควบคุม (Control) และการเป็นอัจฉริยะ (Intelligence) เป็นระบบคอมพิวเตอร์สำหรับควบคุมรถสายตรวจ เพื่อแสดงภาพตำแหน่งรถสายตรวจบนแผนที่ในห้องควบคุม โดยอาจมีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ในรถช่วยเหลือประชาชน ติดตามผู้ต้องสงสัยได้ เป็นต้น ทางทหาร มีการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านฐานข้อมูลกำลังพล ในด้านการทำ War Game หรือ จำลองสถานการณ์สงคราม เป็นต้น

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ประโยชน์ต่างๆ ได้มากมาย ทั้งในชีวิตประจำวัน ในการทำงาน หรือในการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวหรือความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

จิตตา กิตติเสถียรนนท์ (2553) ได้สรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวและความล้มในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้ประสบความสำเร็จประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ประกอบกัน ดังนี้

1. การมีแผนการดำเนินงานที่ดี
2. การดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. เทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม
5. การบริหารจัดการที่ดี
6. การได้รับการสนับสนุนจากผู้ใช้งาน ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาในองค์กร

7. การควบคุมและประเมินการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
8. วัฒนธรรมองค์กร
9. การฝึกอบรมให้ความรู้
10. การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกัน

ส่วนสาเหตุของความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. เทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์ IT ที่ลงทุนจำนวนมากมีลักษณะล้าสมัย โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบ IT ในการพัฒนางาน หากมีการพัฒนาช้ากว่าการพัฒนาเทคโนโลยีงานนั้น อาจมีความล้มเหลวสูง

2. การเลือกใช้เทคโนโลยี

การพัฒนาระบบงานทางด้านสารสนเทศ มักมีการผูกพันกับการใช้เทคโนโลยี เช่น ใช้เทคโนโลยีฐานข้อมูลระบบไคลเอนต์เซิร์ฟเวอร์ ใช้เทคโนโลยีแบบเว็บการเลือกเทคโนโลยี รวมถึงการเลือกใช้วิธีการพัฒนา ซึ่งหมายถึง ความเหมาะสมในเรื่องการลงทุน ระยะเวลา และความชำนาญ ดังนั้น หากเลือกเทคโนโลยีผิดพลาดก็มีโอกาสที่ทำให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน

3. การประเมินขนาดของงานผิด

งานพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการออกแบบตามความต้องการ หลายครั้งมีการประเมินงานพัฒนา ตั้งตามความเป็นจริง ทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จตามกำหนดเวลา และยังทำให้ค่าใช้จ่ายในโครงการนั้นบานปลาย จนไม่สามารถควบคุมได้ งานจำนวนมากที่เมื่อดำเนินการไปก็ยังมีเป้าหมายกระจายออกไปทำให้ไม่สามารถกำหนดเป้าหมายต่างๆ ได้

4. วัฒนธรรมองค์กร

สภาพการทำงาน โครงการหลายโครงการผูกพันกับวัฒนธรรมองค์กร และการดำเนินงานหลายอย่างจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้คนในองค์กร ปรับเปลี่ยนสถานภาพหรือดูแลสภาพการเปลี่ยนแปลงองค์กร แต่วัฒนธรรมขององค์กรหลายอย่างยากที่จะปรับเปลี่ยนได้ นอกจากนี้ การทำงานทางซอฟต์แวร์และระบบงานไอทีเป็นระบบงานที่เกี่ยวกับผู้คนในองค์กรจำนวนมาก จึงมีผลกระทบต่อผู้คนที่ทั้งทางบวกและทางลบ สภาพดังกล่าว ทำให้การทำงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นงานที่ยากและควบคุมดูแลได้ยากเช่นกัน

5. ขาดการเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ดังนั้น จึงขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดวิสัยทัศน์ การลงทุนหลายโครงการจึงลงทุนในลักษณะเกินความจริง โดยผู้บริหารคิดว่าจะน้อยหน้า หรือสู้องค์กรอื่นไม่ได้ แต่ในขณะที่ดำเนินการขาดการติดตามหรือแก้ไขสถานการณ์ ทำให้โครงการทางด้านไอทีต้องเผชิญกับการขาดการเอาใจใส่จากผู้บริหาร ทำให้งานหลายอย่างเสร็จไม่ทัน หรือแม้เสร็จแล้วแต่ก็ขาดการใช้งานอย่างเป็นระบบขาดการ

แก้ไขปัญหอย่างจริงจัง ดังนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง โดยตรงตลอดจนหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้

6. ปัญหาในเรื่ององค์กรภายในและหน่วยงานด้านไอที

การจัดสร้างองค์กร มีการวางระบบภายในให้มีหน่วยงานดูแลงานด้านไอที แต่ในสภาพความเป็นจริง หน่วยงานไอทีขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ภาระงานจึงเกินขีดความสามารถที่จะทำได้ ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พัฒนาก้าวหน้าเท่าที่ควร หากสำรวจองค์กรโดยทั่วไป พบว่า ทุกองค์กรมีลักษณะคล้ายกัน คือ มีหน่วยงานไอทีที่ดูแลระบบงานไอทีให้องค์กร มีการพัฒนาระบบให้องค์กร แต่หน่วยงานนี้ขาดการดูแลจัดวางความสำคัญ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนา ตามกรอบนโยบาย ICT2020 ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554) ดังนี้

1. ผู้บริหารประเทศจะต้องมีเจตนาแรงกล้าทางการเมืองที่แน่วแน่ (Strong Political Will) โดยฝ่ายบริหารต้องสื่อสารต่อสาธารณะอย่างชัดเจนว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นวาระแห่งชาติที่จะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม อีกทั้งยกระดับการกินคืออยู่ดี คุณภาพชีวิต และสามารถนำไปสู่ความเสมอภาคของประชาชนในสังคม โดยรัฐจะดำเนินการด้วยกลไกทางนโยบายและมาตรการที่เหมาะสมโดยเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจทั่วประเทศสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่มีคุณภาพ มั่นคง และปลอดภัย ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ด้วยความเข้าใจที่ว่า ประเทศที่พัฒนาแล้วได้นำ ICT เป็นเศรษฐกิจใหม่ของโลก มิใช่เป็นเพียงธุรกิจการค้าเท่านั้น

2. ต้องจัดให้มีโครงสร้างของภาวะการนำและการกำกับดูแลการขับเคลื่อนวาระแห่งชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริง (Leadership and governance structure of national ICT agenda) การนำการขับเคลื่อนต้องมาจากผู้บริหารสูงสุดของประเทศ โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงาน ดังนี้

- 2.1 ปรับปรุงโครงสร้าง องค์กรประกอบ และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ ที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยให้คณะกรรมการประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นรองประธาน และอย่างน้อยให้มีรัฐมนตรีจากกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานหลักด้านการวางแผนและการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรรมการ ดังนี้ กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงแรงงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ สำนักงาน ก.พ. และให้มีตัวแทนองค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชน ในลักษณะ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปร่วมเป็นกรรมการด้วย

2.2 ให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ รวมถึงกำกับดูแลการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนด โดยคณะกรรมการฯ ควรมีการประชุมเพื่อ ติดตามความก้าวหน้า และพิจารณาแนวนโยบาย มาตรการ กฎหมาย หรือกฎระเบียบที่จำเป็น อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

2.3 ให้มีหน่วยงานในกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็น สำนักผู้บริหารสารสนเทศของรัฐ (Government Chief Information Office: GCIO) และเป็น หน่วยงานธุรการ (Secretariat) ของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ เป็นหน่วยงานกลางด้าน ICT ของภาครัฐในการผลักดันวาระ ด้าน ICT ของประเทศ รวมถึงการจัดทำนโยบายและแผนแม่บท ICT การกำกับดูแลและผลักดันสู่ การปฏิบัติ และติดตามประเมินผล หน่วยงานนี้ควรเป็นหน่วยงานที่มีความคล่องตัวในการ ดำเนินงาน ต้องสามารถประสานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการ พัฒนาแบบบูรณาการ

2.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่

2.4.1 งานด้านความมั่นคงใน โลกไซเบอร์ (National Cyber Security Council) เป็น ประเด็นที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากภัยที่มากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่นับวันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นด้วยวิวัฒนาการของเทคโนโลยี หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่เป็น หน่วยงานวิจัยเพื่อเสนอแนวทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้คณะกรรมการฯ ให้ความเห็นชอบและกำหนดเป็นนโยบายต่อไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ พัฒนาบุคลากรหรือถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ สารสนเทศแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ (Critical Infrastructure) เช่น กลุ่มพลังงาน การเงิน สาธารณูปโภค โทรคมนาคมและการสื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้เกิดการปฏิบัติ ตามนโยบาย แนวทาง และมาตรฐานที่กำหนด หน่วยงานนี้ไม่ควรดำเนินงานภายใต้ระบบราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติ ที่เหมาะสมมาร่วมปฏิบัติงานได้

2.4.2 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Technology Services) หน่วยงานที่ดูแลงานด้านนี้จะทำหน้าที่เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีของภาครัฐ

(Government Chief Technology Officer) รับผิดชอบดูแลเรื่องการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ ICT ของภาครัฐ โดยรวมทั้งกำหนดมาตรฐานที่จำเป็นเพื่อให้ข้อมูลที่อยู่ต่างระบบสามารถใช้งานร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้ามระบบได้ อันจะนำไปสู่บริการเชิงบูรณาการ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้บริการที่ปรึกษาด้านระบบงาน ICT แก่หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และพัฒนาระบบงานกลางที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าร่วมกันได้ ทั้งนี้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการลงทุนในการดำเนินงาน ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้มากที่สุด โดยใช้กลไก PPT (Public Private Partnership) โดยอาจทำงานร่วมกับสภา ICT ซึ่งเป็นองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม ICT ที่กำลังอยู่ในระหว่างการจัดตั้งขึ้น

2.4.3 กลไกในการประสานเชื่อมโยงงานของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติกับคณะกรรมการระดับชาติอื่นๆ ที่ดูแลรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง และควรต้องประสานเชื่อมโยงกับงานของคณะกรรมการฯ อาทิเช่น คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ คณะกรรมการนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์แห่งชาติ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่กำลังอยู่ระหว่างการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจและงานในภาพรวมมีความเป็นเอกภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของประเทศ

3. จัดให้มีกลไกในการประสานการทำงานข้ามหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบูรณาการในแนวราบ อันจะนำไปสู่การจัดบริการแบบไร้ตะเข็บ (Seamless) ที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีการใช้ทรัพยากรของประเทศอย่างคุ้มค่า ลดความซ้ำซ้อน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ให้มีสภา CIO ภาครัฐ (Government CIO Council) ซึ่งสมาชิกประกอบด้วย CIO จากทุกกระทรวง ผู้บริหารสารสนเทศของภาครัฐ (Government Chief Information Officer) เป็นประธาน โดยให้สภาฯ เป็นกลไกที่จะทำให้เกิดการประสานงานข้ามกระทรวง และเกิดการบูรณาการในแนวราบ อันจะนำไปสู่การจัดบริการแบบไร้ตะเข็บ (Seamless) ที่คำนึงถึงผู้บริการเป็นศูนย์กลาง

3.2 สำนักผู้บริหารสารสนเทศของรัฐ (Government Chief Information Office: GCIO) เป็นหน่วยงานกลางและจัดกลไกในการประสานงานข้ามหน่วยงาน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลของการดำเนินงานดังกล่าวในคำรับรองการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน

3.3 สำนักผู้บริหารสารสนเทศของรัฐ (Government Chief Information Office: GCIO) จัดให้มีกลไกการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงบประมาณ สภา CIO ภาครัฐ และ/ หรือ CIO ของหน่วยงานภาครัฐ และ GCIO ในการจัดทำและพิจารณางบประมาณด้าน ICT เพื่อให้การจัดสรร

งบประมาณมีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการ ลดความซ้ำซ้อน และใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยจัดเวทีให้มีการหารือกับตัวแทนองค์กรผู้ประกอบการ (สภา ICT) ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารจัดการ

4. สำนักผู้บริหารสารสนเทศของรัฐ (Government Chief Information Office: GCIO) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับผิดชอบการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ 2 ฉบับ แต่ละฉบับครอบคลุมระยะเวลา 5 ปี ในช่วงเวลาของกรอบนโยบายฯ ฉบับนี้ ทั้งนี้ ในแผนแม่บทฯ ควรกำหนดยุทธศาสตร์ที่มีรายละเอียดเชิงลึก โดยมีทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดในกรอบนโยบายฯ ทั้งนี้ เมื่อครบกำหนดครั้งทางของกรอบนโยบายฯ (ประมาณปี พ.ศ. 2558) ควรจัดให้มีการประเมิน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้วย ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้ จะได้นำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ หรือปรับกรอบนโยบาย และ/ หรือแผนแม่บทฯ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ต่อไป

แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และรัฐบาลเปิด (Open Government)

แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นแนวความคิดใหม่ ที่ผู้บริหารประเทศต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของโลก ตระหนักถึงความสำคัญในฐานะที่รัฐเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และทันสมัย (สมชัย อักษรารักษ์ และ อศินา พรวิคิน, 2547)

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกิดขึ้นหลังยุค “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Commerce” ซึ่งภาคเอกชนได้นำระบบอินเทอร์เน็ต ที่เป็นเครื่องมือสื่อสารแบบใหม่ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการทำธุรกิจจนประสบความสำเร็จ ในรูปแบบที่ไร้พรมแดนและไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา กล่าวคือ ผู้ซื้อและผู้ขายจะอยู่ ณ ที่ใด ก็สามารติดต่อกันได้ นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการแบบ 24 X 7 หรือ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ผลจากการประสบความสำเร็จในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ของภาคเอกชนเป็นผลให้รัฐบาลเห็นว่าควรนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกๆ จึงมีลักษณะเช่นเดียวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกๆ เช่นกัน กล่าวคือ ลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกๆ เป็นการลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ไว้ในอินเทอร์เน็ตโดยไม่มีการทำรายการซื้อขายเหมือนในปัจจุบัน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกๆ ก็เช่นกัน เป็นการนำข้อมูลของรัฐบาลมาใส่ไว้ในอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนได้อ่าน โดยไม่มีการทำรายการใดๆ ตัวอย่าง

ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรกๆ เช่น การนำคำอธิบายวิธีการออกแบบฟอร์มมาใช้ไว้ในเว็บไซต์ และการนำประวัติของหน่วยงานราชการมาใช้ไว้ในเว็บไซต์ เป็นต้น หลังจากนั้นมีการทำธุรกรรมระหว่างรัฐบาลกับภาคธุรกิจโดยผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล เป็นต้น (ศรีศักดิ์ จามรมาน และ ณีภุชฌิษา ช่อโพธิ์ทอง, 2545)

ปัจจุบัน การบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายจากการทำกิจกรรมระหว่างรัฐบาลกับภาคธุรกิจไปเป็นรัฐบาลกับประชาชน เช่น การยื่นใบขออนุญาตต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต การจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย พัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government แบ่งออกได้เป็น 2 ยุค (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) คือ

ยุคแรก: เทคโนโลยีสารสนเทศยุคบุกเบิก กล่าวคือ เป็นยุคที่ประเทศไทยเริ่มใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องแรกในปี 2506 โดยมีการติดตั้งเครื่องเมนเฟรมที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลสถิติต่างๆ ซึ่งในระยะแรกของการใช้คอมพิวเตอร์ในภาครัฐ การประมวลผลข้อมูลมีลักษณะแบบรวมศูนย์ คือ หน่วยงานภาครัฐส่งข้อมูลมาให้สำนักงานสถิติแห่งชาติทำการประมวลผลให้ หลังจากนั้นมีการเชื่อมต่อกันภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในเวลาต่อมา

ยุคที่สอง: ยุคแห่งการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ประกอบกับการที่ภาคเอกชนก้าวหน้าในเรื่อง e-Commerce รวมทั้งนโยบายปฏิรูประบบราชการของภาครัฐ จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิด e-Government ขึ้นอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเกิดจากการที่กลุ่มอาเซียนได้ริเริ่ม e-ASEAN Initiative ขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นข้อตกลงของประเทศในกลุ่มอาเซียนที่จะเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งใน 5 สาขา ที่ประเทศกลุ่มอาเซียนตกลงที่จะดำเนินการ

ในการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 ที่ประชุมได้พิจารณาทำที่ของไทยต่อ e-ASEAN Initiative โดยให้ความเห็นว่า ในลำดับแรกประเทศไทยควรจะทำให้ความสำคัญต่อการพัฒนา e-Thailand ก่อน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศและลดปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพประกอบที่ 10



ภาพประกอบที่ 10 โครงสร้าง e-Thailand

ที่มา: สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวสิน, 2547

และในปี 2544 รัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายผลักดันโครงการ e-Government ขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้กล่าวผ่านรายการ “นายกฯ ทักษิณ พบประชาชน” เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 ว่า

“อยากให้เห็นรัฐบาลนี้ เรียกว่า “e-Government” เป็นรัฐบาลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด เพื่อการบริการประชาชนได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น ซึ่งอาจจะต้องนำไปสู่การแก้กฎหมายบางฉบับเพื่อให้การบริการประชาชนคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น”

ซึ่งการดำเนินการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ดำเนินการโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ซึ่งมีมติเห็นชอบแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และวันที่ 7 ธันวาคม 2544 มีการจัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อผลักดันและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยให้เห็นผลเป็นรูปธรรมใน 2 ปี ในรูปโครงการนำร่องในขอบเขต ดังนี้

1. การให้บริการต่อสาธารณะ เป็นการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลที่มีมาตรฐานและคุณภาพแก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ในการให้บริการที่ดีผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งยึดหลัก 4ท. คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา

2. การบริหารจัดการของภาครัฐ ให้มีการบริหารจัดการด้านการเงินระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ มีการจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม รวมทั้งการบริหารข้อมูลและทรัพยากรภาครัฐ

3. การติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ มีการเชื่อมโยงติดต่อระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ปี 2545 มีการปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการ ได้มีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดูแลการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเป็นพันธกิจของกระทรวงในการสนองนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นกลไกในการพัฒนาภาครัฐ (e-Government) ภาคการผลิต (e-Industry) ภาคการพาณิชย์ (e-Commerce) ภาคการศึกษา (e-Education) และภาคสังคม (e-Society)

5. มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 โดยมีสาระพอสังเขป ดังนี้

เป้าหมาย

ภาครัฐมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายในปี 2547 และพัฒนาบริการให้ประชาชนได้ครบทุกขั้นตอนในปี 2553 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จะต้องครอบคลุมทั้งการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำทั้งระบบบริหาร (Back Office) ซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินบัญชี และงานงบประมาณ ให้ครบวงจรในปี 2547 และระบบบริการ (Front Office) ซึ่งจะเป็นลักษณะงานของหน่วยงานต่างๆ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ร้อยละ 70 ภายในปี 2548 และครบทุกขั้นตอนภายในปี 2553

ยุทธศาสตร์ มี 7 ด้าน ได้แก่

- (1) การพัฒนาอุตสาหกรรมไอซีทีเพื่อเป็นผู้นำระดับภูมิภาค
- (2) การใช้ไอซีทีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสังคมไทย
- (3) การปฏิรูปและการสร้างศักยภาพการวิจัยพัฒนาไอซีที
- (4) การยกระดับศักยภาพพื้นฐานของสังคมไทยเพื่อการแข่งขันของไทยในอนาคต
- (5) การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเพื่อมุ่งมั่นขยายตลาดต่างประเทศ
- (6) การส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมาใช้ไอซีที
- (7) การนำไอซีทีมาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการใช้บริการภาครัฐ

ซึ่งได้มีการกำหนดแผนงานที่เป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการไว้ 3 เรื่อง ได้แก่ การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ การส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาด

ยอมในการนำไอซีทีมาประยุกต์ใช้ และการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการต่างๆ ของภาครัฐอย่างจริงจัง

6. ปี 2545 รัฐบาลได้ประกาศนโยบายให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ ต้องมีรายการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อยหนึ่งรายการ

ต่อมา ได้มีการกำหนดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 โดยระบุว่า รัฐบาลที่ดีจะต้องมีสมรรถนะสูงในการบริหารราชการแผ่นดิน ได้แก่

ประการแรก สามารถตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ

ประการที่สอง สามารถผลักดันนโยบายของตนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม เป็นผู้แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ไกล่เกลี่ย ประสานผลประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคมได้อย่างราบรื่น

ประการที่สี่ มีการเผยแพร่เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่จำเป็นให้ทุกฝ่ายในสังคมได้รับทราบร่วมกัน

นอกจากนี้ ได้มีการจัดกลุ่มภารกิจของรัฐบาลตามแนวทางการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ (Information System Analysis and Design) เพื่อช่วยลดขอบเขตในการพัฒนา และกำหนดกรอบที่ชัดเจน ผู้ที่เกี่ยวข้องและความน่าจะเป็นของการพัฒนาระบบให้ประสบความสำเร็จ โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ระบบสารสนเทศทางเศรษฐกิจ และขีดความสามารถทางการแข่งขัน

กลุ่มที่ 2 ระบบสารสนเทศทางการเงิน การคลัง และทรัพย์สิน ระบบสารสนเทศงบประมาณ นโยบายการเงินการคลัง การบริหารจัดการทรัพยากรและสินทรัพย์ของประเทศ

กลุ่มที่ 3 ระบบสารสนเทศทางสวัสดิการสังคม ระบบสารสนเทศบุคลากร ระบบสารสนเทศทางการศึกษา สวัสดิการสังคมทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มที่ 4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมและประเมินผล ระบบสารสนเทศในการทำบัญชีและตรวจเงินแผ่นดิน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร ระบบตรวจสอบติดตามประเมินผล

ซึ่งในปัจจุบัน หน่วยงานต่างๆ มีการจัดทำ e-Government ในรูปแบบต่างๆ จำนวนมาก โดยมีระดับของการทำธุรกรรมแตกต่างกันออกไป

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการของภาครัฐ เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การยกระดับ e-Government performance ในการจัดลำดับ e-Government Rankings ขึ้น 15 อันดับ ซึ่งในปี 2008 ประเทศไทยอยู่

ในอันดับที่ 64 จาก 192 ประเทศทั่วโลก

ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน (2547) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ดีขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) ได้ศึกษาและรวบรวมความหมายหรือคำจำกัดความต่างๆ ของคำว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” หรือ “e-Government” จากนักวิชาการและองค์กรต่างๆ เอาไว้ดังนี้

Deloitte (2000) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มการเข้าถึงและการให้บริการของภาครัฐเพื่อประโยชน์ของประชาชน ธุรกิจ และเจ้าหน้าที่

Bertelsmann (2011) ให้ความหมายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การให้บริการสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (e-Administration) โดยเน้นการมีส่วนร่วม (e-Democracy) ในการบรรลุการมี e-Government ที่สมดุล

OECD (2003) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือในการเป็นภาครัฐที่ดี

Pacific Council on International Policy (2002) ให้ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ICT) เพื่อสนับสนุนภาครัฐให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมให้ประชาชนมีการเข้าถึงบริการของภาครัฐและสารสนเทศมากขึ้น และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบ (Accountable) ต่อประชาชนมากขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) ได้สรุปความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government จาก Deloitte (2000), Bertelsmann (2001), OECD (2003) และ Pacific Council on International Policy (2002) ว่าคือ การดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสของการดำเนินงานของภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) ได้ให้ความหมายคำว่า e-Governance เอาไว้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563

ของประเทศไทย ว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนให้เกิด
 ธรรมาภิบาลในการบริหารและบริการของภาครัฐ อันประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participatory)
 การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การสนองตอบต่อข้อ
 เรียกร้อง (Responsiveness) การยึดถือเสียงส่วนใหญ่ (Consensus Oriented) ความเสมอภาค (Equity
 and Inclusiveness) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Effectiveness and Efficiency) และความ
 รับผิดชอบ (Accountability)

ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2555) ได้แบ่งรูปแบบของรัฐบาล
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ออกเป็น 4 กลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการของ e-Government มี
 รายละเอียดดังนี้

1. “รัฐ” กับ “ประชาชน” (G2C)

เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่การบริการดังกล่าว ประชาชน
 สามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การ
 จ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนของประชาชน
 กับผู้ลงคะแนนเสียง และการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เป็น
 ต้น โดยที่การดำเนินการต่างๆ จะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและ
 การโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

2. “รัฐ” กับ “เอกชน” (G2B)

เป็นการให้บริการแก่ภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจ
 และอุตสาหกรรม ให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่าง
 เป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้าการลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การ
 จัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือ
 ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก

3. “รัฐ” กับ “รัฐ” (G2G)

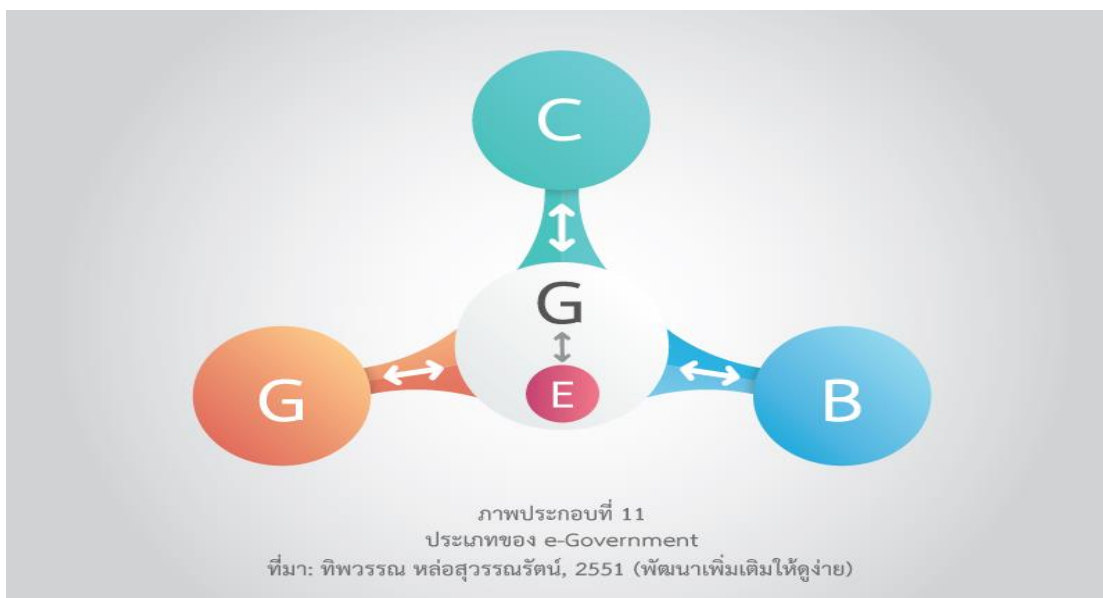
เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยงานราชการ ที่การ
 ติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นต์ในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการ
 เปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือใน
 การแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลด
 ระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนั้นยังเป็นการบูรณาการให้บริการ
 ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมโยงต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงาน
 ร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวม
 ไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้

ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่างๆ เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. “รัฐ” กับ “ข้าราชการและพนักงานของรัฐ” (G2E)

เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ (Employee) กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

ซึ่งการแบ่งรูปแบบหรือประเภท e-Government ของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสอดคล้องกับการแบ่งประเภทของทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 11



ภาพประกอบที่ 11 ประเภทของ e-Government

ที่มา: ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551

1. รัฐกับประชาชน (Government to Customer หรือ G to C หรือ G2C)

เป็นการให้บริการที่รัฐจัดให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและดำเนินการขอใช้บริการได้ตลอดเวลาและเข้าถึงข้อมูลจากที่ใดก็ได้ เช่น การให้ข้อมูล การสมัครงาน การชำระภาษี อินเทอร์เน็ตจึงเป็น โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญที่รองรับและสามารถได้ตอบกิจกรรมที่ประชาชนขอใช้บริการได้

2. รัฐกับธุรกิจ (Government to Business หรือ G to B หรือ G2B)

เป็นการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานธุรกิจ เป็นการที่รัฐช่วยปรับปรุงหรืออำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจของภาคเอกชน เช่น การให้ข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง

การยื่นซองประกวดราคา การจดทะเบียนนิติบุคคล การสนับสนุนการจัดทำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับบริษัทเอกชน เป็นต้น

3. รัฐบาลกับรัฐบาล (Government to Government หรือ G to G หรือ G2G)

เป็นการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการลักษณะนี้ส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับการให้ข้อมูล ช่วยทำให้บทบาทการเข้าสู่ตลาดโลกได้กว้างไกลยิ่งขึ้นและมีโอกาสพัฒนาไปสู่การทำธุรกรรมที่เต็มรูปแบบมากขึ้น เช่น ระบบ GFMS

4. รัฐบาลกับบุคลากรของรัฐ (Government to Employee หรือ G to E หรือ G2E)

เป็นการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐ เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลทั้งหมดของภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับของหน่วยงานให้กับบุคลากรของหน่วยงานโดยผ่านอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์กรมศุลกากร ซึ่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดูข้อมูลของกรมโดยใส่รหัสของตนเองเข้าไป เป็นต้น

ระดับของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) กล่าวว่า ในเรื่องพัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังภาพประกอบที่ 12



ภาพประกอบที่ 12 ระดับ e-Government ปรับปรุงจาก Australian National Audit Office (ANAO)

ที่มา: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551

1. ระดับการเผยแพร่ข้อมูล (Information) การมีเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน
2. ระดับที่มีการโต้ตอบ (Interaction) การมีเว็บไซต์สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เช่น การสืบค้นข้อมูล การมี Web Board เป็นต้น เพื่อสอบถามข้อมูล
3. ระดับที่มีธุรกรรม (Interchange Transaction) เว็บไซต์ที่สามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ในตัวเอง เช่น การชำระภาษีออนไลน์
4. ระดับการบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration) มีการบูรณาการงานบริการระหว่างหน่วยงานไว้ที่เดียว ทำให้ประชาชนสามารถคลิกได้ทีเดียว แต่สามารถติดต่อรับบริการได้จากหลายหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ของรัฐบาลแคนาดา ซึ่งรวมศูนย์การให้บริการต่างๆ ที่เดียว ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก แต่ไม่ต้องจำชื่อเว็บไซต์หลายแห่ง
5. ระดับอัจฉริยะ (Intelligence) เว็บไซต์สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ และเลือกรูปแบบที่ตนต้องการได้ รวมทั้งความสามารถในการพยากรณ์ในอนาคต

ระดับการมีส่วนร่วมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

United Nation e-Government Survey คือ รายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Readiness) ขององค์การสหประชาชาติ โดยได้จัดทำตัวชี้วัดขึ้นมา เรียกว่า e-Government Development Index (EGDI) ซึ่งทำการเผยแพร่รายงานผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 จนถึงปัจจุบัน โดยวัตถุประสงค์ของการสำรวจก็เพื่อประเมินเปรียบเทียบความสามารถของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติในการนำ ICT มาใช้เพื่อให้บริการผ่านสื่อออนไลน์แก่ประชาชน และเพื่อเป็นเครื่องมือในการ Benchmark ความก้าวหน้าในการให้บริการ e-Services ของภาครัฐ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555)

ตัวชี้วัด เรียกว่า e-Government Development Index (EGDI) ประกอบด้วยดัชนีย่อย 3 ด้าน คือ

1. Online Service Index ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของ e-Government Model ที่แบ่งระดับของการให้บริการทางออนไลน์ของ e-Government เป็น 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย
 - 1.1 Emerging Online Services
 - 1.2 Enhanced Services
 - 1.3 Transactional Services
 - 1.4 Connected Services
2. Telecommunication Infrastructure Index ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดหลัก คือ
 - 2.1 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน
 - 2.2 จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์บ้านต่อประชากร 100 คน

2.3 จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานโทรศัพท์มือถือต่อประชากร 100 คน

2.4 จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากร 100 คน

2.5 จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อประชากร 100 คน

3. Human Capital Index ประกอบด้วย

3.1 อัตราการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ (Adult Literacy Rate) ให้นำหนัก 2/3

3.2 อัตราส่วนของผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียน (ระดับประถม มัธยม และปริญญาตรี)

ให้นำหนัก 1/3

ซึ่งในการประเมิน Online Service Index แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 Emerging Information Services

เป็นการให้ข้อมูลแก่ประชาชนของภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ รูปแบบเว็บเพจ หรือเว็บไซต์ ของภาครัฐ ที่มีการเชื่อมโยงกับทางกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ทางด้านการศึกษา สุขภาพ สวัสดิการ สังคมแรงงาน และทางด้านการลงทุน เป็นต้น การเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระดับภูมิภาคหรือในระดับท้องถิ่น โดยมีการให้ข้อมูลด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันต่างๆ ของของรัฐและสามารถดูข้อมูลเก่าได้

ระดับที่ 2 Enhance Information Index

เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทางแบบง่ายๆ ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เช่น มีแบบฟอร์มสำคัญให้ดาวน์โหลดสำหรับบริการและแอปพลิเคชันของภาครัฐ มีข้อมูลที่เป็นรูปแบบของเสียงหรือวิดีโอ และมีหลากหลายภาษาให้เลือก เป็นต้น แม้ว่าจะมีความซับซ้อนมากขึ้น แต่การปฏิสัมพันธ์จะยังคงเป็นแบบทิศทางเดียว คือ ภาครัฐยังคงเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ประชาชน

ระดับที่ 3 Transactional Information Services

การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์ของภาครัฐ โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน รวมถึงการให้ข้อมูลและการรับข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ของภาครัฐ แบบฟอร์มบางฟอร์มสามารถดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ผ่านทางเว็บไซต์ การทำธุรกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น e-Voting การดาวน์โหลดและอัปโหลดแบบฟอร์ม การลงทะเบียนเสียภาษี เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีความพร้อมด้านการทำธุรกรรมทางการเงินด้วย

ระดับที่ 4 Connected Information Services

เว็บไซต์จะเป็นลักษณะของ Web 2.0 เต็มรูปแบบ ไม่มีปัญหาในการให้บริการข้ามหน่วยงาน ข้ามกระทรวง รัฐบาลมีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่ประชาชน โดยลักษณะการให้บริการของภาครัฐจะเน้นไปที่การบริการในช่วงวัยต่างๆ ของประชากร โดยมีการแบ่งกลุ่มบริการตามกลุ่มลักษณะของประชากรได้ ภาครัฐสามารถสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้

คุณลักษณะหลักที่ใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ มีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555)

1. การเผยแพร่ข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์

- มีเว็บไซต์แห่งชาติและเว็บไซต์กระทรวง ประกอบด้วย การศึกษา การเงิน สุขภาพ แรงงานและ/หรือบริการทางสังคม เป็นต้น

- มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (พอร์ทัลแห่งชาติ)

- มีเว็บไซต์ของผู้นำประเทศ

- มีส่วนงานที่รับผิดชอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยตรง

- มีที่มาของข้อมูล (กฎหมาย เอกสารนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญ อื่นๆ)

- การให้ข้อมูลข่าวสารและ/ หรือการปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- การเข้าถึงข้อมูลโปรแกรมของสำนักงาน (Back Office Applications)

- มีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (CIO) หรือผู้นำที่ทำหน้าที่ในการดูแลโครงการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในระดับชาติ

- ผู้ให้ข้อมูลของรัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์/ การสืบค้นข้อมูล

- มีบัญชีส่วนบุคคล/ ประวัติของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการสื่อสาร ระหว่างรัฐบาลและประชาชน

- ข้อมูลสำหรับประชาชนในการเข้าใช้งานเว็บไซต์

2. การเข้าถึง/ ลักษณะการใช้งาน

- มีคุณลักษณะ “การค้นหา”

- มีคุณลักษณะ “ติดต่อเรา”

- มีคุณลักษณะ “เสียงและวิดีโอ”

- มีหลายภาษาพร้อมให้บริการ

- มีการใช้เทคโนโลยีไร้สายเพื่อส่งข้อความไปยังโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์

- มีคุณลักษณะของการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ความมั่นคงปลอดภัยของการ เชื่อมโยง) มีคุณลักษณะของการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

- วิธีการชำระเงินออนไลน์ด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอื่นๆ

- มีตัวเลือกสำหรับอีเมลล์เข้าใช้งาน ไม่ว่าจะให้บริการเกี่ยวกับข่าวสารด้านต่างๆ อย่างเป็นทางการ หรือเพียงรายการข่าง (สามารถคลิกเลือกรับข้อมูลข่าวสารได้)

- มีคุณลักษณะที่ช่วยให้ผู้พอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

3. ความสามารถในการส่งมอบบริการ

- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรสำหรับการบริการออนไลน์

- สามารถดาวน์โหลด/ พิมพ์แบบฟอร์มต่างๆ

- มีแบบฟอร์มออนไลน์
- ตำแหน่งว่างงาน
- การทำธุรกรรมออนไลน์
- การแจ้งเตือนทางอีเมล
- การใช้ RSS
- มีการตั้งเวลาการตอบสนองจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หลักจากกดขึ้นแบบฟอร์มหรือส่งอีเมลล์

4. การเข้าร่วมของประชาชน/ การเชื่อมโยงถึงกัน

- การมีส่วนร่วมทางด้านนโยบายหรือข้อความพันธกิจ
- รายการปฏิทินกิจกรรมการมีส่วนร่วม
- ข้อมูลเอกสารสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมการมีส่วนร่วม
- มีเครื่องมือการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชน (การสำรวจความคิดเห็น แบบสำรวจ กระดานข่าว กระดานแสดงความคิดเห็น แชทรูม บล็อก Web Casting กระดานสนทนา และอื่นๆ)
- การตอบรับของประชาชนเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ระดับประเทศ นโยบาย และบริการทางอินเทอร์เน็ต
- การเผยแพร่ผลการตอบรับจากประชาชน
- การบันทึกการตอบสนองจากรัฐบาลต่อข้อคำถามของประชาชน การสืบค้นข้อมูล และการนำเข้าสู่ข้อมูล

นอกจากดัชนีตัวชี้วัดทั้งสามที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ดัชนีที่สำคัญอีกหนึ่งตัว คือ e-Participation Index เป็นดัชนีที่ได้รับความสนใจและนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดอันดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ให้ความสำคัญและนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้) แม้ไม่ได้เป็นดัชนีในการจัดอันดับโดยตรง

ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพและเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยแบ่งระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e-Participation Index) ออกเป็น 3 ระดับ รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 13



ภาพประกอบที่ 13 ระดับของการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ
ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555

1. e-Information เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) จากทางรัฐบาล เพื่อให้ข้อมูลแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ โดยผ่านทางเว็บไซต์ของภาครัฐ ซึ่งทางภาครัฐจะต้องจัดเตรียมในส่วนของการให้ข้อมูลด้านนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ การบริการ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน เช่น ทางด้านนโยบายหรือภารกิจ การมีส่วนร่วมในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล เป็นต้น ซึ่งวิธีการปรับปรุงหรืออัปเดตข้อมูลนั้น อาจจะผ่านทางจดหมายข่าว Web Forum, Blog, เครือข่ายชุมชน, SMS, e-Mail เป็นต้น ซึ่งจะมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงสร้างภาครัฐ (Government Structure) นโยบาย (Policies and Programmes) การติดต่อ (Points of Contact) งบประมาณ (Budget) กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Laws and Regulations and Other Information of Public Interest) ชุมชนการติดต่อสื่อสาร (Community Networks) บล็อก (Blogs) เว็บบอร์ด (Web Forums) การส่งข้อความสั้น (Text Messages) ข่าว (Newsgroups) อีเมล (e-Mail Lists)

2. e-Consultation เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน โดยการดึงภาคประชาชนและภาคธุรกิจเข้ามาให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ซึ่งรัฐบาลจะต้องรับทราบข้อเสนอแนะจากประชาชนและตอบสนองต่อประชาชน นอกจากนี้ e-Consultation ยังเกี่ยวข้องกับการรายงานผลการจากเจรจากับประชาชน

และประกาศผลให้ประชาชนทราบ โดยประชาชนสามารถใช้เครื่องมือออนไลน์ในการมีส่วนร่วม เช่น โพลล์สำรวจ ห้องสนทนา บล็อก เครือข่ายสังคมออนไลน์ กลุ่มข่าว และเครื่องมือโต้ตอบอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

นอกจากนั้น e-Consultation ยังสามารถเริ่มจากทางภาคประชาชน โดยผ่านช่องทางการร้องเรียนออนไลน์ ซึ่งประชาชนสามารถใช้ช่องทางการร้องเรียนนี้เป็นประเด็นในการเจรจา เช่น ประเด็นทางสวัสดิการเพื่อให้ทางภาครัฐนำไปกำหนดนโยบายต่อไป โดย e-Consultation จะมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น โพลล์ออนไลน์ (Online Polls) การประเมินออนไลน์ (Online Survey or Feedback Forms) ระบบการส่งข้อความทันที (Chat Rooms or Instant Messaging) ข้อมูลการเข้าใช้เว็บของประชาชน รายการการให้บริการ (List Services or Newsgroups) เครื่องมืออื่นๆ ในการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน (Other Interactive Tools)

3. e-Decision-Making เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายร่วมกัน ซึ่งรัฐบาลเองจะต้องแจ้งผลจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของกระบวนการให้คำปรึกษา โดยมีคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง เช่น กระดานสนทนาออนไลน์ (Online Discussion Forums) คลังของการสนทนาที่ผ่านมา (Archive of Past Discussion Forums) เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการตอบสนองข้อเรียกร้องของประชาชน (Government Officials Respond to Citizen Input) เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่กลั่นกรองการให้คำปรึกษา (Government Officials Moderate e-Consultation) ข้อเรียกร้องออนไลน์ (Online Petitions) การออกเสียงออนไลน์ (Online Voting) การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม (Real-Time Delphi Survey)

ซึ่งเกณฑ์ในการวัดการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติประกอบด้วย

1. การแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและขีดความสามารถของภาครัฐให้การบริการแก่ประชาชน (จะมุ่งเน้นไปที่ “Supply Side” คือ การจัดเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการแก่ประชาชน)
2. การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ ซึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของการให้บริการที่เป็นแบบ “ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ที่มีอยู่ในเว็บไซต์ของภาครัฐ (เฉพาะเว็บไซต์ของรัฐ)
3. การวิเคราะห์กิจกรรมและผลที่ได้ ซึ่งไม่เกี่ยวกับผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาวของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

การประเมินผลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) ได้สรุปแนวคิดของ Bertelsmann (2011) ที่เสนอการประยุกต์แนวคิดเรื่อง Balance Scorecard ในการประเมินผล โดยเรียกชื่อว่า Balance e-Government ซึ่งเป็นการประเมินมิติต่างๆ ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีปัจจัยในการประเมินอยู่ 5 ปัจจัย

- ได้แก่
1. ประโยชน์ (Benefit) หมายถึง คุณภาพและปริมาณของการบริการ ตัวอย่างเกณฑ์ที่ใช้วัดได้แก่
 - 1.1 จำนวนบริการที่ได้ดำเนินการแล้ว
 - 1.2 การตระหนักถึง “One-Stop-Stop” คือ การเข้าถึงทุกบริการโดยใช้เว็บท่าเพียงที่เดียว
 - 1.3 การบริการใช้ง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้
 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) การปรับปรุงด้านประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 มีกระบวนการทำงาน การสมัครใช้บริการ โครงสร้างระบบ และฐานข้อมูล
 - 2.2 การวางแผนทางการเงินและทรัพยากรที่ชัดเจน
 - 2.3 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.4 คุณภาพและขอบเขตการให้การอบรม
 3. การมีส่วนร่วม (Participation) การบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการติดต่อสื่อสารทางการเมือง และการมีส่วนร่วมทางการเมือง ได้แก่
 - 3.1 ประชาชนสามารถติดต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องช่องทางอีเมลล์หรือทางเว็บ
 - 3.2 ความต้องการของผู้ใช้ได้รับการพิจารณา
 - 3.3 ความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ
 - 3.4 ความเป็นไปได้ในการอภิปรายในประเด็นสาธารณะ (Chat Room)
 4. ความโปร่งใส (Transparency)
 - 4.1 ปริมาณสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการบริหารและกระบวนการด้านกฎหมาย (จำนวนการประชุมของคณะกรรมการ การแถลงต่อสื่อมวลชน เป็นต้น)
 - 4.2 การติดตามผลของการสอบถามของประชาชน (Query Process)
 5. การจัดการกับการเปลี่ยนแปลง
 - 5.1 การพัฒนากลยุทธ์
 - 5.2 การติดตามและควบคุม
 - 5.3 การจูงใจพนักงาน
- มาตรฐานเว็บไซต์ของภาครัฐ (Government Website Standard)**
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2555) ได้กำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐในด้านต่างๆ ไว้ดังนี้
1. เนื้อหาเว็บไซต์ภาครัฐ

ข้อมูลเนื้อหาในการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้บริการประชาชน ธุรกิจเอกชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน รายละเอียดดังนี้

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการบริการของหน่วยงาน มีรายละเอียด
ดังนี้

หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category)	ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents)
1.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ประวัติความเป็นมา - วิสัยทัศน์ พันธกิจ - โครงสร้างหน่วยงาน ผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ - การกิจและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน - ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ - แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี - คำรับรอง และรายงานผลการปฏิบัติราชการ - ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร และแผนที่ตั้งของหน่วยงาน เป็นต้น - ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Address) ของบุคคลภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล เช่น ผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster) เป็นต้น
1.1.2 ข้อมูลผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดเกี่ยวกับซีไอโอ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล และตำแหน่ง - ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail Address) เป็นต้น - วิสัยทัศน์ และนโยบายต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการด้าน ICT, นโยบายและมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT เป็นต้น - ข่าวสารจากซีไอโอ - ปฏิทินกิจกรรมซีไอโอ
1.1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป - ข่าวสารและประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดฝึกอบรม เป็นต้น - ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน
1.1.4 เว็บลิงค์	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนงานภายใน - หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง

- 1.1.5 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
 - เว็บไซต์อื่นๆ ที่น่าสนใจ
 - กฎหมาย พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ และมติ คณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงที่มาของข้อมูลที่น่ามาเผยแพร่
- 1.1.6 ข้อมูลการบริการ
 - แสดงข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงานพร้อมคำอธิบายขั้นตอนบริการ โดยจะแสดงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ทั้งนี้ควรระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการนั้นๆ
- 1.1.7 แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้
 - ส่วนที่ให้บริการประชาชนสำหรับ Download แบบฟอร์มต่างๆ ของหน่วยงาน
- 1.1.8 คลังความรู้
 - ผลงานวิจัย บทความ กรณีศึกษา ข้อมูลสถิติต่างๆ ข้อมูล GIS และ e-Book เป็นต้น ตลอดจนต้องมีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มา (Reference) และวัน เวลา กำกับ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ต่อ
- 1.1.9 คำถามที่พบบ่อย
 - ส่วนที่แสดงคำถามและคำตอบที่มีผู้นิยมสอบถาม
- 1.1.10 ฟังเว็บไซต์
 - ส่วนที่แสดงแผนผังเว็บไซต์ทั้งหมด

1.2 การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category)	ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents)
1.2.1 ถาม-ตอบ	- ส่วนที่ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน
1.2.2 ระบบสืบค้นข้อมูล	- ส่วนที่เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลภายในหน่วยงานได้
1.2.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	- ช่องทางแจ้งข่าว หรือแจ้งเตือนผู้ใช้ เช่น SMS, e-Mail เป็นต้น - ช่องทางการติดต่อหน่วยงานในรูปแบบ Social Network เช่น เฟซบุ๊ก, Twitter เป็นต้น - ช่องทางแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เช่น e-Mail, Web Board, Blog เป็นต้น - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน
1.2.4 แบบสำรวจออนไลน์	- การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์

- การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll)
- การออกเสียงลงคะแนนต่างๆ (Online Voting)

1.3 การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category)	ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents)
1.3.1 การลงทะเบียนออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่เป็นแบบฟอร์มสำหรับบันทึกชื่อผู้ใช้บริการและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้งานระบบ (Login Form) ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน - ระบบตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน และสามารถแจ้งเตือนกรณีชื่อผู้ใช้ หรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง (Check User name/ Password) - ระบบจัดการกรณีลืมรหัสผ่าน กรณีที่ผู้ใช้ลืมรหัสผ่าน ระบบสามารถดำเนินการส่งรหัสผ่านให้ใหม่ได้
1.3.2 e-Forms/ Online-Forms	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนที่ให้บริการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ โดยไม่ต้อง download เอกสาร และสามารถพิมพ์เอกสารหรือบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
1.3.3 ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามภารกิจของหน่วยงาน
1.3.4 การให้บริการเฉพาะบุคคลในลักษณะที่ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบส่วนตัวในการใช้บริการเว็บไซต์ได้	<ul style="list-style-type: none"> - มีบริการส่งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียน - ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบข้อมูลที่ต้องการและจัดอันดับเนื้อหาที่สนใจได้ - มีการปรับปรุงเพิ่มข้อมูลของผู้ลงทะเบียนแบบอัตโนมัติ ตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - เว็บไซต์สามารถนำเสนอหัวข้อข่าว/ ข้อมูล/ บริการ ที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งานครั้งล่าสุดได้ (Last Visited) - มีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - มีระบบรายงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามข้อมูลที่ได้จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานได้ตามความต้องการ (Dynamic Report)

2. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Government Data Exchange)

การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) ประกอบด้วย

- มีแอปพลิเคชันที่เรียกใช้บริการจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันภายในหน่วยงาน
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- การใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ควรมีความสามารถในการล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยใช้ Username, Password เพียงครั้งเดียว (Single sign-on)

3. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การให้บริการผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ จำเป็นต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อป้องกันมิให้เว็บไซต์ถูกคุกคามจากผู้ไม่หวังดี หรือผู้ที่ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และเป็น การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ตลอดจนการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความมั่นคงปลอดภัยในการเข้ามาใช้งาน ประกอบด้วย

- มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล รวมทั้งเงื่อนไขที่จำเป็นของข้อมูลที่ผู้ใช้งานบันทึกในแบบฟอร์มก่อนส่งข้อมูล

- มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ Secure Sockets Layers (SSL) (http) เป็นต้น

- มีการระบุและยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) โดยให้เลือกใช้เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนที่เหมาะสม

4. คุณลักษณะที่ควรมี

หมวดหมู่ของข้อมูล (Information Category)	ข้อมูลแนะนำ (Suggested Contents)
4.1 การแสดงผล	<ul style="list-style-type: none"> - มีการแสดงผลอย่างน้อย 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ - สามารถเพิ่มหรือลดขนาดตัวอักษรได้
4.2 การนำเสนอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - มีการใช้งาน Really Simple Syndication (RSS) เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน - มีการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบของเสียงและวิดีโอ
4.3 เครื่องมือสนับสนุนการใช้งาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบ Navigation ที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ - มีเครื่องมือในการแนะนำการใช้งาน (Help) ได้แก่ Tool tips, Pop-up, Help เป็นต้น

- มีคำแนะนำเว็บไซต์หรือคำอธิบาย Content ต่างๆ ของเว็บไซต์ เพื่อแนะนำการใช้งานเว็บไซต์แก่ประชาชน
- 4.4 เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์
- มีเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของผู้ใช้บริการ เช่น จำนวนครั้ง จำนวนหน้า ความสนใจ ระยะเวลา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานมีข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Behavior)
- 4.5 การตั้งชื่อไฟล์และโดเมนทอร์รี่
- ควรกำหนดวิธีการตั้งชื่อที่สื่อความหมาย เข้าใจตรงกัน สั้น กระชับ และไม่เกิดความสับสน ซึ่งจะช่วยให้ Search Engine ให้ค่าความสำคัญของเว็บไซต์สูงสุด หากคำสำคัญพบเป็นชื่อไฟล์และชื่อโดเมนทอร์รี่โดยตรง
- 4.6 ส่วนล่างของเว็บไซต์
- ทุกๆ หน้า ควรจะแสดงข้อมูลต่างๆ ในส่วนล่างของเว็บไซต์ ดังต่อไปนี้
 - เมนูหลักในรูปแบบข้อความ
 - ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน ได้แก่ ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - เส้นเชื่อมกลับไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์
 - คำสงวนลิขสิทธิ์ (Copyright)
 - การปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer)
 - การประกาศนโยบาย ประกอบด้วย
 - นโยบายเว็บไซต์ (Website Policy)
 - นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)
 - นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ (Website Security Policy)
- 4.7 เส้นเชื่อม
- ต้องมีความพร้อมใช้เสมอ
- 4.8 ข้อกำหนดตามมาตรฐาน
- เว็บไซต์ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การมาตรฐานเว็ลด์ไวด์เว็บ (Word Wide Web Consortium: W3C) คณะริเริ่มดำเนินการทำเว็บเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Web Accessibility Initiative: WAI) ตามข้อกำหนดการทำให้เนื้อหาเว็บสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ รุ่น 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 : WCAG 2.0) ในเกณฑ์ความสำเร็จ ระดับ เอ (A)

สำหรับประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการจัดทำรูปแบบการพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และเกณฑ์มาตรฐานฉบับภาษาไทยขึ้น ภายใต้ชื่อ “Thai Web Content Accessibility Guidelines 2010 (TWCAAG 2010)”

- เว็บไซต์ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดของ W3C สำหรับ Hyper Text Markup Language (HTML) อย่างน้อยระดับ 4.01 (HTML 4.01/XHTML 1.0)

- หากเว็บไซต์ใช้ Cascading Style Sheets (CSS) ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดของ W3C สำหรับ CSS ระดับ 1

5. ระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ

การกำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ของภาครัฐ ได้กำหนดระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐเอาไว้ 4 ระดับ ซึ่งสอดคล้องกับระดับการให้บริการออนไลน์ (Online Service) ขององค์การสหประชาชาติ (UN) ดังภาพประกอบที่ 14



ภาพประกอบที่ 14 ระดับการพัฒนาเว็บไซต์การให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐ (Phases of Development)

ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2555

Emerging Information Services

เป็นระดับของเว็บไซต์ที่ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในรูปแบบออนไลน์ โยที่ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นต้องมีความถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และทันสมัย โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันต่างๆ ของภาครัฐ และสามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้

Enhance Information Services

เป็นระดับของเว็บไซต์ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทางแบบง่ายๆ ระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และสามารถฝากข้อความ ปัญหา ข้อเสนอ ข้อเรียกร้องต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ สามารถติดตามผลในเวลาที่เหมาะสมได้

Transaction Information Services

เป็นระดับของเว็บไซต์ที่สามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ในตัวเอง เช่นเดียวกับร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินกิจกรรมซื้อขาย และชำระเงิน ตลอดจนส่งสินค้าได้ในการทำธุรกรรมเดียว ในกรณีของหน่วยงานภาครัฐ การต้องให้บริการที่ประชาชนสามารถดำเนินการโดยเสมือนกับติดต่อส่วนราชการตามปกติ เช่น การชำระภาษี Online การจ่ายค่าปรับจราจร เป็นต้น โดยการดำเนินการนี้จะเป็นการลดขั้นตอนที่ประชาชนต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเอง

Connected Information Services

เป็นระดับของเว็บไซต์ที่มีการบูรณาการแนวราบของงานบริการ (Collaboration) ระหว่างเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบให้มีหน้าต่างเดียวเบ็ดเสร็จ (Single Window) สำหรับการให้บริการประชาชนสามารถติดต่อได้ทีละคลิกเดียวในการรับบริการจากหลายหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้

Intelligence

นอกจากการพัฒนาการให้บริการเว็บไซต์ภาครัฐทั้ง 4 ระดับแล้วนั้น หน่วยงานภาครัฐยังสามารถพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการในลักษณะของ Web Intelligence โดยที่ประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูล หรือบริการที่ตรงเองต้องการได้ (Personalized e-Services) หรือข้อมูลที่หน่วยงานสรรหามาเพื่อให้ประชาชนในกลุ่มที่สนใจเรื่องเดียวกันทราบ

จากการสำรวจการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการบริการของภาครัฐ โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในปี 2548 พบว่า หน่วยงานภาครัฐของไทยส่วนใหญ่มีการให้บริการในระดับ 1 และ 2 มีส่วนน้อยที่มีการทำธุรกรรมในระดับ 3 ส่วนในระดับ 4 และ 5 ยังไม่ปรากฏ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551)

สรุป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ กระบวนการที่รัฐบาลนำมาใช้ปฏิรูปภาครัฐโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนมีการเข้าถึงบริการของภาครัฐและสารสนเทศมากขึ้น สร้างความโปร่งใสในการดำเนินการของภาครัฐ และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

แนวคิดเรื่องรัฐบาลเปิด (Open Government)

“Open Government” หมายถึง รัฐบาลที่มีการบริหารปกครองอย่างเปิดเผย หรือเรียกสั้นๆ ว่า “รัฐบาลเปิด” มีนัยของการบริหารราชการที่เน้นความโปร่งใส เปิดเผย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ซึ่งรัฐบาลเปิดได้ให้ความสำคัญอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (มนู อรรถศิลาเชษฐ์, 2554)

1. รัฐบาลต้องโปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ และช่วยให้ประชาชนได้รับทราบ ว่ารัฐบาลกำลังทำอะไร ข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลกลางถือเป็นทรัพย์สินของชาติ คณะรัฐบาลจะเปิดเผยข้อมูลอย่างรวดเร็วในรูปแบบที่ประชาชนจะเข้าถึงและนำไปใช้ได้ง่าย ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและนโยบายของประเทศ ภาครัฐจะต้องจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและการตัดสินใจผ่านระบบ Online ให้สาธารณชนเข้าถึงได้อย่างทันทั่วถึง พร้อมกันนี้ต้องจัดหาข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน เพื่อระบุข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. รัฐบาลต้องเปิดให้มีส่วนร่วมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ เนื่องจากองค์ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและกระจายอยู่ทั่วไปในสังคม หากเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าถึงองค์ความรู้ที่มีอยู่จะเกิดประโยชน์มาก ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องเพิ่มโอกาสและแนวทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การออกกฎหมาย กฎกระทรวง และกฎระเบียบอื่นๆ ที่มีผลต่อประชาชน โดยตรง รัฐบาลต้องหามาตรการชักชวนให้ประชาชนออกความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีส่วนร่วมเพื่อบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

3. รัฐบาลต้องร่วมมือทำงานกับทุกภาคส่วน ทั้งภายในหน่วยงานของภาครัฐเองและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรอิสระ และธุรกิจ ความร่วมมือร่วมใจจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของรัฐบาล รัฐบาลจะต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความร่วมมือกับภาคประชาชนอย่างจริงจัง

ซึ่งรัฐบาลของประธานาธิบดีบารัค โอบามา ก็ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการ โดยเน้นทั้ง 3 ประการนี้เช่นกัน หลังจากได้รับการสนับสนุนจนประสบความสำเร็จในปี 2009 โดยการใช้กลยุทธ์หาเสียงทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งรวมถึงการใช้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยเริ่มจากการให้ความสำคัญถึงการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ในรัฐบาล

Ines Mergel (2012) ได้สรุปการใช้สื่อสังคมในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐแบบ Open Government ซึ่งประกอบไปด้วย 3 มิติหลัก คือ ความโปร่งใส (Transparency) การมีส่วนร่วม (Participation) และการร่วมมือกัน (Collaborative) ดังภาพประกอบที่ 15



ภาพประกอบที่ 15 How social media use may support an agency mission

ที่มา: Ines Mergel, 2012

สรุป รัฐบาลเปิด หรือ Open Government คือ รัฐบาลที่มีการบริหารราชการที่เน้นความโปร่งใส เปิดเผย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

แนวคิดเรื่องสื่อสังคม (Social Media) เครือข่ายทางสังคม (Social Network) และ เฟซบุ๊ก

สื่อสังคม (Social Media) เครือข่ายทางสังคม (Social Network)

ความหมายของสื่อสังคม (Social Media) และเครือข่ายทางสังคม (Social Network)

Skoler (2009) อธิบายว่า “สื่อสังคม” (Social Media) เป็นเรื่องของการแบ่งปัน การรับฟัง และตอบโต้กับผู้อื่น ซึ่งการแบ่งปันข้อมูลนี้ทำให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

Joosten (2012) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้แห่ง The University of Wisconsin – Milwaukee ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวว่า “สื่อสังคม” หรือ “Social Media” เป็นสื่อที่ทุกๆ คน หรือแต่ละบุคคลสามารถที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้ทุกอย่าง ทุกสถานที่

และทุกเวลาที่จะสามารถสื่อสารได้ถึงกัน (Everybody and anybody can share anything anywhere anytime.)

ตามความหมายของกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย ICT2020 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554) ให้นิยามศัพท์คำว่า “Social Media” หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่าเนื้อหาเรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเอง ทำขึ้นเอง หรือพบเจอจากสื่ออื่นๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตนผ่านทางเว็บไซต์ Social Network ที่ให้บริการบนโลกออนไลน์ ปัจจุบัน การสื่อสารแบบนี้จะผ่านทาง Internet และโทรศัพท์มือถือเท่านั้น

เนื้อหาของ Social Media มีหลายรูปแบบ เช่น กระดานความคิดเห็น (Discussion Boards), เว็บบล็อก (Weblogs), วิกี (Wikis), Podcasts, รูปภาพ และวิดีโอ ส่วนเทคโนโลยีที่รองรับเนื้อหาเหล่านี้ก็รวมถึง เว็บบล็อก (Weblogs), เว็บไซต์แชร์รูปภาพ, เว็บไซต์แชร์วิดีโอ, เว็บบอร์ด, อีเมล, เว็บไซต์แชร์เพลง, Instant Messaging, Tool ที่ให้บริการ Voice over IP เป็นต้น

Boyd & Ellison (2007) นิยามคำว่า “เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network Sites: SNS) คือ เว็บไซต์ที่ให้ปัจเจกบุคคลได้กระทำสิ่งต่าง ดังนี้

1. สร้างข้อมูลส่วนตัวบนพื้นที่สาธารณะหรือกึ่งสาธารณะภายในระบบที่มีขอบเขต
2. เชื่อมต่อรายการต่างๆ ของผู้ใช้ที่ยอมให้มีการแบ่งปันข้อมูลไปยังบุคคลต่างๆ ที่ติดต่อสื่อสารกัน
3. สามารถเข้าชมและกีดขวางรายการเชื่อมต่อของบุคคลอื่นภายในระบบได้ธรรมชาติ และการตั้งชื่อของการเชื่อมต่อเหล่านั้นมีความหลากหลาย

ศิริพร พงศ์วิญญู (2546) ให้คำจำกัดความของบริการ “Social Network” เอาไว้ หมายถึง บริการผ่านเว็บไซต์ที่เป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างบุคคลที่มีเครือข่ายสังคมของตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) รวมทั้งเชื่อมโยงบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน เช่น เมสเซ็นเจอร์ เว็บบอร์ด บล็อก เป็นต้น โดยเว็บไซต์เหล่านี้จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามารู้จักกัน มีการให้พื้นที่บริการ เครื่องมือต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่าย สร้างเนื้อหาตามความสนใจของผู้ใช้ โดยเชื่อมเครือข่ายสังคมและเครือข่ายมิตรภาพเข้าด้วยกัน ด้วยการแชร์รูป แชร์ไฟล์ ซึ่งเราจะเรียกเว็บไซต์เหล่านี้ว่า SNS หรือ Social Network Sites คือ บริการ Social Network อยู่ในรูปของเทคโนโลยีแบบหนึ่งที่สามารถช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในเครือข่าย

ภูไท เมฆกระจาย (2554, หน้า 1) อธิบายว่า “Social Network) คือ การสร้างเครือข่ายทางสังคมหรือชุมชนออนไลน์ (Online Communities) โดยดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์

ภควัด รักศรี (2553) อธิบายว่า “สังคมเครือข่าย” หรือ “Social Networking” หรือ “Social Media” คือ สังคมหรือการรวมตัวกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มคนรูปแบบหนึ่งที่ปรากฏตัว

บนโลกออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ต เรียกว่า “ชุมชนออนไลน์” (Community Online) ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมเสมือน (Virtual Community) สังคมประเภทนี้จะเป็นการให้ผู้คนสามารถทำ ความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน และเชื่อมโยงกันในทิศทางใด ทิศทางหนึ่ง โดยมีการขยายตัวผ่านการติดต่อสื่อสารกันเป็นเครือข่าย (Network) เช่น เว็บไซต์ Hi5, เฟซบุ๊ก, MySpace, YouTube, Twitter เป็นต้น

องค์ประกอบของสื่อสังคม (Social Media)

ภิเชก ชัยนรินทร์ (2553) ได้แยกองค์ประกอบของสื่อสังคม Social Media หรือสื่อสังคม เอาไว้ ดังนี้

1. เป็นสื่อที่แพร่กระจายด้วยปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม
2. เป็นสื่อที่เปลี่ยนแปลงสื่อเดิมที่แพร่กระจายข่าวสารแบบทางเดียว (One – to – Many)

เป็นรูปแบบการสนทนาที่สามารถมีผู้เข้าร่วมได้หลายๆ คน (Many – to – Many) เมื่อมีสภาพการ เป็นสื่อสังคม สิ่งที่สำคัญคือ กาสสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นการรวมกลุ่มคุยในเรื่องที่สนใจร่วมกัน หรือ วิพากษ์วิจารณ์สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยที่ไม่มีใครเข้ามาควบคุมเนื้อหาของ การสนทนา แม้กระทั่งตัวผู้ผลิตเนื้อหาเอง เพราะผู้ที่ได้รับสารมีสิทธิที่จะเข้าร่วมในรูปแบบของการเพิ่มเติม ความคิดเห็น หรือแม้กระทั่งเข้าไปแก้ไขเนื้อหานั้นได้ด้วยตนเอง (อย่างเช่นกรณี Wikipedia เป็นต้น)

3. เป็นสื่อที่เปลี่ยนผู้คนจากผู้บริโภคเนื้อหาเป็นผลิตเนื้อหา

รูปแบบของ Social Networking

ภูไท เมฆกระจาย (2554) ได้แบ่งรูปแบบของ Social Network ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. Social Network แบบปิด (Internal Social Network: ISN) คือ การจำกัดบุคคลหรือกลุ่ม คนในวงแคบ ใช้ได้เฉพาะกลุ่มคนในองค์กร หรือการได้รับคำเชิญชวน (Invite) จึงจะสามารถใช้ งานได้
2. Social Network แบบเปิด (External Social Network: ESN) คือ การที่ทุกคนสามารถที่ จะเข้าร่วมเป็นสมาชิก นอกจากนี้ยังเป็นเครือข่ายแบบทั่วไปขนาดใหญ่ เช่น Hi5 Multiply หรือ เฟซบุ๊ก

ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites: SNS)

ศิริพร พงศ์วิญญู (2546) แบ่งประเภทของ Social Network ออกเป็น 7 ประเภท ตาม ลักษณะของจุดประสงค์การใช้งาน

1. Identity Network ประเภทเผยแพร่ตนเอง สังคมเครือข่ายประเภทนี้ใช้สำหรับให้ผู้ใช้ ใช้งานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และสามารถที่จะเผยแพร่เรื่องราวของตนผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต สามารถที่จะสร้างกลุ่มเพื่อนขึ้นมาได้อย่างมากมายไม่มีที่สิ้นสุด มีการแสดงตัวตน และภาพลักษณ์ของตนเอง แลกเปลี่ยนพูดคุยเรื่องราวได้ง่าย และต่อเนื่องอย่างไม่จำกัด เช่น เฟซบุ๊ก, MySpace, hi5 เป็นต้น

2. Creative Network ประเภทเผยแพร่ผลงาน ให้นำเสนอผลงานของตัวเองได้ในรูปแบบของวิดีโอ ภาพ หรือเสียงเพลง เช่น Youtube, Flickr, Multiple เป็นต้น

3. Interested Network ประเภทความสนใจตรงกัน เป็นเว็บไซต์ที่ใช้บันทึกการเชื่อมโยงที่ URL ใดๆ ในเบราว์เซอร์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อการจดจำตำแหน่งของหน้านั้นๆ โดยเก็บค่าคั่นหน้าไว้ในเครื่องผู้ใช้ เปรียบเทียบเหมือนการสอดที่คั่นหนังสือในหน้าที่อ่านค้างไว้ โดยเก็บข้อมูลบนเว็บเพื่อสะดวกในการใช้คั่นหน้าออนไลน์ (Online Bookmark) และเชื่อมโยงระหว่างคั่นหน้าของผู้ใช้แต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและอยากติดตามเข้ามาใช้เว็บไซต์เหล่านั้นอีกทีหนึ่ง

4. Collaboration Network ประเภทร่วมทำงาน เป็นลักษณะของเว็บไซต์ที่มีการทำงานร่วมกันหรือมีการอนุญาตให้ผู้ใช้งานใช้งานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google Maps เป็นต้น

5. Game/Virtual Reality Network ประเภทโลกเสมือนจริง สามารถสร้างตัวละครสมมติให้เป็นตัวเราเองขึ้นมาได้ ใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนเสมือน (Virtual Community) สามารถซื้อขายที่ดินและหารายได้จากการทำกิจกรรมต่างๆ ได้ เช่น zheza.com เป็นต้น

6. Peer to Peer Network ประเภทเชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้เข้าด้วยกันเองโดยตรงจึงทำให้เกิดการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการทางสังคมเครือข่ายประเภทนี้ได้แก่ Skype BitTorrent เป็นต้น

7. Professional Network ประเภทเครือข่ายเพื่อประกอบอาชีพ เป็นการนำประโยชน์ของบริการ Social Network มาใช้ในการเผยแพร่ประวัติผลงาน หรือ Resume ของตน โดยสามารถสร้างเครือข่ายกับเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย หรือคนรู้จัก นอกจากนี้ บริษัทที่ต้องการคนมาร่วมงาน ก็สามารถเข้ามาหาจากประวัติที่อยู่ในสังคมเครือข่ายนี้ได้ ซึ่งผู้ให้บริการสังคมเครือข่ายประเภทนี้ได้แก่ Linkedin.com เป็นต้น

อิทธิพล ปฏิติประสงค์ (2552) ได้แบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในอินเทอร์เน็ตยุค 2.0 โดยพิจารณาจากเป้าหมายของการเข้าเป็นสมาชิกในเครือข่ายสังคมออนไลน์แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. Identity Network คือ การแสดงตัวตนและภาพลักษณ์ของตนเอง รวมถึงผลงานของตนเอง เช่น hi5, เฟซบุ๊ก, Youtube เป็นต้น

2. Interested Network คือ การรวมตัวกันโดยอาศัย “ความสนใจ” ตรงกัน เช่น Digg.com, del.icio.us เป็นต้น

3. Collaboration Network คือ กลุ่มเครือข่ายที่ร่วมกัน “ทำงาน” เช่น Wikipedia, Google เป็นต้น

4. Gaming/ Virtual Reality หรือโลกเสมือนจริง ซึ่งเป็นลักษณะที่มีการสวมบทบาทของผู้เล่นในชีวิตจริงกับตัวละครในเกม เสมือนว่าผู้เล่นมีชีวิตอยู่ในเกมและชุมชนที่สร้างขึ้นและสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้

5. Professional Network คือ การใช้งานในอาชีพ

Boyd and Ellison (2007 อ้างใน กิเยก ชัยนิรันดร์, 2553) ยังได้ให้ลักษณะร่วมของ Social Network ไว้ใน Journal of Computer – Mediated Communication Volume 13 ในปี 2007 เอาไว้ ดังนี้

1. การสร้าง Profile ซึ่งอาจจะเปิดเผยต่อสาธารณะทั้งหมด หรือเฉพาะคนที่ได้รับอนุญาตโดยปกติ เมื่อเราสมัครสมาชิกของ Social Network แห่งหนึ่งแล้ว จะต้องกรอกข้อมูลต่างๆ ของเราลงไป เช่น อายุ ที่อยู่ ความสนใจ และอื่นๆ รวมไปถึงการนำรูปภาพขึ้นไปไว้ใน Profile ด้วย

2. เมื่อเข้าเป็นสมาชิกแล้ว ผู้ใช้สามารถทำการเชื่อมโยงกับคนอื่นๆ ซึ่งอาจจะเรียกว่า “Contacts” หรือ “Fan” ตามแต่ Social Network ที่ตนเป็นสมาชิก

3. รายชื่อของเพื่อนๆ ที่มีการแลกเปลี่ยนเพื่อเชื่อมต่อกันนั้นจะถูกแสดงให้คนอื่นๆ ได้เห็น และหากผู้เข้าชมเป็นสมาชิกของ Social Network นั้นด้วย ก็สามารถทำการเชื่อมต่อกับเพื่อนของเพื่อน ทำให้เกิดการเชื่อมโยงออกไปเป็นโครงข่ายที่มีลักษณะเป็นใยแมงมุม

4. การเปิดให้ผู้เข้ามาสามารถแสดงความคิดเห็นหรือวิจารณ์ในหน้า Profile นั้น หรือมีช่องทางให้ส่งข้อความเป็นการส่วนตัว

ลักษณะทั้ง 4 ประการข้างต้น มีใน Social Network แทบทุกแห่ง ที่มีลักษณะของการเชื่อมโยงกันไปแล้วเกิดเป็นสังคมขึ้น

ศิริพร พงศ์วิญญู (2546) ได้แบ่ง ลักษณะ โดยธรรมชาติของบริการ Social Network เอาไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. Instant คือ ความเป็นปัจจุบันและตอบสนองได้ทันที สามารถตอบสนองประชาชนได้ทันที สิ่งที่น่ามาต้องทันสมัยและทันเหตุการณ์จึงจะสามารถจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและเพิ่มจำนวนมากขึ้นด้วย

2. Interactive เป็นลักษณะของการสื่อสารสองทางไปมาตลอดเวลา เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวหน่วยงานและประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

3. Individualization สามารถตอบสนองได้ถึงในระดับบุคคล หมายถึง เป็นกิจกรรมที่สามารถให้ประชาชนเลือกได้ และเป็นการสื่อสารระดับตัวต่อตัวหรือระดับบุคคล

4. Insight สามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนได้ นอกจากนี้กิจกรรมที่เจ้าของหน่วยงานนำมาสร้างสรรค์ในบริการ Social Network ต้องมาจากความเข้าใจ Insight ของประชาชนที่ผ่านการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนก่อนที่จะทำกิจกรรม จึงจะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนให้ประชาชนกลับเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานอีกครั้งและอย่างสม่ำเสมอ

5. Invisible ต้องทำให้ไม่เห็นเป็นการโฆษณาของหน่วยงานที่ชัดเจนเกินไป ประการที่สำคัญประการหนึ่งคือ หากมีการส่งเสริมการตลาดไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา หรือการส่งเสริมการขาย

ลด แลก แจก แถม เพื่อกระตุ้นยอดขาย ต้องทำให้ Invisible กล่าวคือ ต้องทำให้เนียน ไม่ให้รู้สึกว่าเป็นการขัดเขียดหรือพยายามขายมากเกินไป

6. Integration ต้องมีความสอดคล้องกับสินค้า/ บริการ จริง การใช้บริการ Social Network ต้องมีการ Integration กับหน่วยงานที่มีอยู่จริงและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้ง ทั้งลักษณะของส่วนที่จับต้องได้ เช่น ลักษณะการตกแต่งหน่วยงาน และส่วนที่จับต้องไม่ได้ เช่น บุคลิกภาพ หรือ Mood and Tone ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความสับสน ศิริพร พงศ์วิญญู (2546) ได้สรุปว่า หน่วยงานภาครัฐจะนำบริการ Social Network มาใช้ ดังนี้

1. Update new fact to public. รู้จักใช้บริการ Social Network ในการอัปเดตข้อเท็จจริงใหม่ๆ เมื่อปัญหาได้รับการคลี่คลาย ความจริงเรื่องแบบนี้อาจจะใช้เว็บไซต์เพื่อใช้ในประชาสัมพันธ์ก็ได้ แต่เรื่องที่เป็นข่าวดีนั้น โดยพฤติกรรมคนส่วนใหญ่จะไม่เข้าเว็บไซต์ หากไม่มีปัญหาหรือต้องการข้อมูลเพราะฉะนั้นการใช้วิธี Push ข้อมูลจึงเป็นวิธีที่น่าสนใจและเป็นอีกทางเลือกที่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

2. Motivating people to participate in discussions to find a solution together ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม เป็นการดึงให้ผู้ที่กำลังมีปัญหาเข้ามาพูดคุยและหาทางออกร่วมกัน ประชาชนที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานมักต้องการระบายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบฟัง ซึ่งผู้ฟังที่ดีควรต้องเข้าใจความเป็นมาเป็นไป ตลอดจนสามารถถ่ายทอดแนวทางแก้ไขที่ดำเนินการด้วย หน่วยงานภาครัฐจึงควรเปิดโอกาสการสื่อสารกับประชาชนที่มีปัญหาและคัดสรรบุคลากรที่จะตอบปัญหาของผู้บริโภคอย่างเหมาะสมด้วย

3. Create a centralized hub to the problem ใช้เป็นที่รวมศูนย์ เพื่อรวมศูนย์ของปัญหาไว้ให้จัดการได้สะดวกขึ้น เพื่อรวบรวมข้อร้องเรียนต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปวิดีโอ ภาพ หรือข้อความไว้ในที่เดียวกัน ช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดการปัญหาได้อย่างสะดวกครอบคลุมยิ่งขึ้น หากประชากรทราบว่ามีเครือข่าย (Community) นี้เกิดขึ้น จะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแล ตอบปัญหา และให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว

4. be prepared before the crisis happens. Both in terms of personnel and channels of communication online เป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานเตรียมตัวก่อนเกิดวิกฤติจะเกิดขึ้น ทั้งในแง่ของบุคลากรและช่องทางการสื่อสาร Online แม้ว่าวิกฤติอาจเกิดขึ้นได้อย่างไม่ทันตั้งตัว แต่การเตรียมการล่วงหน้า จะช่วยให้หน่วยงานสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหน่วยงานจึงไม่ควรริเริ่มที่จะพัฒนาช่องทาง Online หรือบุคลากรไว้ก่อนล่วงหน้า เพราะเมื่อวิกฤติเกิดขึ้นแล้ว การริเริ่มพัฒนาสิ่งเหล่านี้อาจใช้เวลามากและทำให้ปัญหามานปลายได้กว่าที่ควรจะเป็น

5. Social Network Service can access much easier with lower cost การที่จะเข้าถึงบริการ

Social Network Service ต่างๆ ทำได้ง่ายขึ้นเรื่อยๆ ในต้นทุนที่ถูกกลง เมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ (ROI-Return on Investment) ไม่ว่าจะเป็นตัวของหน่วยงานเอง หรือตัวของกลุ่มเป้าหมาย ที่มี Life Style ที่เอื้อต่อการเข้าถึงการใช้บริการ Social Network Services ประกอบกับมือถือที่ราคาถูกลง แต่เทคโนโลยีกลับพัฒนาดีขึ้นเร็วกว่า ทำให้ประชาชนมีโอกาสในการเข้าถึง Social Network ได้มากขึ้น

สรุป สื่อสังคม คือ เครื่องมือที่ทำให้ทุกคนสามารถแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ รวมไปถึงการรับฟังและตอบโต้ผู้อื่น เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สามารถทำได้ทุกที่และทุกเวลา ซึ่งมีหลายประเภทให้เลือกใช้ตามแต่จุดประสงค์ของผู้ใช้งานนั้นๆ

เฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊ก คือ เว็บเครือข่ายสังคม (Social Network) เว็บหนึ่งที่เปิดให้บุคคลได้สมัครเป็นสมาชิกได้ฟรี และสมาชิกเหล่านี้สามารถร่วมแบ่งปันความคิดเห็น ความรู้สึก ข้อมูล ข่าวสาร รูปภาพ วิดีโอ เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีการนำเสนอไลฟ์สไตล์ของตนเองอย่างหนึ่ง (ฐิติกานต์ นิธิอุทัย, 2556)

เฟซบุ๊ก ก่อตั้งขึ้นและพัฒนาโดย Mark Zuckerberg และเพื่อนอีก 2 คน คือ Chris Hughes และ Dustin Moskovitz นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ. 2004 ในชื่อเดิมว่า www.theเฟซบุ๊ก.com โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นสมุดบันทึกรายชื่อของนักศึกษาทั้งหมดในมหาวิทยาลัย และเว็บไซต์ www.theเฟซบุ๊ก.com นี้ ได้รับความนิยมอย่างมากจนกลายมาเป็น www.เฟซบุ๊ก.com ในปัจจุบัน

เฟซบุ๊ก จัดว่าเป็นสังคมออนไลน์ที่มีเครื่องมือและลูกเล่นมากมายที่ช่วยให้ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และสนุกสนาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานแบบส่วนตัว หรือใช้งานในเชิงธุรกิจ ซึ่งสามารถใช้งาน เฟซบุ๊ก ได้จากทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และจากโทรศัพท์มือถือ โดยเข้าจาก m.เฟซบุ๊ก.com ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่อัปเดตตลอดเวลา และนอกจากนี้ ในปัจจุบัน โทรศัพท์ประเภทสมาร์ตโฟน ทั้ง iPhone, Blackberry หรือโทรศัพท์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android ก็มีแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก ที่สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้สะดวกสบายอีกด้วย

ความนิยมของ เฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นดาวรุ่งพุ่งแรงในระยะเวลารวดเร็วมีผู้คนจากทั่วทุกมุม โลกลงทะเบียนเป็นสมาชิกและใช้บริการทุกวัน โดยเฉพาะในต่างประเทศจากสถิติเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 มีผู้ใช้ เฟซบุ๊ก รวมทั้งสิ้น 979,879,380 คน (ข้อมูลจาก www.checkเฟซบุ๊ก.com)

สำหรับประเทศไทย จากผลสำรวจพบว่า มีคนไทยใช้ เฟซบุ๊ก มากขึ้น 13,276,200 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม พ.ศ. 2555) โดยแบ่งเป็นผู้หญิง 6,857,680 คน และเป็นผู้ชาย 3,360,860 คน ช่วงอายุที่เล่น เฟซบุ๊ก มากที่สุด คือ ช่วง 18-24 ปี (จำนวน 4,513,700 คน) ตามมาด้วยช่วงอายุ 25-34 ปี

(จำนวน 3,800,080 คน) (ฐิติกานต์ นิธิอุทัย, 2556)

ประเภทของ เฟซบุ๊ก

เฟซบุ๊ก เปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถสร้างสังคมเครือข่ายได้หลายประเภท ดังนี้

1. บัญชี เฟซบุ๊ก (Profile Account)

ถ้าผู้ใช้ต้องการจะเข้าร่วมสังคมเครือข่ายกับทาง เฟซบุ๊ก สามารถสมัครเพื่อมีบัญชีกับทาง เฟซบุ๊ก ก่อน (เหมือนการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อใช้บริการ) นับเป็นขั้นตอนแรกในการก้าวเข้าสู่ เฟซบุ๊ก ซึ่งจะเรียกบัญชีนี้ว่า บัญชีส่วนบุคคล (Profile Account)

ปัจจุบัน เฟซบุ๊ก ได้ปรับเปลี่ยนหน้าตาของ Profile Account เป็นรูปแบบใหม่ ซึ่งเรียกว่า “Timeline” ซึ่งจะมีหน้าตาแตกต่างจาก เฟซบุ๊ก Pages อย่างชัดเจน

2. กลุ่ม (Group)

สำหรับกลุ่มใน เฟซบุ๊ก สามารถเปรียบได้กับสภากาแฟ หรือ Community ซึ่งจะเป็นที่สำหรับกลุ่มคนที่มีความชอบ หรือความสนใจในสิ่งเดียวกันมาแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่วนใหญ่จะมีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก ค่อนข้างอยู่ในวงจำกัด เช่น กลุ่มของโรงเรียน/ มหาวิทยาลัย หรือกลุ่มของรุ่นที่จบการศึกษา กลุ่มของสมาชิก หรือเครือข่าย/ ตระกูล กลุ่มของบุคคลที่ชื่นชอบกล้องถ่ายภาพรุ่น เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่มจะต้อง “ถูกเชิญ” จากผู้ที่สร้างกลุ่ม หรือผู้ที่ดูแลกลุ่ม (Admin) และจะต้องได้รับ “การยอมรับเข้ากลุ่ม” ก่อน จึงจะเข้าร่วมกิจกรรม หรือได้รับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มนั้นๆ ได้

3. เพจ (Page)

ในส่วนของ “เพจ” (Page) นั้น แต่เดิมเรียกว่า “แฟนเพจ” (Fan Page) เป็นพื้นที่ในการโปรโมทธุรกิจ สินค้า บุคคล หรือองค์กร ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย คล้ายๆ กับการสร้าง “แฟนคลับ” ซึ่งหน้าตาของ Page จะมีลักษณะไม่ค่อยแตกต่างจากหน้าของบัญชีบุคคลเท่าไรนัก

ข้อดีของ Page คือ จะมีความ “เปิด” มากกว่า “กลุ่ม” เนื่องจากทุกคนที่เห็น Page นั้นๆ สามารถคลิกที่ปุ่ม Like ที่อยู่ด้านบนของ Page เพื่อเข้าร่วมเป็น Fans หรือสมาชิกของ Page นั้นได้ทันที โดยที่ไม่ต้องรอการตอบรับจากผู้ดูแล Page ดังนั้น เมื่อผู้ใช้คลิก Like เรียบร้อยแล้ว ก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และรับข่าวสารจาก Page ได้เลย นอกเหนือจากนี้ Page ไม่มีการจำกัดจำนวน Fans

ผลกระทบกับสื่อปัจจุบัน

ตั้งแต่ เฟซบุ๊ก เริ่มเข้ามามีอิทธิพลใน Social Network (สื่อสังคม) และในชีวิตประจำวัน และทำให้สื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร ฯลฯ ถูกทำให้มีความสำคัญน้อยลง มีการตีพิมพ์ในปริมาณที่ลดลง โฆษณาตามโทรทัศน์และวิทยุเริ่มไม่เป็นที่สนใจมากเหมือนเมื่อก่อน เพราะคนส่วนใหญ่หันมาเสพสื่อต่างๆ บน เฟซบุ๊ก มากขึ้น เพราะ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการดูโฆษณาจากคลิปวิดีโอ การอ่านข้อความ การดูรูปภาพ โฆษณาโปรโมทสินค้าและบริการต่างๆ การดูภาพถ่ายกิจกรรม (Event) ของบริษัท/ องค์กรที่จัดตั้งขึ้น เป็นต้น

ตัวอย่างแบรนด์ที่มีชื่อเสียงที่ใช้ เฟซบุ๊ก ในการสื่อสารกับผู้บริโภค

ปัจจุบัน สินค้าและบริการที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั่วโลกส่วนใหญ่ใช้ เฟซบุ๊ก Page ในการสื่อสารกับผู้บริโภคซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของพวกเขา ไม่ว่าจะเป็น Starbucks, Coca-Cola, Pepsi, KFC, McDonald, M&M, Hershey's, Louis Vuitton, Sony, LG, Samsung, Muji เป็นต้น บางแบรนด์ก็มีผู้ชื่นชอบ Page ของเขามากกว่า 10 ล้านคน

สำหรับสินค้าและบริการของไทยก็มีการสร้าง เฟซบุ๊ก Page เช่นกัน อาทิ การบินไทย, บางกอก แอร์เวย์ส, มูลนิธิสายธารแห่งความหวัง, โออิชิ, อิชิตัน, กนกบรรณสาร, ซีเอ็ด, นายอินทร์, สำนักพิมพ์ชิมพลีฟาย, บ้านท้องทราย เป็นต้น โดยการใช้ เฟซบุ๊ก Page เป็นสื่อในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ใหม่ ข่าวสารการเปิดสาขาใหม่ ข่าวกิจกรรม การเล่นเกม หรือการประกวดชิงรางวัล การโหวต หรือแม้แต่การบริจาคเพื่อช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

สรุป เฟซบุ๊ก คือ เว็บไซต์ขายสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมในขณะนี้ ลักษณะการใช้งาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) บัญชี เฟซบุ๊ก (Profile Account) 2) กลุ่ม (Group) 3) เพจ (Page)

ตัวอย่างการใช้สื่อสังคมในต่างประเทศ

จากการศึกษาของกรมอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเทศอินเดีย (Department of Electronics and Information Technology, Ministry of Communication and Information Technology, Government of India, 2011) ได้สรุปการใช้สื่อทางสังคมโดยหน่วยงานภาครัฐ เอาไว้ว่า สื่อสังคมได้มีการนำมาใช้โดยหน่วยงานภาครัฐหลากหลายองค์กรด้วยกัน เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้มีส่วนในการกระจายข้อมูลสารสนเทศออกไป และมีการมองหาข้อมูลต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการสร้างนโยบาย การคัดเลือก การจัดเตรียมการเข้าถึงบริการ การให้ความรู้กับผู้ที่มีส่วนร่วม และได้อธิบายเกี่ยวกับการใช้สื่อทางสังคม จากรัฐบาลต่างๆ ทั่วโลก และบางตัวอย่างจากอินเดียที่ได้เป็นตัวอย่างในการแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายในการใช้สื่อทางสังคมโดยหน่วยงานภาครัฐ

จากการพิจารณาประเทศต่างๆ ทั่วโลก หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ได้มีการใช้แพลตฟอร์มของสื่อทางสังคมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในขณะที่หน่วยงานรัฐบาลในท้องถิ่นจำนวนมากรวมถึงสำนักนายกเทศมนตรีของเมืองต่างๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการใช้สื่อทางสังคมสำหรับกระบวนการสร้างสังคม การคัดเลือก และหน่วยงานของรัฐและของประเทศ ซึ่งได้มีการใช้สื่อทางสังคมสำหรับการค้นหาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือสร้างและมีผลกระทบต่อความเห็นของสาธารณชนได้ พบว่า หลายองค์กรในระดับของประเทศได้มีการใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวนี้ในการตรวจสอบปฏิกิริยาของสาธารณชนที่มีต่อมาตรการทางด้านนโยบาย ตัวอย่างของประเทศต่างๆ ที่นำสื่อสังคมมาใช้ ได้แก่

ประเทศสหรัฐอเมริกา

หลายๆ หน่วยงานของรัฐบาลทั้งในระดับรัฐและระดับประเทศได้มีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการใช้สื่อทางสังคม ตัวอย่างของการใช้สื่อทางสังคม ได้แก่

- หน้า เฟซบุ๊ก ของทำเนียบรัฐบาล และ โปรไฟล์ใน Twitter ของทำเนียบรัฐบาล WhiteHouse.gov

- เพจ เฟซบุ๊ก ของแผนกต่างๆ ของรัฐ

- หน้าเพจ เฟซบุ๊ก ของแผนกที่อยู่อาศัยและการพัฒนาเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกา

- หน้าเพจเฟสบุ๊กของกองทัพทหารของสหรัฐอเมริกา

ซึ่งโดยรวมแล้วมีความเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งแพลตฟอร์มที่มีการสร้างโดยองค์กรของเอกชน ซึ่งรัฐบาลของสหรัฐอเมริกาได้มีการสร้างแพลตฟอร์มของตัวเองขึ้นมา โดยเว็บไซต์เครือข่ายทางด้านสังคมเรียกว่า GovLoop.com ได้ถูกสร้างขึ้นมาภายในแผนกรักษาความปลอดภัยของประเทศ เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุคร่วมกัน

ประเทศออสเตรเลีย

คณะกรรมการที่ให้บริการกับสาธารณชนในปี 2008 ได้มีการประกาศโครงร่างที่องค์กรต่างๆ จะต้องนำมาใช้ในการวางแผนการใช้สื่อออนไลน์ รวมไปถึงการใช้บล็อก ซึ่งหมายถึง การสื่อสารระหว่างลูกค้า ผู้ที่มีส่วนร่วม และรัฐบาลกลางได้มีการจัดตั้งรูปแบบของ Government 2.0 Taskforce โดยมีการพิจารณาไปยังการรายงานและการทำงานที่ได้เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยการทำงานของรัฐบาลและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมแบบออนไลน์ นอกจากนี้แล้วยังได้เกี่ยวข้องกับการจัดหากองทุนและแรงจูงใจที่สำคัญ และแสดงวิธีการของการนำเอา government 2.0 objectives มาใช้งาน ซึ่ง TaskForce ได้มีการจัดตั้งแนวทางในการปฏิบัติและเครื่องมือต่างๆ ที่มีการจัดเตรียมแนวทางไปยังหน่วยงานรัฐบาลของออสเตรเลียในการยกระดับเครื่องมือของ Web 2.0 โดยรวมแล้วสำนักงานบริหารจัดการทางด้านสารสนเทศของรัฐบาลในออสเตรเลีย (AGIMO) ท่ามกลางข้อมูลต่างๆ พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับการแสดงรายงานการใช้งานสื่อสังคมของรัฐบาลในออสเตรเลียเอาไว้

ประเทศนิวซีแลนด์

รัฐบาลของนิวซีแลนด์ได้มีการใช้สื่อสังคมในการให้คำปรึกษาในเรื่องหัวข้อต่างๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาไปยังช่องทางออนไลน์ต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อทำให้มีประสิทธิภาพของการรับบริการที่ดีมากขึ้นและเพิ่มความรวดเร็วในเชิงของกลยุทธ์ ซึ่งรัฐบาลของนิวซีแลนด์ได้มีการจำลองในเรื่องของการอภิปรายออนไลน์ที่มีการสนับสนุนข้อมูลระหว่างปี 2010 ในการทดสอบแนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมข้อมูลออนไลน์ไปยังผู้เชี่ยวชาญและสาธารณชนเกี่ยวกับการปรับปรุงเรื่องของการให้คำปรึกษา ทั้งนี้มีความเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ที่นำมาใช้ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ รวมถึงการได้เห็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดจากการใช้กลยุทธ์แบบต่างๆ ซึ่งใน

เดือนพฤศจิกายนปี 2011 กลยุทธ์ของ ICT ของรัฐบาลได้มีการรับรองแนวทางการใช้งานของ โซเชียลมีเดีย รวมถึงแนวทางในการใช้งานและคู่มือในการใช้งานระดับสูง

ประเทศอังกฤษ

การให้บริการของรัฐบาลได้เกิดขึ้นภายในสำนักงานนายกรัฐมนตรีของรัฐบาลอังกฤษในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแบบดิจิทัลของรัฐบาล ทั้งนี้ได้มีการทำงานกับโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจถึงทิศทางการนำมาใช้งานและการบริการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานแบบดิจิทัลของประชากรและภาคธุรกิจ ซึ่งได้แก่ Directgov, Digital Engagement Blog, Assisted Digital เป็นต้น

ประเทศอินเดีย

รัฐบาลอินเดียในนำสื่อสังคมมาใช้แบบจำกัด แต่อย่างไรก็ตามหลายองค์กรก็ได้ได้มีการพัฒนาโดยการเข้าร่วมการใช้สื่อทางสังคม ตัวอย่างเช่น สำนักงานนายกรัฐมนตรี (Prime Minister's Office) ได้มีการใช้กลยุทธ์อย่างโซเชียลมีเดียตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2012 และ PMO ได้มีการใช้ Twitter, เฟซบุ๊ก และ Youtube ในฐานะที่เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการเข้าร่วม หรือใช้ในสถานีตำรวจ เช่น Delhi Traffic Police ได้มีการเข้าร่วมใช้ Facebook และ Twitter เพื่อทำให้มีการเข้าถึงประเด็นต่างๆ ได้ง่ายมากขึ้น หรือแผนกตำรวจของ Indore (หรือ Indore Police Department) ที่ได้มีการใช้ Blog Twitter ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แผนที่ของ google ซึ่งได้แสดงตำแหน่งสถานีตำรวจ และแผนที่สำหรับการติดตามอาชญากรรมในพื้นที่ และแผนกตำรวจของ Maharashtra (หรือ Maharashtra Police Department) ได้มีการใช้ระบบในการติดตามโดยใช้งานร่วมกับ SMS ที่เรียกว่า “Turant Chovis” ซึ่งเป็นการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และมีการตอบสนองผ่านการส่ง SMS กลับภายในเวลา 24 ชั่วโมง และแก้ปัญหาที่ร้องเรียนมาภายใน 30 วัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชณี ทรงศีล (2545) ทำการวิจัยเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government): ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practices) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและค้นคว้าแนวทางปฏิบัติที่เป็นชั้นเลิศ ซึ่งทำให้ประเทศชั้นนำประสบความสำเร็จในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อสร้างฐานข้อมูลแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่ดีเลิศในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยต่อไป จากผลการศึกษาพบว่า มิติด้านเทคโนโลยีและ มิติด้านคนในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จได้ จำเป็นจะต้องมีความพร้อมสองด้าน การพัฒนาเทคโนโลยีและคนไปพร้อมๆ กัน จึงเป็นปัจจัยสำคัญหลักที่นำเข้าไปสู่การเป็นผู้นำของโลกในการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บุญถึง นันตะก้านตรง (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ศึกษากรณี บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smar Card) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค แนวโน้มผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อประเมินวิเคราะห์ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าโครงการอยู่ภายใต้การรับชอบของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งยังอยู่ในขั้นตอนแรกของการจัดหาและจัดทำบัตรสามารถการ์ด และได้ทำการทดลองด้วยโครงการนำร่องไปเมื่อวันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2547 และขณะนี้ได้อยู่ระหว่างการทำบัตรให้กับประชาชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่อย่างไรก็ตามการจัดหาบัตรงวดแรกยังไม่สำเร็จตามแผน ปัญหาและอุปสรรคของโครงการพบว่าปัญหาของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางราชการในการจัดซื้อจัดหาที่เข้มงวด เป็นสาเหตุหนึ่งของความล่าช้าในการทำงาน ปัญหาด้านนโยบายที่ไม่มีความชัดเจน การกำหนดแผนงานไม่ชัดเจน ขาดการประเมินโครงการตามระยะต่างๆ และความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนมีการเมืองแทรกแซงตลอดเวลาทำให้โครงการเกิดความล่าช้า ปัญหาความพร้อมของทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โปรแกรมการทำงาน การเชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างหน่วยงาน ระดับความรู้ความสามารถและความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนตัวที่จะนำไปบันทึกไว้ในบัตร เพราะการเรียกใช้ข้อมูลที่ยังไม่มีขอบเขตและข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การด้อยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความหวาดระแวงถึงความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นสาเหตุของการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและเกิดการต่อต้านในที่สุด จะเกิดอาชญากรคอมพิวเตอร์ การโจรกรรมข้อมูล การทำลายระบบ การทำลายระบบ สร้างภารกิจใหม่ๆ แก่รัฐและผู้เกี่ยวข้องในการป้องกัน ปราบปราม และลงโทษ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติพบว่าเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการเป็นอันดับต้นๆ เพราะเป็นโครงสร้างที่เน้นเรื่องเทคโนโลยี ตั้งแต่เริ่มกำหนดคุณสมบัติของบัตร ชนิดและความจุของไมโครชิพที่บันทึกข้อมูลที่บันทึกข้อมูล การวางระบบและโปรแกรมการทำงาน การดูแลและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ตลอดจนถึงวิธีการนำมาใช้งาน โดยหน่วยงานและประชาชน ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน การกำหนดนโยบายและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าใจและทำให้เกิดความร่วมมือ ความเพียงพอของทรัพยากรทั้งในด้านงบประมาณและบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลเช่นกัน ข้อเสนอแนะ รัฐบาลความออกกฎหมายเพื่อรับรองสิทธิส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับการออกบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card) เพื่อปกป้องสิทธิและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน เมื่อเกิดการละเมิดจะมีแนวทางในการปฏิบัติ และยิ่งไปกว่านั้นรัฐบาลควมให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน

การรับรู้นโยบายในทุกๆ ด้านก่อนที่จะนำนโยบายมาใช้ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการสร้างความร่วมมือและทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้

ณัฐลัทธิน ศรีมีชัย (2547) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาปัจจัยที่รวมอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาผู้ใหญ่วิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่มีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ด้านการสำรวจปัญหา ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงานและด้านการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ([Mean] = 2.95) 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา และสาขาวิชาชีพ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีเพียง 1 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา 3. ปัจจัยที่รวมอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise method) พบตัวแปร 2 ตัวที่ได้รับการคัดเลือกและสามารถรวมอธิบายความแปรปรวนการมีส่วนร่วมในการเรียนวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาผู้ใหญ่ได้ร้อยละ 19.40 ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา และสาขาวิชาชีพ

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ทำการวิจัยเรื่องการบริหารอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สนับสนุนให้มีการนำเอาความรู้ของภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยอาศัยปรัชญาการวิจัยตามแนวคิดสังคมนิยม คือ สร้างตัวแบบการบริหารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสาธารณะไทยที่เน้นความสัมพันธ์กับประชาชน จากการเรียนรู้แนวคิดการบริหารงานของภาคเอกชนทั้งส่วนที่เป็นทฤษฎีและประสบการณ์จริง แล้วนำไปทดสอบกับประชาชนที่เข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ วิธีการศึกษาใช้การผสมผสานการวิจัยเชิงทฤษฎี การสัมภาษณ์ ประสบการณ์ความสำเร็จการบริหารงานของเอกชน และการวิจัยบนอินเทอร์เน็ต จากการสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ 3 กลุ่มกระทรวง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1807 คน สำหรับใช้ทดสอบตัวแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม AMOS 5.0 (Analysis of Moment Structures) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรองค์ประกอบภายในตัวแบบสมการ โครงสร้างที่ทำให้เกิดการบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดการบริหารบริการอิเล็กทรอนิกส์เชิงทฤษฎีของภาคเอกชนมี

ความสอดคล้องกับประสบการณ์จากความสำเร็จการบริหารงานของผู้บริหารเว็บไซต์ภาคเอกชนคือ เน้นการบริหารที่สนองความต้องการของลูกค้า หรือบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การทดสอบแบบจำลองสมมติฐานที่พัฒนามาจากทฤษฎีและประสบการณ์ของเอกชนมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแบบอธิบายว่า การบริหารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะไทยที่ทำให้เกิดการให้บริการที่เรียกว่า การบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้มากที่สุด

กนิษฐ์ ศรีสุวรรณ (2548) ทำการวิจัยเรื่องการประสานงานของผู้บริหารสารสนเทศของภาครัฐ (Chief Information Officer: CIO) เพื่อไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการประสานงานที่เหมาะสมกับ CIO ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ลดความซ้ำซ้อน ผู้ศึกษาได้พัฒนารอบความคิดในการศึกษาโดยอาศัยการหาคำตอบในผลการศึกษาดำเนินที่ได้อ้างอิงไว้ดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง การวางแผนและงบประมาณ ประเด็นที่สองการจัดและการปรับองค์กร ประเด็นที่สามการพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่สี่การพัฒนาการบริหารภาครัฐ และประเด็นสุดท้ายการพัฒนาบริการภาครัฐ แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการสัมภาษณ์ผู้บริหารสารสนเทศภาครัฐ (CIO) และผู้เกี่ยวข้องกับการทำงาน CIO พบว่า ปัจจุบันได้มีเครือข่ายการทำงานของ CIO เกิดขึ้น เช่น การจัดทำวารสาร CIO ได้รับข้อมูลและความรู้ต่างๆ สมาคม CIO เป็นการรวมตัวของ CIO เพื่อกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อน ICT ไปในทิศทางเดียวกัน แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติแล้วการสร้างเครือข่าย CIO ยังไม่สามารถประสานงานในด้านข้อมูลทำให้การบริหารและการบริการของภาครัฐซึ่งยังขาดความเชื่อมโยงและเกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานอยู่บ้าง ซึ่งถือได้ว่าเป็นโจทย์สำคัญว่าการสร้างให้เกิดเครือข่าย CIO ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบการประสานงานเพื่อใช้งาน CIO บรรลุเป้าหมายการสร้างให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government

วรารุช แสงอร่าม (2552) ศึกษาเรื่องอินเทอร์เน็ตกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจากการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองจากอินเทอร์เน็ต และหาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนิสิตกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองจากอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเพียง “เครื่องมือ” และ “ช่องทาง” ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แต่มิได้เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยมีเว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงบุคคลได้มากที่สุด อีกทั้งยังพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารทางการเมืองและถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่น่าไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการเคลื่อนไหวทางการเมือง

จิตตา กิตติเสถียรนนท์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการประสานงานภาครัฐด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษากรณี ระบบสารสนเทศการประชุมคณะรัฐมนตรีแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการประสานงานภาครัฐด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย (1) ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ พฤติกรรม และระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบ (2) ความสะดวกในการทำงานผ่านระบบ ประโยชน์ และความสามารถของระบบ (3) การวางแผนการนำระบบมาใช้ กลยุทธ์ในการผลักดัน และการบริหารจัดการของเจ้าของระบบ และ (4) การสนับสนุนจากผู้บริหารในการนำระบบมาใช้ การให้ความร่วมมือของส่วนราชการ กฎ ระเบียบ และโครงสร้างของส่วนราชการ และจากการศึกษาทำให้เห็นว่า หากนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประสานงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมี (1) จัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้งานระบบ ทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้เกี่ยวข้องในระบบจะได้รับจากการใช้ระบบดังกล่าว และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ปรับปรุงคุณภาพของระบบเพื่อให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ซึ่งคุณภาพของตัวระบบจะมีผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้ระบบที่จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับระบบ นำไปสู่ทัศนคติที่มีผลต่อระบบและความร่วมมือในการร่วมผลักดันให้ระบบเกิดขึ้น (3) วางแผนการนำระบบมาใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับการทำงาน และ (4) ผลักดันให้มีการใช้ระบบโดย “ผู้นำ” ให้ความสำคัญและส่วนราชการต่างๆ ให้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้นำมีการนำระบบดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานจะทำให้การใช้งานอย่างจริงจังโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะดำเนินไปโดยอัตโนมัติ

สกุลศรี ศรีสารคาม (2554) ทำการวิจัยเรื่องสังคม (Social Media) กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว โดยศึกษารูปแบบของการใช้สื่อสังคม 3 ประเภท ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และบล็อกของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวในประเทศไทยเพื่อวิเคราะห์บทบาทของสื่อสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อข่าว ศึกษาประเด็นหลัก 3 ประการ คือ รูปแบบการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ และความสัมพันธ์กับผู้บริโภคข่าว จากการศึกษาพบว่า รูปแบบของการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวมีความโดดเด่นในเรื่องการใช้เพื่อความรวดเร็วโดยนำมาใช้เพื่อการรายงานข่าวให้ทันต่อเหตุการณ์และจากสถานที่เกิดเหตุการณ์ ซึ่งสื่อสังคมถูกนำไปใช้ทั้งในกระบวนการหาข่าว (News Gathering) และเผยแพร่ข่าว (Distribution) ที่มีเครือข่ายของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น มีแหล่งข่าวใหม่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวเริ่มมีการใช้สื่อสังคมนอกเหนือจากแต่ความเร็ว อาทิ การแสดงความเห็น สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสาร สร้างเครือข่ายชุมชนออนไลน์ของตนเอง รวมถึงนำเสนอผลงานให้เป็นที่รู้จัก แต่ยังคงมีความถี่น้อยกว่าการใช้เพื่อรายงานด้วยความเร็ว ยังคงต้องมีการพัฒนารูปแบบของการใช้ในมิติลึกและการใช้งานในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติม การนำสื่อสังคมมาใช้ในการ

กระบวนการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อสารใน 3 เรื่องหลัก คือ ประการแรกรูปแบบการสื่อสารที่มีช่องทางเพิ่มขึ้น ประเด็นข่าวที่มาจากหลายทาง มีมิติหลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม ประการที่สองบทบาทของผู้สื่อสารที่ต้องทำหน้าที่เป็นนายทวารข่าวสารในการคัดกรองข้อมูลและการตัดสินใจเลือกข่าวที่จะเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมด้วยตัวเองนำไปสู่คำถามเรื่องความรอบคอบและจริยธรรม จรรยาบรรณที่ต้องเน้นหนักมากขึ้นในการทำงานในขณะที่กองบรรณาธิการต้องปรับตัวหาบทบาทเสริม นอกเหนือจากเดิมที่เป็นอยู่เพื่อรองรับ โมเดลการสื่อสารแบบใหม่ที่ข่าวไม่ได้ตัดสินใจกองบรรณาธิการเท่านั้นอีกต่อไป ประการสุดท้ายคือความสัมพันธ์กับผู้รับสารที่เปลี่ยนไปสู่การสื่อสารสองทางแบบเรียลไทม์ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูล การร่วมกันทำงานในกระบวนการข่าว ซึ่งเป็นการเปิดมุมมองใหม่ของการทำข่าวสู่ความหลากหลายที่ต่างจากกระบวนการสื่อสารแบบดั้งเดิม

Guo & Lu (2005) วิจัยเรื่อง Effectiveness of E-Government Online Services in Australia และให้ความเห็นว่า e-Government เป็นเหมือนการแหกกฎหรืออุปสรรคในเรื่องระยะทางและเวลา และเป็นการแสดงศักยภาพของรัฐบาลทั้งทางด้านข้อมูล การบริการ และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนและภาคธุรกิจ ออสเตรเลียได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในผู้นำรัฐบาลระดับนานาชาติ การปกครองของรัฐบาลออสเตรเลียทั้ง 3 ระดับ (สหพันธรัฐ มลรัฐ และท้องถิ่น) มีการใช้งาน e-Government เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ภายในระยะเวลาไม่กี่ปีของการดำเนินการ e-Government ในออสเตรเลีย เป็นการยากที่จะประเมินการใช้งานในปัจจุบัน และสำรวจประสิทธิผลทางกลยุทธ์ สำหรับระยะต่อไปของ e-Government การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผล e-Government ของออสเตรเลีย การศึกษานี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้ e-Government ทั้งภายในและภายนอก และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า จากทัศนคติของผู้ใช้งาน คุณภาพของเว็บไซต์และคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิผล e-Government มากกว่า คุณภาพของระบบ

Williams (2006) ศึกษาเรื่อง On and Off the' Net Scales for Social in an Online Era โดย มีเป้าหมายเพื่อพัฒนามาตรวัดการเกิดทุนทางสังคมทั้งในบริบทของออนไลน์และออฟไลน์ ผลจากการศึกษาได้มาตรวัดทุนทางสังคมที่มีชื่อว่า "Internet Social Capital Scales" ISCS จำนวน 10 ตัวชี้วัด ในลักษณะของมาตรวัดคู่ขนาน (Parallel) ซึ่งเป็นการวัดทุนทางสังคมทั้งออนไลน์และออฟไลน์ไปพร้อมๆ กัน

Best & Krueger (2006) ศึกษาเรื่อง Online Interaction and Social Capital-Distinguishing Between New and Existing Ties โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ Online Social Interaction กับตัวชี้วัดทุนทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดทุนทางสังคมทั้ง 3 ตัวซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ (Trust) การแลกเปลี่ยน (Reciprocity) และความซื่อสัตย์ (Integrity) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคู่สื่อสารที่รู้จักผ่านออนไลน์ (New Online Relations) และ Online Social

Interaction ไม่สร้าง Strong Connection เพียงแต่ช่วยขยายเครือข่ายและสร้างความไว้วางใจในออนไลน์ (ทุนทางสังคม)

Ellison, Steinfield and Lampe (2007) ศึกษาเรื่อง The Benefits of เฟซบุ๊ก “Friends:” Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites เป็นการศึกษาการใช้ เฟซบุ๊ก ในประเด็นของรูปแบบ (Formation) การรักษาทุนทางสังคม (Maintain of social capital) รวมถึงความผูกพัน และความเชื่อมโยงของทุนทางสังคม (Bonding and Bridging social capital) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Regression analyses สำหรับประเด็นที่ใช้ในการวัดผล ประกอบด้วย (1) การใช้ประโยชน์จาก เฟซบุ๊ก (Usage) การวัดสภาพทางจิตวิทยา (Psychological Well-being) และ การวัดความสัมพันธ์ของทุนทางสังคม (Social Capital) ซึ่งในแต่ละมาตรวัดนั้นจะแตกต่างกันไปตามประเด็นการวัด ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผลจากการวิจัยพบว่า การใช้ เฟซบุ๊ก สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งของทุนทางสังคม 3 ประการคือ ความเชื่อมโยง (Bridging) ความผูกพัน (Bonding) และการรักษาความสัมพันธ์ (Maintain social capital) นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์จาก เฟซบุ๊ก มีผลต่อคุณภาพชีวิตคือ ช่วยให้ผู้ที่ใช้นั้นเกิดความยอมรับนับถือตนเอง (Self-esteem) และรู้สึกพึงพอใจต่อชีวิตที่ดีขึ้น (Life satisfaction)

Norshidah (2008) ศึกษาเรื่องการวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในหน่วยงานราชการในประเทศมาเลเซียเพื่อวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการในประเทศมาเลเซีย ด้วยการสัมภาษณ์ข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานนั้นๆ โดยใช้ต้นแบบการวัดความสำเร็จ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านแรก คือ คำนึงถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Usersatisfaction) ด้านที่สอง คือ คำนึงถึงคุณภาพของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (System Quality) ที่มีต่อการนำมาใช้ ประโยชน์ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือการประยุกต์ใช้ และเวลาที่ใช้ในการตอบสนอง ด้านที่สาม คือ คำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้งานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ตรงประเด็นเข้าใจง่าย และปลอดภัย ด้านที่สี่คือ คำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ (Service Quality) สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานรัฐอิเล็กทรอนิกส์ และระบบที่ใช้อยู่มีคุณภาพในการทำงาน

Zhijin Zhong (2009) ศึกษาเรื่อง The Effects of MMORPG Play on Online and Offline Social Capital โดยทำการศึกษา ศึกษาผลกระทบของเกม MMORPG ที่มีต่อการเกิดทุนทางสังคมทั้งในบริบทของออนไลน์และออฟไลน์ และศึกษาผลกระทบของทุนทางสังคมออนไลน์ที่มีต่อทุนทางสังคมออนไลน์ พบว่า ทุนทางสังคมออนไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กับทุนทางสังคมออฟไลน์ และ

การมีส่วนร่วมในการเล่นเกมส์ (Collective) มีผลต่อทุนทางสังคมออนไลน์ แต่ไม่สร้างผลกระทบต่อทุนทางสังคมออฟไลน์ ยกเว้น Offline Civic engagement

Reddick (2009) ศึกษาเรื่อง Factors that Explain the Perceived Effectiveness of e-Government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors โดยศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบการรับรู้ประสิทธิผลของ e-Government ผ่านการสำรวจของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศการปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศสหรัฐอเมริกา จากการพัฒนาบรรณกรรมเกี่ยวกับ e-Government ส่วนใหญ่จะเป็นคุณสมบัติด้านเนื้อหาและการเข้าถึงการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการตรวจสอบการรับรู้ประสิทธิผลของของ e-Government ผ่านมุมมองของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความรู้ด้านประสิทธิผลของ e-Government โดยกลุ่มประชากรเป็นประชาชนที่ใช้และมีความเข้าใจในประสิทธิผลของ e-Government ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลของ e-Government อธิบายได้จากปัจจัยด้านบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และด้านความร่วมมือของการปกครองส่วนท้องถิ่น จากการวิเคราะห์การถดถอย ของทั้ง 3 ปัจจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือของการปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลของ e-Government ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของ e-Government อย่างมีนัยสำคัญ และผลของการวิจัยเชิงคุณภาพยืนยันว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือของการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับ e-Government