

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ Information System for New Public Management

บุญชื้อ เพชรไทย, กนกวรรณ ศรีมณี,
ญาณิศา ยอดสิน และ โชติ บดีรัฐ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**Boonsue Peachthai, Kankan Sornmanee,
Yanisa Yodsinsin and Chot Bodeerat**
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : Boonsue2520@gmail.com

บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศในปัจจุบันมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การอย่างกว้างขวางและมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน ดังนั้นบทความจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government” พบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกเวลา เป็นธรรมและเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในภาคเอกชนและประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก นอกจากนี้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นกลไกที่เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญต่อการพัฒนากลยุทธ์ของประเทศในการก้าวเข้าสู่ e-Thailand อีกด้วย

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศ; การจัดการภาครัฐแนวใหม่

Abstracts

Today's information systems play a very important role in supporting operations in various fields. of the organization widely and plays an important role in the current government administration Therefore, the article aims to present information systems for government management, a new approach, which is “electronic government or e-Government”. It was found that the application of information and communication technology systems in organizations to develop the management system and the service system of government agencies to be efficient and transparent. and can check This will enable the private sector and the public to receive services that are convenient, fast, thorough, anytime, fair, and stimulate

* วันที่รับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 23 พฤศจิกายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 25 พฤศจิกายน 2564

Received: November 10, 2021; Revised: November 23, 2021; Accepted: November 25, 2021

the use of information technology and communication in the private and public sectors to lead the country to compete on the world stage In addition, the electronic government system is also a mechanism that is the center of electronic development that is important for the development of the country's strategy in stepping into e-Thailand.

Keywords : Information system, New Public Management

บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกนับวันยิ่งทวีความรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้นเรื่อย ๆ การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทางเทคโนโลยีสื่อสารหรือที่นิยมเรียกกันว่า “อินเทอร์เน็ต (Internet)” ได้ส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำลายกำแพงหรือพรมแดนของการติดต่อสื่อสารลงไป มนุษย์ในแต่ละซีกโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่วินาที ทำให้การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ทักษะคิด ค่านิยม การเรียนรู้ และพฤติกรรม รวมถึงการติดต่อธุรกิจ และทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็วมากขึ้น (ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2552 : 109-119) ผลอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารภาครัฐโดยตรง ซึ่งนั่นก็คือ ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการปฏิรูป กระบวนการและวิธีการบริหารจัดการเสียใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่มีหลากหลายได้มากขึ้นอย่างทันที่ ซึ่งอัลเฟรด แอ็ท โค โฮ (Alfred Tat-Kie Ho) แห่งมหาวิทยาลัยไอโอวา สหรัฐอเมริกาถึงกับได้สะท้อนภาพให้เห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือสำคัญของการปฏิรูปการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยจะเข้ามาบดบังบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพาราไดม์ของการทำงานแบบราชการเดิมหรือที่เรียกว่า **Traditional Bureaucratic Paradigm** ซึ่งเน้นความเป็นระเบียบมาตรฐาน การจัดแบ่งหน่วยงาน และการดำเนินงานที่คำนึงถึงต้นทุนหรือประสิทธิภาพมาเป็นพาราไดม์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า **e-Government Paradigm** ที่มาให้ความสำคัญต่อการเน้นการสร้างเครือข่าย ความร่วมมือกับภายนอก และการให้บริการสาธารณะ ระบบเทคโนโลยีสื่อสารหรือ อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศ และช่วยขยายบทบาทของระบบในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอย่างกว้างขวางจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2551 : 218)

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (**New Public Management**) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (**Public Sector Management Quality Award: PMQA**) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (**High Performance**) ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (**Good Governance**) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ใน

ระบบราชการของไทย แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหน้าเว็บหลักหรือเว็บทำของภาครัฐ (Web Portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท (Government Gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนากลไกและระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ (IT Audit) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 : 7)

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งภาครัฐจะต้องเน้นประสิทธิภาพในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศมากกว่าการจัดการเทคโนโลยี โดยเฉพาะความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจะต้องวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐว่า ในปัจจุบันภาครัฐมีการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐในรูปแบบใด เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า **Information System** หรือ **IS** หมายถึง ระบบซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ วิเคราะห์ และกระจายสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง ในแง่หนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะโดยทั่วไปจะเห็นว่าระบบสารสนเทศมีความคล้ายคลึงกันกับระบบงานและระบบเอกสารของสำนักงานตรงที่ทั้งสองระบบมีการป้อนข้อมูลเข้า (**Input**) มีข้อมูลออก (**Output**) และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูล (**Process**) แต่ในอีกแง่หนึ่ง จะเห็นว่าข้อแตกต่างจากระบบอื่นอย่างชัดเจนตรงที่ระบบสารสนเทศที่กล่าวถึงในที่นี้มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการป้อนข้อมูลประมวลผลและแสดงผล และใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการกระจายผลลัพธ์ไปยังผู้ใช้ ระบบสารสนเทศในที่นี้จึงมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ คือ 1) ฮาร์ดแวร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่กล่าวข้างต้น ทำหน้าที่ในการป้อนและรับข้อมูลและสารสนเทศ ประมวลผลและจัดเก็บรวมถึงการแสดงผลในรูปแบบที่มนุษย์อ่านได้ 2) ซอฟต์แวร์ หรือชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้ฮาร์ดแวร์ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ 3) ฐานข้อมูล หรือระบบการจัดการไฟล์ ตารางความสัมพันธ์ ฯลฯ ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการสืบค้น 4) เครือข่าย หรือระบบการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการกระจาย แลกเปลี่ยนสารสนเทศ และทรัพยากรอื่นของระบบ 5) กระบวนการประมวลผลหรือชุดคำสั่ง

ทำหน้าที่ในการนำองค์ประกอบข้างต้นทั้งหมดมาประมวลผลและแสดงผล และ 6) คน ซึ่งทำงานกับระบบ ทำหน้าที่ในการป้อนข้อมูล หรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล ในขณะที่ (พิเชษฐ์ สิริโชคสกุลชัย, 2554 : 6-7) กล่าวสรุปความเอาไว้ว่าอย่างน่าสนใจว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึงกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และสรุปผล เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ซึ่งอาจประมวลผลด้วยมือ (Manual System) และระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized System)

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นระบบที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดกระทำหรือประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การกระจายข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลด้วยมือ (Manual System) หรือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized System) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจขององค์การ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การด้วยกระบวนการในการบริหารจัดการ (Management) จะเป็นกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน รวมถึงสมาชิกทุกคนที่อยู่ภายในหน่วยงานนั้นๆ

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารและบุคลากรขององค์การในทุกระดับจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของระบบใน 3 ด้าน ดังนี้ (ดลพร บุญพารอด, 2554 : 8-10)

1. ข้อมูลหรือสารสนเทศ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยข้อมูลหรือสารสนเทศของระบบจะประกอบด้วย 3 ประเภทคือ ข้อมูลรายละเอียด (Detail Information) หรือข้อมูลดิบ ซึ่งนำมาใช้ในการปฏิบัติการ การจัดการระดับย่อย รวมทั้งการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับขององค์การและข้อบังคับตามกฎหมาย ข้อมูลสรุป (Summary information) เป็นการรวบรวมข้อมูลดิบและข้อมูลรายละเอียดเข้าด้วยกัน เพื่อพิจารณาหรือวิเคราะห์ดูแนวโน้ม (Trend) หรือชี้ให้เห็นถึงปัญหาบางประการขององค์การ และข้อมูลพิเศษ (Exception information) เป็นข้อมูลที่กรองหรือคัดแยกออกมากในรูปแบบรายงานตามกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ต้องการ ซึ่งข้อมูลทั้ง 3 ระดับนี้ปรากฏอยู่ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ ข้อมูลหรือสารสนเทศไม่ว่าในระดับใดอาจเป็นข้อมูลนำเข้าระบบ (input) หรือผลลัพธ์ของระบบ (output) ที่อยู่ในรูปรายงานก็ได้

2. องค์การและการจัดการ องค์การโดยทั่วไปประกอบด้วยบุคลากร โครงสร้างขององค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้้องค์การมีหลายประเภททั้งที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ องค์การในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการนั้นมีองค์ประกอบที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรและแน่นอนตายตัว มักมีบุคลากรไม่มากนักและภารกิจไม่มาก จึงไม่ต้องแบ่งแยกงานเป็นโครงสร้างที่ชัดเจน ส่วนองค์การในรูปแบบที่เป็นทางการนั้นประกอบด้วยงานและพนักงานหลายระดับ โครงสร้างองค์การจะแบ่งเป็นฝ่ายหรือแผนกที่ชัดเจนตามสายงาน มีพนักงานเฉพาะตามสายงานที่เชี่ยวชาญนั้น ๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงิน เป็นต้น โดยพนักงานในแต่ละฝ่ายทำงาน

ร่วมกันและแต่ละฝ่ายต่างดำเนินงานโดยอาศัยโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตามสายงาน การจัดสายงานเป็นการจัดกลุ่มบุคลากรตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยทั่วไปมี 3 ระดับดังนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ในระดับวิชาชีพ (knowledge worker) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ บุคลากรในแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้นว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการข้อมูลในลักษณะรายงานเชิงสถิติ หรือรายงานสรุปและวิเคราะห์ทางการเงิน ตลอดจนข้อมูลอ้างอิงจากภายนอก เพื่อใช้ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายขององค์การ ส่วนผู้บริหารระดับกลางมักต้องการข้อมูลในเชิงสรุปที่มีความถี่สูงกว่า เช่น รายงานสรุปยอดขายรายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในองค์การเป็นสำคัญ รักษาคุณภาพของงานและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ในระดับวิชาชีพ เช่น นักวิจัย นักบัญชี นักออกแบบผลิตภัณฑ์ ต้องการใช้สารสนเทศเฉพาะด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนระบบประมวลผลที่ทันสมัยเพื่อผลงานที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานประจำ เพื่อทำงานอย่างสะดวก ลดข้อผิดพลาดและมีประสิทธิภาพสูง

3. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในองค์การเทคโนโลยีโดยทั่วไปหมายถึงรวมถึงซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย นอกจากนี้ยังรวมถึงเทคโนโลยีสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระบบและอุปกรณ์เหล่านี้เข้าด้วยกัน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในปัจจุบันดำเนินการอย่างกว้างขวางจึงต้องใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์หลายประเภททำงานร่วมกัน สำหรับองค์การขนาดใหญ่ อาจวางโครงสร้างสารสนเทศพื้นฐานขององค์การ เพื่อการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญในการจัดการสารสนเทศในองค์การ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การภายใต้สภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็วเช่นในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง หลายองค์การจึงได้เล็งเห็นความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรองรับกับการดำเนินการดังกล่าวอย่างสอดคล้องเหมาะสมและทันการณ์ ซึ่งในปัจจุบันมีการจำแนกระบบสารสนเทศออกได้หลาย ๆ วิธี ได้แก่ การจำแนกระบบสารสนเทศตามหน้าที่ทางธุรกิจ ซึ่งจะนิยมแบ่งเป็นระบบสารสนเทศด้านการขายและการตลาด ระบบสารสนเทศด้านการผลิต ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ และระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชี การจำแนกระบบสารสนเทศตามกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ระบบจัดการห่วงโซ่อุปทาน ระบบวางแผนทรัพยากรขององค์การ ในขณะที่การจำแนกสารสนเทศตามระดับการจัดการนั้นจะแบ่งออกเป็นระบบสารสนเทศประมวลผลรายการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงาน ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และระบบสารสนเทศสำนักงาน ในที่นี้ได้จำแนกระบบสารสนเทศตามการจำแนกสารสนเทศตามระดับการจัดการซึ่งเป็นที่นิยมโดยทั่วไป การ

จำแนกสารสนเทศตามระดับการจัดการซึ่งก็คือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนั่นเอง ประกอบด้วย 4 ประเภท ดังนี้ (ปรัชญา ชูมนาเสียว, 2556 : 31)

1) ระบบสารสนเทศประมวลผลรายการ (Transaction Processing System: TPS) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing : EDP) เป็นระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการบันทึกและประมวลผลข้อมูลที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมหรือการปฏิบัติงานประจำ (Routine Transaction) รวมถึงงานขั้นพื้นฐานขององค์กร โดยมุ่งจัดการข้อมูลรายละเอียดที่ใช้ในการดำเนินงานประจำวันหรืองานขั้นพื้นฐานขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการจัดการระดับต้นหรือระดับปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ดังนั้นระบบสารสนเทศประมวลผลรายการจึงเป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กร เนื่องจากเป็นข้อมูลในระดับขั้นแรกสุด จึงต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำไปใช้ในการบริหารจัดการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยการประมวลผลข้อมูลของ TPS จะมีลักษณะสำคัญอยู่อย่างน้อย 2 ประการคือ 1) การประมวลผลแบบแบทช์ (Batch Processing) จะเป็นการประมวลผลที่รายการย่อย ๆ จะถูกสะสมไว้ในช่วงเวลาหนึ่งเวลาใดแล้วทำการประมวลผลพร้อมกันเป็นระยะ ๆ การประมวลผลแบบนี้จะไม่มีการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบออฟไลน์ (Off-line System) ตัวอย่างเช่น การบันทึกเกรดของนักศึกษาในแต่ละภาคเรียน จนถึงภาคเรียนสุดท้ายจึงพิมพ์ใบรับรองเกรดเฉลี่ย เป็นต้น และ 2) การประมวลผลแบบทันทีทันใด (Real-time Processing) หรือการประมวลผลแบบออนไลน์ (Online Processing) จะเป็นการประมวลผลแบบทันทีที่รายการย่อยนั้นๆเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ระบบบริการ ณ จุดขาย ระบบฝากถอนเงินของธนาคาร ระบบการชำระหนี้ ระบบการจองห้องพักรงแรม ระบบยื่นแบบ-ชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) เป็นต้น

2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงาน (Management Reporting System : MRS) เป็นระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการนำข้อมูลจากระบบประมวลผลรายการมาสรุป เปรียบเทียบ และจัดทำเป็นรายงานในรูปแบบต่างๆตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรือช่วยในการตัดสินใจที่มีลักษณะโครงสร้างชัดเจน และเป็นเรื่องที่ทราบล่วงหน้า รายงานจาก MRS จะมีลักษณะต่างๆ ที่สำคัญคือ รายงานที่จัดทำเมื่อต้องการ (Demand reports) เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นรายงานที่จัดเตรียมรูปแบบรายงานล่วงหน้าและจะจัดทำเมื่อผู้บริหารต้องการเท่านั้น รายงานที่ทำตามระยะเวลาที่กำหนด (Periodic reports) เช่น การจัดทำรายงานทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน เช่น รายงานประจำปีของธนาคาร เป็นต้น รายงานสรุป (Summarized reports) เป็นการทำรายงานในภาพรวม เช่น จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นต้น

3) ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Supporting System : DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่มุ่งสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผน บริหารและแก้ไขปัญหา โดยใช้ตัวแบบหรือแบบจำลอง (Model) ทางคณิตศาสตร์และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถ

พิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งโดยทั่วไป ข้อมูลที่ DSS นำมาใช้อาจประกอบด้วยฐานข้อมูลต่าง ๆ ภายในขององค์กร เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลสินค้าคงคลัง เป็นต้น และข้อมูลฐานภายนอกขององค์กร เช่น ข้อมูลแนวโน้มของประชากร ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ข้อมูลด้านภาษีอากร เป็นต้น ตัวอย่าง เช่น การตัดสินใจกำหนดจำนวนพนักงานในแต่ละผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงานที่มีอยู่รวมทั้งค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารต้องการทราบว่าถ้าประชาชนมาใช้บริการที่หน่วยงานของรัฐเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็น 5% 6% 7% หรือมากกว่านั้น จะมีผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ ขององค์กรอย่างไรบ้าง เป็นต้น

4) ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System: OIS) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System: OAS) เป็นระบบสารสนเทศที่นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การทำงานของปฏิบัติงานและผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และถูกต้อง ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร การจัดการข่าวสาร การทำงานร่วมกันหรือประชุมทางไกลการประมวลภาพ การจัดการสำนักงาน โดยประกอบด้วยระบบงานต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างเช่น ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือที่เป็นรู้จักกันดี คือ อีเมล (e-mail) ระบบประมวลคำ ได้แก่ โปรแกรมประมวลคำ Microsoft word ระบบสนับสนุนสำนักงาน ได้แก่ โปรแกรมปฏิทินเพื่อการตรวจสอบการนัดหมายงาน เป็นต้น

ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การตัดสินใจของผู้บริหารในองค์กรแต่ละระดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยจะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวางแผนการประสานงาน การตัดสินใจ และการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประมวลผลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา โดยทั่วไประบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารจะเป็นระบบที่นำคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลมาใช้และเนื่องจากในปัจจุบันและอนาคต งานบริหารด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจไม่ใช่เป็นงานที่จำกัดอยู่เพียงระดับบริหารเท่านั้น หากแต่องค์กรได้มอบหมายอำนาจด้านการวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจให้แก่ระดับปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วในจุดให้บริการ ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจึงรวมถึงระบบสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผน การควบคุม และการปฏิบัติงานในทุกะดับขององค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้นและระดับปฏิบัติการอีกด้วย

การจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพและการแสวงหาประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ นำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เหตุผลที่มีการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดธรรมาภิบาล และหากภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาลก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต (บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ และคณะ, 2557) เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริการ เพราะว่า เกิดกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป และระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ซึ่งหลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบรวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน มีหลักสำคัญ 7 ประการ (Hood, 1991 : 3-19) คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็必须有จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดหยั่งการเรียกร้องของสหภาพ แรงงาน จำกัด ต้นทุนการปฏิบัติเหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐ

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในราชการเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้าราชการและลูกจ้างประจำระดับกรม ภายใต้โครงการ Government Manpower Planning and Information System มีการพัฒนาและปรับปรุงหลายครั้ง เพื่อให้ทันกับความต้องการ กฎ ระเบียบและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนได้ระบบ DPIS Version 2.8 เมื่อปี พ.ศ. 2542 Version 3 ในปี พ.ศ. 2546 และได้เปลี่ยนชื่อโปรแกรมเป็น “โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม” และเผยแพร่ให้ส่วนราชการ นำไปปรับใช้ หลังคณะรัฐมนตรีมีมติในการประชุมเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2547 เห็นชอบกับระบบ DPIS Version 3.0 ที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ และให้ส่วนราชการ นำไปปรับใช้ จากนั้นสำนักงาน ก.พ. ได้พัฒนา DPIS Version 3.5 เพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ. จึงได้พัฒนาระบบ DPIS Version 4.0 เพื่อใช้เป็นระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลที่รองรับการบริหารงานบุคคลตาม พ.ร.บ. ฉบับใหม่ ต่อมาในปี 2554 ได้พัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเป็น DPIS Version 5.0 ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกจ้างชั่วคราว ปรับปรุงการเก็บข้อมูลบุคคลได้ถึงระดับต่ำกว่าสำนัก/กอง 5 ระดับ การใช้งานตามโครงสร้างตามมอหมายงาน เพื่อให้สามารถใช้งานในการบริหารงานบุคคลให้แก่ส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันได้พัฒนาจนใช้คำว่า

“รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e – Government)”

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่ เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (พิฑูวรรณ กิตติคุณ, 2548 : 2) ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงเพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย

1 รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) สำหรับรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) เพื่อการให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงนั้นสามารถแบ่งออกเป็นภาพกว้างๆ ได้จำนวน 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ (กฤษณ์ รักชาติเจริญ, 2555 : 103-110)

1.1 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments : G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่าง

กันและกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่างๆ การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญเพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

1.2 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูล ข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศต่างๆ เช่น การเข้าดาว์น โหลดเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

1.3 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employees : G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนี้ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เช่น การส่งจดหมายเวียน หรือการประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to businesses : G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐหน่วยงานภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้ ทั้งนี้รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขาย แลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นซองประกวดราคา ยื่นซองประมูลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

2. การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึงและเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” กล่าวได้ว่า

2.1 ที่เดียว หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รบบเว็บ (web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

2.2 ทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ที่ต้องรอคานอนาน ๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

2.3 ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้การบริการต่างๆที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชน สะดวก และพร้อมตลอดเวลา

2.4 ทุกเวลา หมายถึง เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเช่นเดียวกับตู้เอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM)

2.5 ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลาง และประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกัน

2.6 โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐบาลในหลาย ๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดรับสมัครข้าราชการ การประมูลก่อสร้างและอื่นๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วม และรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความโปร่งใส และเป็นธรรม

3. ข้อดีและข้อจำกัดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ข้อดีของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) ได้แก่

3.1 สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้นสะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น

3.2 รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน และหากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

3.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อการบริหารองค์การที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานตามที่เราวางแนวทางไว้ รวมทั้งจะต้องพัฒนาข้าราชการให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) จึงเป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานภาครัฐที่พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานและการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand

e-Government) จะมีข้อดีอยู่หลายประการแล้ว ในทางตรงกันข้ามก็ยังมีข้อเสียหรือข้อจำกัดอยู่หลายประการเช่นเดียวกัน อาจพิจารณา 3 ประการ

ประการที่ 1 ที่ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานนั้น รัฐบาลต้องใช้งบประมาณในโครงการขนาดใหญ่ เป็นหมื่นเป็นแสนล้านบาท

ประการที่ 2 ที่ต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวดนั้น ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานและการใช้งบประมาณของภาครัฐทำให้ภาครัฐมีความกดดันในการทำงานมากขึ้น การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของรัฐในอินเทอร์เน็ตนั้นอาจทำให้ภาครัฐรู้สึกเป็นกังวลมากขึ้น

ประการที่ 3 ที่อาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ห่างไกลนั้น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อุปสรรคทางภูมิศาสตร์อาจเป็นปัญหาสำคัญทำให้โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเข้าไปไม่ถึง

สรุป

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์กรแต่ละระดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยจะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวางแผนการประสานงาน การตัดสินใจ และการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประมวลผลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่อไป โดยในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ” เพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งมีอยู่ 4 รูปแบบคือ การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments: G2G) การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens : G2C) การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (Government to Employees : G2E) และการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (government to businesses : G2B) โดยที่หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล นอกจากนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ก็มีข้อดีอยู่หลายประการ เช่น สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น แต่ก็มีข้อเสียอยู่หลายประการเช่นเดียวกันคือต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวด และอาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ห่างไกล

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ รักษาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารนักบริหาร*. 32 (3), 103-110.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2552) อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลง: ความท้าทายและศักยภาพการแข่งขันของ
ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 7 (1), 109-119.
- ดลพร บุญพารอด. (2554). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบัญชีขั้นต้นและ
หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศหน่วยที่ 13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2551). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ" ในประมวลสาระชุดแนวคิด
ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วย ที่ 11 หน้า 189-247. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- พิเชษฐ์ สิทธิโชคสกุลชัย. (2554). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน
เอกสารการสอนชุดวิชาการบัญชีขั้นต้นและหลักเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 9 หน้า
1-56. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Hood, c. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*. 69, 3 - 19.