

การประยุกต์ใช้รูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ*

Forms of Information Systems Application for Public Management

พระราชสิทธีวที (วีรติ วีโรจโน/วสะศิริ), พระมหาโชตนภิตพิฐพจน สุกุรจิตโต (ผลเจริญ)¹,
สุรศักดิ์ ชะมารัมย์² และยุทตพล ทวะชาลี³
Phra Ratsittivatee (Wirat Wirochano/Vasasiri), Phramaha Chotniphitphon Sutthachitto (Phocharoen),
Surasak Chamaram and Yuttapol Tavachalee
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย¹
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด²
นักวิชาการอิสระ³
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand
Roi Et Rajabhat University, Thailand
Independent Scholars, Thailand
Corresponding Author, E-mail: Yuttapol2003@yahoo.com

บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศในปัจจุบันมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การอย่างกว้างขวาง และมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันในอันที่จะส่งมอบ บริการสาธารณะไปยังประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นบทความชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการนำเสนอถึงรูปแบบของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐปัจจุบัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารูปแบบของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการในการส่งมอบบริการสาธารณะ ปัจจุบันแล้วพบว่า มีอยู่ 4 รูปแบบคือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Publishing) หรือการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การให้บริการแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การให้บริการแบบเชิงธุรกรรม (Transaction) และการให้บริการแบบแปลงรูป (Transformation) โดยหน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำระบบ สารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) เพื่อให้การให้บริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ; ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ

*ได้รับบทความ: 11 กุมภาพันธ์ 2562; แก้ไขบทความ: 8 พฤษภาคม 2562; ตอปรับตีพิมพ์: 12 มิถุนายน 2562
Received: February 11, 2019; Revised: May 8, 2019; Accepted: June 12, 2019



Abstract

At present, information systems play an important role both in supporting the various operations of the organization and in the current public administration in delivering public services to the people efficiently and effectively. This article is intended to present the current forms of information systems application for public management. When considering the forms of information systems application for public management in the delivery of public services, there are, currently, four forms: Publishing or Information, Interaction, Transaction, and Transformation. The Thai government has introduced information systems in a form called the Thailand e-Government to provide public services to the public quickly and thoroughly.

Keywords: Information Systems; Information System for Public Management

1. บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกนับวันยิ่งทวีความรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้นเรื่อยๆ การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทางเทคโนโลยีสื่อสารหรือที่นิยมเรียกกันว่า อินเทอร์เน็ต เปรียบเสมือนโลกไร้พรมแดน (Thongchaona, 2017 : 205-220) ได้ส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำลายกำแพงหรือพรมแดนของการติดต่อสื่อสารลงไป มนุษย์ในแต่ละซีกโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่วินาที การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ทักษะคติ ค่านิยม การเรียนรู้ และพฤติกรรม รวมถึงการติดต่อธุรกิจและทำกิจกรรมต่างๆ รวดเร็วมากขึ้น (Boonlert, 2009 : 109) ซึ่งอัลเฟรด แท็ท ไค โฮ (Alfred Tat-Kie Ho) แห่งมหาวิทยาลัยโอไอโอวา สหรัฐอเมริกาถึงกับได้สะท้อนภาพให้เห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือสำคัญของการปฏิรูปการจัดการภาครัฐ

สมัยใหม่ โดยจะเข้ามาบดบังบทบาทในการเปลี่ยนแปลงพาราไดม์ของการทำงานแบบราชการเดิมหรือที่เรียกว่า Traditional Bureaucratic Paradigm

ดังนั้น รูปแบบของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ โดยมีเนื้อหาของบทความที่ครอบคลุม 3 ส่วนอันประกอบไปด้วย ส่วนแรกเป็นแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนที่สองเป็นรูปแบบการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ ส่วนที่สามกล่าวถึงการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐในรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ แม้ว่าตามรูปศัพท์แล้วจะมีความแตกต่างกันค่อนข้าง



มากก็ตาม แต่ทว่าทั้ง 3 คำก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยข้อมูลจะเป็นพื้นฐานสำคัญให้เกิดสารสนเทศ ทั้งนี้ข้อมูล สารสนเทศ และระบบสารสนเทศดังนี้

1.1 ความหมายของข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) คำว่าข้อมูลซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Data นั้น มีความหมายว่าข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวหรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งหรือหลายเหตุการณ์ โดยยังไม่ผ่าน

การประมวลผล และยังไม่มี ความหมายในการใช้งานโดยผู้ใช้ ซึ่งข้อมูลจะมีลักษณะที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร ภาพ และเสียง ขณะที่คำว่า สารสนเทศ หรือ Information หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการจัดกระทำหรือประมวลผลอย่างเป็นระบบ (Organized Data) ด้วยวิธีการต่างๆ

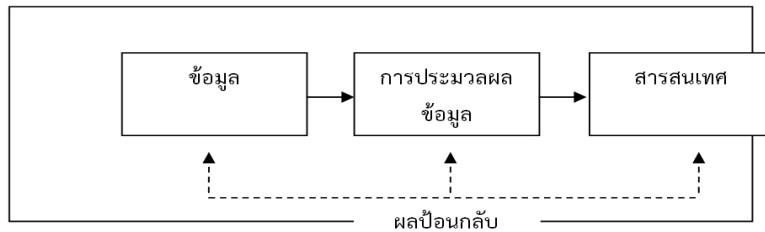
ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การจะได้มาซึ่งสารสนเทศจะต้องอิงอาศัยข้อมูลอย่างใกล้ชิดนั่นเอง



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information)

1.2 ความหมายของระบบสารสนเทศ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Information System หรือ IS หมายถึง ระบบซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ วิเคราะห์ และกระจายสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง ระบบงานและระบบเอกสาร การป้อนข้อมูลเข้า (Input) มีข้อมูลออก (Output) และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูล (Process) แต่ในอีกแง่หนึ่งระบบสารสนเทศในที่นี้จึงมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ 1) ฮาร์ดแวร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่กล่าวข้างต้นทำหน้าที่ในการป้อนและรับข้อมูลและสารสนเทศ ประมวลผลและจัดเก็บ รวมถึงการแสดงผลในรูปแบบที่มนุษย์อ่านได้ 2) ซอฟต์แวร์หรือชุดคำสั่งหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้ฮาร์ดแวร์ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ 3) ฐานข้อมูล หรือระบบการจัดการไฟล์ ตาราง

ความสัมพันธ์ จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการสืบค้น 4) เครือข่ายหรือระบบการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการกระจายแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และทรัพยากรอื่นของระบบ 5) กระบวนการประมวลผลหรือชุดคำสั่ง ทำหน้าที่ในการนำองค์ประกอบข้างต้นทั้งหมดมาประมวลผลและแสดงผล และ 6) คน ซึ่งทำงานกับระบบทำหน้าที่ในการป้อนข้อมูลหรือใช้ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล (Laohabutt, 2003 : 121) ในขณะที่พิเชษฐ สิริวิโชคสกุลชัย (Sittichoksakulchai, 2011 : 6-7) ได้กล่าวสรุปว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และสรุปผล เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ซึ่งอาจประมวลผลด้วยมือ (Manual System) และระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized System) ดังนี้



ภาพที่ 2 ระบบสารสนเทศ (Information System)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นระบบที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดกระทำหรือประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การกระจายข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลด้วยมือ (Manual System) หรือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized System) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจขององค์การ

2. แนวคิดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.1 ความสัมพันธ์ระบบสารสนเทศกับการบริหารจัดการ (Management) เป็นกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงานรวมถึงสมาชิกทุกคนที่อยู่ภายในหน่วยงานนั้นๆ เมื่อพิจารณาความหมายดังกล่าว ทำให้เห็นว่า การบริหารจัดการจะประกอบไปด้วยทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญอยู่ 4 ประการดังนี้ (Chamaram, 2011 : 84)

2.1.1 คน (Man) หมายถึง คนทุกคนที่อยู่ในองค์การซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความ

สำคัญเป็นอย่างมากและเป็นสิ่งที่จะต้องขาดเสียมิได้ในทางการบริหารจัดการมีการใช้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

2.1.2 เงิน (Money) หมายถึงงบประมาณเงินกูดอกเบี้ยเงินคงคลัง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์การดำเนินการต่อไปได้ด้วยดี

2.1.3 วัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึงวัตถุดิบเครื่องจักรอุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่นๆ

2.1.4 การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการองค์การอาจเรียกว่า หน้าที่ของการจัดการก็ได้ ซึ่งมีอยู่หลายวิธีการด้วยกันโดยทั่วไปหน้าที่ทางการจัดการองค์การมี 4 ประการคือ 1) การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย (Goals) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) และการพัฒนาแผนย่อยเพื่อให้เกิดการประสานงาน



กิจกรรมต่างๆ 2) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การจะต้องมีการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถงานทุกระดับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 3) การนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุดตลอดจนการแก้ปัญหาด้วยความขัดแย้ง และ 4) การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผลและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่ทำเป็นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น แนวคิด POSLC ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) เป็นต้น

2.2 ประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญในการจัดการสารสนเทศในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรภายใต้สภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็ว ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนั้นเอง ประกอบด้วย 4 ประเภท ดังนี้

2.2.1 ระบบสารสนเทศประมวลผลรายการ (Transaction Processing System: TPS) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing : EDP) เป็นระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับ

การบันทึกและประมวลผลข้อมูลที่เกิดขึ้นจากธุรกรรม การปฏิบัติงานประจำ (Routine Transaction) รวมถึงงานขั้นพื้นฐานขององค์กร โดยมุ่งจัดการข้อมูลรายละเอียดที่ใช้ในการดำเนินงานประจำวัน หรืองานขั้นพื้นฐานขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการจัดการระดับต้นหรือระดับปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น ระบบสารสนเทศประมวลผลรายการจึงเป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กร เนื่องจากเป็นข้อมูลในระดับขั้นแรกสุด จึงต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำไปใช้ในการบริหารจัดการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยการประมวลผลข้อมูลของ TPS จะมีลักษณะสำคัญอยู่อย่างน้อย 2 ประการคือ 1) การประมวลผลแบบแบทช์ (Batch Processing) จะเป็นการประมวลผลที่รายการย่อยๆ จะถูกสะสมไว้ในช่วงเวลาหนึ่งเวลาใดแล้วทำการประมวลผลพร้อมกันเป็นระยะๆ การประมวลผลแบบนี้จะไม่มีการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบออฟไลน์ (Off-line System) ตัวอย่างเช่น การบันทึกเกรดของนักศึกษาในแต่ละภาคเรียน จนถึงภาคเรียนสุดท้ายจึงพิมพ์ใบรับรองเกรดเฉลี่ย เป็นต้น และ 2) การประมวลผลแบบทันทีทันใด (Real-time Processing) หรือการประมวลผลแบบออนไลน์ (Online Processing) จะเป็นการประมวลผลแบบทันทีที่รายการย่อยนั้นๆ เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ระบบบริการ ณ จุดขาย ระบบฝากถอนเงินของธนาคาร ระบบการชำระหนี้ ระบบการจองห้องพักโรงแรม ระบบยื่นแบบ-ชำระภาษี



ออนไลน์ (E-Filing) เป็นต้น

2.2.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงาน(Management Reporting System: MRS) เป็นระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการนำข้อมูลจากระบบประมวลผลรายการมาสรุปเปรียบเทียบ และจัดทำเป็นรายงานในรูปแบบต่างๆ ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรือช่วยในการตัดสินใจที่มีลักษณะโครงสร้างชัดเจน และเป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือ รายงานจาก MRS จะมีลักษณะต่างๆ ที่สำคัญคือ รายงานที่จัดทำเมื่อต้องการ (Demand reports) เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นรายงานที่จัดเตรียมรูปแบบรายงานล่วงหน้า และจะจัดทำเมื่อผู้บริหารต้องการเท่านั้น รายงานที่ทำตามระยะเวลาที่กำหนด (Periodic Reports) เช่น การจัดทำรายงานทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน เช่นรายงานประจำปีของธนาคาร เป็นต้น รายงานสรุป (Summarized Reports) เป็นการทำรายงานในภาพรวม เช่น จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นต้น

2.2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Supporting System: DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่มุ่งสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผน บริหาร และแก้ไขปัญหา โดยใช้ตัวแบบหรือแบบจำลอง (Model) ทางคณิตศาสตร์และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งโดยทั่วไปข้อมูลที่ DSS

นำมาใช้อาจประกอบด้วยฐานข้อมูลต่างๆ ภายในขององค์กร

2.2.4 ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System : OIS) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System : OAS) เป็นระบบสารสนเทศที่นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การทำงานของผูปฏิบัติงานและผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง ทั้งในด้านการจัดทำเอกสาร การจัดการข่าวสาร การทำงานร่วมกันหรือประชุมทางไกลการประมวลภาพ การจัดการสำนักงาน โดยประกอบด้วยระบบงานต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. รูปแบบการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ

ในแง่ของการประยุกต์เอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐมาใช้ในงานในภาครัฐ กล่าวได้ว่า สามารถที่จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ประการแรกเป็นการประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน (Front Office) ภายใต้ชื่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Publishing) หรือการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การที่หน่วยงานเผยแพร่สารสนเทศที่ได้รับการจัดลำดับว่ามีความสำคัญให้แก่ประชาชน หรือภาคธุรกิจอย่างไรก็ตาม การบริการรูปแบบนี้จึงเป็นเพียงการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication)



เท่านั้น เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

2. การให้บริการแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การให้บริการในรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น มีจุดเด่นในการบริการที่ต้องให้สารสนเทศที่มีปริมาณมากและมีความหลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดที่ผู้รับบริการไม่สามารถที่จะแสดงความเห็นหรือความต้องการโต้ตอบได้ ในการให้บริการแบบมีปฏิสัมพันธ์นั้น ผู้รับบริการสามารถให้ความเห็น เสนอแนะ ร้องขอ ร้องเรียน เพื่อให้ได้บริการที่ต้องการผ่านระบบได้

3. การให้บริการแบบเชิงธุรกรรม (Transaction) การบริการแบบนี้ไม่ใช่การส่งผ่านสารสนเทศแต่เป็นการที่เกิดนิติสัมพันธ์ (Legal Binding) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งบริการนี้จะมีลักษณะคล้ายกันกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ได้รับการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับเงื่อนไขการปฏิบัติงานภาครัฐเท่านั้น บริการดังกล่าว เช่น การยื่นแบบแสดงรายได้และการชำระภาษีเงินได้ออนไลน์ของกรมสรรพากรหรือ e-Revenue เป็นต้น

4. การให้บริการแบบแปลงรูป (Transformation) เป็นการบูรณาการงานบริการของหน่วยงานภาครัฐและมีทางเลือกให้บริการตามความต้องการของประชาชน แทนที่ระบบสมัยก่อนที่แบ่งการให้บริการออกตามหน่วยงาน หน่วยงานอาศัยเว็บกลางเชื่อมโยงระบบบริการทั้งหมดเข้าด้วยกัน

4. การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐในรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนคือการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน

1. รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) สำหรับรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) เพื่อให้การให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึงนั้น สามารถแบ่งออกเป็นภาพกว้างๆ ได้จำนวน 4 รูปแบบด้วยกัน (Rakchatcharoen, 2012 : 104)

1.1 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐบาลอื่น (Government to Governments: G2G) คือการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่างๆ

1.2 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาล



สู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ

1.3 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (Government to Employees: G2E) คือการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนี้ภาครัฐในหลายๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลกับบุคลากรของรัฐเอง เช่นการส่งจดหมายเวียนหรือการประกาศต่างๆ เป็นต้น

1.4 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือการที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่างๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐหน่วยงานภาครัฐกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้ทั้งนี้รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่นการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นของประกวดราคา ยื่นของประมูลผ่านระบบ

เครือข่าย เป็นต้น

2. การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการโดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึงและเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” ที่เดียว หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รวมเว็บ (web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่จุดเดียวหรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสารทำให้งานต่างๆ ที่ต้องรอคำตอบนานๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้การบริการต่างๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชนสะดวกและพร้อมตลอดเวลาทุกเวลาหมายถึง

เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เช่นเดียวกับตู้เอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM) ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ



โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลางและประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกันและโปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐในหลายๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่นการจัดซื้อจัดจ้างการเปิดรับสมัครข้าราชการการประมูลก่อสร้างและอื่นๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วมและรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

3. ข้อดีและข้อจำกัดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Thailand e-Government) ได้แก่ สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้นเสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและหากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government)

5. สรุป

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์การแต่ละระดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยจะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บ

รวบรวมมาประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวางแผนการประสานงาน การตัดสินใจและการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประมวลผลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่อไป โดยในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรูปแบบที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) เพื่อให้การให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งมีอยู่ 4 รูปแบบคือ การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments: G2G) การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) การบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน /องค์การ (Government to Employees: G2E) และการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์กรธุรกิจ (government to businesses: G2B) โดยที่หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือการนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการโดยหลักการของที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึงเท่าเทียม-โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล

นอกจากนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ก็มีข้อดีอยู่หลายประการ เช่น สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้นเสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ๆ เกิดขึ้น



ในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการ คือ ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีต้องมี
ทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) การตรวจสอบที่เข้มงวด และอาจเข้าไม่ถึงพื้นที่
เป็นต้น แต่ก็มีข้อเสียอยู่หลายประการเช่นเดียวกัน ห่างไกล

References

- Boonlert, N. (2009). Influence of change: Challenges and Competitiveness of Quality Human Resources. *Journal of Modern Management*, 8 (1), 109-199.
- Chamaram, S. (2011). Factors Influencing the Success of Applying Good Governance in Management of the Provincial Buddhism Office in the Region North East. *Master of Public Administration Thesis in Management Science*. Graduate School : Sukhothai Thammathirat University.
- Laohabutt, W. (2003). *Management Information System in the Office in the teaching documents of the Office of Academic Administration Unit 10, page 115-153*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- Rakchatcharoen, K. (2012). Electronic state assessment model. *Executive Journal*, 3(32), 103-1010.
- Sittichoksakulchai, P. (2011). *Introduction to Information Systems and Information Technology in the teaching materials, basic accounting and basic principles of information systems, Unit 8, Page 1-58*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- Thongchaona, W. (2017). Social Immunization with Social Network's Media Literacy in Buddhist Integration Approach in Case Study: Line. *Dhammathas Academic Journal*, 17(1), 205-220.