การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)[1] : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

The development of administrative systems with electronic government : A case study of Khaomaikaew Subdistrict Administrative Organization, Banglamung District, Chonburi Province

นางปิยลักษณ์ แก้วสีหา[2]
รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ จันโททัย[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (2) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (3) เพื่อศึกษาพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐในอนาคต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสาร ระเบียบกฎหมาย วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความ สารนิพนธ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-dept interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi – structured interview) เป็นการเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน

ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว มีโครงสร้างการบริหารราชการซึ่งสามารถรองรับภารกิจและจัดบริการสาธารณะเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดระบบงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในการปฏิบัติงานเป็นการลดขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการในงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว หรืองานร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทาง face book , เว็บไซต์ อบต. งานใบอนุญาตก่อสร้าง และงานการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ส่วนงานบริการอื่นๆ ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนหรือปรับปรุงวิธีการทำงานในการให้บริการ โดยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการระบบงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ให้เกิดการดำเนินงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนได้จริงเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และควรพัฒนาทักษะ สมรรถนะ (competency) และขีดความสามารถ (capability) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบบริหาร , การจัดการ , เทคโนโลยีสารสนเทศ

---

[1] บทความเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

[2] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[3] อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ

บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งจะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อต้องการส่งเสริมให้รูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล โดยสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ การขออนุมัติ การอนุญาต ขึ้นทะเบียน จดทะเบียน การแจ้งเพื่อประกอบกิจการของประชาชน การรับเงิน และการออกใบเสร็จรับเงินของหน่วยงาน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และลดปัญหาการทุจริต การบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จึงมีเป้าหมายที่มุ่งพัฒนาบริการของภาครัฐให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเน้นช่องทางที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางในการติดต่อและให้บริการกับประชาชน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามพลวัต ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในสังคมเป็นจำนวนมากหนึ่งในนวัตกรรมใหม่ดังกล่าว คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐ เช่นเดียวกับกระทรวงมหาดไทยที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ขับเคลื่อนและขยายช่องทางการให้บริการประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวกสบายทั่วถึงทุกพื้นที่ โดยกระทรวงมหาดไทยได้ริเริ่มเป็นผู้นำพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐด้านธุรกรรมงานทะเบียนราษฎรด้วยโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเครื่องเดียว อันเป็นการสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่จะทำให้เกิดความทันสมัยและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สะท้อนผ่านพันธกิจที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทยคือการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนทุกพื้นที่ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขยั่งยืน ด้วยการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมสมัยใหม่มาช่วยในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยมีส่วนราชการระดับกรมที่มีงานบริการใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการและ สวัสดิภาพของประชาชนโดยตรง คือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ เช่น ระบบรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น (e-laas) ด้วยระบบ QR payment ระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชน (local service) ในการยื่นแบบโฆษณาด้วยการปิด ทิ้ง หรือโปรยแผ่นประกาศในพื้นที่สาธารณะ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังได้เปิดให้บริการ e-service แก่ประชาชนผ่านหน้าเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ทั้งในเรื่องงานบริการด้านคุณภาพชีวิตประชาชน งานบริการที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ และงานบริการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีบริการที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบลเขาไม้แก้ว โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.1.2 “ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่างๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้” และงานวิจัยเรื่องนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ คุระเอียดและรวิภา ธรรมโชติ (2563) เรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ ที่ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมและพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐ สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ประชาชนมีต่อภาครัฐช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐในการ ให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ โดยเป็นแนวคิดความท้าทายและโอกาสของการเสริมสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน โดยลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างความโปร่งใสในการให้บริการและแนวทางในการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จ ตามแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และการยกระดับการให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยสรุปไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดคุณค่าในการให้บริการภาครัฐ และสามารถแก้ไขจุดอ่อนของแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หากภาครัฐให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ในการออกแบบและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณในการพิจารณาเอกสาร ขั้นตอนและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการประกอบการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ผ่านการให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ระบบที่อยู่ในระหว่างการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ดีขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการพิจารณาเอกสาร ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดระยะเวลารอคอยในการติดต่อราชการและเกิดความคุ้มค่าของงบประมาณแผ่นดิน ดังนั้นภาครัฐเร่งสร้างขีดความสามารถและเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. ทำให้ทราบวิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

3. ทำให้ทราบแนวโน้มการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

Maurice Haurion (2002) ได้ให้คำจำกัดความ “การบริการสาธารณะ” ไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นบริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะ เป็นบริการที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มิได้มุ่งผลกำไร

Gaston Jeze (1928, p.16) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการของการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองและกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 36) ให้ความหมายของ “บริการสาธารณะ” ว่าหมายถึง กิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. องค์การที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ

ตั้งแต่ยุคเดิมกิจกรรมการบริการสาธารณะอยู่ในอำนาจรัฐ แต่พอถึงยุคสมัยใหม่มีกฎหมายที่จัดตั้งองค์กรต่างๆ ขึ้นมาตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ เกิดการกระจายอำนาจให้แก่ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น ทำให้มีหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดทำกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี (สถาพร วิชัยรัมย์, 2562)

2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การ

บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริการส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการถ่ายโอนภารกิจจากรัฐ 4 ด้านหลัก คือ ด้านเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบ และด้านการลงทุนทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม ภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการจัดทำบริการสาธารณะโดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแล (พัชรวรรณ นุชประยูร, 2559, หน้า 22)

2.3 การจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยเร็ว เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เช่น การจัดสรรเงินอุดหนุนอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) โดยรัฐเป็นผู้จัดสรรงบประมาณ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินการจัดหา เช่นเดียวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งบประมาณมาจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แต่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพแทน

2.4 การจัดทำบริการสาธารณะโดยภาคเอกชน

ในปัจจุบันภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะ สำหรับบริการสาธารณะที่ต้องลงทุนสูงหรือต้องใช้งบประมาณในการจัดทำมาก เช่น การสร้างรถไฟฟ้าความเร็วสูง ซึ่งรัฐเพียงอย่างเดียวไม่สามารถดำเนินการได้ จึงต้องให้ภาคเอกชนที่มีความพร้อมในด้านทรัพยากรเป็นผู้จัดทำแทนรัฐ

3. หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวไว้ว่า หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

3.1 หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (public interest)

3.2 หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (local accountability)

3.3 ความสามารถของท้องถิ่น (local capability)

3.4 หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (management efficiency)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

1. ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาอังกฤษใช้คำว่า e-Government มีชื่อเต็มว่า electronic government ซึ่งคำว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นี้ ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้หลากหลายขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน โดยมีทั้งความหมายแบบแคบและความหมายแบบกว้าง ซึ่งในความหมายแคบจะจำกัดความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น (Heeks, 2004) ซึ่งค่อนข้างเป็นความหมายที่ไม่ครอบคลุม เนื่องจากคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” นั้นควรจะครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกประเภท ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมต่างๆ

ประสบโชค ประมงกิจ (2549, หน้า 2) กล่าวไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงเครื่องมือบางส่วนในการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ หากจะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

ระวิวรรณ จันทนะโพธิ (2548, หน้า 7- 8) ให้ความหมายคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคมนาคม (information and communications technologies: ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของรัฐ ข้อผูกมัดของรัฐในการปรับปรุงความสัมพันธ์ และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนและภาครัฐโดยการยกระดับการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และสร้างความพึงพอใจ โดยเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่รัฐจะดำเนินการให้แก่ประชาชนและประเทศชาติได้รับประโยชน์สูงสุด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนใช้ศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินกิจการ และพัฒนาประเทศให้บรรลุผลสำเร็จ การนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มาให้บริการต่อสาธารณะ โดยให้หน่วยงานภาครัฐให้บริการข้อมูลที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพแก่สาธารณะ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็น 4 ท. คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย และทุกเวลา

L. Carter and F. Belanger (2005, p. 5 - 6) ให้ความหมายคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการที่รัฐจัดหาให้แก่ประชาชน ภาคธุรกิจ หน่วยงานของรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นที่ได้นำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการซื้อขายสินค้าและบริการ การกระจายข้อมูลสารสนเทศและการใช้แพลตฟอร์ม รวมถึงการประมูลและการยื่นข้อเสนอ การบริการออนไลน์ต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งประชาชนและรัฐบาลเนื่องจากช่วยลดต้นทุนและช่วยให้การบริหารงานภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2557) ให้ความหมายคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าเป็นวิธีในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาพัฒนาการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน และพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจ และภาครัฐเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐได้สะดวกมากขึ้นโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต และทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ เนื่องจากมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐมากขึ้น ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบได้

2. หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการปรับปรุงวิธีการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเดิมสู่รูปแบบแบบใหม่ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับเชื่อมโยงกัน หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วเป็นการยกระดับการบริการและมีความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ นอกจากประโยชน์ในด้านการให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และสามารถเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย ช่วยเพิ่มศักยภาพการทำงานของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะต่อภาคธุรกิจ และประชาชน (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2558)

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการของภาครัฐแก่ประชาชน โดยยึดหลัก 6 ประการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง เท่าเทียม โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล มีหมายความว่า ระบบนี้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการของภาครัฐได้ทุกด้าน ณ จุดเดียว และได้รับการตอบรับการบริการในทันทีทันใด โดยไม่เสียเวลารอการตอบกลับและไม่เสียเวลาในการเดินทางของเอกสาร สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกวันเวลาราชการและวันหยุด มีความเท่าเทียมและทั่วถึงในการเข้าถึงบริการ สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานของภาครัฐ และภาครัฐให้บริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนทราบ (ประสบโชค ประมงกิจ, 2549)

3. ประเภทการใช้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นอกจากทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (government to citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (government to business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคธุรกิจ

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (government to government : G2G) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐโดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (government to employee : G2E) การสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา

1. ความหมายของการบริหารการพัฒนา

ความหมายของการบริหารการพัฒนา มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้ (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548)

(1) จอร์จ เอฟ. แก้นท์ (George F. Gant) อธิบายความหมายของการบริหารการพัฒนา (development administration) ว่าการบริหารการพัฒนาเป็นคำที่ให้ความสำคัญกับหน่วยงานระบบการจัดการและกระบวนการต่างๆ ซึ่งรัฐบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และการบริหารการพัฒนายังเป็นเครื่องมือของรัฐบาลที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ของการพัฒนาเพื่อทำการเชื่อมโยงและทำให้วัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของชาติประสบผลสำเร็จ การบริหารการพัฒนาช่วยปรับให้ระบบราชการตอบสนองต่อการพัฒนา ดังนั้น การบริหารการพัฒนาจึงหมายถึง การบริหารนโบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

(2) เมิร์ล เฟนสอด (Merle Fainsod) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่า การบริหารการพัฒนาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างกลไกเพื่อการวางแผนให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การระดมและจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดการแผ่ขยายรายได้ของชาติ จะเห็นได้ว่า การบริหารการพัฒนาตามความคิดของเฟนสอดนั้น เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ

(3) พอล มิวโดส์ (Paul Meadows) ให้ความหมายว่า การบริหารการพัฒนา เป็นการจัดการของภาครัฐบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐที่กำหนดไว้ นักบริหารการพัฒนาจึงเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำการเปลี่ยนแปลง

(4) แฮร์รี่ เจ. ฟรายด์เมน (Harry J. Friedman) อธิบายว่า การบริหารการพัฒนา ประกอบด้วยปัจจัย 2 อย่าง คือ (1) การปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้เพื่อก่อให้เกิดความทันสมัย (modemity) (2) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในระบบบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผนงานต่าง ๆ ดังกล่าว

(5) จอห์น ดี. มอนโกเมอรี่ (John D. Montgomery) กล่าวว่า การบริหารการพัฒนาเป็นเรื่องของการปฏิบัติตามแผนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมของรัฐ โดยปกติจะไม่เกี่ยวข้องกับความพยายามเพิ่มความสามารถทางการเมือง จะเห็นได้ว่า มอนโกเมอรี่ มีความคิดว่าการบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นหลัก

(6) อนันต์ เกตุวงศ์ ให้ความเห็นว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ถือว่า การบริหารการพัฒนามีขอบเขตครอบคลุมไปถึงการเมืองด้วย และบางคนมีแนวคิดกว้างมากถึงขนาดที่กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ไม่ว่าจะกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ เป็นไปตามนโยบายและแผน ย่อมถือว่าอยู่ในขอบเขตของการบริหารการพัฒนาทั้งสิ้น ขอบเขตทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการบริหาร ฉะนั้น การบริหารการพัฒนา จึงย่อมหมายถึง การบริหารของงานพัฒนา หรือการนำเอาโครงการพัฒนาด้านต่างๆ ไปดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาการบริหาร หรือการทำให้การบริหารมีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น และอาจเขียนเป็นรูปสมการดังนี้

development administration (การบริหารการพัฒนา) = administration of development (การบริหารเพื่อการพัฒนา) + development of administration (การพัฒนาการบริหาร) หรือ DA = A of D + D of A

(7) อุทัย เลาหวิเชียร บรรยายถึงการบริหารการพัฒนาว่าหมายถึง หน่วยงานทางราชการ หรือกระบวนการของรัฐบาลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนา กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การบริหารการพัฒนาจะช่วยให้กลไกต่างๆ ของรัฐเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของงานพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศการบริหารการพัฒนาตามแนวคิดของ อุทัย เลาหวิเชียร นั้นยังมีความหมายรวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการควบการบริหารโดยประชาชนหรือผู้รับบริการด้วย

2. การพัฒนาการบริหาร (development of administration)

การที่รัฐบาลจัดหน่วยงานหรือองค์การขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการบริหาร มิได้เป็นหลักประกันว่างานพัฒนาจะบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่วางเป้าหมายไว้ ความสำเร็จจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อการบริหารงานในหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าหน่วยงานนั้นมีปัญหาในเรื่องของปัจจัยในการบริหาร นอกจากจะทำให้งานไม่บรรลุผลตามเป้าหมายแล้วยังทำให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอีกด้วย ดังนั้น การพัฒนาการบริหารจึงเข้ามีบทบาทเป็นอย่างมากในการพัฒนาประเทศ (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 101)

การพัฒนาการบริหาร หมายถึง “การปรับปรุงกลไกส่วนต่างๆ ของการบริหารงานเพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างรวดเร็วและประหยัด” จากความหมายนี้ปัญหาที่ตามมาคืออะไรคือกลไกต่างๆ ของการบริหารงาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป แต่ก็มีจุดร่วมคือ มุ่งพัฒนาที่คน เงิน วัสดุ และการจัดการ (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 101)

ปัจจัยหลักในการพัฒนาการบริหาร

สำหรับปัจจัยหรือตัวแปรหลักในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริหารให้มีประสิทธิภาพนั้นมีผู้เสนอแนะไว้มาก แต่พอที่จะสรุปออกมาได้ คือ คน วัสดุ เงิน การจัดการ การวางแผน และการกำหนดนโยบาย (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 104)

การพัฒนาการบริหารด้านคน

การพัฒนาคนนับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าการใช้ปัจจัยอื่นๆ ทุกอย่างจะสำเร็จได้ผลก็อยู่ที่ความสามารถของบุคคลที่จะทำให้ได้เท่านั้น การที่มีคนหย่อนสมรรถนะหรือมีปริมาณไม่เพียงพอกับงาน หรือไม่มีความรู้ในหน้าที่การงานย่อมไม่อาจทำให้เกิดผลงานเท่าที่ควร สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาก็เป็นที่ยอมรับกันอยู่ว่ามีปัญหาอย่างมากในเรื่องการขาดแคลนผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 104)

การพัฒนาด้านวัสดุ (พัสดุ)

ในประเทศที่กำลังพัฒนางานพัสดุมักไม่ค่อยได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชาชั้นสูง ทั้งนี้เพราะความเข้าใจที่ว่างานพัสดุไม่ใช่งานสำคัญของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยได้รู้สึกถึงความเดือดร้อนจากงานนี้ เพราะไม่ได้เป็นผู้ที่จับต้องกับวัสดุโดยตรง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานต่างหากที่จะต้องร่างหนังสือ พิมพ์หนังสือ กรอกแบบฟอร์ม ติดต่อขอใช้สถานที่ จัดโต๊ะเก้าอี้ ฯลฯ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ตรวจตรา ควบคุม สั่งการลงนามในหนังสืออนุมัติ ฉะนั้น ผู้ที่รู้ดีว่าอะไรขาด อะไรเสีย ก็คือเจ้าหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

ความไม่สนใจให้ความสำคัญกับงานพัสดุมักปรากฏออกมาในรูปของการกระทำดังนี้

1. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีพื้นความรู้ต่ำที่สุดที่ไม่อาจทำงานอื่นได้อีกแล้วเป็นผู้ทำ

2. ผู้บังคับบัญชาชั้นรองไม่ค่อยเอาใจใส่ว่าหน่วยงานของตนได้รับวัสดุมาด้วยดี ถูกต้องตามคุณภาพและปริมาณที่ควรจะได้หรือไม่

เมื่อเป็นเช่นนี้จึงก่อให้เกิดปัญหามากมาย เช่น การสูญเสียวัสดุไปโดยไม่คุ้มค่า วัสดุมาไม่ทันใช้ อุปกรณ์การทำงานไม่เพียงพอและล้าสมัย ฯลฯ

การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงงานบริหารด้านพัสดุจึงควรใช้วิธีการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารงานวัสดุ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความสามารถในด้านการพัสดุอย่างแท้จริง (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 106 - 107)

การพัฒนาด้านการเงิน

การพัฒนาด้านการเงิน หมายถึง การปรับปรุงให้มีการใช้เงินที่หน่วยงานมีอยู่หรือที่จะได้รับมาให้ได้ผลดีที่สุดแก่การบริหารของหน่วยงานนั้น ดังนั้น เป้าหมายของการพัฒนาการเงินจึงมีเพื่อ

1. พัฒนาทัศนคติและทักษะของผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่การเงินให้เห็นความสำคัญของการใช้เงินเป็นเครื่องมือในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้มีความยินดีที่จะร่วมมือกับข้าราชการชั้นหัวหน้าในการหาทางใช้ประโยชน์จากเงินที่มีอยู่ให้มากที่สุด ไม่ถือเป็นสมบัติหวงแหนที่ผู้ใดจะรู้ไม่ได้

2. พัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่การเงินให้ทำหน้าที่ทางการเงินได้โดยสมบูรณ์นอกเหนือจากการทำบัญชี เช่น สามารถพยากรณ์สถานภาพทางการเงิน วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามโครงการต่างๆ จัดทำรายงานทางการเงินให้ข้าราชการชั้นหัวหน้างานได้รับทราบ และพิจารณาลู่ทางที่จะใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพและให้สามารถหาแหล่งเงิน

3. พัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่การเงินให้ทำบัญชีได้ทันสมัย ง่ายต่อนักบริหารจะพิจารณาสถานภาพการเงินได้สะดวกกว่าที่เป็นอยู่

4. พยายามใช้วิธีการเบิกจ่ายเงินที่สะดวกแก่หน่วยงาน ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกหนี้ต่างๆ ไม่ได้ล่าช้าหน่วงเหนี่ยวเป็นผลเสียหายแก่ทางราชการ สำหรับวิธีการพัฒนาด้านการเงินสามารถใช้การฝึกอบรม พัฒนาระบบบัญชี ระบบเบิกจ่าย และการงบประมาณให้ทันสมัยและสอดคล้องกัน ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานการเงินทุกระดับ เช่น เครื่องคิดเลข พิมพ์ดีด เครื่องถ่ายสำเนา ฯลฯ (เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, 2539 หน้า 107)

3. หลักการบริหารการพัฒนา (principles of development administration)

ตามแนวความคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับความหมายของการบริหารการพัฒนา อาจประมวลสรุปแนวความคิดออกเป็น 2 ทัศนะที่สำคัญ คือ (กมล อดุลพันธุ์, 2539 หน้า 113)

1. ทัศนะแรกถือว่าการบริหารการพัฒนา (Development Administration) คือ การบริหารงานหรือบริหารราชการในประเทศด้อยพัฒนาที่มุ่งมั่นพัฒนาตนเอง อย่างที่เรียกในภาษาอังกฤษว่า “Administration in poor underdeveloped countries which are committed to Development”

2. ทัศนะที่สองเห็นว่าการบริหารการพัฒนา ได้แก่ การบริหารในการพัฒนาหรือตามโครงการพัฒนาการต่าง ๆ หรือ “administration in development, or administration of a program of national development” ตามความเข้าใจอย่างง่ายๆ ทั่วๆ ไป

แนวความคิดดังกล่าวข้างต้นอาจนำมาพิจารณาศึกษาว่ามีความแตกต่างกันเพียงใด และลักษณะของการบริหารการพัฒนาตามแนวความคิดทั้งสองประการดังกล่าวต่างกันอย่างไร (กมล อดุลพันธุ์, 2539 หน้า 113)

ลักษณะสำคัญของการบริหารการพัฒนา

1. ในทัศนะแรกที่มุ่งถึงการบริหารงานในประเทศด้อยพัฒนาที่มุ่งพัฒนาตนเอง เช่น ที่ Irwing Swerdlow เห็นว่าการบริหารการพัฒนาน่าจะเป็นการบริหารในประเทศด้อยพัฒนา (underdeveloped countries) ทั้งหลาย โดยดูได้ว่าการบริหารราชการในประเทศเหล่านี้แตกต่างไปจากการบริหารราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย อันเนื่องมาจากความ

แตกต่างกันในโครงสร้างการปกครองของรัฐบาล บทบาทของรัฐบาล และบทบาทของข้าราชการ อาจพิจารณาได้ว่าเป็นลักษณะของการบริหารราชการในประเทศด้อยพัฒนา (หรือกำลังพัฒนา) เท่านั้น โดยมุ่งที่จะทำการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ในการนี้จำต้องมีจักรกลในการบริหารประเทศที่มีลักษณะอันจะช่วยอำนวยสัมฤทธิผลในการพัฒนาได้อย่างแท้จริง ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ (กมล อดุลพันธุ์, 2539 หน้า 113 - 114)

1.1 รัฐบาลจะต้องมีความมุ่งปรารถนาอย่างแน่นอนในการที่จะเร่งรัดพัฒนาประเทศและต้องจัดให้กลไกการบริหารมีประสิทธิภาพที่จะดำเนินการตามโครงการต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ และในขณะเดียวกันต้องจัดระดมใช้ปัจจัยต่างๆ รวมทั้งพลังอำนาจแห่งชาติอย่างเหมาะสมและถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มผลผลิตให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.2 มุ่งเน้นถึงสัมฤทธิภาพ (achievement) ของการพัฒนาเป็นพิเศษ และต้องควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายให้จงได้

1.3 มีการรวมและผนึกกำลังของหน่วยงานของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานและร่วมมือประสานงานกันอย่างทั่วถึง เพื่อความสัมฤทธิผลตามเป้าหมายการพัฒนาของชาติ

1.4 ประการสำคัญที่สุด จะต้องมีการวางแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการวางโครงการต่างๆ อย่างเป็นระเบียบแบบแผนตั้งแต่ระดับชาติลงไปจนถึงระดับท้องที่หรือท้องถิ่น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือต้องมีแผนพัฒนาการของชาติและแผนของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ อย่างสมบูรณ์และเป็นระเบียบอย่างที่เรียกว่า “systematic planning” การกำหนดแผนต่างๆ ดังกล่าว จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายพัฒนาการของชาติและแยกออกเป็นโครงการใหญ่และโครงการย่อยต่างๆ และมอบให้หน่วยงานของกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องรับไปปฏิบัติให้บรรลุผล ในการนี้หน่วยงานดังกล่าวจำต้องจัดวางแผนบริหารของตนให้เป็นระเบียบและมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่นๆ อีกด้วย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 11 คน ได้แก่ 1) ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.) จำนวน 1 คน 2) พนักงานส่วนตำบล สายงานบริหารท้องถิ่น (ปลัด อบต. และรองปลัด อบต.) จำนวน 2 คน สายงานอำนวยการท้องถิ่น (ผู้อำนวยการกองคลังและผู้อำนวยการกองช่าง) จำนวน 2 คน สายงานผู้ปฏิบัติ (นิติกรปฏิบัติการและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน) จำนวน 2 คน 3) พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์และผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ) จำนวน 2 คน ภาคธุรกิจ จำนวน 1 คน และประชาชน จำนวน 1 คน หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ อายุราชการ/อายุงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และอยู่ในพื้นที่ตำบลเขาไม้แก้วมาไม่น้อยกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi – structured interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และจากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมมาสรุป ตีความ และเขียนอธิบายเชิงพรรณนาและสรุปผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษา

ผลศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า อบต. เขาไม้แก้ว มีโครงสร้างการบริหารส่วนราชการตามขนาดโครงสร้างของ อบต.ขนาดกลาง แต่ยังขาดบุคลากรมาดำรงตำแหน่งและ

รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในตำแหน่งโดยตรงที่มีความชำนาญเฉพาะด้านทำให้ไม่มีบุคลากรปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และพบข้อบกพร่องในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC ของ Henri Fayol สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning) พบว่าบางงานไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และขาดบุคลากรที่จะมาขับเคลื่อนไม่มีวางแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว หรือบางงานมีแผนการปฏิบัติงานแต่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ได้

2. ด้านการจัดองค์กร (Organizing) พบว่าการบริหารจัดการจัดองค์กรเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารราชการมีกรอบอัตรากำลังตามโครงสร้าง แต่ไม่มีข้าราชการดำรงตำแหน่ง ทำให้ไม่มีผู้รับชอบงานโดยตรง เช่น ตำแหน่ง นายช่างโยธา ตำแหน่งวิศวกรโยธา และตำแหน่งนักวิชาการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นตำแหน่งขาดแคลน ผู้ปฏิบัติงานขาดองค์ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากในองค์กรมีความหลากหลายด้านอายุ ด้านการศึกษา หากเป็นวัย Gen - X ก็จะปฏิเสธเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่เข้าใจระบบการใช้งานหรือมองว่ามีขั้นตอนยุ่งยากในการใช้งาน และบุคลากรมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานในรูปแบบเดิมๆ ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

3. ด้านการสั่งการ (Commanding) พบว่ามีการสั่งการตามสายการบังคับบัญชา แต่ในกรณีเร่งด่วนผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บังคับบัญชาก็สั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้บางครั้งการสั่งการก็ไม่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา

4. ด้านการประสานงาน (Coordinating) พบว่ามีข้อบกพร่องในการประสานงานระหว่างส่วนราชการสำนักปลัดและกองคลังในการเบิกจ่ายบิลน้ำมันเกินงบประมาณ ขาดการประสานงานกัน จึงทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ

5. ด้านการควบคุมงาน (Controlling) พบว่ามีการควบคุม กำกับดูแล การดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น มีการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น และดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี แต่ก็มีงานโครงการก่อสร้างถนนที่มีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ ทำให้เบิกจ่ายไม่ทันปีงบประมาณ จึงต้องมีการกันเงินสำหรับเบิกจ่ายในปีงบประมาณถัดไป

6. ด้านงบประมาณ พบว่ามีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดหาเครื่องมือเพื่อนำมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เนื่องจากบางโปรแกรมการใช้งานมีมูลค่าสูง ไม่คุ้มค่ากับการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

7. ด้านระเบียบ กฎหมาย พบว่ามีข้อจำกัดของระเบียบ กฎหมายที่ไม่ได้ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะอย่างเป็นอิสระอย่างแท้จริง กรณีงานพัสดุจัดซื้อจัดจ้างที่กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่มีข้อจำกัดเรื่องกำหนดบัญชีราคามาตรฐานครุภัณฑ์ในการจัดซื้อจัดหา และระเบียบบางเรื่องไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบให้สอดคล้องกับปัจจุบัน

8. ด้านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่พัฒนาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ ส่วนมากจะเป็นระบบที่เน้นการรายงานข้อมูลให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สร้างขึ้นเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบการทำงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ยังไม่มีระบบที่อำนวยความสะดวกให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปประยุกต์ใช้ในการบริการให้กับประชาชน

ผลการศึกษาวิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่ามีวิธีการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดระบบงานบริการ รายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. การจัดบริการสาธารณะ พบว่า อบต.เขาไม้แก้ว มีโครงสร้างทางการบริหารราชการ แบ่งออกเป็น 1 สำนัก 4 กอง และ 1 หน่วย คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และหน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อรองรับภารกิจและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การพัฒนาโครงสร้างทางการบริหาร กระบวนการ/เทคโนโลยี และพฤติกรรมทางการบริหาร พบว่ามีการพัฒนาโครงสร้างด้านแผนอัตรากำลังโดยการกำหนดตำแหน่งเพิ่มเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดระบบงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในการลดขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลา และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ ประสบโชค ประมงกิจ (2549, หน้า 2) กล่าวไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในส่วนของพฤติกรรมทางการบริหาร พบว่ามีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมแสดงความคิดเห็น โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเสนอโครงการเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรมีระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติราชการ โดยใช้การสแกนนิ้วบันทึกเวลาทำงานเข้า – ออก และเซ็นชื่อในสมุดลงเวลา เพื่อให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เป็นการพัฒนาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีระเบียบวินัย และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการรายงานการปฏิบัติงานหรือการดำเนินโครงการผ่านไลน์ของ อบต. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เกิดการพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรให้มีระเบียบวินัยการปฏิบัติราชการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความกระตือรือร้น มีความทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดการบริหารการพัฒนา

1. การพัฒนาโครงสร้างโดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่ามีการพัฒนาโครงสร้างด้านแผนอัตรากำลัง โดยการกำหนดตำแหน่งเพิ่มเพื่อรองรับปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมประชาคมเสนอโครงการเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

2. การพัฒนากระบวนการโดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงวิธีการทำงาน ให้ทำงานง่าย สะดวก และรวดเร็ว พบว่ามีการพัฒนากระบวนการทำงานโดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้ทำงานง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงผ่านช่องทางออนไลน์ Face book , เว็บไซต์ อบต. และยื่นคำร้องโดยใช้บัตรประชาชนใบเดียว งานใบอนุญาตก่อสร้าง และงานการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยเป็นการมอบอำนาจให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีเจตนารมณ์ผลักดันให้กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาเกี่ยวกับการอนุญาต การทำธุรกรรมต่างๆ กับหน่วยงานของรัฐให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2557) ให้ความหมายคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าเป็นวิธีในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาพัฒนาการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชน และพัฒนาการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจ และภาครัฐเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

และบริการของภาครัฐได้สะดวกมากขึ้นโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต และทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ เนื่องจากมีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐมากขึ้น ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบได้

3. การพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ พบว่ามีการใช้ข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ โดยการสแกนนิ้วบันทึกเวลาทำงานเข้า – ออก และเซ็นชื่อในสมุดลงเวลา เพื่อให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตาม ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เป็นการพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรให้มีระเบียบวินัย และในปัจจุบันเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ จึงใช้วิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการรายงานการปฏิบัติงานหรือการดำเนินโครงการผ่าน Line ของ อบต. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ทำให้พนักงานมีวินัยในการปฏิบัติราชการ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความกระตือรือร้น มีความทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์ (2539 , หน้า 104) กล่าวไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึงการที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงเครื่องมือบางส่วนในการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ หากจะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

การจัดระบบงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) พบว่าได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก โดยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการและรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อป้องกันการทุจริต และดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประกาศเจตนารมณ์ตามนโยบายการป้องกันการทุจริต นโยบายมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม และประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โดยประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานของ อบต. เขาไม้แก้วได้โดยง่ายและสะดวก ตามช่องทางการติดต่อสื่อสารของ อบต.เขาไม้แก้ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ระวิวรรณ จันทนะโพธิ (2548, หน้า 7 - 8) ได้ให้ความหมายคำว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคมนาคม (Information and Communications Technologies : ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของรัฐ ข้อผูกมัดของรัฐในการปรับปรุงความสัมพันธ์ และการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างประชาชนและภาครัฐโดยการยกระดับการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และสร้างความพึงพอใจ โดยเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่รัฐจะดำเนินการให้แก่ประชาชน และประเทศชาติได้รับประโยชน์สูงสุด

ผลการศึกษาพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐในอนาคต

พบว่าพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐในอนาคตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว รายละเอียดดังนี้

แนวคิด PMQA

1. การพัฒนาการบริหารและการบริการภาครัฐ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จะพัฒนาการนำองค์การโดยจะดำเนินการในรูปแบบการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ครอบคลุมการทำงานทุกกระบวนงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บข้อมูล ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินการของผู้บริหารท้องถิ่นในเรื่องนโยบายและวิสัยทัศน์ และจะดำเนินการในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลหน่วยงานให้มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การที่มีคุณภาพด้านการบริการ

2. ในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จะดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยการนำข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์จังหวัดเชื่อมโยงข้อมูลกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) เพื่อนำมาสรุปผลในการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นและวางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับหน่วยงานรัฐเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC (Eastern Economic Corridor) โดยจังหวัดชลบุรีเป็นหนึ่งในพื้นที่พิเศษนี้

3. ในด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าจะดำเนินการยกระดับและพัฒนาการให้บริการของ อบต.เขาไม้แก้ว ในการรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตให้มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ได้โดยง่ายและสะดวก เป็นการให้บริการสาธารณะด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นวิธีการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐที่พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

4. ในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง โดยการเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับประชาชนที่บูรณาการการจัดการความรู้และการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย Link – Share – Learn โดย Link คือ การเชื่อมโยงความรู้สำคัญที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร และพนักงาน ระเบียบ กฎหมาย แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ คลังความรู้จากส่วนราชการและจากหน่วยงานภายนอก หรือข้อมูลความรู้ในระบบสารสนเทศ คู่มือ เอกสาร เพื่อร่วมกันสร้างความรู้ที่สำคัญและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อตอบสนองปัญหานั้นๆ Share (แบ่งปัน) คือ จัดให้มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ที่สำคัญนั้นให้เป็นองค์ความรู้ที่ตอบโจทย์หรือปัญหา ผ่านการประชุมในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดเก็บ เผยแพร่ความรู้นั้นให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในการดำเนินงานร่วมกัน เกิดการถ่ายโอนและต่อยอดความรู้ความคิดเห็นระหว่างกันในชุมชน Learn (การเรียนรู้) คือ การทบทวนและประเมินตนเองในการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน มาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการบริการ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อการส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ในด้านการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วจะดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและ ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ และนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทำงานง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น และใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

6. ในด้านการจัดการกระบวนการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จะดำเนินการปรับปรุงการให้บริการและมีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

7. ในด้านผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ยึดถือแนวทางปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย โดยมีระบบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการในภาพรวมขององค์กรในแต่ละด้าน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ
ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง
ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ
ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล

จะต้องมีผลการประเมินเฉลี่ยรวม 5 ด้าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และมีผลการประเมินในแต่ละด้านไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ผ่านเกณฑ์การประเมินทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

1. ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดระบบงานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ให้เกิดการดำเนินงานที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนได้จริงเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2. ควรมีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งมาดำรงตำแหน่งให้ครบตามโครงสร้างกรอบอัตรากำลัง เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

3. ควรพัฒนาทักษะ สมรรถนะ (Competency) และขีดความสามารถ (Capability) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน และควรจัดกิจกรรมหรือให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากรในการยอมรับวิธีการทำงานใหม่ๆ รูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กวี รักษ์ชน, กมล อดุลพันธุ์, เชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์, และสุจิตรา ธนานันท์, (2539). การบริหารการพัฒนา.(พิมพ์ครั้งที่ 9).กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรัชยา ศิริวัฒน์.(2554).การบริหารร่วมสมัย.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปิยะนุช เงินคล้าย.(2563).สัมมนาปัญหานโยบายสาธารณะ.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.(2544).การปฏิรูประบบราชการ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์ เซ็นเตอร์.

อาภรณ์ คุระเอียด และ รวิภา ธรรมโชติ.(2563). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต,คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ. (2565). ความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ.คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร.

จิรายุ เล็กกระโทก และ ฌาน เรืองธรรมสิงห์.(2564). การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล.(2557). การบริหารการพัฒนากับการประเมินสถานการณ์ประเทศไทยตามแนวทฤษฎีเคนส์.วารสารรามคำแหง ฉบับที่ 2, (2), 3 - 21.

ติน ปรัชญาพฤทธิ์.(2534). การบริหารการพัฒนาในประเทศไทย : องค์ความรู้และกิจกรรม.วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 31(2), 1 - 20.

สำนักงาน ก.พ.ร. (2564, มีนาคม). คู่มือการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. https://www.opdc.go.th/content/filelist/MTI2.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).(2565). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2566 – 2570. https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.(2563). แผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2563 – 2570. http://www.ppb.moi.go.th/midev02/operation-ceo.php.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580). http://nscr.nesdc.go.th/ns.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2560).ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2560).ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0. http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/Management System/pdf/03-40.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2564).ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2564-2565) ฉบับสมบูรณ์.https://www.opdc.go.th/content/NzExMw.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.(2566) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. https://itas.nacc.go.th/home/detailnews/3002.