

การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

สารนิพนธ์
ของ
ศิลปากร มิตรางกูร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๑๘.๙๒๖

๑๕๒๙๓

๑.๓

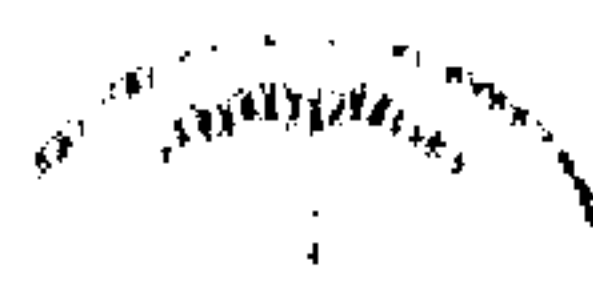
การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

บทคัดย่อ

ของ

ศิลปากร มิตรางกูร

๒๖ ก.ค. ๒๕๔๙



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม ๒๕๔๙

๒ ๒๙๒๐๔๔

ศิลปากร มิตรวงกูร. (2549). การนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.

สารนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรทวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์จักราทิติย์ ธนาคม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติโดยศึกษาจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98 เก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

THE IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGY
OF BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

ABSTRACT

BY

SILPAKORN MITTRANGKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration in Public Policy
at Srinakharinwirot University

May 2006

Silpakorn Mittrangkul.(2006). *The Implementation of Information Technology of Bangkok Metropolitan Administration*. Master' s Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Chakratit Dhanakom

The purpose of this research were to investigate the implementation of information technology of Bangkok Metropolitan Administration and to analyze factors influencing the policy implementation of information technology of Bangkok Metropolitan Administration. The sample size were selected with from Taro Yamane. The process of data collection accomplished by questionnaires with the reliability was 0.98 ,tested by Cronbach's Alpha Coefficient and 74 responses (100% response rate). The result of the research showed that the implementation of information technology of Bangkok Metropolitan Administration were at the moderate level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ของ
ศิลปากร มิตรางกูร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์จักราภิตย์ ธนาคม)

ประธานกรรมการหลักสูตร



(อาจารย์จักราภิตย์ ธนาคม)

คณะกรรมการสอบ



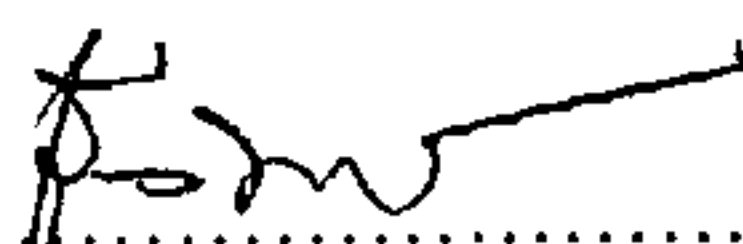
ประธาน

(อาจารย์จักราภิตย์ ธนาคม)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

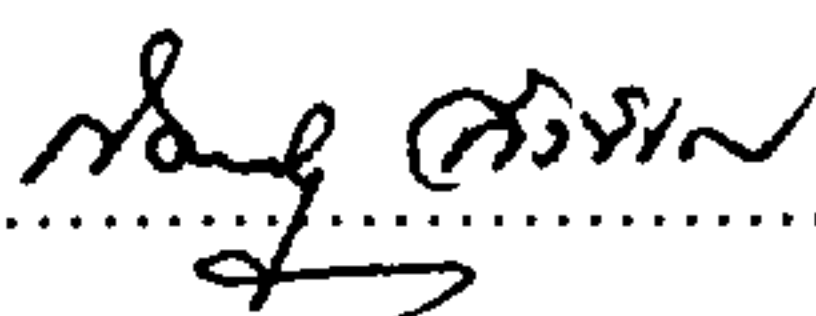
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธีวงศ์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ชีวินทร์ ฉายาขวลิต)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 2 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ขอขอบพระคุณ อาจารย์จักราทิพย์ ธนาคม ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ขอขอบพระคุณ อาจารย์ชีวินทร์ ฉายาชาลิต และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วชิรชัย วิริยะสุทธิวงศ์ ที่รับเชิญเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์แก่ผู้วิจัย ที่สามารถนำแนวคิดและองค์ความรู้เหล่านั้น มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการวิจัยเป็นอย่างมาก ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการทำสารนิพนธ์เป็นอย่างดี

การวิจัยในครั้งนี้ไม่อาจลุล่วงได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจาก คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่จากกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เอื้อเฟื้อข้อมูลในการวิจัย แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นประโยชน์และคุณค่าอันใดที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณค่าและความดีนั้น ให้กับบิดาและมารดาผู้เป็นที่สุดในชีวิตของผู้วิจัย

ศิลปากร มิตรางกูร

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
เทคโนโลยีสารสนเทศกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540	8
นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย.....	9
แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิรูประบบราชการ เพื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน.....	13
แนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะ.....	14
แนวคิดด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	15
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
3 กรุงเทพมหานครกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	36
ประวัติความเป็นมาของกรุงเทพมหานคร	36
อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร	39
โครงสร้างและการจัดองค์กร.....	42
โครงสร้างของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	44
แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549)	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

3 (ต่อ)

แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551	46
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	47

4 วิธีดำเนินการวิจัย

51

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58

5 การวิเคราะห์ข้อมูล

59

การวิเคราะห์ข้อมูล	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59

6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

81

ความมุ่งหมายในการวิจัย	81
ขอบเขตของการวิจัย	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สรุปผลการวิจัย	84
ปัญหาและอุปสรรค	88
ข้อเสนอเชิงนโยบาย	89
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	90

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	97
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	106
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เกณฑ์การให้คะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.....	55
2 เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.....	55
3 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายจำแนกเป็นรายชื่อ.....	63
5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทรัพยากรนโยบายจำแนกเป็นรายชื่อ.....	64
6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงจำแนกเป็นรายชื่อ.....	65
7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติจำแนกเป็นรายชื่อ.....	66
8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองจำแนกเป็นรายชื่อ.....	67
9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติจำแนกเป็นรายชื่อ.....	68
10 ระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.....	70
11 เปรียบเทียบสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ.2548 และปี พ.ศ.2549.....	73

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter, Donald S. และ
Van Horn, Carl E. 28
- 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคโลกาภิวัตน์นับวันยิ่งทวีความรุนแรง นานาประเทศต่างต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาประเทศให้ทันต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมโลกเกือบทุกด้าน ในองค์กรภาครัฐและเอกชนเองต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อก้าวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน หากองค์กรใดมีข้อมูลข่าวสารมากและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้จักการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการทำให้องค์กรนั้นมีความได้เปรียบและมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง

ในอดีตที่ผ่านมาภาครัฐได้มีความพยายามนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานก่อนภาคเอกชน โดยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำข้อมูลสำมะโนประชากรของประเทศไทย แต่การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเป็นไปอย่างเชื่องช้าเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชน (สำนักงาน ก.พ. 2539: 46) ซึ่งปัญหาสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐยังไม่ก้าวหน้าอย่างที่ควรจะเป็นนั้นสรุปได้ (ครรชิต มัลลียงศ์. 2545: 3-4) ดังนี้

- 1.ผู้บริหารองค์กรไม่เข้าใจว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
- 2.เจ้าหน้าที่และพนักงานภายในองค์กรไม่ได้สนใจที่จะพัฒนางานคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า
- 3.องค์กรไม่มีความเข้าใจเรื่องข้อมูลอันเป็นสิ่งสำคัญของหน่วยงาน ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญเอาไว้อย่างเป็นระเบียบที่ดี ข้อมูลที่จัดเก็บอยู่อย่างกระจัดกระจายไม่เป็นทิศทางเดียวกัน ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้
- 4.การออกแบบระบบงานประยุกต์ไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีความยืดหยุ่นพอที่ปรับเปลี่ยนขยาย หรือดัดแปลงให้ใช้กับงานอื่น ๆ ได้ ทำให้ต้องเสียทรัพยากรจำนวนมากสร้างระบบซ้ำ ๆ กันขึ้น ซึ่งอาจจะใช้แนวทางการพัฒนาแบบเก่าที่ไม่ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

5.เมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรแล้ว ไม่มีการปรับลด หรือปรับเปลี่ยน ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ยังคงเลียนแบบขั้นตอนการทำงานเดิมที่มี ขั้นตอนยุ่งยาก สลับซับซ้อน ทำให้กระบวนการทำงานหรือระบบงานที่สร้างขึ้นใหม่มีความซับซ้อน และยุ่งยากจน ผู้ใช้ (User) ไม่อยากใช้งาน

6.องค์กรไม่ได้มีการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดความ เสี่ยงต่อความสูญเสียข้อมูล โปรแกรม หรือระบบงาน กล่าวคือ หากข้อมูล โปรแกรม หรือระบบงานเกิด เสียหาย หรือเกิดการสูญหาย ก็ไม่อาจสามารถแก้ไขกลับคืน หรือเรียกข้อมูลเหล่านั้นกลับคืนมาได้ ซึ่งเป็นความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กร

7. องค์กรไม่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ คลังข้อมูล ระบบความรู้ หรือเทคโนโลยีเชิงวัตถุเข้ามาใช้ในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร

อย่างไรก็ดี ได้มีความพยายามอย่างมากในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ โดยเมื่อปี พ.ศ.2539 ประเทศไทยได้ประกาศใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรก (IT 2000) โดย ในช่วงระยะ 5 ปี ภายใต้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้ดำเนินการในการส่งเสริมและ ผลักดันการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ โดยเน้นที่การสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ การสร้างเสริมทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารงานภาครัฐ และต่อมาใน ปี พ.ศ.2545 รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และมุ่งหวังที่จะเห็นสังคม ไทยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาทุกภาคส่วนของสังคม จึงได้กำหนดนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย (IT 2010) อย่างชัดเจนว่า ให้ภาครัฐเป็น ผู้นำในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินการของภาครัฐภายใต้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นให้ บริการประชาชนด้วยความสะดวก มีโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลัก ของนโยบายดังกล่าว

ภายใต้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ ถือได้ว่าเป็นการกำหนด ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในระดับกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นกรอบในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของหน่วยงาน โดยมีหลักสำคัญ คือ การสร้างบริการตามความต้องการของประชาชน ทำ ให้รัฐและบริการของรัฐเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน และมีการนำ สารสนเทศมาใช้ในการบริหารและการบริการของภาครัฐมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการ ภาครัฐสมัยใหม่ที่เล็งเห็นประโยชน์จากใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนและการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยในการบริการนั้นอาจจะเป็นให้บริการระหว่างรัฐกับประชาชน (G2C) ซึ่งเป็นการบริการของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง หรือระหว่างรัฐกับเอกชน (G2B) ซึ่งเป็นการให้บริการของรัฐต่อภาคธุรกิจเอกชน หรือระหว่างรัฐกับรัฐ (G2G) ซึ่งเป็นการให้บริการของรัฐต่อรัฐด้วยกัน หรือระหว่างรัฐกับข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E) ซึ่งเป็นการให้บริการที่จำเป็นของข้าราชการและพนักงานของรัฐกับรัฐ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานภาครัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขนาดใหญ่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และกำหนดเป็นองค์กรบริหารทางราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ประกอบด้วยหน่วยงานภายในของกรุงเทพมหานครระดับสำนัก 16 สำนัก สำนักงาน 3 สำนักงาน และสำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน และเมื่อสภาพบ้านเมืองเปลี่ยนไปทำให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นจากเดิมตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ทำให้กรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้าน เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยในปัจจุบันกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1.แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ในการบริหารและจัดการของกรุงเทพมหานครรวม 9 ด้าน โดยมียุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเมืองด้วยระบบสารสนเทศ ที่กำหนดทิศทางเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

2.แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549) ซึ่งได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการบริหารจัดการและการให้บริการทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมงานด้านสารสนเทศของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน วางแผนการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน กำหนดการจัดสรรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดมาตรฐานของระบบสารสนเทศ และรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้กรุงเทพมหานครสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งระบบบริหารจัดการให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

คำถามการวิจัย

1. การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอยู่ในระดับใด
2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

คือ อะไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครโดยตรง โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และกลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่กำกับดูแลหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองบริการ

ระบบคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายฐานข้อมูล หัวหน้าฝ่ายโปรแกรมระบบ หัวหน้าฝ่ายระบบเครื่องและเครือข่าย หัวหน้าฝ่ายแผนงาน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงาน และ หัวหน้าฝ่ายบริการ 2

2.กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จาก กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 74 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณตัวอย่างของ Taro Yamane

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติและ ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครตามกรอบแผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548–2551 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544 – 2549)

2.ระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ระดับความคิดเห็นโดยรวมของเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

3.ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการนำนโยบายไปเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ หมายถึง ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

4.ผู้บริหาร หมายถึง รองผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าฝ่าย ที่กำกับดูแลหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้าราชการตั้งแต่ระดับ 7 – 9

5.ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ นายช่างไฟฟ้า เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

บทที่ 2

เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวน แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540
3. นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย
4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
7. แนวคิดด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคย ในสังคมยุคข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศไร้พรมแดน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญและน่าสนใจ เพราะเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนบนโลก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตทั้งของคนและของประเทศชาติอย่างมหาศาล ทุกประเทศในโลกให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากกลุ่มประเทศ OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพของเทคโนโลยีไฮเทค 5 กลุ่ม ได้แก่ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีวัสดุใหม่ เทคโนโลยีอวกาศ เทคโนโลยีนิวเคลียร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาถึงประเด็นสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ การปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการ การยอมรับจากสังคม การนำไปใช้ประยุกต์ในภาค/สาขาอื่นๆ และการสร้างงานในทศวรรษปี ค.ศ. 1990s ผลการศึกษาปรากฏว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุด ในทุกๆ ประเด็นที่ทำการศึกษา ในสหรัฐอเมริกาได้มีการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะเดียวกัน และปรากฏผลเช่นเดียวกัน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2538: 8) ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศเพราะจะทำให้ก่อเกิดประโยชน์อย่างมหาศาล

วิวัฒนาการของสารสนเทศทำให้สังคมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรไปสู่สังคมสารสนเทศ (Toffler, Alvil. 2528: 23-32) โดย

ยุคแรก (First Wave) ยุคของเกษตรกรรม การดำรงชีวิตโดยส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยธรรมชาติมีการเลี้ยงสัตว์ เริ่มเพาะปลูก และสร้างบ้านเรือน

ยุคที่สอง (Second Wave) เป็นยุคของอุตสาหกรรม ที่เปลี่ยนแปลงชีวิตเกษตรกรรมสู่สังคมเมืองมีโรงงานผลิตสิ่งต่างๆ มีการประดิษฐ์คิดค้นทางวิทยาศาสตร์ มีเอกสารเผยแพร่ความรู้ใหม่มากมาย

ยุคที่สาม (Third Wave) เป็นยุคของสังคมข่าวสารโดยเริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1967 เป็นช่วงที่เรียกว่ายุคปฏิวัติสารสนเทศ (Information revolution) ยุคการทะลักทลายของข่าวสาร (Information explosion) เป็นผลมาจากหลังสงครามโลกครั้งที่สองมีการฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่แพ้สงคราม โดยมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น ก่อให้เกิดการตีพิมพ์สารสนเทศออกมาเผยแพร่อย่างมากมาย นักวิชาการ หรือนักวิจัย ใช้เอกสาร ตำรา วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น นักเอกสารสนเทศเริ่มมีบทบาทมากขึ้นในการจัดเก็บเอกสาร และค้นคืนเอกสารที่มีอยู่จำนวนมาก จนในที่สุดเกิดปัญหากระแสสารสนเทศท่วมท้น การค้นคืนเอกสารที่จัดเก็บไว้ทำได้ช้าหรือบางครั้งไม่พบ สาเหตุนี้เองที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดเก็บค้นคืน และถ่ายทอดสารสนเทศอย่างกว้างขวาง เพื่ออำนวยความสะดวกการนำเอกสารต่างๆ มาใช้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดเริ่มของการนำเทคโนโลยีมาใช้กับสารสนเทศ จึงเกิดมีคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป จึงถือว่าเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กล่าวคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูล ตลอดจนจัดทำรายงานต่างๆ แต่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการกระจายสารสนเทศที่ได้จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไปสู่บุคคลหรือวงการต่างๆ ต่อไป จะเห็นว่าสารสนเทศจะมีบทบาทต่อบุคคลหรือประเทศชาติได้ ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการจัดการทั้งสิ้นโดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กว่าเทคโนโลยีชนิดอื่นๆ ดังนั้นมนุษย์จึงนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการกับสารสนเทศมากกว่าเทคโนโลยีชนิดอื่นๆ เช่นกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว มีเทคโนโลยีอีกหลายรูปแบบที่สามารถนำมาจัดการและเผยแพร่สารสนเทศได้ เช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร เคเบิลทีวี เป็นต้น แต่เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่สามารถจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศได้ดีเท่ากับเทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์ เราจึงนิยมใช้คอมพิวเตอร์จัดการสารสนเทศทุกสาขาวิชาชีพทั่วโลก โดยมี วัตถุประสงค์ในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานสารสนเทศ คือ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

บทสรุป ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆ นั้น สิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนาควบคู่กันไป คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์และสังคมมากเท่าใด มนุษย์ต้องรู้จักใช้สติปัญญาในการกลั่นกรอง เลือกใช้สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงมนุษย์ต้องมีความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์สารสนเทศที่มีประโยชน์ รวมถึงความเชี่ยวชาญ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่ดี ต่อการใช้เทคโนโลยีเผยแพร่สารสนเทศนั้นในทางที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ จึงจะนับได้ว่ามนุษย์สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยแท้จริง

เทคโนโลยีสารสนเทศกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประเด็นที่กล่าวถึงเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

มาตรา 40 คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้องค์การของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ ตามวรรคหนึ่ง และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ในระดับชาติและท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรี อย่างเป็นธรรม

มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นเองได้ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

มาตรา 81 รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าในศิลปะวิทยาการต่าง ๆ เร่งรัดพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครูและส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ผู้วิจัยขอสรุปว่า รัฐธรรมนูญดังกล่าว ได้ให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ เพื่อประโยชน์สาธารณะ สนับสนุนการค้าเสรี และเร่งพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะใน มาตรา 78 เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันความรู้มีความสามารถในการสนับสนุนการเรียนรู้ของ ชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ ทำให้เกิดการสร้างชุมชน แห่งการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่า รู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษ หรือภัยจาก การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย

ประเทศไทยมีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับแรก (IT2000) เมื่อปี พ.ศ.2539 โดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้ดำเนินการในการส่งเสริมและผลักดันการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศของประเทศไทย โดยเน้นที่การสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ทั้งในโครงสร้างพื้นฐานของ สารสนเทศ การสร้างเสริมทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารงานภาครัฐ

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการ เรียนรู้ (Knowledge-base Learning Society) สำหรับช่วงเวลา พ.ศ.2545-2553 หรือที่เรียกว่า นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย (IT 2010) ได้ถูกกำหนดขึ้น ต่อ จากนโยบาย IT 2000 (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2545: 1-8) เพื่อ พัฒนาให้เศรษฐกิจมีความเข้มแข็ง ให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเหลื่อมล้ำน้อยที่สุด เน้นการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ด้าน คือ

- 1.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government) โดยครอบคลุมการ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐทั้งการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น

- 2.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการพาณิชย์ (e-Commerce) โดยเสริมสร้าง ชีตความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยโดยใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือ สำคัญในการประกอบธุรกิจ เน้นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการส่งออก การค้าและบริการ และการ บริโภคภายในประเทศ บนพื้นฐานการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศเป็นหลัก

- 3.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry) โดยส่งเสริมและ พัฒนาการใช้ และการผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคเอกชน โดย มีขั้นตอนการดำเนินการเป็นระยะ เพื่อมุ่งสู่การเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ความรู้เป็นพื้นฐานในการผลิต

4.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทางการศึกษา (e-Education) โดยพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในทุกะดับของประเทศ เพื่อรองรับการพัฒนาสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

5.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (e-Society) โดยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ของสังคมในยุคสารสนเทศและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีและการเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากกระแสโลกาภิวัตน์ การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต และการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) นำมาซึ่งความคาดหวังว่าจะทำให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานของระบบราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมให้รัฐบาลมีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น จากแนวคิดนี้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมหรือกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ได้ขานรับหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และนำไปดำเนินการ โดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Online) และบริการต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล; ชฎาภาส ธวัชเศรษฐกุล; และ กาญจนา วรนิชกร. 2546 :5-15)

โดยทั่วไปรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีความหมายกว้าง ๆ หมายถึง การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานภาครัฐ ที่จะช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ อีกทั้งทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ ที่มุ่งเป้าหมายไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐด้วยตนเอง ดังนั้น e-Government จึงเป็นโอกาสที่จะขยายศักยภาพของการให้บริการประชาชนไม่เฉพาะภายในประเทศแต่รวมทั้งประชาชนที่อยู่ต่างประเทศด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐกล่าวอีกในหนึ่ง e-Government เป็นการนำกลวิธีของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มาใช้ในการทำธุรกิจภาครัฐ ให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการ ส่งผลให้เกิดการบริการประชาชนที่ดีขึ้น การดำเนินธุรกิจกับภาคเอกชนดีขึ้น และทำให้มีการใช้ข้อมูลของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป e-Government ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นเกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน มีการใช้สารสนเทศในการบริหารและการบริการของภาครัฐมากขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้รัฐต้องก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน คือ ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ อัตรากำลังและการผลักดันในระดับนโยบาย ทำให้หน่วยงานต้องปรับปรุงการทำงานและการบริการให้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนแม่บทไอทีที่เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้หน่วยงานต้องทบทวนการดำเนินงานด้านไอที เพื่อให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น สำหรับปัจจัยภายนอกมาจากสถานะการแข่งขันระหว่างประเทศ การเปิดการค้าเสรี ทำให้ประเทศต้องเตรียมความพร้อมหลายด้าน รวมทั้งความพร้อมด้านบริการของภาครัฐ ดังนั้น จึงต้องปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างเห็นได้ชัด

จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานปัจจัยภายใน ได้แก่ ข้อจำกัดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งด้านงบประมาณ และด้านกำลังคน และปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศซึ่งทำให้ประเทศทั้งหลายต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้

แนวทางการพัฒนา e-Government ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสภาพการณ์และข้อเท็จจริงของประเทศ มีหลักการดำเนินงานมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาเนื้อหา ประกอบด้วยการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ มาตรฐานกลางการติดต่อสื่อสารภาษาถิ่น คู่มือการใช้และสื่อการสอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. การสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรม ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาทุกระดับ
3. การพัฒนาเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายท้องถิ่นและการติดต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องมีการเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การยกร่างกฎหมายที่จำเป็น เพื่อให้สนับสนุนและรองรับนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
5. การเพิ่มช่องทางเพื่อเข้าถึงบริการของรัฐ ได้แก่ การเพิ่มช่องทางที่หลากหลาย และเหมาะสมจะทำให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับบริการจากภาครัฐได้
6. เงินทุน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีแผนงานการดำเนินธุรกิจที่สามารถชี้แจงรายรับรายจ่ายจากผลการดำเนินโครงการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าสมาชิก และเงินทุนที่ช่วยให้เกิดดุลยภาพของบัญชีการเงินและงบประมาณ

สำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้เริ่มการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือเนคเทค เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการวางแผน แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์ นอกจากนี้ เนคเทค ยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน จัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีขอบเขตของการดำเนินการ ดังนี้

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Services) เป็นการให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ของภาครัฐ ที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องการและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ของภาครัฐมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

2. การบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่นคำร้อง เป็นต้น โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์

3. การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) เป็นการก่อตั้ง Payment Gateway ของภาครัฐ ซึ่งเป็นการสนับสนุนกิจกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมดำเนินการระหว่างภาครัฐและเอกชน

4. การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Procurement) เป็นการกำหนดกรอบ และมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างบนอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และการปรับแก้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

ในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการได้ 4 มิติ ได้แก่

1.รัฐ กับ ประชาชน (G2C) เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าว ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านระบบเครือข่ายของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียง และการหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่าง ๆ นั้น จะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ ได้ตอบแบบ Real time

2.รัฐ กับ เอกชน (G2B) เป็นการให้บริการของรัฐต่อภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนการค้า การลงทุนและการส่งเสริมการ

ลงทุน การจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและการนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

3.รัฐ กับ รัฐ (G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยงาน ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเส้นตีในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งนี้รวมถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างประเทศและองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

4.รัฐ กับ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน

นับตั้งแต่ปี ค.ศ.1776 เป็นต้นมา แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรได้ใช้แนวคิดของอดัม สมิธ (Adam Smith) ที่กล่าวไว้ในหนังสือ The Wealth of Nation (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538: 19) โดยการบริหารจัดการเป็นการจัดองค์การที่มุ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การโดยอาศัยหลักการแบ่งงานกันทำ (Division Labour) ในยุคที่มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้โครงสร้างขององค์การแบบนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในขณะนั้น ที่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างสม่ำเสมอ ความหลากหลายในเรื่องรสนิยมของลูกค้ามีน้อย ภาวะการแข่งขันไม่รุนแรง แต่เมื่อเวลาผ่านไปกว่า 200 ปี สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นไปในทิศทางที่คาดไม่ถึง โลกเปลี่ยนไปตลอดเวลาในช่วงทศวรรษ นับจากนี้การบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงเพื่อรับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะต้องพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นมาตรฐานสากลยิ่งขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนี้เองทำให้องค์กรประสบปัญหาขาดความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการดำเนินการ ทำให้ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง เนื่องจากการยึดติดกับรูปแบบหลักการปฏิบัติแบบเดิม การขาดความคิดริเริ่มและโครงสร้าง

ข้อบกพร่องเกี่ยวกับแนวคิดองค์การต่าง ๆ ที่องค์การประสบ Hammer, Michael ผู้เป็นต้นแบบแนวความคิดรีโอปรับระบบ จึงได้เสนอว่าปัญหามาจากการที่องค์การจัดแนวความคิดการ

จัดการแบบเดิมของอดัม สมิธ (Adam Smith) เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และคิดหาวิธีใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและได้นำเสนอแนวคิดใหม่ในการบริหารจัดการองค์การที่เรียกว่า "การปรับระบบ" (Re-engineering) โดย Hammer, Michael และ Champy, Jame กล่าวถึงความหมายว่า (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2537: 2-4) การปรับระบบ หมายถึง การคิด พิจารณาถึงสิ่งที่เป็นพื้นฐาน และมีการเปลี่ยนแปลงกันอย่างถอนรากถอนโคนเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดผลดีอย่างน่าทึ่ง เช่น ลดต้นทุนอย่างมหาศาล มีการบริการที่มีคุณภาพ และรวดเร็วกว่าเดิม

กล่าวโดยสรุปการปรับระบบเป็นการปฏิวัติองค์กรด้วยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กร โดยการยกเลิกกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิมทั้งหมดขององค์กร แล้วออกแบบกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงานในองค์กร ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กรเป็นสำคัญ ผลของการเปลี่ยนแปลงจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรมากขึ้นทวีคูณ โดยมีเครื่องชี้วัดถึงความสำคัญ คือ ต้นทุนคุณภาพ ความรวดเร็ว และการให้บริการ ดังนั้นการปรับระบบจึงเป็นการออกแบบกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและวิทยาการต่างๆ ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่รัฐและประชาชน

แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง ภารกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อกระจายความมั่นคงไปยังประชาชนอย่างทั่วถึงและมีความยุติธรรม อันจะทำให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสที่จะใช้สิทธิเสรีภาพ ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำถนนหนทาง การบริการทางทะเบียนราษฎร เป็นต้น (จินตจิรา เอี่ยมมยุรา. 2529: 34)

การบริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานราชการ ความหมายของคำว่า "บริการสาธารณะ" ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

บี.เอ็ม.วี.เวอร์มา (B.M.V. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้น ว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ

(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi. 1986)

จาง วัง (Joung Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วย เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (Service) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Source) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด (ibid.)

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ (ประยูร กาญจนดุล. 2533) ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความสำคัญของนโยบาย

นโยบายเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหาร เพราะนโยบายเป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในการบริหารงานและเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารนำมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจสั่งการ ความสำคัญของนโยบายต่อการบริหารงาน มีดังต่อไปนี้

1. นโยบายจะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร และใช้ปัจจัยชนิดใดบ้าง ช่วยให้ผู้บริหารทำงานด้วยความมั่นใจ เพราะนโยบายเป็นทั้งแผนงาน เครื่องบ่งชี้ทิศทาง และหลักที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องยึดถือ

2.นโยบายจะช่วยให้บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กรได้เข้าใจถึงภารกิจของหน่วยงาน ที่ตนสังกัด รวมทั้งวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ นโยบายยังช่วยให้การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปได้ง่ายขึ้น

3.นโยบายก่อให้เกิดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการ บริหารงานทุกชนิด การบริหารงานโดยมีเป้าหมายจะทำให้ประหยัดทั้งเงิน เวลา บุคลากร รวมถึงพลัง ความสามารถของบุคลากรเหล่านั้นด้วย นอกจากนี้ยังทำให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพผลด้วยเช่นกัน

4.นโยบายที่ดีจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมการใช้อำนาจของผู้บริหารให้เป็นไปโดย ถูกต้องมีเหตุผลและมีความยุติธรรม อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือ ความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา และด้วยเหตุผลดังกล่าว การบริหารงานของผู้บริหารจะเป็นไปด้วยความราบรื่น บรรลุถึงเป้าหมายโดย มีปัญหาหรืออุปสรรคน้อย

5.นโยบายจะช่วยให้เกิดการพัฒนาทางการบริหาร เพราะนโยบายจะพัฒนาผู้บริหาร หรือผู้ที่นำนโยบายไปใช้ให้มีความสามารถในการแปลความ (Interpretation) และทำให้นโยบายเป็น สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ (Feasibility) นอกจากนี้ นโยบายจะพัฒนาผู้บริหารให้รู้จักคิดทำนโยบายขึ้น (think for) แทนที่จะคิดปฏิบัติตาม (think by) นโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบายเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลักการและเหตุผลที่สำคัญเพื่อตอบ สอนองความต้องการขององค์กร ขั้นตอนในการกำหนดนโยบายแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation)

เป็นขั้นแรกในกระบวนการนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย คือ 1) การ ระบุปัญหาเป็นการพิจารณาสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง ซึ่งอาจจะเป็น ปัญหาทางด้านการเมือง สังคม วัฒนธรรม สุขภาพอนามัย ฯลฯ 2) การพัฒนาทางเลือก เมื่อสามารถ ระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขและกำหนดเป็นปัญหาด้านนโยบายได้แล้ว จะต้องกำหนดทางเลือก ในการแก้ไขปัญหาที่ระบุในขั้นตอนแรก และ 3) การเสนอทางเลือกที่ได้รับการวิเคราะห์แล้วว่าเป็นทาง เลือกที่เหมาะสมที่สุดตามเกณฑ์การประเมินทางเลือก เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายตัดสินใจเลือกเป็น นโยบาย เกณฑ์ในการเลือกที่สำคัญและใช้กันบ่อยได้แก่ การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพอเพียง (Adequacy) ความเป็นธรรม (Equity) ความสามารถในการ สอนองตอบ (Responsiveness) และความเหมาะสม (Appropriateness)

2. ขั้นตอนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Implementation)

หลังจากได้กำหนดนโยบายแล้วจะเป็นขั้นตอนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หมายถึง การนำนโยบายที่กำหนดขึ้นในเบื้องต้นไปบังคับใช้ในรูปแบบของกฎหมาย คำอุทธรณ์ของศาล มติคณะรัฐมนตรี รัฐสภาและคำสั่งของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ (Sabatier, Paul A. and Mazmanian, Daniel A. 1982 : 538 - 567) ซึ่งสอดคล้องกับที่ วรเดช จันทรร (2527) ได้กล่าวไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของศาสตร์การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ (Public Policy Analysis) ที่มีความต่อเนื่องจากการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) การนำนโยบายไปปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใด และแก้ไขปัญหาได้ มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถในการแปลงนโยบาย โดยผ่านแผนงานและโครงการไปปฏิบัติ

3. ขั้นตอนการประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation)

เป็นการประเมินผลภายหลังจากที่ได้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นการประเมินในขณะดำเนินการ (Formative evaluation) หรือการประเมินผลสรุปรวบยอด (Summative evaluation) หรือการประเมินผลย้อนหลัง (Retrospective evaluation) หรือประเมินผลล่วงหน้าก่อนนำไปปฏิบัติ หรือการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) ซึ่งการประเมินผลนโยบายจะต้องใช้วิธีการวิจัยหลากหลายวิธี เพื่อประเมินการตัดสินใจว่า นโยบายนั้นมีความจำเป็นหรือไม่ ควรใช้หรือไม่ ดำเนินไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ ช่วยแก้ไขปัญหาตามที่มุ่งหวังหรือไม่

4. ขั้นตอนการวิเคราะห์ผลสะท้อนกลับของนโยบาย (Policy Feedback Analysis)

เป็นการประเมินผลกระทบของการนำนโยบาย แผนงาน โครงการไปสู่การปฏิบัติ ว่ามีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีผลกระทบ (Impact) เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ควรจะปรับปรุงอย่างไรบ้าง และควรจะยุตินโยบายหรือดำเนินการต่อไป (วรเดช จันทรร, 2527) ส่วน Caputo , David A. (1975:25 - 32) ให้ข้อคิดเห็นว่าจุดอ่อนของการประเมินผลกระทบของนโยบาย คือ การไม่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผล เนื่องจากไม่มีใครทราบผลกระทบของนโยบาย คือ การไม่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผล เนื่องจากไม่มีใครทราบผลกระทบของนโยบายหรือโครงการของรัฐบาลที่มีต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ดีเท่าประชาชน

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ในความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้นักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้หลากหลาย จากการสำรวจผลงานของนักวิชาการด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติมี ดังนี้

Pressman, Jeffrey L. และ Wildavsky, Aaron (1973: 147) ที่ได้ทำการศึกษาปัญหาการนำนโยบายการสร้างงานให้ชนกลุ่มน้อยไปปฏิบัติในปี 1973 เขาได้นิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง ระดับการเกิดขึ้นของผลนโยบายที่คาดคะเนไว้ และการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจได้รับการมองว่า เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับการปฏิบัติการทั้งหมายที่มุ่ง (geared) ไปสู่การกระทำให้บรรลุ การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถที่จะจัดการและประสานสิ่งที่จะเกิดขึ้นมาภายหลังในลักษณะที่เป็นลูกโซ่เชิงสาเหตุและผล ทั้งนี้ เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา

Van Meter, Donald S. และ Van Horn, Carl E. (1975: 445 - 487) ได้กำหนดว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายความว่า ความรวมถึงการดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจดำเนินนโยบายที่ได้กระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

Bardach, Eugene. (1980) มองการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการทางการเมืองและเห็นว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เกมการต่อสู้ โดยนิยามว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการของกลยุทธ์เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในอันที่จะให้ได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของพวกตน ซึ่งเป้าหมายนั้นอาจไปกันได้ (compatible) หรือไปกันไม่ได้กับเป้าหมายตามอาณัติ (mandate) ของนโยบาย

Barrett, Susan. และ Fudge, Colin. (1981) อาจจะให้คำนิยามที่แตกต่างจากนักวิชาการทั้งสามที่กล่าวมาแล้ว เพราะเห็นว่านิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมองเฉพาะเรื่องการผลิตอันให้นโยบายเกิดผลเพียงด้านเดียวคงไม่ได้ แต่คำว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะหมายความว่า ความรวมถึงการสังเกตปรากฏการณ์เป็นจริงที่เกิดขึ้น หรือถูกกระทำให้เกิดขึ้นและเป็นการแสวงหาคำอธิบายต่อไปอีกว่า ปรากฏการณ์หรือการกระทำนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ศูนย์กลางความสนใจการนำนโยบายไปปฏิบัติลักษณะนี้จะอยู่ที่ว่า อะไรคือสิ่งที่ถูกกระทำ (what is being done?) จุดสนใจของการมองจึงอยู่ที่การกระทำของกลุ่มบุคคลและของผู้มีหน้าที่กำหนดพฤติกรรมการกระทำนั้น นอกจากนั้นยังสนใจที่จะตรวจสอบระดับของการกระทำว่ามีความสัมพันธ์กับนโยบายอย่างไรมากกว่า การตรวจสอบลักษณะเพียงการคาดคะเนมุมมองการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่นี้ได้รับการพิจารณาว่าเป็นลำดับขั้นของการตอบสนอง (series of responses) ต่ออุดมการณ์ของข้อผูกพัน ต่อการกดดันจากสภาพแวดล้อมหรือต่อแรงกดดันจากหน่วยงานหรือกลุ่มต่าง ๆ ที่พยายามจะเข้ามามีอิทธิพลหรือเข้ามาควบคุมการกระทำนั้น

Quade, Edward S. (1982: 305 - 317) มองการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยนิยามว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การเปลี่ยนแปลงโดยตรงที่เกิดขึ้นตามอาณัติของนโยบาย เป็นกระบวนการจัดการกับแบบแผนของการนำ เพื่อให้เกียรติต่อข้อกำหนด (to honor the prescriptions) ที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเริ่มขึ้นภายหลังจากที่ตัดสินใจยอมรับวิธีการปฏิบัติเฉพาะเรื่องนั้น ๆ ไปแล้ว

Alexander, Ernest R. (1985: 403 - 426) ได้ให้นิยามสั้น ๆ ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ชุดการปฏิบัติซึ่งเป็นแผนการทำงานที่ถูกส่งไปยังผู้ที่ตั้งใจจะให้ได้รับประโยชน์จากนโยบายเป็นการเฉพาะและเป็นการปฏิบัติ ในภาคสนาม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการหรือแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้นโยบายบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (กล้าทองขาว, 2534) สามารถกำหนดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ประกอบด้วย ความหมายข่าวสารด้านนโยบาย ด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ระดับความเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของบุคคลผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการ ตรงตามเจตนาของนโยบาย ความเข้าใจตรงกันด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสอดคล้องและสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการและกิจกรรม และการสื่อสารด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายภายในและระหว่างองค์การมีทิศทาง ไม่คลุมเครือ

2) ปัจจัยด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ประกอบด้วย ความชัดเจนของการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความเหมาะสมของการจัดสรรหน้าที่ระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเพียงพอของการจัดสรรอำนาจเพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ให้แก่หน่วยงานฝ่ายปฏิบัติ ความยืดหยุ่นของกระบวนการทำงาน ความสอดคล้องของการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานกับองค์การภายนอกที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานการกำหนดแผนงานงบประมาณและความสามารถจัดสรรได้ทันเวลาดำเนินกิจกรรม และความสลับซับซ้อนในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

3) ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ความชัดเจนของการออกแบบโครงสร้างองค์การ ตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับหมู่บ้าน ความเป็นเอกภาพ (unity)

ของการจัดโครงสร้างองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ทักษะของข้าราชการและผู้บริหารที่นำนโยบายไปปฏิบัติต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความเพียงพอของทรัพยากรและสิ่งเสริมแรงในการสนับสนุนแผนงาน ระดับความคล่องตัวของการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน ความสามารถของผู้นำหน่วยงาน ศักยภาพและความผูกพันของทีมงานต่อกิจกรรมที่ปฏิบัติ ความเข้มข้นของความรู้สึกรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติต่อโครงการ การได้รับประโยชน์ของหน่วยงานจากแผนงาน และกิจกรรมของโครงการตกเป็นผลประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ

4) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่น ประกอบด้วย การสนับสนุนทางด้านการเมืองจากบุคคล กลุ่มพลัง และองค์การต่าง ๆ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการใช้อำนาจหรือทรัพยากรในการผลักดัน หรือในรูปการสนับสนุนทางวิชาการ การเงิน และเทคนิคจากส่วนกลาง การให้ความสนับสนุนจากประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย ในด้านความสามารถของบุคคล องค์การ ในการสนับสนุนเชิงทักษะ เชิงเทคนิคและเชิงการจัดการจากบุคคลในท้องถิ่น

5) ปัจจัยด้านมาตรการควบคุม ประเมินผลและการกระตุ้นส่งเสริม ประกอบด้วย การกำหนดมาตรการควบคุม ดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้การกระตุ้นและการเสริมแรงทางบวกการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติเพื่อสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์นโยบาย การให้คำแนะนำและควบคุมจากส่วนกลางเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม

ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ตามลักษณะและเงื่อนไขของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (วรเดช จันทรศร, 2540) ปัญหาต่าง ๆ ได้แก่

1) ปัญหาด้านสมรรถนะ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่ว่านโยบายนั้นจะเป็นประเภทใดก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า โดยส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายได้มากน้อยแค่ไหน เพียงใด ดังนั้นปัญหาหลักด้านหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสมรรถนะปัญหาในลักษณะดังกล่าวจะมีมากน้อยเพียงใดยังขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยอีกหลายประการ เช่น

1.1) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ เงื่อนไขประการแรก นโยบายที่จะถูกนำไปปฏิบัตินั้นต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใด และต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไร เงื่อนไขประการที่สอง บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นมีอยู่ในระบบราชการหรือไม่ หากมีอยู่แล้วบุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นได้หรือไม่ บุคลากรเหล่านั้นมีความ

ยินดีหรือความตั้งใจที่จะมาร่วมเป็นผู้ปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่ หน่วยราชการที่มีบุคลากรเหล่านั้น อยู่ยินดีที่จะให้บุคลากรเหล่านั้นมาเป็นผู้ร่วมปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่ เงื่อนไขประการที่สาม หากไม่มีบุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นอยู่ในระบบราชการหรือไม่พอ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำ นโยบายไปปฏิบัติจะสามารถสรรหาบุคลากรจากภาคเอกชนได้หรือไม่ จะมีความสามารถหรือวิธีการ ดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นให้ปฏิบัติงานในนโยบายหรือโครงการได้อย่างไร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผล ต่อสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนความสำเร็จของนโยบาย โดยส่วนรวม

1.2) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินทุนปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากขึ้นหาก หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติถูกจำกัดโดยเงื่อนไขของการใช้เงินทุน ซึ่งข้อจำกัดใน การใช้เงินนั้นมีมากหรือมีระเบียบข้อบังคับไว้มากจนขาดความยืดหยุ่นก็จะยิ่งเป็นการบั่นทอน สมรรถนะของหน่วยปฏิบัติมากขึ้นเท่านั้น ในประการที่สำคัญ หากหน่วยปฏิบัติมีความต้องการที่จะใช้ เงินเพิ่มมากขึ้นกว่าที่กำหนดไว้ จะเป็นไปได้หรือไม่เพียงใดที่รัฐบาลหรือหน่วยงานจากส่วนกลางจะ สามารถให้การตอบสนองได้ทันต่อเวลาหรือทันทั่วทั้งที่ หากไม่สามารถตอบสนองได้ ความล่าช้าในการ ปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้น และอาจจะมีความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนรวมได้

1.3) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทาง ด้านวิทยาการหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในนโยบาย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะทวีมากขึ้นถ้าหาก หน่วยที่รับผิดชอบไม่ได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างเพียงพอหรือ ทันต่อเวลา ในบางกรณีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น มีลักษณะที่ต้องใช้วิทยาการหรือเทคโนโลยีเข้ามา เกี่ยวข้องด้วย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากขึ้นถ้าหากผู้ปฏิบัติขาดความรู้ หรือความเข้าใจใน เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในเรื่องนี้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับปัจจัยทางด้านบุคลากรโดย ตรง ในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่า ปัญหาทางด้านสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติจะมีมากขึ้น หากหน่วยงาน นั้น ขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิทยาการหรือ เทคโนโลยีปัจจัยเหล่านี้ อาจจะส่งผลทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

2) ปัญหาทางด้านการควบคุม ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยส่วน หนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุม ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการวัดความก้าวหน้า หรือผลการปฏิบัติของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ มีผลงานจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ปัญหา ของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเพิ่มมากขึ้น ถ้าหากว่าผู้รับผิดชอบในนโยบายนั้นขาดความสามารถที่ จะทำการวัดผลหรือควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติ ปัญหาทางด้านการควบคุมจะมีมากหรือน้อย เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่าง ๆ หลายประการ เงื่อนไขประการแรก ขึ้นอยู่กับความสามารถของ หน่วยที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายว่าจะสามารถแปลงนโยบายนั้น ๆ ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติ

แผนงาน หรือโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของนโยบายเพียงใด เงื่อนไขประการที่สอง ขึ้นอยู่กับว่า กิจกรรมของนโยบายแผนงาน หรือโครงการนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพียงใด เงื่อนไขประการที่สามขึ้นอยู่กับกรณีที่หน่วยปฏิบัติจะมีการกำหนดภารกิจตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานรวม แผนงาน หรือโครงการนั้นเพียงใด เงื่อนไขทั้งสามประการนี้จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความสามารถในการควบคุมหรือการวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของนโยบายได้ และขณะเดียวกันก็จะมีผลโดยตรงต่อปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

เงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้จะถือได้ว่า มีความสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะนโยบายจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากผู้ปฏิบัติขาดความรู้ ความเข้าใจว่าตนเองควรจะทำอะไรบ้าง ความเข้าใจเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากการแปลงนโยบายไม่ถูกต้อง วัตถุประสงค์ตามกิจกรรม แผนงาน หรือโครงการขาดความชัดเจนหรือ คลุมเครือตลอดจนหน่วยงานย่อยไม่ได้มีการกำหนดภารกิจและมาตรฐานในการทำงานให้สอดคล้องกับกิจกรรมหลัก แผนงาน หรือโครงการ ในท้ายที่สุดความเข้าใจของผู้ปฏิบัติดังกล่าวเมื่อแปลงออกมาเป็นผลการปฏิบัติแล้ว จำเป็นที่จะต้องเกิดขึ้นภายใต้ระบบของการวัดผลการปฏิบัติงานด้วย เพื่อที่ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบจะได้หาทางเชื่อมโยงผลการปฏิบัติในส่วนต่าง ๆ ให้ประสานซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุผลของนโยบายตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

3) ปัญหาทางด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีสมรรถนะสูงเพียงใดไม่ว่าผู้รับผิดชอบในนโยบายจะมีความสามารถในการควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติภายใต้ระบบการวัดและติดตามผลที่สมบูรณ์เพียงใดก็ตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากปราศจากสิ่งซึ่งความร่วมมือจากสมาชิกทั้งมวลในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติ ในอีกนัยหนึ่ง ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีสูงชันเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนโยบายนั้น ๆ จากการสำรวจของผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่า มีเงื่อนไขหรือเหตุผลหลัก ๆ อย่างน้อย 7 ประการ ที่มีผลทำให้สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนโยบายนั้น

3.1) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติเห็นว่า นโยบายนั้นไม่ได้มาจากรากฐานความต้องการของตนที่แท้จริง (felt need) หรือไม่ได้เห็นความสำคัญของนโยบาย

3.2) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติทำการต่อต้านเพราะเห็นว่า นโยบายนั้น มีผลทำให้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานตลอดจนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานประจำของตนต้องเปลี่ยนแปลงไป

3.3) หัวหน้าของหน่วยปฏิบัติไม่ได้ให้ความสนับสนุนในนโยบายนั้น

3.4) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติทำการต่อต้าน เพราะเห็นว่าการปฏิบัติตามนโยบายนั้นจะส่งผลทำให้งบประมาณ อัตรากำลังของหน่วยต้องลดลงในระยะยาว อีกทั้งยังอาจจะก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในภารกิจและหน้าที่ของบุคลากรอย่างขนานใหญ่

3.5) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติเห็นว่านโยบายนั้นถูกกำหนดขึ้นโดยฝ่ายบริหารที่ไม่เข้าใจว่าสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติเป็นอย่างไร

3.6) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับสาระหรือวิธีการปฏิบัติในโครงการหรือนโยบายนั้น เพราะไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดังกล่าว

3.7) สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือและต่อต้านเนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจว่าจะปฏิบัติตามนโยบายนั้นอย่างไร

4) ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง ปัญหาหลักอีกด้านหนึ่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาถึงปัญหาทางด้านนี้กล่าวได้ว่า เป็นการก้าวล้ำไปจากขอบข่ายของปัญหาทางด้านสมรรถนะ ปัญหาทางด้านการควบคุมและปัญหาทางด้านการร่วมมือ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกหรือหน่วยปฏิบัติในองค์การไปสู่ขอบข่ายของปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีปฏิสัมพันธ์กับองค์การอื่น ๆ อาจจะเป็นผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยเช่นกัน การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมทางการเมืองซึ่งเน้นการเผชิญหน้า การแสวงหาความสนับสนุน การเจรจาต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรหรือผลประโยชน์ระหว่างหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ ในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

5) ปัญหาทางด้านความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญ นโยบายใดก็ตามถ้าหากปราศจากเสียซึ่งความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญแล้ว ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ในบางกรณีปัญหาดังกล่าวอาจลุกลามส่งผลไปถึงความล้มเหลวของนโยบายนั้นโดยตรงก็ได้ โดยนัยดังกล่าว ความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญ ซึ่งได้แก่ กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง ตลอดจนสื่อมวลชน จึงมีความสำคัญอย่างมาก องค์การหรือบุคคลสำคัญดังกล่าว

อาจให้ความสนับสนุนทางการเมือง เงินทุน งบประมาณตลอดจนสร้างอุปสรรคต่อต้านเตะถ่วงหรือคัดค้านได้ตลอดเวลาอย่างน้อยต่างกันไปตามภาวะอำนาจและสถานการณ์กล่าวให้เด่นชัดขึ้น ความยากลำบากของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ประการแรก ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยราชการที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับฝ่ายการเมืองและฝ่ายบริหารหรือไม่ บ่อยครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายบริหาร ความผูกพันของกลุ่มบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อนโยบายมักจะเปลี่ยนแปลงไป การขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงมักเป็นเงื่อนไขที่นำมาซึ่งอุปสรรคของนโยบายนั้นไม่มากนักน้อย ซึ่งถ้าหากการเมืองหรือฝ่ายบริหารผู้ใดมีอำนาจทางการเมืองสูงพอที่จะมีอิทธิพลต่อนโยบายก็จำเป็นที่จะต้องระวังและตระหนักไว้อย่างมาก

ประการที่สอง กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นไม่มีความเข้าใจ ตลอดจนสูญเสียประโยชน์ในนโยบายนั้นเพียงใด ในบางกรณีการสูญเสียประโยชน์และการขาดความเข้าใจในนโยบายอย่างเพียงพออาจนำมาซึ่งปัญหาหรือทำให้กลุ่มเหล่านั้นทำการต่อต้านคัดค้านนโยบายได้

ประการที่สาม เงื่อนไขของระดับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในนโยบายกับสื่อมวลชนก็มีความสำคัญอย่างมากหากขาดซึ่งความสัมพันธ์หรือความเข้าใจอันดี สื่อมวลชนก็อาจจะใช้อิทธิพลของตนที่มีอยู่โจมตีหรือทำลายความน่าเชื่อถือของนโยบายเสียก็ได้

ประการที่สี่ บุคคลสำคัญในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติให้ความสนับสนุนในนโยบายนั้นเพียงใด จากตัวอย่างโครงการวางแผนครอบครัวของประเทศไทยที่ดำเนินการในต่างจังหวัด บางจังหวัดในระยะแรกไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนเท่าที่ควร เพราะประชาชนเหล่านั้นยังมีความเชื่อหรือความเข้าใจที่ว่า การวางแผนครอบครัวหรือการคุมกำเนิดเป็นบาป บางครั้งผู้บริหารโครงการก็จำเป็นต้องอาศัยบุคคลสำคัญในท้องถิ่นนั้น ซึ่งได้แก่ ภิกษุ (เจ้าอาวาสในท้องถิ่น) ทำการเทศน์ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชน ในภาพรวมจึงถือได้ว่าเงื่อนไขความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุปในเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับนโยบายที่มีเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติชัดเจน มีโครงสร้างการปฏิบัติที่เอื้ออำนวย ความพร้อมบุคลากร และลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติว่าจะมีศักยภาพและความพร้อมที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างน้อยเพียงใด รวมไปถึงได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร และการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะช่วยเพิ่มพลังการทำงานให้เข้มแข็ง จนสามารถประสบความสำเร็จได้

ตัวแบบการศึกษากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Pressman และ Wildavsky (1973: 147) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการว่างงานของชนกลุ่มน้อยที่เมือง Oakland สหรัฐอเมริกา ได้วิเคราะห์และสรุปได้ ดังนี้

- 1.แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรจะทำให้ง่ายไม่ซับซ้อน (simplicity) เพราะยังมีขั้นตอนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติน้อยเท่าใด โอกาสที่จะเกิดความล้มเหลวก็น้อยเท่านั้น
- 2.ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เขาต้องอาศัยผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจำนวนมากเท่าใด ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความเห็นไม่ตรงกัน และล่าช้ามากขึ้น
- 3.นโยบายควรตั้งอยู่บนพื้นฐานทางทฤษฎีที่ถูกต้อง ทฤษฎีที่ผิดจะทำให้ข้อกำหนดของนโยบายผิดพลาด
- 4.เงื่อนไขสำคัญที่นำความล้มเหลวมาสู่การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การขาดความเชื่อมโยงระหว่างการกำหนดนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากนโยบายกำหนดจากส่วนกลาง แต่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในท้องถิ่นความรับผิดชอบต่อนโยบายย่อมต่างกัน การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงควรต้องเชื่อมโยงกับการกำหนดนโยบาย

Van Meter และ Van Horn (1975: 445 - 487) เขียนบทความเรื่อง "The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework" เมื่อปี 1975 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีลักษณะเป็นทฤษฎีเชิงคติฐาน (assumptive theory) โดยอาศัยกรอบทฤษฎีองค์การ (organization theory) ผลการตัดสินใจทางทฤษฎีของศาล และแนวคิดลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล (intergovernmental relations) แนวคิดพื้นฐานสามประการดังกล่าวได้ช่วยให้นักวิชาการทั้งสองสามารถออกแบบทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (theory of policy implementation) ขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญ คือ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเริ่มขึ้นเมื่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายได้รับการกำหนดขึ้น และขั้นตอนมากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะผันแปรไปตามธรรมชาติของลักษณะการนำนโยบายไปใช้รูปแบบการตัดสินใจกระทำใด ๆ ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นลักษณะของกระบวนการ โครงสร้างและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารนโยบายประเด็นสำคัญที่ควรสนใจในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความต้องการเปลี่ยนแปลงกับระดับความขัดแย้งหรือความเห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายของผู้เกี่ยวข้อง การศึกษาปรากฏการณ์การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ใช่เรื่องแปลก หากพบเหตุการณ์ประเภทที่ว่านโยบายที่ต้องการเปลี่ยนแปลงสูง แต่ผู้เกี่ยวข้องเห็นพ้องต้องกันต่ำ กับนโยบายที่ต้องการเปลี่ยนแปลงต่ำ แต่ ผู้เกี่ยวข้องเห็นพ้องต้องกันสูงจะมีผลกระทบอย่างมากต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากทฤษฎีของ Van Meter และ

Van Meter และ Van Horn คาดการณ์ว่า นโยบายที่มีความต้องการการเปลี่ยนแปลงสูงและมีความเห็นพ้องกันสูง จะมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติสูงกว่านโยบายที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงต่ำและมีความเห็นพ้องกันต่ำ

ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn เป็นตัวแบบที่ประกอบด้วย ตัวแปรหกตัวทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตัวนโยบายกับผลการปฏิบัติตามนโยบายซึ่งประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (policy standards and objectives) องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย คือ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย เพราะวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย คือ ปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบาย ในบางกรณีวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายโดยตัวของมันเองเป็นตัวการที่ช่วยให้ง่ายต่อการวัด เช่น จำนวนชิ้นงาน ปริมาณของผู้ได้รับการจ้างงาน ความก้าวหน้าของแต่ละกิจกรรมของโครงการ ทั้งนี้ การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำได้ดีชัดเจนเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในทางตรงกันข้ามหาก วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความคลุมเครือ และมีความขัดแย้งกัน ย่อมทำให้ยากต่อการวัด และยากต่อการนำไปปฏิบัติ เพราะวัตถุประสงค์ของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติประการหนึ่ง คือ ความต้องการทราบว่านโยบายใดประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร การวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลว คือ การพิจารณาระดับที่เป้าหมายและวัตถุประสงค์บรรลุผล หากวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความชัดเจน และแสดงคุณสมบัติที่ง่ายต่อการวัด การประเมินคุณค่าของนโยบาย ก็จะกระทำได้ง่ายเช่นกัน ดังนั้นผู้กำหนดนโยบายควรเลือกถ้อยคำหรือข้อความในการเรียบเรียงแนวปฏิบัติและข้อกำหนด (guidelines and regulations) มาใช้อย่างพิถีพิถันให้สามารถสะท้อนเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติตามนโยบายได้ชัดเจน

2. ทรัพยากรนโยบาย (policy resources) ทรัพยากรนโยบาย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบาย ทรัพยากรนโยบายอาจรวมถึงเงินและสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงาน ทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม หรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายบรรลุผล แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต้องการ ทรัพยากรเสริมอื่น ๆ อีกมาก

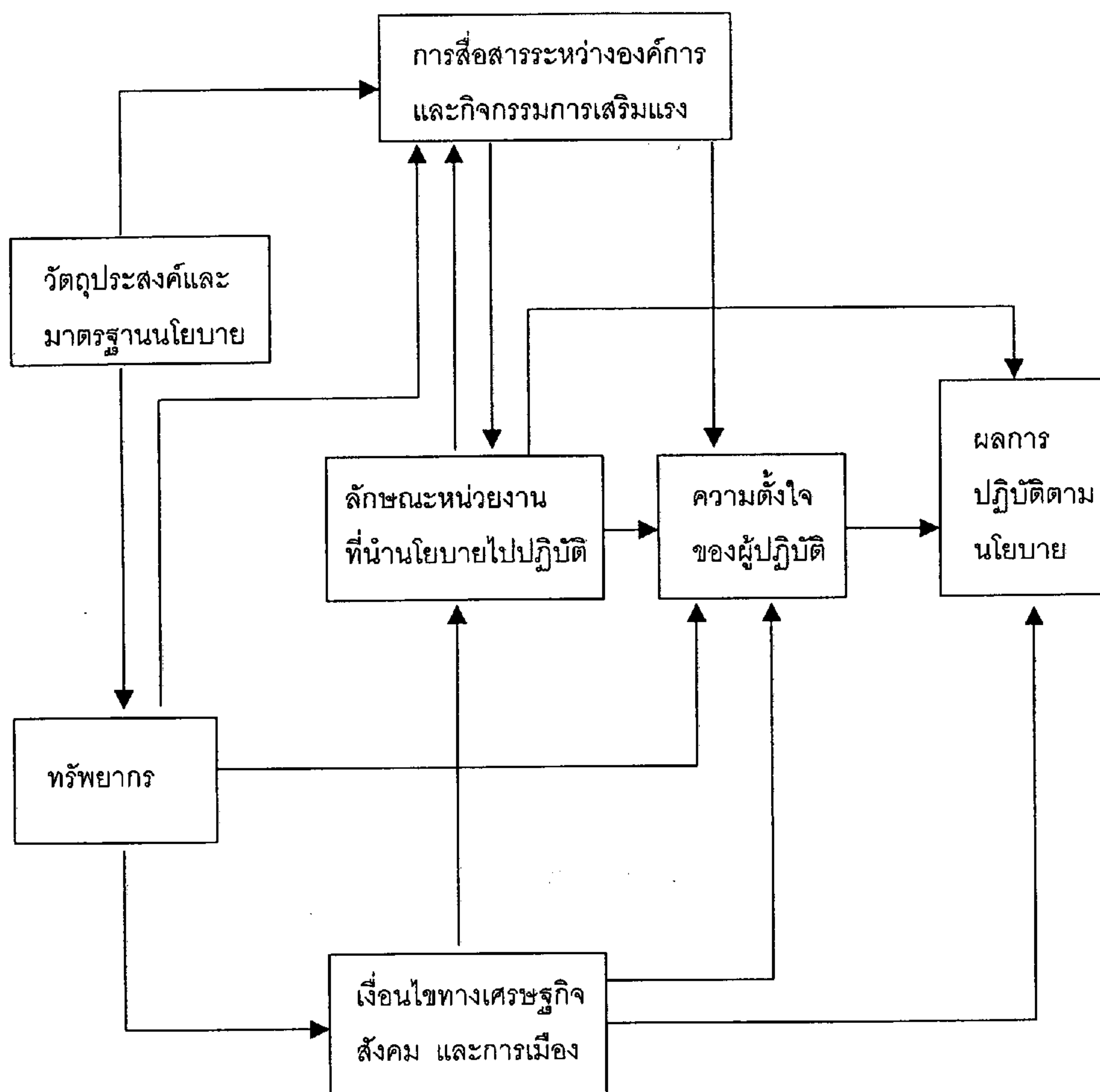
3. การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง (inter-organizational communication and enforcement activities) การสื่อสารระหว่างองค์กร คือ การสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์นโยบาย เพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ แผนงานโครงการมีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องกัน หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งการสื่อสารระหว่างองค์กร คือ ความต้องการให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์นโยบายการ

สื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กรมิใช่เรื่องง่ายหากผู้กำหนดนโยบายไม่สามารถเรียบเรียงแนวปฏิบัติที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะหากข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติไม่ชัดเจนอาจทำให้มีการแปลงสารเกิดขึ้นได้ง่ายหรือพร้อมที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติได้ตลอดเวลา ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ควรมีกลไกและกระบวนการเพื่อทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์ของนโยบายระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติ

4. ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (the characteristics of lamenting agencies) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบใหญ่ที่มีองค์ประกอบย่อย ๆ หลายประการที่เป็นตัวกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ สมรรถนะและขนาดของทีมงานในหน่วยงาน ระดับความเข้มข้นของการควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานย่อยในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทรัพยากรทางการเงินของหน่วยงาน การสนับสนุนจากนักกฎหมายและฝ่ายบริหารความมีชีวิตชีวาขององค์กร ระดับการสื่อสารระบบเปิดในองค์กร และความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติกับผู้กำหนดนโยบายหรือองค์กรที่ประกาศใช้นโยบาย คุณลักษณะขององค์กรที่กล่าวมา แสดงถึงศักยภาพและความสามารถที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (economic, social and political conditions) องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เคยได้รับการมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแปรสภาพแวดล้อมของผลิตผลนโยบาย แม้ว่าองค์ประกอบด้านนี้จะมีผลกระทบอย่างมากต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเฉพาะหน่วยงาน ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การพิจารณาองค์ประกอบด้านนี้จะคำนึงถึงว่า การจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเพียงพอต่อการส่งเสริมให้แผนงานโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ ธรรมชาติของความเห็นสาธารณะเป็นอย่างไร จุดเด่นของนโยบายสัมพันธ์กับประเด็นนโยบายอย่างไรชนชั้นนำชอบหรือไม่ชอบนโยบายที่นำไปปฏิบัติ นั้น กลุ่มหลากหลายในสังคม รวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ภาคเอกชน คัดค้านหรือสนับสนุนการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

6. ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ (the disposition of implementers) องค์ประกอบห้าประการที่กล่าวมาแล้ว จะถูกกลั่นกรองโดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติ และจะมีการตอบสนองสามระดับซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถและความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติ คือ (1) ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย (2) ทศนคติต่อนโยบาย และ (3) ความเข้มข้นของทัศนคติ



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn

ที่มา : Van Meter and Van Horn. The policy implementation process:

A conceptual framework. *Administration & Society*. 6(4) (February 1975) : 463.

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในองค์กร

อนุทิน จิตตะสิระ (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุราชการ 6-10 ปี และ 16-20 ปี โดยหน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีบุคลากรปฏิบัติงานด้านเอกสารของแต่ละกองอยู่ระหว่าง 3-9 คน ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานรวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณปี พ.ศ.2526 และมีทักษะในการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณด้วยคอมพิวเตอร์ในระดับดีมาก บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศและมีประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร พบว่า สถานภาพของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปริมาณของบุคลากร และคุณภาพของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารงานเอกสาร แต่ระดับการศึกษาและทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานบริหารงานเอกสาร

ศิริศักดิ์ สุขขึ้น (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 2) ด้านเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคม และ 3) ด้านสำนักงานอัตโนมัติ และปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพ

ภูมิหลังของข้าราชการ 2) ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 4) ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ความเต็มใจของผู้ปฏิบัติ และศักยภาพขององค์กร ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และด้านสำนักงานอัตโนมัติอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ พบว่า สภาพภูมิหลังของข้าราชการไม่มีผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ ส่วนปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงานและศักยภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับผลของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ และในส่วนของปัจจัยทางด้านความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Elmore, Richard F. (1979) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสลับซับซ้อนของนโยบายกับระบบการควบคุมในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยดูว่านักกฎหมายและนักบริหารจะเข้าไปมีอิทธิพลอย่างไรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ เป็นการศึกษาเพื่อจะดูว่าผู้กำหนดนโยบายจะเลือกแนวทางใดระหว่างแนวทางที่ใช้การกำกับควบคุม (regulatory approach) ที่เน้นการควบคุมเพื่อให้ปฏิบัติตามโดยใช้สายการบังคับบัญชากับแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนงาน (programmatic approach) ที่เน้นการมอบอำนาจ การควบคุม และการเพิ่มสมรรถนะในการจัดการด้านบริการ การศึกษาของเอลมอร์ พบว่า ความสลับซับซ้อนของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้นักกฎหมายและนักบริหารกลับมาคิด (rethinking) ในการที่จะเข้าไปควบคุม ยิ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสลับซับซ้อนมากเท่าใด การควบคุม การรวมอำนาจ การดูแลอย่างใกล้ชิดและการออกกฎเกณฑ์ข้อบังคับจะแน่นหนา (tighten) มากยิ่งขึ้นเท่านั้น เอลมอร์เสนอว่าทางออกก็คือ จะเลือกทางใดระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบให้ความสลับซับซ้อนน้อยแล้วควบคุมแบบมอบอำนาจ

Van Horn, Carl E. (1979) ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติของระบบนโยบายรัฐบาลกลาง โดยได้สร้างตัวแบบขึ้นมาทำการศึกษาเรียกว่า ตัวแบบการนำนโยบายระหว่างรัฐไปปฏิบัติ (A Model of Intergovernmental Policy Implementation) ตัวแบบของเขามีฐานคติว่า การปฏิบัติงานตามแผนซึ่งเป็นเรื่องของการกำหนดว่า ใครคือผู้ปกครอง (who are govern?) ใครคือผู้ให้

เงิน (who are the funds used?) และใครคือผู้ได้ประโยชน์ (who are benefits?) นั้น เป็นผลมาจาก ปัจจัย 3 ประการ คือ 1) สภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ ทศนคติของนักการเมืองท้องถิ่น ทศนคติของข้าราชการ ลักษณะของหน่วยงานในท้องถิ่น และเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม ท้องถิ่น ต่อนโยบาย 2) มาตรฐานในการกำหนดทรัพยากร ซึ่งได้แก่ ความเพียงพอของเงินและสิ่งเสริมแรง ระดับความชัดเจนของมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ ระดับความขัดแย้งของมาตรฐานนโยบาย ความแน่ชัดของขบวนการในการปฏิบัติ และระดับความเปลี่ยนแปลงมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ และ 3) สภาพแวดล้อมนโยบายระดับชาติ ได้แก่ การสื่อความหมาย การกระตุ้นส่งเสริม และการเปลี่ยนนโยบายเป็นต้น การศึกษาของ แวน ฮอร์น เป็นการทดสอบตัวแบบที่เขาสร้างขึ้น และพบว่าปัจจัยทั้งสามประการ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนโยบายเป็นอย่างมาก

Bardach, Eugene (1980) ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ แล้วเขียนรายงานการศึกษาของเขาชื่อเกมส์ในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอะไรเกิดขึ้นภายหลังกฎหมายประกาศใช้ ซึ่งจัดพิมพ์เผยแพร่ครั้งที่ 3 ในปี 1980 การศึกษาของเขาต้องการที่จะอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรอบการศึกษาของเขาคือการมองนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นระบบของเกมส์ (System of Games) เขาได้ศึกษาผลงานของนักวิชาการในด้านกรอบการวิเคราะห์ปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว พบว่า ถ้าจะมองปรากฏการณ์ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ครบถ้วนสมบูรณ์ จะต้องมองลักษณะเป็นระบบของการใช้อุบายหรือกลเม็ดในการต่อสู้เพื่อเอาชนะซึ่งกันและกันของหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ การศึกษาของ บาดัค พบว่า เกมส์ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คืออุปสรรคสำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะผลที่เกิดจากเกมส์ คือ 1) ทำให้มีการหันเหทรัพยากรไปใช้ผิดทาง โดยเฉพาะเงินซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการดำเนินงาน 2) ทำให้เป้าหมายของนโยบายเบี่ยงเบนไปจากเดิม 3) เป็นอุปสรรคต่อความพยายามควบคุมพฤติกรรมกรรมการบริหารอย่างเปิดเผย และ 4) ทำให้พลังการทำงานของบุคคลและพลังทางการเมืองแตกกระจายและสูญสลายไป บาดัค พบว่า เกมส์ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีหลายลักษณะ เช่น 1) เงินที่ได้มาง่าย (easy money) เป็นการใช้เทคนิคของหน่วยงานแล้วทำให้ได้เงินมาง่ายแต่หน่วยงานไม่ได้นำเงินดังกล่าวไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 2) การใช้ชีวิตทำงานแบบง่าย (easy life) เป็นการใช้เทคนิคที่จะไม่ทำงานโดยลำพัง แต่พยายามจะเข้าร่วมโครงการกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ ทำงานแทนและหน่วยงานของตนจะได้ทำงานแบบง่าย ๆ ตามสบาย 3) การทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบน (deflection of goals) เป็นความพยายามในการที่จะเบี่ยงเบนเป้าหมายของโครงการซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการหรือ เป้าหมายของหน่วยงานของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานของตนต้องการ 4) การรับว่าจะทำ แต่แท้จริงแล้วก็ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (tokenism) คือ เมื่อรับนโยบายมาปฏิบัติแล้ว สภาพการปฏิบัติงานจริงไม่

มีอะไรเปลี่ยน ยังคงทำทุกอย่างแบบง่าย ๆ ตามสบายเหมือนเดิม 5) การโต้แย้งอย่างแข็งแกร่ง (tenacity) เป็นการดึงทำให้แผนงานเดินต่อไปไม่ได้หรือล่าช้าลงจนกระทั่งไม่ทันการ 6) การสร้างเงื่อนไขเพื่อตนเอง (odd man out) เป็นเทคนิคที่วางเงื่อนไขไว้ในหลาย ๆ กรณี กล่าวคือ ไม่ว่าจะมีความเสี่ยงขึ้นกับโครงการก็ตาม ตนเองหรือหน่วยงานของตนเอง สามารถที่จะหลุดออกมาจากความยุ่งยากหรือลำบากนั้น ๆ ได้ เพราะสร้างเงื่อนไขต่าง ๆ เอาไว้ล่วงหน้าแล้ว เกมส์ต่าง ๆ ยังมีอีกมากมาย และในทัศนะของবাদัค เห็นว่าการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะกระบวนการกลยุทธ์ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ตามกรอบกระบวนการทางการเมือง ทำให้สามารถอธิบาย ปราบกฎการณ์เชิงประจักษ์ได้ชัดเจน

วรเดช จันทรศร (2527) ได้ทำการศึกษากรอบการวิเคราะห์หรือแนวทางการศึกษาไว้ 6 ตัวแบบ คือ

1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model) เป็นตัวแบบที่ผู้ศึกษามีฐานคติว่านโยบาย แผนงาน และโครงการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจชัดเจน มีการมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีระบบการวัดและการประเมิน และมีมาตรการให้คุณให้โทษ

2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (management model) ตัวแบบนี้ให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะมีขีดความสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการเพียงใด ในลักษณะนี้โครงการที่จะประสบความสำเร็จได้จึงจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทั้งทางด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้องค์การยังจะต้องมีการวางแผนเตรียมการ หรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และงบประมาณ

3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization development model) ตัวแบบนี้จะเน้นการมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพัน โดยวิธีการให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งใช้การควบคุมเป็นต้น

4) ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (bureaucratic process model) ตัวแบบนี้เชื่อว่าอำนาจขององค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย ได้แก่ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา แต่อำนาจจะกระจายทั้งองค์การ ข้าราชการระดับล่างที่ติดต่อกใกล้ชิดกับประชาชน สามารถใช้วิจารณ์ญาณใน

การตัดสินใจโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจจะควบคุมได้ โครงการนี้จะสำเร็จหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับข้าราชการระดับนี้เป็นสำคัญ

5) ตัวแบบทางการเมือง (political model) ตัวแบบนี้เน้นว่า การสร้างความสมานฉันท์ การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่ยากจะเกิดขึ้นได้ในความเป็นจริง ความขัดแย้งจะเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นได้โดยทั่วไป ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเกิดขึ้นจากความสามารถของผู้เล่นหรือบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การ

6) ตัวแบบทั่วไป (general model) ทำการพัฒนามาจากงานของแวน ฮอร์น และแวน มิเตอร์ เป็นตัวแบบการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติที่รวมเอาตัวแปรบางส่วนจากตัวแบบอื่น ๆ เข้าไว้ ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ กระบวนการสื่อสารข้อความ ปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และความร่วมมือสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร และลิขิต ธีรเวคิน (2530) ได้เสนอบทความ เรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติในระบบราชการไทย โดยชี้ให้เห็นถึงงานของวรเดช จันทรศร และวินิต ทรงประทุม ที่ได้ทำการศึกษานำนโยบายไปปฏิบัติของกรมประมง ในปี 2530 ซึ่งการศึกษากการประสานการดำเนินงานของระบบราชการในระดับมหภาคและจุลภาคในการนำนโยบายและแผนพัฒนาประเทศไปปฏิบัติ มองว่าระบบราชการ คือ กฎเกณฑ์สำคัญของความสำเร็จในการนำแผนพัฒนาประเทศไปปฏิบัติ แต่จากการศึกษาพบปัญหา 4 ประการ ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของกรมประมง คือ 1) หน่วยงานองค์การ กลุ่มบุคคลที่นำนโยบายไปปฏิบัติในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นขาดความเข้าใจนโยบายของส่วนกลางหรือนโยบายของกรม 2) หน่วยงานระดับปฏิบัติขาดศักยภาพในด้านบุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ และงบประมาณ 3) ขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ และ 4) ขาดการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของกรมระดับจังหวัด เช่น ขาดการร่วมใช้ทรัพยากร เป็นต้น กลยุทธ์ในการลดปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติของกรมประมง จากข้อเสนอของวรเดช จันทรศร และลิขิต ธีรเวคิน คือ จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันของหน่วยงานของกรม จัดทำแผนการฝึกอบรมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนทักษะและเทคนิคเพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและเข้าใจนโยบายของกรม ให้ความสนับสนุนทรัพยากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อเป็นการแบ่งเบาปัญหา จัดเตรียมคู่มือเอกสาร คำแนะนำ วัสดุอุปกรณ์ให้หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายของงานใหม่ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการกำกับควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน แสวงหาวิธีการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการทำงานลักษณะความร่วมมือกับต่างหน่วยงานที่มีจำนวนองค์การเข้าร่วมมาก ๆ พยายามลดความไม่เข้าใจระหว่างหน่วยงานโดยจัดตั้งทีมงานที่ประกอบด้วยคณะบุคคล ผู้ทรงความรู้และประสบการณ์เพื่อประสานการตัดสินใจ

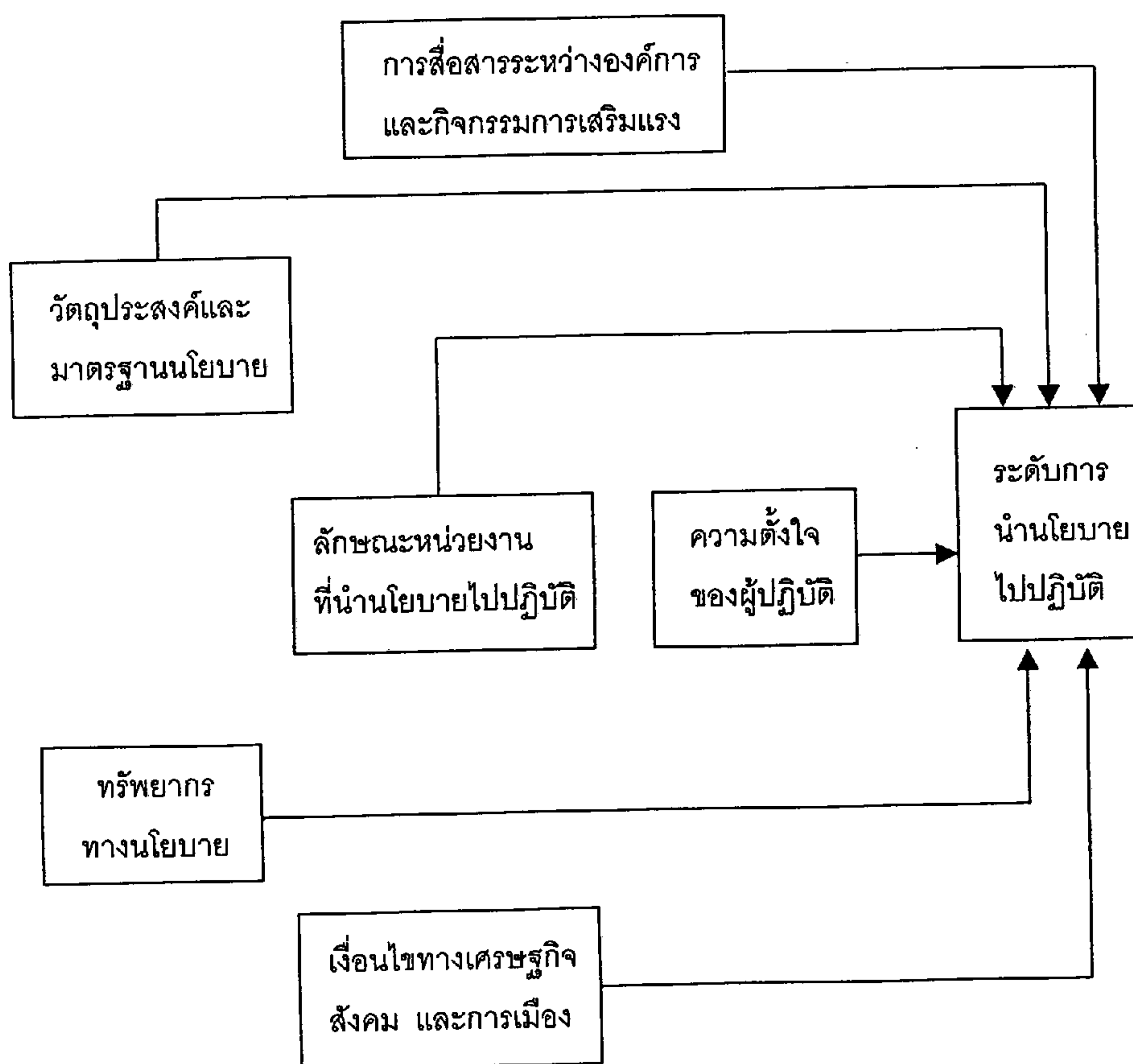
และสร้างความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนผลประโยชน์ร่วมมือ ประสานงานทั้งภายในและระหว่างองค์กรในการวางแผนและตัดสินใจนโยบายร่วมกันของผู้แทนจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

กิตติ บุนนาค (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัตินโยบายสำหรับจังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนราธิวาส งานวิจัยนี้เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมุ่งศึกษาปัญหาของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ เพราะพื้นที่ดังกล่าวมีความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม จึงทำให้ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์เฉพาะด้านการปฏิบัตินโยบาย โดยใช้จังหวัดนราธิวาสเป็นกรณีศึกษา เพราะถือว่าสามารถเป็นตัวแทนจังหวัดอื่นได้ กล่าวคือ มีชาวไทยมุสลิมมากที่สุด มีชายแดนติดต่อกับประเทศมาเลเซีย มีสถานการณ์ก่อการร้ายทุกรูปแบบ ส่วนโครงการที่ศึกษามี 3 โครงการ คือ โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โครงการสร้างงานในชนบท และโครงการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ สำหรับกรอบทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาใช้กรอบการปฏิบัตินโยบาย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านจุดกำเนิดนโยบาย ความชัดเจนของนโยบาย การสนับสนุนของนโยบาย ความซับซ้อนของการบริหารนโยบาย แรงจูงใจของผู้ปฏิบัตินโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และผู้วิจัยยังศึกษากระบวนการทางสังคมอีกด้วย ผลการศึกษาพบว่าจุดกำเนิดนโยบายของโครงการทั้ง 3 ประเภท มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือ เพื่อประชาชน โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ผลักดันนโยบายออกเป็นโครงการ อย่างไรก็ตามแม้โครงการพระราชดำริจะมีความสำคัญยิ่ง แต่ปรากฏว่าบางโครงการต้องประสบกับความล้มเหลวเพราะขาดมิติทางวิชาการที่เพียงพอ ส่วนความชัดเจนในนโยบายของทั้ง 3 โครงการไม่มีประเด็นที่เป็นปัญหาแต่อย่างใด สำหรับความซับซ้อนของแต่ละโครงการนั้นมีลักษณะเหมือนกัน กล่าวคือ เมื่อแปลงนโยบายเป็นแผนงานและโครงการแล้วก็จะเข้าสู่โครงสร้างเดิมของระบบราชการ ดังนั้นผลที่เกิดจากการประนีประนอมระหว่างกลุ่มข้าราชการ กลุ่มผลประโยชน์ และกลุ่มผู้นำชาวบ้านเป็นสำคัญ ส่วนการจัดสรรทรัพยากรขึ้นอยู่กับการจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างทั้ง 3 กลุ่ม ตามแต่จะมีเป้าหมายอย่างไร แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่ากลุ่มข้าราชการมีอำนาจต่อรองสูงสุด ทั้งนี้ เพราะมีฐานที่กว้างและมั่นคง

กล่าวโดยสรุป การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ มุ่งสนใจที่กระบวนการซึ่งจะทำให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของนโยบายที่มองในแง่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวว่ามีผลมาจากปัจจัยด้านใดและเพราะเหตุใด โดยเงื่อนไขการประกันความสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ คือ นโยบายควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีที่เหมาะสม จากการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติช่วยให้ระบอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของปัจจัยเหล่านั้น เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวน แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำมาใช้ในองค์กรและในด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ปัจจัยทรัพยากร นโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้างนี้ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

กรุงเทพมหานครกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในบทนี้จะกล่าวถึงประวัติความเป็นมาของกรุงเทพมหานคร โครงสร้างและการจัดการของกรุงเทพมหานคร อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544 - 2549) แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551 และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

ประวัติความเป็นมาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครแต่เดิมเมื่อครั้งที่ประเทศไทยมีการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราช การบริหารราชการแผ่นดินในราชธานี พระมหากษัตริย์ทรงมอบหมายให้ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ควบคุมดูแลราชการแทนขึ้นต่อกรมเวียง โดยมีเสนาบดีกรมเวียงเป็นผู้รับผิดชอบบริหารราชการ ต่อมาใน พ.ศ.2429 รัชกาลที่ 5 ทรงให้มีการจัดการปกครองใหม่ โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระราชวงศ์ และข้าราชการรวมกันเป็นคอมมิตตี (Committee) จัดบริหารนครหลวงคล้ายเทศบาล ต่อมาทรงเห็นว่าการบริหารรูปแบบคอมมิตตีล่าช้า จึงทรงยกเลิกคอมมิตตี จัดตั้งกระทรวงขึ้น ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนเป็น กระทรวงนครหลวงมีเสนาบดีเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพระนครธนบุรีกับหัวเมืองใกล้เคียงคือ นนทบุรี ปทุมธานี นครเขื่อนขันธ์ สมุทรปราการ ธัญบุรี และมีนบุรี รวมเรียกว่า มณฑลกรุงเทพ ใช้พระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่และข้อบังคับหัวเมืองโดยอนุโลม และอีก 11 ปีต่อมา คือ ใน พ.ศ.2440 ได้มีประกาศใช้พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานปกครองเมืองหลวง พระราชกำหนดดังกล่าวได้ระบุอำนาจหน้าที่ไว้ 4 ประการ คือ การทำลายขยะมูลฝอย การทำส้วม การควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง การขนย้ายสิ่งโสโครก และสิ่งก่อความรำคาญ แก่มหาชน และต่อมาได้มีประกาศกรมสุขาภิบาล เรื่องจัดการสะอาดในจังหวัดพระนคร ร.ศ.127 เพื่อปฏิบัติงานดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานสุขาภิบาลกรุงเทพนี้ ไม่มีลักษณะเป็นสุขาภิบาลโดยทั่วไป เพราะประชาชนไม่ได้เข้าดำเนินการเองแต่ข้าราชการส่วนกลางเป็นผู้บริหาร อธิบดีกรมสุขาภิบาลเป็นประธาน มีแพทย์สุขาภิบาลกับนายช่างสุขาภิบาลเป็นผู้ที่เสนาบดีกระทรวงนครบาลแต่งตั้งขึ้น ในการประชุมบริหารงาน หากผู้บริหารทั้งสองตำแหน่งมีความเห็นตรงกันก็ดำเนินการ แต่หากความเห็นของอธิบดีกรมสุขาภิบาลต่างออกไปจะต้องนำความขึ้นกราบบังคมทูลให้ทรงทราบ สุขาภิบาลกรุงเทพไม่มีงบประมาณแยกต่างหากจากส่วนกลาง ไม่มีราษฎรในท้องถื่นมาร่วมให้ความเห็นชอบ อำนาจในการ

ออกบังคับเป็นของอธิบดีกรมสุขาภิบาลประชุมปรึกษาหารือกับนายแพทย์และนายช่างสุขาภิบาล ผู้ที่ฝ่าฝืนข้อบังคับจะต้องถูกปรับไม่เกิน 40 บาท และถ้าขัดขึ้นต่อไปจะต้องปรับต่อไปไม่เกินร้อยละ 20 วิวัฒนาการระบบสุขาภิบาลได้มีต่อมา โดยประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมดำเนินงานกับข้าราชการและเป็นผู้บริหารงานท้องถิ่นทั้งหมดแต่อยู่ภายใต้การควบคุมของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ต่อมาในรัชกาลที่ 6 ได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบบริหารราชการ และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้โอนราชการในกระทรวงนครบาลมารวมในกระทรวงมหาดไทย และได้ตั้งสมุหพระนครบาลบัญชาการปกครองมณฑลกรุงเทพ ซึ่งมีระเบียบพิเศษแตกต่างจากมณฑลอื่น ในปี พ.ศ.2476 ได้มีประกาศยกเลิกมณฑล โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการทั่วราชอาณาจักร พ.ศ.2476 ซึ่งได้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคไว้เป็นจังหวัดและอำเภอ คงเหลือเพียงจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีที่มีการปกครองต่างกับจังหวัดอื่น ๆ ตามสภาพภูมิประเทศและความสำคัญซึ่งเป็นที่ตั้งของเมืองหลวง ต่อมาในปีเดียวกัน ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2479 โดยเริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 27 พฤษภาคม 2480 มีพลเอกเจ้าพระยาธรรมรามาเป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และมีตราประจำเทศบาลเป็นรูปพระอินทร์ทรงช้างเอราวัณ พระหัตถ์ขวาทืออชิวราวุธ ในช่วงเวลาเดียวกันเทศบาลนครธนบุรีก็ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งเทศบาลธนบุรี พ.ศ.2479 จากพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลทั้งสองแห่ง เป็นผลทำให้เทศบาลทั้งสองแห่งเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งลอกเลียนแบบการปกครองท้องถิ่นมาจากประเทศประชาธิปไตยตะวันตก ทั้งนี้จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรียังคงมีฐานะเป็นจังหวัดตามระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค เทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรี ประกอบด้วยองค์การ 2 ส่วน คือ ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ฝ่ายบริหารประกอบด้วยเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน กำหนดแผนนโยบายและควบคุมการบริหารงานของพนักงานเทศบาลในฐานะเจ้าหน้าที่ฝ่ายประจำ โดยให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน ส่วนสภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งจำนวน 24 คน (บางครั้งมาจากการแต่งตั้ง เพราะสถานการณ์บ้านเมืองไม่อำนวยให้สามารถทำการเลือกตั้งได้)

ต่อมาเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ.2514 รัฐบาลคณะปฏิวัติ (สมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร เป็นหัวหน้าคณะปฏิวัติ) ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 ให้รวมจังหวัดพระนครซึ่งมี 15 อำเภอ และจังหวัดธนบุรี ซึ่งมี 9 อำเภอ เข้าเป็นจังหวัดเดียวกัน เรียกว่า “นครหลวงกรุงเทพธนบุรี” ผลจากการรวมจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้าเป็นจังหวัดเดียวกัน นครหลวงกรุงเทพธนบุรีจึงมีฐานะเป็นจังหวัดหนึ่ง เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีผู้บริหาร เรียกว่า ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครธนบุรี และมีรองผู้ว่าราชการ 2 คน ซึ่งมากกว่าจังหวัดอื่น ๆ ในขณะนั้น และยังมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วย และในขณะเดียวกันก็ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 25 ขึ้นมาอีกฉบับหนึ่ง ให้รวมเทศบาล

กรุงเทพและเทศบาลนครบุรีรัมย์เข้าด้วยกัน โดยมีเหตุผลเพื่อประโยชน์แก่การบริหารราชการและความสะดวกของประชาชน สมควรจัดรูปการปกครองเป็นพิเศษแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อให้สามารถบริหารท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของราชการบริหารส่วนกลางยิ่งขึ้น ทั้งนี้ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ อันได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาลนครหลวง และฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะเทศมนตรี ซึ่งมาจากการแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยตำแหน่งนายกเทศมนตรีนั้น กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเป็นโดยตำแหน่ง สำหรับหน้าที่ของเทศบาลนครหลวงก็มีเช่นเดียวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลและตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่มีข้อแตกต่างจากเทศบาลอื่น ๆ ตรงที่ให้เทศบาลนครหลวงอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง

การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรีได้สิ้นสุดลงภายหลังการดำเนินงานเพียง 1 ปี และได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 ให้จัดรูปการปกครองใหม่เป็น “กรุงเทพมหานคร” โดยรวมกิจการของนครหลวงกรุงเทพธนบุรี องค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เทศบาลนครหลวง และสุขาภิบาลในเขตนครหลวง ทั้งนี้ได้จัดระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่เป็นลักษณะผสมระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น แต่ให้มีฐานะเป็นจังหวัด มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นข้าราชการการเมือง แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี ภายใต้องค์การบริหารหนึ่ง เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นชื่อที่พ้องกับชื่อนครหลวงของประเทศ ภาษาอังกฤษใช้คำเรียกว่า “Bangkok Metropolitan Administration”

รูปแบบการปกครองของกรุงเทพมหานคร ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตามที่ระบุไว้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีอำนาจหน้าที่ตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย ส่วนสภากรุงเทพมหานครเป็นสภานิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกจากการเลือกตั้งของราษฎรเขตละ 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งจำนวนเท่ากัน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นอกจากนี้ยังให้มีการแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นเขตและแบ่งแต่ละเขตออกเป็นแขวง

การปกครองกรุงเทพมหานครตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ได้ดำเนินการเรื่อยมา แม้ว่าในทางปฏิบัติจะมีปัญหาอยู่มากมาย จนกระทั่งเกิดความไม่สงบในเหตุการณ์ 14 ตุลาคม พ.ศ.2516 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2517 ประกาศขึ้นใช้โดยมาตรา 16 บัญญัติว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับรวมทั้งนครหลวง ให้มีสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารปกครองท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น และได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 พร้อมกับยกเลิกประกาศของคณะปฏิวัติ

ฉบับที่ 335 ตามพระราชบัญญัตินี้ มาตรา 6 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็นเขตและแขวง สำหรับพื้นที่เขต คือ อำเภอเดิม ส่วนพื้นที่แขวง คือ ตำบลเดิม ทั้งนี้กรุงเทพมหานครเป็นทบวงการเมืองมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้งและเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารอยู่ในตำแหน่งตามวาระคราวละ 4 ปี โดยเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2518 ได้มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก นับตั้งแต่นั้นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมรวมทั้ง 5 ครั้ง จนกระทั่งเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2528 สภาผู้แทนราษฎรได้ลงมติรับหลักการเป็นเอกฉันท์ให้ความเห็นชอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตามพระราชบัญญัตินี้ นอกจากจะกำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการและสมาชิกสภากรุงเทพมหานครแล้ว ยังให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเขตกรุงเทพมหานครด้วย ซึ่งทำให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเขตเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ.2528 และในเวลาต่อมากรุงเทพมหานครได้ยึดถือพระราชบัญญัตินี้เป็นหลักการในการบริหารราชการจนถึงปัจจุบัน

อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีภาระหน้าที่หลัก 44 ประการในการพัฒนากรุงเทพมหานครเพื่อให้มีความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้าน เช่น การให้บริการขั้นพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน การศึกษาถึงอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครจะช่วยให้เห็นแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกรุงเทพมหานครได้ชัดเจนและสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration) ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพ พ.ศ. 2528 มาตรา 6 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว และ ตามมาตรา 89 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดังต่อไปนี้ รวม 27 ข้อ คือ

1.การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนทั้งนี้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและตามกฎหมายอื่น ที่กำหนดไว้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

2.การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด

3.การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 4.การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 - 5.การผังเมือง
 - 6.การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 - 7.การวิศวกรรมจราจร
 - 8.การขนส่ง
 - 9.การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 - 10.การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 - 11.การควบคุมอาคาร
 - 12.การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - 13.จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - 14.การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 - 15.การสาธารณสุข
 - 16.การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
 - 17.การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 - 18.การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 - 19.การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 - 20.การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยในโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
 - 21.การจัดการศึกษา
 - 22.การสาธารณสุข
 - 23.การสังคมสงเคราะห์
 - 24.การส่งเสริมการกีฬา
 - 25.การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 - 26.การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
 - 27.หน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
- บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้ กรุงเทพมหานครปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับ หรือประกาศแล้ว

แต่กรณี ในกรณีที่ทำเป็นข้อบังคับ หรือประกาศ ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ปัจจุบันสภาพบ้านเมืองที่พัฒนาไป ได้มีการตรากฎหมายใหม่ ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยในกฎหมายนี้ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 โดยในมาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ เทศบาล เมืองพัทยา และ องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนในมาตรา 17 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และมาตรา 18 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 16 และมาตรา 17 รวมกัน ซึ่งจากกฎหมายดังกล่าวทำให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 สรุปได้ดังนี้

- 1.การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2.การส่งเสริมการลงทุน
- 3.การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (อำนาจหน้าที่ในเรื่องนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 มาตรา 89 (14 ทวิ))
- 4.การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 5.การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6.การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 7.การจัดการ การคุ้มครอง การดูแล การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8.การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 9.การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด (อำนาจหน้าที่ใน (8) และ (9) นี้เดิมในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารฯ ตามมาตรา 89(1) กำหนดว่า "การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนทั้งนี้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและตามกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร") ซึ่งการกำหนดข้อความใหม่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนฯ จะทำให้อำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของกรุงเทพมหานครมีขอบเขตกว้างขวางขึ้น
- 10.การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 11.การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม และกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม (เรื่องนี้เดิมกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่อยู่แล้วเช่นกัน โดยกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและ

รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข) แต่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนฯ ได้กำหนดให้ชัดเจนขึ้น

12.การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

13.การส่งเสริมจารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

14.การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

15.การขนส่งมวลชน

16.การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

17.การจัดทำกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครตามที่ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

โครงสร้างและการจัดองค์กร

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภากรุงเทพมหานคร และฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยทั้งสองฝ่ายมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการเริ่มต้นใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2517 โดยมีความแตกต่างกับกรุงเทพมหานครตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ที่ฝ่ายบริหารมาจากการแต่งตั้ง ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติมาจากการเลือกตั้ง

ในส่วนของการจัดระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้ถือตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ส่วนราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2540 โดยกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

- 1.สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- 2.สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
- 3.สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- 4.สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
- 5.สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- 6.สำนักการแพทย์
- 7.สำนักอนามัย
- 8.สำนักการศึกษา
- 9.สำนักการโยธา
- 10.สำนักการระบายน้ำ
- 11.สำนักสิ่งแวดล้อม

12.สำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว

13.สำนักการคลัง

14.สำนักเทศกิจ

15.สำนักพัฒนาสังคม

16.สำนักผังเมือง

17.สำนักการจราจรและขนส่ง

18.สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร

19.สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

20.สำนักงานเขต 50 สำนักงานเขต ประกอบด้วย

1.สำนักงานเขตคลองสาน

2.สำนักงานเขตคลองสามวา

3.สำนักงานเขตคลองเตย

4.สำนักงานเขตคันนายาว

5.สำนักงานเขตจตุจักร

6.สำนักงานเขตจอมทอง

7.สำนักงานเขตดอนเมือง

8.สำนักงานเขตดินแดง

9.สำนักงานเขตดุสิต

10.สำนักงานเขตตลิ่งชัน

11.สำนักงานเขตทวีวัฒนา

12.สำนักงานเขตทุ่งครุ

13.สำนักงานเขตธนบุรี

14.สำนักงานเขตบางกะปิ

15.สำนักงานเขตบางกอกน้อย

16.สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

17.สำนักงานเขตบางขุนเทียน

18.สำนักงานเขตบางเขน

19.สำนักงานเขตบางคอแหลม

20.สำนักงานเขตบางซื่อ

21.สำนักงานเขตบางนา

26.สำนักงานเขตบึงกุ่ม

27.สำนักงานเขตปทุมวัน

28.สำนักงานเขตประเวศ

29.สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

30.สำนักงานเขตพญาไท

31.สำนักงานเขตพระนคร

32.สำนักงานเขตพระโขนง

33.สำนักงานเขตภาษีเจริญ

34.สำนักงานเขตมีนบุรี

35.สำนักงานเขตยานนาวา

36.สำนักงานเขตราชเทวี

37.สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

38.สำนักงานเขตลาดกระบัง

39.สำนักงานเขตลาดพร้าว

40.สำนักงานเขตวังทองหลาง

41.สำนักงานเขตวัฒนา

42.สำนักงานเขตสะพานสูง

43.สำนักงานเขตสาทร

44.สำนักงานเขตสายไหม

45.สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

46.สำนักงานเขตสวนหลวง

22.สำนักงานเขตบางบอน	47.สำนักงานเขตหนองจอก
23.สำนักงานเขตบางพลัด	48.สำนักงานเขตหนองแขม
24.สำนักงานเขตบางรัก	49.สำนักงานเขตหลักสี่
25.สำนักงานเขตบางแค	50.สำนักงานเขตห้วยขวาง

ส่วนราชการที่กล่าวในข้างต้นนี้ล้วนแล้วแต่รองรับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ดังนั้นทุกหน่วยงานต่างมีภาระในการที่จะดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการช่วยให้การปฏิบัติงานและการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานภายใน หรือการปรับปรุงองค์กร (Re-engineering) โดยใช้ระบบสารสนเทศ และที่สำคัญ คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส

โครงสร้างของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างของหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครอยู่ภายใต้การควบคุม บังคับบัญชา และกำกับดูแล ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ซึ่งประกอบด้วย

1.กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการขยายขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์และออกแบบระบบงาน พิจารณากำหนดทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ การกำหนดมาตรฐานข้อมูล รหัสมาตรฐาน มาตรฐานของความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล การพัฒนาระบบโปรแกรม การจัดระบบคอมพิวเตอร์ การติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม การบำรุงรักษาระบบโปรแกรมประยุกต์ การพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในด้าน การนำระบบปฏิบัติการ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายมาใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของ กรุงเทพมหานคร ควบคุม ดูแลการกำหนดแนวทางในการดูแลบำรุงรักษาและระบบการให้บริการกับทุกหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานกับระบบงาน การวางแผนและพัฒนาการเพิ่มขีดความสามารถในแต่ละระบบ การบริหารงาน บันทึกข้อมูล การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ รวมทั้งการประมวลผลข้อมูล ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กองบริการระบบคอมพิวเตอร์มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและการสนับสนุนการใช้ระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และเครือข่ายการสื่อสาร พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจนโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ใช้งานของสำนักและสำนักงานเขต รวมทั้งให้บริการผลิตสื่อนำเสนอในทุกรูปแบบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารและทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จัดซื้อวัสดุคอมพิวเตอร์ให้กับทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและการกำหนดแผนการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์และระบบเครือข่าย การวิเคราะห์และการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน ตลอดจนติดตามและประเมินผลแผนการบริหารระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เป็นศูนย์ข้อมูลในการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการพัฒนาเมืองของกรุงเทพมหานคร ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการบริหารและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารในระบบเครือข่าย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549)

กรุงเทพมหานครต้องการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงธุรกิจ และองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก กรุงเทพมหานครจึงได้เห็นความจำเป็นในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีระบบงานที่ทันสมัย เพื่อนำไปสู่ความเป็น electronic Bangkok Metropolitan Administrator หรือ e-BMA โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาสนับสนุนการดำเนินการในทุกรูปแบบที่เหมาะสม

การที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีราคาสูง มีความซับซ้อน และมีพัฒนาการอันรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดี และสนับสนุนวิสัยทัศน์การดำเนินงานทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีจุดมุ่งหมายให้ส่วนงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร สามารถใช้ข้อมูล และระบบงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย ลดผลกระทบของเทคโนโลยี ความซ้ำซ้อน การบำรุงรักษา และความยุ่งยากในการผนวกประสานระบบงานย่อยเข้าเป็นระบบโดยรวมในระดับองค์กร

ด้วยเหตุนี้ กรุงเทพมหานครจึงได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับที่ 6 พ.ศ.2544 - 2549 โดยมุ่งเน้นพัฒนาในส่วนกลางให้สามารถประสานงานและบริการสำนักและสำนักงานเขต อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการที่สำนักและสำนักงานเขตจะได้ใช้เป็นบรรทัดฐานในการจัดแผนแม่บทเทคโนโลยี

สารสนเทศของตนซึ่งจะครอบคลุมแผนปฏิบัติการต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับภารกิจหลักของสำนักและสำนักงานเขต

ดังนั้นการที่จะพัฒนากทม.ให้มียุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินการพัฒนาทั้งในด้านระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านมาตรฐานของระบบสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐาน และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล องค์การและบุคลากรด้านสารสนเทศ งบประมาณ รวมทั้งการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

โดยแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2544-2549 ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

- 1.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระบบสารสนเทศ
- 2.การพัฒนามาตรฐานระบบสารสนเทศ
- 3.การพัฒนาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ
- 4.การพัฒนาประสิทธิภาพของการเข้าถึงข้อมูล
- 5.การพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องและการจัดสรรงบประมาณ

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549) ได้กำหนดว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบบริหารจัดการและการให้บริการทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร ก็เพื่อให้กรุงเทพมหานครสามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่เป็นโครงสร้างของระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งระบบบริหารจัดการให้สามารถบริการประชาชน และนำไปสู่การเป็นกรุงเทพมหานครอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต (e-Bangkok Metropolitan Administration : e-BMA)

แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการเพื่อมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารราชการและเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติราชการ อันเป็นการสร้างประโยชน์สุขและความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากขึ้น โดยประกาศบังคับใช้แผนบริหารราชการแผ่นดิน ตามมาตรา 13 และ 14 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และแผนนิติบัญญัติ มาตรา 15 เพื่อให้การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาข้างต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของกรุงเทพมหานคร ได้มีการใช้แผนเป็นกรอบชี้แนะและควบคุมการพัฒนานับตั้งแต่แผนพัฒนากทม.ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2520-2524) จนถึงแผนพัฒนากทม.ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2545-2549) พบว่า มีอุปสรรคหลายประการที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดไว้ในแผนอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ รวมทั้งเป็นการปรับปรุงกระบวนการวางแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548 - 2551 เพื่อเป็นกรอบชี้้นำการดำเนินงานของทุกหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

โดยในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น อยู่ในยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร เมืองด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร มีแนวทางสำคัญในการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกรุงเทพมหานคร คือ การพัฒนาศักยภาพโครงสร้างพื้นฐาน และเครือข่ายให้มีความพร้อมในการใช้งานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ ใช้งานได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีมาตรฐานกลางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้าน เครือข่าย ด้านข้อมูล ภาษาในการพัฒนาระบบ รวมทั้งมีระบบสารสนเทศทั้งด้านการปฏิบัติ ด้านการ บริหารจัดการ และด้านการบริการสอดคล้อง เชื่อมโยง สนับสนุนกัน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและ พร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว เป็นปัจจัยสนับสนุน สำคัญในการพัฒนากรุงเทพมหานครสู่เมืองน่าอยู่ ประกอบด้วยประเด็นหลักที่สำคัญ ได้แก่

- 1.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- 2.การพัฒนาประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหาร และการบริการประชาชน
- 3.การจัดทำมาตรฐานระบบสารสนเทศและบูรณาการระบบฐานข้อมูลให้สามารถ เชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้
- 4.การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะและความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

1.ระบบคอมพิวเตอร์

1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

กรุงเทพมหานครมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใช้งานอยู่เป็นจำนวนมาก โดยกระจาย ติดตั้งอยู่ตามสำนักงานเขต เพื่อใช้ในระบบงานทะเบียนราษฎร และติดตั้งอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ ดำเนินระบบงานเฉพาะของแต่ละหน่วย โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลักที่ทำหน้าที่ดำเนินงาน ระบบงานส่วนกลาง เช่น ระบบอินเตอร์เน็ต ระบบงานการเงิน ระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ถูกติดตั้งอยู่ภายในห้องคอมพิวเตอร์ที่กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) โดยกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษา เช่น การเปิด-ปิดเครื่อง การสำรองข้อมูล การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลา เป็นต้น และจัดเตรียมระบบพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของระบบ เช่น ระบบสำรองไฟฟ้า ระบบควบคุมอุณหภูมิ เป็นต้น

1.2 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร เป็นระบบเครือข่ายภายในของตนเอง (Private Network) ซึ่งสร้างขึ้นมาเฉพาะมิได้ใช้งานร่วมกันหน่วยงานอื่น ระบบเครือข่ายหลักมีศูนย์กลางอยู่ที่กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง) ระบบเครือข่ายของกรุงเทพมหานครถูกสร้างขึ้นมาพร้อมกับการดำเนินโครงการต่าง ๆ ดังนั้น ระบบเครือข่ายจึงอ้างอิงจากระบบงานเป็นหลัก สร้างมาพร้อมกับระบบงานและใช้เฉพาะกับระบบงานนั้น ๆ แต่ระบบเครือข่ายบางส่วนก็ได้มีการเชื่อมเข้าหากัน และกรุงเทพมหานครมีความพยายามที่จะใช้ระบบเครือข่ายที่มีอยู่เพื่อใช้สำหรับโครงการใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง

1.3 ระบบเครือข่าย LAN

ระบบเครือข่าย LAN ในแต่ละพื้นที่ของกรุงเทพมหานครใช้เครือข่ายแบบ Ethernet เป็นหลัก และมีบางจุดเท่านั้นที่เป็น Fast Ethernet เช่น ที่เครื่องแม่ข่าย เป็นต้น โดยมีอุปกรณ์กระจายสัญญาณส่วนใหญ่เป็น Hub และมี Switch เป็นตัวเป็น Collision Domain ในบางพื้นที่ คือ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 และ 2 ระบบเครือข่าย LAN ของกรุงเทพมหานครใช้สายสัญญาณ UTP และใช้ TCP/IP เป็นโพรโตคอลหลัก และยังมีการใช้งานโพรโตคอล IPX/SPX เป็นส่วนน้อย

1.4 ระบบเครือข่าย WAN

ระบบเครือข่าย WAN ของกรุงเทพมหานครสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามลักษณะงาน ได้แก่

1.4.1 ระบบเครือข่ายของโครงการจัดระบบข้อมูลและข่ายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) เป็นระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างโดยครอบคลุมไปทุกสำนักและสำนักงานเขต การเชื่อมต่อเป็นลักษณะแบบวงจรสายเช่า (Leased-line) และเชื่อมต่อผ่านโมเด็ม (Modem)

1.4.2 ระบบเครือข่ายของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มีศูนย์กลางอยู่ที่กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล อยู่ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ปัจจุบันมีการเชื่อมต่อผ่านวงจรสายเช่า (Leased-line) ไปยังสำนักงานเขต 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานเขตคลองเตย และสำนักงานเขตทวีวัฒนา เพื่อเชื่อมโยงการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

1.4.3ระบบเครือข่ายของระบบทะเบียนราษฎรเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างสำนักงานเขตทั้ง 50 สำนักงานเขตไปยังสำนักงานบริการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยผ่านสายวงจรเช่า (Leased-Line)

1.5ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายของกรุงเทพมหานครเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านวงจรสายเช่า (Leased-Line) จากศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 ไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย Mail Server 1 เครื่อง Web Server 1 เครื่อง Proxy Server 1 เครื่อง DNS Server 1 เครื่อง Firewall Server 1 อุปกรณ์เครือข่าย Switch และ Router เครื่อง Access Server 420 คู่สายสำหรับเพื่อรองรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยการหมุนโมเด็ม (Dial up) ให้บริการแก่บุคลากรที่มีบัญชีรายชื่อได้รับอนุญาตให้เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้กรุงเทพมหานครมีเว็บไซต์ (Web Site) ของตนเอง ชื่อ www.bma.go.th เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วยเว็บไซต์ของโรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดกรุงเทพมหานคร นำมาติดตั้งไว้ในส่วนกลาง การให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานครเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยในเบื้องต้น ได้เปิดให้บริการติดต่อกับเว็บไซต์ต่าง ๆ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Server) สำหรับบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

2.ระบบงานโครงการเครือข่ายขนาดเล็กเพื่อใช้งานของสำนักงานเขต 50 เขต

ปัจจุบันระบบงานโครงการเครือข่ายขนาดเล็กเพื่อใช้งานของสำนักงานเขต 50 เขต จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้ระบบปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีมาตรฐานยึดถือแบบอย่างเดียวกัน สนับสนุนการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย ระบบงานต่าง ๆ ดังนี้

ระบบงานรักษาความสะอาด	ระบบงานปกครอง
ระบบงานการศึกษา	ระบบงานโยธา
ระบบงานเทศกิจ	ระบบงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม
และระบบงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	

3.ระบบงานสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS)

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีการใช้ระบบงานสารสนเทศเพื่อการจัดการซึ่งอยู่ในรูปแบบของโครงการโดยใช้ชื่อว่า โครงการจัดระบบข้อมูลและรายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (Management Information System : MIS) จัดทำเพื่อช่วยให้ระบบปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีมาตรฐานยึดถือแบบเดียวกัน ทำให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน สนับสนุนการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

อย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย ระบบงาน 8 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานบัญชี ระบบงานบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานบุคลากร และ ระบบงานรายได้

4.ระบบงานสารสนเทศภูมิศาสตร์

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีการใช้ระบบงานสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการปฏิบัติงานอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก และกำลังมีการดำเนินการติดตั้งเพื่อขยายการใช้งานออกไปยังสำนักงานเขตและสำนักงานต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่มีการใช้งานแล้ว ได้แก่ สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตราชเทวี สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานการคลัง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และกองสารสนเทศภูมิศาสตร์ โดยมีกองสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน การจัดหา จัดทำ และปรับปรุงแผนที่ฐานต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ

5.ระบบงานอื่น

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชนและการบริหารจัดการภายในของกรุงเทพมหานคร ระบบงานส่วนใหญ่มีลักษณะงานแบบ Online Transaction Processing บางส่วนมีลักษณะเป็นแบบ Batch บางส่วนมีลักษณะเป็นแบบ Real Time System เช่น ระบบควบคุมสัญญาณไฟจราจร เป็นต้น ระบบงาน และโครงการของกรุงเทพมหานครมีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่สามารถจัดแบ่งตามสถานภาพของระบบงานได้ ดังนี้ ระบบงานตามโครงการระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ระบบงานตามโครงการติดตั้งระบบเรื่องราวจ้างทุกซ์และระบบติดตามงบประมาณ ระบบงานตามโครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบงานตามโครงการศึกษาเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในกรุงเทพมหานคร ระบบงานตามโครงการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร และระบบงานตามโครงการศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร

บทที่ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ.2549 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครโดยตรง โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และกลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.กลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน จากประชากรระดับผู้บริหารจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่กำกับดูแลหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายฐานข้อมูล หัวหน้าฝ่ายโปรแกรมระบบ หัวหน้าฝ่ายระบบเครื่องและเครือข่าย หัวหน้าฝ่ายแผนงาน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงาน และหัวหน้าฝ่ายบริการ 2

2.กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และกองบริการระบบคอมพิวเตอร์

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 74 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 90 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (ดูวิธีการการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากภาคผนวก) โดยส่วนที่เหลือจากการใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ได้นำไปทดสอบ (Try out) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยในส่วนของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

1.แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหัวข้อในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย เรื่อง การนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้การสัมภาษณ์ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1.ท่านคิดว่านโยบายแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร(พ.ศ.2544-2549) มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมีมาตรฐานในนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

2.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการจัดสรรงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร

3.ปัจจุบันท่านคิดว่าโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และบุคลากร ของหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4.ท่านมีวิสัยทัศน์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการนํานโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอย่างไร ปัญหาและอุปสรรคมีอะไรบ้าง

2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ใช้กับกลุ่มที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้กรอกแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งหมด 7 ข้อ โดยได้กำหนดให้เป็นแบบสอบถามแบบสอบถามรายการ (Check List)

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓ หรือ X) ในแบบสอบถาม ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 31 – 35 ปี ☐ 3. 36 – 40 ปี ☐ 4. 41 – 45 ปี ☐ 5. 46 – 50 ปี ☐ 6. มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 คำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจการเสริมแรง จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จำนวน 6 ข้อ และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

**ตัวอย่างแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ**

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ
กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ**

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย (✓ หรือ ✕) ลงในช่องข้อความตาม
การพิจารณาของท่าน โดยในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<u>วัตถุประสงค์และมาตรฐาน ของนโยบาย</u>					
1.นโยบายเทคโนโลยี สารสนเทศมีการจัดทำแผน งานและแผนปฏิบัติงานที่ ชัดเจน					
2.หน่วยงานมีมาตรฐานใน การดำเนินการตามนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ					

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายแบบสอบถาม

เกณฑ์ในการให้คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมี ดังนี้

ตาราง 1 เกณฑ์การให้คะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

ระดับความคิดเห็น	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในส่วนเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตาราง 2 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนคำถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
4.50-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	เห็นด้วย
2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50-2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามอันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิจัยโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในองค์กร ศึกษาแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานศึกษาค้นคว้าในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ เพื่อนำมาปรับปรุงและปรับใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหา โดยการศึกษาจากแบบสอบถามและแบบทดสอบต่าง ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง ได้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จำนวน 6 ข้อ และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ประธานกรรมการ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจนและถูกต้องจากนั้นนำไปหาคุณภาพเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 15 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

• วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยที่ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ก่อนที่จะนำเครื่องมือที่สร้างไปเก็บรวบรวมข้อมูลจำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเสียก่อน เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณภาพ โดยในการวิจัยในครั้งนี้ จะหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ความตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รองผู้อำนวยการสำนัก

ยุทธศาสตร์และประเมินผล และผู้อำนวยการกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ซึ่งหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่เห็นด้วยในเนื้อหา การใช้คำ หรือมีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการจนเป็นที่พอใจแล้วจึงจะนำเครื่องมือดังกล่าวไปตรวจสอบความเที่ยงต่อไป

2. ความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นและได้ผ่านการตรวจสอบความตรงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่จะใช้ทำการวิจัย จำนวน 15 ตัวอย่าง แล้วนำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือทางสถิติ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2544 : 8-11) เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือ ซึ่งจากการตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.98 (ดูวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้จากภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยกระทำใน 2 ลักษณะ คือ การเก็บข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร

- 1.1 ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้
- 1.2 ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารของกรุงเทพมหานคร ในส่วนของข้อมูล คำสั่ง กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ

- 2.1 การสำรวจด้วยแบบสอบถามซึ่งใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถามแล้ว โดยทอดแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 การสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลดังกล่าวมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ในเชิงคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์จากเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักตรรกวิทยาอย่างมีเหตุมีผล และนำเสนอในรูปแบบการอธิบายเชิงพรรณนา

2. ในเชิงปริมาณโดยการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบมาตรวัดให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นำผลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) จำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามจะกระทำโดยการวิเคราะห์ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) และ จำนวนร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ จะกระทำโดยวิเคราะห์จากการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การรวบรวมเอกสาร และการสัมภาษณ์ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การรวบรวมเอกสาร และการสัมภาษณ์ โดยในส่วนของแบบสอบถามได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยคิดเป็นร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของ การรวบรวมเอกสารและการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม จำนวน 74 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวน 74 ฉบับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 ข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) n = 74	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	52.7
หญิง	35	47.3
รวม	74	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	17.6
31 – 35 ปี	26	35.0
36 – 40 ปี	12	16.2
41 – 45 ปี	7	9.5
46 – 50 ปี	9	12.2
มากกว่า 50 ปี	7	9.5
รวม	74	100
สถานภาพ		
โสด	37	50.0
สมรส	37	50.0
อื่นๆ	0	0
รวม	74	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	10.8
ปริญญาตรี	54	73.0
สูงกว่าปริญญาตรี	12	16.2
รวม	74	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) n = 74	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	10	13.5
6 – 10 ปี	35	47.3
11 – 15 ปี	6	8.1
มากกว่า 15 ปี	23	31.1
รวม	74	100
ตำแหน่ง		
น้อยกว่าระดับ 3	9	12.2
ระดับ 3 – ระดับ 4	10	13.5
ระดับ 5 – ระดับ 6	55	74.3
ระดับ 7 – ระดับ 8	0	0
รวม	74	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	0	0
5,001 – 10,000 บาท	14	18.9
10,001 – 15,000 บาท	39	52.7
15,001 – 20,000 บาท	13	17.6
20,001 – 25,000 บาท	7	9.5
มากกว่า 25,000 บาท	1	1.4
รวม	100	100

จากตาราง 3 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

เพศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเป็นเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ ผู้มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และ อายุ 46 – 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

สถานภาพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนเท่ากัน คือ สถานภาพโสด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และสถานภาพสมรส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 73.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ มากกว่า 15 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ ช่วง 11-15 ปี มีเพียง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับ 5 – ระดับ 6 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมา คือระดับ 3 – ระดับ 4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และน้อยกว่าระดับ 3 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ส่วนระดับ 7 – ระดับ 8 ไม่มี

รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา คือ ผู้มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.9 ผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ผู้มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และไม่มีผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

ตาราง 4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน	3.53	0.895	เห็นด้วย
2.	นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดรายละเอียดมาตรฐานการดำเนินการอย่างชัดเจน	3.46	0.909	ปานกลาง
3.	หน่วยงานมีมาตรฐานในการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.15	0.917	ปานกลาง
4.	นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.34	0.832	ปานกลาง
5.	นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายไว้อย่างชัดเจน	3.57	0.980	เห็นด้วย
รวม		3.41	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.53 หมายถึง เห็นด้วยว่า นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีการกำหนดรายละเอียดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน และพบว่า คำถามข้อที่ 3 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.15 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่าหน่วยงานมีมาตรฐานในการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 5 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งหมายถึง

ว่าเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมีวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายที่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทรัพยากรนโยบายจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.26	0.908	ปานกลาง
2.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.89	1.154	ปานกลาง
3.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีความรู้ความสามารถและเข้าใจถึงนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี	3.24	0.773	ปานกลาง
4.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการเพิ่มพูนทักษะ และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	3.31	0.810	ปานกลาง
5.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	2.66	0.955	ปานกลาง
6.	มีอุปกรณ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้งานการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	2.84	1.034	ปานกลาง
รวม		3.03	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 4 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.31 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่าบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และพบว่า คำถามข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.66 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่าหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

มหานคร และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งหมายถึงว่าเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมีทรัพยากรทางนโยบายที่ช่วยส่งเสริมการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.82	0.956	ปานกลาง
2.	มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.89	0.915	ปานกลาง
3.	ข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.86	0.998	เห็นด้วย
4.	ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีส่วนช่วยในการสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกัน	3.32	0.981	ปานกลาง
5.	มีกระบวนการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ	2.82	0.850	ปานกลาง
6.	มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.31	0.905	ปานกลาง
รวม		3.17	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 3 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.86 หมายถึง เห็นด้วยว่าข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และพบว่า คำถามข้อที่ 1 และคำถามข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.82

หมายถึงเห็นด้วยปานกลางว่ามีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีกระบวนการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ซึ่งหมายความว่า เจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติมีการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงที่ช่วยส่งเสริมการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีโครงสร้างที่ชัดเจน	3.14	1.174	ปานกลาง
2.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากร หรือทีมงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย	2.68	1.008	ปานกลาง
3.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสมรรถนะและขนาดที่เหมาะสม สามารถที่จะนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.04	0.818	ปานกลาง
4.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสายการควบคุมบังคับบัญชาที่แน่นอนและชัดเจน	3.47	1.023	ปานกลาง
5.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัด กรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี	3.46	0.894	ปานกลาง
6.	หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีศักยภาพและความสามารถในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ	3.61	0.718	เห็นด้วย
รวม		3.23	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 หมายถึง เห็นด้วยว่า หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีมีศักยภาพและความสามารถในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และพบว่า คำถามข้อที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.68 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่า หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากร หรือทีมงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีศักยภาพและความสามารถในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตของคนในสังคมเมือง	3.77	0.732	เห็นด้วย
2.	ผู้บริหารฝ่ายการเมืองให้การสนับสนุนการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.08	0.918	ปานกลาง
3.	ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.81	0.839	เห็นด้วย
4.	ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว เมื่อนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.78	0.911	เห็นด้วย
5.	มีการจัดสรรทรัพยากรให้หน่วยงานที่นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	2.82	0.866	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
6.	สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ล้มเหลว ในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.82	0.927	เห็นด้วย
	รวม	3.52	0.86	เห็นด้วย

จากตาราง 8 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.82 หมายถึง เห็นด้วยว่า สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ล้มเหลวในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ และพบว่า คำถามข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.82 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่า มีการจัดสรรทรัพยากรให้หน่วยงานที่นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงเพียงพอ และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งหมายความว่า เจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีส่วนช่วยส่งเสริมการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในระดับเห็นด้วย

ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
1.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี	3.27	0.668	ปานกลาง
2.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร	3.46	0.666	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น		
		Mean	S.D.	แปลผล
3.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมในการ นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไป ปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามนโยบายที่ ได้กำหนดขึ้น	3.59	0.639	เห็นด้วย
4.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปมีส่วนร่วม ในการรับรู้หรือกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.85	0.946	ปานกลาง
5.	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมในการใช้ ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการนำนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	3.30	0.735	ปานกลาง
6.	ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การนำนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ	3.85	0.676	เห็นด้วย
รวม		3.38	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผู้วิจัยพบว่า คำถามข้อที่ 6 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.85 หมายถึง เห็นด้วยว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การนำนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ และพบว่า คำถามข้อที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.85 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางว่า บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้ หรือกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำถามทั้ง 6 ข้อ พบว่า มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ซึ่งหมายความว่า เจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เห็น ว่าการความตั้งใจของผู้ปฏิบัติและมีทัศนคติที่ดีในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพ มหานครอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย	3.41	0.90	ปานกลาง
2. ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย	3.03	0.93	ปานกลาง
3. ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง	3.17	0.93	ปานกลาง
4. ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ	3.23	0.93	ปานกลาง
5. ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง	3.52	0.86	เห็นด้วย
6. ปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ	3.38	0.61	ปานกลาง
รวม	3.29	0.86	ปานกลาง

ตาราง 10 เป็นการสรุประดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ซึ่งพบว่า ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทรัพยากรทางนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยของทั้ง 6 ปัจจัย มีค่าเท่ากับ 3.29 ซึ่งหมายความว่า ระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัตินั้น อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการรวบรวมเอกสารและการสัมภาษณ์

ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร และสรุปจากสัมภาษณ์ผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ ภายใต้ประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย
- 2.ด้านงบประมาณ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.ด้านบุคลากร ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1.ด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย

การดำเนินงานที่ผ่านมากรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุภาระกิจในการให้บริการประชาชน โดยได้มีการพัฒนาแผนงานที่สำคัญเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน และดำเนินการให้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครมีแผนงานและแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งเป็นฐานรองรับแผนสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศในแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551 เพื่อสนองตอบนโยบายการพัฒนาการให้บริการ การพัฒนาองค์กร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากร และพัฒนาองค์กรให้สามารถรับใช้สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การพัฒนาต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครมีเอกภาพเป็นไปในทิศทางมาตรฐานเดียวกัน

เพื่อความชัดเจนในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครถือปฏิบัติ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ได้มีบันทึกที่ กท 0512/739 ลงวันที่ 9 เมษายน 2544 กำหนดแนวทางการนำเสนองบประมาณรายจ่ายประจำปีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำสำนัก โดยพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องตามแนวทางแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

2.โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาตามข้อ 1 แล้ว จะต้องนำเสนอให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำเสนอสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร โดยให้หน่วยงานจัดส่งรายละเอียดโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาตามข้อ 1 ให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (กองสารสนเทศภูมิศาสตร์) ในฐานะเป็นหน่วยงานรองรับงานของผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง ทำการรวบรวม ตรวจสอบ เสนอความเห็นเบื้องต้นว่า โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาและเสนอขอจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานครหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด ก่อนที่จะนำเสนอผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของกรุงเทพมหานครพิจารณา

3.การพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครให้สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร พิจารณาจัดสรรตามความเหมาะสมเฉพาะ

โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ผ่านการพิจารณา ตามข้อ 1 และข้อ 2 รวมถึงได้พิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วเท่านั้น

4. ให้ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของกรุงเทพมหานคร หรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำสำนักแล้วแต่กรณีเป็นผู้นำเสนอและชี้แจงรายละเอียดในภาพรวมงบประมาณรายจ่ายประจำปีสำหรับโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานครตามข้อ 3 ต่อสภากรุงเทพมหานคร การพิจารณาคำขอและสรุปผลนำเสนอคณะกรรมการพิจารณางบประมาณประจำปีของกรุงเทพมหานคร (ก.พ.ง.)

จากการวิจัยพบว่า การเสนอโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจะต้องผ่าน คณะกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณากรอบงบประมาณว่ามีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงหรือไม่ และสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2544-2549) และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 เพียงไร เมื่อผ่านการพิจารณาแล้ว จะต้องเสนอโครงการนี้ต่อคณะกรรมการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาขอบเขตและคุณลักษณะงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมของหน่วยงาน หลังจากนั้น จึงเสนอขอจัดสรรงบประมาณต่อไป จากขั้นตอนดังกล่าว จะเห็นว่าจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ

ความชัดเจนของการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2544-2549) กำหนดแนวทางนโยบายไว้ชัดเจนสอดคล้องกับการฟื้นฟูเศรษฐกิจของรัฐบาลและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน แต่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ได้มีนโยบายไปสู่การปฏิบัติเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นเพียงให้นโยบายการพัฒนาอย่างกว้างๆ และเป็นการสั่งการเฉพาะเรื่อง เป็นต้นว่า มีนโยบายต้องการให้อินเตอร์เน็ตแก่ประชาชนที่สำนักงานเขต ในลักษณะของ Internet Café จึงเกิดโครงการ Bangkok Information Conner เป็นต้น ส่วนหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระหว่างขั้นตอนศึกษาให้เป็นไปตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร โดยมีได้มุ่งเน้นไปทางใดทางหนึ่ง ซึ่งหากเสนอโครงการต้องดำเนินการตามแนวทางการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร มีความเห็นโดยสรุปว่า " ในระดับนโยบาย กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการไปสู่การให้บริการประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้ ได้ให้บริการประชาชนในส่วนของข้อมูลข่าวสารของกรุงเทพมหานคร ส่วนที่เหลือจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป "

2. ด้านงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มีแนวทางการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการของตนเอง โดยจะต้องนำเสนอรายละเอียดโครงการและประมาณการงบประมาณให้สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานครพิจารณารายละเอียดงบประมาณรายจ่ายของหน่วยงาน เพื่อขอความเห็นชอบต่อ คณะกรรมการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปีของกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีพร้อมเอกสารงบประมาณเสนอผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครนำเสนอต่อสภากรุงเทพมหานครเพื่อให้ความเห็นชอบเป็นข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งเป็นการจัดทำงบประมาณของกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้ใช้รูปแบบงบประมาณแบบแผนงาน (Program Budgeting) และมีนโยบายงบประมาณแบบสมดุลย์

จากการวิจัยพบว่ากรุงเทพมหานครจัดสรรงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อนุมัติงบประมาณในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2548 และปีละ 2549 (หน่วยเป็นล้านบาท)

งบประมาณด้าน	วงเงินงบประมาณ		ร้อยละ	
	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549
1.ด้านคุณภาพชีวิต	4,938	6,019	10.19	12.23
2.ด้านเศรษฐกิจ	1,114	878	2.30	1.78
3.ด้านการวางผังเมืองและการพัฒนา	713	1,001	1.48	2.04
4.ด้านจราจร	14,079	12,576	29.04	25.56
5.ด้านสิ่งแวดล้อม	12,431	11,757	25.65	23.90
6.ด้านความปลอดภัย	1,994	2,546	4.11	5.18
7.ด้านการศึกษา	8,042	9,065	16.59	18.43
8.ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแนวใหม่	4,770	4,742	9.84	9.64
9.ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	388	611	0.80	1.24
รวม	48,472	49,195	100	100

ที่มา:กรุงเทพมหานคร. (2549). 1 ปี ของผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธินกับการบริหารกรุงเทพมหานคร.:91

จากตาราง 11 เปรียบเทียบสัดส่วนการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับงบประมาณด้านอื่น ๆ ปี 2548 และ 2549 ซึ่งจะเห็นว่า ในส่วนของงบประมาณนั้น หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณในด้านอื่น ๆ กล่าวคือ ไม่ถึงร้อยละ 1 และร้อยละ 1.24 ของวงเงินงบประมาณทั้งหมดในช่วงปี 2548 และปี 2549 ทำให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมีราคาค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นงบประมาณจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หากไม่ได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร มีความเห็นโดยสรุปว่า “ในส่วนของงบประมาณงานผู้บริหารเห็นว่าการจัดสรรงบประมาณขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครว่าในปีหนึ่งๆ ผู้บริหารระดับสูงจะเน้นยุทธศาสตร์ด้านใดเป็นหลัก การจัดสรรงบประมาณก็เน้นตามยุทธศาสตร์ด้านนั้น ตัวอย่างเช่น ในปี 2549 ผู้บริหารระดับสูงต้องการจะแก้ไขปัญหาการจราจรและปัญหาสิ่งแวดล้อม ก็จะจัดสรรงบประมาณให้กับโครงการที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ด้านนั้นมาก โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อสังเกตว่ายุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีก็เป็นตัวขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนเช่นกัน แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรก็น้อยกว่างบประมาณในด้านอื่น ๆ ”

3.ด้านบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ มีความจำเป็นที่ต้องอาศัยบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และเพียงพอต่อปริมาณงาน โดยคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีมติ อนุมัติกำหนดโครงสร้างและอัตรากำลังตามโครงการจัดทำแผนอัตรากำลัง 5 ปี ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล โดยจัดโครงสร้างการแบ่งส่วน ราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยจากการวิจัย ได้ศึกษาเรื่องโครงสร้างและอัตรากำลังที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วย

1.กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการขยายขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์และออกแบบระบบงาน พิจารณากำหนดทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ การกำหนดมาตรฐานข้อมูล รหัสมาตรฐาน มาตรฐานของความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล การพัฒนาระบบโปรแกรม การจัดระบบคอมพิวเตอร์ การติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม การบำรุงรักษาระบบโปรแกรมประยุกต์ การพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภายใน ดังนี้

ฝ่ายแผนงานมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบโปรแกรมให้สอดคล้องกับแผนเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ขยายขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์และการออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ การพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ศึกษาและกำหนดมาตรฐานข้อมูล รหัสมาตรฐาน มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล มีอัตรากำลัง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	2	ตำแหน่ง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	1	ตำแหน่ง

ฝ่ายพัฒนาระบบงานมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโปรแกรมตามระบบงานที่ได้ออกแบบ ควบคุม กำกับ ดูแลการจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ติดตั้งทดสอบระบบโปรแกรม จัดทำเอกสาร คู่มือ ประสานงานในเรื่องการฝึกอบรม การใช้โปรแกรมประยุกต์ การบำรุงรักษาโปรแกรมประยุกต์ของโครงการจัดการระบบข้อมูลทั้งหมด รวมทั้งประยุกต์ที่ส่วนกลางเป็นผู้บริหาร มีอัตรากำลัง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	3	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	6	ตำแหน่ง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	1	ตำแหน่ง

ฝ่ายฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดแนวทางในการจัดฝึกอบรม สัมมนา ดูงานและเผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน การจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ เป็นห้องสมุดคอมพิวเตอร์ให้ทุกหน่วยงานใช้ประโยชน์ร่วมกัน การควบคุมดูแลสถานที่และอุปกรณ์ทั้งหมดของห้องฝึกอบรมทางคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 6	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 3-5	จำนวน	3	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา 3-5	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าพนักงานธุรการ 3-5	จำนวน	1	ตำแหน่ง

ทั้งนี้ยังไม่ได้รวมงานธุรการของกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงและทางอ้อมให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร

2. กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในด้านการนำระบบปฏิบัติการ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายมาใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร ควบคุม ดูแลการกำหนดแนวทางในการดูแลบำรุงรักษาและระบบการให้บริการกับทุกหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานกับระบบงาน การวางแผนและพัฒนาระบบให้มีความสามารถในแต่ละระบบ การบริหารงาน บันทึกข้อมูล การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ รวมทั้งการประมวลผลข้อมูล ให้คำปรึกษา แนะนำแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภายในดังนี้

ฝ่ายระบบเครื่องและเครือข่าย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลการทำงานของเครื่องแม่ข่าย เครื่องลูกข่าย ข่ายการสื่อสารของ MIS กลางทั้งหมด จัดทำทะเบียนเครื่องและอุปกรณ์ต่าง ๆ ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานของซอฟต์แวร์ระบบ และระบบซอฟต์แวร์เครือข่ายของ MIS กลาง ระบบซอฟต์แวร์เครือข่ายเชื่อมโยงระหว่าง MIS กลางกับสำนักและสำนักงานเขต และหน่วยงานภายนอก บำรุงรักษาระบบ MIS กลางทั้งหมด ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่าง MIS กลางกับสำนัก สำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อัตรากำลัง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	1	ตำแหน่ง
นายช่างไฟฟ้า 6	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	5	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	6	ตำแหน่ง
นายช่างไฟฟ้า 2-4/5	จำนวน	1	ตำแหน่ง

ฝ่ายโปรแกรมระบบมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลการทำงานซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ การบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ระบบและโปรแกรมช่วยทำงานของระบบ MIS กลางทั้งหมด รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ระบบและโปรแกรมช่วยทำงานให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ อัตรากำลัง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	4	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ 1-3	จำนวน	1	ตำแหน่ง

ฝ่ายฐานข้อมูล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลการใช้งานฐานข้อมูลในระบบ MIS กลางทั้งหมด ควบคุม ดูแลระบบความปลอดภัยของฐานข้อมูล บำรุงรักษาสื่อบันทึกในการสำรองข้อมูล บำรุงรักษาฐานข้อมูล ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ระบบ ทำการประมวลผลและจัดทำสถิติ จัดลำดับความสำคัญของการประมวลผล รวบรวมการลงรหัส บันทึก และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล อัตรากำลัง ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	3	ตำแหน่ง
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ 1-3	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1-3/4	จำนวน	4	ตำแหน่ง

ทั้งนี้ยังไม่ได้รวมงานธุรการของกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงและทางอ้อมให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร

3. กองบริการระบบคอมพิวเตอร์มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและการสนับสนุนการใช้ระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และเครือข่ายการสื่อสาร พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจนโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ใช้งานของสำนักและสำนักงานเขต รวมทั้งให้บริการผลิตสื่อนำเสนอในทุกรูปแบบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารและทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จัดซื้อวัสดุคอมพิวเตอร์ให้กับทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายช่างคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ การสนับสนุนและการควบคุมดูแลประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อขัดข้องเกี่ยวกับระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และเครือข่ายการสื่อสารให้แก่ผู้บริหารและทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

วิศวกร 7	จำนวน	1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน	2	ตำแหน่ง
นายช่างไฟฟ้า 2-4/5	จำนวน	2	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ 1-3/4	จำนวน	8	ตำแหน่ง

ฝ่ายบริการ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนและการควบคุมดูแล ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อขัดข้องเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปในระบบเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตลอดจนโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ที่ใช้กับสำนักและสำนักงานเขต (กลุ่มที่ 1)

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน 1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน 1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน 7	ตำแหน่ง

ฝ่ายบริการ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนและการควบคุมดูแล ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อขัดข้องเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปในระบบเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ตลอดจนโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ที่ใช้กับสำนักและสำนักงานเขต (กลุ่มที่ 2)

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 7	จำนวน 1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน 1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน 7	ตำแหน่ง

ฝ่ายเทคนิคและผลิตสื่อ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ด้านเทคนิค ของระบบไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจนการผลิตสื่อ นำเสนอและติดตั้งอุปกรณ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้แก่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร การศึกษา วิเคราะห์ กำหนดรายละเอียดคุณสมบัติของระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง พร้อม โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและส่งเสริมให้มีระบบหรือโปรแกรมรุ่นใหม่ และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6	จำนวน 1	ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 3-5	จำนวน 3	ตำแหน่ง

ทั้งนี้ยังไม่ได้รวมงานธุรการของกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีส่วนในการ สนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงและทางอ้อมให้เป็นไปตามระเบียบ งานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร

4.กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและการ กำหนดแผนการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์และระบบเครือข่าย การวิเคราะห์และการจัด ลำดับความสำคัญของแผนงาน ตลอดจนติดตามและประเมินผลแผนการบริหารระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ เป็นศูนย์ข้อมูลในการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการพัฒนาเมืองของ

กรุงเทพมหานคร ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการบริหารและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารในระบบเครือข่าย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายข้อมูลและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ จัดหาและเตรียมข้อมูลด้านสารสนเทศภูมิศาสตร์ต่าง ๆ นำเข้าข้อมูลในส่วนพัฒนาระบบบริหารและบริการข้อมูลแก่หน่วยงานต่าง ๆ เป็นศูนย์ฝึกอบรมด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง มีอัตรากำลังทั้งสิ้น 17 ตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักสถิติ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ฝ่ายพัฒนาระบบ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและกำหนดแผนงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ พัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์สำหรับการนำเสนอระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้กับผู้ใช้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง มีอัตรากำลังทั้งสิ้น 16 ตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ฝ่ายระบบเครือข่าย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศภูมิศาสตร์ การให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแล บำรุงรักษาระบบเครือข่ายสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง มีอัตรากำลังทั้งสิ้น 16 ตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ทั้งนี้ยังไม่ได้รวมงานธุรการของกองสารสนเทศภูมิศาสตร์ ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงและทางอ้อมให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่า อัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดูแลระบบต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ไม่สามารถที่จะเพิ่มอัตรากำลังได้ เนื่องจากจากเกิดภาวะการลดขนาดและอัตรากำลังของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์อัตรากำลังให้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยสรุปเห็นว่า "งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานคร และนับวันจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เป็นอยู่ และควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

เฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือหากไม่สามารถเพิ่ม
กรอบอัตรากำลังได้ตามนโยบายลดอัตรากำลังของรัฐบาล ควรจ้างเหมาเอกชนในการดำเนินการ
(Outsourcing) ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และการดูแลระบบเครือข่ายต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาระบบงาน
ให้รองรับต่อการบริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร”

บทที่ 6

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ และปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยใช้ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครโดยตรง โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงและกลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.กลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน จากประชากรระดับผู้บริหารจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่กำกับดูแลหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ผู้อำนวยการกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายฐานข้อมูล หัวหน้าฝ่ายโปรแกรมระบบ หัวหน้าฝ่ายระบบเครื่องและเครือข่าย หัวหน้าฝ่ายแผนงาน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงาน และหัวหน้าฝ่ายบริการ 2

2.กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และกองบริการระบบคอมพิวเตอร์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 74 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 90 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ

Taro Yamane (ดูวิธีการการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากภาคผนวก) โดยส่วนที่เหลือจากการใช้ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ได้นำไปทดสอบ (Try out) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม และ โดยในส่วนของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

1.แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหัวข้อในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยคำถามด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ

2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ใช้กับกลุ่มที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้กรอกแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งหมด 7 ข้อ โดยได้กำหนดให้เป็นแบบสอบถามแบบสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่2 คำถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง จำนวน 6 ข้อ และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ นำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือทางสถิติ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยกระทำใน 2 ลักษณะ คือ การเก็บข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร

1.1ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

1.2ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารของกรุงเทพมหานคร ในส่วนของข้อมูล คำสั่ง กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง

2.เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ

2.1การสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถามแล้ว โดยทอดแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2การสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลดังกล่าวมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.ในเชิงคุณภาพ ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์จากเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักตรรกวิทยาอย่างมีเหตุมีผล และนำเสนอในรูปแบบการอธิบายเชิงพรรณนา

2.ในเชิงปริมาณโดยการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นำผลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) จำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามจะกระทำโดยการวิเคราะห์ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) และ จำนวนร้อยละ (Percent) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.2การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรกิจกรรมการเสริมแรง ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ จะกระทำโดยวิเคราะห์จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ(Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นเพศชายและเป็นเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือเป็นเพศชายคิดเป็น 52.7 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเท่ากัน คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.1 ตำแหน่งอยู่ในระดับ 5 – ระดับ 6 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมา คือ อยู่ในตำแหน่งระดับ 3 – ระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 13.5 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา รายได้อยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.9

ส่วนที่ 2 สรุประดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

ระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้จากความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 5 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่านโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีการกำหนดรายละเอียดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.53 S.D. = 0.895) และเห็นว่าหน่วยงานมีมาตรฐานในการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.15 S.D. = 0.917) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.41 S.D. = 0.90)

2. ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรนโยบายของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง (Mean = 3.31 S.D. = 0.810) และเห็นว่าหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.66 S.D. = 0.955) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.03 S.D. = 0.93)

3. ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.86 S.D. = 0.998) และเห็นว่ามีการบูรณาการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.82 S.D. = 0.85) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.17 S.D. = 0.93)

4. ปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีมีศักยภาพและความสามารถในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.61 S.D. = 0.718) และเห็นว่าหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรหรือทีมงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.68 S.D. = 1.008) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.23 S.D. = 0.93)

5. ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ล้มเหลวในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.82 S.D. = 0.927) และเห็นว่าการจัดสรรทรัพยากรให้หน่วยงานที่นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.82 S.D. = 0.866) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.52 S.D. = 0.86)

6. ปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.85 S.D. = 0.676) และเห็นว่ามีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้หรือกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.85 S.D. = 0.946) และเมื่อพิจารณาโดยรวมทั้งหมดทุกข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.38 S.D. = 0.61)

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.41 S.D. = 0.90) ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.03 S.D. = 0.93) ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.17 S.D. = 0.93) ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.23 S.D. = 0.93) ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (Mean = 3.52 S.D. = 0.86) ปัจจัยความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.38 S.D. = 0.61) และค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.29 S.D. = 0.86)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 สรุปจากการรวบรวมเอกสารและสัมภาษณ์

1. ด้านชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย

กรุงเทพมหานครมีการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548 – 2551 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544 - 2549) ซึ่งกำหนดแนวนโยบายไว้ชัดเจนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน แต่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ได้มีนโยบายไปสู่การปฏิบัติงานเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นเพียงให้นโยบายการพัฒนาอย่างกว้าง ๆ และเป็นการสั่งการเฉพาะเรื่อง เป็นต้นว่า ผู้มีบริหารมีนโยบายให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนที่สำนักงานเขตในลักษณะ Internet Café โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จึงได้เกิดโครงการ Bangkok Information Conner (BIC) เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมีความเห็นโดยสรุปว่า"ในระดับนโยบายกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการไปสู่การให้บริการประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้ได้ให้บริการประชาชนในส่วนของข้อมูลข่าวสารของกรุงเทพมหานคร ส่วนที่เหลือจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป"

2. ด้านงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนของงบประมาณนั้น หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณในด้านอื่น ๆ กล่าวคือ ไม่ถึงร้อยละหนึ่งของวงเงินงบประมาณทั้งหมดในช่วงปี 2548 และปี 2549 ทำให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมีราคาค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้น

งบประมาณจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หากไม่ได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมีความเห็นโดยสรุปว่า "ในส่วนของงบประมาณงานผู้บริหารเห็นว่าการจัดสรรงบประมาณขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครว่าในปีหนึ่งๆ ว่าผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครจะเน้นยุทธศาสตร์ด้านใดเป็นหลัก การจัดสรรงบประมาณก็เน้นตามยุทธศาสตร์ด้านนั้น ตัวอย่างเช่น ในปี 2549 ผู้บริหารต้องการจะแก้ไขปัญหาการจราจรและปัญหาสิ่งแวดล้อม ก็จะจัดสรรงบประมาณให้กับโครงการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านนั้นมาก โดยผู้ให้การสัมภาษณ์มีข้อสังเกตว่ายุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีก็เป็นตัวขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนเช่นกัน แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรกับน้อยกว่างบประมาณในด้านอื่น ๆ "

3.ด้านบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อัตรากำลังของหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการภายในหน่วยงานและการดูแลระบบต่าง ๆ ที่มี ทั้งนี้หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถที่จะเพิ่มอัตรากำลังได้ เนื่องจากเกิดภาวะการลดขนาดและอัตรากำลังของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครวิเคราะห์อัตรากำลังให้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยสรุปเห็นว่า "งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานคร และนับวันจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เป็นอยู่ และควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์เฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือหากไม่สามารถเพิ่มกรอบอัตรากำลังได้ตามนโยบายลดอัตรากำลังของรัฐบาล ควรจ้างเหมาเอกชนในการดำเนินการ (Outsourcing) ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และการดูแลระบบเครือข่ายต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาระบบงานให้รองรับต่อการบริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร"

ปัญหาและอุปสรรค

1.ด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย

กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอยู่ในรูปของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่จากผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ การอบรมในการ

สร้างความรู้ความเข้าใจอย่างทั่วถึงและเพียงพอในส่วนของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ด้านทรัพยากรนโยบาย

จากการวิจัยพบว่าปัญหาทางด้านทรัพยากร คือ

2.1 ปัญหาขาดบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอต่อปริมาณที่เป็นอยู่จริงทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถให้บริการหรือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภายในได้ ทันที

2.2 ปัญหาเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้งระบบ การจัดซื้อและจัดจ้างมีกระบวนการในการพิจารณาค่อนข้างนานและซับซ้อน เมื่อได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณ เทคโนโลยีที่จะจัดซื้อหรือจัดจ้างก็อาจจะล่าสมัยหรือตกทุนไปแล้ว

3. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง

กรุงเทพมหานครค่อนข้างจะขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในเรื่องของมาตรฐานและวัตถุประสงค์ในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ เนื่องจากพบว่ามีส่วนของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติยังไม่เข้าใจอย่างชัดเจนในแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานที่ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีสายการบังคับบัญชาที่แน่นอน ชัดเจน แต่ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในลักษณะที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งในปัจจุบันอยู่ในระหว่างพิจารณาปรับโครงสร้างหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549) และให้ความสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

2. ผู้บริหารควรมีนโยบายจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เป็นจริง

3.ผู้บริหารควรจัดสรรเงินงบประมาณในการการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มในเรื่องนี้อีกครั้งเพื่อให้มีความครบถ้วนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

3.ควรจัดทำการประเมินความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในส่วนขอเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

4.ควรมีการศึกษาความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนโดยตรงเกี่ยวกับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ที่อยู่ในรูปของโครงการต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนขอความพึงพอใจในการบริการ และการสัมภาษณ์ในระดับลึกกว่า ในการให้บริการของกรุงเทพมหานครควรมีรูปแบบอย่างไร เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร. (2548). แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551. กรุงเทพฯ:

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

กรุงเทพมหานคร. (2540). เอกสารแนะนำกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. ถ่ายเอกสาร.

กรุงเทพมหานคร. (2544). แผนเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2544-2549). กรุงเทพฯ:

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

กรุงเทพมหานคร. (2542). จากเทศบาลสู่กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:

ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

กรุงเทพมหานคร. (2548). 1 ปี ของผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธิน กับการบริหารกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

กล้า ทองขาว. (2534). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ :

กรณีศึกษานโยบายรณรงค์เพื่อการเรียนรู้หนังสือแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร
ศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

กล้า ทองขาว. (2536). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-
ธรรมาธิราช.

กิตติ บุญนาค. (2536). การนำนโยบายภาษีมูลค่าเพิ่มไปปฏิบัติ การศึกษาวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์
ในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา).
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2542). IT 2010 : นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ
แห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์.

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2541). ข้าราชการกับไอที :เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน พ.ศ.2541. กรุงเทพฯ :
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ครรรชิต มัลลียงศ์. (2535). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ครรรชิต มัลลียงศ์. (2541). แนวทางใช้ไอทีในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

จันทิรา เอี่ยมมยุรา. (2529). วิสาหกิจมมหาชน (รัฐวิสาหกิจ) ในกฎหมายไทย: การศึกษาในเชิงประวัติศาสตร์และเชิงวิเคราะห์ข้อความคิด. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต.

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชนม์ชนก จีรวรรณ และคณะ. (2541). ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ.

ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล และคณะ. ก้าวใหม่ของอินเทอร์เน็ตกับบริการของภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). สืบค้นเมื่อ มกราคม 15, 2549 จาก <http://www.nectec.or.th>

ประยูร กาญจนกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.

สืบค้นเมื่อ มกราคม 15, 2549. จาก <http://www.kodmhai.com>

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2542. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2549, จาก <http://www.kodmhai.com>

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2549, จาก <http://www.kodmhai.com>

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2549, จาก <http://www.kodmhai.com>

วรเดช จันทรศร. (2527). การนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบและคุณค่า. วารสารพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร์. 24(ตุลาคม): 535-554.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2538). รีเอ็นจิเนียริงภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามัคคีสาร.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2537). การรื้อปรับระบบ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- ศิริศักดิ์ สุขขึ้น. การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย ยาวะประภา. (2544). การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ:
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ(สปร.). (2547). รายงานฉบับสมบูรณ์การ
ศึกษาพัฒนาระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ:
สำนักงาน ก.พ..
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2538). แนวทางการพัฒนา
บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- อาคม ใจกล้า. (2533). การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้: การศึกษาปัจจัยที่ส่ง
ผลกระทบต่อความสำเร็จ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุทิน จิตตะสิริ. ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร:
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Alexander, Ernest R. (1985,February). From Idea To Action : notes for a Contingency Theory
of the Policy Implementation Process. *Administration and Society*. 16(4):
403 – 426.
- Alvin Toffler, (1980). *The Third Wave*. 1981 edition. London: Pan Book : 23-32.
- Bardach, Eugene. (1980). *The Implementation Game : What Happens After a Bill Become
a Law*. Third Edition Cambridge. Massachusettes: The MIT Press.
- Barrett, Susan and Fudge, Colin. (1981). *Policy and Action : Essay on the Implementation
of Public Policy*. New York: Methuen & Co.,Ltd. Press
- Caputo, David A. (1975). *The Citizen Component of Policy Evaluation*. " in *Methodologies
for Analyzing Public Policies*. Frank P. Scioll Jr. and Thomas J. Cook, eds.
Lexington Massachusettes: D.C. Heath and Company. : 25 – 32.

- Elmore, Richard F. (1979). *Complexity and Control: What legislators and Administrators Can Do About Implementing Public Policy*. In L. Shulman and G. Sykes, eds. Hand book of Teaching and Policy. NewYork: Longman.
- Hammer, Michael. (c1996). *Beyond Reengineering: How the process-centered Organization is changing our work and our lives*. NewYork: HarperBusiness.
- Pressman, Jeffrey L. and Wildavsky, Aaron.(1979). *Implementation : How Great Expectation in Washington are dashed in Oakland*. Berkeley: University of California Press.
- Quade, Edward S.(1982). *Analysis for Public Decisions*. Third Edition. New York: North – Holland.
- Sabatier, Paul A. and Mazmanian, Daniel A.. (1982). The Implementation of Public Policy: A Framework of Analysis. *Policy Studies Journal*. 8(4): 538 – 567.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi. (1986). *Delivery of Public Services in Asia Countries Cases in Development Administration*. Bakgkok: Thammasat University Press.
- Van Horn, Carl E. (1979). *Policy Implementation in the Federal System*. Lexington, MA: D.C. Health and Company.
- Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. (1975 ,February).The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework. *Administration and society*. 6(4): 445-487.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย เรื่องการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------|
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 7 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยี | |
| สารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ | จำนวน 35 ข้อ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ถ้าหากท่านเว้นข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้การศึกษานี้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ จะถือเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์และความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายศิลปากร มิตรารังกูร
นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เลขที่แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓ หรือ ✕) ในแบบสอบถาม ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 31 – 35 ปี ☐ 3. 36 – 40 ปี ☐ 4. 41 – 45 ปี ☐ 5. 46 – 50 ปี ☐ 6. มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ☐ 1. น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2. 6 – 10 ปี ☐ 3. 11 – 15 ปี ☐ 4. มากกว่า 15 ปี
6. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งในระดับใด ☐ 1. น้อยกว่าระดับ 3 ☐ 2. ระดับ 3 – ระดับ 4 ☐ 3. ระดับ 5 – ระดับ 6 ☐ 4. ระดับ 7 – ระดับ 8
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 5. 20,001 – 25,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความโดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย (✓ หรือ ✗) ลงในช่องข้อความ ตามการพิจารณาของท่าน โดยในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย					
1.นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดรายละเอียด วัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน					
2.นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดรายละเอียด มาตรฐานการดำเนินการอย่างชัดเจน					
3.หน่วยงานมีมาตรฐานในการดำเนินการ ตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน					
4.นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัด ทำแผนงานและแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
5.นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดหน่วยงาน ที่รับผิดชอบนโยบายไว้อย่างชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ทรัพยากรนโยบาย					
6.ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการนำ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					
7.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครมีจำนวนเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายเทคโนโลยี สารสนเทศ					
8.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครมีความรู้ความสามารถ และเข้าใจถึงนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอย่างดี					
9.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการเพิ่มพูนทักษะ และการเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร					
10.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อ การดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยี สารสนเทศของกรุงเทพมหานคร					
11.มีอุปกรณ์ และวัสดุต่างๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานเพียงพอ มีประสิทธิภาพ และ ทันสมัย					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<u>การสื่อสารระหว่างองค์กรและ</u> <u>กิจกรรมการเสริมแรง</u> 12. มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ทราบ ถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ					
13. มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ทราบ ถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน ตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ					
14. ข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่ ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ					
15. ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีส่วนช่วย ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ระหว่าง หน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้อง กัน					
16. มีกระบวนการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน เกี่ยวกับมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ					
17. มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการ นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบาย ปฏิบัติ					
18.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีโครงสร้างที่ชัดเจน					
19.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากร หรือทีมงานเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานตามนโยบาย					
20.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสมรรถนะและขนาดที่เหมาะสม สามารถ ที่จะนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไป ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
21.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสายการควบคุม บังคับบัญชาที่แน่นอน และชัดเจน					
22.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับ หน่วยงานอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานครได้ เป็นอย่างดี					
23.หน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพและความสามารถในการนำ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<u>เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม</u> <u>และการเมือง</u>					
24.การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติส่งผลต่อ สภาพเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตของ คนในสังคมเมือง					
25.ผู้บริหารฝ่ายการเมืองให้การสนับสนุน การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานครไปปฏิบัติเป็นอย่างดี					
26.ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการ ต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยี สารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					
27.ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว เมื่อนำนโยบายเทคโนโลยี สารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					
28.มีการจัดสรรทรัพยากรให้หน่วยงานที่ นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง และเพียงพอ					
29.สภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ/ล้มเหลว ในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ					
30.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี					
31.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร					
32.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามนโยบายที่ได้กำหนดขึ้น					
33.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้หรือกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ					
34.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมในการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ					
35.ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ					

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์ตามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย เรื่องการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้การสัมภาษณ์ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ประเด็นคำถาม

1. ท่านคิดว่าแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548-2551 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร(พ.ศ.2544-2549) มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมีมาตรฐานในนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

2. ปัจจุบันท่านคิดว่าการจัดสรรในเรื่องของงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

3. ปัจจุบันท่านคิดว่าโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และบุคลากร ของหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4. ท่านมีวิสัยทัศน์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติอย่างไร ปัญหาและอุปสรรคมีอะไรบ้าง ในประเด็นดังต่อไปนี้

4.1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

4.2 ทรัพยากรทางนโยบายของ

4.3 การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง

4.4 ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

4.5 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

4.6 ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

นายคิลปากร มิตรางกูร

นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เป็นวิธีการที่ใช้เมื่อต้องการหาค่าความเที่ยงในลักษณะที่แสดงความสอดคล้องภายในของเครื่องมือวัด เมื่อค่าที่วัดได้มีสองค่าหรือมากกว่า

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (α อ่านว่าแอลฟา)

k คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนรายข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งชุดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.หาค่า $\sum S_i^2$ จากสูตร

$$S_i^2 = \left[\frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \right] \frac{1}{n-1}$$

เมื่อ X คือ ผลรวมค่าคะแนนรายข้อ

n คือ จำนวนข้อ

แทนค่า X และ n เพื่อหาค่า S_i รายข้อ จากการวิจัยในครั้งนี้

$$\begin{aligned} \sum S_i^2 &= (3.89 + 3.78 + 3.13 + 3.43 + 3.66 + 4.0 + 2.51 + 2.43 \\ &\quad + 2.95 + 2.20 + 2.73 + 2.47 + 2.28 + 4.54 + 3.01 + 2.35 \\ &\quad + 3.13 + 2.45 + 2.18 + 2.49 + 3.13 + 3.01 + 3.31 + 3.54 \\ &\quad + 2.49 + 3.25 + 3.01 + 2.24 + 4.0 + 3.13 + 3.37 + 3.43 \\ &\quad + 2.69 + 2.77 + 3.84) \\ &= 106.82 \end{aligned}$$

2. หาค่า S_t^2 จากสูตร

$$S_t^2 = \left[\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{n} \right] \frac{1}{n-1}$$

เมื่อ $\sum x$ คือ ผลรวมค่าคะแนนรายข้อ

n คือ จำนวนข้อ

แทนค่าต่าง ๆ ลงในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} S_t^2 &= \left[\frac{(119384 - (1714)^2)}{35} \right] \frac{1}{34} \\ &= \frac{115446.98}{34} \\ &= 3395.49 \end{aligned}$$

3. นำค่า S_t^2 และค่า S_e^2 แทนลงในสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

$$\begin{aligned} \alpha &= \frac{35}{35-1} \left[1 - \frac{106.82}{3395.49} \right] \\ &= (1.02)(0.97) \\ &= 0.98 \end{aligned}$$

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ประมาณค่าร้อยละของประชากร โดยคาดว่าประชากรมีค่าร้อยละของตัวแปรที่สนใจประมาณเท่ากับร้อยละ 50 หรือสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในขอบเขตที่กำหนดด้วยระดับความเชื่อมั่นประมาณ 0.95

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้ $= 0.05$

N = ขนาดของประชากร ซึ่งเท่ากับ 90 คน

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{90}{1 + 90(0.05)^2} \\ &= 73.469 \text{ หรือประมาณ } 74 \end{aligned}$$

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 74 คน

ประวัติย่อผู้จัด

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นายศิลปากร มิตรางกูร

วันเดือนปีเกิด

24 กรกฎาคม 2518

สถานที่เกิด

เขตดุสิต จังหวัดกรุงเทพ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

200/77 ซอยอาคารสงเคราะห์ ถนนพิชัย เขตดุสิต
จังหวัดกรุงเทพ รหัสไปรษณีย์ 10300

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 5

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ฝ่ายฐานข้อมูล กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 (ดินแดง)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนโยธินบูรณะ

พ.ศ. 2539 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาฟิสิกส์

มหาวิทยาลัยนเรศวร

พ.ศ. 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2549 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขานโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ