

ON DEMAND GOVERNMENT : CONTINUING THE E-GOVERNMENT JOURNEY

สุพจน์ บุญวิเศษ

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail : supot45@hotmail.com

อภิสิทธิ์ ไชยประสิทธิ์

นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

การจัดการทรัพยากรความมั่นคง มหาวิทยาลัยบูรพา

Ramsey, Todd. 2004. *On Demand Government: Continuing the E-Government Journey*. USA: IBM Press.

ภายใต้การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศอันร้อนแรงในปัจจุบันนี้ ปัจจัยแห่งการประสบความสำเร็จของแต่ละประเทศนั้นคงไม่ใช่แค่ความสามารถของนักธุรกิจหรือองค์กรชั้นนำของระบบการค้าเพียงอย่างเดียว อีกภาคส่วนที่เป็นโลกสำคัญที่จะทำให้การทำธุรกิจหรือการค้าดำเนินการระหว่างประเทศประสบความสำเร็จนั้นก็คือภาครัฐบาลที่ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและประสานงานการค้าในธุรกิจระหว่างประเทศหรืออาจกล่าวได้ว่าถ้าระบบบริหารราชการของภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพที่ดีการประสานงานหรือการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญต่อการแข่งขันไม่รวดเร็วทันการ การติดตามโครงการระดับที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหลายๆ กระทรวง หรือกรม กองต่างๆ ที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้บริหารไม่สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันถ่วงทีทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันทีทันใดหรือไม่สามารถ นำข้อมูลจากหลายๆ ส่วนมาพยากรณ์และหาวิธีในการดำเนินกลยุทธ์หรือแก้ปัญหาได้นั้น สิ่งที่จะตามมาคือความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่ไม่สามารถประเมินค่าได้

การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที On Demand Government : Continuing the E-Government Journey, IBM Press พิมพ์ครั้งแรกโดยสำนักพิมพ์ MC PRESS ในปี 2004 เขียนโดยผู้แต่ง ทอดด์ รัมซีย์ กรรมการผู้จัดการ บริษัทไอบีเอ็ม ส่วนงานธุรกิจภาครัฐ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้ากลุ่ม

ภาครัฐทั่วโลกซื้อหนังสือเล่มนี้ถ้าจะให้ผู้เขียนแนะนำหนังสือแปลเป็นภาษาไทยก็อาจจะไม่สามารถแปลได้อย่างตรงตัวนัก เพราะจะทำให้ความหมายไม่ถูกต้องนักดังนั้นผู้แนะนำ จึงขออนุญาตให้คำภาษาอังกฤษแทนในการเขียนบทแนะนำหนังสือเล่มนี้

การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที On Demand Government : Continuing the E-Government Journey หรือการบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงทีเป็นการบริหารราชการโดยอาศัยข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง แม่นยำ สามารถดำเนินการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารอันทันสมัยหรือที่เรามักจะได้ยินกันบ่อยๆ ว่า E หรือ Electronic นั้นหมายความว่าถ้าเราเห็น E นำหน้าคำใดเราก็มักจะคาดการณ์ได้ว่า ระบบนั้นต้องมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง เช่น E-Business การทำธุรกิจโดยผ่านหรือมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันทันสมัยมาช่วยทำให้การค้าในธุรกิจทางค้ามีประสิทธิภาพสูงส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายและกำไรของภาคธุรกิจนั้นๆ หรือ E-Learning การเรียนการสอนหรือการบริหารการศึกษาผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสื่อการเรียนการสอนหลายช่องทาง สื่อที่นำมาใช้มีประสิทธิภาพสูง การค้นคว้าข้อมูลได้อย่างทันสมัย การบริหารการเรียนการสอนของคณาจารย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มช่องทางการเรียนหรือค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ มาสอนนักเรียนได้มากยิ่งขึ้น

เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว E-Government ก็คงไม่ต่างอะไรจาก E-Business หรือ E-Learning เป็นแน่แท้ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยี และวิธีการทำงานที่ดี เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มาช่วยในการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพทันที และตามความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งกลายเป็นที่มาของ On Demand นั่นเอง

ทอด้ท กรรมการผู้จัดการ บริษัทไอบีเอ็ม ส่วนงานธุรกิจภาครัฐ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้ากลุ่มภาครัฐทั่วโลก ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนทางเลือกในการดำเนินงาน แผนการตลาด และเป็นที่ปรึกษาทางด้านภาครัฐรวมทั้งแผนด้านลูกค้าสัมพันธ์ของทีมงานไอบีเอ็มทั่วโลก

ทอด้ท มีประสบการณ์มากกว่า 25 ปีในการบริหาร และดูแลธุรกิจภาครัฐ และนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยการบริหารงานภาครัฐเพื่อช่วยในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การเพิ่มผลประกอบการภาครัฐ และการให้บริการของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้เขายังมีผู้ร่วมเขียนที่ประกอบด้วย

เจนเน็ต คลาวด์ (Janet Caldwell) ผู้ก่อตั้งสถาบันวิจัยเทคโนโลยีของไอบีเอ็ม หรือ IBM Institute of Electronic Government สถาบันด้านการวิจัยพัฒนาที่มีความร่วมมือกับสถาบันชั้นนำอย่าง Havard's Kennedy School of Business นอกจากนี้เจนเน็ตยังมีผลงานด้านบทความ และรายงานที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มากมาย

เทรซี่ เดนนี่ (Tracy Denny) หัวหน้าทีมงานให้บริการ และที่ปรึกษาด้าน การให้บริการภาครัฐด้วยทางเลือกแบบ On Demand Workplace Services Area และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ E-workplace นอกจากนี้ยังเป็นสมาชิกของ The Northern Virginia Technology Council Business to Government committee.

แบรด เวสทฟาห์ (Brad Westpfahl) ทีมหนึ่งในทีมงานที่รับผิดชอบในการให้บริการที่ปรึกษา วิเคราะห์ระบบการทำงาน และออกแบบให้แก่ลูกค้าในธุรกิจภาครัฐของบริษัทไอบีเอ็ม

มาร์ค แคลฟเวอร์รี่ (Mark Cleverly) ทีมงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าสิบปี เขาเป็นวิทยากรและเขียนบทความด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบธุรกิจภาครัฐมากมาย

ปัจจุบันเป็นหนึ่งในทีมงานพัฒนาระบบการบริหารงาน และกำหนดกลยุทธ์การทำงานแบบการบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที On Demand Business ให้แก่ส่วนงานธุรกิจภาครัฐของบริษัทไอบีเอ็มประเทศสหรัฐอเมริกา

และทีมนักเขียนคนสุดท้ายคือ **ทรีเวอร์ มัวร์ (Trevor Moore)** ที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาครัฐในด้านผลกระทบต่อระบบบริหารงานและองค์กร ในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน มัวร์มีประสบการณ์ในการทำงานกว่ายี่สิบปี ปัจจุบันเขาสำเร็จการศึกษาปริญญาเอกจากประเทศออสเตรเลีย

หนังสือ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที On Demand Government : Continuting the E-Government Journey เล่มนี้เป็นหนังสือประเภท "How to" หรือคู่มือแนะนำผู้บริหารหรือผู้นำหน่วยงานในภาครัฐที่ต้องการจะทำการบูรณาการการทำงานของระบบการทำงานของแต่ละส่วนงานมาไว้ด้วยกันและใช้เพื่อสร้างระบบการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งเป็นความท้าทายความสามารถอย่างมากในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จเมื่อเทียบกับระบบการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน เมื่อท่านได้มีโอกาสได้อ่านหนังสือเล่มนี้ท่านจะเรียนรู้วิธีการที่ท้าทายในกระบวนการและกรรมวิธีขั้นตอนในการเปลี่ยนระบบการบริหารงานภาครัฐให้สอดคล้องกันในแต่ละส่วนงานตามที่ท่านได้วางแผนไว้ อีกทั้งท่านจะได้ตรวจสอบว่าระบบ E-Government หรือ ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในหน่วยงานภาครัฐของท่านอยู่ในระดับใด และมีระดับที่ท่านจะสามารถเรียกได้ว่าระบบของท่านที่มีอยู่นั้นสามารถทำให้ท่านบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถึงขนาดที่เรียกได้ว่าเป็นการบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที หลังจากนั้นผู้เขียนจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบหลักที่จะทำให้เกิดระบบการบริหารภาครัฐ ตามความต้องการอย่างทันถ่วงที และแผนการดำเนินงานเพื่อก้าวไปสู่ On Demand Government ในที่สุด หลังจากนั้นจะเป็นการนำเสนอตัวอย่างของภาครัฐที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้ผู้อ่านได้เห็นภาพรวมในการดำเนินการปฏิบัติการ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังจากทำการเปลี่ยนแปลง และโมเดลต้นแบบที่ผู้บริหารภาครัฐสามารถนำไปใช้ได้ในการวางแผนและดำเนินการ

ในครั้งหลังของหนังสือจะนำเสนอความเข้มข้นในการลงถึงหัวข้อที่สำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับการวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบของภาครัฐ

และสุดท้ายจะแสดงให้เห็นถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทน และผลประโยชน์จากโครงการ E - Government มีการดำเนินการ อยู่ในภาครัฐ

หนังสือเล่มนี้จะทำให้ท่านได้รับทราบในสิ่งที่ทีมผู้เชี่ยวชาญ ของบริษัทไอบีเอ็มจะแนะนำท่านในการที่จะ

- ปรับปรุงการตอบสนองขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบริหารงาน

- ดำเนินการให้ดีที่สุดในการบริหารข้อมูล ความรู้ และคลังปัญญาของภาครัฐของท่าน

- เข้าใจถึงความท้าทายในการรวมกระบวนการบริหารของภาครัฐอย่างเป็นระบบ

- ดำเนินกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรภาครัฐของท่านให้ความมั่นใจ และตอบสนองโดยการอยากมีส่วนร่วมในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงไปสู่ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที

- เป็นตัวอย่างของการริเริ่มของรัฐบาลเพื่อให้เห็นประโยชน์ที่แท้จริงที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ลงมือปฏิบัติ

สำหรับหนังสือเล่มนี้มีจำนวนหน้าทั้งสิ้น 162 หน้า ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ จำนวน 13 บทโดยผู้แนะนำหนังสือเล่มนี้จะขอสรุปเนื้อหาคร่าวๆ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละบทนั้นกล่าวถึงเรื่องอะไรบ้างพอสังเขปดังนี้

บทที่ 1 : Challenges Facing Modern Governments

ความท้าทายในการเปลี่ยนโฉมหน้าของการทำงาน ภาครัฐแบบเดิมไปสู่แบบที่ทันสมัย ในบทนี้ ทอดท์ ได้นำเสนอเนื้อหาเพื่อให้ผู้บริหารภาครัฐได้เห็นว่าภาครัฐในปัจจุบันอยู่บนทางแยกที่สำคัญในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยความสามารถของเทคโนโลยีอันทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะบัญชาการ สั่งการ ติดตามประเมินสถานการณ์ได้อย่างทันถ่วงที แต่มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้การบริหารงานทำได้ อย่างไม่มีประสิทธิภาพเกิดการล่าช้า โดยผู้เขียนได้แสดงให้เห็นภาพของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขเบื้องต้น อันได้แก่

- ปัญหาด้านงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ปัญหาการสื่อสารความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหาร
- ปัญหาด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูล

และระบบ

- ปัญหาความเป็นส่วนตัวของการต้องการอิสระในการบริหารงานหรือข้อมูลลับเฉพาะ

- ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์และการเปลี่ยนแปลงประชากร

- ปัญหาด้านความคาดหวังจากภาคส่วนต่างๆ

- ปัญหาการพัฒนาเศรษฐกิจ

- ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจัยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง

และสุดท้ายของบทนี้ผู้เขียนได้สรุปให้เห็นถึงความจำเป็นสามประการที่ชัดเจนของรัฐบาลที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ท้าทายคือ

1. การเปลี่ยนแปลงระบบและการรวบรวมระบบทั้งหมดของภาครัฐ

2. การดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยข้อจำกัดทางการเงินงบประมาณที่จำกัด

3. การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลง

บทที่ 2 : The Journey to On Demand Government

ในบทนี้ ทอดท์ จะนำเสนอให้ผู้อ่านได้เห็นถึงพัฒนาการ ขั้นตอนเป็นลำดับที่ใช้คำว่าคลื่นหรือ WAVE ซึ่งมีพัฒนาการทั้งหมด 4 คลื่นได้แก่

1. Online Government ช่วงคลื่นนี้จะเป็นการเริ่มต้นในการนำข้อมูลต่างๆ ในการบริหารงานมาสู่ระบบ Online สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเวลาหรือที่เรียกว่า 24/7 ผู้บริหารหรือผู้เข้ารับบริการสามารถถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกขึ้น

2. Interactive Government ช่วงนี้จะมีพัฒนาการในแง่การให้บริการที่มากกว่าการดูข้อมูลอย่างเดียวแต่จะเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่เริ่มมีการดึงข้อมูลร่วมที่เกี่ยวข้องได้ที่เรียกกันว่า Portal หรือ "เว็บท่า" ในขณะที่เดียวกันประชาชนเริ่มมีส่วนร่วมในการทำงานหรือดำเนินธุรกิจกับภาครัฐโดยผ่านระบบเครือข่ายมากขึ้น

3. Integrated Government เป็นการรวมศูนย์ข้อมูลของภาครัฐที่สำคัญมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. On Demand Government ช่วงนี้ถือว่าเป็น

การบริหารงานภาครัฐ และประสานงานกับภาคธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบด้วยขั้นตอนเบ็ดเสร็จในตัว หรือ End to End Solution ซึ่งแต่ละพัฒนาการมากรกำหนดการให้บริการที่แตกต่างกันไป ตามความก้าวหน้าของพัฒนาการในแต่ละช่วงคลื่น

บทที่ 3 : SIX Steps to On Demand Government

หกขั้นตอนหลักสู่การเป็นระบบ On Demand Government ในบทที่สามนี้จะกล่าวถึงขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงอันได้แก่การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์กรให้มีความชัดเจนและเป็นทิศทางเดียวกัน การวิเคราะห์โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร การวิเคราะห์และออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามรูปแบบการทำงาน การกำหนดเทคโนโลยีที่จะนำมาสนับสนุนการทำงานในองค์กร การวางแผนการเปลี่ยนแปลงเป็นช่วง ๆ และสุดท้ายคือการปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้นผู้เขียนได้เขียนแนะนำขั้นตอนและวิธีการรวมถึงข้อควรพิจารณาไว้อย่างน่าสนใจ

บทที่ 4 : Case Studies Government and Cross-Organizational Change Management

สำหรับบทที่ 4 ทอดท์ ได้แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ผ่านกรณีศึกษาของบริษัทไอบีเอ็มเอง ในช่วงที่เกิดความผันผวนทางการดำเนินกิจการของบริษัท ผู้บริหารได้ทำการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและนำพาบริษัทก้าวผ่านวิกฤตนั้นได้และนำโมเดลในการแก้ปัญหาเป็นแนวในการดำเนินธุรกิจที่ปรึกษาได้อย่างประสบความสำเร็จ ท่านจะได้เรียนรู้วิธีการคิด การสร้างวิสัยทัศน์ ภาวะความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง การวางแผนการดำเนินการ การประเมินผลและติดตามการดำเนินงานการลงทุน การบริหารการเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน อันมีผลมาจากการเปลี่ยนระบบการทำงาน

นอกจากนี้อีกหนึ่งในกรณีศึกษาที่ดีที่สุดที่ ทอดท์ ได้กล่าวถึงในบทนี้คือกรณีของ US Federal Government ที่นำเอาขั้นตอนหกขั้นในการปรับเปลี่ยนมาเป็นการบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงทีมาใช้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

บทที่ 5 : Learning by Example

หลังจากที่เราได้อ่านในบทที่ผ่านมาถึงวิธีการคิด ปัจจัยในการพิจารณา และขั้นตอนในการสร้าง โมเดลต้นแบบในการสร้างระบบ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงทีในบทที่ 4 แล้วนั้นในบทที่ 5 ได้มีการนำตัวอย่างหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็น

- New York State Governor's Office of Regulatory Reform
- Manitoba's Child Care Online
- UK's Knowledge Network
- Capital Wireless Integrated Network
- Electronic Tender Handling, Information, and Communication System Denmark

และอีกหลายตัวอย่างที่ทำให้เห็นถึงการก้าวไปสู่องค์กรที่บริหารตอบสนองตามความต้องการของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ

บทที่ 6 : Future Infrastructure

ในบทนี้ มาร์ค ที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาครัฐ ของไอบีเอ็ม ได้นำเสนอเนื้อหาของโครงสร้างระบบในอนาคตที่จะรองรับระบบการบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที ซึ่งผู้บริหารภาครัฐที่เป็น CIO Chief of Information Officer หรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงต้องให้ความสนใจและพิจารณาในการสรรหาระบบที่จะมารองรับแผนการดำเนินงานที่ได้วางแผนไว้ในบทต้น ๆ ที่ผ่านมา ซึ่งมีข้อพิจารณาคร่าว ๆ ที่ผู้เขียนได้นำเสนอคือ รูปแบบ หรือสิ่งแวดล้อมของระบบใหม่ ข้อคิดในกระบวนทัศน์ (Paradigm) ใหม่ของระบบการประมวลผลองค์ประกอบของเครือข่ายโครงสร้าง เช่น ระบบเก็บข้อมูล ระบบปฏิบัติการ สิ่งเหล่านี้ผู้เขียนได้อธิบายได้อย่างชัดเจนและน่าสนใจมากและตรงไปตรงมาที่สุด

บทที่ 7 : Open Source Software in Government

แบร์ด ผู้อำนวยการโปรแกรมอุตสาหกรรมภาครัฐของ ไอบีเอ็มได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ระบบเปิดหรือ Open System ไว้มากมายไม่ว่าจะเป็น ระบบมาตรฐานเปิด Open

Standards Open ถ้าแปลตรงๆ ก็คือ มาตรฐานเปิดเป็น มาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้นมาเป็นสากลเพื่อให้อุปกรณ์ต่างๆ สามารถทำงานร่วมกันหรือสื่อสารถึงกัน ซึ่งช่วยป้องกันการผูกขาด ของบริษัทผู้ผลิตได้ โปรแกรมแบบเปิด Open Source Software เป็นของฟรีที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดยไม่ได้มุ่งหวังทางการค้า เพราะว่า Open Source ส่วนใหญ่จะให้ Source Codes มาด้วยเพื่อให้นักพัฒนาทั้งหลาย ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้งานได้อย่าง ไปได้ จะทำให้ผู้อ่านได้พิจารณาถึงความจำเป็นว่าระบบเปิดมีผลดีอย่างไรในการนำมาใช้งาน

บทที่ 8 : Safety and Security

ในการบริหารงานในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจ ข้อมูลเหล่านั้นถูกส่งผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและที่สำคัญข้อมูลเหล่านี้ถือว่าเป็นชั้นความลับที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นข้อมูลจึงตกเป็นเป้าหมายของการโจรกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การก้าวไปสู่การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที จึงขาดไม่ได้เลยที่จะต้องมีการกล่าวถึง ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยทั้งข้อมูลและระบบ รวมถึงโปรแกรมต่างๆ ไม่ให้ถูกโจรกรรมหรือโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี ทั้งปวง

ในบทนี้ผู้เขียนได้กล่าวถึงการวางระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยระบบ การออกแบบ การเช็คสุขภาพระบบอยู่ตลอดเวลา มาตรการในการป้องกันและแก้ไข ทั้งในแง่การบริหารงานในภาวะที่เกิดปัญหาทั้งระบบ การแก้ปัญหา การต่อต้านการถูกคุกคามของระบบ ดังนั้นบทนี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงอยู่ของระบบที่สำคัญยิ่งของการบริหารภาครัฐ

บทที่ 9 : On Demand Workplace A New Vision for E-Government

เรื่องหนึ่งที่สำคัญและระบุไว้เป็นวัฒนธรรมองค์กรคือเรื่องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านต่างๆ ของพนักงาน โดยยกกรณีศึกษาของ IBM on Demand Workplace ความหมายของ on Demand Workplace คือคำเรียกของ Tool ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน พูดย่างๆ คือ ไอพีเอ็ม ได้สร้างการทำงานแบบใหม่ขึ้นในองค์กร เช่น

W3.ibm.com สำหรับพนักงานไว้ใช้ในการเรียนรู้และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม W3.ibm.com เป็น อินทราเน็ตสำหรับพนักงานในองค์กรที่จะ Customize เพื่อความต้องการเฉพาะของพนักงานแต่ละคนทั้งเรื่องงาน เช่น ระบบบริหารงานบุคคล E-HR, ระบบการฝึกอบรม E-Learning หรือระบบการติดต่อในองค์กรเช่น ระบบจอสนทนา Collaboration, ระบบการจัดซื้อ E-Procurement เป็นต้น หรือในเรื่องส่วนตัว ในการพัฒนาความรู้ของพนักงาน เช่น E-Learning เมื่อพนักงานเข้าสู่ระบบจะสามารถศึกษาเพิ่มเติมเรื่องที่ต้องการ โดยอาจจะเกี่ยวกับสายงานของตนเองหรือไม่ก็ได้

นอกจากนี้ผู้เขียนเองยังได้ยกกรณีตัวอย่างของหน่วยงาน องค์กรภาคเอกชนที่มีการใช้ระบบ E-Workplace มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น Campbell's, Hewlett-Packard, Ford Motor Company, ABN AMRO, Duke Energy, Sun Microsystems, AstraZeneca, Kraft เป็นต้น

บทที่ 10 : From Palm to Shining Palm

สำหรับบทที่ 10 นี้ เจนเน็ต ผู้อำนวยการสถาบัน สำหรับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ภาครัฐ ได้นำเสนอเทคโนโลยีที่สำคัญที่สุดที่เราอาจเรียกได้ว่าเป็นเสมือนปัจจัยที่ 6 ของมนุษย์ได้แก่เทคโนโลยีมือถือ ไม่ว่าจะ เป็น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์มือถือ เช่น Palm, iPhone หรือ Blackberry เป็นต้นด้วยเทคโนโลยีด้านการสื่อสารอันทันสมัยที่มารองรับ การสื่อสารอย่างรวดเร็ว เช่น ระบบ 3G, 4G, EDGE, WiFi ระบบเหล่านี้สามารถเชื่อมต่อระบบ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงทีที่เป็นระบบใหญ่ให้สามารถเข้าถึงผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบ หรือแม้กระทั่งลูกค้าที่มาใช้บริการในภาครัฐให้ได้รับ ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร และการบัญชาการได้อย่างทันที ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดเวลาใด หรือที่เราเรียกว่า Any Where Any Time นอกจากนี้ยังพัฒนาโปรแกรม ก็ยังได้ออกแบบพัฒนาโปรแกรม ที่มีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลได้ทุกระบบผู้แนะนำหนังสือ จะขอยกตัวอย่างของผู้แนะนำเองว่าปัจจุบันได้ใช้อุปกรณ์มือถือ ไม่ใช่แค่สามารถรับสายโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถรับส่งอีเมล ท่องโลกอินเทอร์เน็ต เข้าไปทำงานในระบบของที่ทำงาน หรือแม้กระทั่งทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

หรือในงานที่ทำเมื่อมีการนัดหมาย หรือส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้แนะนำก็สามารถรับข้อมูลและตอบสนองได้ในทันที นี่คือการย่อที่ทำงานมาไว้ภายในฝ่ามือเราจริงๆ สำหรับผู้บริหารภาครัฐก็เช่นเดียวกัน ก็สามารถใช้เทคโนโลยีมือถือเป็นสื่อหรือช่องทางเข้าถึงประชาชนได้เช่นเดียวกัน เช่น นายกรัฐมนตรีท่านปัจจุบันก็ได้ใช้เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม Social Network เช่น Face Book ในการติดต่อกับประชาชน หรือรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน ทำให้ประชาชนนั้นก็มีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินมากขึ้น

บทที่ 11 : e-Democracy Putting Down Global Roots

ในบทนี้ เจนเน็ต ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องจากบทที่ผ่านมาเมื่อภาครัฐได้มีการให้บริการและบริหารงานผ่านระบบ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงที การบริหารงานผ่านเครือข่ายการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนอยากมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐมากขึ้นภาครัฐเองก็สามารถใช้ระบบสร้างกลุ่มประชาสังคมออนไลน์เพื่อช่วยกันบริหารประเทศ เครื่องมือที่นำมาใช้อาจเป็น ระบบ Social Network อย่างเช่น Face Book, Twitter, Blog เป็นต้น ในการหยังเสียงประชามติหรือรับฟังความเห็นของประชาชน

ในหนังสือเล่มนี้ได้ยกตัวอย่างของ The IEG Model หรือ The Institute for Electronic Government Model เป็นสิ่กลุ่มที่มีขั้นตอนที่แตกต่างกันไปตามระดับที่นำเสนอระบบประชาธิปไตยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Democracy) ที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและผู้บริหารเองก็สามารถระบุตำแหน่งของสถานการณ์ปัจจุบันกับลักษณะ ความซับซ้อนในระดับต่างๆ ได้เพื่อสามารถวางแผนในการบริหารจัดการได้ต่อไป

หรือกรณีที่นายกรัฐมนตรี คูอิซุมิ ของประเทศญี่ปุ่นได้นำเสนอ The Koizumi Cabinet Mail Magazine เพื่อเป็นสื่อและช่องทางในการอธิบายและนำเสนอนโยบายในการบริหารรัฐบาล ซึ่งมีประชาชนกว่า 2,000,000 คน รับนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Zine) ของเขา นอกจากนี้ยังได้เลือกประชาชนที่เข้ามาอ่านและลงทะเบียนเพื่อเชิญมาประชุมและอภิปรายปัญหาและวิธีการ รวมถึงข้อแนะนำต่างๆ ด้วยนับได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงไม่ใช่แค่เล่าเรื่อง หรือสื่อสาร

ทางเดียวอย่างเดียว ประชาชนตอบกระทู้ก็ไม่สนใจ เหมือนกับผู้บริหารหลายคนทำอยู่ในปัจจุบัน และท้ายสุดผู้เขียนได้ทั้งท้ายด้วย The ABCs of E-Democracy ได้อย่างน่าสนใจ เช่น

Accountability

Bills, ballots

Consultation, Community

Discussion, Diplomacy เป็นต้น

บทที่ 12 : Procurement for On Demand World

ทริเวอร์ แสดงให้ผู้อ่านได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้เกิดเกี่ยวกับเรื่องการทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐและเอกชนเมื่อมีระบบ On Demand เข้ามาเกี่ยวข้องว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร โดยเจาะจงในเรื่องของการจัดซื้อ จัดจ้าง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และมักมีปัญหาเรื่องความโปร่งใสมากที่สุด นอกจากนั้นยังกล่าวถึงภาพรวมในการใช้ ระบบ On Demand มาบริหารการทำธุรกิจกับคู่ค้าของรัฐอีกด้วย ซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ และวางแผนการจัดซื้อได้อย่างยอดเยี่ยม เพราะผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในทุกมิติ

บทที่ 13 : Are the Benefits Worth the Effort?

บทสุดท้ายของหนังสือเล่มนี้คงไม่มีอะไรที่จะดีไปกว่าการที่ผู้เขียน ทอดทักกลับมาสรุปให้ผู้อ่านได้เห็น ว่า ผลที่ได้รับจากการสร้างระบบการบริหารภาครัฐแบบตามความต้องการของผู้บริหาร คือ การบริหารภาครัฐตามความต้องการอย่างทันถ่วงทีนั้นให้ผลคุ้มค่าอย่างไร และคุ้มค่าต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร ผู้เขียนได้สรุปผลในแง่มุมต่างๆ ทั้งในด้านบทเรียนที่ได้รับจากการเริ่มต้นใช้ระบบทั้งในด้านระบบการบริหารการทำงาน และระบบเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุน จับประเด็นผลประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการใช้ระบบ ทั้งที่มาจากภายในภาครัฐ ภายในองค์กรภาครัฐเอง

โดยรวมแล้วหนังสือเล่มนี้มีประโยชน์มากสำหรับนักบริหารหรือผู้สนใจที่ต้องการจะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดแก่การบริหารงานในภาครัฐ หรือแม้กระทั่งเอกชนเองเพราะเนื้อหาแนะนำวิธีการ ข้อคิด ข้อพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานจริงของทีมงานผู้เชี่ยวชาญจากไอบีเอ็ม ที่เป็นหนึ่งในองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ประธานาธิบดีสหรัฐฯ ทุกท่านต้องเชิญ

ผู้บริหารสูงสุดมาร่วมในการประชุมกำหนดแนวทางในการบริหารงานและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทุกปี หนังสือเล่มนี้จะให้แนวทางตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้บริหาร การหาเครื่องมือมาสนับสนุนกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ข้อระวังและสุดท้ายผู้ที่ได้อ่านหนังสือเล่มนี้จะได้ภาพรวมและภาพร่างของการบริหารงานในแบบที่ตนเองต้องการและผลที่จะได้รับทั้งในองค์กรภาครัฐที่ตนเองบริหาร ประโยชน์ด้านธรรมาภิบาล ประโยชน์แก่ประเทศชาติในอนาคต



>> สุพจน์ บุญวิเศษ

จบการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ (เกียรตินิยม) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลงานทางวิชาการ เช่น พฤติกรรมการผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี, ปัญหาการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล: ศึกษากรณีจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด

เอกสารประกอบการสอน/หนังสือ/ตำรา เช่น หลักรัฐศาสตร์, ทฤษฎีองค์การ, การวางแผนและบริหารโครงการ, องค์การและการจัดการ, หลักรัฐประศาสนศาสตร์



>> อภิสิต ไชยประสิทธิ์

จบการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรความมั่นคง มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท 2Fellows Network & Design จำกัด