

การนำแนวปฏิบัติทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิรูปการให้บริการ ประชาชน

ดร.กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ
วรรณิตา สุนทรรัตน์

โครงการอิเล็กทรอนิกส์หลายโครงการของรัฐบาล ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้เนื่องจากการขาดแคลนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน หน่วยราชการ และองค์กรธุรกิจ บทความวิชาการเรื่องนี้ได้นำตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดูแลลูกค้าและการบริหารจัดการมาแนะนำให้การปฏิรูปการให้บริการประชาชนของการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐบาล ประเด็นที่หน่วยงานภาครัฐบาลละเลย ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ คือการที่หน่วยงานรัฐบาลมีมุมมองและการปฏิบัติต่อประชาชนแบบภายในสู่ภายนอกซึ่งควรที่จะเปลี่ยนแปลงโดยใช้แนวปฏิบัติของภาคธุรกิจ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก บทความวิจัยนี้ได้แยกแนวปฏิบัติออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับกลยุทธ์ ในระดับกลยุทธ์เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐบาลควรประกอบไปด้วย กุญแจสำคัญ 3 ประการ

- 1.1 การสร้างสรรค์ความสามารถในการแข่งขัน (Competency Creation)
- 1.2 การสร้างสรรค์คุณค่า (Value Creation)
- 1.3 การสร้างการเน้นให้บริการ (Service – Oriented Creation)

2. ระดับปฏิบัติ ในระดับปฏิบัติประกอบด้วยประเด็นเหล่านี้

- 2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการปรับแต่งหน้าเว็บไซต์ได้ (Website Customization)
- 2.2 การใช้เครื่องมือการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (Collaboration tools)
- 2.3 เครื่องมืออัตโนมัติ เช่น E-mail หรือ การแจ้งเตือนทาง SMS (Automation tools)
- 2.4 การจัดแคมเปญพิเศษ (Special event campaign)
เช่น การแข่งขัน หรือ การประกวด

แนวปฏิบัติเหล่านี้คาดว่าจะสามารถที่จะช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐบาล