

บทที่ 5

บทสรุป

ผลการศึกษา

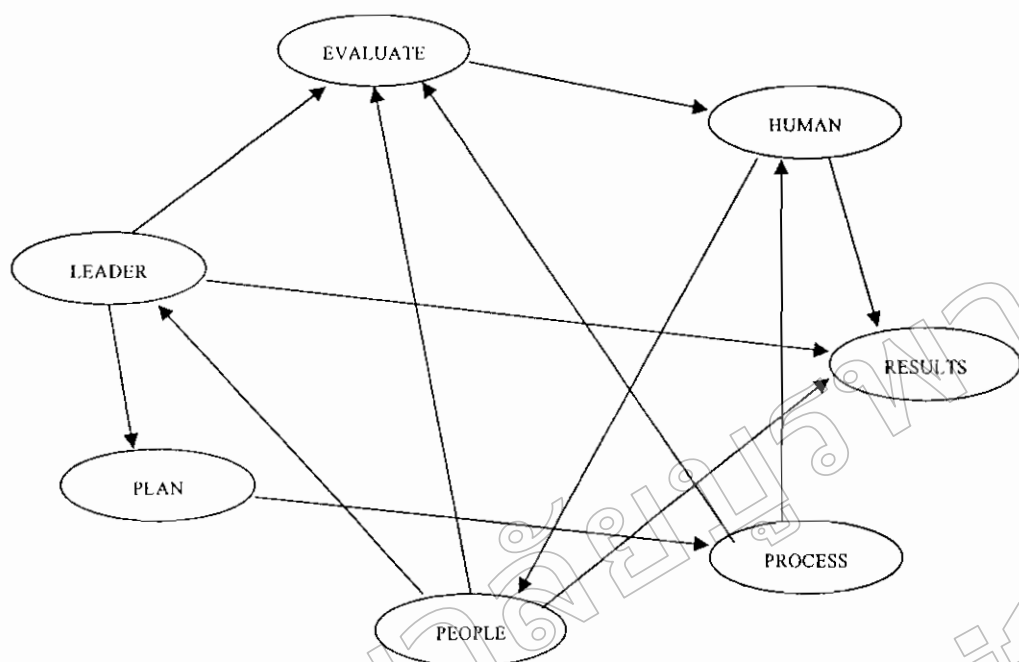
การศึกษาตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ของราชการไทย เป็นงานวิจัยที่ประกอบด้วยการศึกษาเชิงทฤษฎี เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีเป้าหมายในการตอบปัญหาการวิจัย ดังนี้

1. การบริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทย มีความสัมพันธ์กับตัวแบบรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของกระบวนการจากตัวแบบที่พัฒนาขึ้นจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทย หรือไม่เพียงใด

2. ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทยในปัจจุบัน มีผลคุณภาพเพียงใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพล ทำให้เกิดการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ

3. มีตัวแบบอื่น ๆ ที่แตกต่างไปจากตัวแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่สามารถอธิบายความสำเร็จของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทย หรือไม่ อย่างไร

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาเชิงทฤษฎีด้านแนวคิดตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จากทั้งในและต่างประเทศ ตามที่นำเสนอในบทที่ 2 พบว่าตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำขององค์กร การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยองค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 5-1



ภาพที่ 5-1 ตัวแบบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ของราชการไทย

จากการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อทดสอบตัวแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของราชการไทย พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีรายละเอียดการวิจัยที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลที่ดีที่สุด (Goodness of Fit Causal Relationship) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ไปยังข้าราชการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทดสอบตัวแบบจำลองสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการ โครงสร้างแล้ว รวมถึงสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญภาครัฐด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทยที่ได้จากการวิจัย

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากข้าราชการระดับบริหารที่มีตำแหน่งในระดับ 9 ถึงระดับ 11 เพื่อเป็นตัวแทนหน่วยงานละ 1 คน ในการวิเคราะห์ตัวแบบ และเพื่อเป็นการยืนยันตัวแบบจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งในระดับ 3 ถึงระดับ 8 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ จำนวน 44 หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้คะแนนสูงสุดประเภทการบริการข้อมูลข่าวสาร (Information) การสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน (Interaction)

และการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ในตัวเอง (Transaction) จากรายงานผลการสำรวจเว็บไซต์ภาครัฐ ครั้งที่ 1: ระดับกรม จัดทำโดย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สํารวจเมื่อ 14 ม.ค. - 31 มี.ค. 47 จากการสำรวจข้อมูลได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 738 ตัวอย่าง และเมื่อทำการตรวจสอบข้อมูล ต้องตัดกลุ่มตัวอย่างออกจำนวนหนึ่ง จึงเหลือข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์จำนวน 725 ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มข้าราชการระดับบริหาร 36 ตัวอย่าง และกลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติงาน 989 ตัวอย่าง

3. ลักษณะและบริบทของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของข้าราชการที่เป็นหน่วยตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาคือเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีอายุราชการ ไม่เกิน 5 ปีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคืออายุราชการ 21 ปีขึ้นไป และระดับการศึกษาสูงสุดมากที่สุดคือระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. ดัชนีของตัวแปรองค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีตัวแปรหลัก 7 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำขององค์กร การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ การวิเคราะห์และจัดการความรู้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน ได้ผลดังนี้

- ภาวะผู้นำขององค์กรมีตัวแปรย่อยคือ บทบาทหลักของผู้นำในองค์กรที่มีต่อการบริการประชาชน การปรับปรุงระบบบริหารให้เอื้อต่อการบริการประชาชน ความสามารถด้านยุทธศาสตร์การบริการประชาชน ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการบริการประชาชน ความสามารถในการประเมินผลการบริการประชาชน จากผลสำรวจ พบว่า ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการบริการประชาชน ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ บทบาทหลักของผู้นำในองค์กรที่มีต่อการบริการประชาชน โดยภาพรวมของคะแนนพบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านภาวะผู้นำขององค์กรมีคุณภาพในระดับที่มาก

- การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ มีตัวแปรย่อยคือ การมีแผนปฏิบัติการและแนวทางการบริการประชาชน การเผยแพร่แผนการบริการประชาชน การกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากร และการกำหนดแนวทางในการให้บริการประชาชน ผลการสำรวจ พบว่า การกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรในการบริการประชาชน ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ การมีแผนปฏิบัติการและแนวทางการเผยแพร่การบริการประชาชน โดยภาพรวมของคะแนนพบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ มีคุณภาพในระดับ

ที่มาก

- การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ มีตัวแปรย่อยได้แก่ ความเข้าใจถึงความ ต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน การดำเนินการสร้าง ช่องทางในการติดต่อกับประชาชน และการดำเนินการตามความต้องการของประชาชน ผลการ สสำรวจ พบว่า การดำเนินการสร้างช่องทางในการติดต่อกับประชาชน ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ การดำเนินการตามความต้องการของประชาชน โดยภาพรวมของคะแนนพบว่าคุณภาพการ ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ มีคุณภาพในระดับที่มาก

- การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีตัวแปรย่อยคือ การสร้างฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การใช้ข้อมูล การดูแลรักษาระบบ และการพัฒนาระบบ ผลการสำรวจ พบว่า การจัดเก็บข้อมูล และการดูแลรักษาระบบ ได้รับคะแนนสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ การพัฒนา ระบบ โดยภาพรวมของคะแนนพบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการวิเคราะห์และ การจัดการความรู้ มีคุณภาพในระดับที่มาก

- การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีตัวแปรย่อยได้แก่ การมอบอำนาจ/ กระจาย อำนาจ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก การกำหนดขีดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน มีระบบการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม และการให้ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อม ผลการสำรวจ พบว่าการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ มีระบบการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม โดยภาพรวม ของคะแนนพบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีคุณภาพในระดับที่มาก

- การจัดการกระบวนการ มีตัวแปรย่อย ได้แก่ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ในกระบวนการ การออกแบบกระบวนการใหม่ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน การคำนึงถึงต้นทุน การบริการประชาชน และการแก้ไขกฎระเบียบในการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่า การออกแบบ กระบวนการใหม่ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนและการ คำนึงถึงต้นทุนการบริการประชาชน ซึ่งได้รับคะแนนเท่ากัน โดยภาพรวมของคะแนนพบว่า คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการจัดการกระบวนการ มีคุณภาพในระดับที่มาก

- ผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน มีตัวแปรย่อยคือ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและ บริการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นประชาชน ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านทรัพยากร มนุษย์ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพองค์กร และผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม จากผลสำรวจ พบว่า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นประชาชนได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือผลลัพธ์ ด้านผลผลิตและบริการ โดยภาพรวมของคะแนนพบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน มีคุณภาพในระดับที่มาก

5. อิทธิพลของตัวแปรดัชนีภายในตัวแปรองค์ประกอบ

- ภาวะผู้นำขององค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ภาวะผู้นำองค์กร โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย ภาวะผู้นำขององค์กร ของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ ความสามารถด้านยุทธศาสตร์การบริการประชาชน ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย ภาวะผู้นำขององค์กร ได้น้อยที่สุดคือ ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการบริการประชาชน

- การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ การกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงจากการให้บริการประชาชน ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ได้น้อยที่สุดคือ การกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรในการบริการประชาชน

- การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ ของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ การดำเนินการตามความต้องการของประชาชน ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ ได้น้อยที่สุดคือ ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชน

- การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ การใช้ข้อมูล ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ได้น้อยที่สุดคือ การพัฒนาระบบ

- การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ มีระบบการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้น้อยที่สุดคือ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

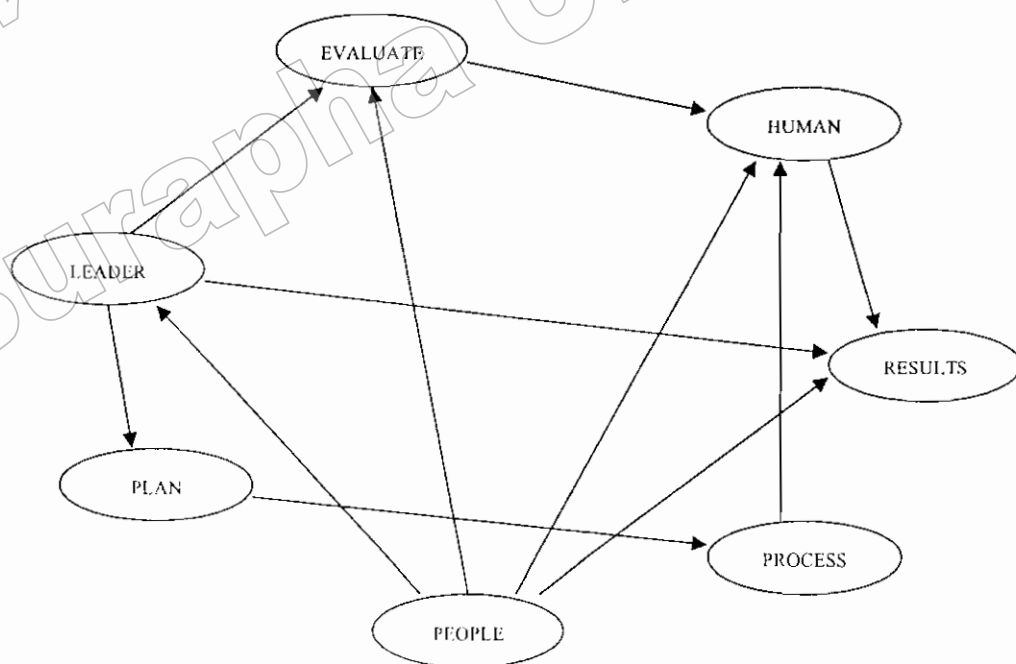
- การจัดการกระบวนการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ทุกตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การจัดการกระบวนการ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย การจัดการกระบวนการของตัวแบบ ได้มากที่สุด คือ การออกแบบกระบวนการใหม่ ส่วนตัวแปรที่มี

ความสำคัญและอธิบาย การจัดการกระบวนการ ได้น้อยที่สุดมีสองตัวแปรที่เท่ากัน คือ การกระจายอำนาจการตัดสินใจในการจัดการกระบวนการ และการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน

- ผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบ่งชี้ที่ทุกตัวแปรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยตัวแปรบ่งชี้ที่มีความสำคัญและอธิบาย ผลลัพธ์ของการให้บริการ ของตัวแบบได้มากที่สุด คือ ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและบริการ ส่วนตัวแปรที่มีความสำคัญและอธิบาย ผลลัพธ์ของการให้บริการ ได้น้อยที่สุดคือ ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

6. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแบบ

ตัวแบบที่ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบภายในตัวแบบที่เป็นปัจจัยเหตุทุกตัว คือ ภาวะผู้นำขององค์กร การเปลี่ยนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ การวัดผลการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ สามารถอธิบายตัวแปรปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์ของการให้บริการได้ระดับมาก (ร้อยละ 63) โดยได้รับอิทธิพลและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้าน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านภาวะผู้นำขององค์กรมากที่สุด โดยองค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สามารถอธิบายได้ ดังภาพที่ 5-2



ภาพที่ 5-2 ตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ของราชการไทย

สำหรับตัวแบบที่ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติการเพื่อเปรียบเทียบ พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบภายในตัวแบบที่เป็นปัจจัยเหตุทุกตัว คือ ภาวะผู้นำขององค์กร การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ สามารถอธิบายตัวแปรปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์ของการให้บริการ ได้ระดับมาก (ร้อยละ 52) โดยได้รับอิทธิรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านการจัดการกระบวนการมากที่สุด

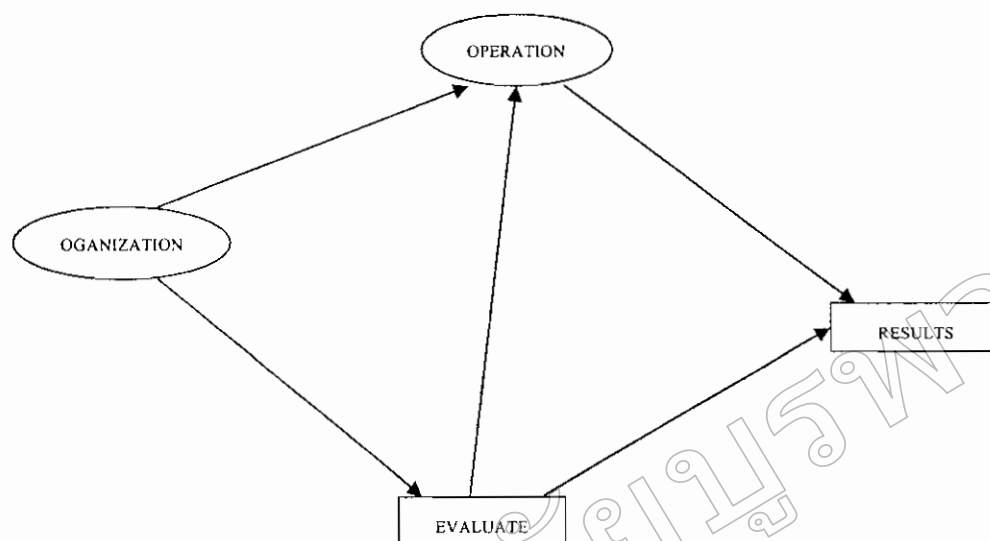
ผลการวิจัยนี้สนับสนุนว่า ผลลัพธ์ของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพนั้น ควรให้นำหนักกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงกับผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชน ขณะเดียวกันต้องส่งเสริมพัฒนาการจัดการกระบวนการและภาวะผู้นำขององค์กรให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนทางอ้อมที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

เพื่อเป็นค้นหาตัวแบบอื่นๆ ที่แตกต่างกันไปจากตัวแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่สามารถอธิบายความสำเร็จของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทย ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงตัวแบบ (Model II) โดยตัวแบบเพิ่มตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 2 ตัวแปร และจัดกลุ่มตัวแปรเข้าด้วยกัน เพื่อให้มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากยิ่งขึ้น และมีความเชื่อมโยงในเชิงระบบระหว่างตัวแปรด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- กำหนดตัวแปรแฝงกลุ่มการนำองค์กร (Organization) ขึ้นใหม่ ที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำขององค์กร (Leader) การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ (People) และการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (Plan)

- กำหนดตัวแปรแฝงกลุ่มปฏิบัติการ (Operation) ขึ้นใหม่ ที่ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 2 ตัวแปร คือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human) และการจัดการกระบวนการ (Process)

ตัวแบบคุณภาพเชิงระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ประกอบด้วยกลุ่มการนำองค์กร กลุ่มปฏิบัติการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และผลลัพธ์ของการให้บริการ โดยองค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สามารถอธิบายได้ ดังภาพที่



ภาพที่ 5-3 ตัวแบบคุณภาพเชิงระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ของราชการไทย

ตัวแบบที่ทดสอบการกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พบว่าตัวแปรองค์ประกอบภายในตัวแบบที่เป็นปัจจัยเหตุทุกตัว คือ กลุ่มการนำองค์กร กลุ่มปฏิบัติการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ สามารถอธิบายตัวแปรปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์ของการให้บริการได้ระดับมาก (ร้อยละ 66) โดยได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านกลุ่มปฏิบัติการมากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านกลุ่มการนำองค์กรมากที่สุด

สำหรับตัวแบบที่ทดสอบการกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติเพื่อเปรียบเทียบ พบว่าตัวแปรองค์ประกอบภายในตัวแบบที่เป็นปัจจัยเหตุทุกตัว คือ กลุ่มการนำองค์กร กลุ่มปฏิบัติการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ สามารถอธิบายตัวแปรปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์ของการให้บริการได้ระดับมาก (ร้อยละ 72) โดยได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านกลุ่มปฏิบัติการมากที่สุด และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยเหตุด้านกลุ่มการนำองค์กรมากที่สุดเช่นกัน

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนว่า ผลลัพธ์ของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพนั้นควรให้น้ำหนักกับกลุ่มปฏิบัติการอันประกอบด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการกระบวนการมากที่สุด เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงกับผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชน ขณะเดียวกันต้องส่งเสริมพัฒนาการนำองค์กร อันประกอบด้วยภาวะผู้นำขององค์กร การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ และการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนทางอ้อมที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

อภิปรายผลการวิจัย

ภาวะผู้นำขององค์กรนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอันสำเร็จที่ตั้งไว้ ผ่านกระบวนการและองค์ประกอบด้านต่างๆ จากการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การเสริมสร้างภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมควรพัฒนาความสามารถด้านยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชน ผลจากการวิจัยบ่งชี้ถึงตัวแปรดังกล่าวมีความสำคัญและอธิบายภาวะผู้นำได้มากที่สุด นอกจากนี้ควรปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการบริการประชาชนอย่างเหมาะสม และมีความสามารถในการประเมินผลการบริการประชาชนจากข้อมูลที่ได้รับซึ่งมีการจัดเก็บและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ข้อมูลป้อนกลับเหล่านี้นับเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนอย่างยิ่ง โดยผู้นำในอนาคตต้องมีทักษะและสมรรถนะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมีความไวต่อการรับรู้ทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่จากฐานข้อมูล ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการขององค์กร (Process Analysis) (Colleen, 2004; Northern Ireland Executive, 2005) นอกจากนี้การดูแลรักษาข้อมูลอย่างเป็นระบบยิ่งจะช่วยให้การนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจเห็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

การส่งเสริมเพื่อพัฒนาความสามารถด้านยุทธศาสตร์ของผู้นำในช่วงต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำองค์กรมีความสัมพันธ์กับการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ เนื่องจากผู้นำองค์กรต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร การที่จะนำพาองค์กรในการบรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและวางกรอบยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างเหมาะสม การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ที่ไปสู่การปฏิบัติ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้นำจะต้องดำเนินการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tichy and Devanna (1990) ที่กล่าวถึงความเป็นผู้นำแบบปฏิรูปมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ โดยศูนย์กลางของขบวนการปฏิรูป ซึ่งจะผนึกความสามารถขององค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถแปลงเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fairholm (1991) ที่กล่าวถึงผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ ส่งเสริมการยึดคุณค่าร่วมกัน การสร้างวัฒนธรรม การแสดงแบบอย่าง มีความไว้วางใจ และการมอบอำนาจการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการในการถ่ายทอดแผนงานและกระบวนการไปสู่ผู้ปฏิบัติในแต่ละส่วนของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่าผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทในการวางแผน และการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยการนำวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ในการปฏิบัติ การประสานงานและการจัดคนทำงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Doyle & Smith, 1999; John, Anna & Robert, 2003; Freddie, 2005)

จากที่กล่าวมาแล้วถึงภาวะผู้นำองค์กรที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรผ่านทาง การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ รวมทั้งการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำองค์กรมีความสัมพันธ์ โดยตรงต่อผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงภาวะ ผู้นำและความสำเร็จขององค์กร โดยผู้นำขององค์กรเป็นผู้มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ของอำนาจ ซึ่งแสดงออกโดยขบวนการสื่อสารให้ปฏิบัติตามคำสั่งต่อกิจกรรมของกลุ่มองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมาย (Stogdill, 1974; Katz & Kahn, 1978; Miller, 1998) สอดคล้องกับ Crainer (1998) ที่กล่าวว่าผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์กร โดยภาวะผู้นำขององค์กรนั้นเป็น พฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง ซึ่งผูกพันกลุ่มเข้าด้วยกันด้วยการชี้แนะ โน้มน้าว และจูงใจผู้ตาม ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้าใจอย่างกระตือรือร้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแนวทางที่ประสงค์ รวมถึงผลการศึกษาของ Timothy (1999) พบว่า ภาวะผู้นำในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับ McClure (2002) ที่พบว่า ภาวะผู้นำขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อความก้าวหน้าของกรให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้นำที่มีความสามารถสูงจะส่งผลกระทบต่อกรให้บริการ นอกจากนี้ Doyle and Smith (1999) ให้ความเห็นว่ ผู้บริหารหน่วยราชการ ในฐานะที่เป็นผู้นำองค์กรจะต้อง เป็นผู้นำที่มีภาระหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร ผู้บริหาร จะต้องสามารถรวบรวมพลัง และใช้ประโยชน์ของพนักงานให้ช่วยกันทำงาน เพื่อผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรในยุค ปัจจุบัน ที่ต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ และนำความรู้ เหล่านั้นมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่าง เหมาะสม เหล่านี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุกับภาวะผู้นำขององค์กร การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจหลักของการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ที่จำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ด้วยการสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ เหมาะสมในการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการซึ่งผลจากการวิจัยยังชี้ถึงตัวแปร ดังกล่าวมีความสำคัญและอธิบายการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ ได้มากที่สุด ปัจจัยด้านการ มุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการจึงส่งผลต่อภาวะผู้นำขององค์กร ที่จะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและ รูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการดังกล่าว และจากการศึกษาของ House (1971) กล่าวถึง ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตาม ในด้านการดำเนินงานขององค์กร กลุ่มลูกจ้างของ

องค์กร ความต้องการของกลุ่มลูกค้า และเป้าประสงค์ขององค์กร ว่าเป็นเช่นใด และแนวทางใดเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับ Robert and Christopher (2004) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำขององค์กร ที่ต้องมีวิสัยทัศน์อย่างรอบด้านในการพิจารณากลุ่มลูกค้าขององค์กรว่ามีความต้องการอย่างไร เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาสร้างกลยุทธ์ในการบริหารงานอันส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับผลงานของ Iskandar (2007) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการนั้น ผู้นำจะต้องมีความเข้าใจกลุ่มของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่ากลุ่มดังกล่าวมีความต้องการอย่างไร และผู้นำจะใช้องค์ความรู้เหล่านี้ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการความต้องการของผู้รับบริการอย่างตรงเป้าหมาย

การวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่าการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ โดยข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนมีจำนวนมากฐานข้อมูลดังกล่าวนี้มีขนาดใหญ่และซับซ้อน จึงต้องมีการจัดเก็บข้อมูล มีการดูแลรักษาและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และสร้างเป็นองค์ความรู้ในการให้บริการประชาชนต่อไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Samuel (2005) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับการบริหารข้อมูลความรู้ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเก็บข้อมูล การสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อที่ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานได้นำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนากระบวนการให้บริการที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า และจากการศึกษาของ Danny and Mile (1997) ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับระบบการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ จนเกิดการยอมรับในบริการและกลับมาใช้บริการอีก โดยการศึกษาพฤติกรรมของ ลูกค้าจากฐานข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เช่นเดียวกับ Donna and McNeese (1999) งานวิจัยดังกล่าวแสดงถึงความสำเร็จในการให้บริการแก่ประชาชน โดยบุคลากรในหน่วยงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลที่จัดเก็บจากฐานข้อมูล เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ สอดคล้องกับ Krieger (2004) เสนอว่า ปัจจัยสำคัญในการให้บริการลูกค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่การจัดการความรู้ขององค์กร โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องของความต้องการของลูกค้า ความรู้ในด้านเครื่องมือการสนับสนุนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Support Tools) ซึ่งจะนำไปสู่การติดตามผลการดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Monitor Performance and Productivity) ขององค์กร นอกจากนี้แล้ว ATTAR (2007) กล่าวถึงการบริหารจัดการความรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนา ปรับปรุง

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และสามารถให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้ดีขึ้นนอกจากนี้ แล้วการวิจัยนี้ยังพบว่าการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการยืนยันแนวคิดเรื่องการบริหารคุณภาพอันส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานยุคใหม่ขององค์กรที่เน้นความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การเสริมสร้างผลลัพธ์การให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมควรให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ด้านผลผลิตและบริการผลจากการวิจัยข้างต้นที่ตัวแปรดังกล่าวมีความสำคัญและอธิบายถึงผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชนมากที่สุด และจากผลการศึกษาของ Tiwana (2001) ที่กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าก็คือ การพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพิ่มความภักดีของลูกค้า การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าปัจจุบันให้สั่งซื้อสินค้าหรือการบริการจากบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มรายได้ และเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มากขึ้น ส่งผลให้ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าประสงค์ สอดคล้องกับงานของ Bergeron (2001 อ้างถึงใน เรวัต แสงสุริยงค์, 2547) เสนอว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มองว่าเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ (Synonymous) กับการประหยัดเวลา หากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองโดยทันทีทันใด ก็จะจากไปยังที่อื่น ดังนั้นการให้บริการผ่านเว็บจึงต้องคำนึงถึงเรื่องเป็นเวลา ด้วยกระบวนการที่ง่ายและใช้เวลาน้อย และลดความวิตกกังวลของลูกค้าในด้านความลับและความปลอดภัย (Privacy and Security) เหล่านี้แสดงถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อการรักษากรานผู้ใช้บริการ อันเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

จากผลการทดสอบตัวแบบคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทย พบว่าการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการจัดการกระบวนการ โดยผลการวิจัยยังพบว่าการกำหนดแนวทางการป้องกันความเสี่ยงจากการให้บริการประชาชน และเป็นตัวแปรสำคัญที่เสริมสร้างการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติให้มีความสมบูรณ์ นอกจากนี้จะต้องมีแผนปฏิบัติการและแนวทางในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนไปจากแนวทางเดิมที่ผู้รับบริการต้องเดินทางไปรับบริการ ณ ที่ตั้งของหน่วยงานราชการ โดยปัจจุบันภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น เครื่องมือในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้องค์กรทุกระดับประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เพื่อช่วยในการดำเนินงานเพื่อที่จะให้ประสบผลสำเร็จด้วยกัน ทั้งสิ้น (Porter, 1990; Kjellman & Ramström, 2004; Kotler, 2003) กลยุทธ์ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Besterfield & Besterfield, 2003; Porter, 1998) สอดคล้องกับงานของ Levenburg and Simha (2004) พบว่า ความสำคัญและความสำเร็จของการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เกิดจากปัจจัย

ในด้านการวางแผนกลยุทธ์ และการจัดการกระบวนการ นอกจากนี้ Kumar, Lang and Peng (2004) ศึกษาพบเช่นเดียวกันว่าการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติขององค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยการจัดการกระบวนการที่เป็นระบบและมีการกำกับดูแลที่สม่ำเสมอ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ผลจากการวิจัยยังพบว่าการจัดการกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการจัดการกระบวนการที่เหมาะสมทั้งในด้านของการออกแบบกระบวนการใหม่ มีการคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขระเบียบขั้นตอนต่างๆ เช่นมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการใหม่ ผลจากการวิจัยนี้สอดคล้องแนวคิดพื้นฐานมาจากระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ TQM เป็นคำย่อมาจาก Total Quality Management เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดการ และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่น และมีศักยภาพในการแข่งขัน โดย TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดการ ในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กร ไปสู่เป้าหมาย (Hija Murgoski, 2001; Jackson, & Aston, 1995) สอดคล้องกับ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) ระบุว่า การจัดการกระบวนการ (Process Management) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาบริการไทย โดยเฉพาะการจัดการกระบวนการในด้านการรื้อปรับระบบใหม่ (Re - Engineering) การควบคุมคุณภาพ การลดขั้นตอน และการลดกฎระเบียบ โดยในด้านทรัพยากรมนุษย์ผู้นำต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเสมือนเครื่องมือ กลยุทธ์ในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Campos, 2004) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Dare (2005) ที่พบว่า การปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงานของหน่วยงานส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการออกแบบกระบวนการใหม่ให้พนักงานหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละสายงาน เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะและความชำนาญรอบด้านนอกจากนี้

แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กร เนื่องจากการดำเนินการในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ขององค์กรจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามผลลัพธ์ขององค์กรที่ตั้งไว้ จากการศึกษาวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว โดยพบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับผลดีของการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ผู้บริหารหน่วยงานควรเสริมสร้างให้มีการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์อย่างเหมาะสม โดยมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เนื่องจากผลจากการวิจัยบ่งชี้ถึงตัวแปรดังกล่าวมีความสำคัญและอธิบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้มากที่สุด รวมถึงมีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง มีการกำหนดขีดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน และให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อผลลัพธ์ที่ดีในการให้บริการประชาชน และจากการศึกษาของ Decenzo and Robbins (1999) ที่เสนอว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้บุคคล กลุ่ม และองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพด้านผลผลิตและสร้างผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จให้แก่องค์กร เช่นเดียวกับ Lewis (2005) ที่เสนอว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหากองค์กรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้การอบรมแก่บุคลากรอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคลากรเหล่านี้จะมีคุณภาพและมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึง Dirkx (2004) ที่เสนอว่าการสร้างผลลัพธ์อันประสบความสำเร็จขององค์กรได้รับอิทธิพลมาจากทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ Priece (2003) ที่กล่าวถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ อธิบายได้ว่าองค์กรที่มีการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมส่งผลเชิงบวกต่อศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร ในการสร้างช่องทางในการรับรู้ความต้องการและดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และจากผลการวิจัยของ Dirkx (2004) กล่าวถึงองค์กรที่ประสบความสำเร็จต่อการให้บริการแก่ลูกค้า โดยลูกค้าจะมีความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการที่ได้รับ เมื่อมีโอกาสลูกค้าเหล่านี้จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สิ่งเหล่านี้ เป็นผลมาจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จซึ่งส่งผลดีต่อการให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับ Lewis (2005) ที่กล่าวถึงการพัฒนากุลากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และแนวทางปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Dare (2005) ที่พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์นั่นคือความสามารถของพนักงาน ในการตอบข้อซักถาม การให้บริการที่รวดเร็วถูกต้อง สอดคล้องกับ Orock (2001) ที่เชื่อว่าการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาบริหารงานและถ่ายทอดความรู้แก่พนักงานในองค์กร จะส่งผลดีต่อการ

สร้างความรู้และทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสู่ผู้ใช้บริการ ผ่านบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ Bicerma (2000) ที่พบว่า การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อลูกค้าที่ใช้บริการ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกลุ่มลูกค้าขององค์กร

การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยองค์กรที่จะประสบความสำเร็จในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนา และการถ่ายโอนความรู้ ภายในองค์กรเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างแท้จริง โดยพัฒนาความรู้ ความถนัดและความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นได้ตามที่ลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่า การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยได้วางหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความรู้ของส่วนราชการในการพัฒนาความรู้แต่ละส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดย วราภรณ์ (2543) กล่าวถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการบริหารความรู้คือ องค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถสร้างหรือบำรุงรักษากลุ่มเครือข่ายความรู้ คือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระดับแนวราบของบุคคลระดับกลางและระดับล่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krieger (2004) ที่เสนอว่า ปัจจัยสำคัญในการให้บริการลูกค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่การจัดการความรู้ขององค์กร โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องของความต้องการของลูกค้า ความรู้ในด้านเครื่องในการสนับสนุนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Support Tools) ซึ่งจะนำไปสู่การติดตามผลการดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อผลผลิตภาพขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่าการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารจัดการความรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และสามารถให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

จากการศึกษาตัวแบบคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของราชการไทย ยังพบว่า องค์ประกอบของตัวแบบทุกด้านอันประกอบด้วย ภาวะผู้นำขององค์กร การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการกระบวนการ สามารถอธิบายตัวแปรปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระดับมาก และผลการวิจัยนี้ยังสนับสนุนว่า ผลลัพธ์ของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพนั้น ควรให้น้ำหนักกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงกับผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชน ขณะเดียวกันต้องส่งเสริมพัฒนาการจัดการกระบวนการและภาวะผู้นำขององค์กรให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนทางอ้อมที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. เชนโยบาย

จากการที่รัฐบาลต้องเร่งการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เนื่องจากมีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกส่งผลให้ภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นภาวะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำลง ผลกระทบที่เกิดจากการกั้นเสรีระหว่างประเทศ ซึ่งทำให้ประเทศทั้งหลายต้องมีการปรับกระบวนการทำงานกันใหม่โดยนำไอที (Information Technology) มาเป็นเครื่องมือพื้นฐานของการปรับปรุงกระบวนการเหล่านั้นภายใต้ข้อจำกัดของหน่วยงานภาครัฐทั้งทางด้านงบประมาณและกำลังคนของรัฐเอง แม้ว่าจะมีความจำเป็นที่ในอนาคตประเทศไทยจะต้องก้าวไปสู่การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) แต่ก็มีหลายประเด็นที่ควรพิจารณา เพื่อให้การพัฒนาไปสู่การบริการอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินอย่างสอดคล้องกับสภาพการณ์และข้อเท็จจริงของประเทศมากที่สุด ซึ่งในการพัฒนาไปสู่การบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบนั้น มีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาอันได้มาจากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ภาครัฐควรมุ่งเน้นเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นรากฐานที่ดีในการพัฒนาองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยหลักอันเป็นแรงขับเคลื่อนในทุก ๆ ภาคส่วนของกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับรายละเอียดในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง อันประกอบด้วย การมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีความชำนาญเข้าร่วมกิจกรรม การกำหนดขีดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน มีระบบการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม และการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ภาครัฐต้องพยายามพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคล โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ข้าราชการผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีศักยภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตขององค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน โดยการศึกษาอบรมปฏิบัติ ทดลองและการพัฒนาเป็นการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรม ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

1.2 การเสริมสร้างการนำองค์กร

ภาครัฐควรจะต้องเสริมสร้างการนำองค์กรเนื่องจากผู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการวางแผน และการบริหารจัดการ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการผลักดันการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการนำองค์กรนั้น ประกอบด้วย บทบาทหลักของผู้นำในองค์กรที่มีต่อการบริการประชาชน ผู้นำต้องมีการปรับปรุงระบบบริหารให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การมีความสามารถด้านยุทธศาสตร์การบริหารประชาชน ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการบริการประชาชน รวมถึงความสามารถในการประเมินผลการบริการประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและสามารถรู้ถึงจุดอ่อนจุดแข็งของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

ภาวะผู้นำในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยภาวะผู้นำจะสร้างสรรค์ประสิทธิภาพขององค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในองค์กรและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้นำที่มีบารมีมักมีการสื่อสารให้เกิดความคาดหมายในระดับสูงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ในขณะที่ผู้นำแสดงความเชื่อมั่นในตัวผู้ตาม ผู้นำที่มีพลังกล้าแกร่งสามารถโน้มน้าวผู้ตามในการกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และได้รับความมุ่งมั่นที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นการดียิ่งในการเพิ่มศักยภาพของผู้บริหารหน่วยราชการที่ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) โดยจะต้องเป็นผู้นำที่มีภาระหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างสมาชิกฝ่ายต่างๆ ขององค์กร ผู้บริหารจะต้องสามารถรวบรวมพลัง และใช้ประโยชน์จากความร่วมมือของสมาชิก เพื่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

1.3 การจัดการกระบวนการ

ภาครัฐควรมีการปรับปรุงการจัดการกระบวนการ ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อันมีองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญ ได้แก่ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจในกระบวนการ

การออกแบบกระบวนการดำเนินงานใหม่ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนอย่างทั่วถึงครอบคลุม การคำนึงถึงต้นทุนการบริการประชาชน และการแก้ไขกฎระเบียบให้เอื้ออำนวยต่อการในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารกระบวนการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ดังเช่นการบริหารกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกให้หลอมรวมเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ระบบเดียวกันและสามารถให้บริการที่ดีต่อประชาชน ธุรกิจ และองค์กรอื่น ๆ รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการให้บริการทั้งด้านการป้องกันข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล การบริหารเครือข่ายและฐานข้อมูล ความเท่าเทียม มีระบบสนับสนุนที่เชี่ยวชาญแม่นยำ ที่จะช่วยให้ข้าราชการสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องภายใต้กฎหมายและข้อบังคับที่ซับซ้อน การพัฒนาคุณภาพของการบริการเหล่านี้จะนำไปสู่การลดระยะเวลา การลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิต โดยเป้าหมายความสำเร็จของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ดี เกิดจาก ระบบการส่งมอบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็วให้กับประชาชน

นอกจากองค์ประกอบทั้งสามปัจจัยหลักในข้างต้น รัฐจะต้องให้ความสำคัญกับประชาชนเสมือนลูกค้าขององค์กรธุรกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องดูแลรักษาและวางแผนเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ทั้งนี้ คำว่า “ประชาชน” ควรมีความหมายถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคม และผู้ที่ไม่ได้อยู่ในประเทศไทยด้วย การบริการอิเล็กทรอนิกส์ไม่ควรเป็นการทำให้เกิดการเพิ่มช่องว่างระหว่างประชาชนในสังคม การนำอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของการให้บริการของรัฐในอนาคตมาใช้ มีแนวโน้มว่าจะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มีและเข้าถึงเทคโนโลยี “การได้เปรียบ” และ “การมีโอกาสน้อย” มากกว่าคนอีกกลุ่มซึ่งมี โอกาสและการเข้าถึงเทคโนโลยีน้อยกว่า ดังนั้นความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จซึ่งในที่นี้ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์ทางไกล และเครือข่ายโทรคมนาคมที่จะเชื่อมโยงให้เกิดเครือข่ายของภาครัฐ และทำให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นจริง นอกจากนี้ต้องเร่งพัฒนาการเข้าถึงและเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ แม้ว่าจะมีระบบที่แตกต่างกัน รวมทั้งแก้ไขปัญหาคความไม่ทันสมัยของข้อมูล หรือ ความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ต่างหน่วยงานต่างทำขึ้นมา เป็นต้น

การมีวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ระดับชาติจะทำให้การผลักดันการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) เป็นไปอย่างมีทิศทางและกรอบเวลาที่ชัดเจน เนื่องจากที่ผ่านมาจะเห็นว่ามีหลายประเทศประกาศนโยบาย หรือผู้นำออกมาแสดงวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการสร้างบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ให้ประชาชนได้รับทราบ การประกาศในลักษณะนี้เปรียบเสมือนคำ

สัญญาที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนที่จะต้องปฏิบัติให้ได้ตามนั้น ในขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบกลยุทธ์เพื่อเป็นคู่มือ ทำให้เห็นทิศทางและเป้าหมายของการก้าวไปสู่การ บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Services) ร่วมกัน สำหรับประเทศไทยนั้น การผลักดันในเรื่องของการ บริการอิเล็กทรอนิกส์ การนำไอทีมาใช้ในการบริหาร บริการ และการเชื่อมโยงระบบของ หน่วยงานภาครัฐได้มีการระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ แผนสภาพพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 แผนไอทีแห่งชาติ รวมทั้งแผนการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ก็มีปัญหาในการรับ ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเสมอมา ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและกำลังคน นั้นเอง

จากข้อเสนอแนวทางการพัฒนา การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีคุณภาพ ตามตัวแบบจากการวิจัยนี้ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ยืนยันตัวแบบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงเป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในบริบทของประเทศไทยต่อไป

2. เชิงวิชาการ

การวิจัยนี้เป็นการสนับสนุนตัวแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) รวมทั้ง เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการอธิบาย ทั้งนี้ ตัวแบบทั้งสามมีองค์ประกอบ ที่ สอดคล้องกัน กล่าวคือ ปัจจัยในตัวแบบทั้งสามประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยหลัก 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัย ด้านภาวะผู้นำขององค์กร ปัจจัยด้านการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นประชาชน ผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านการการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการจัดการกระบวนการ และปัจจัยด้านผลลัพธ์ของการให้บริการ ซึ่งได้ ข้อสรุปเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในงานวิจัยนี้ที่ต้องสอดคล้องกัน ดังนั้น จึงควรมีการนำเอา แนวความคิดนี้มาพัฒนาเป็นความรู้สำหรับการบริหารงานภาครัฐและการเรียนการสอนด้านรัฐ ประศาสนศาสตร์ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารระบบราชการและประเทศชาติให้ประสบ ความสำเร็จในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจต่อไป

3. การวิจัยในอนาคต

3.1 ควรมีการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแบบในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของ ระบบราชการ (e - Services) ในประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย เปรียบเทียบกับประเทศที่มีขีดจำกัด ทางด้านทรัพยากรต่าง ๆ ใกล้เคียงกับประเทศไทย หรือประเทศในเอเชียและบ้านใกล้เรือนเคียงของ ประเทศไทย ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประเทศไทย เพื่อให้เห็นแนวทางหรือการดำเนินการที่อาจเป็น

ประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้สำหรับประเทศไทยได้ เนื่องจากการยึดตามตัวแบบการพัฒนาจากรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือประเทศใดประเทศหนึ่งอาจไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จได้

3.2 การวิจัยนี้ยึดตัวแบบทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งอาจมีการวัดผลขององค์ประกอบในตัวแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ที่อาจไม่ตรงกับความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการใช้งานจริงของข้าราชการหน่วยตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในอนาคตอาจมีการระดมความคิดเห็น (Brainstorming) หรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e -Services) สำหรับเป็นแนวทางในการทดสอบกับข้อมูลเชิงสำรวจต่อไป