

การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่าน  
ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

Research and Development of Thai e-Government usage through  
community telecentres

เรวัต แสงสุริยงค์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2555  
ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา



## คำนำ

อิทธิพลของอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในสังคมเป็นจำนวนมาก หนึ่งในนวัตกรรมใหม่ดังกล่าวคือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล เพื่อให้บริการและติดต่อกับประชาชน

เนื่องจากการเข้าถึงและการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ต แต่การแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตในสังคมไทยยังมีความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่าเทียมระหว่างพื้นที่ชนบทและเมือง รัฐบาลจึงมีนโยบายสร้างศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนให้ครบทุกตำบลในปี พ.ศ. 2549 เพื่อให้ชุมชนได้ใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันทั้งด้านการเรียนรู้ การประกอบอาชีพ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

การดำเนินการจัดตั้งและบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนดังที่กล่าวมา เป็นการบริหารแบบบนลงล่าง และเป็นเพียงการวางฐานรากในการสร้างความพร้อมเชิงบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเท่านั้น การอบรมให้ความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเพียงก้าวแรกของการเปิดประตูสู่โลกอินเทอร์เน็ตของประชาชนในแต่ละชุมชน แต่อาจยังไม่ได้ตอบโจทย์ความต้องการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้นจึงต้องทำการวิจัยและค้นหาความต้องการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของชุมชนภายใต้บริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชน และนำไปสู่การสร้างเป็นคู่มือที่แสดงกระบวนการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของชุมชน โดยเลือกชุมชนบ้านหัวโกรก หมู่ที่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ค้นหาคำตอบและพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล

การวิจัยนี้ก้าวไปสู่วัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เพราะได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากเงินรายได้ของภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากนายไพรัช วิถี ผู้ใหญ่บ้านบ้านหัวโกรก ชาวบ้านบ้านหัวโกรก เจ้าหน้าที่ของรัฐหลายท่านในหน่วยงานของรัฐบาลในชุมชน นายสุนทร ต้นติโกคากุล นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองรี นายเลอสันต์ ศศิพงศ์ นายอำเภอเมืองชลบุรี

ในกระบวนการวิจัยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจข้อมูล ก่อนการสร้างเครื่องมือได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากนิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ที่เรียนวิชา ระบบสารสนเทศในการจัดการสังคม ที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ลงพื้นที่สัมภาษณ์ชาวบ้านบ้านหัวโกรก และเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงเรียนบ้านหัวโกรก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับสร้างแบบสำรวจ และได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ วัฒนา จากคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองศาสตราจารย์ ดร. กมลรัตน์ อินทรทัศน์ จากสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดร. ศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และนายชินทร์ ธีรฐิตยางกูร ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตรวจสอบความถูกต้องของแบบสำรวจ

ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้คำตอบที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนและการให้บริการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลได้ในระดับหนึ่ง เพื่อแก้ไขช่องว่างและปัญหาอันเกิดมาจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างผู้ให้บริการ (รัฐบาล) และผู้ใช้บริการ (ประชาชน)

เววัต แสงสุริยงค์

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพบริบท โครงสร้างทางสังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของชุมชนบ้านหัวโกรก และพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลที่เหมาะสมกับบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชน

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบพหุหรือหลายวิธี (multimethodological) ใช้วิธีการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการศึกษาแผนที่จาก Google ทำการทบทวนวรรณกรรมทั้งที่เป็นเอกสารแบบพิมพ์และแบบดิจิทัล รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตภาคสนาม การสัมภาษณ์ และการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยมีหน่วยวิเคราะห์เป็นครัวเรือน ชุมชน หน่วยงานของรัฐ และบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล

การศึกษาพบว่า บ้านหัวโกรกเป็นหมู่บ้านในชนบท ตั้งอยู่ในเขตเมืองของจังหวัดชลบุรี ได้รับผลกระทบจากความเป็นอุตสาหกรรมและความเป็นเมืองจากรอบด้าน แม้ว่าชุมชนนี้มีถนนล้อมรอบแต่การเดินทางของประชาชนไปยังหน่วยงานของรัฐบาลก็ไม่สะดวกหากไม่มีรถยนต์ส่วนตัว รัฐบาลจึงทำการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยระบบออนไลน์

ในระดับชุมชนประชาชนมีความพร้อมด้านไอซีที แต่ในระดับครัวเรือนประชาชนมีความพร้อมด้านไอซีทีแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (SES)

ด้านรัฐบาล (หน่วยงานของรัฐบาล) มีการนำเอาไอซีทีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน แต่ไม่มีระบบบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้จากชุมชนหรือครัวเรือน ประชาชนต้องติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง

ด้านประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี พฤติกรรม และบริบทของบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล แต่ประชาชนเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล

คู่มือผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลที่พัฒนาภายใต้บริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนมีสองประเภท: 1) คู่มือผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแบบไม่ทำธุรกรรม และ 2) คู่มือผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแบบทำธุรกรรม

## Abstract

This research is aimed to explore general and information and communication technology (ICT) context and social structure of Ban Hua Krok community, and to develop a user's guide for e-government services which is appropriate to the context and social structure of community.

The research methodology is multimethodological or mixed-method research using both qualitative and quantitative approaches including observation, interview, survey, and google map. The literature review covers both the printed and digital documents. Data are obtained through field observations, interviews, and surveys with questionnaires. The units of analysis as households, community, government organizations and e-government services.

The study found that the Ban Hua Krok is a village in the rural area, located in the city of Chonburi Province. It has been affected by the industrialization and urbanization surrounding it. Although, this community has surrounded by concrete roads, it is not easy for people to travel to the government organizations if they do not have cars. The government has set up a telecenter for facilitating the public to contact the government organizations with online.

At community level, people have ICT readiness. At household level, their ICT readiness varies by socioeconomic status (SES).

In the government side, have applied ICT in the administration, but they are no online services system to provide the public and household. Citizens need to contact and service with government organizations themselves more than the online services.

In the people side, the research found that most of people do not have readiness in different aspects including technology, people's behavior and context of e-government services. However, people believe that internet can help reduce time and cost to contact with government organizations.

The user's guide of e-government services developed in the context and the social structure of the community have two types. There are: 1) The user's guide for using non-transactions e-government services, and 2) The user's guide for using transactions e-government services.

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมา	1
2. ความสำคัญของปัญหาการวิจัย	3
3. ปัญหาการวิจัย	3
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	3
5. ขอบเขตของการวิจัย	4
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
7. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ	4
8. แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย	4
บทที่ 2 กรอบแนวคิด	5
1. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	5
2. ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	11
3. การแพร่กระจายของนวัตกรรม	14
4. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน	19
5. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนกับการลดช่องว่างด้านดิจิทัล	23
6. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	26

7. กรอบแนวคิดการวิจัย	30
8. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	32
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>35</b>
1. การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย	35
2. หน่วยวิเคราะห์	35
3. พื้นที่การวิจัย	35
4. เครื่องมือการวิจัย	35
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	38
7. การพัฒนาคู่มือการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	38
<b>บทที่ 4 ชุมชนบ้านหัวโกรก</b>	<b>39</b>
1. พื้นที่และที่ตั้ง	39
2. ประชากรและครอบครัว	43
3. การศึกษา	44
4. อาชีพ	45
5. การเมืองและการปกครอง	46
6. องค์การและองค์กรของชุมชน	52
7. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน	54
8. การมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชน	58
9. สรุป	60
<b>บทที่ 5 บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล</b>	<b>63</b>
1. ความเป็นมาและพัฒนาการ	63
2. ความพร้อมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล	69
3. ความพร้อมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล	81
4. สรุป	92



<b>บทที่ 6 แบบจำลองและคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล</b>	<b>95</b>
1. แบบจำลองการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล	96
2. คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล	101
3. สรุป	104
<b>บทที่ 7 สรุป</b>	<b>105</b>
1. สรุปผลการวิจัย	105
2. การอภิปรายผลการวิจัย	108
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	112
4. ปัญหาและข้อจำกัดของการวิจัย	113
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>115</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>127</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>129</b>



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 รูปแบบและวิธีการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชน	30
ตารางที่ 4.1 รายชื่อองค์กรและหน่วยงานภายในชุมชนบ้านหัวโกรก	52
ตารางที่ 5.1 โครงการนำร่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	64
ตารางที่ 5.2 เป้าหมายการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	66



## สารบัญญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	32
ภาพที่ 4.1 แสดงที่ตั้งของหมู่บ้านหัวโกรก	39
ภาพที่ 4.2 แสดงที่ตั้งของหมู่บ้านจัดสรรและโรงงานอุตสาหกรรมในชุมชนบ้านหัวโกรก	41
ภาพที่ 4.3 แสดงเส้นทางคมนาคมที่ล้อมรอบและตัดผ่านชุมชนบ้านหัวโกรก	42
ภาพที่ 4.4 แสดงสัดส่วนของประชากรบ้านหัวโกรกตามวัยหรือกลุ่มอายุ	43
ภาพที่ 4.5 แสดงสัดส่วนของประชากรบ้านหัวโกรกตามระดับการศึกษา	44
ภาพที่ 4.6 แสดงสัดส่วนอาชีพของประชาชนที่อยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก	46
ภาพที่ 4.7 แสดงแผนที่เขตการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี	50
ภาพที่ 4.8 แสดงที่ตั้งหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านหัวโกรก	51
ภาพที่ 4.9 แสดงแผนที่ที่ตั้งองค์การและองค์กรในชุมชนบ้านหัวโกรก	53
ภาพที่ 4.10 แสดงอาคารที่ตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรก	56
ภาพที่ 5.1 แสดงเว็บไซต์แรกของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	70
ภาพที่ 5.2 แสดงหน้าแรกของศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ	72
ภาพที่ 5.3 แสดงการให้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล	73
ภาพที่ 5.4 แสดงเว็บไซต์จังหวัดชลบุรี	74
ภาพที่ 5.5 แสดงเว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ	75
ภาพที่ 5.6 แสดงเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	78
ภาพที่ 5.7 แสดงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในหมู่บ้านหัวโกรก	80

ภาพที่ 5.8-5.11 แสดงลักษณะการอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง	82
ภาพที่ 5.12-5.13 แสดงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกภายในครัวเรือน	83
ภาพที่ 5.14 แสดงความจำเป็น ความพอใจ และความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการที่เกี่ยวข้อง	84
ภาพที่ 5.15 แสดงความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน	84
ภาพที่ 5.16 แสดงการมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน	85
ภาพที่ 5.17 แสดงการมีและใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของสมาชิกในครัวเรือน	86
ภาพที่ 5.18-5.20 แสดงการชำระภาษีของครัวเรือน	87
ภาพที่ 5.21 แสดงการติดต่อกับตัวแทนหรือหน่วยงานของรัฐบาล	88
ภาพที่ 5.22 แสดงช่องทางการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาล	89
ภาพที่ 5.23 แสดงการติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลผ่านอินเทอร์เน็ต	89
ภาพที่ 5.24 แสดงการรู้จักและเคยใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	90
ภาพที่ 5.25 แสดงความเชื่อในการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล	91
ภาพที่ 5.26 แสดงความต้องการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล	91

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา

อิทธิพลของอินเทอร์เน็ตผนวกกับกระแสความคิดการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ (public sector reform) ทำให้รัฐบาลหลายประเทศนำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของรัฐบาลและการให้บริการประชาชน หรือที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์/การบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-government) ภายใต้ความเชื่อที่ว่า จะทำให้รัฐบาลสามารถส่งมอบการให้บริการกับประชาชนดีขึ้น (better service) ให้บริการต่อประชาชนได้ตลอดวัน ตลอดสัปดาห์ และตลอดทั้งปี (24/7/365) โดยไม่มีวันหยุด (UN, 2002) ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวก ความพึงพอใจ และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของรัฐบาล (Holmes, 2001) รวมถึงการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารประเทศ (New Zealand, 2000)

การให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่รัฐผลิตขึ้นมา มีทั้งระบบไม่เชื่อมต่อตรง (off-line) และระบบเชื่อมต่อตรง (on-line) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของรัฐบาล แต่ที่สำคัญคือ บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นนวัตกรรมใหม่ทางสังคม เป็นจุดเริ่มต้นของทางเลือกการเข้าใช้บริการของประชาชนอีกหลายประเภทตามมา การที่รัฐบาลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตและนำเอาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ไปผูกมัดไว้กับอินเทอร์เน็ต ทำให้ปรากฏการณ์การเข้าถึงและใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสามารถมองและคาดการณ์ได้อย่างคร่าวๆ จากการแพร่กระจาย (diffusion) ของอินเทอร์เน็ต

การแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: ไอซีที (information and communication technology: ICT) เข้าไปในสังคมไทยของรัฐบาลไทย มีหลายรูปแบบ เช่น การขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ การดำเนินนโยบายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่ออาหารโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย และโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น แต่โครงการที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนของชุมชนเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2544 โดยมีหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้ริเริ่มและเริ่มต้นจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าถึง (access) ใช้ประโยชน์ (use) และสร้างความเท่าเทียม (equality) ระหว่างพื้นที่ชนบทและเมืองด้าน

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทยกำหนดเป้าหมายให้มีศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนครบทุกตำบลในปี พ.ศ. 2549 เพื่อให้ชุมชนได้ใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันทั้งด้านการเรียนรู้ การประกอบอาชีพ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการภาครัฐ (e-Services) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2546; กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552ก; กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552ข)

การพัฒนาต่อยอดและนำเอาบทเรียนจากศูนย์บริการสารสนเทศนําร่องไปดำเนินการทั่วประเทศเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2550 คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในชื่อ “ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน” โดยในปี พ.ศ. 2551 มีศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่จัดตั้งโดยการสนับสนุนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและศูนย์เครือข่ายรวม 67 ศูนย์ ปี พ.ศ. 2552 มีเพิ่มขึ้นอีก 200 ศูนย์ รวมเป็น 267 ศูนย์ และมีเป้าหมายในปี พ.ศ. 2553 เพิ่มขึ้นอีก 100 ศูนย์ รวมเป็น 367 ศูนย์ทั่วประเทศ โดยมีการอบรมผู้ดูแลศูนย์และขยายผลการอบรมไปสู่ประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นกลยุทธิ์ในการกระจายโอกาสการเข้าถึงและประยุกต์ใช้ ให้ชุมชนได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น กระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และกระจายกิจกรรมการให้บริการต่างๆ จากภาครัฐสู่ชุมชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเด็ก เยาวชน และชุมชน เป็นหนึ่งในเครื่องมือลดวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการให้ประชาชนในท้องถิ่นใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชน รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน และลดการผลัดแรงงานหนุ่มสาวเข้าสู่เมืองหลวง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552ค)



## 2. ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของรัฐบาล เพื่อเป็นการสร้างช่องทาง (channel) ในการแพร่กระจายนวัตกรรม (diffusion of innovation) ที่เกิดจากนโยบาย e-Thailand (ประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์) จำนวนมากไปสู่ชุมชนที่มีความขาดแคลนด้านไอซีทีที่แทรกอยู่ทุกหนแห่งในสังคมไทยนั้น เป็นการสร้างความพร้อมด้านไอซีทีให้กับประชาชน (e-Citizen readiness) วิธีการหนึ่งที่เลียนแบบ (copy) มาจากนานาประเทศที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน การดำเนินโครงการนำร่องของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนทำให้ได้บทเรียนและแนวทางในการบริหารศูนย์ที่เกิดขึ้นภายหลังให้มีความยั่งยืนนั้นประกอบไปด้วย การประเมินสถานที่ตั้งและบริบทของชุมชน การให้ความรู้ในการบริหารจัดการและดูแลศูนย์ และการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการประยุกต์ใช้งานให้กับประชาชนทั่วไปในชุมชน เป็นต้น

การดำเนินการจัดตั้งและบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนดังที่กล่าวมา เป็นการบริหารแบบบนลงล่าง (top-down management) และเป็นเพียงการวางฐานรากในการสร้างความพร้อมเชิงบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเท่านั้น การอบรมให้ความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเพียงก้าวแรกของการเปิดประตูสู่โลกอินเทอร์เน็ตของประชาชนในแต่ละชุมชน แต่อาจยังไม่ได้ตอบโจทย์ความต้องการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนอย่างแท้จริง เพราะประชาชนอาจยังไม่ทราบว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีอะไรบ้าง บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการใช้บริการ และการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีวิธีการและขั้นตอนในการใช้อย่างไร

## 3. ปัญหาการวิจัย

1. สภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีลักษณะอย่างไร
2. คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่เหมาะสมกับสภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการใช้เป็นอย่างไ

## 4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจสภาพบริบท (context) ของชุมชนบ้านหัวโกรก
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างทางสังคม (social structure) ของชุมชนบ้านหัวโกรก

3. เพื่อสำรวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการประชาชน
4. เพื่อศึกษากระบวนการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล
5. เพื่อสำรวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ประชาชนในชุมชนต้องการใช้บริการ
6. เพื่อทดลองสร้างรูปแบบจำลองการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล
7. เพื่อพัฒนาคู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลสำหรับชุมชน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นโดยเลือกศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนในจังหวัดชลบุรีจำนวน 1 ศูนย์ เพื่อทำการวิจัยและค้นหาความต้องการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของชุมชนภายใต้บริบทและโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของชุมชน และนำไปสู่การสร้างเป็นคู่มือที่แสดงกระบวนการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของชุมชน

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์ความรู้โดยชุมชนเพื่อชุมชนในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน
2. คู่มือกระบวนการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน
3. การใช้ความรู้จากการวิจัยเชิงพื้นที่ในการปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน
4. แนวคิดเชิงนโยบายในการจัดตั้งและสร้างความยั่งยืนการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

## 7. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

ได้คู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ที่ประชาชนสามารถใช้งานได้จากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน หรือนำไปประยุกต์ใช้ที่บ้าน ที่ทำงาน และสถานที่ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานของรัฐ

## 8. แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย

นำผลการวิจัยและคู่มือที่ได้จากชุมชนและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนนำร่อง เผยแพร่ไปสู่ชุมชนและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนอื่นๆ ผ่านการประชุมสัมมนา และเว็บไซต์ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## บทที่ 2

### กรอบแนวคิด

การใช้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนหรือศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นเครื่องมือให้บริการประชาชนในการเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ประชาชน ชุมชน และสังคมต้องมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ดังนั้น การวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลสำหรับชุมชนจึงทำรวบรวมความรู้จากเรื่องที่เกี่ยวข้อง คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Divide) การแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Community Telecentre) และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Community Telecentres and e-Government) มาพัฒนากรอบแนวคิด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government: eGov)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการทำงานของรัฐบาลวิธีการหนึ่งที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคือ อินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งมอบบริการให้กับประชาชนให้เกิดความสะดวก ความพึงพอใจ และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงการบริการของรัฐบาล (Holmes, 2001) รวมถึงการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารประเทศ (NZ, 2000)

องค์การสหประชาชาตินิยามว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและ เวิลด์ไวด์เว็บในการส่งมอบบริการและสารสนเทศของรัฐบาลสู่ประชาชน (UN, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับ ธนาคารโลกที่อธิบายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเอาไอซีทีของรัฐบาล เช่น เครือข่ายระยะไกล (wide area networks: WAN) อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ ความสัมพันธ์กับประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ เพื่อส่งมอบบริการของรัฐให้กับประชาชนดีขึ้น ปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจและอุตสาหกรรม ให้สิทธิประชาชนเข้าถึงข้อมูล และทำให้รัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการคอร์รัปชัน เพิ่มความโปร่งใส ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น มีการเติบโตด้านงบประมาณ และลดค่าใช้จ่าย (World Bank, 2009; University of Illinois at Urban-Champaign, n.d.)

ในทางทฤษฎี รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการขยายและเพิ่มความสามารถการบริหารงานของรัฐบาล (back office) ในการให้บริการกับประชาชน (front office) เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการสารสนเทศและการบริการโดยรัฐบาล 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ (Norris and Moon, 2002) การพัฒนาการทำงานของรัฐบาลไปเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้หมายความว่า รัฐบาลจะสร้างระบบใหม่ แทนระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว และมามุ่งเน้นทำการติดต่อกับประชาชนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเปิดทางเลือกให้ประชาชนสามารถเลือกที่จะเข้าถึงสารสนเทศและการบริการได้จาก จดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronically) ตามความสะดวกของประชาชน (McKeough, 2000)

ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เราอาจได้พบการให้บริการของรัฐบาลในหลายประเทศมีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การให้บริการแบบใหม่ที่เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery: ESD) โดยให้เอกชนเข้ามาพัฒนาและให้บริการ (player) แทนรัฐบาล เพราะเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ภาครัฐมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและด้านการเงิน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือกับภาคเอกชนในการดำเนินนโยบายด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Kuriyan and Ray, 2009) เพื่อให้การบริการดังกล่าวตอบสนองของความต้องการของประชาชน (citizen-focused) ดังนี้ (UK, 2000)

1. ประชาชนสามารถเลือกติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา (when and where) เพราะรัฐบาลเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากที่บ้าน หรือที่ทำงาน หรือขณะที่เดินทาง
2. การให้บริการสามารถทำได้จากหลายช่องทาง (multiple channels) ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการแบบใหม่ที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นทางเลือกใหม่ควบคู่ไปกับรูปแบบการให้บริการแบบเก่า เช่น โทรศัพท์ โทรสาร
3. รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนกับลูกค้า (customer focused) ประชาชนและนักธุรกิจสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (government gateway)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้หมายถึงการรวมเอาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของรัฐบาลเข้าไว้ด้วยกัน แต่เป็นการรวมเอาเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของรัฐบาลที่สามารถให้บริการได้บนอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีแบบไบนารี (web-base technology) ดังนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นระบบเทคโนโลยีของรัฐบาลที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการประชาชน ลูกค้า หุ่นส่วนทางธุรกิจ พนักงาน และรัฐบาลอื่น ๆ (Office of Information Technology City of Colorado Springs, 2000)

ภายใต้การบริหารงานของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการต่อประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ในการรับ-ส่งข้อมูล ทำให้การบริการระหว่างรัฐกับประชาชนสามารถทำได้โดยง่าย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และใช้งบประมาณต่ำ ทั้งเอกชนและคนพิการ (disabled) สามารถติดต่อกับรัฐบาลได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า "one-stop" ที่ประชาชนสามารถบริการตัวเองโดยไม่ต้องพึ่งพินิจเจ้าหน้าที่ของรัฐ (White House, 2000)

แม้ว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์จะไม่สามารถทำงานแทนเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งได้ทั้งหมดแต่ก็ช่วยทำงานแทนงานประจำของเจ้าหน้าที่ได้อย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่ทำให้สำนักงานของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดวัน ตลอดสัปดาห์ และตลอดปี (24/7/365) ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ในการรับ-ส่งข้อมูล ทำให้การบริการระหว่างรัฐกับประชาชนสามารถทำได้โดยง่าย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และใช้งบประมาณต่ำ ทั้งเอกชนและคนพิการ (disabled) สามารถติดต่อกับรัฐบาลได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า "one-stop" ที่ประชาชนสามารถบริการตัวเองโดยไม่ต้องพึ่งพินิจเจ้าหน้าที่ของรัฐ (White House, 2000)

การให้บริการผ่านรัฐบาลแบบอิเล็กทรอนิกส์จำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ G2C, G2B, G2G และ G2X ดังนี้ (Sawhney, 2001)

1. บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นเว็บทำบริการประชาชน (public service portal) ที่รัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้ามายังหน่วยงานของรัฐจากประชาชนทั่วไป ได้แก่ การเก็บภาษี การออกไปรับรอง เช่น การเกิด การตาย การล่าสัตว์ และใบขับขี่ เป็นต้น ขณะเดียวกันก็เป็นช่องทางในการให้ข้อมูล เผยแพร่ความรู้และข่าวสารให้กับประชาชนตามบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน

2. บริการจากรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business: G2B) เป็นระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล (e-Procurement for government) เป็นระบบที่รัฐบาลใช้เสนอความต้องการในการจัดซื้อ-จัดจ้างให้หน่วยงานภายนอกได้รับรู้ถึงความต้องการของหน่วยงานราชการ และเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการเสนอสินค้าและบริการสู่รัฐบาล และรวมถึงระบบให้บริการทำธุรกรรมระหว่างรัฐบาลกับภาคธุรกิจ เช่น ขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ และเก็บภาษีทางธุรกิจ เป็นต้น
3. บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government: G2G) เป็นระบบติดต่อและประสานการบริหารงานระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล (intra and inter government administration) เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับส่งข้อมูล และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นต้น
4. บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign: G2X) เป็นระบบให้บริการระหว่างรัฐกับรัฐ รัฐกับชาวต่างชาติ และรัฐกับหน่วยงานระหว่างประเทศ ได้แก่ การประสานความร่วมมือด้านการลงทุน ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เป็นต้น

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยุคแรกมุ่งไปที่การทำให้กระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน (back-end) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ความเชื่อของการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (efficiency) ในการลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการส่งมอบการบริการ การพัฒนาอีกสองเป็นการยกระดับไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (e-government-as-a-whole) เปลี่ยนจากการให้ความสำคัญกับระบบ (system oriented) ไปสู่การให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องของระบบการทำงาน (chain oriented) เน้นคุณค่าของประชาชน โดยการบูรณาการระบบการทำงานระหว่างหน่วยงานให้สามารถร่วมมือกันในการให้บริการผู้ใช้งาน (front-end) อย่างมีประสิทธิภาพ (efficacy) เพื่อเพิ่มคุณค่าการให้บริการของรัฐบาล (UN, 2008)

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกได้พัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมแล้วหลายประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลียใช้ระบบ "Smart Forms" ในการให้บริการด้านภาษีแบบออนไลน์ ประเทศบราซิลใช้ระบบเลือกตั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการเลือกตั้งปี 2000 ซึ่งทำให้สามารถนับคะแนนเสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมง ประเทศเอสโตเนีย พัฒนาระบบคณะรัฐมนตรีอิเล็กทรอนิกส์ (electronic cabinet) สำหรับส่งข้อเสนอทางกฎหมายไปให้รัฐมนตรีอ่าน ให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ

ประเทศเนเธอร์แลนด์ เป็นประเทศหนึ่งที่ไม่เพียงแต่จะนำเอาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer oriented) มาใช้ในโครงการ Overheidsloker 2000 โดยทำการปรับปรุงระบบให้บริการแบบออนไลน์ด้วยการรวมบริการทุกด้านจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาลให้อยู่ภายในหนึ่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ (a single window) ที่เน้นการออกแบบด้วยการประสานงานหรือเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ เข้าด้วยกันตามความต้องการของประชาชน (citizen' s demand patterns) ในแต่ละช่วงชีวิต (life events) และทำการเผยแพร่แนวคิดดังกล่าวไปยังเทศบาลต่าง ๆ ซึ่งโครงการนี้ได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี (Poelmans, 2001)

ความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลกในการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ ทำให้มีหน่วยงานจำนวนหนึ่งให้ความสนใจติดตามความก้าวหน้าโดยการวัดและประเมินด้านความก้าวหน้าของระบบออนไลน์ (online presence)<sup>1</sup> การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน (access infrastructure)<sup>2</sup> การพัฒนาคน (human development)<sup>3</sup> การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน (citizen engagement)<sup>4</sup> มิติการวัดดังกล่าวเป็นเพียงดัชนีความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Readiness) พื้นฐานทั่วไปที่ใช้ในการสำรวจและวิเคราะห์การจัดอันดับความเป็นผู้นำด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศทั่วโลก (Ojo; Janowski & Estevez, online: 2007) ความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์อาจต้องพิจารณาอย่างรอบด้านในระดับประเทศ รัฐบาล ชุมชน องค์กร/สถาบัน และประชาชน เพราะความพร้อมของแต่ละระดับมีความสัมพันธ์และเกี่ยวโยงกัน ดังนั้นจึงมีผู้เสนอองค์ประกอบของความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเหลื่อมล้ำของการจัดการอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ (Heeks, 2001)

<sup>1</sup> การให้บริการข้อมูล (information) การติดต่อระหว่างกัน (interaction) การทำธุรกรรม (transaction) และการบูรณาการบริการ (integration)

<sup>2</sup> เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต การสื่อสารโทรคมนาคม ไฟฟ้า

<sup>3</sup> การรู้หนังสือของผู้ใหญ่ การเรียนหนังสือระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษาของประชากร

<sup>4</sup> ระบบที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำและร่วมตัดสินใจการบริหารงาน

1. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบข้อมูล คือ มีระบบการบริหารและกระบวนการบันทึกข้อมูลให้มีทั้งปริมาณ คุณภาพ และความปลอดภัย สำหรับการจัดการอิเล็กทรอนิกส์
2. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย คือ มีกฎหมายและระเบียบที่อนุญาตและสนับสนุนให้เกิดการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
3. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านสถาบัน คือ การดำเนินงานของหน่วยงานต้องมีแนวปฏิบัติและความตระหนักถึงความคล่องตัวที่จะรองรับการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านมนุษย์ คือ สมาชิกในองค์กรต้องมีทัศนคติ ความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการเริ่มต้น การดำเนินงาน และคำจูงใจการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี คือ ต้องมีระบบไอซีทีที่สามารถเริ่มการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
6. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านความคิดของผู้นำและยุทธศาสตร์ คือ ต้องมีผู้ให้การสนับสนุนด้านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Champion) เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ของการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์

ทิศทางและอนาคตอันใกล้ (ถึงปี ค.ศ. 2020) การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังคงอยู่บนเส้นทางของการให้บริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (user-centric services) เน้นการปรับปรุงระบบการทำงานภายในหน่วยงานและการให้บริการผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพ (streamline) เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการบูรณาการบริการระหว่างภาครัฐ ชัดความซ้ำซ้อน แบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตระหนักถึงความต้องการและตอบสนองการร้องขอของผู้ใช้บริการ ร่วมมือกับผู้ให้บริการในการออกแบบบริการ ประสานความร่วมมือและบริหารงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้บริการประชาชนในท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เปลี่ยนการบริหารจัดการที่เน้นการทำหน้าที่ภายในหน่วยงานไปสู่การทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เป็นผู้ให้บริการ มีการติดตามและประเมินการให้บริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน และยกระดับการบูรณาการระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศไปสู่การบูรณาการระบบระหว่างประเทศและนานาชาติทั่วโลก (OECD, online: 2008)

สรุป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้ไอซีทีที่ปรับปรุงกระบวนการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานรัฐบาล การส่งมอบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไปสู่ผู้ให้บริการ ต้องอาศัยความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ ดังนั้นในการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ผู้ให้บริการคือ



## 2. ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Divide: DD)

ไอซีทีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาและการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อรัฐบาลมีบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแต่หากผู้ใช้บริการไม่มีเทคโนโลยีหรือเครื่องมือในการเข้าถึงบริการนวัตกรรมบริการของรัฐบาลก็ไม่มีประโยชน์ ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องดำเนินนโยบายให้ผู้ใช้บริการมีและใช้ไอซีทีในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลโดยการพัฒนาระบบไอซีทีของประเทศให้มีความพร้อมและรองรับความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง

ความพยายามในการพัฒนาไอซีทีของแต่ละประเทศยังคงเกิดปรากฏการณ์คู่ขนาน (parallel phenomenon) และเป็นประสบการณ์เก่าเหมือนกับนโยบายอื่น ๆ นั่นก็คือ ความไม่เท่าเทียมหรือความเหลื่อมล้ำ (inequity) ที่เกิดมาจากความไม่สมดุลของสภาพแวดล้อมทางสังคม (social context) หรือที่นิยมเรียกกันว่า ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (digital divide)<sup>5</sup> แต่ในที่นี้เรียกว่า ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นปัญหาหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจอย่างกว้างขวาง ปัญหานี้ไม่ใช่ปัญหาใหม่ แต่เป็นปัญหาที่ก่อตัวขึ้นมาตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษที่ 1970 โดยเรียกกันว่า ช่องว่างด้านสารสนเทศ (information gap) และในช่วงทศวรรษที่ 1980 ประเด็นที่เกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจได้ถูกหยิบยกขึ้นมาศึกษา กันเป็นจำนวนมาก (Fillip, 2001)

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาดัชนีเพื่อจัดอันดับประเทศเกี่ยวกับไอซีที แต่ยังไม่ มีดัชนีใดที่สามารถวัดการเข้าถึงไอซีทีได้ดีพอ ดัชนีที่มีอยู่ส่วนใหญ่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อวัดการเข้าถึงไอซีทีโดยเฉพาะ

<sup>5</sup> คำว่า "digital divide" ถูกนำมาใช้ครั้งแรกตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 แต่ไม่เป็นที่แพร่หลาย จนกระทั่งปี ค.ศ. 1999 นอกจากนี้ยังมีคำอื่น ๆ ที่ถูกนำมาใช้พูดถึงเรื่องนี้อีกจำนวนมาก เช่น information gap, information rich and information poor, information haves and information have-nots, digital gap, digital opportunity, bridging the digital divide และ leapfrogging เป็นต้น (Fillip, Online: 2001)

“Digital Access Index” หรือ DAI จัดเป็นดัชนีใหม่และดัชนีแรกของโลกที่สมาคมโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) พัฒนาขึ้นมาให้สามารถวัดการเข้าถึงและใช้ไอซีทีของประเทศใดประเทศหนึ่งได้โดยไม่ต้องเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ (ITU, n.d.) ดัชนีนี้มีองค์ประกอบการวัด 5 ด้าน ดังนี้ (ITU, 2003)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) วัดจากจำนวนผู้เช่าโทรศัพท์ประจำที่ (fixed telephone subscribers) และจำนวนผู้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile cellular subscribers)
2. ด้านความสามารถที่จะหาซื้อได้มาใช้งานได้ (Affordability) วัดจากสัดส่วนของราคาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่อรายได้ต่อหัวของประชากร (internet access price)
3. ด้านความรู้ (Knowledge) วัดจากการอ่านออกเขียนได้ของผู้ใหญ่ (adult literacy) และจำนวนนักเรียนที่เรียนอยู่ในโรงเรียน (school enrollment)
4. ด้านคุณภาพ (Quality) วัดจากปริมาณแบนด์วิธระหว่างประเทศ (international internet bandwidth) และจำนวนสมาชิกที่ใช้บรอดแบนด์ (broadband subscribers)
5. ด้านการใช้งาน (Usage) วัดจากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (internet users)

ปัญหาของความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่ใช่ปัญหาทางด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านสังคมและเศรษฐกิจด้วย (OECD, 2000) จากรายงานการศึกษาของธนาคารโลก ได้เสนอว่า ปัญหาของช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศและภายในประเทศ มีสาเหตุมาจากความสัมพันธ์ของไอซีที และการให้บริการสารสนเทศ (information service) กับ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (economic) และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ (geographic) (Navas-Sabater, Dymond and Juntunen, 2002)

ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผลกระทบที่ได้รับอิทธิพลมาจากหลายปัจจัยที่สัมพันธ์กัน เช่น ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา เศรษฐกิจ ภูมิหลังทางสังคม และความสามารถทางร่างกาย (Wiburg, 2003) เป็นช่องว่างระหว่างบุคคล ครวัเรียน ธุรกิจ และพื้นที่ทาง

ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ได้หมายถึง การเข้าไม่ถึงและการไม่มีทักษะในการใช้ไอซีทีของปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่รวมถึงความไม่เท่าเทียมกัน (inequality) ระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนา การมี (haves) กับไม่มี (have-nots) ระหว่างกลุ่มทางสังคม ธุรกิจ โรงเรียน องค์กร รัฐบาล และความสามารถในการเรียนรู้ (literate) กับความไม่มีความสามารถในการเรียนรู้ (illiterate) ของประชาชนด้วย (University of Illinois at Urban-Champaign, 2002; Alzouma, 2005) ดังนั้นความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัล จึงประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำทางโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure divide) ความเหลื่อมล้ำทางทักษะ (literacy divide) ความเหลื่อมล้ำทางการจัดการ (management divide) และความเหลื่อมล้ำทางวัฒนธรรม (cultural divide) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้สามารถสรุปได้ 4 ประการ คือ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2544)

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ คือ การมีไฟฟ้า โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารและโทรคมนาคม มีความสัมพันธ์การเข้าถึงสารสนเทศและความรู้
2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของประชากร คือ ผู้ที่มีรายได้สูง มีการศึกษาสูง เป็นวัยรุ่นและวัยกลางคน มีที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีความเจริญ เป็นครอบครัวขนาดเล็ก สมาชิกในครอบครัวอยู่ในวัยเรียน และผู้ที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษดี เป็นผู้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศและความรู้มากกว่า
3. ปัจจัยด้านนโยบายของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้าและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ นโยบายการเปิดเสรีเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายภาษีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านอื่น ๆ ที่ทำให้ราคาสินค้าและบริการด้านสารสนเทศลดต่ำลง มีผลทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ได้มากขึ้น
4. ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น องค์กรขนาดใหญ่ องค์กรที่ต้องใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการแข่งขัน และองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตที่มีความเจริญ มีโอกาสใช้ไอซีทีที่มากกว่าองค์กรประเภท

หากเปรียบเทียบความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้เหมือนกับอาหาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กล่าวมา อาจเป็นสาเหตุเพียงผิวเผินเท่านั้น กล่าวคือ คนเราทุกคนต้องการอาหาร เราก็น่าที่จะเข้าถึงอาหารตามที่เรากำลังต้องการได้ แต่หากคนหนึ่งเป็นโรคเบาหวาน แต่อีกคนหนึ่งไม่เป็น ความต้องการอาหารก็มีความแตกต่างกัน หรือหากเรายอมรับกันว่าทุกคนต้องการอาหารเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง แต่อาหารที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพของแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน หรือหากคนกำลังขาดน้ำ อาหาร หรือไฟฟ้า อินเทอร์เน็ตก็ไม่มี ความหมายต่อเราเลยก็ได้ (Chávez cited in Wiburg, 2003)

สรุป ความเลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้นจากนโยบายการพัฒนาประเทศและความก้าวหน้าของการพัฒนาเทคโนโลยีของสังคม ทำให้เกิดความแตกต่างในการมีและการใช้ไอซีทีในระดับบุคคล องค์กร สังคม และประเทศตามมา และเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการและใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐบาล

### 3. การแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI)

การมีและการใช้ไอซีที เป็นดัชนีที่แสดงถึงการแพร่กระจาย (diffusion) การแทรกซึม (infusion) และการยอมรับ (acceptance) ไอซีทีเข้าสู่ผู้ใช้บริการแล้ว

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการมีและการใช้ไอซีที จึงนำเอาทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรมที่มีการอธิบายสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในกระบวนการมีและการใช้ว่ามีปัจจัยอะไรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้ไอซีที รวมถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

ปี ค.ศ. 1962 Everett M. Rogers นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน ได้พัฒนาทฤษฎีระดับจุลภาค (micro level) สำหรับอธิบายรูปแบบการแพร่กระจายของนวัตกรรม (diffusion pattern) จากการใช้ นวัตกรรม (innovativeness) ของคน 5 กลุ่ม ดังนี้ (Rogers, 2003)

กลุ่มแรก เป็นผู้นำการรับนวัตกรรมประกอบด้วยกลุ่มบุกเบิกนวัตกรรม (innovator) และกลุ่มนำการยอมรับนวัตกรรม (early adopter)

กลุ่มที่สอง เป็นผู้ตามการรับนวัตกรรมประกอบด้วยกลุ่มผู้มีความทันสมัย (early majority) และกลุ่มผู้ตามสมัย (late majority) และ

กลุ่มสุดท้าย เป็นผู้ล่าหลังการรับนวัตกรรมคือกลุ่มผู้ล่าสมัย (laggard)

การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมอย่างแยกไม่ออก Everett M. Rogers อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและปฏิเสชนวัตกรรม มี 6 องค์ประกอบ (Rogers, 2003)

1. นวัตกรรม (innovation) ลักษณะของนวัตกรรมที่บุคคลยอมรับมี 5 ประการ คือ
  - 1.1. ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (relative advantage) คือ นวัตกรรมที่จะยอมรับนั้นดีกว่าและมีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า
  - 1.2. ความเข้ากันได้ (compatibility) คือ นวัตกรรมที่จะยอมรับนั้นเข้ากันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต ความเชื่อทางสังคม และวัฒนธรรมของผู้จะใช้นวัตกรรม
  - 1.3. ความสลับซับซ้อน (complexity) คือ นวัตกรรมที่จะยอมรับนั้นไม่ยากต่อการเข้าใจ และไม่ยากต่อการนำไปใช้ หากยุ่งยากมากก็ยากแก่การยอมรับ
  - 1.4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (trialability) คือ นวัตกรรมที่จะยอมรับสามารถนำไปทดลองใช้ได้ด้วยตนเองตามคู่มือหรือวิธีการที่กำหนดไว้
  - 1.5. ความสามารถในการสังเกตได้ (observability) คือ นวัตกรรมที่จะยอมรับให้ผลลัพธ์ที่บุคคลอื่นสามารถมองเห็นได้
2. ช่องทางการสื่อสาร (communication channels) เป็นการส่งผ่านข้อมูลจากผู้หนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ด้วย 2 ช่องทาง คือ สื่อสารมวลชน (mass media) เป็นวิธีการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และถึงคนจำนวนมาก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ และระหว่างบุคคล (interpersonal) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลมากในการชักชวนให้ยอมรับ โดยเฉพาะบุคคลที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมเหมือนกัน
3. เวลา (time) มีความเกี่ยวข้องกับการแพร่กระจายนวัตกรรม ในด้านกระบวนการตัดสินใจต่อ นวัตกรรม (innovation-decision process) มี 5 ลำดับขั้น คือ
  - 3.1. ขั้นความรู้ (knowledge) คือ บุคคลยอมรับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นครั้งแรก

- 3.2. ขั้นจูงใจ (persuasion) คือ เกิดการก่อตัวของทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบต่อนวัตกรรม
  - 3.3. ขั้นตัดสินใจ (decision) คือ การตกลงยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม
  - 3.4. ขั้นลงมือปฏิบัติ (implement) คือ นำเอานวัตกรรมมาใช้
  - 3.5. ขั้นยืนยัน (confirmation) คือ การทบทวนการตัดสินใจในสิ่งที่ทำไปแล้ว หากมีข้อมูลที่ขัดแย้งกับนวัตกรรมที่นำมาใช้อาจมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจใหม่
4. ประเภทของผู้รับและความทันสมัย (innovativeness and adopter categories) ในแต่ละสังคมมีทั้งกลุ่มคนที่ยอมรับสิ่งใหม่ก่อนกับบุคคลที่ยอมรับสิ่งใหม่ที่หลัง ซึ่งจำแนกได้เป็น 5 กลุ่ม คือ
    - 4.1. กลุ่มนวัตกร (innovators) คือ พวกชอบเสี่ยงภัย มีการเรียนรู้ และยอมรับนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว
    - 4.2. กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนผู้อื่น (early adopters) คือ พวกที่เป็นผู้นำทางความคิด ได้รับการยอมรับทางสังคม
    - 4.3. กลุ่มชนส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมในระยะต้น (early majority) คือ พวกที่มีความรอบครอบ ระมัดระวัง มีการแลกเปลี่ยนความคิดกับกลุ่มเพื่อน ใช้เวลาในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า 2 พวกแรก
    - 4.4. กลุ่มชนส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมระยะหลัง (late majority) คือ พวกที่สงสัยและไม่ค่อยไว้วางใจ ส่วนมากจะยอมรับนวัตกรรมเมื่อคนอื่น ๆ ในระบบสังคมยอมรับไปแล้ว
    - 4.5. กลุ่มล่าช้า (laggards) คือ พวกสุดท้ายที่ยอมรับนวัตกรรม มักยึดติดในสิ่งเก่า ๆ และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
  5. ระบบสังคม (social system) เช่น หน่วยของสังคมอาจเป็นบุคคล กลุ่ม องค์กร และระบบย่อยอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายนวัตกรรมหลากหลายวิธี คือ โครงสร้างสังคม (social structure) เป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ การรู้ลักษณะของโครงสร้างสังคมจะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมและการยอมรับนวัตกรรมได้ ระบบบรรทัดฐาน (system norms) เป็นตัวสร้างรูปแบบของพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม เช่นเดียวกับโครงสร้างสังคม ระบบบรรทัดฐานสามารถบอกได้ว่าพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคคลเป็นอย่างไร ช่วยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรม และความเห็นของผู้นำ (opinion leadership) เป็นแบบอย่างที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ตาม

6. ผลสืบเนื่องของนวัตกรรม (Consequences of Innovations) การเปลี่ยนแปลงระดับระบบสังคมมีผลกระทบต่อบุคคลในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม 3 ลักษณะ คือ
  - 6.1. พึงปรารถนากับไม่พึงปรารถนา (desirable versus undesirable)
  - 6.2. ทางตรงกับทางอ้อม (direct versus indirect)
  - 6.3. สามารถทำนายได้กับไม่สามารถทำนายได้ (anticipated and unanticipated)

Carter (1998), Di Crawford and Benedetto (2000) และ Rogers (2003) ต่างเห็นพ้องต้องกันว่า การยอมรับนวัตกรรมในกระบวนการแพร่กระจายของนวัตกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมการเลียนแบบ (copy behavior) โดยกลุ่มคนที่ยอมรับทีหลังจะเลียนแบบกลุ่มคนที่ยอมรับก่อน (Chen, Andrews and Drennan, 2008)

A. Parasuraman และ Charles L. Colby อธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งมีมากกว่าที่จะอธิบายด้วยกระบวนการทางพฤติกรรม เพราะการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการหลอมรวมทั้งด้านความรู้สึก ความหวัง ความกลัว และความผิดหวังเกี่ยวกับเทคโนโลยี คุณลักษณะทั้งหลายที่มีอยู่ในตัวของประชาชน และรวมถึงการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ที่รวมกันแล้วเรียกว่าความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Readiness: TR)

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีมีหลายลักษณะ และมีความซับซ้อน เพราะแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในการยอมรับสินค้าและบริการที่ใช้เทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีความทันสมัยมาก อาจไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีก็ได้ ถ้าเขาเคยมีประสบการณ์ใช้เทคโนโลยีไม่ประสบผลสำเร็จหรือเคยล้มเหลวในการใช้เทคโนโลยีมาก่อน การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำไปเสนอในตลาดขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนแต่ละกลุ่ม Parasuraman และ Colby จำแนกประเภทของผู้รับนวัตกรรมหรือลูกค้าไว้ 5 กลุ่ม ซึ่งตรงกับที่ Rogers จำแนกไว้ ดังนี้ (Rogers, 2003; Parasuraman and Colby, 2001)

1. กลุ่มผู้นำสิ่งใหม่ (innovator) หรือกลุ่มผู้บุกเบิก (explorer) เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวด้านเทคโนโลยีสูง ชอบเสี่ยงภัย ชอบทดลองสิ่งใหม่ ๆ ยากรู้อยากเห็น ชอบค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ชอบติดต่อกับผู้อื่น มีการเรียนรู้และยอมรับเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษา รายได้สูง และใช้เทคโนโลยีมาก

2. กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนผู้อื่น (early adopter) หรือกลุ่มผู้นำการยอมรับ (pioneer) เป็นผู้ที่ต้องการได้ประโยชน์จากการเป็นผู้เริ่มต้นใช้เทคโนโลยี แต่มีความตระหนักถึงอุปสรรคและอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่นำเชื่อถือ นำเคารพ มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำทางความคิดของสังคมมากกว่ากลุ่มอื่น มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาปานกลาง มีรายได้ปานกลาง และใช้เทคโนโลยีมาก
3. กลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมในระยะต้น (early majority) หรือกลุ่มผู้เคลือบแคลงสงสัย (skeptic) เป็นผู้ที่มีความรอบคอบระมัดระวัง มีการแลกเปลี่ยนความคิดกับกลุ่มเพื่อนในสังคม ต้องทำให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีอย่างชัดเจน ก่อนรับเทคโนโลยีจะใช้เวลาในการตัดสินใจนานกว่าสองกลุ่มแรก ส่วนใหญ่อายุประมาณ 40 ปี มีการศึกษาปานกลาง มีรายได้ปานกลาง มีความสุขุมรอบคอบ และใช้เทคโนโลยีระดับปานกลาง
4. กลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมในระยะหลัง (late majority) หรือกลุ่มผู้วิตกกังวล (paranoid) เป็นผู้ที่ต้องทำให้เชื่อว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น ตกลงยอมรับเทคโนโลยีช้ากว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนมากจะยอมรับเทคโนโลยีเมื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับไปแล้ว ส่วนใหญ่เป็นอายุประมาณ 45 ปี มีการศึกษาน้อย รายได้ต่ำ และใช้เทคโนโลยีน้อย
5. กลุ่มผู้ล่าช้า (laggard) เป็นผู้ที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงใด ๆ จนกว่าสถานการณ์จะบังคับ เพราะไม่ชอบความแปลกใหม่ ยึดมั่นในสิ่งเก่า ๆ กลุ่มนี้จะยอมรับเทคโนโลยีก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีนั้นใช้กันมานานพอสมควรจนกลายเป็นวิถีชีวิตอย่างหนึ่งไปแล้ว ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มีการศึกษาน้อย รายได้ต่ำ และใช้เทคโนโลยีน้อย

สรุป การแพร่กระจายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะไม่เกิดประโยชน์ใดๆเลย หากผู้ใช้บริการไม่ยอมรับและใช้นวัตกรรมที่รัฐบาลพัฒนาขึ้นมา การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคล ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี เช่น การชักชวนให้ยอมรับ ความมีประโยชน์และความสามารถในการใช้งาน คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และบริบททางสังคมที่สนับสนุนให้เกิดการใช้งาน เป็นต้น



#### 4. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Community Telecentre) <sup>6</sup>

ปัจจุบัน แนวคิดเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศแพร่กระจายไปทั่วโลก และเติบโตอย่างแพร่หลายในแอฟริกา ละตินอเมริกา และเอเชีย โดยมุ่งเน้นไปที่การนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาช่องว่างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (DPIE, 1991 cited in Suzuki and Chamala, 1998; Harris and Others, 2001)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศของนานาประเทศส่วนใหญ่เน้นไปที่เขตเมือง โดยเฉพาะเมืองหลวงของประเทศ การขยายตัวของไอซีทีไปสู่ชุมชนในชนบทเป็นภารกิจที่ท้าทายของรัฐบาลในหลายประเทศ เพราะต้องเผชิญกับปัญหาหลายด้านที่มีความเกี่ยวโยงกัน เช่น การขาดพลังงาน (ไฟฟ้า) ปัญหาด้านภาษา และการขาดความรู้ในการใช้งาน การแก้ไขปัญหาของหลายประเทศที่มีความยากจนและไม่สามารถสนับสนุนการแพร่กระจายไอซีทีไปยังพื้นที่ขนาดใหญ่ในชนบทได้ จึงหาทางเล็กลงด้านพลังงานจากพลังแสงอาทิตย์ เพื่อพยายามสร้างการเชื่อมต่อโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้กับชนบท แต่วิธีการดังกล่าวไม่ได้นำไปสู่การเพิ่มระดับการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ด้วยการสนับสนุนแบบผสมผสาน (collective model) เหมือนกับศูนย์บริการสารสนเทศ (telecentre) หรือร้านบริการอินเทอร์เน็ต (cybercafés) (Alzouma, 2005)

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นศูนย์กลางในการให้บริการประชาชนด้านไอซีทีแบบอเนกประสงค์ (multipurpose) หรืออาจมีชื่อเรียกเป็นอื่นตามกิจกรรมของศูนย์ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ (knowledge centres) ศูนย์อเนกประสงค์ของชุมชน (multi-purpose community centres) เครื่องให้บริการสารสนเทศ (information kiosks) สถานที่ให้บริการประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (public access internet points) เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกในชุมชนที่ไม่มีไอซีทีได้ใช้ทำงาน ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ เป็นสถานที่สำหรับอบรมหรือพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัลให้กับผู้ที่ไม่มีความรู้ คำว่า “Telecentres” หรือ “Telecenters” อาจมีชื่อเรียกเป็นอื่นตามกิจกรรมที่แตกต่างกันมากกว่า 30 คำ เช่น telecottages, community technology centres, digital clubhouses, cabinas publicas, infocentros, telestugen, community access centres, electronic village halls, telehaus, televillages เป็นต้น<sup>7</sup> (Colle and Roman cited in Karvalics & Molnár, 2002)

<sup>6</sup> ในประเทศไทยเรียกว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

<sup>7</sup> ในประเทศไทยเรียกกันว่า “ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน” และใช้ภาษาอังกฤษว่า telecentre เช่น [www.thaitelecentre.org](http://www.thaitelecentre.org)

อุปกรณ์ที่มีไว้ให้บริการภายในศูนย์อาจเป็นเครื่องมือให้บริการการสื่อสารแบบธรรมดา คือ โทรศัพท์และโทรสาร หรือเครื่องมือสำนักงานสำหรับให้บริการธุรกิจในท้องถิ่นและผู้ทำงานนอกสำนักงาน (teleworker) ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น และสามารถให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การโอนย้ายแฟ้มข้อมูล (file transfer) การเข้าถึงห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล รวมถึงอาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือในการฝึกอบรมทางไกล (teletraining) และการแพทย์ทางไกล (telemedicine) และศูนย์บางแห่งอาจมีเทคโนโลยีสำหรับดำเนินการ วิจัยและโทรทัศน์ชุมชน (digital skill) (Huyer and Carr, 2002; UNCTAD, 2007; Bailur, 2008)

จุดกำเนิดของศูนย์บริการสารสนเทศ<sup>8</sup> เริ่มต้นจากการเป็นแหล่งให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาใน ชนบท แต่ไม่ใช่ห้องสมุด (Fuchs, 1997) และไม่เหมือนกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (cybercafe) เพราะ ศูนย์บริการสารสนเทศมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาด้านการศึกษา บุคคล สังคม และเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใน บางพื้นที่ของเมือง ชนบท และกึ่งชนบท มีรูปแบบการบริหารงานที่แตกต่างกันหลายรูปแบบ<sup>9</sup> บางแห่งอาจ ดำเนินการโดยเงินบริจาคขององค์การนอกภาครัฐ (Non-Governmental Organization: NGO) งบประมาณของรัฐบาลโดยการร่วมมือกับภาคเอกชน และการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานด้านวิชาการ ระหว่างประเทศกับภาคเอกชน (Gómez and Hunt, 1999; Bailur, 2008)

ความหลากหลายในการให้บริการของศูนย์บริการสารสนเทศ ทำให้มีการจัดประเภทศูนย์บริการ สารสนเทศ ดังนี้ (Colle, 2000)

1. ศูนย์บริการสารสนเทศพื้นฐาน (basic telecentre) เป็นศูนย์บริการสารสนเทศขนาดเล็ก ดำเนินงานโดยผู้ประกอบการอิสระ อาจได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากหน่วยงานของ รัฐบาลหรือองค์กรนอกภาครัฐ มีคอมพิวเตอร์ไม่มาก เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยระบบ Dial-

<sup>8</sup> ศูนย์บริการสารสนเทศเกิดขึ้นในปี1985 ในหมู่บ้านของเมืองเวมโดเลน (Vemdalen) เทศบาลฮายาโดเลน (Harjedalen) ทางตอนเหนือ ของประเทศสวีเดน (Sweden) จากความคิดของเฮนนิ่ง อัลเบเรชต์เซน (Henning Albrechtsen) ที่มีเป้าหมายในการให้บริการด้าน โทรคมนาคมพื้นฐานในท้องถิ่น ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล (Karvalics and Molnár, online: 2002)

<sup>9</sup> โดยรวมแล้วมี 2 แบบ คือ แบบสแกนดิเนเวียน (Scandinavian Model) ให้บริการเชิงสาธารณะเพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาสังคม ได้แก่ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (community telecentre) หรือศูนย์บริการสารสนเทศ (telecottage) เป็นต้น และแบบแองโกล-แซ็กซอน (Anglo-Saxon Model) ให้บริการเชิงการค้าเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (cyber-cafe) ร้าน บริการโทรศัพท์ (phone shop) และตู้บริการอินเทอร์เน็ต (internet kiosk) เป็นต้น (Karvalics and Molnár, online: 2002)

2. กลุ่มเครือข่ายศูนย์บริการสารสนเทศ (telecentre franchise) เหมือนศูนย์บริการสารสนเทศพื้นฐาน แต่มีศูนย์กลางความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือ เช่น กลุ่มศาสนา กลุ่มธุรกิจ กลุ่มเยาวชน และองค์กรของชุมชน
3. ศูนย์บริการสารสนเทศของชุมชน (civic telecentre) ตั้งอยู่ในหน่วยงานสาธารณะ เช่น ห้องสมุด โรงเรียน ศูนย์ราชการ ให้บริการตามความเหมาะสมของหน่วยงาน อาจเป็นในเวลาหรือนอกเวลาการทำงาน
4. ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (cybercafe) เหมือนศูนย์บริการสารสนเทศพื้นฐาน แต่เน้นให้บริการเชิงการค้าและผลตอบแทนจากการให้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และใช้งานอินเทอร์เน็ต
5. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนแบบอเนกประสงค์ (multipurpose community telecentre) ให้บริการไอซีทีที่หลากหลายประเภท เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร รวมถึงการให้บริการสาธารณะ เช่น การแพทย์ทางไกล การศึกษาทางไกล และการฝึกอบรม
6. ร้านโทรศัพท์ (phone shop) เป็นร้าน/ห้องแถว/เพิง/ซุ้มให้บริการเฉพาะด้าน เช่น โทรศัพท์ ภายในประเทศและระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจในประเทศที่รัฐบาลดำเนินกิจการโทรศัพท์แบบผูกขาด มีการถ่ายโอนกิจการไปให้ผู้ประกอบการและภาคเอกชนรายย่อย
7. ศูนย์เทคโนโลยีการสื่อสาร (communication technology center) เหมือนศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนแบบอเนกประสงค์ แต่ไม่เน้นการพัฒนาชุมชน เน้นการให้บริการไอซีทีที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานหรือการเรียน บางประเทศศูนย์บริการสารสนเทศประเภทนี้อาจตั้งอยู่ในเมืองหรือศูนย์การค้า
8. ร้านสื่อสารของชุมชน (the community communication shop) เป็นสถานที่ให้บริการการสื่อสารตามประเภทของสินค้าและบริการ เน้นการสร้างกำไรจากการทำธุรกิจโดยผู้ประกอบการ สินค้าและบริการอาจเป็นของรัฐบาลหรือองค์กรนอกภาครัฐให้ใช้ฟรีหรือให้การอุดหนุนราคาส่วนหนึ่ง (subsidized) ประชาชนอาจได้รับสิ่งพิมพ์ เทปและแผ่นข้อมูลด้าน

<sup>10</sup> การเชื่อมต่อด้วยโทรศัพท์ระบบอนาล็อก ความเร็วต่ำไม่เกิน 56 กิโลบิตต่อวินาที โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์หมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็มเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในการใช้งานแต่ละครั้ง

การสร้างศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อเป็นทางด่วนข้อมูล (information superhighway) เข้าไปสู่พื้นที่ห่างไกลและขาดแคลนไอซีที ทำให้คนในชุมชนได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐมากขึ้น แต่การเข้าถึงและใช้บริการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐไม่อาจอธิบายได้ด้วยความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากศูนย์บริการสารสนเทศเท่านั้น เพราะมีข้อมูลและปรากฏการณ์ที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายที่บ่งบอกว่า ชุมชนและสังคมที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน มีประชาชนเข้าถึงและใช้ไอซีทีในระดับที่แตกต่างกัน เช่น ระหว่างเมืองกับชนบท ระหว่างประเทศพัฒนาแล้วกำลังพัฒนา เป็นต้น

จากการศึกษาของ Bailey (2009) เกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศจาไมก้า ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการบริการศูนย์สารสนเทศชุมชนมีความต้องการที่หลากหลาย ทีมงานและผู้บริหารศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในชุมชน โดยใช้วิธีการที่ได้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริหารงานที่ผ่านมา สิ่งที่จะทำให้เกิดกระบวนการที่มีประสิทธิผลนั้นประกอบไปด้วย

1. การทำความเข้าใจบริบททางสังคม (social context) ในการใช้ศูนย์ เพื่อให้มั่นใจว่าศูนย์ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การมีส่วนร่วม (participatory) ในการประเมินผลและการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ในบรรดาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมศูนย์ในแต่ละวัน
3. ความต่อเนื่องในการพัฒนาความสามารถหลัก (core capabilities) ของศูนย์

Harris and Others (2001) เสนอว่า การสนับสนุนให้เกิดการยอมรับ (adoption) ไอซีทีในชุมชนชนบท ต้องทำการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อน ด้วยการศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study) ตามลำดับ ทั้งด้านชุมชน สารสนเทศ และเทคโนโลยี ดังนี้

ขั้นแรก ศึกษาลักษณะความต้องการและความเด่นของชุมชนแต่ละพื้นที่ว่าเป็นด้านการเกษตรกรรม การศึกษา การค้า การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สุขภาพ

ขั้นที่สอง ศึกษาประเภทของสารสนเทศที่ต้องการให้สอดคล้องกับความต้องการจากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชน ขั้นที่สาม ศึกษาช่องว่างระหว่างสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันกับสารสนเทศที่ต้องการ

ขั้นสุดท้าย ศึกษาวิธีการใช้ไอซีที ปิดช่องว่างของสารสนเทศและบูรณาการการใช้สารสนเทศแต่ละประเภทร่วมกันให้เกิดคุณค่า

สรุป ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนหรือที่ประเทศไทยเรียกว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน เป็นศูนย์กลางสำหรับให้บริการประชาชนเข้าถึงสารสนเทศและบริการด้วยไอซีที ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่สร้างขึ้นเพื่อลดช่องว่างทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นทั้งในเมืองและชนบท สำหรับประเทศไทยมีการสร้างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้งในเมืองและชนบท เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ต สารสนเทศ และบริการภาครัฐ (e-Services)

## 5. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนกับการลดช่องว่างด้านดิจิทัล (Bridge the Digital Divide with Telecentre)

ความสำเร็จในการดำเนินการลดช่องว่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นเครื่องมือ มีความเกี่ยวข้องกับ 4 กระบวนการ ดังนี้ (Madon & Others, 2007)

กระบวนการแรก การทำให้เกิดการยอมรับในเชิงสัญลักษณ์ (getting symbolic acceptance by the community) ต้องดำเนินการโดย (by) ประชาชน และเพื่อ (for) ประชาชนระดับรากหญ้า (grassroot) รวมถึงผู้นำของชุมชนมากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ (entrepreneur)

กระบวนการที่สอง การกระตุ้นความมีคุณค่าของกิจกรรมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มในสังคม (stimulating valuable social activity in relevant social groups) ให้มีความสำคัญกับคนทุกกลุ่มในสังคมนวมถึงผู้ด้อยโอกาสทางสังคม (socially excluded)

กระบวนการที่สาม การสร้างความเชื่อมโยงไปสู่การสร้าง ความมั่นคงด้านรายได้ (generating linkage to viable revenue streams) จากผู้ประกอบการภายในชุมชน หน่วยงานภายนอก และความร่วมมือระหว่างหุ้นส่วนภาครัฐ เอกชน และองค์กรนอกภาครัฐ

กระบวนการสุดท้าย การสนับสนุนจากรัฐบาล (enrolling government support) มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการเป็นอย่างมาก แต่หากมีความขัดแย้งกันระหว่างรัฐบาลกับชุมชนท้องถิ่น ทั้งระดับตัวบุคคลและองค์กร ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมาย

การดำเนินการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนให้เกิดประสิทธิผลต่อชุมชน ต้องเริ่มช่วยชุมชนท้องถิ่นเบื้องต้น ดังนี้ (Buré, Surman and de Hoop, 2005)

1. เพิ่มความสามารถ (capacity) ในการบริหาร วิธีการ และการเงิน
2. พัฒนาและร่วมกันสร้าง (develop and share) ตัวแบบทางธุรกิจแบบใหม่ เครื่องมือการอบรมและบริการด้านต่างๆ ในชุมชน
3. สร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย (network) ที่ช่วยแบ่งปันความรู้ร่วมกันด้านการวางแผน ธุรกิจ การหาทุน การสร้างสรรค์ และพัฒนาชุมชน

การบริหารศูนย์บริการสารสนเทศต้องมีความเข้าใจผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลาย ที่มงานและผู้บริหารศูนย์บริการสารสนเทศต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองของความต้องการของสมาชิกในชุมชน โดยใช้วิธีการที่ได้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริหารงานที่ผ่านมา สิ่งที่จะทำให้เกิดกระบวนการที่มีประสิทธิผลนั้น มีดังนี้ (Bailey, 2009)

ประการแรก การทำความเข้าใจบริบททางสังคม (social context) ในการใช้ศูนย์บริการสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าศูนย์บริการสารสนเทศให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประการที่สอง การมีส่วนร่วม (participatory) ในการประเมินผลและการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ในบรรดาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมศูนย์บริการสารสนเทศในแต่ละวัน

ประการสุดท้าย ความต่อเนื่องในการพัฒนาความสามารถหลัก (core capabilities) ของศูนย์บริการสารสนเทศ

การสนับสนุนให้เกิดการยอมรับ (adoption) ไอซีทีในชุมชนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารศูนย์บริการสารสนเทศ ดังนั้นจึงต้องทำการศึกษาความต้องการของชุมชน ด้วยการศึกษความเป็นไปได้ (feasibility study) ตามลำดับ ทั้งด้านชุมชน สารสนเทศ และเทคโนโลยี ดังนี้ (Harris & Others, 2001)

ขั้นแรก ศึกษาลักษณะความต้องการและความเด่นของชุมชนแต่ละพื้นที่ว่าเป็นด้าน การเกษตรกรรม การศึกษา การค้า การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือสุขภาพ

ขั้นที่สอง ศึกษาประเภทของสารสนเทศที่ต้องการให้สอดคล้องกับความต้องการจากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชน

ขั้นที่สาม ศึกษาช่องว่างระหว่างสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันกับสารสนเทศที่ต้องการ

ขั้นสุดท้าย ศึกษาวิธีการใช้ไอซีทีที่ปิดช่องว่างของสารสนเทศและบูรณาการการใช้สารสนเทศแต่ละประเภทร่วมกันให้เกิดคุณค่า

การให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตด้วยศูนย์บริการสารสนเทศอาจต้องเผชิญกับการแข่งขันกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงและค่าใช้บริการไม่แพงมากนัก เช่น กรณีลูกค้าของ Metissacana<sup>11</sup> ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่แห่งแรกของชาวแอฟริกา ในประเทศสาธารณรัฐเซเนกัล (Senegal) ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี เพราะมีบริการที่ครบวงจรเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และราคาที่เหมาะสม ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นที่เข้าไปใช้บริการเว็บที่เป็นประโยชน์กับตน เช่น เข้าไปดูโครงการและแผนงานในการดำเนินงานของโรงเรียน (Chéneau-Loquay, 2000) ขณะเดียวกันศูนย์บริการสารสนเทศอาจต้องเผชิญกับปัญหาเชิงค่านิยมและวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชน กล่าวคือ ประชาชนอาจไม่เห็นความจำเป็นหรือมีความจำเป็นต้องใช้บริการรับส่งข้อมูลและสารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลและสารสนเทศที่สนใจเป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้จากการพูดคุยกันในชุมชน (Alden, 2003)

<sup>11</sup> ชื่อของบริษัทให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต

สรุป ความสำเร็จในการลดช่องว่างด้านดิจิทัลด้วยศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับและเห็นถึงประโยชน์จากการใช้บริการผ่านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนด้วยวิธีการและกระบวนการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมโดยผู้ใช้บริการหรือประชาชนที่อยู่ในชุมชน

## 6. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Community Telecentres and e-Government)

การศึกษาของ Ferro, De Leonardis และ Dadayan (2007) พบว่า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีส่งข้อมูลความเร็วสูง (broadband) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินการด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และทำให้ประชาชนมีโอกาสในการเข้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

แต่การศึกษาของ AISHihi (2006) กลับพบว่า อุปสรรคของการยอมรับและการแพร่กระจายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศโอมาน ไม่ได้เกิดมาจากปัจจัยด้านเทคโนโลยี แต่เป็นปัจจัยด้านผู้ใช้ คือ การขาดความรู้ด้านไอซีที และการบริหารงานของรัฐบาล คือ ไม่วางแผนระยะยาว ไม่ให้ความสำคัญกับโครงการ มีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการบริหารงานของกระทรวงบ่อยๆ และการขาดการรณรงค์ด้วยหลักการตลาด (AISHihi, 2006)

การสร้างศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อาจต้องพบกับปัญหาและความล้มเหลวในการบริหารจนต้องปิดตัวลงเหมือนกับบางประเทศ เช่น ประเทศอินเดีย (India) สร้างศูนย์บริการสารสนเทศประมาณ 250,000 แห่งในชนบท ตามแผนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ แต่ในความเป็นจริงพบว่า แผนงานดังกล่าวขาดการสนับสนุนและส่งเสริมจนทำให้ศูนย์บริการสารสนเทศจำนวนมากต้องปิดตัวลง อันเนื่องมาจากความเปราะบางในด้านรูปแบบการดำเนินงาน (business model) ของศูนย์บริการสารสนเทศ ผลจากการศึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศอินเดีย ทำให้มีการเสนอตัวแบบการฝังรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ลงไปอยู่ในศูนย์บริการสารสนเทศในชนบท (Model for e-Governance Embedded Rural Telecentres: EGERT) เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ดังนี้ (Naik, 2011)

1. การส่งมอบบริการของรัฐบาล (delivery of government services) ขยายการให้บริการโดยการจัดหาบริการหลัก (core services) ตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ในชนบท พร้อมกับเปลี่ยนแปลงกระบวนการและกฎหมายให้เอื้อต่อการใช้ไอซีที



2. การสร้างและพัฒนาบริการ (emerge and develop services) ใช้กระบวนการตลาด ค้นหาบริการตามความต้องการและต่อยอดให้สมบูรณ์ (snowball) เพื่อสร้างการบริการให้มีจำนวนมากขึ้น แล้วจึงพัฒนาคุณภาพและความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ
3. การออกแบบระบบ (institutional design) โดยการร่วมมือกับเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) ให้บริการที่ทันสมัย (high technology) มีคุณภาพ (high quality) และราคาถูก (low price) โดยทำข้อตกลงด้านบทบาทให้ชัดเจนระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน
4. การเลือกโครงสร้างพื้นฐาน (alternative infrastructure) ใช้ที่มีอยู่แล้วเพื่อลดค่าใช้จ่าย ทั้งด้านพลังงานและการเชื่อมต่อ การเลือกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ หรือพลังงานชีวมวล ระบบไร้สาย ต้องสำรวจตรวจสอบให้เหมาะสมและถูกต้อง
5. การสร้างความชำนาญของบุคลากร (skilled manpower) อบรมกำลังคนในชนบทให้มีความสามารถอย่างเหมาะสมในการบริหารและจัดการเครื่องมือด้านเทคโนโลยีระดับสูง
6. การจัดหาสถานที่ตั้ง (location) ไม่ตกอยู่ในอิทธิพลของผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการในท้องถิ่น หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อสร้างความชอบธรรมและการยอมรับจากประชาชน ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผ่านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนอาจสำเร็จและล้มเหลวควบคู่กันไป จากการศึกษาโครงการอินเทอร์เน็ตในชนบทของทมิฬนาดู (Tamil Nadu) ประเทศอินเดีย พบว่า มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้นำ (sustained leadership) ความเป็นสถาบัน (institutionalization) การอบรม (training) การประเมินผลและติดตาม (evaluation and monitoring) และการเปลี่ยนอำนาจ (power shift) กล่าวคือ ความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นผลมาจากหัวหน้าสำนักงานของรัฐที่ดูแลระบบบริการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (internet kiosk) มีความรับผิดชอบ ให้ความสนใจและอุทิศเวลาให้กับการดูแลและจัดอุปสรรคที่เกิดจากใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ (ส่งบริการของประชาชนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 24 ชั่วโมง) รวมถึงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ให้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบให้บริการต้องมีกระบวนการและขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ และมีความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐต่างๆ ในการตรวจสอบและให้คำแนะนำ แต่ต่อมาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบบริการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดความล้มเหลว เนื่องจากมีการ

ความสำเร็จและความพึงพอใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนจากศูนย์บริการสารสนเทศในรัฐอานธรประเทศ (Andhra Pradesh) และรัฐเกรลา (Kerala) ในประเทศอินเดีย แสดงให้เห็นว่า ภาครัฐสามารถร่วมมือกับเอกชน (Public-Private Partnerships: PPPs) ให้เอกชนเข้ามาเป็นตัวกลางระหว่างรัฐกับประชาชนในการดำเนินการศูนย์บริการสารสนเทศในชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพและความทันสมัยในการให้บริการของรัฐ โดยใช้หลักการตลาดสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน (market friendly) ในการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการที่เชื่อมประสานเป็นเนื้อเดียวกัน (seamless) ซึ่งผลการดำเนินโครงการได้สร้างความพึงพอใจและความสะดวกให้กับประชาชนมากกว่าไปใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ แต่การปรับเปลี่ยนชื่อและภาพลักษณ์ของรัฐ (government's name and brand) ไปสู่การบริหารจัดการที่ดี (good governance) โดยใช้เอกชนเป็นเครื่องมือ รัฐต้องระมัดระวังในการบริหารงานให้ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของรัฐบาลได้รับความน่าเชื่อถือควบคู่กันไปด้วย (Kuriyan and Ray, 2009) และการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐต้องอาศัยความไว้วางใจ (trust) จากประชาชน ศูนย์บริการสารสนเทศในฐานะที่เป็นตัวกลางระดับท้องถิ่นระหว่างระหว่างรัฐกับประชาชน มีส่วนช่วยสร้างความไว้วางใจในการใช้บริการของศูนย์บริการสารสนเทศเป็นอย่างมาก (Rajalekshmi, 2007)

การสร้างความร่วมมือให้กับประชาชนเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการสารสนเทศที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การสร้างความร่วมมือให้กับศูนย์บริการสารสนเทศโดยการจัดให้มีเครื่องมือและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานยังไม่สามารถปิดช่องว่างของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐได้ เพราะยังมีช่องว่างที่เป็นความสามารถในการใช้เครื่องมือและใช้บริการของผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาศูนย์บริการสารสนเทศในประเทศจาเมกา ได้เสนอมุมมองที่ได้จากข้อค้นพบและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการบริหารศูนย์บริการสารสนเทศ 2 ด้าน ดังนี้ (Bailey and Ngwenyama, 2011)

1. ด้านผู้ประสานงานศูนย์บริการสารสนเทศ (telecentre coordinators) มีความสนใจในการยกระดับการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีที่มีอยู่ในศูนย์บริการสารสนเทศให้ดีขึ้น มีศิลปะด้านการตลาด มีความสามารถในการหาวิธีการที่ดีในการส่งเสริมวัฒนธรรม ความคิดสร้างสรรค์ และกิจกรรมของชุมชนให้ได้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ แนะนำคนในชุมชนให้เห็นความคุ้มค่าด้านเวลาและค่าใช้จ่ายจากการใช้ระบบบริการออนไลน์ของรัฐบาล ช่วยเหลือและอบรมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือในการส่งข้อความติดต่อกับสมาชิกของครอบครัวที่อยู่ในต่างประเทศ มีการออกแบบและบริหารชุมชนเสมือนจริง (virtual community) ให้เป็นเครือข่ายขยายการติดต่อระหว่างกันของคนในชุมชนนอกชุมชน และในต่างประเทศ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ขอความช่วยเหลือ และหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเพิ่มทักษะให้กับตนเองและเผยแพร่ให้กับสมาชิกในชุมชน
2. ด้านผู้ใช้งานศูนย์บริการสารสนเทศ (telecentre users) การเข้ามาใช้ศูนย์บริการสารสนเทศร่วมกันของสมาชิกในชุมชนทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้และความสามารถระหว่างผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็นวัยรุ่นช่วยแนะนำการใช้บริการออนไลน์ให้กับผู้ใหญ่หรือผู้สูงอายุ การเข้าไปเป็นสมาชิกชุมชนเสมือนจริงทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและภาพถ่ายของเหตุการณ์ในสังคมและปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ มีการแนะนำการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือการเกิดภัยพิบัติ การแลกเปลี่ยนความรู้ด้านสุขภาพ การใช้เครือข่ายทางสังคมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นต้น

แนวความคิดการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการผ่านช่องทางที่เป็นเว็บไซต์มากกว่าช่องทางอื่น เป็นการสร้างช่องว่างการเข้าถึงบริการภาครัฐคู่ขนานให้กับผู้ที่มีโทรศัพท์หรือโทรศัพท์มือถือ ไม่มีเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา<sup>12</sup> ประชาชนระดับรากหญ้าของประเทศจำนวนมากได้ยืนยันคำว่า “อินเทอร์เน็ต” มากกว่าได้ใช้ มีการทุ่มเงินและใช้เวลาไปกับการสร้างศูนย์บริการสารสนเทศให้ทั่วถึงและเพียงพอกับประชาชน แต่ศูนย์บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ล้มเหลว ประชาชนมีความพร้อมที่จะใช้เงินซื้อโทรศัพท์ที่สามารถสื่อสารได้จำกัดกว่าการไปใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศ (Galpaya, Samarajiva & Soysa; 2007) แม้ว่าศูนย์บริการสารสนเทศจะมีโทรศัพท์ให้บริการใช้งานและมีประชาชนใช้บริการ ส่วนเทคโนโลยีอื่นที่มีอยู่ในศูนย์บริการ

<sup>12</sup> อินเดีย ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ ศรีลังกา และไทย

นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า ความพร้อมของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ต้องอาศัยความพร้อมของผู้ให้บริการ ตัวแทนในการให้บริการ และผู้ให้บริการ โดยเฉพาะศูนย์บริการสารสนเทศต้องเป็นตัวแทนที่มีบทบาทที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดความพร้อมในกระบวนการให้บริการ เพราะเป็นผู้ประสานให้นโยบาย เทคโนโลยี และสังคมทำงานร่วมกันอย่างลงตัว

สรุป ปัจจัยของความสำเร็จในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลผ่านศูนย์บริการสารสนเทศ ไอซีทีชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับระดับรัฐบาลจนถึงระดับชุมชน กล่าวคือ รัฐบาลต้องมีแผนงานในการสนับสนุนและมีบริการหลักตามความต้องการของแต่ละชุมชน เลือกใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีผู้ประสานงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการบริการ บริหารงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้กับผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนในการให้บริการเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องเริ่มจากการสร้างความพร้อมทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ โดยใช้วิธีการทำความเข้าใจบริบททางสังคมในการสร้างการบริการให้ตรงกับความต้องการ ใช้หลักการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลและแลกเปลี่ยนความรู้ ทำการพัฒนาความสามารถของศูนย์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความรู้และความสามารถในการใช้บริการ

## 7. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวทางการบริหารที่ทำให้การบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนประสบความสำเร็จ ดังตารางที่ 2.1

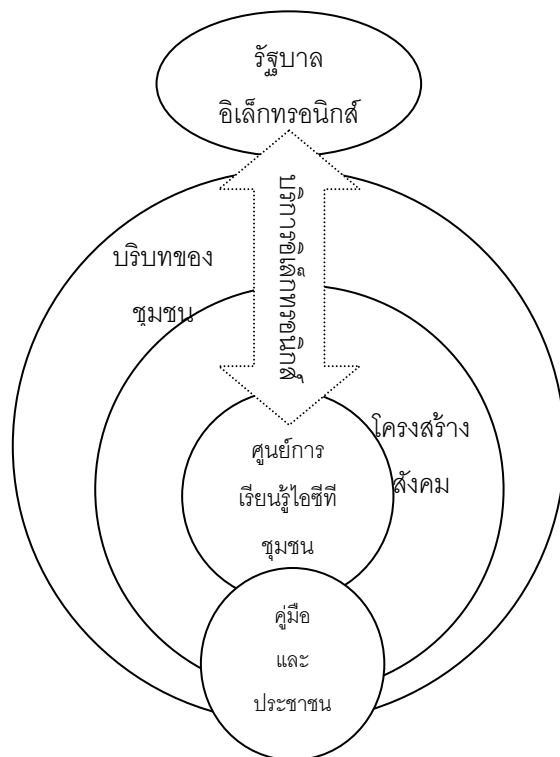
ตารางที่ 2.1 รูปแบบและวิธีการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

การบริหารงาน	วิธีการ	งานที่สนับสนุน
บนลงล่าง	การสนับสนุนจากรัฐบาล	Madon & Others, 2007 และ Naik, 2011
	ความรับผิดชอบของผู้นำและเจ้าหน้าที่	Kumar and Best, 2006
	ความสามารถของผู้นำ	Bailey and Ngwenyama, 2011

การบริหารงาน	วิธีการ	งานที่สนับสนุน
	การให้ความช่วยเหลือชุมชนท้องถิ่นเบื้องต้น	Buré, Surman and de Hoop, 2005
	การรณรงค์ด้วยหลักการตลาด	AlShihi, 2006 และ Rajalekshmi, 2007
ล่างขึ้นบน	การดำเนินการโดยประชาชนและเพื่อประชาชนระดับรากหญ้า	Madon & Others, 2007
	การสร้างการยอมรับและความไว้วางใจจากประชาชน	Harris & Others, 2001; Rajalekshmi, 2007 และ Naik, 2011
	ทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ ค่านิยมวัฒนธรรม และบริบททางสังคม	Bailey, 2009 และ Alden, 2003
	ศึกษาความต้องการของชุมชน	Harris & Others, 2001 และ Naik, 2011
	การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้และความสามารถ	Bailey and Ngwenyama, 2011

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นนวัตกรรมของสังคม การแพร่กระจายและแทรกซึมเข้าไปถึงระดับครอบครัวและสมาชิกของสังคมในแต่ละชุมชน จนกระทั่งเห็นถึงความมีประโยชน์ ยอมรับ และนำมาใช้งาน ไม่อาจปล่อยให้ไปเป็นไปตามธรรมชาติและใช้การบริหารแบบบนลงล่างผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ดังนั้น จึงควรใช้กลยุทธ์การบริหารแบบล่างขึ้นบน โดยเริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชน สำรวจความต้องการของประชาชนในชุมชน และทำการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้เป็นคู่มือในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ซึ่งนอกจากสามารถใช้งานผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนแล้ว ยังนำไปใช้งานกับระบบอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน ที่ทำงาน หรือที่อื่นๆ ตามที่สะดวกได้อีกด้วย

ดังนั้นจึงทำการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) สำหรับดำเนินการวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลสำหรับชุมชน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 8. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

คำศัพท์	คำนิยาม
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลไทย
บริการอิเล็กทรอนิกส์	การให้บริการแบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐบาลไทย
หน่วยงานของรัฐบาล	หน่วยงานของรัฐบาลในชุมชน ในท้องถิ่น ในส่วนภูมิภาค และในส่วนกลาง
ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชน	ศูนย์ให้บริการใช้หรือเข้าถึงอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบจังหวัดชลบุรี บ้านหัวโกรก ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่จัดตั้งโดยการสนับสนุนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ชุมชน	บ้านหัวโกรก หมู่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
โครงสร้างสังคม	ประชาชน กลุ่มสังคม ระบบเศรษฐกิจ และสถาบันทางสังคมภายในชุมชน บ้านหัวโกรก ได้แก่ คน ครอบครัว กลุ่มอาชีพ คณะกรรมการด้านต่างๆของ

คำศัพท์	คำนิยาม
บริบทของชุมชน	สิ่งแวดล้อมที่อยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านหัวโกรก ได้แก่ ถนน หน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ร้านสะดวกซื้อ ระบบโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร
ประชาชน	กลุ่มประชาชนหรือคนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ครอบครัว	กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ด้วยกันและมีความสัมพันธ์ฉันเครือญาติ 2 รูปแบบ ดังนี้ - ครอบครัวเดี่ยว มีความสัมพันธ์ฉันเครือญาติแบบพ่อ แม่ และลูก - ครอบครัวขยาย มีความสัมพันธ์ฉันเครือญาติแบบพ่อ แม่ ลูก หลาน/เหลน ปู่/ย่า ตา/ยาย ลุง/ป้า น้า/อา
ครัวเรือน	อาคารหรือบ้านเรือนที่เป็นสถานที่ทำงานหรือที่อยู่อาศัยของประชาชนที่ตั้งอยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก ตามทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
คู่มือ	เอกสารที่เป็นวิธีการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์ สำหรับประชาชนสามารถเข้าถึงได้ด้วยโปรแกรมค้นหาหรือเปิดดูข้อมูลจากเว็บหรือเบราว์เซอร์ (browser)





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบพหุหรือหลายวิธี (Multimethodology) ด้วยวิธีการแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ใช้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งในระดับภาพรวมของชุมชน ระดับครอบครัว และระดับบุคคล สำหรับนำมาประกอบการพัฒนาคู่มือการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. การพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรมด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล การแพร่กระจายนวัตกรรม และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

#### 2. หน่วยวิเคราะห์

ครอบครัวในชุมชนบ้านหัวโกรก (ศึกษาการมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครัวเรือน) ชุมชนบ้านหัวโกรก (ศึกษาบริบทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) หน่วยงานของรัฐบาล (หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านหัวโกรก เช่น หน่วยงานของรัฐบาลในชุมชน หน่วยงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานในส่วนภูมิภาค และหน่วยงานในส่วนกลาง) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล (การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล)

#### 3. พื้นที่การวิจัย

บ้านหัวโกรก หมู่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี หน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับบ้านหัวโกรก ได้แก่ โรงเรียนบ้านหัวโกรก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี และอำเภอเมืองชลบุรี

#### 4. เครื่องมือการวิจัย

##### 1.1. การสร้างแบบสำรวจ

- สำรวจชุมชนบ้านหัวโกรก

- สัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน ชาวบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐบาลที่อยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก
- สร้างแบบสำรวจจากข้อมูลการสำรวจ การสัมภาษณ์ และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### 1.2. โครงสร้างแบบสำรวจ

- ข้อมูลทั่วไปของครอบครัว
- การมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- การใช้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน
- การติดต่อกับรัฐบาลและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

#### 1.3. การทดสอบแบบสำรวจ

- ทดสอบความชัดเจนและความเข้าใจของคำถาม
- ปรับปรุงแบบสำรวจ

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- สำรวจบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์
- สัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- สำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัวใช้แบบสอบถาม
- ตรวจสอบความพร้อมของบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลจากเอกสาร เว็บไซต์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 1.5. การสำรวจชุมชน

- ผู้วิจัย ลงพื้นที่ชุมชนบ้านหัวโกรกด้วยการขับรถสำรวจด้วยตนเองกับผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

#### 1.6. การสังเกต

- สังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการเข้าร่วมประชุมกับกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของหมู่บ้าน

#### 1.7. การสัมภาษณ์

- ผู้วิจัย ผู้สัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน ครูด้านคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนบ้านหัวโกรก นายกองดีการบริหารส่วนตำบล และนายอำเภอเมืองชลบุรี
- นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน ที่เรียนวิชา ระบบสารสนเทศในการจัดการสังคม (Information System for Society Management) ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 สัมภาษณ์ชาวบ้านบ้านหัวโกรก และเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงเรียนบ้านหัวโกรก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก

#### 1.8. การสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

- ประชากร (population) คือ ครอบครัวในชุมชนบ้านหัวโกรก
- กรอบการเลือกตัวอย่าง (sampling frame) คือ ครอบครัวที่อยู่ในครัวเรือนที่เป็นที่อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎรของบ้านหัวโกรก หมู่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 368 ครัวเรือน<sup>13</sup>
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (sample selection) คำนวณขนาดตัวอย่าง (sample size) ด้วยวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความผิดพลาดของการเลือกตัวอย่าง (sampling error) ร้อยละ 5 ได้ครัวเรือนตัวอย่างจำนวน 196 ครัวเรือน แต่กำหนดครัวเรือนตัวอย่างเพิ่มอีก 4 ครัวเรือน เพื่อเป็นตัวอย่างสำรอง จึงมีครัวเรือนตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจำนวน 200 ครัวเรือน และทำการสุ่มตัวอย่าง (sampling) ด้วยการสุ่มแบบธรรมดา โดยวิธีสุ่มธรรมดา (sample random sampling) โดยนำเอารายชื่อบ้านเลขที่ของครัวเรือนใส่ในแผ่นตารางทำการ (spreadsheet) และทำการเลือกแบบสุ่มด้วยฟังก์ชัน (function) RAND()
- การเก็บข้อมูล (data collection) ใช้วิธีการแจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเอง (self-administered) โดยการประสานงานกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อประสานงานกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) นำแบบสำรวจไปแจกตามรายชื่อบ้านเลขที่ที่ได้จากการสุ่ม

<sup>13</sup> ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2556 จากบัญชีทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ของผู้ใหญ่บ้านบ้านหัวโกรก

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจชุมชน การสัมภาษณ์ และการสำรวจด้วยแบบสอบถาม มาผสมผสานแบบผสมรวม (embed) ด้วยวิธีการพรรณนา (descriptive)

## 7. การพัฒนาคู่มือการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

- วิเคราะห์บริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชน
- วิเคราะห์ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชน
- วิเคราะห์การมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัว
- วิเคราะห์ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
- ศึกษาความพร้อมในการให้บริการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน
- สร้างกระบวนการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐบาล
- พัฒนาคู่มือการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับครัวเรือนในชุมชนบ้านหัวโกรก

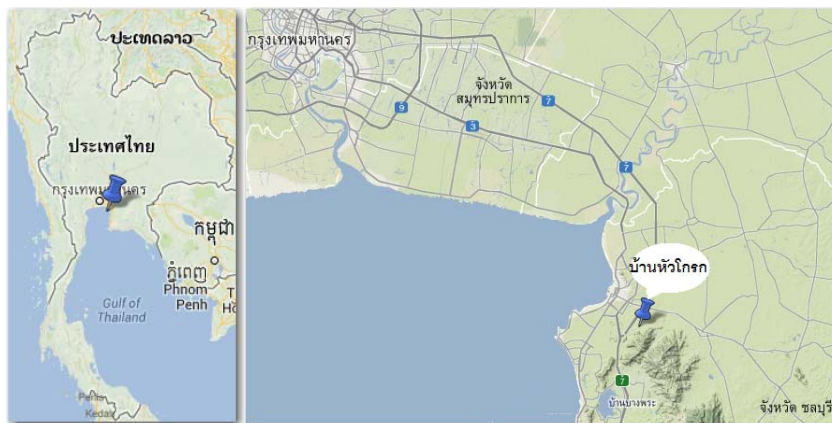
## บทที่ 4

### ชุมชนบ้านหัวโกรก

การศึกษาชุมชนบ้านหัวโกรกในบทนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลของชุมชนด้วยวิธีการแบบผสม (mixed methods) โดยใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพ (qualitative method) และวิธีการเชิงปริมาณ (quantitative method) จากเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ การสำรวจชุมชน และระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (geographic information system: GIS) จากระบบแผนที่ของกูเกิล (google map) เพื่อทบทวนสภาพบริบทของชุมชน โครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับสร้างรูปแบบจำลองการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล และพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล และตอบปัญหาการวิจัย คือ สภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีลักษณะอย่างไร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. พื้นที่และที่ตั้ง

“บ้านหัวโกรก<sup>14</sup>” เป็นชื่อหมู่บ้านที่ตั้งอยู่บริเวณที่ราบเชิงเขาของเทือกเขาเขียว ในเขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย มีพื้นที่ประมาณ 1,280 ไร่ (ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท, 2556) หรือมีชื่อเรียกตามเขตการปกครองท้องถิ่น คือ หมู่ที่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 4.1 แสดงที่ตั้งของหมู่บ้านหัวโกรก

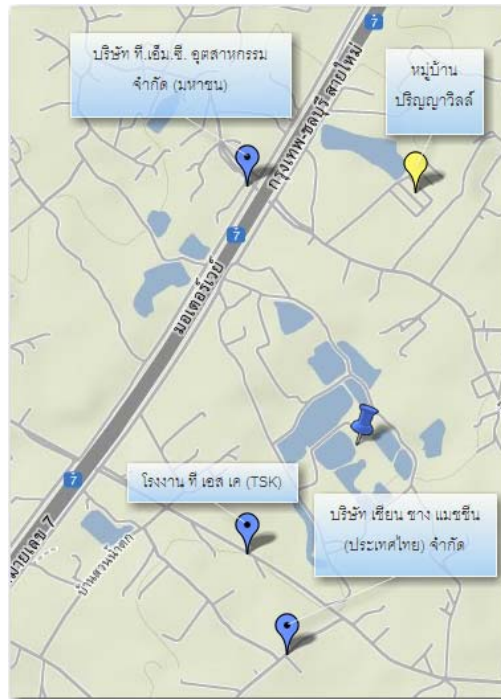
<sup>14</sup> ในอดีตหมู่บ้านตั้งอยู่ต้น (หัว) ทางน้ำ (โกรก) ที่ไหลลงมาจากภูเขาผ่านหมู่บ้าน

การตั้งถิ่นฐานของบ้านหัวโกรก เป็นแบบผสมระหว่างการตั้งถิ่นแบบกระจาย (scattered settlement) การตั้งถิ่นฐานแบบเส้น (line settlement) และการตั้งถิ่นฐานแบบกลุ่ม (cluster settlement) ดังนี้ (การสังเกต, 13 มิถุนายน 2557)

1. การตั้งถิ่นแบบกระจาย เป็นบ้านของชาวบ้านหัวโกรกที่เป็นคนดั้งเดิม ส่วนใหญ่ปลูกเป็นบ้านแบบชั้นเดียวสร้างด้วยไม้ บางบ้านเป็นปูนผสมไม้ และบางบ้านเป็นปูนทั้งหลัง ปลูกกระจายอยู่ตามสวนที่เป็นที่ดินของตนเอง มีทางเข้าเป็นทางลูกรังแคบๆ เข้าได้เฉพาะรถยนต์คันเดียวหรือเหมาะกับการเดินทางเข้าออกด้วยรถจักรยานยนต์
2. การตั้งถิ่นฐานแบบเส้น เป็นบ้านของชาวบ้านที่ปลูกอยู่ตามริมถนนที่สร้างผ่านบ้านหัวโกรก เช่น ถนนบ้านหัวโกรก ถนนหนองข้างคอก และถนนยางที่เชื่อมระหว่างบ้านหัวโกรกกับถนนหนองข้างคอก มีทั้งบ้านที่เป็นที่อยู่อาศัยทั่วไป ห้องเช่า และร้านค้า
3. การตั้งถิ่นฐานแบบกลุ่ม เป็นหมู่บ้านที่ก่อสร้างใหม่ มีทั้งแบบชั้นเดียวและสองชั้น เป็นที่อยู่อาศัยของชาวบ้านหัวโกรกที่ย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ มีทั้งที่เป็นเจ้าของบ้านเองและเช่าอาศัยอยู่ชั่วคราว และมีบางบ้านที่สร้างเป็นห้องเช่าอยู่ภายในพื้นที่ที่อาศัยของตนเอง

บ้านหัวโกรกเป็นสังคมชนบท (rural society) ในเขตชานเมือง (suburban area) เพราะเป็นหมู่บ้านในเขตตำบลหนองรี ซึ่งเป็นตำบลที่อยู่รอบนอกสุดของอำเภอเมืองชลบุรี และเป็นพื้นที่ที่อยู่นอกเขตเทศบาล ปัจจุบันอิทธิพลของความเป็นเมือง (urbanization) ที่ขยายตัวออกไปจากศูนย์กลางของอำเภอเมืองชลบุรี ทำให้มีการสร้างที่อยู่อาศัยเป็นหมู่บ้านจัดสรรแทรกตัวอยู่ในหมู่บ้าน 2 แห่ง คือ หมู่บ้านปริญญาวิลล์ และแกรนด์ชลปาร์ค และมีห้องแถวสำหรับให้เช่าอาศัยอยู่อีกจำนวนหนึ่ง

ผลกระทบจากโครงการพัฒนาโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Sea Board Development Program: ESB) ทำให้ชุมชนบ้านหัวโกรกมีความเป็นอุตสาหกรรม (industrialization) เกิดขึ้นอยู่ในชุมชน มีโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง คือ โรงงานของบริษัท ที.เอ็ม.ซี. อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลิตชิ้นส่วนไฮโดรลิก โรงงาน ที เอส เค (TSK) ผลิตเหล็ก และบริษัท เซียนซาง แมชชีน (ประเทศไทย) จำกัด ผลิต ประกอบ และซ่อมแซม เครื่องจักรทั่วไป



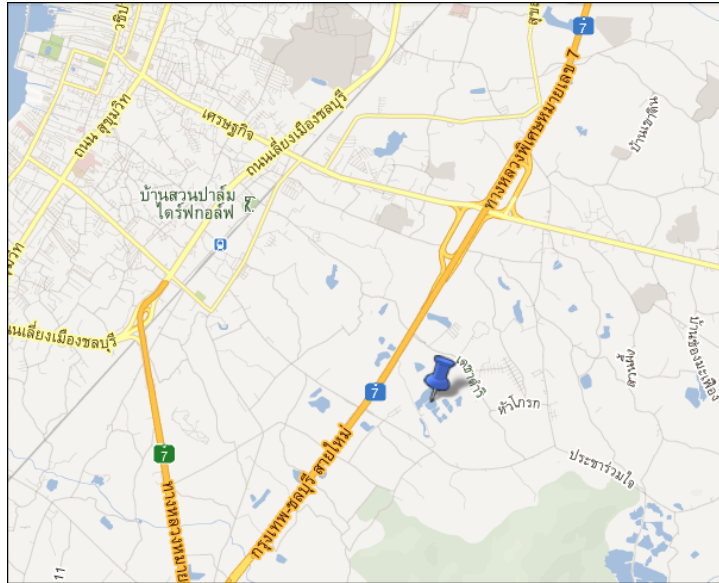
ภาพที่ 4.2 แสดงที่ตั้งของหมู่บ้านจัดสรรและโรงงานอุตสาหกรรมในชุมชนบ้านหัวโกรก

การพัฒนาด้านคมนาคมของรัฐบาลในการเชื่อมโยงการเดินทางของประเทศทำให้บ้านหัวโกรกมีเส้นทางคมนาคมสายสำคัญล้อมรอบและตัดผ่าน ดังนี้

1. ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ-พัทยา)
2. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 (ชลบุรี – แกลง)
3. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 361 (ถนนเลียบเมืองชลบุรี)

นอกจากนี้ยังมีเส้นทางรถไฟสายตะวันออกกรุงเทพฯ-บ้านพลูตาหลวง อยู่ทางด้านทิศใต้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ไม่ห่างจากหมู่บ้านมากนัก และสามารถใช้บริการได้ที่สถานีรถไฟชลบุรี

ภายในชุมชนบ้านหัวโกรกมีทั้งถนนลาดยางและถนนลูกรังเป็นเครือข่ายการเดินทางของชาวบ้าน แต่มีถนนสายหลักที่สำคัญ 1 เส้น คือ ถนนบ้านหัวโกรก ถนนเส้นนี้เป็นถนนลาดยางที่ต่อกับถนนโปษยานนท์ที่เชื่อมกับซอยบ้านสวน 11 เป็นเส้นทางออกไปสู่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 (ชลบุรี – แกลง) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 361 (ถนนเลียบเมืองชลบุรี) เส้นทางนี้จัดได้ว่า เป็นเส้นทางหลักของชาวบ้านหัวโกรกที่ใช้ในการเดินทางเข้าไปยังตัวเมืองชลบุรี



ภาพที่ 4.3 แสดงเส้นทางคมนาคมที่ล้อมรอบและตัดผ่านชุมชนบ้านหัวโกรก

จากภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า เส้นทางคมนาคมที่อยู่รอบ ๆ บ้านหัวโกรกทำให้ชาวบ้านบ้านหัวโกรกเส้นทางคมนาคมที่ทำให้การเดินทางที่สะดวก แต่ขณะเดียวกันการก่อสร้างทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ-พัทยา) ที่ตัดผ่านหมู่บ้านและแบ่งหมู่บ้านออกเป็น 2 ส่วนโดยมีถนนชั้นกลาง ทำให้การเดินทางไปมาหาสู่กันของประชาชนในพื้นที่ไม่สะดวกเหมือนแต่ก่อน (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 หรือถนนมอเตอร์เวย์สร้างเมื่อปี พ.ศ. 2540) การติดต่อกันของประชาชนระหว่าง 2 พื้นที่ต้องใช้สะพานข้ามถนนที่สร้างไว้ด้านทิศเหนือและทิศใต้ของหมู่บ้านในการเดินทางไปมาหาสู่กัน

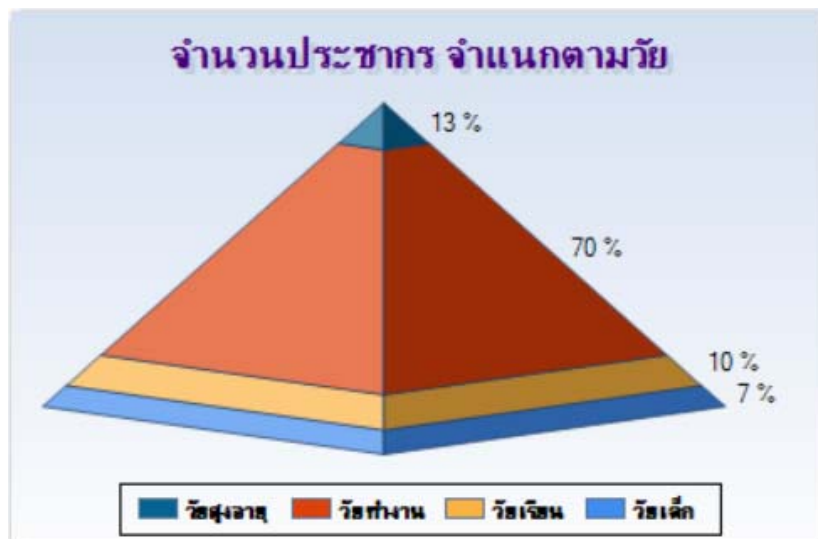
จากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน (ไพรัช วิถี, 2556) ที่อธิบายว่า การเดินทางของประชาชนบ้านหัวโกรกส่วนใหญ่มีรถยนต์และรถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัวใช้ในการเดินทาง ดังนั้นการติดต่อกับภายนอกหมู่บ้าน ชาวบ้านที่มีรถยนต์ส่วนตัวจะใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางไปยังตัวเมืองและพื้นที่อื่นด้วยตนเอง แต่ก็มีชาวบ้านบางส่วนที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัวจะเดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างไปขึ้นรถประจำทางชลบุรี หนองรี และวัดนาเขื่อน (รถสองแถวสีเหลือง) ที่จอดอยู่บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 (ชลบุรี – แกลง) บริเวณปากทางเข้าวัดหนองรี



## 2. ประชากรและครอบครัว

ตามข้อมูลในทะเบียนราษฎรเดือนธันวาคม 2556 บ้านหัวโกรกมีที่อยู่อาศัยที่เป็นครัวเรือนที่มีบ้านเลขที่ 385 ครัวเรือน<sup>15</sup> เป็นครัวเรือนที่มีแต่บ้านเลขที่โดยไม่มีเจ้าบ้าน 150 ครัวเรือน

แต่จากข้อมูล จปฐ. ปี พ.ศ. 2556 พบว่า มีครัวเรือนที่มีประชาชนอาศัยอยู่จริงประมาณ 173 ครัวเรือน<sup>16</sup> มีประชาชนอาศัยอยู่ประมาณ 635 คน จำแนกเป็นเพศชายประมาณ 287 คน และเพศหญิงประมาณ 348 คน แบ่งตามวัยเป็นวัยเด็ก (อายุแรกเกิด – 5 ปี) ประมาณร้อยละ 7 (43 คน) วัยเรียน (อายุ 6-14 ปี) ประมาณร้อยละ 10 (64 คน) วัยทำงาน (อายุ 15-60 ปี) ประมาณร้อยละ 70 (444 คน) และวัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ประมาณร้อยละ 13 (84 คน) ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงสัดส่วนของประชากรบ้านหัวโกรกตามวัยหรือกลุ่มอายุ

จากภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนบ้านหัวโกรก มีประชากรวัยทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ วัยเรียน วัยชรา และมีประชากรวัยเด็กน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาจากจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชาชนในหมู่บ้านหัวโกรก แสดงให้เห็นว่า ครอบครัวยุคใหม่ในชุมชนบ้านหัวโกรกเป็นครอบครัวขนาดเล็ก แต่ละครอบครัวมีสมาชิกประมาณ 3-4 คน และเป็นชุมชนที่มีสัดส่วนของคนวัยทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นวัยผู้สูงอายุ วัยเรียน และวัยเด็ก

<sup>15</sup> ทะเบียนราษฎรเดือนธันวาคม 2556

<sup>16</sup> ข้อมูล จปฐ ปี พ.ศ. 2556

### 3. การศึกษา

บ้านหัวโกรกมีสถานศึกษาระดับประถมศึกษาอยู่ในหมู่บ้าน คือ โรงเรียนบ้านหัวโกรก และมีโรงเรียนระดับประถมศึกษาอีกหลายแห่งที่ตั้งอยู่ในหมู่บ้านใกล้เคียง เช่น โรงเรียนบ้านหนองตะโก โรงเรียนชุมชนวัดหนองรี เป็นต้น

ส่วนในเขตอำเภอเมืองชลบุรีมีสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของรัฐบาล เช่น โรงเรียนชลราษฎรอำรุง และโรงเรียนชลกันยานุกูลชลบุรี รวมถึงมีสถานศึกษาด้านวิชาชีพของรัฐและเอกชนมากกว่า 10 แห่ง และที่สำคัญในเขตอำเภอเมืองชลบุรีมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐบาล คือ มหาวิทยาลัยบูรพา และของเอกชน คือ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

จากข้อมูล จปฐ<sup>17</sup> พบว่า ประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรกมีประชากรที่ไม่เคยศึกษา ประมาณร้อยละ 3.15 (20 คน) มีการศึกษาระดับก่อนวัยเรียน ประมาณร้อยละ 6.46 (41 คน) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประมาณร้อยละ 38.43 (244) คน มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประมาณร้อยละ 22.05 (140 คน) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประมาณร้อยละ 13.23 (84 คน) มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ประมาณร้อยละ 3.94 (25 คน) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 12.75 (81) คน ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงสัดส่วนของประชากรบ้านหัวโกรกตามระดับการศึกษา

<sup>17</sup> ข้อมูล จปฐ ปี พ.ศ. 2556

จากสัดส่วนประชากรด้านการศึกษาของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมาก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรีขึ้นไป ก่อนวัยเรียน อนุปริญญา และไม่เคยศึกษาเลยมีจำนวนน้อยที่สุด

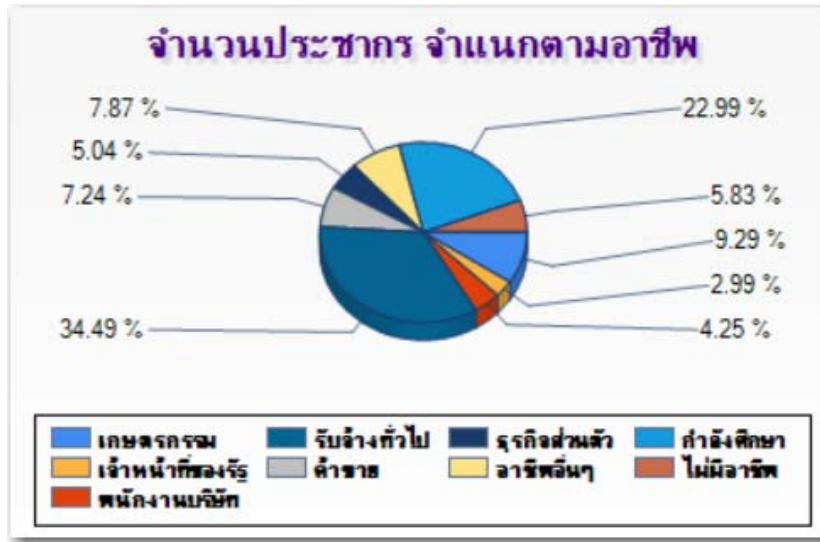
แม้ว่าบ้านหัวโกรกอยู่ในพื้นที่มีสถาบันการศึกษาทุกระดับการศึกษา แต่เมื่อพิจารณาจากสัดส่วน ของคนที่จบการศึกษาระดับปริญญา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญา และยังมี ประชาชนที่ไม่เคยศึกษาปรากฏให้เห็นอยู่

#### 4. อาชีพ

อาชีพดั้งเดิมของชาวบ้านหัวโกรก คือ การเก็บและค้าของป่า ในอดีตชาวบ้านหัวโกรกเคยทำนา ทำสวน ปลูกผัก และเลี้ยงสัตว์ ต่อมาเมื่อรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาชนบทเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบาลเข้าไปพัฒนาและส่งเสริมให้ชาวบ้านทำ อาชีพเสริม เช่น ทำผ้าบาติก ทำเครื่องจักรสาน ทำขนม ทำอาหารแปรรูป และผลิตผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

การเปลี่ยนแปลงของชุมชนบ้านหัวโกรกไปสู่ความทันสมัย (modernization) รวมถึงการขยายตัว ของเมืองและการพัฒนาของอุตสาหกรรมเข้าไปในพื้นที่ ทำให้โครงสร้างประชากรด้านอาชีพ<sup>18</sup> ของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านหัวโกรกมีอาชีพเป็นเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 9.29 (59 คน) เป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมาณร้อยละ 2.99 (19 คน) เป็นพนักงานบริษัท ประมาณร้อยละ 4.25 (27 คน) ทำงานรับจ้างทั่วไป ประมาณร้อยละ 34.49 (219 คน) ทำการค้าขาย ประมาณร้อยละ 7.24 (46 คน) ทำ ธุรกิจส่วนตัว ประมาณร้อยละ 5.04 (32 คน) ทำอาชีพอื่นนอกเหนือที่กล่าวมา ประมาณ 7.87 (50 คน) กำลังศึกษา ประมาณร้อยละ 22.99 (146 คน) และไม่มีอาชีพ ประมาณร้อยละ 5.83 (37 คน) ดังภาพที่ 4.6

<sup>18</sup> ข้อมูล จปฐ ปี พ.ศ. 2556



ภาพที่ 4.6 แสดงสัดส่วนอาชีพของประชาชนที่อยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรก

จากภาพที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา คือ กำลังศึกษา ทำเกษตรกรรม ประกอบอาชีพอื่นๆ ค้าขาย ไม่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และน้อยที่สุดเป็นเจ้าของร้านค้าของรัฐ

จากสัดส่วนในการประกอบอาชีพของประชากรในชุมชนบ้านหัวโกรก แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีความหลากหลายในการประกอบอาชีพ มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงด้านอาชีพไปสู่การประกอบอาชีพเป็นแบบสังคมเมืองมากขึ้น แต่ยังคงมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม<sup>19</sup> ตามสภาพของท้องถิ่นอยู่

## 5. การเมืองและการปกครอง

บ้านหัวโกรกอยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ประมาณ 5 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอเมืองชลบุรีและจังหวัดชลบุรี ศูนย์กลางหน่วยงานราชในส่วนภูมิภาค ประมาณ 7 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ศูนย์รวมหน่วยงานราชการในส่วนกลาง ประมาณ 80 กิโลเมตร

ภายใต้การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล บ้านหัวโกรกมีระบบการเมืองและการปกครอง 2 ระบบซ้อนกันอยู่ คือ ระบบการปกครองส่วนภูมิภาค และระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

<sup>19</sup> การทำเกษตรกรรมยังคงเป็นอาชีพหลักและสร้างรายได้ให้กับชุมชน คือ การทำสวนมะพร้าว และการปลูกชอม

ระบบการปกครองส่วนภูมิภาค บ้านหัวโกรกเป็นเขตการปกครองขนาดเล็กที่สุดของระบบการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนภูมิภาค มีผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง มีผู้ช่วยผู้ใหญ่ 2 คน ทำหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายรักษาความสงบ และมีคณะกรรมการหมู่บ้านประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้านเป็นประธาน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำหรือผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้าน เป็นกรรมการหมู่บ้านโดยตำแหน่ง และกรรมการหมู่บ้านผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากผู้ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกเป็นกรรมการหมู่บ้านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าสองคนแต่ไม่เกินสิบคน

หน้าที่หลักของผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ทำหน้าที่ ดังนี้

1. ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้าน และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย (มาตรา 27)
  - 1.1. อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎรในหมู่บ้าน
  - 1.2. สร้างความสามัคคีและความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีในท้องที่
  - 1.3. ประสานหรืออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.4. รับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของราษฎรในหมู่บ้าน แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขหรือช่วยเหลือ
  - 1.5. ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.6. ควบคุมดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ โดยกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ
  - 1.7. อบรมหรือชี้แจงให้ราษฎรมีความรู้ความเข้าใจในข้อราชการ กฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ ในการนี้ สามารถเรียกราษฎรมาประชุมได้ตามสมควร

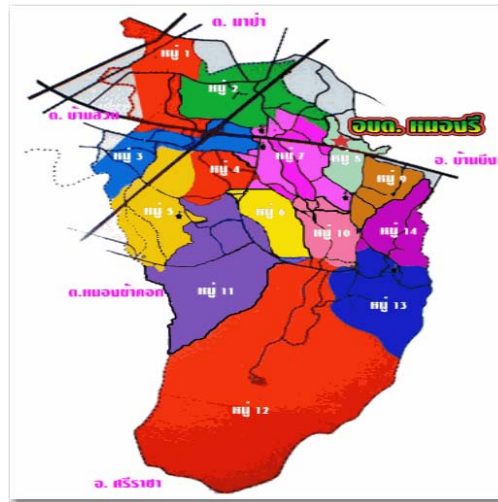
- 1.8. แจ้งให้ราษฎรให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณประโยชน์เพื่อบำบัดป้องกันอันตรายสาธารณะอันมีมาโดยฉุกเฉิน รวมตลอดทั้งการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย
  - 1.9. จัดให้มีการประชุมราษฎรและคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง
  - 1.10. ปฏิบัติตามคำสั่งของกำนันหรือทางราชการและรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติซึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านให้กำนันทราบ พร้อมทั้งรายงานต่อนายอำเภอด้วย
  - 1.11. ปฏิบัติตามภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการหรือตามที่กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่นของรัฐ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอมอบหมาย”
2. มีหน้าที่และอำนาจในการที่เกี่ยวข้องด้วยความอาญาดังต่อไปนี้ คือ (มาตรา 28)
    - 2.1. เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย เกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านของตน ต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลให้ทราบ
    - 2.2. เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้น หรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านที่ใกล้เคียง ต้องแจ้งความต่อผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านนั้นให้ทราบ
    - 2.3. เมื่อตรวจพบของกลางที่ผู้ทำผิดกฎหมายมีอยู่ก็ดี หรือสิ่งของที่สงสัยว่าได้มาโดยการกระทำผิดกฎหมาย หรือเป็นสิ่งของสำหรับใช้ในการกระทำผิดกฎหมายก็ดี ให้จับสิ่งของนั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล
    - 2.4. เมื่อปรากฏว่าผู้ใดกำลังกระทำผิดกฎหมายก็ดี หรือมีเหตุควรสงสัยว่า เป็นผู้ที่ได้กระทำผิดกฎหมายก็ดี ให้จับตัวผู้นั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล
    - 2.5. ถ้ามีหมายหรือมีคำสั่งตามหน้าที่ราชการ ให้จับผู้ใดในหมู่บ้านนั้น เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะจับผู้นั้น และรีบส่งต่อกำนัน หรือกรรมการอำเภอตามสมควร
    - 2.6. เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกหมายสั่งให้ค้น หรือให้ยึด ผู้ใหญ่บ้านต้องจัดการให้เป็นไปตามหมาย

ภายใต้ระบบการบริหารหมู่บ้านแบบเป็นทางการของหมู่บ้านหัวโกรกยังเมืองค์กรและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการที่จัดตั้งขึ้นตามลักษณะงาน ดังนี้

1. ศูนย์ประสานงานหมู่บ้าน บ้านหัวโกรก
2. คณะกรรมการกลุ่มกองทุนสวัสดิการ
3. คณะกรรมการกลุ่มสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
4. คณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์บ้านหัวโกรก
5. คณะกรรมการกลุ่มรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน
6. คณะกรรมการกลุ่มส่งเสริมการปกครองระบบประชาธิปไตย
7. คณะกรรมการกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ
8. คณะกรรมการกลุ่มสตรีอาสาบ้านหัวโกรก
9. คณะกรรมการกลุ่มเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดสารพิษ
10. คณะกรรมการกลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
11. คณะกรรมการกลุ่มส่งเสริมการออกกำลังกาย
12. คณะกรรมการกลุ่มอนุรักษ์วัฒนธรรมและกิจกรรมทางศาสนา
13. คณะกรรมการกลุ่มเยาวชนขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง

ส่วนระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาพาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม บ้านหัวโกรกเป็น 1 หมู่บ้านใน 12 หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

แม้ว่าบ้านหัวโกรกเป็นเขตการปกครองในระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค แต่การมีพื้นที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี การพัฒนาบ้านหัวโกรกด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และบริการสาธารณะจึงอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี และการชำระภาษี อากร และค่าธรรมเนียมที่กฎหมายกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้เก็บ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีธุรกิจของสถานประกอบการ อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา



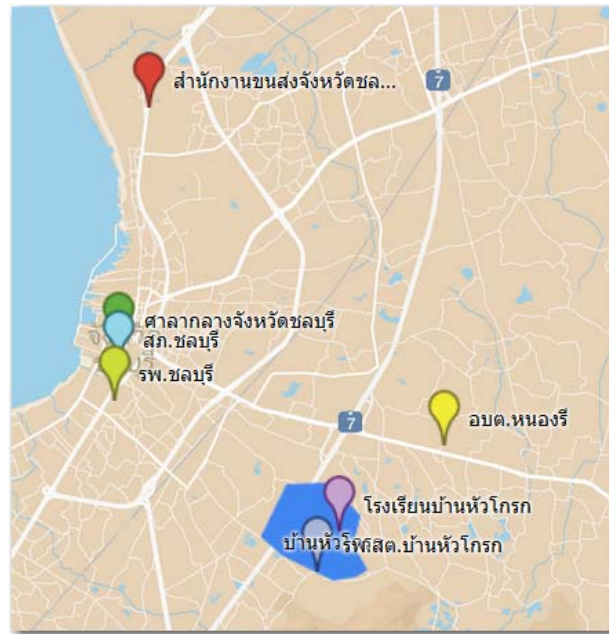
ภาพที่ 4.7 แสดงแผนที่เขตการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

บ้านหัวโกรกเป็นเขตปกครองพื้นที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเป็นเขตการปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การแบ่งอำนาจให้ผู้ใหญ่บ้านทำหน้าที่ช่วยเหลือภารกิจของรัฐบาลในระดับหมู่บ้านด้านการปกครอง รักษาความสงบเรียบร้อย และสร้างความปลอดภัยภายในหมู่บ้าน รวมถึงการช่วยหน่วยงานของรัฐในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน คือ การแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ กฎหมาย และนโยบายของรัฐบาลไปสู่ประชาชน และช่วยทำหน้าที่ประสานงานและให้บริการประชาชนในหมู่บ้านกับหน่วยงานของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นและปัญหาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกระจายอำนาจการบริหารและดูแลพื้นที่ทั้งในรูปแบบของหมู่บ้านและท้องถิ่นยังไม่สามารถทำให้ประชาชนติดต่อและทำธุรกรรมกับรัฐบาลได้ทั้งหมดจากตัวแทนของรัฐในหมู่บ้านและท้องถิ่น ดังนั้นประชาชนบ้านหัวโกรกจึงต้องเดินทางไปดำเนินการเองที่หน่วยงานภายในอำเภอเมืองชลบุรีหรือในจังหวัดชลบุรี เช่น การแจ้งเกิด การจดทะเบียนสมรส การแจ้งตาย การแจ้งการย้ายถิ่น การเสียภาษีเงินได้ การเสียภาษีรถยนต์ เป็นต้น





ภาพที่ 4.8 แสดงที่ตั้งหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านหัวโกรก

จากภาพที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนบ้านหัวโกรกมีหน่วยงานของรัฐตั้งอยู่ในพื้นที่ 2 หน่วยงานเท่านั้น คือ โรงเรียนบ้านหัวโกรก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้โดยสะดวกด้วยรถจักรยานยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ หรือรถยนต์ส่วนตัว

นอกจาก 2 หน่วยงานที่กล่าวมา หน่วยงานของรัฐทั้งระดับท้องถิ่นและส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่อยู่นอกพื้นที่ของหมู่บ้าน ชาวบ้านหัวโกรกต้องเดินทางออกจากหมู่บ้านด้วยรถส่วนตัวหรือรถประจำทาง เช่น การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ในการชำระภาษีท้องถิ่น ประชาชนต้องเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนตัวออกไปยังถนนหมายเลข 344 (ชลบุรี – แกลง) เพื่อเดินทางเข้าไปยังที่ตั้งของสำนักงานที่อยู่อีกฝากหนึ่งของถนน

ส่วนการเดินทางไปติดต่อและใช้บริการหน่วยงานของรัฐที่เป็นหน่วยงานของส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองชลบุรีหรือบริเวณใกล้เคียงกับศาลากลางจังหวัดชลบุรี (ยกเว้นสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีที่มีที่ตั้งห่างไกลออกไป) แม้ว่าจะมีถนนหลายสายที่เชื่อมต่อกับถนนหมู่บ้านทำให้การเดินทางมีความสะดวก แต่ก็ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่าย เพราะแต่ละเส้นทางต้องตัดผ่านถนนใหญ่ เช่น ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 (กรุงเทพฯ-พัทยา) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 361 (ถนนเลียบเมืองชลบุรี) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท)

เมื่อพิจารณาจากที่ตั้งของหมู่บ้าน จะเห็นได้ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านหัวโกรกมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐทั้งหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และหน่วยงานในระดับภูมิภาค

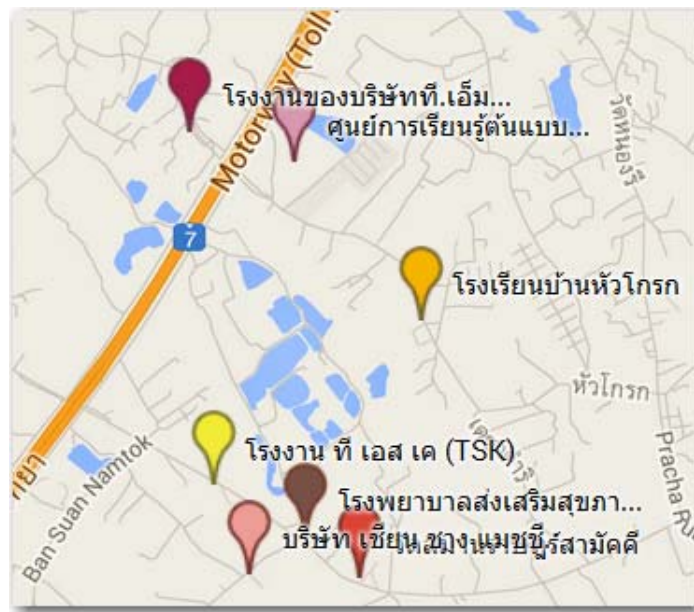
## 6. องค์การและองค์กรของชุมชน

ภายในชุมชนบ้านหัวโกรกมีองค์การของรัฐบาล องค์การไม่แสวงกำไร องค์กรทางสังคมของชาวบ้าน และหน่วยงานของเอกชน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 รายชื่อองค์การและหน่วยงานภายในชุมชนบ้านหัวโกรก

ประเภทของหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
องค์การของรัฐบาล	โรงเรียนบ้านหัวโกรก
	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก
องค์กรของเอกชน	โรงงานของบริษัท ที.เอ็ม.ซี. อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
	โรงงาน ที เอส เค (TSK)
	บริษัท เซียน ซาง แมชชีน (ประเทศไทย) จำกัด
องค์การไม่แสวงกำไร	วัดสมานราษฎร์
องค์กรของชุมชน/ชาวบ้าน	ศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบจังหวัดชลบุรี (เนื้อที่ 3 ไร่) ประกอบด้วย
	- ศาลาพระพุทธรูป
	- อาคารอเนกประสงค์
	- ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรก
	- ร้านอาหารตามสั่ง
	- สถานีวิทยุวิทยุชุมชนความถี่ 103.75 MHz
	- ศูนย์ฝึกอาชีพสตรีบ้านหัวโกรก
	- โรงสีข้าวชุมชน
	- โรงผลิตปุ๋ยชีวภาพ
	- โรงเพาะเห็ด
- แปลงปลูกผักปลอดสารพิษ	

ประเภทของหน่วยงาน	ชื่อหน่วยงาน
	- เล้าเปิด หมูป่า และหมูหลุม
	- สวนสมุนไพร
	- ศูนย์หมักไบโอดี
	- เครื่องผลิตก๊าซธรรมชาติทางมูลสัตว์
	- ฝ่ายชลประทานสาธิต



ภาพที่ 4.9 แสดงแผนที่ที่ตั้งองค์การและองค์กรในชุมชนบ้านหัวโกรก

ศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบจังหวัดชลบุรี ที่ตั้งอยู่ ณ บ้านหัวโกรก ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2550 ที่โรงเรียนบ้านหัวโกรก ต่อมาได้ย้ายมาอยู่ที่ปัจจุบันนี้เมื่อปี พ.ศ. 2552 มีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ เป็นพื้นที่สาธารณะที่มีความสำคัญต่อชุมชนและชาวบ้านไม่น้อยไปกว่าพื้นที่สาธารณะอื่นๆ เพราะเป็นศูนย์รวมของการทำกิจกรรมของชาวบ้านด้านอื่นๆ อีกมากมาย เช่น เป็นที่ประชุมกรรมการหมู่บ้าน เป็นสถานที่ต้อนรับผู้มาศึกษาดูงาน เป็นที่ทำงานของกลุ่มอาชีพ จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ และกิจกรรมวันสำคัญ เป็นต้น

จากการลงพื้นที่ศึกษาชุมชนหลายครั้งพบว่า กิจกรรมที่พบว่าชาวบ้านมาทำกันอย่างต่อเนื่องคือ กลุ่มอาชีพทำผ้าบาติก การจัดรายการวิทยุของสถานีวิทยุชุมชน การประชุมกรรมการหมู่บ้าน และมีผู้มาศึกษาดูงานเป็นระยะๆ

## 7. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในการผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมแห่งการสร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge based society) ตามสังคมโลกที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างแพร่หลาย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในฐานะหน่วยงานหลักตามภารกิจดังกล่าวจึงดำเนินโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการคอมพิวเตอร์เพื่ออาหาร โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงการจัดตั้งศูนย์กลางความรู้แห่งชาติ เป็นต้น

โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน<sup>20</sup>ในชุมชน ศาสนสถาน และหน่วยงานของรัฐ เป็นอีกหนึ่งโครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาสังคมไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ออนไลน์: ม.ป.ป.)

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของประชาชนและชุมชน ให้มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าข้อมูล ต่อยอดความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. เพื่อสร้างผู้นำความรู้ในชุมชนให้มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสามารถดูแลศูนย์การเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
3. เพื่อรวบรวมความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต การสร้างงาน สร้างอาชีพ ตลอดจนสนับสนุนการตัดสินใจของคนในชุมชนได้ และสนับสนุนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. เพื่อเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลของคนในแต่ละชุมชน และระหว่างชุมชน โดยเฉพาะเรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่น เกษตรกรรม การสร้างอาชีพ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และต่อยอดความรู้ของชุมชน
5. เพื่อลดช่องว่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Divide) ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการสอดแทรกคุณธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม

<sup>20</sup> เป็นโครงการต่อยอดมาจากโครงการหนึ่งวัดหนึ่งศูนย์การเรียนรู้ (OTEC) โครงการพัฒนาชุมชนแห่งข้อมูล (i-Community) และผู้บริหารสารสนเทศชุมชน (Community CIO) และโครงการ Community e-Center ที่ต้องการให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเด็ก เยาวชน และชุมชน เพื่อให้เยาวชนและ ประชาชนทั่วไปสามารถสืบค้น เรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปีงบประมาณ 2550 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนขนาดใหญ่ (ขนาด L) ภายในศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบจังหวัดชลบุรี บ้านหัวโกรกจำนวน 1 ศูนย์<sup>21</sup> ทำการติดตั้งและส่งมอบให้ใช้งานได้เมื่อปี พ.ศ. 2553 โดยมีนายภวัต เมธิสุทธิภักทร (นายไพรัช วิถี) ผู้ใหญ่บ้าน และร้อยตรีวิเชียร อินทไกร ข้าราชการบำนาญ เป็นผู้ประสานงาน มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลทั่วไป (Windows 7 Home Basic)	จำนวน 15 เครื่อง <sup>22</sup>
2. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Windows 7 Professional)	จำนวน 1 เครื่อง <sup>23</sup>
3. เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (Multi-Function)	จำนวน 1 เครื่อง <sup>24</sup>
4. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ <sup>25</sup>	จำนวน 1 ระบบ
5. กล้อง Web Camera	จำนวน 1 ตัว
6. เครื่องสำรองไฟ (UPS)	จำนวน 1 ตัว
7. กล้องถ่ายภาพ Digital	จำนวน 1 ตัว
8. เครื่องฉายภาพ (Projector) พร้อมฉากรับภาพ	จำนวน 1 ชุด
9. โต๊ะพร้อมเก้าอี้	จำนวน 16 ชุด

<sup>21</sup> โครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จำนวน 500 ศูนย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

<sup>22</sup> ทุกเครื่องมีชุดหูฟัง (Headphone) พร้อมไมโครโฟน (Microphone)

<sup>23</sup> เชื่อมต่อกับกล้อง Web Camera เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (Multi-Function) อุปกรณ์กระจายเสียง (Speaker) และไมโครโฟน (Microphone)

<sup>24</sup> เป็นเครื่องพิมพ์ที่สามารถพิมพ์งาน ถ่ายเอกสาร รับส่งแฟกซ์ และสแกนภาพได้

<sup>25</sup> พร้อมซอฟต์แวร์ควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย



ภาพที่ 4.10 - 4.13 แสดงอาคารที่ตั้งและภายในศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนบ้านหัวโกรก

ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนบ้านหัวโกรกตั้งอยู่ในอาคารถาวรด้านหน้าของศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบ จังหวัดชลบุรี ภายในอาคารนอกจากเป็นที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนบ้านหัวโกรกยังแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งที่อยู่ด้านหน้าของอาคารให้เช่าเป็นร้านขายของชำและอาหารตามสั่ง

จากการศึกษาเอกสารของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้านหัวโกรก (ไพรัช วิถี, 2556) และลงพื้นที่ศึกษาการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรก พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกมีกรรมการบริหาร 3 คน คือ นายไพรัช วิถี เป็นผู้บริหารศูนย์ฯ พ.ต. สุชาติ สุดพุ่ม เป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ และนางพวงเพ็ญ สวัสดิ์มงคล เป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ เปิดให้บริการระหว่างเวลา 10.00 – 21.00 น. คิดค่าบริการ 10 บาท/ชั่วโมง มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนประมาณ 4,650 บาท เป็นค่าจ้างคนเฝ้าเดือนละ 3,000 บาท ค่าโทรศัพท์ 650 บาท/เดือน และค่าไฟฟ้าประมาณ 1,000 บาท/เดือน

ระหว่างลงพื้นที่ทำวิจัยพบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกปิดให้บริการ เนื่องจากไม่มีผู้ดูแล สัญญาณอินเทอร์เน็ตถูกตัดให้บริการเพราะไม่มีงบประมาณจ่ายค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจึงทดลองจ่ายค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้ 10 เดือน เพื่อเปิดให้บริการ แต่ก็ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพราะไม่มีผู้ดูแล ผู้วิจัยจึงติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) เพื่อทดลองให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับผู้มาเยี่ยมศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบจังหวัดชลบุรี ผู้จัดการรายการวิทยุชุมชน และผู้มากินอาหารตามสั่ง หลังจากครบกำหนด 10 เดือน ที่ผู้วิจัยได้ทดลองจ่ายค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตให้กับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกไว้แล้ว สถานการณ์การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกไม่มีความคืบหน้าแต่อย่างใด ประชาชนหรือชาวบ้านบ้านหัวโกรกไม่ได้ให้ความสนใจหรือใช้ประโยชน์จากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกแต่อย่างใด

ปัญหาที่ประชาชนไม่มาใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนอาจจำแนกได้ 2 มิติ คือ ด้านการใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันเกือบทุกครัวเรือนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้งาน ประชาชนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ (ไพรัช วิถี, 2556) และด้านการให้บริการ นอกจากปัญหาการบริหารศูนย์ฯตามที่กล่าวมาแล้ว ยังมีสาเหตุขาดการประสานงานกันระหว่างการบริหารงานส่วนภูมิภาคและการบริหารงานส่วนท้องถิ่น การรายงานการดำเนินงานและปัญหาของศูนย์ฯส่วนใหญ่ติดต่อและประสานงานไปยังหน่วยงานส่วนภูมิภาค เช่น สำนักงานสถิติจังหวัด ประกอบกับไม่ได้โอนศูนย์ฯให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลฯไม่สามารถสนับสนุนด้านงบประมาณได้ รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลฯก็ให้เกียรติและไม่ต้องการเข้าไปก้าวก่ายการบริหารงาน (สุนทร ตันติโกคากุล, 2558)

## 8. การมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชน

จากฐานข้อมูล กชช 2 ค ปี พ.ศ. 2556 บ้านหัวโกรกมีประชาชนอาศัยอยู่จำนวน 172 ครัวเรือน และมีอินเทอร์เน็ตจำนวน 98 ครัวเรือน (กชช 2 ค, 2556) และจากการลงพื้นที่สำรวจชุมชนของนิสิตเอก การพัฒนาชุมชน ประกอบการเรียนวิชาการระบบสารสนเทศในการจัดการสังคม (Information Systems for Society Management) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 สัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บ้านหัวโกรก 3 กลุ่ม คือ วัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ และวัยสูงอายุ มีผลการศึกษาดังนี้

### 1. วัยเด็ก

จากการสัมภาษณ์นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 จำนวน 12 คน สรุปได้ว่า นักเรียนมีความสนใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มขึ้นตามวัย ดังนี้

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสนใจกับการดูการ์ตูนจากรายการโทรทัศน์ แต่เริ่มมีความสามารถในการใช้โทรศัพท์ติดต่อกับพ่อและแม่ รวมถึงใช้เล่นเกม สามารถปิดเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานแต่มีขอบเขตจำกัดในการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น ใช้เฉพาะในชั่วโมง ยังไม่ให้ความสนใจและใช้อินเทอร์เน็ต

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เริ่มมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น ใช้คอมพิวเตอร์ดูการ์ตูน และเล่นเกม ในวันหยุดเสาร์และอาทิตย์เป็นเวลานานๆ เริ่มรู้จักแท็บเล็ต (tablet) แต่ยังไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 เริ่มมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น กล่าวคือ นอกจากใช้โทรศัพท์ในการติดต่อกับผู้ปกครองและเล่นเกมแล้ว ยังใช้ถ่ายรูป แต่งรูป เล่นเฟซบุ๊ก (Facebook)<sup>26</sup> และฟังเพลงในยูทูป (YouTube) เป็นต้น รวมถึงรู้จักประโยชน์และความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านอื่นๆ เช่น เขียนข้อความติดต่อกันได้ ใช้ค้นหาความรู้ข้อมูลที่ต้องการได้ ใช้อ่านข่าวหนังสือพิมพ์แทนการดูจากโทรทัศน์ และการสร้างความบันเทิง

<sup>26</sup> เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านอายุในการสมัครเป็นสมาชิก คาดว่าน่าจะเล่นเฟซบุ๊กของผู้ปกครองมากกว่า



นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เริ่มให้ความสำคัญกับคอมพิวเตอร์มากกว่าโทรศัพท์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล หาความบันเทิง เล่นเกมออนไลน์ และเข้าเว็บไซต์ [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เป็นพัฒนาต่อเนื่องของเด็กเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาก เพราะติดเกมออนไลน์ ทำให้มีการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น พ่อแม่เริ่มจำกัด เวลาการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น วันธรรมดาประมาณ 1 ชั่วโมงต่อวัน ถึง 1 ชั่วโมงครึ่งต่อวัน และวัน เสาร์-อาทิตย์ประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีผู้ปกครองบางส่วนเริ่มซื้อโทรศัพท์ให้ใช้ส่วนตัว ทำให้นักเรียนบางคนมีทั้งโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ใช้งาน โรงเรียนมีการสอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ มากขึ้น และมีการสอนให้ใช้กูเกิล (Google) ในการค้นหาข้อมูล

## 2. วัยผู้ใหญ่

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ จำนวน 6 คน สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ส่วนใหญ่มีความสามารถ (ถนัด) ใช้โทรศัพท์มือถือแบบธรรมดา (feature phone) ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่น ติดต่อกับคนในครอบครัว เรื่องส่วนตัว ตามทุกข์สุข ส่วนการรับข้อมูลข่าวสารดูจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (บางคนไม่นิยมอ่านหนังสือพิมพ์เพราะตัวหนังสือเล็ก) แม้ว่าในครอบครัวจะมีคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต แต่ก็ไม่ได้ใช้ เพราะไม่สนใจและต้องทำมาหากิน ให้ลูกหลานใช้มากกว่า อย่างไรก็ตามประชาชนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่บางคนก็อายุยังไม่มาก (มีประมาณ 20 กว่าๆ) หรือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีและใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบอัจฉริยะ (smart phone) และใช้โปรแกรมสื่อสังคมออนไลน์ (social medias) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) ด้วย

## 3. วัยสูงอายุ

จากการสัมภาษณ์กลุ่ม (group interview) ประชาชนที่อยู่ในวัยสูงอายุแบบ จำนวน 5 คน สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยได้ยินคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” บางคนไม่เข้าใจความหมาย บางคนรู้แต่อธิบายไม่ได้ และบางคนอธิบายได้เล็กน้อย ส่วนการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีทีวี วิทยุ โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ประชาชนวัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ และวัยสูงอายุ พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับวัยของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนวัยเด็กที่มีอายุก่อนวัยเรียน (อายุไม่เกิน 7 ปี) ยังไม่สนใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่วัยเด็กที่มีอายุอยู่ในวัยเรียน (7 ปี ขึ้นไป) เริ่มมีทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น ส่วนวัยผู้ใหญ่ที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นจะมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่าวัยผู้ใหญ่ที่มีอายุมาก ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาปัจจัยด้านการศึกษา ส่วนวัยสูงอายุไม่ค่อยให้ความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเช่นเดียวกับวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย แต่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อกับคนในครอบครัวได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ค่อยสนใจและไม่ค่อยรู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ก็พบว่า มีผู้สูงอายุบางคนรู้เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่าคนอื่น เพราะมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่าผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น นายสายบัว พลอยเกตุ นอกจากเป็นผู้จัดรายการวิทยุชุมชนแล้ว ยังเข้ารับการอบรมในบางหลักสูตรเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วย

## 9. สรุป

บ้านหัวโกรก เป็นชุมชนระดับหมู่บ้าน ตั้งอยู่ในพื้นที่รอบนอกของเขตอำเภอเมืองชลบุรี อิทธิพลของความเป็นอุตสาหกรรมและความเป็นเมืองที่อยู่โดยรอบมีผลกระทบทำให้หมู่บ้านแห่งนี้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ประชากร สังคม เศรษฐกิจ และการปกครอง ทำให้สภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรก มีลักษณะโดยสรุปได้ดังนี้

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม บ้านหัวโกรกเคยเป็นที่ราบเชิงเขา มีสภาพแวดล้อมเป็นป่า และทางน้ำไหลลงมาจากภูเขาด้านหมู่บ้าน ก่อนเปลี่ยนพื้นที่ไปสู่การทำเกษตรกรรม มีทั้งการปลูกข้าว ทำไร่ และทำสวน ปัจจุบันบริเวณบ้านหัวโกรกกำลังเปลี่ยนไปสู่การเป็นที่อยู่อาศัย เช่น หมู่บ้าน และบ้านเช่าเพิ่มขึ้น มีโรงงานอุตสาหกรรมมาตั้งฐานการผลิตอยู่ในหมู่บ้าน บางพื้นที่มีการขุดหน้าดินขายกลายเป็นบ่อ

ด้านประชากร จากฐานข้อมูล จปฐ. ปี พ.ศ. 2556 บ้านหัวโกรกมีประชาชนอาศัยอยู่ประมาณ 635 คน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นประชากรกลุ่มดั้งเดิมที่ปลูกบ้านเรือนกระจายอยู่ตามไร่และสวน กลุ่มที่สองเป็นประชากรกลุ่มใหม่ที่ซื้อบ้านเรือนและอาศัยอยู่ในโครงการหมู่บ้านปริญญาวิลล์ และแกรนด์ชลปาร์ค และกลุ่มที่สามเป็นประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ตามห้องแถวหรือห้องเช่าสำหรับให้เช่าอยู่อาศัย จึงเห็นได้ว่า ชุมชนบ้านหัวโกรกมีแนวโน้มของการย้ายถิ่นเข้ามาอยู่เพิ่มขึ้นตามลำดับ เพราะเป็นชุมชนที่อยู่ใกล้เมืองและแหล่งอุตสาหกรรม มีเส้นทางคมนาคมเข้าถึงสะดวก

ด้านสังคม บ้านหัวโกรกเริ่มก่อตัวมาจากชุมชนขนาดเล็ก ตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนแบบกระจายอยู่บริเวณเชิงเขา และดำรงชีพด้วยการเก็บของป่าขาย และเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมแบบเกษตรกรรม ประกอบอาชีพปลูกข้าว ทำไร่ และทำสวน ที่ยังคงเป็นสังคมแบบที่มีความสัมพันธ์กันแบบปฐมนิคม รู้จักกันทั่วทั้งหมู่บ้าน มีการติดต่อและประสานงานกันแบบเผชิญหน้าหรือเห็นหน้าตากัน แต่เมื่อได้รับอิทธิพลจากความเป็นเมืองและความเป็นอุตสาหกรรม บ้านหัวโกรกได้กลายมาเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยย่านชานเมืองชลบุรีแห่งหนึ่ง มีประชาชนจากหลากหลายอาชีพและถิ่นกำเนิดเข้ามาอาศัยอยู่ร่วมกับชาวบ้านหัวโกรกดั้งเดิม โดยเฉพาะพื้นที่ที่เป็นหมู่บ้านจัดสรรและห้องเช่า เป็นสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบทุติยภูมิแทรกอยู่ท่ามกลางความสัมพันธ์แบบปฐมนิคม คนในพื้นที่ดั้งเดิมรู้จักกันเฉพาะคนในพื้นที่เป็นคนดั้งเดิมด้วยตนเองเท่านั้น ส่วนการติดต่อกันทางสังคมกับคนที่มาอาศัยอยู่ชั่วคราวหรือมาอยู่ใหม่ต้องติดต่อผ่านชาวบ้านดั้งเดิมที่อยู่ในละแวกนั้นเป็นธุระให้อีกทอดหนึ่ง

ด้านเศรษฐกิจ ระยะเวลาเริ่มแรกที่รวมตัวกันเป็นชุมชนบ้านหัวโกรก ประชาชนส่วนใหญ่ดำรงชีพด้วยการเก็บของป่าไปขายที่เมืองชลบุรี ต่อมาได้เปลี่ยนมาทำการเกษตรกรรมปลูกข้าว ทำไร่ และทำสวน แม้ว่าปัจจุบันชุมชนบ้านหัวโกรกไม่มีการทำนาปลูกข้าวแล้ว แต่ชาวบ้านที่เป็นกลุ่มคนดั้งเดิมยังคงมีการทำไร่และทำสวน เช่น ชะอม มะพร้าว มะม่วง ฝรั่ง ดำรงชีพแบบเศรษฐกิจพอเพียง ยกเว้นประชาชนที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่เป็นลูกหลานของชาวบ้านหัวโกรกเมื่อจบการศึกษาระดับสูงกว่าระดับประถมศึกษาขึ้นไปจะนิยมไปประกอบอาชีพในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นพนักงานบริษัท และเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงประชาชนที่อยู่ใน

ด้านการปกครอง ก่อนปี พ.ศ. 2539 บ้านหัวโกรกเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ภายใต้การบริหารงานและพัฒนาของสภาตำบล<sup>27</sup> หนองรี เมื่อสภาตำบลหนองรียกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี บ้านหัวโกรกที่อยู่ในเขตของหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นยังคงมีผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองทำหน้าที่ช่วยเหลือภารกิจของรัฐบาลด้านการปกครอง ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการสร้างความปลอดภัย และด้านการช่วยหน่วยงานของรัฐในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนภายในหมู่บ้าน ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และบริการสาธารณะ รวมถึงการรับชำระภาษี อากร และค่าธรรมเนียมที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้เก็บ

ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระดับชุมชน บ้านหัวโกรกมีศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่พร้อมให้บริการประชาชน (ปัจจุบันปิดให้บริการเนื่องจากไม่มีงบประมาณในการบริหารจัดการ) มีสถานีวิทย์ชุมชนให้บริการข่าวสาร มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตอยู่ที่โรงเรียนบ้านหัวโกรกใช้ในการเรียนการสอนนักเรียนระดับประถมศึกษา และมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรกที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการให้บริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ (primary care) กับประชาชนในชุมชนและชุมชนใกล้เคียง และระดับครัวเรือน แต่ครัวเรือนมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic status: SES) กล่าวคือ มีบางครัวเรือนที่มีแต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบเก่า (legacy information and communication technology systems) เช่น วิทย์ และโทรทัศน์ เท่านั้น แต่มีหลายครัวเรือนที่มีทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบเก่าและแบบใหม่ (modern information and communication technology systems) เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และมีอินเทอร์เน็ตใช้ภายในครัวเรือน

<sup>27</sup> สภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกโดยตำแหน่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านของทุกหมู่บ้านในตำบล และแพทย์ประจำตำบล และสมาชิกซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้านในตำบลนั้นเป็นสมาชิกสภาตำบลหมู่บ้านละหนึ่งคน

## บทที่ 5

### บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล

การศึกษาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลหรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government/eGovernment) เริ่มจากการศึกษาความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล สํารวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการประชาชน ศึกษากระบวนการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล และสํารวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ประชาชนในชุมชนต้องการใช้บริการ โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสารและการสํารวจเว็บไซต์ เพื่อให้เห็นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่พร้อมให้บริการประชาชนมีอะไรบ้าง แล้วนำมาวิเคราะห์และจัดประเภทบริการที่จำเป็นและสอดคล้องกับหมู่บ้านบ้านหัวโกรก ก่อนนำไปพัฒนาเป็นคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่เหมาะสมกับสภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการใช้เป็นอย่างไ โดยมียรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ความเป็นมาและพัฒนาการ

ประเทศไทยเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภารกิจของรัฐบาลมาแล้วไม่น้อยกว่า 50 ปี กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2506 ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน และในปีเดียวกันนี้สำนักงานสถิติแห่งชาติ สํานักนายกรัฐมนตรี ก็นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลการสำมะโนของประเทศ

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานของรัฐบาลสมัยแรก ๆ ส่วนใหญ่เป็นการใช้งานด้านการประมวลผล จนถึงปี 2530 ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่แพร่กระจายเข้ามายังประเทศไทย ทำให้หน่วยงานของรัฐบาลเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ไปสู่การใช้งานด้านการสื่อสารมากขึ้น และเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภาครัฐ (government computer network) รวมถึงเป็นรากฐานด้านเทคโนโลยีเครือข่ายเว็บในการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน (ศุภชัย ยาวะประภาษ และเรวัต แสงสุริยงค์, 2555)

ปลายปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทยเข้าร่วมการเจรจาสุดยอดผู้นำอาเซียนและตกลงที่จะดำเนินการตามข้อเสนอความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Initiative) ที่มีจุดประสงค์หลักคือการเสริมศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภูมิภาคนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยจะมีการดำเนินการในหลายด้าน เช่น การสร้างเขตเสรีทางการค้า การบริการ และการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภูมิภาค การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ การผลักดันให้เกิด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในแต่ละประเทศสมาชิก เป็นต้น

จากข้อตกลงความร่วมมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน ทำให้ประเทศไทยต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำประเทศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของอาเซียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-ASEAN) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติมอบหมายให้กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการใน 2 เรื่อง คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม เมื่อศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center) หรือ เนคเทค (NECTEC)<sup>28</sup> จัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการวางแผนหลัก แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์ นอกจากนี้ยังร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานจัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2546) ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 โครงการนำร่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทการบริการ	โครงการ
การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Services)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการบริการข้อมูลระดับหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต</li> <li>2. โครงการบริการข้อมูลนิติบัญญัติ รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>3. โครงการเศรษฐกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Economics)</li> <li>4. โครงการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Financial)</li> </ol>
การบริการทำธุรกรรมอย่างง่าย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)</li> </ol>

<sup>28</sup> ปัจจุบันเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเภทการบริการ	โครงการ
(Simple Transaction Services)	2. โครงการภาษีอากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) 3. โครงการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Industry) 4. โครงการการลงทุนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Investment) 5. โครงการการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services)
การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway)	1. โครงการภาษีอากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) 2. โครงการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Financial) 3. โครงการการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)	1. โครงการจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) 2. โครงการการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

โครงการนำร่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐเท่านั้น เมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ให้รัฐต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลจึงมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยจัดซื้อและส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลทั่วประเทศ สำหรับให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป. อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาษ และเรวัต แสงสุริยงค์, 2555)

ปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยมีการปรับปรุงระบบราชการที่เป็นกลไกในการบริหารประเทศใหม่ ประกอบกับการเกิดโครงการประเทศไทยอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทำให้นโยบายกลายเป็นหน่วยงานที่เล็กเมื่อเทียบกับภารกิจทั้งหมดที่อาจต้องรับผิดชอบ ทั้งยังขาดความคล่องตัวและเอกภาพ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานระดับกระทรวงมารับการขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ จึงจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology: MICT) มาทำหน้าที่วางแผนส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอุดมศึกษา และการสถิติ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเจ้าภาพในการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติ ลดแรงต่อต้านภายในองค์กรและแก้ไขปรับปรุง กฎ

ตารางที่ 5.2 เป้าหมายการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กำหนดการ	การดำเนินงาน
เริ่มต้นภายในปี 2546	1. มีระบบทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์แบบ อเนกประสงค์ (Smart Card)
1 เมษายน 2546	2. มีเว็บไซต์ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนทุกส่วนราชการ 3. เปิดเว็บไซต์ e-Citizen Portal
30 เมษายน 2546	4. มีเว็บบอร์ดและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนทุก ส่วนราชการ
30 พฤษภาคม 2546	5. ผู้บริหารขององค์กรภาครัฐทั้งหมดมีและใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
30 กันยายน 2546	6. มีระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Public-Key Infrastructure: PKI) 7. โครงสร้างเบื้องต้นในการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชน 8. บูรณาการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) 9. จัดทำศูนย์บริการข้อมูล (call center) ของรัฐบาลและกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ 10. มีทีมงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เพื่อให้เป็นกลไก หลักในการประสานงานผู้บริหารด้านสารสนเทศระดับสูงของรัฐและเอกชนที่ จะสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาตลอดจนเป็นที่ประชุมเพื่อ หาข้อยุติในเรื่องต่างๆ 11. ประสานงานและช่วยอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (Prime Minister Operation Center: PMOC) และศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (Ministerial Operation Center: MOC) สามารถส่งข้อมูลระหว่างกันได้
ภายในปี 2547	1. การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชนในระดับส่งธุรกรรม (transaction) เสร็จสมบูรณ์ ประมาณร้อยละ 40
30 กันยายน 2547	2. มีเจ้าภาพกลางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การกลางของภาครัฐ (back office) ในส่วนที่ขาด โดยเริ่มจากระบบสารบรรณกลาง ระบบการเงิน บัญชี งบประมาณ ระบบอื่นๆอย่างช้าในปี 2548



กำหนดการ	การดำเนินงาน
	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีขีดความสามารถในการสืบสวนสอบสวนด้านอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>สร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์</li> </ol>
30 กันยายน 2548	<ol style="list-style-type: none"> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชาชนเสร็จสมบูรณ์</li> <li>ระบบการจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) ซึ่งเป็นขั้นตอนต่อจากการทำระบบการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)</li> <li>จัดทำให้เกิดระบบวางแผนทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resources Planning: ERP) ในระบบราชการทั้งหมด</li> </ol>

จากการสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน พ.ศ. 2551 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2551) แสดงให้เห็นการพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีความก้าวหน้าอยู่ในระยะเริ่มต้น หน่วยงานส่วนใหญ่มีการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ (web presence/publish) และติดต่อกับผู้ใช้บริการ (interact) กล่าวคือ ทุกหน่วยงาน (100.0%) มีเว็บไซต์รายการบนเว็บไซต์ที่มีให้บริการประชาชนมากที่สุดหรือทุกหน่วยงาน คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆไปของหน่วยงาน (100.0%) รองลงมา คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารประโยชน์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง (97.6%) การให้บริการดาวน์โหลด (download) ข้อมูลข่าวสาร (91.2%) การให้บริการข้อมูลข่าวสารประวัติของผู้บริหารและบุคลากร (84.0%) มีบริการระบบบันทึกข้อมูลเพื่อโต้ตอบ ฝากคำถาม หรือร้องสนทนา (72.9%) และมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านค่าใช้จ่าย/อัตราค่าบริการ (51.9%) มีหน่วยงานจำนวนน้อยที่ก้าวไปสู่การให้บริการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ (transact) คือ มีการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงาน (21.3%) และมีการใช้เว็บไซต์เพื่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (11.5) แต่มีบางหน่วยงานเริ่มมีการพัฒนาการให้บริการแบบบูรณาการ (integrated) คือ การจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF แล้ว (28.4%) แล้วนอกจากการให้บริการผ่านเว็บไซต์แล้วหน่วยงานของรัฐบาลส่วนใหญ่มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) (53.3%)

ปี พ.ศ. 2553 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้ง สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน): Electronic Government Agency (Public Organization): EGA เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2554 เพื่อดำเนินกิจการด้านการพัฒนา บริหารจัดการ และการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่

1. โครงการพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network หรือ GIN)
2. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)
3. ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal)
4. โครงการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-CMS หรือ Electronic Correspondence Management System)
5. โครงการบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service)
6. บริการระบบบริหารจัดการภัยคุกคามสารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring: Govmon)
7. มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard)
8. บริการ Government IT Solution

ความก้าวหน้าล่าสุดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยจากการสำรวจสถานภาพการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556) มีตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีความก้าวหน้ามากขึ้นกว่าในปี พ.ศ. 2551 กล่าวคือ มี หน่วยงานที่มีการจัดทำธุรกรรม (transact) ทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (37.0%) และมีการพัฒนาการ ให้บริการแบบบูรณาการ (integrated) เพิ่มขึ้น เช่น มีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลภาครัฐตามแนวทาง TH e-GIF เพิ่มขึ้น (50.0%) และมีหน่วยงานที่มีนโยบายพัฒนางานบริการเพื่อใช้ร่วมกับบัตรสมาร์ทการ์ด (smart card) ปรากฏให้เห็นจำนวนหนึ่ง (19.8%) นอกจากนี้ยังพบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) (75.3%) ที่ประชาชนนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมาเสริมการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ด้วย

สรุปจากการสำรวจสถานภาพการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสถิติแห่งชาติแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมมีเว็บไซต์ทุกหน่วยงาน แต่มีการพัฒนาการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ให้บริการข้อมูลของหน่วยงาน ร่องลงมา คือ มีการให้บริการติดต่อกับผู้ใช้บริการ มีส่วนน้อยที่มีการให้บริการทำธุรกรรม และมีจำนวนน้อยมากที่ให้บริการแบบบูรณาการ

## 2. ความพร้อมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล

ปัจจุบันการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีความก้าวหน้าและความพร้อมในการให้บริการที่แตกต่างกัน หน่วยงานส่วนใหญ่ยังคงพัฒนาการให้บริการผ่านเว็บ (web-based application) และมีหลายหน่วยงานที่มีความก้าวหน้าไปสู่การให้บริการผ่านแอป<sup>29</sup> (app-based application) บนอุปกรณ์เคลื่อนที่แล้ว บางหน่วยงานมีแอปสำหรับระบบปฏิบัติการเดียว เช่น แอนดรอยด์ (Android OS) หรือระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS OS) หรือระบบปฏิบัติการวินโดวส์โฟน (Windows Phone OS) เท่านั้น แต่บางหน่วยงานมีให้เลือกใช้มากกว่า 1 ระบบปฏิบัติการ (บางหน่วยงาน<sup>30</sup> มีให้บริการบนระบบปฏิบัติการแบล็คเบอรี่ (BlackBerry OS))

ความหลากหลายของหน่วยงานและช่องทางการให้บริการทำให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ทำการรวบรวมบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลไว้ให้ประชาชนเข้าถึงบริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็น 2 ระบบ คือ บริการแบบเว็บ และบริการแบบแอป โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558)

- 1.1 บริการแบบเว็บ เป็นบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ (access) ด้วยโปรแกรมค้นดูหรือเบราว์เซอร์ (browser) ที่เว็บท่า (portal) ศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Thailand e-Government) ที่ URL<sup>31</sup> <http://www.egov.go.th> โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบตั้งโต๊ะ (desktop computer) และคอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่ (mobile computer) ทุกระบบปฏิบัติการ (operating system: OS) ที่มีโปรแกรมค้นดูติดตั้งไว้ในเครื่อง เช่น IE (internet explorer) Safari Firefox และ Google Chrome เป็นต้น

<sup>29</sup> โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับอุปกรณ์เคลื่อนที่

<sup>30</sup> เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

<sup>31</sup> ที่อยู่ของไฟล์หรือเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต (Uniform Resource Locator)



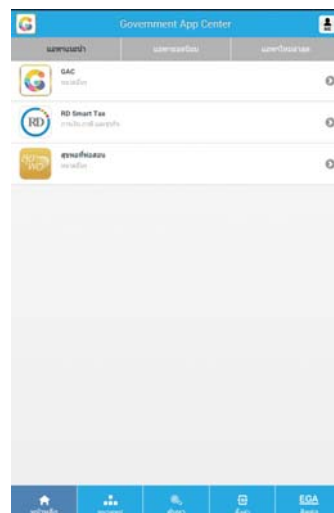
ภาพที่ 5.1 แสดงเว็บไซต์แรกของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (27/01/2558)

เว็บไซต์แรกของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐออกแบบการให้บริการตามหลักการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (customization) มีบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

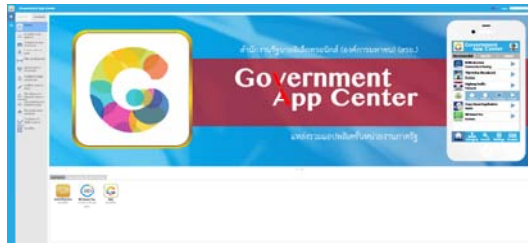
1. บริการสื่อสังคมออนไลน์ (social media) เป็นไอคอน/สัญลักษณ์ (icon) เชื่อมโยงเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (facebook) และทวิตเตอร์ (twitter)
2. บริการสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile devices) เป็นช่องทางการเข้าถึงศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC)
3. ระบบการยืนยันตัวตนบุคคล (authentication) ให้บริหารผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบ (login) ครั้งเดียว แล้วสามารถเข้าใช้งานระบบหลายระบบได้ โดยไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้งานซ้ำอีก (single sign-on)
4. ระบบสืบค้นข้อมูล (search) เป็นบริการเครื่องมือสืบค้นข้อมูลบริการของหน่วยงานภาครัฐภายในเว็บไซต์ศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
5. บริการเชื่อมโยงการเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ จัดกลุ่มการให้บริการไว้ดังนี้

- บริการตามกลุ่มวัย แบ่งย่อยเป็นบริการวัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน และวัยเกษียณ
- บริการตามกลุ่มบุคคล แบ่งย่อยเป็นบริการประชาชนทั่วไป ธุรกิจ ภาครัฐ และชาวต่างชาติ
- บริการใหม่ล่าสุด จัดแสดงตามชื่อบริการของแต่ละหน่วยงานที่ส่งชื่อมาให้ผู้ดูแลเว็บนำเข้าระบบการจัดหมวดหมู่ (อิทธิวัตต์ เงินทอง, 2558)
- บริการยอดนิยม จัดเรียงบริการตามจำนวนคนโหวตให้คะแนนจากมากไปหาน้อย
- บริการแนะนำ จัดแสดงตามที่ผู้ดูแลเว็บเลือกมาแนะนำ (อิทธิวัตต์ เงินทอง, 2558)

1.2 บริการแบบแอป เป็นการให้บริการที่ประชาชนเข้าถึง/ใช้แบบเคลื่อนที่ด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile devices) ได้แก่ โทรศัพท์แบบอัจฉริยะหรือสมาร์ทโฟน (smartphone) แฟบเล็ต (phablet) และแท็บเล็ต (tablet) โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้รวบรวมแอปพลิเคชันภาครัฐสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) มาทำเป็นแอปศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC) ของแต่ละระบบปฏิบัติการ<sup>32</sup> และให้บริการที่เว็บไซต์ <https://apps.go.th/Default.aspx>



<sup>32</sup> ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android OS) คือ Google Play ระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS OS) คือ App Store และระบบปฏิบัติการวินโดวส์โฟน (Windows Phone OS) คือ Windows Phone Store

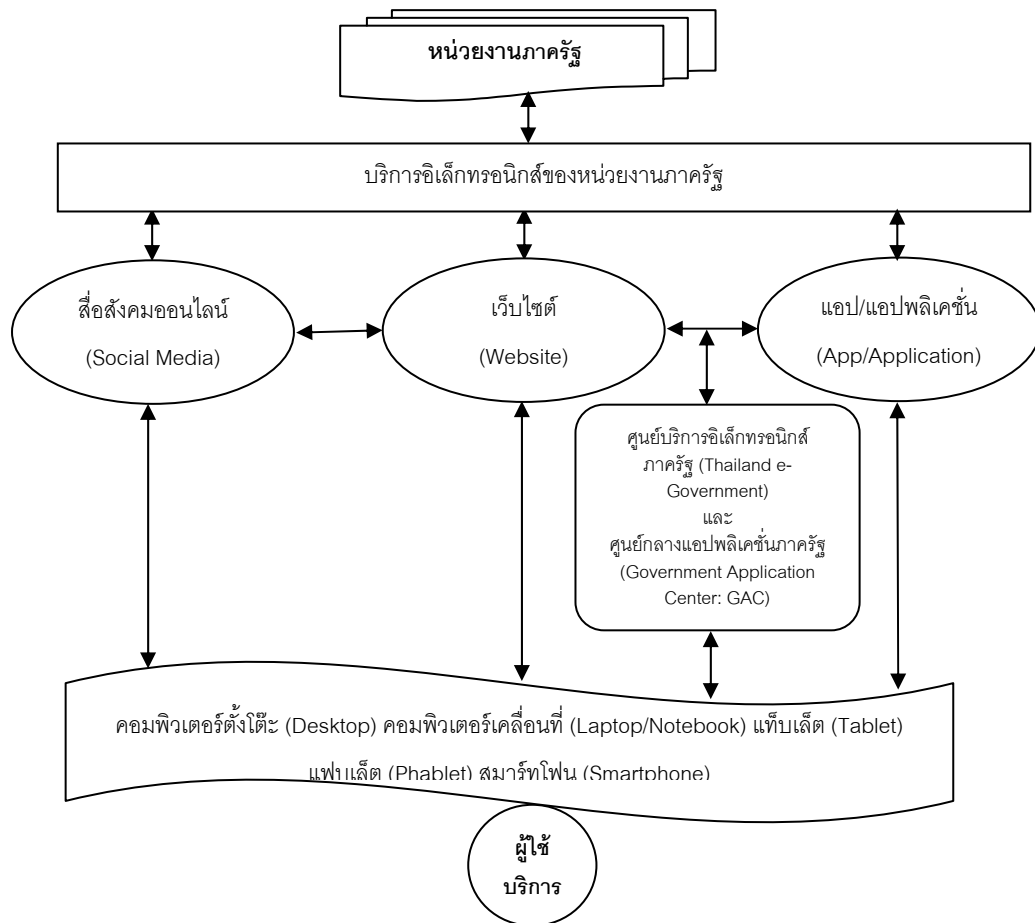


ภาพที่ 5.2 แสดงหน้าแรกของศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (27/01/2558)

การใช้แอปพลิเคชันภาครัฐ ทำได้ 2 วิธี ดังนี้

1. การเข้าถึงทางตรงจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งที่มีแอปให้บริการ แล้วทำการดาวน์โหลด (download) และติดตั้ง (installation) แอปลงบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าทางอ้อม มี 2 ช่องทาง คือ
  - 2.1 ดาวน์โหลดแอปศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ของแต่ละระบบปฏิบัติการมาติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ แล้วค้นหาแอปจากแอปศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐมาติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือเปิดเว็บไซต์ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ <https://apps.go.th> แล้วค้นหาแอปที่ต้องการใช้งานแล้วทำการดาวน์โหลดมาติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่
  - 2.2 ค้นหา (search) ดาวน์โหลด และติดตั้งแอปจากศูนย์รวมบริการแอปของแต่ละระบบปฏิบัติ ได้แก่ Google Play, App Store, Windows Phone Store และ BlackBerry World

นอกจากการใช้เทคโนโลยีเว็บและแอป เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ได้แก่ เฟซบุ๊ก (facebook) ยูทูบ (youtube) ทวิตเตอร์ (twitter) ไลน์ (line) และอินสตาแกรม (instagram) เป็นอีกเทคโนโลยีที่หน่วยงานภาครัฐนิยมนำมาใช้ขยายการให้บริการด้านการเผยแพร่ข้อมูลและการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการของแต่ละหน่วยงาน บางหน่วยงานที่ไม่มีเว็บของหน่วยงาน เช่น หน่วยงานขององค์การ

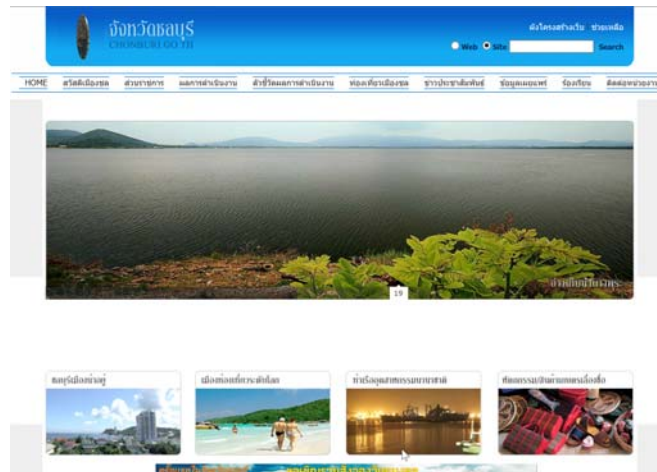


ภาพที่ 5.3 แสดงการให้/ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล

ชุมชนบ้านหัวโกรก เป็นหมู่บ้านอยู่ในเขตการบริหารราชการส่วนภูมิภาค คือ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และอยู่ในเขตการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี การศึกษาการให้/ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลจึงต้องศึกษาให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านหัวโกรกด้วย

หน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดชลบุรี มีความพร้อมในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันเช่นเดียวกับหน่วยงานในส่วนกลาง หลายหน่วยงานมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน หลายหน่วยงานมีเว็บไซต์และมีระบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานจากส่วนกลางให้บริการประชาชนที่มี

รูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดชลบุรีเหมือนกับทุกจังหวัดในประเทศไทย คือ มีเว็บไซต์ของจังหวัดเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในจังหวัด โดยจังหวัดชลบุรีมีเว็บไซต์ให้บริการอยู่ที่ <http://www.chonburi.go.th> (จังหวัดชลบุรี, 2558)



ภาพที่ 5.4 แสดงเว็บไซต์จังหวัดชลบุรี (25/02/2558)

จากการสำรวจเว็บไซต์จังหวัดชลบุรี ([www.chonburi.ac.th](http://www.chonburi.ac.th)) พบว่า มีหน้าเว็บเพจ (webpage) เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ (จังหวัดชลบุรี, 2558)

1. ลิงค์เว็บไซต์สำคัญ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐระดับกระทรวงและกรม และหน่วยงานที่ไม่ใช่ภาครัฐ<sup>35</sup>ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ
2. ลิงค์หน่วยงานในจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นลิงค์ไปยังเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐที่อยู่บริเวณศูนย์ราชการจังหวัดชลบุรี (บริเวณใกล้เคียงกับศาลากลางจังหวัดชลบุรี)

จากการสำรวจเว็บไซต์ของจังหวัดชลบุรีพบว่า เว็บไซต์ของจังหวัดชลบุรีพัฒนาก้าวหน้าอยู่ในระดับการปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกัน (interaction) เท่านั้น เพราะบริการส่วนใหญ่เป็นบริการข้อมูลทั่วไป

<sup>33</sup> ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ

<sup>34</sup> เฉพาะรถถัง รถตู้ รถกระบะ จดทะเบียนไม่เกิน 7 ปี รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล จดทะเบียนไม่เกิน 5 ปี และรถที่ค้างชำระภาษีไม่เกิน 3 ปี และชำระภาษีล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน

<sup>35</sup> ได้แก่ หน่วยงานของเอกชน มูลนิธิ และสมาคม เป็นต้น



ส่วนเว็บไซต์ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ มีรายการเชื่อมโยงไปยังอำเภอเมืองชลบุรีอยู่ในเว็บไซต์ของจังหวัด แต่เมื่อเลือกรายการเชื่อมโยงเพื่อไปยังเว็บไซต์ของอำเภอเมืองชลบุรีเว็บกลับมายังเว็บไซต์ของจังหวัด แสดงว่าใช้งานไม่ได้ แต่ไม่ได้หมายความว่า ไม่มีเว็บไซต์ของอำเภอเมืองชลบุรี เพราะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้สร้างศูนย์บริการข้อมูลอำเภอไว้ที่ <http://www.amphoe.com/> (กรมการปกครอง, 2558: ออนไลน์)

อำเภอเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคเหมือนกับทั่วประเทศ มีโครงสร้างและภาระหน้าที่ในการปกครองและให้บริการประชาชนเหมือนกันทุกอำเภอ การสร้างเว็บไซต์และใช้บริการร่วมกัน ทำให้ประหยัดงบประมาณ เพราะสามารถใช้ข้อมูลและบริการเดียวกัน โดยออกแบบเว็บไซต์ให้เป็นเว็บที่สามารถใช้ข้อมูลและบริการเดียวกัน และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเฉพาะของแต่ละอำเภอได้เอง ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลแต่ละอำเภอตามจากเครื่องมือค้นหา (search engine) ที่สร้างไว้ให้บริการภายในเว็บไซต์ โดยเลือกจังหวัด และอำเภอ ที่ต้องการ



ภาพที่ 5.5 แสดงเว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ (25/02/2558)

เว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ เป็นศูนย์รวมข้อมูลอำเภอทั่วประเทศ แบ่งบริการได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. บริการทั่วไปของเว็บไซต์ เป็นบริการที่อยู่หน้าแรกของเว็บไซต์ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเว็บไซต์ ระบบค้นหาอำเภอ การเตรียมตัวไปอำเภอ<sup>36</sup> ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ชาวประชาสัมพันธ์ และบริการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (web link) ไปยังหน่วยงานต่างๆของภาครัฐและเอกชน และบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น มุมสาระน่ารู้ สารคดีดี ไทยตำบลดอทคอม คนไทยดอทคอม เว็บไซต์กวดกระทรวงมหาดไทย เบอร์โทรศัพท์ทั่วประเทศ สมุดหน้าเหลือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พยากรณ์อากาศ ตรวจสอบราคากินแบ่งรัฐบาล อ่านหนังสือพิมพ์ และจองตั๋วรถทัวร์ออนไลน์
2. บริการเฉพาะของอำเภอ เป็นข้อมูลทั่วไปของแต่ละอำเภอประกอบด้วย ภาครัฐจักอำเภอถิ่นเถาะ<sup>37</sup> ฐักนายอำเภอ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว เทศกาลสำคัญของอำเภอ ผลิตภัณฑ์ OTOP<sup>38</sup> ในอำเภอ โครงการสำคัญของอำเภอ หน่วยบริการภาครัฐและเอกชน และชาวประชาสัมพันธ์ อำเภอโดยใช้โครงสร้างหน้าเว็บบริการร่วมกันเหมือนกันทุกอำเภอ คือ มีบริการการเตรียมตัวไปอำเภอ ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ส่งเมลถึงนายอำเภอ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เมื่อพิจารณาจากบริการ 2 กลุ่มบนเว็บไซต์ของศูนย์บริการข้อมูลอำเภอแสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอเป็นเว็บไซต์ที่สามารถปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกัน (interaction) ระหว่างรัฐและประชาชน (G2C) ได้ แต่เมื่อเข้าไปสำรวจข้อมูลของแต่ละอำเภอพบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ได้มีการแก้ไขเป็นเวลานาน (หลายปี)

<sup>36</sup> รายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อกับอำเภอ 18 บริการ เช่น การแจ้งย้าย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การจดทะเบียนสมรสและทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อและนามสกุล การจดทะเบียนรับรองบุตร การขอจดทะเบียนสมรสและศาลเจ้า และการจดทะเบียนการขายทอดตลาด และค้าของเก่า เป็นต้น

<sup>37</sup> คำขวัญจังหวัด คำขวัญอำเภอ ที่อยู่ว่าการอำเภอ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์อำเภอ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลการปกครอง ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและที่สำคัญของอำเภอ ด้านประชากร ด้านการคมนาคม ด้านการเกษตร และอุตสาหกรรม

<sup>38</sup> หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP)

จากการเดินทางไปที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรีและสัมภาษณ์นายอำเภอเมืองชลบุรี (เลอสันต์ ศศิพงศ์, 2558) พบว่า ที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรีมีอาคารหลักสำหรับให้บริการประชาชน 2 อาคาร คือ อาคารที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี และอาคารสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี งานให้บริการประชาชนกระจายอยู่ทั้ง 2 อาคาร แต่ละหน่วยงานมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใช้งานไม่แตกต่างกันมาก เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และโทรสาร ยกเว้นอาคารสำนักงานทะเบียนที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร มีระบบทะเบียนราษฎร<sup>39</sup> ที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Registration Database: e-Registration) ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เนื่องจากมีข้อกำหนดของรัฐบาลในการกระจายอำนาจการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลขึ้นไป และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งยังไม่มีความไม่พร้อมในการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร<sup>40</sup> จึงทำให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลดำเนินงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไม่สามารถกระจายและแทรกลงไปยังท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง

ในด้านของการพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถทำได้ เพราะบางเรื่องเป็นเรื่องของความละเอียดอ่อนและความมั่นคง เช่น การยืนยันตัวบุคคล การตรวจสอบประวัติ การตรวจสอบฐานะทางการเงิน และการตรวจสอบเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อำเภอฯจึงเน้นไปที่การทำคู่มือและพัฒนาการให้บริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

จากที่กล่าวมา การให้บริการของอำเภอฯส่วนใหญ่ต้องเดินทางไปติดต่อที่ที่ว่าการอำเภอฯ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีไม่ใช่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลจึงไม่มีบริการด้านทะเบียนราษฎร ประกอบกับอำเภอเมืองชลบุรีไม่มีศูนย์บริการส่วนหน้าตามห้างสรรพสินค้า<sup>41</sup> ประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้บริการต้องเดินทางไปใช้บริการที่อำเภอเท่านั้น

<sup>39</sup> เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เครื่องพิมพ์บัตรประชาชน กล้องถ่ายภาพ และเครื่องสแกนลายนิ้วมือ

<sup>40</sup> เทศบาลที่ยังไม่มีความพร้อม เช่น ไม่มีเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร จะไม่รับงานด้านทะเบียนราษฎรไปบริหารจัดการ แต่จะติดตั้งระบบงานทะเบียนราษฎร จ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ และจ้างเจ้าหน้าที่ไว้ที่สำนักงานทะเบียนของอำเภอ เพื่อให้ประชาชนมาใช้บริการที่อำเภอแทน

<sup>41</sup> มีศูนย์บริการส่วนหน้าอำเภอเมืองชลบุรีที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 11.00-19.00 น. และวันเสาร์เวลา 09.00-13.00 น. โดยได้งบประมาณความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social

การปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นหลังปี พ.ศ. 2537 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม บ้านหัวโกรกเป็นพื้นที่อยู่ในเขตการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีเว็บไซต์ให้บริการอยู่ที่ <http://www.nongree.go.th/> (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี, 2558)



ภาพที่ 5.6 แสดงเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (6/04/2558)

หน้าแรกของเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีออกแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์มีดังนี้

1. เมนูหลัก ได้แก่ ข่าวสาร กิจกรรม สถานที่ท่องเที่ยว เอกสารดาวน์โหลด แบบสอบถาม แจ้งร้องทุกข์ กระดานข่าว และติดต่อเรา
2. ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของชุมชน เช่น ประวัติตำบลหนองรี สังคมและวัฒนธรรม แผนที่ตั้ง คำขวัญ เป็นต้น และข้อมูลการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ได้แก่ วิสัยทัศน์/พันธกิจ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา นโยบายและเป้าหมาย ผู้บริหาร บุคลากร และส่วนงาน

3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์ และภาพกิจกรรม
4. ข้อมูลการเชื่อมโยง ได้แก่ ผลงานรัฐบาล ราชกิจจานุเบกษา มติคณะรัฐมนตรี จัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐ ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย

เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีพัฒนาขึ้นมาให้บริการอยู่ในระดับปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกัน (interaction) กับประชาชนได้เท่านั้น แต่การให้บริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการข้อมูล (information) เกี่ยวกับชุมชนและองค์การ แม้มีบริการให้ประชาชนเข้ามาแจ้งร้องทุกข์ได้ แต่บริการเอกสารดาวน์โหลดส่วนที่เป็นเอกสารคำร้องและเอกสารบันทึกข้อความยังไม่มีให้บริการ

จากการเดินทางที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีและสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี (สุนทร ตันติโกคากุล และคนอื่นๆ, 2558) พบว่า ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเหมือนกับหน่วยงานของรัฐบาลขนาดเล็กทั่วไป เช่น มีคอมพิวเตอร์แบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wireless) บริเวณรอบๆสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลฯ แต่ในอนาคตมีแผนที่จะติดตั้งให้ทั่วทั้งตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลฯด้วยโทรศัพท์ การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นใช้วิธีการให้ประชาชนมาชำระภาษีด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ การประชาสัมพันธ์ใช้เสียงตามสายในการแจ้งข่าวสารให้กับประชาชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ไม่นับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (social media) เช่น ไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) ในการติดต่อกับประชาชนหรือผู้ใหญ่ แต่เน้นการใช้โทรศัพท์ ให้ประชาชนโทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา และใช้การประชุมกับกลุ่มประชาชนและหน่วยงานของรัฐบาลภายในองค์การบริหารส่วนตำบลฯเพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา แก้ไขปัญหา รวมทั้งแจ้งนโยบายและข่าวสารบางเรื่องไปพร้อมๆกัน

ในการศึกษาชุมชน พบว่า ภายในหมู่บ้านหัวโกรกมีหน่วยงานของรัฐบาล 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านหัวโกรก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก ทั้ง 2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงาน และมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกเหมือนกับหน่วยงานของรัฐบาลทั่วไป แต่ทั้ง 2 หน่วยงานมีการใช้ระบบการบริหารงานเฉพาะด้านแตกต่างกันตามหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น โรงเรียนบ้านหัวโกรก มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Education



ภาพที่ 5.7 แสดงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในหมู่บ้านหัวโกรก  
(29/01/2556)

จากสนทนากับผู้ใหญ่บ้านบ้านหัวโกรกระหว่างการลงพื้นที่ ผู้ใหญ่บ้านใช้โทรศัพท์แบบอัจฉริยะ (smartphone) มีสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ส่วนตัว คือ ไลน์และเฟซบุ๊ก แต่ไม่ได้ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารอย่างเป็นทางการในการติดต่อกับประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ การติดต่อประสานงานกับประชาชนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่ใช้การโทรศัพท์พูดคุยกันหรือการพบกันแบบเผชิญหน้า (face to face) และการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีทั้งการใช้โทรศัพท์และเดินทางไปติดต่อด้วยตนเอง

<sup>42</sup> เช่น งานข้อมูลนักเรียน งานทะเบียน งานจัดซื้อจัดจ้าง และงานรับส่งหนังสือราชการ (e-Filing)

<sup>43</sup> ห้องเรียน E Learning (มีคอมพิวเตอร์ 30 เครื่อง) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (มีคอมพิวเตอร์ 30 เครื่อง) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก (Notebook) 8 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์แบบแท็บเล็ต 26 เครื่อง โปรเจ็คเตอร์ 2 เครื่อง อุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (WiFi) 2 จุด เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็ว 2 MB และ 6 MB

### 3. ความพร้อมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล

การศึกษความพร้อมของผู้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล นอกจากใช้วิธีการสังเกตระหว่างลงพื้นที่สำรวจชุมชนและสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มต่างๆ แล้ว การวิจัยนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (survey) ข้อมูลการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัว มาใช้ประกอบการวิเคราะห์อีกจำนวนหนึ่ง

จากการศึกษาข้อมูลจำนวนครัวเรือนในชุมชนบ้านหัวโกรกจากทะเบียนราษฎรพบว่า มีครัวเรือน (household) ที่เป็นประชากร (population) ในการวิจัยตามรายชื่อบ้านเลขที่ในทะเบียนราษฎรของหมู่ 5 ตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (sample frame) ทั้งหมด จำนวน 385 ครัวเรือน<sup>44</sup> ทำกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ด้วยการกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (sampling error) ร้อยละ 5 ได้จำนวนครัวเรือนสำหรับเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 196 ครัวเรือน แต่ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำรองไว้ 14 ครัวเรือน จึงมีจำนวนครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรวม 210 ครัวเรือน

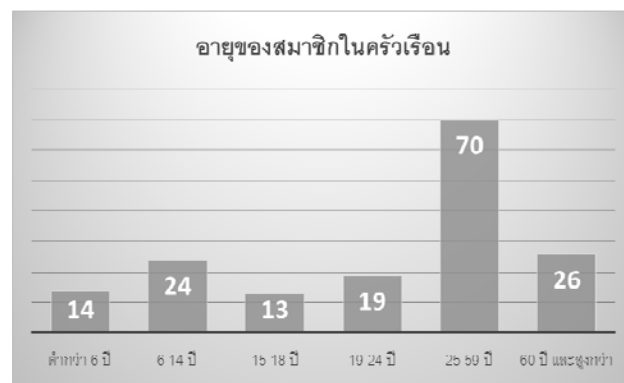
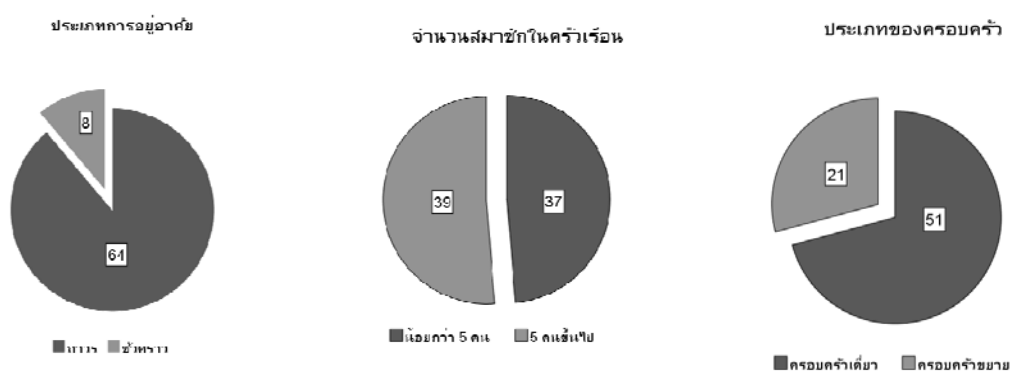
การเลือกตัวอย่าง (sampling) ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic sampling) โดยทำการเลือกแบบสุ่มอย่างง่ายจากลำดับที่ของบ้านเลขที่ของครัวเรือนเพื่อให้ได้ตัวอย่างแรก และทำเลือกตัวอย่างด้วยการเว้น 1 ครัวเรือน หากสุ่มได้สถานที่ราชการ โรงงาน และศาสนสถาน จะเว้นไปจนเป็นครัวเรือนที่เป็นที่อยู่อาศัยของประชาชน แต่เนื่องจากได้จำนวนตัวอย่างไม่พอ จึงทำการเลือกอย่างเป็นระบบต่อไป โดยเว้นตัวอย่างที่เลือกไว้แล้ว จนได้รายชื่อบ้านเลขที่ของครัวเรือนครบ 210 ครัวเรือน

การสำรวจข้อมูลดำเนินการ 2 รอบ โดยรอบแรกได้แบบสอบถามคืนจำนวน 210 ชุด แต่จากการตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถามพบว่า ไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ เพราะไม่สามารถให้ข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบการวิจัยได้

การเก็บข้อมูลในรอบที่สองได้แบบสอบถามคืนจำนวน 76 ชุด สาเหตุที่ทำให้ได้แบบสอบถามคืนน้อยเพราะกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเป็นประชากรแฝง ไม่สนใจตอบแบบสอบถามเนื่องจากอยู่อาศัยแบบชั่วคราว โดยให้คำตอบว่า ไม่มีประโยชน์ ไม่ได้ใช้งาน เพราะอยู่ชั่วคราวเท่านั้น และมีครัวเรือนอีกจำนวน

<sup>44</sup> ประกอบด้วยครัวเรือนที่อยู่อาศัย สถานที่ราชการ โรงงาน และ ศาสนสถาน (วัด) ในจำนวนนี้มีครัวเรือนที่ไม่มีเจ้าบ้าน 150 ครัวเรือน

จากการสำรวจข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นครัวเรือนที่อยู่อาศัยแบบถาวรมากกว่าแบบชั่วคราว เป็นครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไปมากกว่าน้อยกว่า 5 คน เป็นครัวเรือนแบบครอบครัวเดี่ยวมากกว่าแบบครอบครัวขยาย และเป็นครัวเรือนที่มีสมาชิกอยู่ในวัยผู้ใหญ่มากกว่าวัยเด็ก และวัยสูงอายุ ดังภาพที่ 5.8 – 5.11

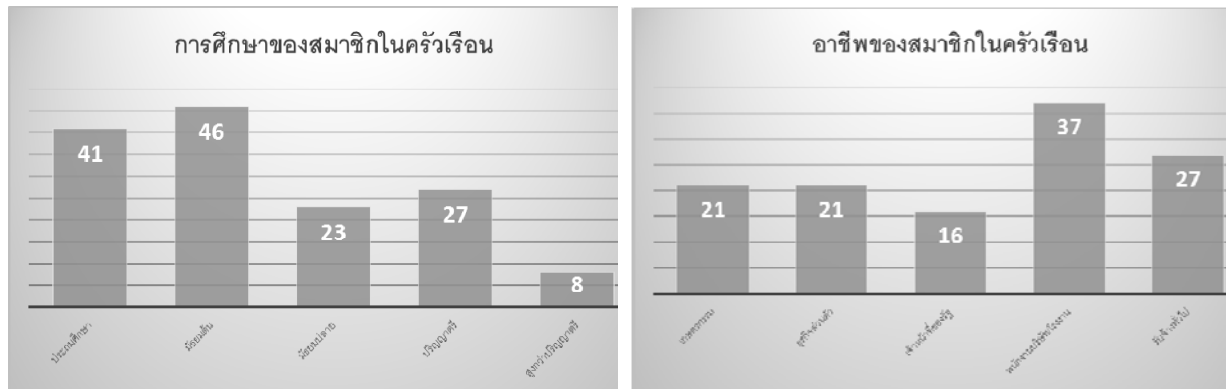


ภาพที่ 5.8-5.11 แสดงลักษณะการอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาด้านลักษณะการอยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรกตั้งถิ่นฐานอยู่บนแบบถาวร เป็นครัวเรือนขนาดใหญ่ อยู่กันแบบครอบครัวขยายประกอบด้วย พ่อ แม่ ลูก และเครือญาติ เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย เป็นต้น สมาชิกในครัวเรือนส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและวัยเรียน กำลังพัฒนาไปสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ดังนั้นในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแบ่งผู้ให้บริการได้เป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มวัยเรียน กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ



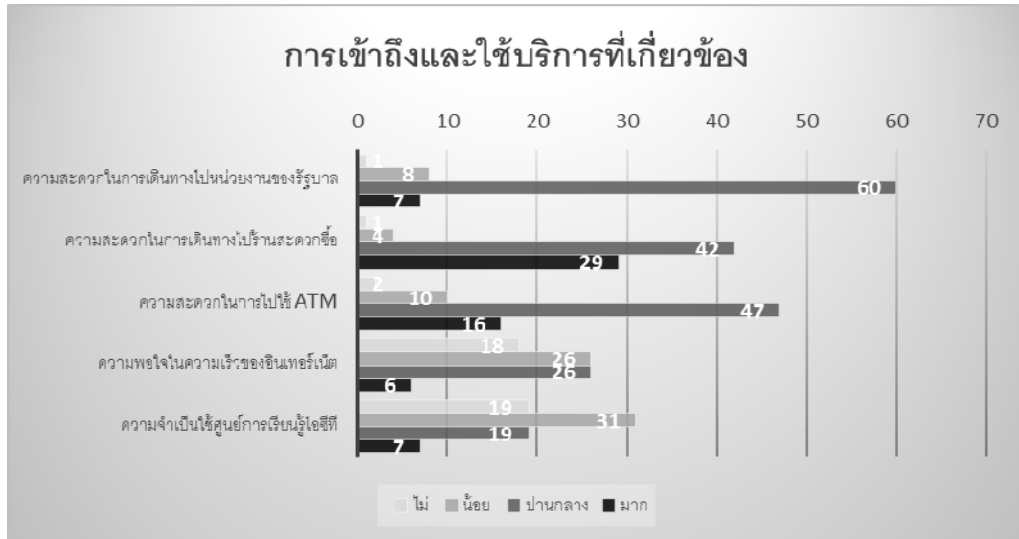
ด้านการศึกษาของสมาชิกในครัวเรือนพบว่า มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และประกอบอาชีพนอกภาคเกษตรกรรมมากกว่าทำการเกษตรกรรม ดังภาพที่ 5.12-5.13



ภาพที่ 5.12-5.13 แสดงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกภายในครัวเรือน

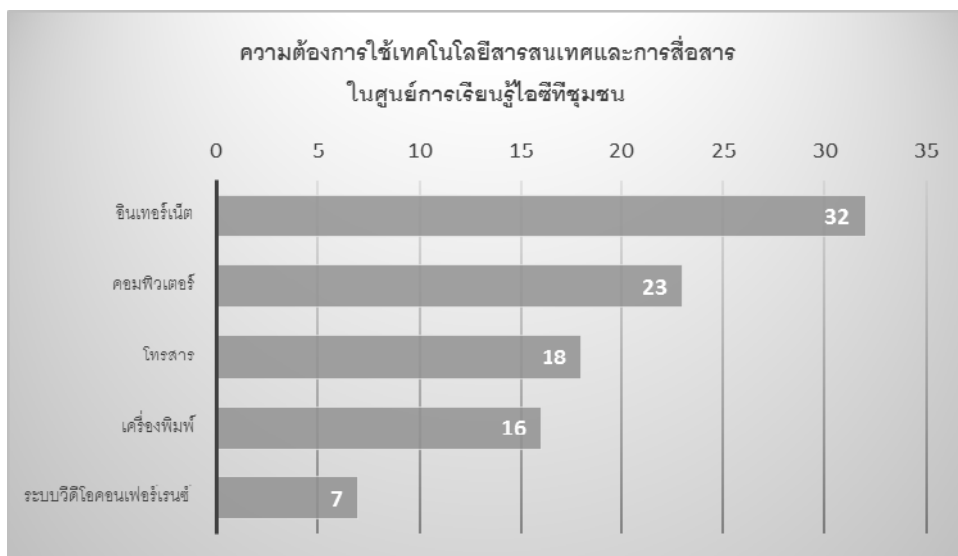
เมื่อพิจารณาจากการศึกษาและอาชีพของสมาชิกในครัวเรือนแสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรกมีการศึกษาไม่สูงมากนัก สามารถอ่านออกเขียนได้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพแบบมีรายได้ประจำทำงานอยู่ในหน่วยงานของเอกชน และมีจำนวนไม่น้อยหรืออาจกล่าวได้ว่า มีสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันที่ประกอบอาชีพแบบมีรายได้ไม่ประจำและใช้แรงงาน เช่น ทำการเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป พอสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพร้อมและความต้องการในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย เพราะต้องให้ความสำคัญกับอาชีพและงานประจำที่ทำมากกว่าหันมาให้ความสนใจกับเทคโนโลยีใหม่

จากการสำรวจเพื่อประเมินการเข้าถึงและใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลพบว่า สมาชิกในครัวเรือนมีความรู้สึกที่มีความสะดวกอยู่ในระดับมากในการเดินทางไปร้านสะดวกซื้อมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการไปใช้ ATM และความสะดวกในการเดินทางไปหน่วยงานของรัฐบาล แม้ว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่ในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ก็ให้คำตอบว่ามีความจำเป็นในการใช้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีอยู่ในระดับน้อย ดังภาพที่ 5.14



ภาพที่ 5.14 แสดงความจำเป็น ความพอใจ และความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการที่เกี่ยวข้อง

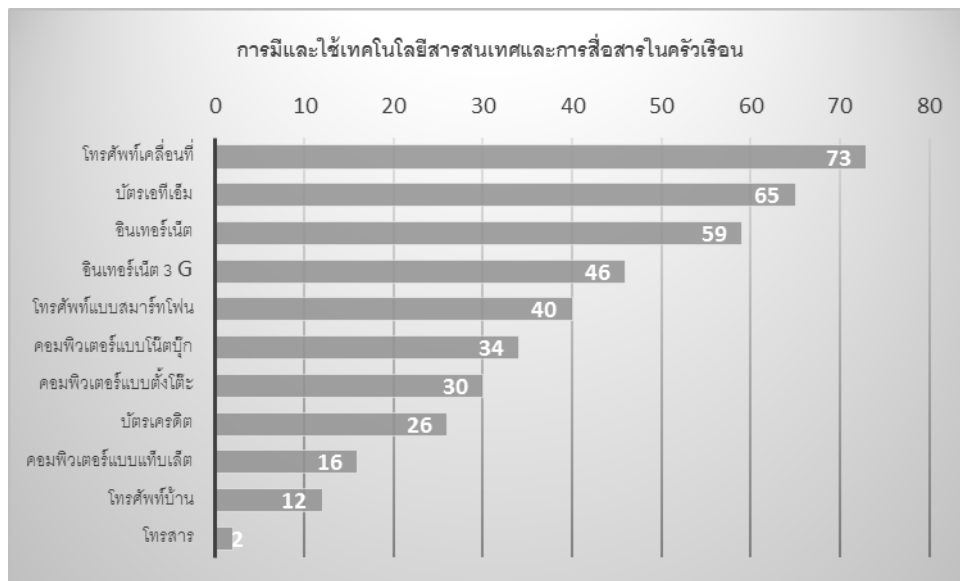
จากข้อมูลการเข้าถึงและใช้บริการที่เกี่ยวข้อง อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนภายในชุมชนยังมีอุปสรรคในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลอยู่มาก แม้ว่าจะมีศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนที่มีคอมพิวเตอร์พร้อมกับอินเทอร์เน็ตให้บริการ ตั้งอยู่ในชุมชนห่างจากครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ย 1.5 กิโลเมตร แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการใช้บริการ และส่วนใหญ่ไม่เคยไปใช้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนเลย (ค่าเฉลี่ย .29 ครั้ง) ซึ่งมีข้อมูลสนับสนุนให้เห็นว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนไม่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง เพราะมีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนไม่ถึงครึ่ง ดังภาพที่ 5.15



ภาพที่ 5.15 แสดงความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชน

ดังนั้นรัฐบาลอาจต้องหาวิธีการส่งมอบบริการให้ประชาชนใช้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อหรือให้บริการผ่านผู้ให้บริการ (counter service) มากกว่าการให้ใช้บริการด้วยตนเอง (self-service)

ด้านการมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนพบว่า ครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือมากกว่าครึ่งมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต 3 G และโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน ดังภาพที่ 5.16



ภาพที่ 5.16 แสดงการมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน

จากข้อมูลการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สนับสนุนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน แต่บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลที่สามารถใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ยังมีไม่มาก เพราะยังอยู่ในระยะเริ่มเปลี่ยนผ่านการให้บริการและการพัฒนาแอป

ด้านการมีและใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของสมาชิกในครัวเรือนพบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่หรือมากกว่าครึ่งมีและใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ และเฟซบุ๊ก ดังภาพที่ 5.17

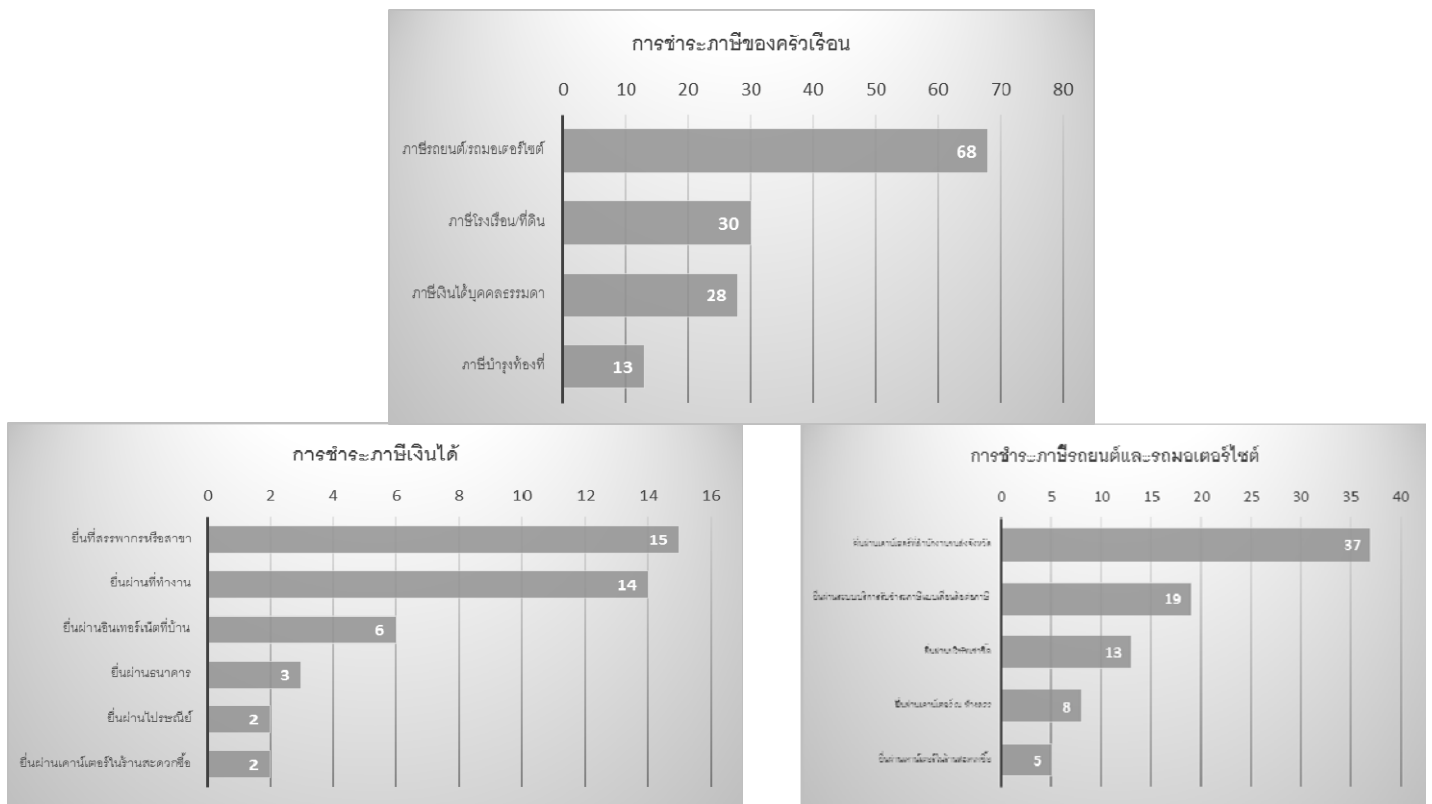


ภาพที่ 5.17 แสดงการมีและใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของสมาชิกในครัวเรือน

จากข้อมูลการมีและใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตของสมาชิกในครัวเรือน บ่งชี้ได้ว่า ประชาชนมีความนิยมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน หน่วยงานอาจต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือเสริมการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ และใช้ในการปฏิสัมพันธ์/ติดต่อกับประชาชน ไม่ควรใช้หรือให้บริการผ่านเว็บไซต์เพียงช่องทางเดียว การให้บริการทำธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐต้องนำเอารูปแบบและวิธีการในการซื้อของผ่านอินเทอร์เน็ตที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ เพราะประชาชนมีความเคยชินและคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมซื้อของแบบออนไลน์ที่ภาคเอกชนนำมาใช้ขายสินค้าและบริการ พร้อมทั้งจะชำระเงินด้วยวิธีการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4,140.38 บาท และค่าสูงสุด 20,000 บาท)

การสำรวจการชำระภาษีพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องชำระภาษีรถยนต์หรือรถมอเตอร์ไซด์มากที่สุด ส่วนภาษีท้องถิ่น เช่น ภาษีโรงเรือนและภาษีที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ มีจำนวนไม่มาก เช่นเดียวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

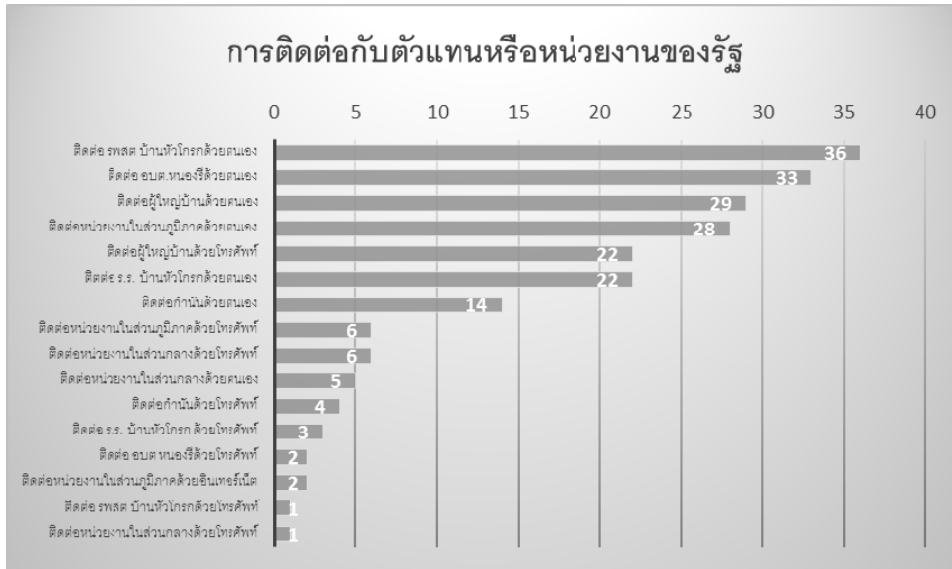
เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีระบบชำระภาษีท้องถิ่นแบบออนไลน์ จึงถามเฉพาะช่องทางการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีรถยนต์/รถมอเตอร์ไซด์ เพราะกรมสรรพากรและกรมการขนส่งทางบก มีการพัฒนาระบบบริการชำระภาษีแบบออนไลน์ที่สามารถให้บริการประชาชนได้ใช้งานอย่างเห็นผล แต่จากผลการวิจัยพบว่า ครัวเรือนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการชำระโดยตรงผ่านสำนักงาน



ภาพที่ 5.18-5.20 แสดงการชำระภาษีของครัวเรือน

การที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการชำระภาษีแบบออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจเป็นเพราะหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนส่วนมีบริการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วยสรรพากรแต่ละพื้นที่ที่มีบริการนอกพื้นที่ ส่วนภาษีรถยนต์/รถมอเตอร์ไซด์ กรณีซื้อแบบเช่าซื้อ ผู้ขายมีบริการรับชำระภาษีให้เมื่อถึงกำหนดเวลา

จากผลการสำรวจการติดต่อกับตัวแทนหรือหน่วยงานของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองมากกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งในพื้นที่และภายในจังหวัด ดังภาพที่ 5.21

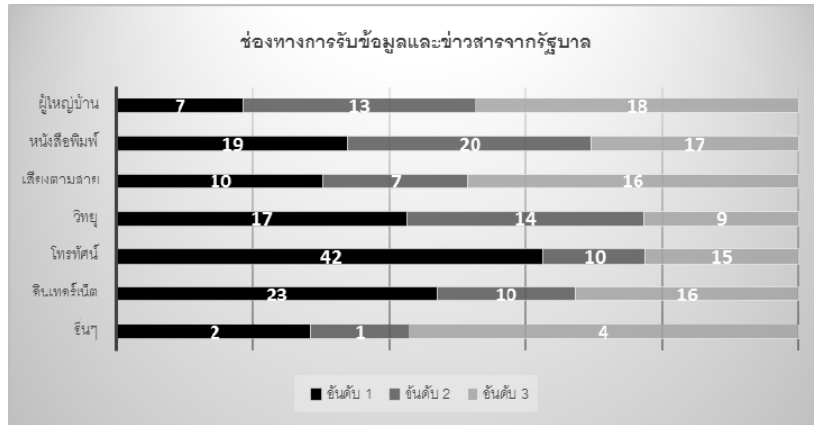


ภาพที่ 5.21 แสดงการติดต่อกับตัวแทนหรือหน่วยงานของรัฐบาล

การติดต่อกับตัวแทนหรือหน่วยงานของรัฐบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้การปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า (face to face) อาจเป็นเพราะ การให้บริการของรัฐบาลบางอย่างไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัว/สื่อกลางได้ (intermediate) เช่น การใช้/ให้บริการด้านสุขภาพที่ต้องใช้การตรวจและวินิจฉัยจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ การแจ้งเกิด ตาย และย้ายถิ่นกับตัวแทนของรัฐบาลต้องใช้ตัวบุคคลในการยืนยันในกระบวนการทำธุรกรรม ประกอบกับผู้นำในท้องถิ่นและประชาชนยังอยู่ในสังคมแบบชนบทมีความรู้จักกันแบบเครือญาติ การพูดคุย/สนทนากันแบบเห็นหน้ากันทำให้การสื่อสารมีความน่าเชื่อถือมากกว่า เป็นต้น

การรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาล ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างใช้รับข้อมูลและข่าวสารอันดับหนึ่งมากที่สุด คือ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ วิทยุ เสียงตามสาย และผู้ใหญ่บ้านตามลำดับ

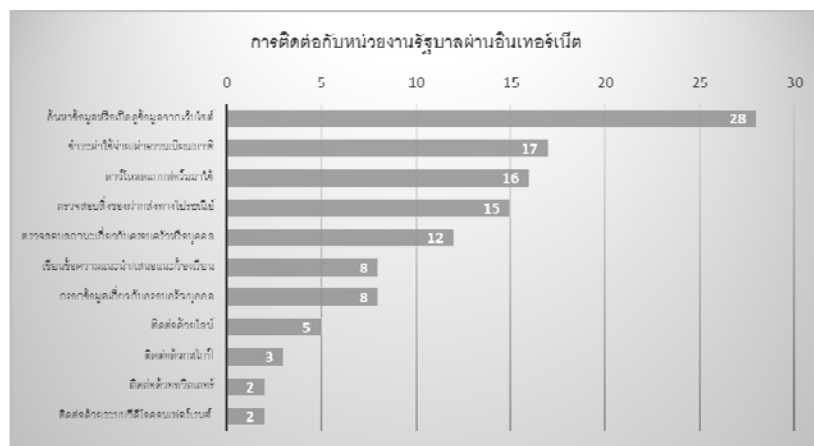
จากการสำรวจช่องทางการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลลำดับที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย ผู้ใหญ่บ้าน และอื่นๆ ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.22



ภาพที่ 5.22 แสดงช่องทางารรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาล

พฤติกรรมการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่นิยมรับผ่านช่องทางเทคโนโลยีแบบเก่า (traditional technology) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเสียงตามสาย มากกว่าการใช้เทคโนโลยีแบบใหม่ (modern technology) แต่ที่น่าสนใจก็คือ มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลมากพอสมควร

จากข้อมูลการสำรวจการติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลหรือเปิดดูข้อมูลจากเว็บไซต์ รองลงมา คือ ชำระค่าใช้จ่าย/ค่าธรรมเนียม/ภาษี ดาวน์โหลดแบบฟอร์มมาใช้ ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ ตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับครอบครัวหรือบุคคล เขียนข้อความแนะนำ/เสนอแนะ/ร้องเรียน กรอกข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว/บุคคล ติดต่อด่วนไลน์ ติดต่อด่วนสไกป์ ติดต่อด่วนทวิตเตอร์ และติดต่อด่วนระบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.23



ภาพที่ 5.23 แสดงการติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลในบางประเด็นที่น่าสนใจ คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการรับข้อมูลและข่าวสารจากหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตัวเองตามที่ต้องการ (on demand) หรือบ่งบอกให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการข้อมูลและข่าวสารตามที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม ส่วนการปฏิสัมพันธ์และการทำธุรกรรม กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้การติดต่อแบบเห็นหน้า (face to face) มากกว่าการติดต่อผ่านตัวกลาง (intermediary)

การสำรวจการรู้จักหรือเคยใช้งานช่องทางติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์และช่องทางการติดต่อของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้แก่ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th), [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th), อีเมล [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th) และโทรศัพท์หมายเลข 1111 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแต่ไม่เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี และเฟซบุ๊กของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของจังหวัดชลบุรี เว็บไซต์ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) และช่องทางการติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ทวิตเตอร์ และเว็บไซต์ ดังภาพที่ 5.24

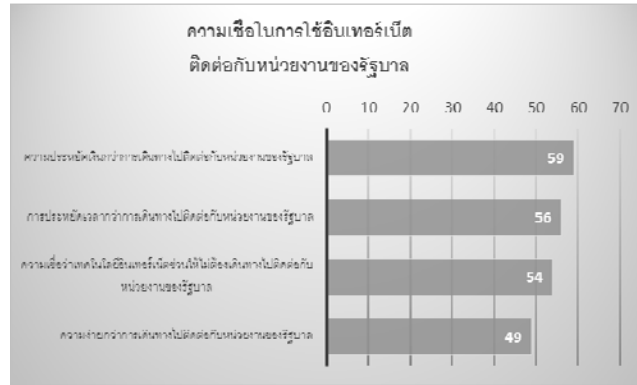


ภาพที่ 5.24 แสดงการรู้จักและเคยใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการสำรวจการรู้จักและเคยใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักหรือรู้จักแต่ไม่เคยใช้งานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่รัฐบาลพยายามผลักดันให้เป็นช่องทางหลักในการให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐบาลกับประชาชน



การสำรวจความเชื่อในการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เชื่อว่าประหยัดเงินกว่าการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล รองลงมา คือ ประหยัดเวลากว่าการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล เชื่อว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล และเชื่อว่ามีความสะดวกกว่าการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.25



ภาพที่ 5.25 แสดงความเชื่อในการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล

จากผลการสำรวจด้านความเชื่อในการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งยอมรับว่าการใช้อินเทอร์เน็ตจะช่วยทำให้ประหยัดเงินและเวลา และทำให้สะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล

การสำรวจความต้องการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องใช้สมาร์ตโฟน รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบแท็บเล็ต และอุปกรณ์ทุกประเภท ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.26



ภาพที่ 5.26 แสดงความต้องการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล

การสำรวจความต้องการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มต้องการใช้อุปกรณ์หรือคอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่มากกว่าอุปกรณ์หรือคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ

#### 4. สรุป

ภาพรวมจากการศึกษาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการกับประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรก สามารถสรุปกระบวนการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล และบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ประชาชนในชุมชนต้องการใช้บริการ ได้ดังนี้

หน่วยงานของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นและในชุมชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงาน แต่ยังไม่มียระบบบริการแบบออนไลน์ที่ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน ประชาชนต้องเดินทางไปติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง

หน่วยงานของรัฐบาลในส่วนภูมิภาคที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล หลายหน่วยงานมีเว็บไซต์ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน มีหลายหน่วยงานนิยมใช้เฟซบุ๊กให้บริการข้อมูลและติดต่อกับประชาชนแทนเว็บไซต์ มีหน่วยงานของรัฐบาลบางหน่วยงานหรือจำนวนน้อยมากที่มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลในส่วนกลางที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน เช่น ระบบชำระภาษีของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ระบบชำระภาษีรถยนต์ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ด้านกระบวนการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลของประชาชนพบว่า ประชาชนนิยมรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลผ่านทางโทรทัศน์มากกว่าช่องทางอื่นๆ ส่วนใหญ่ไม่รู้จักช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับรัฐบาลทั้งในระดับท้องถิ่น ส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง ใช้การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐแบบเห็นหน้ามากกว่าการติดต่อผ่านตัวกลาง เช่น การใช้โทรศัพท์ การใช้อินเทอร์เน็ต และมีการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลด้วยการเปิดเว็บไซต์ดูข้อมูลอยู่บ้าง แต่ไม่นิยมทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐบาล

การศึกษาการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรม และด้านบริบทของการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่มีความเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล

ช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้บริการใช้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการมีและใช้ 2) ด้านกระบวนการ บริบทของชุมชนไม่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ 3) ด้านการรับรู้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนทุกช่องทาง ยกเว้นช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และ 4) ด้านการใช้งาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยอินเทอร์เน็ต รับข้อมูลจากโทรทัศน์ แต่ต้องการติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง

อาจกล่าวได้ว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลส่วนใหญ่ยังไม่สามารถส่งมอบการให้บริการ (service delivery) อย่างสมบูรณ์แบบไปสู่การใช้งานของประชาชนในระดับครัวเรือนและระดับชุมชน (ความไม่พร้อมด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ และด้านบริบท) ประชาชนยังต้องเดินทางไปติดต่อและใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

การสร้างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ตามนโยบายของรัฐบาลจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะหน่วยงานของรัฐบาล ยังไม่สามารถพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมความต้องการใช้ของประชาชน ประกอบกับ ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จากคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โทรศัพท์มือถือ และ อุปกรณ์เคลื่อนที่ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน มีหน่วยงานของเอกชนและรัฐบาล เช่น ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร ไปรษณีย์ แข่งขันกันเปิดให้บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าประปา ภาษี เป็นต้น



## บทที่ 6

### แบบจำลองและคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล

จากการศึกษาความพร้อมของผู้ให้บริการ (หน่วยงานของรัฐบาล) และผู้ให้บริการ (ประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรก) เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้ข้อมูลมาทดลองสร้างรูปแบบจำลองการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล และพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่เหมาะสมกับสภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรก ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานของรัฐบาล มีความพร้อมในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐบาลในส่วนกลาง บางหน่วยงานมีบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้ประชาชนใช้บริการได้จากอินเทอร์เน็ต เช่น การให้บริการด้านชำระภาษีของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง แต่หน่วยงานส่วนใหญ่มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการเฉพาะที่หน่วยงานหรือภายในสำนักงาน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
2. ผู้ใช้บริการมีความพร้อมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันตามฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (socioeconomic status) กล่าวคือ วัยเด็กที่เริ่มเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังไม่มีความสนใจและต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล วัยรุ่นที่สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดีกว่ากลุ่มอื่นยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลมากนัก เช่น การชำระภาษี ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาและใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการศึกษา วัยผู้ใหญ่มีความพร้อมและความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแตกต่างกันตามรุ่นหรือเจนเนอเรชัน (generation) วัยผู้ใหญ่ตอนต้นมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่าวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลมีความแตกต่างกันออกไปตามอาชีพและความเป็นอยู่ ส่วนวัยผู้สูงอายุนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ไม่ซับซ้อนและเท่าที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์มือถือแบบธรรมดา (feature phone) ในการติดต่อกับเครือญาติเท่าที่จำเป็น ใช้วิทยุและโทรทัศน์ในการรับข้อมูลข่าวสาร

ภาพรวมจากการศึกษาผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ชุมชนบ้านหัวโกรก เป็นกรณีศึกษา พบว่า ช่องว่าง (gap) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดจากความไม่พร้อมของทั้งสองฝ่าย

การสร้างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนเพื่อเป็นช่องทางให้บริการประชาชนเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐไม่สามารถเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลได้ เพราะหน่วยงานของรัฐบาลยังมีบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนไม่สามารถให้บริการประชาชนได้เนื่องจากขาดคนดูแล ครอบคลุมส่วนใหญ่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพราะการแข่งขันด้านการตลาดทำให้มีราคาถูกลงหาซื้อมาใช้ งานได้ (affordability) การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในทุกระดับการศึกษามีการสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การขยายพื้นที่การให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ทั้งภาครัฐและเอกชนทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จากที่บ้าน

การพัฒนาแบบจำลองและการสร้างคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนจึงต้องทำการทบทวนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของครอบครัวในชุมชนบ้านหัวโกรก และตอบปัญหาการวิจัย คือ คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่เหมาะสมกับสภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการใช้เป็นอย่างไ

## 1. แบบจำลองการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล

การสร้างแบบจำลองการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลแบบออนไลน์ด้วยอินเทอร์เน็ต ใช้ผล การศึกษาที่ได้จากกรอบแนวคิด การสำรวจข้อมูลจากภาครัฐและภาคประชาชนในบทที่ 2 บทที่ 4 และบทที่ 5) ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายด้าน ทั้งหมดนี้เรียกรวมกันว่า **ความพร้อมด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือความพร้อมด้านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government readiness: eGR)**

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล แบ่งตามลักษณะการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มี 3 ประเภท<sup>45</sup> ดังนี้

- การใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศ (information service: INFS)
- การใช้บริการปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกัน (interaction service: INTS)
- การใช้บริการทำธุรกรรม (transaction: TRAS)

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล แบ่งตามประเภทของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เข้าถึงบริการมี 2 ประเภท ดังนี้

- การใช้บริการผ่านเว็บ (web-based application: WBA)
- การใช้บริการผ่านแอป (app-based application: ABA)

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล แบ่งตามสถานที่ใช้งานของผู้ใช้บริการได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- การใช้บริการจากในครอบครัว (in-household service: IHS)
- การใช้บริการจากนอกครอบครัว (out-household service: OHS)<sup>46</sup>

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล แบ่งตามเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เป็น 2 ประเภท

- การใช้เทคโนโลยียุคพีซี (PC technology: PCT) ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (desktop) และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (laptop/notebook)<sup>47</sup>
- การใช้เทคโนโลยียุคหลังพีซี (Post-PC technology: PPCT) ได้แก่ แท็บเล็ต (tablet) แฟบเล็ต (fablet) และสมาร์ทโฟน (smartphone)

<sup>45</sup> ไม่รวมการใช้บริการแบบบูรณาการ (integrated service) เพราะเนื้อแท้ของบริการเป็นการให้บริการระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล (G2G)

<sup>46</sup> เช่น ศูนย์บริการสารสนเทศไอซีทีชุมชน ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ และที่ทำงาน แต่ในที่นี้หมายถึง ศูนย์บริการสารสนเทศไอซีทีชุมชน เท่านั้น

<sup>47</sup> เนื่องจากไม่มีความชัดเจนในการจัดยุคให้กับคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) บางตำราจัดให้อยู่ในยุคพีซี แต่บางตำราจัดให้อยู่ในยุคหลังพีซี ในที่นี้จึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยจำแนกยุคด้วย จึงจัดให้คอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นเทคโนโลยียุคพีซี เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้โปรแกรมประเภทแอป

การใช้บริการประเภททำธุรกรรมผู้ใช้บริการต้องทำการชำระเงิน เช่น ค่าภาษี ค่าสินค้า<sup>48</sup> ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าการอนุญาต เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องมีช่องทางและวิธีในการชำระเงิน ดังนี้

- แบบออฟไลน์ (offline payment gateway: OFPG)
- แบบออนไลน์ (online payment gateway: ONPG)

การชำระเงินของผู้ใช้บริการ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1.1. การชำระเงินโดยผู้ใช้บริการด้วยตนเอง (pay by self-service: PBSS) เช่น บัญชีธนาคาร (deposit account) บัตรเอทีเอ็ม (ATM card) บัตรเครดิต (credit card) และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (electronic banking)<sup>49</sup>
- 1.2. การชำระเงินผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน (pay by counter service: PBCS) เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ และร้านสะดวกซื้อ

จากองค์ประกอบที่กล่าวมา นำมาใช้ประกอบการสร้างแบบจำลองการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลด้วยตนเอง (e-Government Self-Service Model: eGov SSM) ประเภทตัวแบบเชิงพรรณนา (descriptive models) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ แบบจำลองประเภทไม่ทำธุรกรรม (การใช้บริการข้อมูล และการให้บริการปฏิสัมพันธ์) และแบบจำลองประเภททำธุรกรรม ดังนี้

#### แบบจำลองกลุ่มที่ 1 ประเภทไม่ทำธุรกรรม (Non-transaction Model: NTM)

$$\text{INFS}_1 = \text{IHS} + \text{PCT}$$

$$\text{INFS}_2 = \text{IHS} + \text{PPCT}$$

$$\text{INFS}_3 = \text{OHS} + \text{PCT}$$

$$\text{INTS}_1 = \text{IHS} + \text{PCT}$$

$$\text{INTS}_2 = \text{IHS} + \text{PPCT}$$

$$\text{INTS}_3 = \text{OHS} + \text{PCT}$$

<sup>48</sup> หนังสือ สิ่งพิมพ์ ของที่ระลึก (แสตมป์ เหรียญกษาปณ์)

<sup>49</sup> คำที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ อินเทอร์เน็ตแบงคิง (internet banking: i-Banking)



## แบบจำลองกลุ่มที่ 2 ประเภททำธุรกรรม (Transaction Model: TM)

$$TRAS_1 = IHS + PCT + PBSS$$

$$TRAS_2 = IHS + PCT + PBCS$$

$$TRAS_3 = IHS + PPCT + PBSS$$

$$TRAS_4 = IHS + PPCT + PBCS$$

$$TRAS_5 = OHS + PCT + PBCS$$

$$TRAS_6 = OHS + PPCT + PBCS$$

$$TRAS_7 = OHS + PPCT + PBSS$$

แบบจำลองทั้ง 2 กลุ่ม เป็นแบบจำลองเชิงตรรกะ (logical model) ที่สร้างจากความเป็นไปได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งด้านการให้บริการและการใช้บริการ แต่ในความเป็นจริงแบบจำลองเชิงตรรกะตามที่กล่าวมีบางแบบจำลองเท่านั้นที่เป็นแบบจำลองที่ตรงกับการใช้บริการของประชาชนจริง (practical model) คือ แบบจำลองกลุ่มที่ 2 ประเภทไม่ทำธุรกรรม (Non-transaction Model: NTM) ส่วนแบบจำลองกลุ่มที่ 2 ประเภททำธุรกรรม (Transaction Model: TM) ยังมีหลายปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้งานได้จริง เพราะทั้งภาครัฐและภาคประชาชนขาดความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามที่กล่าวมาแล้ว ประกอบกับหลายพื้นที่/ชุมชนยังไม่มีบริบทที่สนับสนุนการใช้งานในการทำธุรกรรม เช่น ในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงไม่มีตู้ ATM ไม่มีธนาคาร ไม่มีไปรษณีย์ ไม่มีร้านสะดวกซื้อ ดังนั้นการเดินทางเข้าไปใช้บริการตามหน่วยงานของรัฐบาลจึงสะดวกกว่า

จากการศึกษาปัจจัยด้านสังคมและเศรษฐกิจชุมชนบ้านหัวโกรก ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีควมจำเป็นในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลประเภททำธุรกรรม เพราะประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนใหญ่เสียภาษีท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรียังไม่ีระบบชำระภาษีแบบออนไลน์ แม้ว่ามีหลายหน่วยงานมีแอปให้บริการใช้งาน แต่ยังไม่ีหน่วยงานใดที่มีแอปที่สามารถให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ที่สมบูรณ์แบบ ดังนั้นในการออกแบบคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลของประชาชนในชุมชนบ้านหัวโกรกจึงมีข้อจำกัด ดังนี้

1. ใช้บริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบตั้งโต๊ะและแบบเคลื่อนที่ที่สามารถใช้โปรแกรมเบราว์เซอร์ (browser)<sup>50</sup> ได้เท่านั้น
2. ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลแบบการใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศ (information service: INFS) การใช้บริการปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกัน (interaction service: INTS) และการใช้บริการทำธุรกรรม (transaction: TRAS)
3. การใช้บริการทำธุรกรรม กรณีมีการชำระเงิน เช่น ชำระภาษี ชำระค่าธรรมเนียม สามารถใช้กับบริการที่ชำระเงินด้วยการหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร หักเงินผ่านบัตร ATM แบบระบุเลขบัตร และชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เท่านั้น

การกำหนดเงื่อนไขตามข้อ 1-3 เป็นการทำให้คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลสามารถใช้งานแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service: OSS) และไม่มีความซับซ้อนเหมาะสมกับประชาชน 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านสามารถไปใช้บริการเข้าถึงบริการข้อมูลและสารสนเทศ และการใช้บริการปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลจากศูนย์การเรียนรู้เรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรก
2. ประชาชนทั่วไปที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านแต่สามารถใช้บริการเข้าถึงบริการข้อมูลและสารสนเทศ และการใช้บริการปฏิสัมพันธ์/การติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลได้เท่านั้น ด้วยเหตุผล 2 ประการ ดังนี้
  - 2.2. ประชาชนไม่ประสงค์ทำธุรกรรมและชำระเงินกับหน่วยงานของรัฐบาลแบบออนไลน์
  - 2.3. บริการธุรกรรมออนไลน์ของหน่วยงานของรัฐบาลไม่มีระบบชำระเงินด้วยการหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร
3. ประชาชนทั่วไปที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านและมีระบบชำระเงินทุกแบบได้แก่ บัญชีธนาคาร บัตร ATM และบัตรเครดิต

ดังนั้นตัวแบบจำลองที่เหมาะสมกับครอบครัวในชุมชนบ้านหัวโกรก และเลือกมาทำเป็นคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลสำหรับชุมชนบ้านหัวโกรก มี 3 ตัวแบบ คือ  $INTS_1 = IHS+PCT$ ,  $INTS_3 =$

<sup>50</sup> โปรแกรมค้นดูหรือเปิดดูข้อมูลจากเว็บ

1. แบบจำลองกลุ่มที่ 1 ประเภทไม่ทำธุรกรรม (Non-transaction Model: NTM) คือ INTS = IHS/OHS+PCT หมายถึง การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และปฏิสัมพันธ์/ติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยใช้บริการจากใน/นอกครอบครัว ด้วยเทคโนโลยียุคพีซี ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่
2. แบบจำลองกลุ่มที่ 2 ประเภททำธุรกรรม (Transaction Model: TM) คือ TRAS = IHS+PCT+PBSS หมายถึง การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยใช้บริการจากในครอบครัวด้วยเทคโนโลยียุคพีซี ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่ ทำการชำระเงินโดยผู้ใช้บริการด้วยตนเองโดยใช้บัญชีธนาคาร บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

## 2. คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล


การออกแบบคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล เน้นการใช้งานง่าย โดยใช้ภาพเชิงสัญลักษณ์สร้างเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ (citizens) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and communication technologies) กระบวนการ (process) และบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล (e-Government services) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภทไม่ทำธุรกรรม


ขั้นที่	กระบวนการ	คำอธิบาย
6	 <p>บริการอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ</p> <p>ติดต่อด้วยโทรศัพท์</p> <p>ติดต่อด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>เขียนข้อความขอใช้บริการ หรือเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา</p> <p>ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม</p>

ขั้นที่	กระบวนการ	คำอธิบาย
5	 เว็บไซต์หน่วยงานของรัฐบาล	เลือกบริการที่ต้องการ เลือกลิงค์บริการของหน่วยงานของรัฐบาล
4	 ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	เข้าสู่ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ 1. <a href="http://www.gcc.go.th">http://www.gcc.go.th</a> 2. เลือกเมนูบริการภาครัฐออนไลน์ หรือ 1. <a href="http://www.egov.go.th">http://www.egov.go.th</a> 2. เลือกเมนูสารบัญบริการภาครัฐ
3	 โปรแกรม	เปิดโปรแกรมเบราว์เซอร์
2	 คอมพิวเตอร์	เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
1	 ผู้ใช้บริการ	เริ่มใช้บริการ จากที่บ้านหรือนอกบ้าน

คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภททำธุรกรรม

ขั้นที่	กระบวนการ	คำอธิบาย
9	 การยืนยันการดำเนินการ	ยืนยันการชำระเงิน หรือ ยืนยันการกรอกแบบฟอร์ม

ขั้นที่	กระบวนการ	คำอธิบาย
8	 <p>การชำระเงิน</p>	<p>เลือกวิธีการชำระเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บัญชีธนาคาร</li> <li>2. บัตรเอทีเอ็ม</li> <li>3. บัตรเครดิต</li> </ol>
7	 <p>บริการอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>กรอกแบบฟอร์มออนไลน์</p> <p>ชำระภาษีแบบออนไลน์</p>
6	 <p>คำแนะนำการใช้บริการ</p>	<p>อ่านคำแนะนำการใช้บริการ</p>
5	 <p>เว็บไซต์หน่วยงานของรัฐบาล</p>	<p>เลือกบริการที่ต้องการ</p> <p>เลือกลิงค์บริการของหน่วยงานของรัฐบาล</p>
4	 <p>ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>เข้าสู่ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://www.gcc.go.th">http://www.gcc.go.th</a></li> <li>2. เลือกเมนูบริการภาครัฐออนไลน์</li> </ol> <p>หรือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://www.egov.go.th">http://www.egov.go.th</a></li> <li>2. เลือกเมนูสวรับบริการภาครัฐ</li> </ol>
3	 <p>โปรแกรม</p>	<p>เปิดโปรแกรมเบราว์เซอร์</p>
2	 <p>คอมพิวเตอร์</p>	<p>เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</p>

ขั้นที่	กระบวนการ	คำอธิบาย
1	 ผู้ใช้บริการ	เริ่มใช้บริการ จากที่บ้านหรือนอกบ้าน

### 3. สรุป

จากการสำรวจความพร้อมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล และความพร้อมการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล ทำให้ได้รูปแบบจำลองการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล และคู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลสำหรับชุมชน โดยสรุปดังนี้

แบบจำลองการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล มี 2 ตัวแบบ คือ แบบจำลองประเภทไม่ทำธุรกรรม โดยการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และปฏิสัมพันธ์/ติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยใช้บริการจากใน/นอกครอบครัวด้วยเทคโนโลยียุคพีซี และแบบจำลองประเภททำธุรกรรม โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยใช้บริการจากในครอบครัวด้วยเทคโนโลยียุคพีซี

เนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนบ้านหัวโกรกไม่สามารถเปิดให้บริการได้และประชาชนให้ความสนใจใช้งานน้อย และจากการสำรวจข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากไม่ให้ความร่วมมือในการสำรวจข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจไม่นำคู่มือที่สร้างไปทดลองการใช้งาน คู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภทไม่ทำธุรกรรม และคู่มือการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภททำธุรกรรม จึงเป็นเพียงต้นแบบที่ออกแบบตามผลการวิจัยจากชุมชนบ้านหัวโกรก การนำไปใช้งานจริงควรนำไปออกแบบใหม่เป็นแผนพับโดยนักออกแบบ ก่อนนำไปแจกให้กับชาวบ้านหรือนำไปเผยแพร่ต่อไป

## บทที่ 7

### สรุป

การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ได้ผลผลิตเป็นคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลภายใต้สภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรก โดยใช้กระบวนการค้นหาคำตอบด้วยการวิจัย สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน มีคำถามหลักในการทำวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

1. สภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีลักษณะอย่างไร
2. คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่เหมาะสมกับสภาพบริบทและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมีขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการใช้เป็นอย่างไ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การแพร่กระจายของนวัตกรรม ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนกับการลดช่องว่างด้านดิจิทัล และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พบว่า ปัจจัยของความสำเร็จในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลผ่านศูนย์บริการสารสนเทศไอซีทีชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับระดับรัฐบาลจนถึงระดับชุมชน กล่าวคือ รัฐบาลต้องมีแผนงานในการสนับสนุนและมีบริการหลักตามความต้องการของแต่ละชุมชน เลือกใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีผู้ประสานงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาการบริการ บริหารงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้กับผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบพหุหรือหลายวิธี ด้วยวิธีการแบบผสมผสาน ใช้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีหน่วยวิเคราะห์เป็นครอบครัว หน่วยงานของรัฐบาล และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล ใช้วิธีการสำรวจเอกสารทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ สัมภาษณ์ สัมภาษณ์ภาคสนามด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสำรวจข้อมูลด้วย

การศึกษาชุมชนบ้านหัวโกรกพบว่า เป็นชุมชนระดับหมู่บ้าน ตั้งอยู่ในพื้นที่รอบนอกของเขตอำเภอเมืองชลบุรี อิทธิพลของความเป็นอุตสาหกรรมและความเป็นเมืองที่อยู่โดยรอบมีผลกระทบทำให้หมู่บ้านแห่งนี้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ประชากร สังคม เศรษฐกิจ และการปกครอง สรุปได้ดังนี้

1. ด้านประชากร มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 635 คน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นประชากรกลุ่มดั้งเดิมที่ปลูกบ้านเรือนกระจายอยู่ตามไร่และสวน กลุ่มที่สองเป็นประชากรกลุ่มใหม่ที่ซื้อบ้านเรือนและอาศัยอยู่ในโครงการหมู่บ้าน และกลุ่มที่สามเป็นประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ตามห้องแถวหรือห้องเช่าสำหรับให้เช่าอยู่อาศัย ชุมชนบ้านหัวโกรกมีแนวโน้มของการย้ายถิ่นเข้ามาอยู่เพิ่มขึ้นตามลำดับ เพราะเป็นชุมชนที่อยู่ใกล้เมืองและแหล่งอุตสาหกรรม มีเส้นทางคมนาคมเข้าถึงสะดวก
2. ด้านสังคม บ้านหัวโกรกเริ่มก่อตัวมาจากชุมชนขนาดเล็ก ดำรงชีพด้วยการเก็บของป่าขายก่อนเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมแบบเกษตรกรรม แต่เมื่อได้รับอิทธิพลจากความเป็นเมืองและความเป็นอุตสาหกรรม บ้านหัวโกรกได้กลายมาเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยย่านชานเมืองชลบุรีแห่งหนึ่ง มีประชาชนจากหลากหลายอาชีพและถิ่นกำเนิดเข้ามาอาศัยอยู่
3. ด้านเศรษฐกิจ ระยะเวลาเริ่มแรกของการรวมตัวอยู่กันเป็นหมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่ดำรงชีพด้วยการเก็บของป่าขาย ต่อมาได้เปลี่ยนมาทำการเกษตรกรรมปลูกข้าว ทำไร่ และทำสวน ปัจจุบันชุมชนบ้านหัวโกรกไม่มีการทำนาปลูกข้าวแล้ว แต่ชาวบ้านที่เป็นกลุ่มคนดั้งเดิมยังคงมีการทำไร่และทำสวน เช่น ชะอม มะพร้าว มะม่วง ฝรั่ง ประชาชนที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่เป็นลูกหลานของชาวบ้านหัวโกรกเมื่อจบการศึกษาระดับสูงกว่าระดับประถมศึกษาขึ้นไปจะนิยมไปประกอบอาชีพในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นพนักงานบริษัท และเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านจัดสรรและห้องเช่าจะเป็นผู้มีอาชีพอยู่นอกภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่
4. ด้านการปกครอง ก่อนปี พ.ศ. 2539 บ้านหัวโกรกเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ภายใต้การบริหารงานและพัฒนาของสภาตำบล หนองรี เมื่อสภาตำบลหนองรียกฐานะขึ้น



5. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระดับชุมชน บ้านหัวโกรกมีศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่พร้อมให้บริการประชาชน (ปัจจุบันปิดให้บริการเนื่องจากไม่มีงบประมาณในการบริหารจัดการ) และระดับครัวเรือน แต่ละครัวเรือนมีและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีบางครัวเรือนที่มีแต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบเก่า แต่มีหลายครัวเรือนที่มีทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบเก่าและแบบใหม่

การศึกษาดูงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลพบว่า หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น และในชุมชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงาน แต่ยังไม่มียระบบบริการแบบออนไลน์ที่ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน ช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้บริการใช้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการมีและใช้ 2) ด้านกระบวนการ บริบทของชุมชนไม่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ 3) ด้านการรับรู้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนทุกช่องทาง ยกเว้นช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และ 4) ด้านการใช้งาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยอินเทอร์เน็ต รับข้อมูลจากโทรทัศน์ แต่ต้องการติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง

คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลสร้างตามตัวแบบจำลองที่ได้จากการศึกษาสภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนบ้านหัวโกรกมี 2 แบบ คือ คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภทไม่ทำธุรกรรม และคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลประเภททำธุรกรรม

## 2. การอภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยที่สำคัญคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรม และด้านบริบทของการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่มีความเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือความเหลื่อมล้ำของให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีหลายปัจจัยดังนี้ (Heeks (2001)

1. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบข้อมูล คือ มีระบบการบริหารและกระบวนการบันทึกข้อมูลให้มีทั้งปริมาณ คุณภาพ และความปลอดภัย สำหรับการจัดการอิเล็กทรอนิกส์
2. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย คือ มีกฎหมายและระเบียบที่อนุญาตและสนับสนุนให้เกิดการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
3. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านสถาบัน คือ การดำเนินงานของหน่วยงานต้องมีแนวการปฏิบัติและความตระหนักถึงความคล่องตัวที่จะรองรับการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
4. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านมนุษย์ คือ สมาชิกในองค์กรต้องมีทัศนคติ ความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการเริ่มต้น การดำเนินงาน และคำจูงการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี คือ ต้องมีระบบไอซีทีที่สามารถเริ่มการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์
6. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านความคิดของผู้นำและยุทธศาสตร์ คือ ต้องมีผู้ให้การสนับสนุนด้านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Champion) เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ของการจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์

จากผลงานของ Heek แสดงให้เห็นว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่ได้หมายถึง การมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พร้อมใช้งานเท่านั้น แต่ต้องมีความพร้อมด้านบริบทในการใช้ด้วย เช่น ด้านกฎหมาย ด้านการดำเนินงาน และที่สอดคล้องกับการวิจัยนี้ก็คือ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านมนุษย์

หน่วยงานของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นและในชุมชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงาน แต่ยังไม่มียระบบบริการแบบออนไลน์ที่ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน ประชาชนต้องเดินทางไปติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง หน่วยงานของรัฐบาลในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานตามนโยบายรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล หลายหน่วยงานมีเว็บไซต์ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน มีหน่วยงานของรัฐบาลบางหน่วยงานหรือจำนวนน้อยมากที่มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลในส่วนกลางที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังคงอยู่บนเส้นทางของการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการปรับปรุงระบบการทำงานภายในหน่วยงานและการให้บริการผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการบูรณาการบริการระหว่างภาครัฐ ชัดความซ้ำซ้อน แบ่งปันการใช้ทรัพยากร ร่วมกัน ตระหนักถึงความต้องการและตอบสนองการร้องขอของผู้ใช้บริการ ร่วมมือกับผู้ให้บริการในการออกแบบบริการ ประสานความร่วมมือและบริหารงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้บริการประชาชนในท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เปลี่ยนการบริหารจัดการที่เน้นการทำหน้าที่ภายในหน่วยงานไปสู่การทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ มีการติดตามและประเมินการใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน และยกระดับการบูรณาการระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศไปสู่การบูรณาการระบบระหว่างประเทศและนานาชาติทั่วโลก (OECD, 2008)

ช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการ (รัฐบาล) และผู้ใช้บริการ (ประชาชน) ที่มีผลต่อการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้บริการใช้ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการมีและใช้ 2) ด้านกระบวนการ บริบทของชุมชนไม่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ 3) ด้านการรับรู้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนทุกช่องทาง ยกเว้นช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก และ 4) ด้านการใช้งาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยอินเทอร์เน็ต รับข้อมูลจากโทรทัศน์ แต่ต้องการติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐบาลโดยการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดช่องว่างในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมีหลายมิติและเกิดขึ้นได้กับรัฐบาลของทุกประเทศ และสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสามารถใช้ดัชนีการเข้าถึงดิจิทัล (Digital Access Index: DAI) ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) มาพิจารณาร่วมได้เช่นกัน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความสามารถที่จะหาซื้อได้มาใช้งานได้ ด้านความรู้ ด้านคุณภาพและด้านการใช้งาน เกิดช่องว่างในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลไม่ใช่ปัญหาทางด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านสังคมและเศรษฐกิจด้วย เช่น ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา เศรษฐกิจ ภูมิหลังทางสังคม และความสามารถทางร่างกาย เป็นช่องว่างระหว่างบุคคล ครूरวเร็วอน ธุรกิจ และพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีระดับความแตกต่างกันทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การมีกับไม่มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างกลุ่มทางสังคม ธุรกิจ โรงเรียน องค์กร รัฐบาล และความสามารถในการเรียนรู้กับความไม่มีความสามารถในการเรียนรู้ของประชาชนด้วย (OECD, 2000; OECD, 2001; University of Illinois at Urban-Champaign, 2002; ITU, 2003; Wiburg, 2003; Alzouma, 2005)

การสร้างศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลตามนโยบายของรัฐบาลจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะหน่วยงานของรัฐบาลยังไม่สามารถพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมความต้องการใช้ของประชาชน

การสร้างศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อาจต้องพบกับปัญหาและความล้มเหลวในการบริหารจนต้องปิดตัวลงเหมือนกับบางประเทศ เช่น ประเทศอินเดีย (India) สร้างศูนย์บริการสารสนเทศประมาณ 250,000 แห่งในชนบท ตามแผนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ แต่ในความเป็นจริงพบว่า แผนงานดังกล่าวขาดการสนับสนุนและส่งเสริมจนทำให้ศูนย์บริการสารสนเทศจำนวนมากต้องปิดตัวลง ทำให้มีการเสนอตัวแบบการฝังรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ลงในศูนย์บริการสารสนเทศในชนบท (Model for e-Governance Embedded Rural Telecentres: EGERT) เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ดังนี้ (Naik, 2011)

1. การส่งมอบบริการของรัฐบาล ด้วยการขยายการให้บริการโดยการจัดหาบริการหลัก ตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ในชนบท พร้อมกับเปลี่ยนแปลงกระบวนการและกฎหมายให้เอื้อต่อการใช้ไอซีที
2. การสร้างและพัฒนาบริการ โดยใช้กระบวนการตลาด ค้นหาบริการตามความต้องการและต่อยอดให้สมบูรณ์ เพื่อสร้างการบริการให้มีจำนวนมากขึ้น แล้วจึงพัฒนาคุณภาพและความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ
3. การออกแบบระบบ โดยการร่วมมือกับเอกชน ให้บริการที่ทันสมัย มีคุณภาพ และราคาถูก โดยทำข้อตกลงด้านบทบาทให้ชัดเจนระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน
4. การเลือกโครงสร้างพื้นฐาน ใช้ที่มีอยู่แล้วเพื่อลดค่าใช้จ่าย ทั้งด้านพลังงานและการเชื่อมต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ หรือพลังงานชีวมวล ระบบไร้สาย ต้องสำรวจตรวจสอบให้เหมาะสมและถูกต้อง
5. การสร้างความชำนาญของบุคลากร ทำการอบรมกำลังคนในชนบทให้มีความสามารถอย่างเหมาะสมในการบริหารและจัดการเครื่องมือด้านเทคโนโลยีระดับสูง
6. การจัดหาสถานที่ตั้ง ต้องไม่ตกอยู่ภายในอิทธิพลของผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการในท้องถิ่นหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อสร้างความชอบธรรมและการยอมรับจากประชาชน ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จากคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน มีหน่วยงานของเอกชนและรัฐบาล เช่น ร้านสะดวกซื้อ ธนาคาร ไปรษณีย์ แข่งขันกันเปิดให้บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าประปา ภาษี เป็นต้น

ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เราอาจได้พบการให้บริการของรัฐบาลในหลายประเทศมีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่การให้บริการแบบใหม่ที่เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้เอกชนเข้ามาพัฒนาและให้บริการแทนรัฐบาล เพราะเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ภาครัฐมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและด้านการเงิน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือกับภาคเอกชนในการดำเนินนโยบายด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Kuriyan and Ray, 2009)

ผู้ใช้บริการบริการศูนย์สารสนเทศชุมชนมีความต้องการที่หลากหลาย ทีมงานและผู้บริหาร ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในชุมชน โดยใช้วิธีการที่ได้จากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริหารงานที่ผ่านมา สิ่งที่จะทำให้เกิดกระบวนการที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบไปด้วยการทำความเข้าใจบริบททางสังคมในการใช้ศูนย์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลและการแลกเปลี่ยนความรู้ในบรรดาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และความต่อเนื่องในการพัฒนาความสามารถหลักของศูนย์ (Bailey, 2009)

การใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นเครื่องมือในเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ต้องดำเนินการโดยประชาชน และเพื่อประชาชนระดับรากหญ้า รวมถึงผู้นำของชุมชน ให้ความสำคัญกับคนทุกกลุ่มในสังคมรวมถึงผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สร้างความเชื่อมโยงไปสู่การสร้าง ความมั่นคงด้านรายได้ และการสนับสนุนจากรัฐบาล (Madon & Others, 2007)

การสนับสนุนให้เกิดการยอมรับไอซีทีในชุมชนชนบท ต้องทำการศึกษาความต้องการของชุมชนก่อน ด้วยการศึกษาคือความเป็นไปได้ตามลำดับ ทั้งด้านชุมชน สารสนเทศ และเทคโนโลยี คือ ศึกษาลักษณะความต้องการและความเด่นของชุมชนแต่ละพื้นที่ ศึกษาประเภทของสารสนเทศที่ต้องการให้สอดคล้องกับความต้องการจากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชน ศึกษาช่องว่างระหว่างสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันกับสารสนเทศที่ต้องการ และศึกษาวิธีการใช้ไอซีที (Harris and Others, 2001)

กล่าวโดยสรุป ความสำเร็จในการลดช่องว่างการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลด้วยศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับและเห็นถึงประโยชน์จากการใช้บริการผ่านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนด้วยวิธีการและกระบวนการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมโดยผู้ใช้บริการหรือประชาชนที่อยู่ในชุมชน

### 3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการทำวิจัยที่เริ่มจากการศึกษาสภาพบริบทและโครงสร้างสังคมของชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ทำให้ได้ข้อเสนอแนะดังนี้

## 1.1. ด้านการวิจัย

ปัจจุบันการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้าไปสู่ชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างมากขึ้น ด้วยปัจจัยด้านการตลาด ค่านิยม และนโยบายของรัฐบาล ทำให้ประชาชนสามารถหาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานได้ ในราคาที่สามารถจ่ายได้ (affordable) จึงทำให้ประชาชนไม่สนใจใช้บริการจากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน (telecentre) เพราะศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนใช้เทคโนโลยียุคพีซี (PC technology) ในขณะที่ประชาชนหันมาให้ความสนใจกับการใช้เทคโนโลยียุคหลังพีซี (Post-PC technology) ประกอบกับหน่วยงานของรัฐบาลเริ่มเปลี่ยนมาใช้สื่อสังคมออนไลน์ และพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (apps) สำหรับใช้กับเทคโนโลยียุคหลังพีซีมากขึ้น ดังนั้น จึงควรทำการวิจัยในประเด็นของช่องว่าง (gap) ระหว่างผู้ให้บริการ/รัฐบาล (publics) และผู้ใช้บริการ/ประชาชน (citizens) ในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างในการให้บริการ และเข้าถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน (bridge the digital divide) ให้มากที่สุด เพราะจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนของช่องว่างที่เกิดขึ้นในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

## 1.2. ด้านการนำผลการวิจัยไปใช้

คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ อยู่ภายใต้สภาพบริบทและโครงสร้างของชุมชนบ้านหัวโกรกที่เป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบทหรืออาจเรียกได้ว่า เป็นชุมชนชนานเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (social change) อย่างรวดเร็ว ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนมีความแตกต่างกันมากในด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic status) ประชาชนแต่ละคนหรือกลุ่มคนมีความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลแตกต่างกันตั้งแต่ไม่ต้องการใช้หรือไม่ใช้เลยจนถึงต้องการใช้หรือใช้บริการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ ดังนั้นในการนำเอาต้นแบบคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาลไปใช้งานจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาและทบทวนสภาพบริบท (social context) และโครงสร้างทางสังคม (social structure) ของประชาชนหรือชุมชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการนำไปประยุกต์ใช้งานก่อน และทำการปรับปรุงให้เหมาะสม

## 6. ปัญหาและข้อจำกัดของการวิจัย

การเลือกหัวข้อการทำวิจัยและพื้นที่ในการทำวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน อยู่ในช่วงรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการสร้างศูนย์

ปัจจัยที่กล่าวมามีผลกระทบต่อแผนการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างมาก จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวิจัยและการพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตามรายละเอียดที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 5-6



## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

กรมการปกครอง. (2558). *ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ*. เข้าถึงเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://www.amphoe.com>

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552ก). “ก.ไอซีที จับมือผู้ว่าฯ 71 จังหวัด ตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศ” *ข่าวกระทรวง*. เข้าถึงเมื่อ 20 พฤษภาคม 2552, จาก

<http://www.mict.go.th>

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552ข). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552ค). *ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน: อีกหนึ่งนโยบายหลักของกระทรวง ICT ในการกระจายโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชน*. เข้าถึงเมื่อ 17 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.mict4u.net/thai/files/เนื้อหา รวมเล่ม.pdf>

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (มปป.). *เกี่ยวกับศูนย์*. เข้าถึงเมื่อ 4 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.thaitelecentre.org/main/index.php/2013-05-17-10-39-27/2-uncategorised/1-เกี่ยวกับศูนย์>

จังหวัดชลบุรี. (2558). *เว็บไซต์จังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://www.chonburi.go.th/ติดต่อหน่วยงาน/เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ/tabid/115/language/en-US/Default.aspx>

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). *การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย*.

กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภชัย ยาวะประภาษ และเรวัต แสงสุริยงค์. (2555). *การปฏิรูประบบราชการและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. โครงการความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันวิจัยเกาหลี มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย และมหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย*.

ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว. (2547). *การรับรู้และยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทย*.

วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท<sub>1</sub>. (2556). *โปรแกรมรายงานผลข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)* ปี 2556

ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท<sub>2</sub>. (2556). *โปรแกรมรายงานผลข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2ค)* ปี 2556

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2546). *แนวคิดและประสบการณ์การพัฒนา ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทย (Thailand Community Telecenter)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2546). *รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2545*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2557). *บริการ*. เข้าถึงเมื่อ 22 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.ega.or.th>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2558). *ศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ*. เข้าถึงเมื่อ 28 มกราคม 2558, จาก <http://www.egov.go.th>

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2544). *กรอบแนวคิดและความเป็นมาของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2544-2553*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2546). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). รายงานผลที่สำคัญ

สำรวจสถานการณ์ภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยราชการ

รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน พ.ศ. 2551. เข้าถึงเมื่อ 29 ธันวาคม 2557, จาก

[http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme\\_5-1-7.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_5-1-7.html)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). สำรองการมี การใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2554. เข้าถึงเมื่อ 19 กรกฎาคม 2555, จาก

[http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/download/files/ict\\_household54\\_pocketbook.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/download/files/ict_household54_pocketbook.pdf)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). รายงานผลที่สำคัญ

สำรวจสถานการณ์ภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555. . เข้าถึงเมื่อ 19 กรกฎาคม 2555,

จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict\\_egov55.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ict_egov55.pdf)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี. (2558). อบต. หนองรี. เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2558, จาก

<http://www.nongree.go.th>

## ภาษาอังกฤษ

Alden, Chris. (2003). "Let them eat cyberspace: Africa, the G8 and the digital divide". *Journal of*

*International Studies*. 32: 457-476. SAGE. Retrieved April, 9,2009, from:

<http://mil.sagepub.com/cgi/content/abstract/32/3/457>

AlShihi, Hafedh. (2006). *Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-government*

*Initiatives in Oman*. Doctoral Dissertation, School of Information Systems, Faculty of

Business and Law Victoria University. Retrieved April, 4, 2009, from:

<http://wallaby.vu.edu.au/adt-VVUT/uploads/approved/>

[adt-VVUT20060904.154748/public/01front.pdf](http://wallaby.vu.edu.au/adt-VVUT/uploads/approved/adt-VVUT20060904.154748/public/01front.pdf)

Alzouma, Gado. (2005). "Myths of digital technology in Africa: leapfrogging development?"

*Global Media and Communication*. 1(3): 339-356. Retrieved April, 8, 2009, from:

<http://gmc.sagepub.com/cgi/content/abstract/1/3/339>

Bailey, Arlene. (2009) "Issues affecting the social sustainability of telecentres in developing

- contexts: a field study of sixteen telecentres in Jamaica". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*. 36(4): 1-18.
- Bailey, Arlene & Ngwenyama, Ojelanki. (2011). *The challenge of e-participation in the digital city: exploring generational influences among community telecentre users*. Retrieved August 23, 2011, from: <http://www.sciencedirect.com>
- Bailur, Savita. (2008). "Analyzing telecentres using postcolonial theory". *Development Informatics*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester. Working Paper No. 35. Retrieved May, 24, 2009, from: <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/di/index.htm>
- Buré, Claire; Surman, Mark and de Hoop, Jaap-André. (2005). "Online survey results and analysis" *telecentre.org Online Survey Analysis*. Retrieved May, 13, 2009, from: [http://www.idrc.ca/en/ev-94994-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/en/ev-94994-201-1-DO_TOPIC.html)
- Chen, Tom; Andrews, Lynda and Drennan, Judy. (2008) Diffusion of Mobile Internet Service Innovations: The Emerging Concepts of "Smart Technology" and "Smart Consumer". *16<sup>th</sup> Annual Conference on Pacific Basin Finance, Economics, Accounting and Management*. Retrieved June, 7, 2009, from: [http://www.pbfeam2008.bus.qut.edu.au/papers/documents/TomChen\\_Final.pdf](http://www.pbfeam2008.bus.qut.edu.au/papers/documents/TomChen_Final.pdf)
- Chéneau-Loquay, Annie. (2000). "Africa in global communication networks: from networks to concrete uses". *Information Development*. 16(4): 219-232. Retrieved May, 24, 2009, from: <http://idv.sagepub.com/cgi/content/abstract/16/4/219>
- Colle, Royal D. (2000). "Communication shops and telecenters in developing nations". in Gurstein, Michael. (Editor), *Community informatics: Enabling communities with information and communications, technologies*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Ferro, Enrico; De Leonardis, Daniele and Dadayan, Lucy. (2007). "Broadband and e-Government diffusion". *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences*. Retrieved, May, 23, 2009, from: [http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs\\_all.jsp?arnumber=4076590](http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=4076590)

Fillip, Barbara. (2001). *Digital divide*. Retrieved July, 28, 2004, from:

[http://www.jica.go.jp/usa/topics/pdf/digital\\_divide\\_eng.pdf](http://www.jica.go.jp/usa/topics/pdf/digital_divide_eng.pdf)

Fuchs, Richard. (1997). *If you have a lemon, make lemonade: a guide to the start-up of the African multipurpose community telecentre pilot projects*. Retrieved May, 7, 2009 from:

<http://portal.unesco.org/ci>

G8. (2000). *Okinawa Charter on Global Information Society*. Retrieved May, 12, 2009, from:

<http://www.g8.utoronto.ca/summit/2000okinawa/gis.htm>

Galpaya, Helani; Samarajiva, Rohan & Soysa, Shamistra. (2007). *Taking e-Government to the bottom of the pyramid: dial-a-gov?*. Retrieved September 4, 2011, from:

[http://portal.acm.org/ft\\_gateway.cfm?id=1328105&type=pdf](http://portal.acm.org/ft_gateway.cfm?id=1328105&type=pdf)

Gómez, Ricardo and Hunt, Patric. (Editor) (1999). "Telecentre evaluation and research: a global perspective", *Telecentre Evaluation: A Global Perspective*. (Report of an International Meeting on Telecentre Evaluation), Far Hills Inn, Quebec, Canada, September 28-30.

Retrieved, July, 14, 2009 from:

<http://www.idrc.ca/uploads/userS/10244248430Farhills.pdf>

Harris, Roger. (2001). "Telecentres in rural Asia: towards a success model", *Communications and Development (ITCD 2001)*. Conference Proceedings of International conference on Information Technology. Retrieved May, 12, 2009, from:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan006304.pdf>

Harris, Roger and Others. (2001). "Challenges and opportunities in introducing information and communication technologies to the Kelabit community of north central Borneo". *New Media & Society*. 3(3): 270-295. SAGE Journals. Retrieved May, 24, 2009, from:

<http://nms.sagepub.com/cgi/content/abstract/3/3/270>

Heeks, Richard. (Editor). (2001). *Reinventing government in the information age*. London: Routledge.

Holmes, Douglas. (2001). *eGov: eBusiness strategies for government*. London: Nicholas Brealey.

- Huyer, Sophia and Carr, Marilyn. (2002). "Information and communication technologies: a priority for women", *Gender Technology and Development*. 6 (1): 85-100. SAGE. Retrieved April, 8, 2009, from: <http://gtd.sagepub.com/cgi/content/abstract/6/1/85>
- ITU (International Telecommunication Union). (n.d.). *Gauging ICT potential around the world: ITU release the first global digital access index*. Retrieved January, 8, 2504, from: [http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/DAI\\_ITUNews\\_e.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/DAI_ITUNews_e.pdf)
- ITU (International Telecommunication Union). (2003). *World Telecommunication Development Report 2003: Access indicators for the information society (WTDR)*. Retrieved June, 30, 2009, from: [http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr\\_03/material/WTDR2003Sum\\_e.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_03/material/WTDR2003Sum_e.pdf)
- ITU (International Telecommunication Union). (2011). *Measuring the information society 2011*. Retrieved September, 7, 2012, from: [http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2011/MIS\\_2011\\_without\\_annex\\_5.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2011/MIS_2011_without_annex_5.pdf)
- ITU (International Telecommunication Union). (2012). *Core indicators on access to and use of ICT by households and individuals*. Retrieved September, 7, 2012, from: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/excel/CoreIndicators.xls>
- Karvalics, László Z. and Molnár, Szilárd. (2002). *Two models and six types of the telecentres: a typological experiment*. Retrieved August 21, 2011, from: <http://u-szeged.academia.edu/LaszloZKarvalics/Papers>.
- Kumar, Rajendra and Best, Michael L. (2006) "Impact and sustainability of e-Government services in developing countries: lessons learned from Tamil Nadu, India", *The Information Society*, 22: 1–12. Retrieved May, 31, 2009, from: <http://mikeb.inta.gatech.edu/papers/infosoc.egov.kumar.best.pdf>
- Kuriyan, Renee and Ray, Isha. (2009). "E for express: "Seeing" the Indian state through ICTD", *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> IEEE/ACM International Conference ICTD*, April 17 – 19. Retrieved, April, 11, 2009, from: <http://erg.berkeley.edu/publications/ray-pub.shtml>
- Matthews, William. (2001). "How e-governments stack up". *Federal Computer Week*. Retrieved,

- July, 1, 2009, from: <http://fcw.com/articles/2001/08/27/how-egovernments-stack-up.aspx>
- Madon, Shirin. (2005). "Governance lessons from the experience of telecentres in Kerala", *European Journal of Information Systems* 14(4): 401-416. Retrieved May, 23, 2009, from: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1151570>
- Madon, Shirin and Others. (2007). "Digital inclusion projects in developing countries: processes of institutionalisation", *Data Inclusion Projects in Developing Countries*. Proceedings of the 9<sup>th</sup> International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, São Paulo, Brazil, May 2007. Retrieved May, 13, 2009, from: <http://www.ifipwg94.org.br/fullpapers/R0040-1.pdf>
- McKeough, Tim. (2000). *Government on-line delivering information and services to Canadians via the internet*. Retrieved October, 4, 2001, from: <http://www.connect.gc.ca>
- Naik, Gopal. (2011). *Designing a sustainable business model for e-Governance embedded rural telecentres (EGERT) in India*. Retrieved August 22, 2011, from: <http://www.sciencedirect.com>.
- Navas-Sabater, Juan; Dymond, Andrew and Juntunen, Niina. (2002). *Telecommunications and information services for the poor: Toward a strategy for universal access*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Norris, Donald and Moon, M. Jae. (2002) Electronic government at the American grassroots. *ACM International Conference Proceeding Series*; Vol. 130. Retrieved July, 1, 2009, from: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1123196.1123242>.
- NZ (New Zealand). (2000). *E-government-a vision for New Zealanders*. Retrieved April, 7, 2009, from: <http://www.e.govt.nz/archive/about-egovt/vision-2005.html>
- Office of Information Technology City of Colorado Springs. (2000) *eGovernment in Colorado Springs*. Retrieved October, 23, 2001, from: <http://www.pti.org>
- Ojo, Adegboyega; Janowski, Tomasz & Estevez, Elsa. (2007). *Determining progress towards e-government - What are the core indicators?*. Retrieved August 15, 2011, from: <http://www.egov.iist.unu.edu/cegov/content/download/1478/37448/version/3/file/report3>

60.pdf

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). (2000). *The digital divide: enhancing access to ICTs*. Retrieved June, 30, 2009, from:

[http://www.oecd.org/document/8/0,3343,en\\_2649\\_33757\\_1886920\\_1\\_1\\_1\\_37441,00.html](http://www.oecd.org/document/8/0,3343,en_2649_33757_1886920_1_1_1_37441,00.html)

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). (2001). *Understanding the digital divide*. Retrieved June, 30, 2009, from:

<http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development). (2008). *Future of e-government: Agenda 2020*. Retrieved September 2, 2010, from:

[www.oecd.org/dataoecd/41/40/43340370.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/41/40/43340370.pdf).

Poelmans, Matt. (2001) "Citizen centred government, the dutch approach". Prins, J.E.J.

(Editor) *Designing e-government: On the crossroads of technological innovation and institutional change*. (173) Hague: Kluwer Law International.

Rajalekshmi, Kiran Gopakumar. (2007). "e-Governance services through telecenters: the role of human intermediary and issues of trust", *Information Technologies and International Development*. 4 (1): 19-35. Retrieved May, 23, 2009, from:

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1345089>

Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of innovation*. 5<sup>th</sup> ed. New York: The Free Press.

Sawhney, Mohan. (2001). *E-government: towards the next generation*. Retrieved September, 23, 2003, from: <http://www.mohansawhney.com/Registered/Content/Presentations/e-Governance.pdf>

Shakeel, Hani & Others. (2001). *Comparing urban and rural telecenters costs*. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. Retrieved September 2, 2011, from: <http://www.ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/viewFile/22/22>

Suzuki, Atsushi and Chamala, Shankariah. (1998) "Role of telecentres in rural development in Australia", *Agricultural Information Technology in Asia and Oceania*. 1<sup>st</sup> Asian



- Conference for Information Technology in Agriculture, pp. 39-43. Wakayama, Japan.  
Retrieved May, 7, 2009, from: <http://zoushoku.narc.affrc.go.jp/ADR/AFITA/afita/afita-conf/1998/list.html>
- UK (United Kingdom Parliament). (2000). *g.gov-Electronic government services for the 21<sup>st</sup> century*. Retrieved July, 1, 2009, from:  
[http://www.cabinetoffice.gov.uk/strategy/work\\_areas/electronic\\_service\\_delivery.aspx](http://www.cabinetoffice.gov.uk/strategy/work_areas/electronic_service_delivery.aspx)
- UN (United Nations). (2002). *Benchmarking e-Government: a global perspective*. Retrieved April, 7, 2009, from: <http://www.unpan.org>
- UN (United Nations). (2008). *United Nations e-government survey 2008: From e-government to connected governance*. Retrieved August 30, 2001, from:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>.
- UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development). (2007). *Information economy report 2007-2008 science and technology for development: the new paradigm of ICT*. United Nations publication, New York and Geneva. Retrieved May, 7, 2009, from: <http://www.unctad.org/Templates/Page.asp?intltemID=3901&lang=1>
- University of Illinois at Urban-Champaign. (n.d.). *eGovernment readiness index*. Retrieved September, 21, 2003, from:  
<http://www.communitydevelopment.uiuc.edu/toolbox/about.html>
- University of Illinois at Urban-Champaign. (2002). *Measuring outcomes of digital divide investment to community technology centers*. Retrieved, June, 30, 2009, from:  
<http://www.communitydevelopment.uiuc.edu/PDFs/DigitalDivide.pdf>
- Wiburg, Karin M. (2003) "Factor of the divide" in Solomon, Gwen, Allen Nancy J. and Resta, Paul (Editor). *Toward digital equity: Bridging the divide in education*. New York: Allyn and Bacon.
- Wimmer, Maria A. (2002). "A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project", *Electronic Commerce Research and Applications* 1(1): 92-103.
- World Bank. (2009). *e-Government*. Retrieved July, 1, 2009, from:

<http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>

### การสังเกตและสัมภาษณ์

พล พูลเจริญ. อดีตผู้ใหญ่บ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (22 มีนาคม 2556).

สุนทร ตันติโกคากุล และคนอื่นๆ. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองรี. สัมภาษณ์.

(3, 7 เมษายน 2558).

ไพรัช วิถี. ผู้ใหญ่บ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (23 พฤศจิกายน 2555).

เจวัต แสงสุริยงค์. ผู้วิจัย. สังเกต. (13 มิถุนายน 2557).

เลอสันต์ ศศิพงศ์. นายอำเภอเมืองชลบุรี. สัมภาษณ์. (7 เมษายน 2558).

วีรพงษ์ พูลชาติ. ครู โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

สายัณห์ อนันตชาติ. ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

สุธิชา พูลบุตร. ครู โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

วัชรวิ กลั่นดอกไม้. ครู โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

คชวรรณ บุญโตม (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

พรชดา แข็งชะยัน (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

ไก่อ แก้วประเสริฐ (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

กชามาส ชันทะศิลา (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

นันทิ สมชาติ (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

ณัฐจันท์ บุญโชติ (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

เผ่า อูทัยแพน (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

ปิยะนุช นพเกิด (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

ชยดล สร้อยโสม (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

นันทวัน บุปผา (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

ปกานัน อัดโน (วัยเด็ก). นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

สุดารัตน์ ญาณประภาส. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

รัตนา ทักษิณสิทธิ์. เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. สัมภาษณ์.

(29 มกราคม 2556).

จเรย์ ไม่ทราบนามสกุล (วัยผู้ใหญ่). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

ประเสริฐ ไม่ทราบนามสกุล (วัยผู้ใหญ่). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

วิชรา ไม่ทราบนามสกุล (วัยผู้ใหญ่). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

วงเดือน ไม่ทราบนามสกุล (วัยผู้ใหญ่). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

อารีย์ ไม่ทราบนามสกุล (วัยผู้ใหญ่). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

วิรัตน์ รัตนสุดทร (วัยสูงอายุ). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

บรรจง วรवास (วัยสูงอายุ). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

นิคม วรवास (วัยสูงอายุ). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

สายบัว พลอยเกต (วัยสูงอายุ). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

เจวัต น้อยประดิษฐ์ (วัยสูงอายุ). ชาวบ้าน บ้านหัวโกรก. สัมภาษณ์. (29 มกราคม 2556).

อชิรวัดดี เงินทอง. เจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.). สัมภาษณ์.

(9 เมษายน 2558).



## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ** นายเววัต แสงสุริยงค์
- การศึกษา** 2529: การศึกษาระดับบัณฑิต (สังคมศึกษา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน  
2533: สังคมวิทยามหาบัณฑิต (สังคมวิทยา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2539: ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
2548: รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตำแหน่ง** ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- สถานที่ทำงาน** ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



## ภาคผนวก





## โครงร่างคำถามประกอบการสัมภาษณ์ การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีที ชุมชน

### ก่อนการสัมภาษณ์

1. ชื่อผู้สัมภาษณ์
2. วันและเวลาที่ทำกรสัมภาษณ์
3. สถานที่ที่ทำกรสัมภาษณ์

### การสัมภาษณ์

4. ขอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ (ชื่อ ที่อยู่ อายุ (วัย) และอาชีพ)
5. ถามความรู้และความเข้าใจว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) คืออะไร?
6. ถามการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) เช่น คอมพิวเตอร์ (แบบตั้งโต๊ะหรือแบบเคลื่อนที่) โทรศัพท์มือถือ (แบบธรรมดาหรือแบบสมาร์ตโฟน) แท็บเล็ต ฯลฯ อะไรที่เป็นของส่วนตัว และอะไรที่เป็นของครอบครัว
7. ถามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ว่าใช้อะไรบ่อยที่สุดและถนัดที่สุด
8. ถามการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ว่าใช้งานเกี่ยวกับอะไร เช่น ติดต่อเรื่องส่วนตัว ติดต่อเกี่ยวกับอาชีพ หาความรู้ ฯลฯ
9. ถามการรับข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันโดยทางใด เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ วิทยุ
10. ถามความต้องการข้อมูลและข่าวสารที่ต้องการคืออะไร
11. ถามการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล (ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น อำเภอ จังหวัด กรม กระทรวง) ว่า ติดต่อกับหน่วยงานใดบ่อยที่สุด ติดต่อเรื่องอะไร และติดต่ออย่างไร เคยติดต่อโดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ตหรือไม่
12. ถามความรู้ ความเข้าใจ และการได้ยินชื่อเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร
13. ถามความรู้เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล และรู้จักโทรศัพท์หมายเลข 1111 หรือไม่

14. ถามการรู้จักเว็บไซต์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และเว็บไซต์กลาง [www.egov.go.th](http://www.egov.go.th)  
[www.facebook.com/egovthai](http://www.facebook.com/egovthai) ของรัฐบาลหรือไม่ และเคยใช้หรือเปล่า
15. ถามการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เคยใช้และใช้บ่อยๆ คืออะไร
16. ถามความรู้และความเข้าใจว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน คืออะไร ให้บริการอะไร อยู่ที่ไหนในชุมชน และเคยไปใช้หรือไม่?
17. ถามต้องการให้หน่วยงานของรัฐบาลให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตอะไรบ้าง
18. ถามต้องการให้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนให้บริการอะไรบ้าง

### **หลังการสัมภาษณ์**

19. บันทึกเวลาสิ้นสุดการสัมภาษณ์ และเขียนความเห็นของผู้สัมภาษณ์

## แบบสำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัว “การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน”

### 1. ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการตอบแบบสำรวจ

เรียน หัวหน้าครอบครัว

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี แสงสุริยงค์ อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความอนุเคราะห์ท่านหรือสมาชิกในครอบครัวกรอกข้อมูลแบบสำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัวของท่าน เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ประกอบการวิจัยเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน” โดยวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจสภาพบริบท (context) ของชุมชนเป็นอย่างไร
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างทางสังคม (social structure) ของชุมชนเป็นอย่างไร
3. เพื่อสำรวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลที่ให้บริการประชาชนมีอะไรบ้าง
4. เพื่อศึกษากระบวนการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลเป็นอย่างไร
5. เพื่อสำรวจบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลที่ประชาชนในชุมชนต้องการใช้บริการคืออะไร
6. เพื่อทดลองสร้างรูปแบบจำลองการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลควรเป็นอย่างไร
7. เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลสำหรับชุมชน

การวิจัยดังกล่าวนอกจากเป็นการค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน พัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการ และพัฒนาการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล ท่านยังได้ประโยชน์จากการวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

1. มีคู่มือสำหรับใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกและจากบ้านพักอาศัย
2. ความรู้และวิธีการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรก
3. ความรู้และวิธีการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจากบ้านพักอาศัย

นอกจากนี้ผลจากการสำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัวจะนำมาเผยแพร่ให้คณะกรรมการหมู่บ้านหัวโกรกได้เห็นภาพรวมการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนบ้านหัวโกรก เพื่อให้คณะกรรมการหมู่บ้านหัวโกรกนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์ท่านหรือสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครอบครัวประมาณ 20 นาที

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับครอบครัวของท่านเป็นความลับ จะเปิดเผยเฉพาะในรูปของผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ท่านหรือสมาชิกในครอบครัวของท่านได้อ่านข้อความข้างต้นแล้ว และมีความเข้าใจดีทุกประการ

ยินยอมให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ

ไม่ยินยอมให้ข้อมูล (โปรดส่งคืนแบบสอบถามให้กับผู้นำแบบสอบถามมาแจ้งให้ครอบครัวของท่าน)

## 2. คำแนะนำการกรอกแบบสอบถาม

การกรอกข้อมูล ผู้กรอกข้อมูลอาจเป็นสมาชิกในครอบครัวคนใดคนหนึ่งที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี และทราบข้อมูลภายในครอบครัวเป็นอย่างดี หรืออาจถามจากสมาชิกภายในครอบครัวในบางเรื่องเพื่อประกอบการตอบแบบสำรวจก็ได้ หากท่านไม่เข้าใจคำถามหรือมีข้อสงสัย สามารถติดต่อสอบถามข้าพเจ้าได้ที่ e-Mail: rewat@buu.ac.th หรือ โทร. 081-9886799 ตลอดเวลา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในความกรุณาของท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ รายละเอียดของแบบสำรวจมีดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของครอบครัว

20. ครอบครัวของท่านอาศัยอยู่ในหมู่บ้านหัวโกรกแบบใด

- (1) ถาวร (ปลูกบ้านหรือมีบ้านเป็นของตนเอง)                      (2) ชั่วคราว (เช่าบ้านหรืออาศัยอยู่ชั่วคราว)

21. ครอบครัวของท่านมีสมาชิกจำนวน.....คน

22. ครอบครัวของท่านที่อยู่ด้วยกันเป็นครอบครัวแบบใด

- (1) ครอบครัวเดี่ยว ประกอบด้วยพ่อ แม่ และลูก  
(2) ครอบครัวขยาย ประกอบด้วยพ่อ แม่ ลูก หลาน/เหลน ปู่/ย่า ตา/ยาย ลุง/ป้า น้ำ/อา

23. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีอายุ ดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)

- (1) อายุต่ำกว่า 6 ปี                      (2) อายุระหว่าง 6-14 ปี                      (3) อายุระหว่าง 15-18 ปี  
(4) อายุระหว่าง 19-24 ปี                      (5) อายุระหว่าง 25-59 ปี                      (6) อายุ 60 ปีขึ้นไป

24. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีการศึกษา ดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)

- (1) ประถมศึกษา    (2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย    (3) สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา  
(4)ปริญญาตรี    (5) สูงกว่าปริญญาตรี                      (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

25. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีอาชีพ ดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)

- (1) เกษตรกรรม    (2) ธุรกิจส่วนตัว                      (3) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
(4) พนักงานบริษัทเอกชน/โรงงาน                      (5) รับจ้างทั่วไป                      (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

26. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความรู้สึกรู้ว่า มีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานราชการมากน้อยเพียงใด (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่สะดวกเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก		มากที่สุด
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

27. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความรู้สึกรู้ว่า มีความสะดวกในการเดินทางไปย้งร้านสะดวกซื้อที่อยู่ใกล้ที่สุดมากน้อยเพียงใด (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่สะดวกเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก		มากที่สุด
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ส่วนที่ 2 การมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

- ในครอบครัวของท่านมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)
  - (1) โทรศัพท์บ้าน
  - (2) โทรศัพท์มือถือ
  - (3) โทรสาร (แฟกซ์)
  - (4) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ
  - (5) คอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่หรือโน้ตบุ๊ก
  - (6) คอมพิวเตอร์แบบแท็บเล็ต
  - (7) คอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน
- ในครอบครัวของท่านมีอินเทอร์เน็ตใช้หรือไม่
  - (1) มี
  - (2) ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 3-9 ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)
- ในครอบครัวของท่านใช้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบใด (ตอบได้หลายข้อ)
  - (1) ระบบเราเตอร์แบบ ADSL
  - (2) ระบบดาวเทียม เช่น IP STAR
  - (3) ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย เช่น AIR CARD
  - (4) ระบบโทรศัพท์มือถือแบบ GPRS และ EDGE
  - (5) ระบบโทรศัพท์มือถือแบบ 3G
  - (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความพึงพอใจต่อความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานทั่วไปภายในบ้านมากน้อยเพียงใด(ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่พึงพอใจเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก		มากที่สุด
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- สมาชิกในครอบครัวของท่านใช้เทคโนโลยีดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้หลายข้อ)
  - (1) บัตรเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM)
  - (2) บัตรเครดิต (Credit Card)
  - (3) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking)
  - (4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)
  - (5) เฟสบุ๊ก (Facebook)
  - (6) ทวิตเตอร์ (Twitter)
  - (7) ไลน์ (Line)
  - (8) สไกป์ (Skype)
  - (9) โฮมเพจ (Homepage)

6. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความรู้สึกว่ามีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการตู้เบิกเงินอัตโนมัติหรือตู้เอทีเอ็มที่ใช้เป็นประจำมากน้อยเพียงใด (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่สะดวกเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก	มากที่สุด	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความรู้สึกว่ามีคามง่ายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตระดับใด (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่ง่ายเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก	มากที่สุด	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ จากอินเทอร์เน็ตหรือไม่  
(1) เคย (2) ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ 9 ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)
9. มูลค่าสูงสุดของสินค้าหรือบริการต่างๆ ที่เคยซื้อจากอินเทอร์เน็ตประมาณ.....บาท

### ส่วนที่ 3 การใช้ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน

1. ครอบครัวของท่านอยู่ห่างจากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกประมาณ.....กิโลเมตร หรือ.....เมตร
2. สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยไปใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกหรือไม่  
(1) เคย (2) ไม่เคย
3. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความจำเป็นในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกมากน้อยเพียงใด (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข)

ไม่จำเป็นเลย	น้อย				ปานกลาง			มาก	มากที่สุด	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบ้านหัวโกรกที่สมาชิกในครอบครัวท่านต้องการใช้ มีดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)
- (1) คอมพิวเตอร์ (2) อินเทอร์เน็ต (3) เครื่องพิมพ์ (4) โทรสาร (แฟกซ์)  
(5) ระบบวีดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) (6) ไม่ต้องการใช้เลย

### ส่วนที่ 4 การติดต่อกับรัฐบาลและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. ครอบครัวของท่านต้องชำระภาษีท้องถิ่นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)
- (1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (2) ภาษีบำรุงท้องที่ (3) ภาษีป้าย (4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ครอบครัวของท่านมีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่  
 (1) มี (2) ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 3 ข้ามไปตอบข้อ 4)
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสมาชิกในครอบครัวของท่านตามข้อ 2 ครั้งที่ผ่าน  
 มา ใช้วิธีการแบบใด (ตอบได้หลายข้อ)  
 (1) ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน (2) ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่ทำงาน  
 (3) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร (4) ยื่นที่สำนักงานสรรพากรหรือสาขา  
 (5) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ (6) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ในร้านสะดวกซื้อหรือ  
 ห้างสรรพสินค้า  
 (7) อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีการชำระภาษีรถยนต์หรือรถมอเตอร์ไซด์หรือไม่  
 (1) มี (2) ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 5 ข้ามไปตอบข้อ 6)
5. วิธีการชำระภาษีรถยนต์หรือรถมอเตอร์ไซด์ตามข้อ 4 ครั้งที่ผ่าน มา ใช้วิธีการแบบใด (ตอบได้หลายข้อ)  
 (1) ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน  
 (2) ยื่นผ่านบริษัทเช่าซื้อรถยนต์หรือรถมอเตอร์ไซด์  
 (3) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ ณ ห้างสรรพสินค้า ( Shop Thru for Tax )  
 (4) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ในร้านสะดวกซื้อ  
 (5) ยื่นผ่านระบบบริการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ( Drive Thru for Tax) ที่สำนักงานขนส่ง  
 จังหวัด  
 (6) ยื่นผ่านเคาน์เตอร์ที่สำนักงานขนส่งจังหวัด  
 (7) อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ในรอบปีที่ผ่านมาสมาชิกในครอบครัวของท่านมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐบาล ด้วย  
 วิธีการดังนี้

ตัวแทนหรือหน่วยงานของรัฐบาล	วิธีการติดต่อ			ไม่มีการ
	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	อินเทอร์เน็ต	
ผู้ใหญ่บ้าน				
กำนัน				
โรงเรียนบ้านหัวโกรก				
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวโกรก				
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี				
หน่วยงานของรัฐบาลในภูมิภาค (หน่วยงานในจังหวัด)				
หน่วยงานของรัฐบาลในส่วนกลาง (หน่วยงานใน				

7. สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลและข่าวสารของรัฐบาลที่ต้องการหรือไม่

- (1) เคย (2) ไม่เคย

8. สมาชิกในครอบครัวของท่านมีความสะดวกในการรับข้อมูลและข่าวสารจากรัฐบาลผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับ (ทำเครื่องหมาย / บนตัวเลข โดยให้เลข 1 มากที่สุด 2 และ 3 น้อยรองลงมา)

ช่องทาง	ลำดับความต้องการ		
ผู้ใหญ่บ้าน	1	2	3
หนังสือพิมพ์	1	2	3
เสียงตามสาย	1	2	3
วิทยุ	1	2	3
โทรทัศน์	1	2	3
อินเทอร์เน็ต	1	2	3
อื่นๆ ระบุ.....	1	2	3

9. สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลด้วยวิธีการดังนี้หรือไม่

การใช้งาน	เคย	ไม่เคย
1. ค้นหาข้อมูลหรือเปิดดูข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล		
2. ดาวิโหลดแบบฟอร์มจากเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาลมาใช้งาน		
3. เขียนข้อความแนะนำหรือเสนอแนะหรือร้องเรียนในในเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล		
4. ติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลด้วยทวิตเตอร์ (Twitter)		
5. ติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลด้วยสไกป์ (Skype)		
6. ติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลด้วยไลน์ (Line)		
7. ติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลด้วยระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference)		
8. กรอกข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวหรือบุคคลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล		
9. ตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับครอบครัวหรือบุคคลจากหน่วยงานรัฐบาล		
10. ชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม หรือภาษี ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล		
11. ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด		

10. สมาชิกในครอบครัวของท่านรู้จักหรือเคยใช้งานช่องทางติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาล ดังนี้หรือไม่

ช่องทาง	ไม่รู้จัก	รู้จักแต่ไม่เคยใช้	เคยใช้
เว็บไซต์ <a href="http://www.chonburilocal.go.th">http://www.chonburilocal.go.th</a>			
เว็บไซต์ <a href="http://www.chonburi.go.th">http://www.chonburi.go.th</a>			
เว็บไซต์ <a href="http://www.egov.go.th">http://www.egov.go.th</a>			
เว็บไซต์ <a href="http://www.gcc.go.th">http://www.gcc.go.th</a>			



ช่องทาง	ไม่รู้จัก	รู้จักแต่ไม่เคยใช้	เคยใช้
เว็บไซต์ <a href="http://www.1111.go.th">http://www.1111.go.th</a>			
โทรศัพท์หมายเลข 1111			
อีเมลล์ (e-mail) <a href="mailto:contact_1111@gcc.go.th">contact_1111@gcc.go.th</a>			
เฟสบุ๊ก (Facebook) <a href="http://www.facebook.com/GCC1111">www.facebook.com/GCC1111</a>			
ทวิตเตอร์ (Twitter) <a href="http://twitter.com/gcc_111">http://twitter.com/gcc_111</a>			

11. สมาชิกในครอบครัวของท่านคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลง่ายหรือยากกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานของรัฐบาล  
 (1) ง่ายกว่า                      (2) ยากกว่า
12. สมาชิกในครอบครัวของท่านเชื่อหรือไม่ว่าอินเทอร์เน็ตสามารถทำให้การติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐบาลใช้เวลาน้อยกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง  
 (1) เชื่อ                              (2) ไม่เชื่อ
13. สมาชิกในครอบครัวของท่านคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับหน่วยงานของรัฐบาลมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าหรือแพงกว่าการเดินทางไปติดต่อที่หน่วยงาน  
 (1) ถูกกว่า                          (2) แพงกว่า
14. สมาชิกในครอบครัวของท่านเชื่อหรือไม่ว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถทำให้ประชาชนติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐบาลได้โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานของรัฐบาล  
 (1) เชื่อ                              (2) ไม่เชื่อ
15. อุปกรณ์ชนิดใดที่สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่าเหมาะกับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด  
 (1) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ                      (2) คอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่หรือโน้ตบุ๊ก  
 (3) คอมพิวเตอร์แบบแท็บเล็ต                      (4) คอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือโทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน
16. อะไรคือ บริการของรัฐบาลในแต่ละกลุ่มวัยที่สมาชิกในครอบครัวของท่านต้องการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด  
 (1) วัยเด็ก ไปรดระบุ.....  
 (2) วัยรุ่น ไปรดระบุ.....  
 (3) วัยผู้ใหญ่ ไปรดระบุ.....  
 (4) วัยสูงอายุ ไปรดระบุ.....



ขอบคุณครับที่ให้ข้อมูลประกอบการวิจัยในครั้งนี้



# คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล ประเภท... ไม่ทำธุรกรรม

**1** **ผู้ใช้บริการ**  
เริ่มใช้บริการจากที่บ้าน หรือที่ทำงาน

**2** **คอมพิวเตอร์**  
เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พร้อมอินเทอร์เน็ต

**3** **โปรแกรม**  
เปิดโปรแกรมเบราว์เซอร์

**4** **ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**  
เข้าสู่ศูนย์รวมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่  
1. <http://www.gcc.go.th>  
2. เลือกเมนูบริการภาครัฐออนไลน์  
หรือ 1. <http://www.egov.go.th>  
2. เลือกเมนูสารบัญบริการภาครัฐ

**5** **เว็บไซต์หน่วยงานของรัฐบาล**  
เลือกบริการที่ต้องการ  
เลือกลิงก์บริการของหน่วยงานของรัฐบาล

**6** **บริการอิเล็กทรอนิกส์**  
ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ  
ติดต่อด้วยโทรศัพท์  
ติดต่อด้วยโทรสาร  
เยี่ยมชมความเคลื่อนไหวบริการ หรือสอบถาม: หรือแจ้งปัญหา  
ทางโทรศัพท์แบบฟรี



## คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานรัฐบาล

โครงการการวิจัยและพัฒนามาตรฐานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเตรียมรู้ไอซีทีชุมชน  
(บ้านศรีโคตร ตำบลหนองอีเก้อเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี)



# คู่มือการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล ประเภท...**ทำธุรกรรม**



**1** **ผู้ใช้บริการ**  
เริ่มใช้บริการจากที่บ้าน  
หรือพกพา



**2** **คอมพิวเตอร์**  
เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์  
ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต



**3** **โปรแกรม**  
เปิดโปรแกรมเบราว์เซอร์



**4** **ผู้สมัครรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**  
เข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่  
1. <http://www.goc.go.th>  
2. เลือกเมนูบริการภาครัฐออนไลน์  
หรือ 1. <http://www.egov.go.th>  
2. เลือกเมนูสำหรับบริการภาครัฐ



**5** **เว็บไซต์หน่วยงานของรัฐบาล**  
เลือกบริการที่ต้องการ  
เลือกลงรับบริการของหน่วยงานของรัฐบาล



**6** **คำแนะนำการใช้บริการ**  
อ่านคำแนะนำการใช้บริการ



**7** **บริการอิเล็กทรอนิกส์**  
กรอกแบบฟอร์มออนไลน์  
ชำระภาษีแบบออนไลน์



**8** **การชำระเงิน**  
เลือกวิธีการชำระเงิน  
1. บัญชีธนาคาร  
2. บัตรเดบิต/บัตรเครดิต  
3. บัตรเครดิต



**9** **การยืนยันการทำรายการ**  
ยืนยันการชำระเงิน หรือ  
ยืนยันการกรอกแบบฟอร์ม

