

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 ผู้วิจัยได้จำแนกประเด็นการนำเสนอ ดังนี้

1. สรุปกระบวนการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

สรุปกระบวนการวิจัย

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นโครงการซึ่งกำเนิดขึ้นด้วยความมุ่งหวังของรัฐบาลในอันที่จะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของทุกตำบลและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของปฏิบัติงานในอนาคต ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ งบประมาณที่ใช้ ในการดำเนินงานอินเทอร์เน็ตตำบล อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล 2) ศึกษาลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่ออินเทอร์เน็ตตำบล 3) ศึกษาปัญหา และข้ออุปสรรคในการใช้งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การบริหารจัดการ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานอินเทอร์เน็ตตำบล อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล 4) เปรียบเทียบลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล และการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ระดับรายได้แตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบปัญหา และข้ออุปสรรคในการใช้งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในที่ระดับรายได้แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 ที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ อินเทอร์เน็ตตำบลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 แบ่งเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 83 คน และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน 83 คน รวมทั้งสิ้น 166 คน โดยเทียบจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie และ Morgan แล้วนำมาสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และแบบประมาณค่า (rating scale) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (*t-test*)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับ การดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ทั้งกลุ่มปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันในประเด็นสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 การบริหารจัดการ

1.1.1 ด้านการวางแผน จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 ส่วนใหญ่มีการวางแผนดังนี้ การวางแผนการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านการจัดงบประมาณเพื่อรองรับการดำเนินงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด (ร้อยละ 32.3) รองลงมาคือด้านการจัดหา ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 28.9) และด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 26.9) ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานโดยมีบุคคลร่วมวางแผนมากที่สุด คือพนักงานส่วนตำบล (ร้อยละ 37.2) รองลงมาคือคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 31.9) เรื่องการวางแผนให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลองค์การ

บริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีการวางแผนให้บริการแก่ประชาชน (ร้อยละ 92.8) โดยผู้ใช้ข้อมูลสามารถค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตตำบลด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลแนะนำการค้นหาแก่ผู้ใช้ข้อมูล ส่วนการวางแผนจัดสถานที่สำหรับรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ไม่มีห้องปฏิบัติงานเป็นเอกเทศ ต้องใช้ร่วมกันทุกส่วนงาน (ร้อยละ 81.9) สำหรับการวางแผนประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการวางแผนประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล (ร้อยละ 86.7) โดยมีวิธีประชาสัมพันธ์โดยผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว (ร้อยละ 28.2) มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดประชุมชี้แจง (ร้อยละ 27.5) ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนการวางแผนการทำกิจกรรมสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ได้มีการจัดกิจกรรม (ร้อยละ 69.9) โดยจัดให้ศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นศูนย์ข้อมูล-ข่าวสารประจำตำบลมากที่สุด (ร้อยละ 35.6) ในเรื่องการวางแผนการจัดทำเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตตำบลนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการวางแผน (ร้อยละ 54.2) โดยวิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนมากที่สุด

1.1.2 ด้านการจัดองค์กร สำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ จะจัดองค์กรตามโครงสร้างเดิม แต่มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมเพื่อรับผิดชอบโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยเฉพาะ (ร้อยละ 61.4) รองลงมาคือไม่มีการแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ร้อยละ 26.6)

1.1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ได้มีการมอบหมายงานเกี่ยวกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยมีการประชุมชี้แจงให้ผู้รับมอบหมายหน้าที่ทราบเป้าหมายวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงาน (ร้อยละ 35.3) รองลงมาคือคอยประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและให้คำแนะนำ คำปรึกษากับบุคลากรภายในองค์กร (ร้อยละ 31.9) ตามลำดับ

1.1.4 ด้านการควบคุม พบว่า ในเรื่องการติดตาม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในส่วนความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ส่วนใหญ่มีระบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน/สัปดาห์/เดือนมากที่สุด (ร้อยละ 56.5) ส่วนการดำเนินการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลลงในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตตำบลส่วนใหญ่เป็นไปตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 50.6) รองลงมาคือไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 49.4) ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนเรื่องการได้รับการตรวจติดตาม ดูแลการปฏิบัติงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจากเจ้าหน้าที่ของอำเภอ/จังหวัด ซึ่งมีการตรวจบ้างแต่ไม่ทุกเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 72.3)

1.2 งบประมาณ จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการจัดตั้งงบประมาณ ซึ่งงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจะเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของโทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 31.9) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ แผ่นดิสก์เก็ต ปรินเตอร์ หมึกพิมพ์ เป็นต้น (ร้อยละ 28.7) งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ส่วนใหญ่มาจากรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง (ร้อยละ 60.4) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นคล้ายกันว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัดมีความเพียงพอ (ร้อยละ 52.4)

1.3 อุปสรรคที่เกี่ยวข้อง จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเชื่อมต่อและให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ พบว่ามีคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว (ร้อยละ 96.4) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ร้อยละ 51.2) ควรมี 2-3 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 88.2) สำหรับการให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา คำแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลจากศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค มีมากกว่า 4 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 49.4) ส่วนวิธีการหรือรายละเอียดในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลพบว่าให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลตลอดจนการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด (ร้อยละ 44.8)

1.4 บุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า มีการพัฒนาให้ความรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยมีการให้ความรู้ทางด้านนี้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด (ร้อยละ 49.8) ซึ่งวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคือส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ตามที่กรมการปกครองแจ้งมาเท่านั้นมากที่สุด (ร้อยละ 45.3) สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ได้ผ่านการฝึกอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลจากกรมการปกครอง (ร้อยละ 79.5) ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลพบว่า ไม่เพียงพอกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่มากที่สุด (ร้อยละ 71.1)

2. ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 มีดังนี้

ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด (ร้อยละ 27.7) รองลงมาคือใช้งาน 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 26.5) ซึ่งแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงมากที่สุด (ร้อยละ 44.0) เมื่อพิจารณาถึง

การใช้งาน พบว่า มีลักษณะการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น ผ่านเวิลด์ ไวด์ เว็บ (world wide web) เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 46.3)

2.1 ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงาน ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 2.54$) โดยการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ และใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารน้อยที่สุด และเมื่อแยกพิจารณารายด้านผลการวิจัยพบว่า

2.1.1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน สำหรับประเด็นการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติน้อย ($\bar{X} = 1.92$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อยทุกประเด็น

2.1.2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานสำหรับประเด็นการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลในส่วนของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร/เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รองลงมาคือ เพื่อค้นหาความรู้ทั่วไป เช่น ระบบกฎหมายต่าง ๆ มีระดับปฏิบัติมากส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อการดาวน์โหลด (download) ซอฟต์แวร์หรือไฟล์ต่าง ๆ ตามที่ต้องการมีระดับปฏิบัติน้อย

2.1.3 การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานสำหรับประเด็นการใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติน้อย ($\bar{X} = 2.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล มีระดับปฏิบัติปานกลาง ส่วนข้อคำถามอื่น ๆ คือใช้เพื่อรับ-ส่งหนังสือราชการต่าง ๆ และเพื่อรายงานข่าวสาร/เหตุการณ์ที่เกิดในพื้นที่ต่อต้านสังกัดเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีระดับปฏิบัติน้อย ตามลำดับ

2.2 ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) โดยมีการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ และใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารน้อยที่สุด เมื่อแยกพิจารณารายด้านผลการวิจัยพบว่า

2.2.1 การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานสำหรับประเด็นการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติน้อย เช่นกัน ($\bar{X} = 2.13$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกระดานข่าว (web board) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล มีระดับการใช้งาน อยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ส่วนรายข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปฏิบัติน้อย

2.2.2 การใช้งานในประเด็นการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร/เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้เพื่อค้นหาหาความรู้ทั่วไป เช่น ระบบกฎหมายต่าง ๆ และเพื่อการค้นคว้าเอกสาร หนังสือราชการหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับปฏิบัติมากตามลำดับ ส่วนการใช้ อินเทอร์เน็ตดาวน์โหลดเพื่อการดาวน์โหลด (download) ซอฟต์แวร์หรือไฟล์ต่าง ๆ ตามที่ต้องการมีระดับปฏิบัติที่ไม่สูงมากเช่นกัน

2.2.3 การใช้งานอินเทอร์เน็ตด้าบลในการปฏิบัติงานในประเด็นการใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ใช้เพื่อบันทึกข้อมูล เช่น ข้อมูลพื้นฐานของตำบล แหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ รองลงมาคือ เพื่อปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลของตำบลให้เป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

การมีส่วนร่วมของประชาชน จากผลการวิจัย ในเรื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$) โดยพบว่าทั้ง 2 ด้าน คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน โครงการอินเทอร์เน็ตด้าบล และการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้าบลอยู่ในระดับปฏิบัติเล็กน้อยเช่นกัน และเมื่อแยกพิจารณาในรายละเอียดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติเล็กน้อย ($\bar{X} = 2.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การเปิดโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงเว็บไซต์ของตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการอินเทอร์เน็ตด้าบล เช่น การจัดประชุมชี้แจง การจัดผู้รับความคิดเห็น เป็นต้น อยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามอื่น ๆ อยู่ในระดับปฏิบัติเล็กน้อย

2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในประเด็นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้าบล โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติเล็กน้อย ($\bar{X} = 1.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลหนึ่งตำบล-หนึ่งผลิตภัณฑ์ และประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลพื้นฐานของตำบล แหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นต้น เพื่อจัดเก็บลงในฐานข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตด้าบลมีระดับปฏิบัติปานกลาง ส่วนการเข้ามาใช้งานอินเทอร์เน็ตด้าบลของประชาชนอยู่ในระดับปฏิบัติเล็กน้อย

3. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลในความรับผิดชอบของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 2 มีดังนี้

3.1 ด้านบริหารจัดการ พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$) โดยความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องของการจัดการสารสนเทศ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ เป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่กำหนดไว้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น และความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตตำบล ตามลำดับ

3.2 ด้านงบประมาณ พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) โดยปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาและจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนของการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความยุ่งยาก มีปัญหาน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.3 ด้านอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) ซึ่งคู่มือประกอบการใช้คอมพิวเตอร์-อินเทอร์เน็ตตำบลมีขั้นตอนอธิบายไม่ชัดเจน (ยากแก่การเข้าใจ) เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความสามารถต่ำสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โมเด็ม มีความสามารถต่ำสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ตามลำดับ

3.4 ด้านบุคลากร พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ซึ่งปัญหาที่พบคือ บุคลากรไม่ค่อยมีเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล เนื่องจากมีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบมาก เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีทักษะในการแก้ไขปัญหากับคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และบุคลากรที่ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขาดความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

3.5 ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า

3.5.1 ปัญหาการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ตตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ปัญหาที่กล่าวถึงมากที่สุดคือ การเข้าสู่ระบบเชื่อมต่อได้ แต่ใช้เวลานาน รองลงมาคือเชื่อมต่อได้ แต่สายหลุดบ่อย ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบล และการเข้าสู่ระบบเชื่อมต่อยาก สายไม่ว่าง ตามลำดับ

3.5.2 ปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) ซึ่งปัญหาที่พบคือ การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตประสบปัญหาอุปสรรค เช่น สัญญาณถูกขัดจังหวะใน

ขณะค้นหาข้อมูลเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ บางครั้งไม่สามารถเชื่อมโยงได้ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลได้อย่างสะดวก และไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสืบค้นได้ ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล การมีส่วนร่วมของประชาชน และปัญหา ข้ออุปสรรคในการใช้งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ระดับรายได้แตกต่างกัน

4.1 ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ในการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รายได้สูง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ มีลักษณะการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ มีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลโดยรวม ไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง มีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลมากกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นการใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร และลักษณะการใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง มีระดับปฏิบัติมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ ในประเด็น บริหารจัดการ งบประมาณ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากร และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล

ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล ในประเด็นการบริหารจัดการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่รายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในประเด็นการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ มีปัญหามากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง

ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำในประเด็น งบประมาณ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากร และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล โดยรวมพบว่า ปัญหาดังกล่าวสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำไม่แตกต่างกัน โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง มีปัญหาโดยรวมน้อยกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล โดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นดังกล่าวมีความแตกต่างในเรื่องของการให้บริการต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยดังที่กล่าวมาแล้ว มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

1.1 ด้านการบริหารจัดการ

1.1.1 การวางแผน จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการวางแผนด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล (ร้อยละ 32.3) ซึ่งมากกว่าด้านอื่น ๆ แต่เมื่อพิจารณาแล้วไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมีระยะเวลาดำเนินงานได้ไม่นาน และอีกสาเหตุหนึ่งคือ อาจเป็นเพราะค่าใช้จ่ายสำหรับคู่สายเพื่อการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กรมการปกครองได้เสนอข้อตกลงให้ขยายสายโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยคิดค่าใช้จ่ายในอัตราเหมาจ่ายเลขหมายละ 1,000 บาทต่อเดือน รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (7%) เป็นเงิน 1,070 บาทต่อเดือน เพื่อใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่งในระยะแรกกรมการปกครอง เป็นผู้รับภาระในการจ่ายเงินจำนวนนี้ทั้งหมด ซึ่งจะสิ้นสุดในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 และหลังจากนั้นจะเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องรับภาระนี้ต่อไป (หนังสือราชการ กรมการปกครอง ที่ มท 0318/ว2726 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544) องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ไม่มีสถานที่หรือห้องปฏิบัติงานเป็นเอกเทศ ต้องใช้ร่วมกันทุกส่วนงานมากถึง (ร้อยละ 81.9) สำหรับรองรับการใช้งานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีสถานที่ หรือห้องปฏิบัติงานจัดสรรสนเทศเป็นเอกเทศ ต้องอาศัยพื้นที่ของฝ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ที่มีพื้นที่น้อยและคับแคบ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังไม่มีสำนักงานเป็นของตนเอง ต้องใช้สถานที่ของหน่วยงานอื่น ๆ เป็นสำนักงานชั่วคราว เช่น สถานีอนามัย ที่ว่าการอำเภอ หรือ

ที่วัดที่มีพื้นที่จำกัด คับแคบ และไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบในการดำเนินงานโดยรวมและการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงษ์ ทองหล่อ (2543, หน้า 103) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ไม่มีห้องปฏิบัติงานการจัดสารสนเทศเป็นเอกเทศ ต้องใช้ร่วมกันทุกส่วนงาน ในเรื่องการวางแผนการประชาสัมพันธ์ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีการวางแผนประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล (ร้อยละ 86.7) โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว (ร้อยละ 28.2) ในส่วนของการวางแผนการจัดกิจกรรมสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่จัดให้ศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นศูนย์ข้อมูล-ข่าวสารประจำตำบล (ร้อยละ 35.6) รองลงมาคือ จัดให้บริการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล (ร้อยละ 34.9) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน (กรมการปกครอง กองราชการส่วนตำบล, 2544) ในการจัดทำเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ มีการวางแผนการจัดทำเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตตำบล (ร้อยละ 54.2) โดยมีแผนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูล ให้ครบถ้วน (ร้อยละ 44.1) ในขณะที่แผนการตรวจสอบ ข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์ ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันมีเพียง (ร้อยละ 26.9) และเป็นที่น่าสังเกตว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีการวางแผนก็มีมากเช่นเดียวกันถึง (ร้อยละ 45.8) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายของการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานของรัฐต้องการข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ข้อมูลทันสมัย ชนмชนก วีรวรรณ และคณะ (2543, หน้า 44) หากแต่ในทางปฏิบัติ พบเสมอว่า ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศติดอันดับคือ ข้อมูลไม่ทันสมัย ไม่ถูกต้อง ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนองค์การบริหารส่วนตำบลเองควรจะทำให้ความสำคัญมากขึ้น เพราะหากข้อมูลที่ใช้ถูกต้อง ทันสมัย ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.1.2 การจัดองค์กร จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดโครงสร้างเดิมแต่มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อมารับผิดชอบโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยเฉพาะ (ร้อยละ 61.4) สอดคล้องแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2536, หน้า 219) ซึ่งกล่าวว่า การจัดองค์กรคือความพยายามของผู้บริหารที่จะให้มีหนทางสำหรับปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้

1.1.3 การอำนวยการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีการมอบหมายงาน โดยมีการประชุมชี้แจงให้ผู้รับมอบหมายหน้าที่ทราบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงาน (ร้อยละ 35.3) สอดคล้องกับแนวคิดของไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526, หน้า 19) กล่าวว่า การอำนวยการเป็นกิจกรรมชี้แนะ และนำบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

1.1.4 การควบคุม ในส่วนของการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ซึ่งส่วนใหญ่มีการดำเนินงานแล้ว (ร้อยละ

53.0) โดยมีระบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน/สัปดาห์/เดือน ดังที่ เทอร์รี่ (Terry, 1968, อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2539, หน้า 188) กล่าวว่า การควบคุมคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีระบบการติดตาม ตรวจสอบมีมากถึง (ร้อยละ 47.0) ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรมองข้ามในเรื่องการดำเนินการบันทึก และปรับปรุงข้อมูลลงในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการบันทึก และปรับปรุงข้อมูลลงในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยการบันทึก และปรับปรุงข้อมูลไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 50.6) แต่ที่เป็นที่น่าสังเกต คือองค์การบริหารส่วนตำบลอีกจำนวนใกล้เคียงกันมากถึง (ร้อยละ 49.4) พบว่ามีการบันทึก และปรับปรุงข้อมูลไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ซึ่งสาเหตุสำคัญส่วนใหญ่ตามความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอินเทอร์เน็ตตำบลมีงานประจำด้านอื่น ๆ ต้องรองานประจำอื่นว่าง และการดำเนินการปรับปรุงข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาใหม่ ฯลฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเรื่องข้อมูลที่ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ในส่วนการตรวจติดตาม ดูแลการปฏิบัติงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล จากเจ้าหน้าที่ของอำเภอ/จังหวัด พบว่า มีการตรวจบ้างแต่ไม่ทุกเดือนมากถึง (ร้อยละ 72.3) ผู้วิจัยเห็นว่า การตรวจติดตาม ประเมินผลเป็นระยะ ๆ ที่สม่ำเสมอจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาดำเนินการแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัลลังก์ โรหิตเสถียร (2542, หน้า 121) พบว่า การตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ระหว่างอาสาสมัครกับโรงเรียนในโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อโรงเรียนไทย ก็จะทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนเป็นไปอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทยอีกด้วย

1.2 งบประมาณ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งงบประมาณส่วนใหญ่จะได้จากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง (ร้อยละ 60.4) สำหรับงบประมาณส่วนใหญ่ที่เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจะเป็นเรื่องของค่าโทรศัพท์ อาจเนื่องจากว่าตามนโยบายกรมการปกครอง ได้มีการกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลรับภาระในการจ่ายเงินเพื่อการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในราคาเหมาจ่าย 1,070 บาทต่อเดือน ซึ่งผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกับข้างต้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีการวางแผนการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับการดำเนินงานตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมากกว่าด้านอื่น ส่วนในค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นั้นก็เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องเกิดตามมาอยู่แล้ว

1.3 อุปสรรคที่เกี่ยวข้อง จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อและให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีเครื่องเดียว (ร้อยละ 95.2) ซึ่งพบอีกว่า ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่าควรจะมีประมาณ 2-3 เครื่อง ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วย เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้เพียงเครื่องเดียวนั้น เป็นจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับสัดส่วนการใช้งานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งให้บริการกับประชาชนทั่วไป และเพื่อรองรับโครงการต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพการดำเนินงานโดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัลลังก์โรหิตเสถียร (2542, หน้า 117) ที่พบว่าโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ส่วนใหญ่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อและให้บริการอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนเพียงเครื่องเดียว และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

1.4 บุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาให้ความรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว โดยให้ความรู้ทางด้านนี้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด (ร้อยละ 49.8) ซึ่งวิธีให้ความรู้ส่วนใหญ่คือ ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตามกิจกรรมการปกครองเงืงมาเท่านั้น (ร้อยละ 45.3) มากกว่าวิธีอื่น ๆ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของโครงการที่ระบุว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นระยะเวลา 2 วัน (กรมการปกครอง กองราชการส่วนตำบล, 2544) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอาจน้อยไป และอาจจะมีผลต่อเนื่องเมื่อนำมาปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 63) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคคล มิใช่เพียงเพื่อความก้าวหน้าของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน นอกจากนี้หลักเกณฑ์และหลักการในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสมอยู่เสมอ ผู้ที่เหมาะสมในระยะหนึ่ง อาจกลายเป็นคนล้าสมัยในระยะต่อไปได้ จึงต้องมีการพัฒนาบุคคลอยู่เสมอ และยังพบอีกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรพงษ์ ทองหล่อ (2543, หน้า 101) ที่พบว่า อัตรากำลังบุคลากรในการดำเนินงานการจัดสารสนเทศมีไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนน้อย อันเนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานบุคคลที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรได้ 2 กลุ่ม คือ พนักงานส่วนตำบล ที่เป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งสามารถจัดจ้างได้ตามปริมาณงาน และรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีปริมาณงานและรายได้มากก็สามารถจัดจ้างได้หลาย

คน แต่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวช่วยปฏิบัติงานได้ หลายคน ส่วนใหญ่มีลูกจ้างชั่วคราวองค์การบริหารส่วนตำบลละ 1 คน เท่านั้น และบุคลากรเหล่านี้มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำตามหน้าที่ของตนอยู่แล้ว และงานในฝ่ายต่าง ๆ ในแต่ละเดือนมีปริมาณมากทำให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเร่งปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ทันตามกำหนดเวลา แล้วต้องแบ่งเวลามาปฏิบัติงานการจากระบบสารสนเทศ ซึ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในเรื่องการจัดสารสนเทศ และต้องเรียนรู้งานใหม่ทั้งหมด อาจจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระยะหนึ่ง และเสี่ยงต่อการผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.1 สำหรับลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล จะใช้งานประมาณ มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 27.7) ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 44.0) ซึ่งใช้ในเรื่องของการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น ผ่านเว็บไซต์เว็บ (www) มากที่สุด (ร้อยละ 46.3) รองลงมาคือ ใช้งานระบบโปรแกรมองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อปรับปรุงบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล(intrenet) (ร้อยละ 31.4) ส่วนในลักษณะการใช้งานในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเด็น พบว่าทั้งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล มีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 2.54$ และ $\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ ประเด็นที่ใช้มากที่สุดคือใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ และเพื่อการติดต่อสื่อสารน้อยที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวม จะเห็นว่าลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นโดยส่วนใหญ่ทั้งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลตั้งแต่ 1-2 ปี และมีทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยมีความชำนาญในบางโปรแกรมเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาการจัดตั้งโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งเริ่มขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 และนั่นเป็นผลให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล มีโอกาสใช้งานอินเทอร์เน็ตหลังจากที่ได้รับการสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลแล้ว แต่ก็สะท้อนให้เห็นว่าทั้งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ได้เห็นถึงความสำคัญ ของการใช้เครือข่ายสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในการความรู้เพิ่มเติมเช่นกัน

2.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่ออินเทอร์เน็ตตำบล จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีระดับปฏิบัติน้อย ($\bar{X} = 2.12$) ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในประเด็นการเปิด

โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเด็นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล สำหรับประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไปในทิศทางเดียวกับสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลข้างต้น คือมีการเปิดโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงเว็บไซต์ของตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เช่น การจัดประชุมชี้แจง การจัดตั้งรับความคิดเห็น เป็นต้น แต่ยังไม่สูงมากนักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกริกศักดิ์ บุญญานพวง และคณะ (2545, หน้า 66) ที่พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่า ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้รับรู้ข่าวสารได้ทันเหตุการณ์ แต่ไม่สามารถระบุได้ว่ามีประโยชน์อย่างไรหรือด้านใด แล้วจะบริหารจัดการอย่างไรให้เกิดประโยชน์ ส่วนในประเด็นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลพบว่า ประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลหนึ่งตำบล-หนึ่งผลิตภัณฑ์ และประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลพื้นฐานของตำบล แหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นต้น เพื่อจัดเก็บลงในฐานข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตตำบล มีระดับปฏิบัติปานกลาง ส่วนการเข้ามาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลของประชาชน อยู่ในระดับปฏิบัติน้อย แม้ว่าจากผลการวิจัยจะพบว่า ประชาชนให้ความร่วมมือในการนำเสนอข้อมูลหนึ่งตำบล-หนึ่งผลิตภัณฑ์ ตลอดจนให้ข้อมูลพื้นฐานของตำบล แหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็ถือว่ายังไม่สูงมากนักเช่นกัน ประกอบกับเมื่อพิจารณาการเข้ามาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลของประชาชนถือว่าน้อยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนริศ จำนุรักษ์ (2538, บทคัดย่อ) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของสภาตำบลอยู่ในระดับต่ำ และอีกประการเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสูงถึง (ร้อยละ 86.7) ส่วนวิธีการประชาสัมพันธ์ยังกระจายกันมากและอาจจะขาดความต่อเนื่อง ประกอบกับประชาชนยังขาดความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของทบวงมหาวิทยาลัยจาก “โครงการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างสรรค์ชุมชน” ในกิจกรรมอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าประชาชนไม่รู้จักและขาดความรู้ในเรื่องโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล (2545, [online] Available : <http://www.nongtum.rilp.ac.th/Inter0.html>) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องปรับยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนมากขึ้น

3. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งได้ดังนี้

3.1 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านบริหารจัดการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$) ซึ่งความพร้อมในเรื่องของการจัดการ

สารสนเทศเป็นปัญหาแรก รองลงมาคือ เป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่กำหนดไว้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น และความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกริกศักดิ์ บุญญานุพงษ์ และคณะ (2545, หน้า 66) ที่กล่าวว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพร้อมที่จะดำเนินการตามนโยบายสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ แต่ยังคงมีความพร้อมด้านการจัดการระบบสารสนเทศ และบุคลากร และประกอบกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเริ่มดำเนินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 บุคลากรเพิ่มเริ่มต้นการเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล อาจเป็นสาเหตุประการหนึ่งว่าไม่รู้จักดำเนินการปฏิบัติงานจัดการระบบสารสนเทศอย่างไร และองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจมาก ในเรื่องของบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสง่า กิ่งเมืองเก่า (2541, หน้า 64) พบว่า ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมักจะให้ความสำคัญในด้านอื่นก่อน เช่น ในด้าน โครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่นจึงมองไม่เห็นความสำคัญในการจัดการระบบสารสนเทศ และอีกประเด็นหนึ่งในเรื่อง เป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ที่กำหนดไว้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น และความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตตำบล สอดคล้องกับผลการศึกษาของมลฤดี พรโชคชัย (2544, หน้า 11) กล่าวว่า นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับท้องถิ่นจะต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีการจัดทำข้อมูลที่ง่าย และเป็นมาตรฐาน รวมทั้งควรให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผน/นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

จากทั้ง 3 ประเด็นผู้วิจัยมีเห็นว่า มีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกันอย่างมากถึงแม้ว่าระดับปัญหาจะอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม แต่ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ควรมองข้ามตลอดจนการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ควรกำหนดให้ชัดเจน เหมาะสมกับสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน รวมถึงจำเป็นต้องให้หน่วยงานย่อยในระดับท้องถิ่นยอมรับแนวทางแผนงาน โครงการ หรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ และนอกจากนี้ควรกระทำควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นด้วย

3.2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในประเด็นงบประมาณ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) โดยความล่าช้าในการพิจารณาและจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนของการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความยุ่งยาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรพรรณ ปิลาพันธ์ไธวาท และคณะ (2536, บทคัดย่อ) ที่พบในงานวิจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและ

บทบาทในการพัฒนาสังคมไทยว่า งบประมาณเพื่อใช้ซื้อเทคโนโลยียังคงไม่เพียงพอ การพิจารณาเลือกเทคโนโลยีมาใช้กับหน่วยงานมีขึ้นยุ่งยาก นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้น 5 ซึ่งมีงบประมาณไม่เพียงพอ รายได้ไม่แน่นอน การจัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539, หน้า 106) และงานวิจัยของศิริพงษ์ มุรศรี (2540, หน้า 157) ที่ให้เหตุผลใกล้เคียงกันว่าองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหางบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่ได้รับเงินอุดหนุนตรงตามกำหนด ในปัจจุบันรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บด้วยตนเอง ก็คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ซึ่งมีการจัดเก็บได้น้อยไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่การใช้จ่ายงบประมาณส่วนใหญ่ มักจะเป็นค่าใช้จ่ายในการด้านการลงทุนหรือโครงการพัฒนาที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งอาจไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศ จึงส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุครุภัณฑ์ ไม่ทั่วถึงและครอบคลุม ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น

3.3 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในประเด็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) โดยพบว่า คู่มือประกอบการใช้คอมพิวเตอร์-อินเทอร์เน็ตตำบล มีขั้นตอนอธิบายไม่ชัดเจน (ยากแก่การเข้าใจ) เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมา คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความสามารถต่ำ สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โมเด็ม มีความสามารถต่ำสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ถึงแม้ว่าปัญหาของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องจะมีปัญหาในระดับปานกลางไม่มากนัก แต่ถือว่าสำคัญมากในระดับปฏิบัติ เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดความสำเร็จของนโยบายโดยรวมว่า ประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอาจจะเกิดจากสาเหตุสำคัญ ในเรื่องข้อจำกัดของงบประมาณจึงทำให้การกำหนดคุณสมบัติของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการลงทุนในระบบคอมพิวเตอร์ไม่เป็นไปตามที่ควร ซึ่งหากว่ารัฐต้องการผลสำเร็จที่ดีที่สุดแล้ว ก็มีความจำเป็นต้องลงทุนในประเด็นให้เพิ่มขึ้นอย่างเพียงพอ

3.4 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในประเด็นบุคลากร มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ซึ่งปัญหาที่พบคือ บุคลากรไม่ค่อยมีเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล เนื่องจากมีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบมาก บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตตำบล บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ไม่มีพื้นฐานในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารงานวิจัยของ ไสศรี หิรัญประเสริฐวุฒิ (2536, หน้า 130) พบว่าปัญหามูลากร เป็นปัญหาสำคัญที่ทุกหน่วยงานประสบอยู่ โดยเฉพาะบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้อง

ใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่ในความเป็นจริงบุคลากรในองค์กรไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ เนื่องจากมีภารกิจมาก และบุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจำปี ทิมทอง (2542, หน้า 109) ที่พบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนมีปัญหาคือบุคลากรไม่ค่อยมีเวลาใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นองค์กรขนาดเล็ก ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ยังขาดความสมบูรณ์ ประกอบกับเทคโนโลยีโดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นเรื่องใหม่ สำหรับหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ที่ต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้จึงสามารถนำประยุกต์ใช้งานได้

3.5 ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าปัญหาด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ในประเด็นการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ตตำบล มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) คือการเข้าสู่ระบบเชื่อมต่อได้ แต่ใช้เวลานาน เชื่อมต่อได้แต่สายหลุดบ่อย ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบล และการเข้าสู่ระบบเชื่อมต่อยาก สายไม่วาง สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2542 ที่พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ความล่าช้าของการรับ-ส่งสัญญาณ (เลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2542, หน้า 62) ผู้วิจัยเห็นว่า หากต้องการสนับสนุนส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลให้เกิดประสิทธิภาพ กรมการปกครองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องอาศัยการลงทุนโครงสร้างทางโทรคมนาคมให้เหมาะสม

3.6 จากการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมของประชาชน และปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูงและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ พบว่า ในเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำมีลักษณะการใช้งานไม่แตกต่าง ส่วนลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า มีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นการใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลแตกต่างกัน

ส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่ออินเทอร์เน็ตตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูง และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำ กับประเด็นการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลมีความแตกต่างกันเช่นกัน และ

ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับประเด็นการบริหารจัดการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่รายได้สูงและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูงและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ต่ำในประเด็นงบประมาณ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากร และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล โดยรวมพบว่า มีปัญหาดังกล่าวไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในเรื่องของการใช้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน เพียงประเด็นเดียว

จากผลการเปรียบเทียบสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทพร เอื้ออารี (2539, หน้า 141) ที่กล่าวว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีงบประมาณในการดำเนินงานมาก จะมีระดับความสามารถในการดำเนินงานระดับปานกลาง ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับงบประมาณน้อย จะมีระดับความสามารถในการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยเห็นด้วย เนื่องจากหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณมาก ความพร้อมในเรื่องของการจัดการต่าง ๆ ก็จะมีมาก เช่น เรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เรื่องของการพัฒนาบุคลากรต่าง ๆ เรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศและอื่น ๆ ก็จะมีมากตามไปด้วย ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจในรายละเอียดและปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุด เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พบประเด็นสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจในการเสริมสร้างและสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกลไกสำคัญในการบริหารโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมีแนวทางปฏิบัติที่ไม่สูงมากนัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรการการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่ชัดเจน ในด้านองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมสัมมนา การจัดระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจะเป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริง รวมทั้งควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อที่จะสามารถนำความรู้มาดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบล ควรกำหนดนโยบายในการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน โดยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ตามความจำเป็น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง และการมีจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้เพียงพอ

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญต่อบุคคลที่รับผิดชอบงานด้านการจัดการสารสนเทศ และควรพิจารณาให้รางวัลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่นำการจัดการสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม และเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจ สำหรับบุคลากรที่มีความมุ่งมั่น เสียสละ เพื่อองค์การบริหารส่วนตำบล

2. จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าอยู่ในระดับปฏิบัติน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเองควรปรับยุทธศาสตร์ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลให้เหมาะสมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาดำเนินงาน สภาพ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการสนับสนุนจัดสรรอินเทอร์เน็ตตำบล เพื่อศึกษาดำเนินงาน สภาพ และปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบการดำเนินงาน สภาพ และปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้พยากรณ์ทิศทางถึงการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลทั่วประเทศอีกด้วย

3. ควรศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการส่งเสริมให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และการบริการประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

4. ควรมีการศึกษถึงความรู้ ความเข้าใจและความต้องการในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมสำหรับประชาชนต่อไป