กระดานสนทนา บทบาทพื้นที่การสนทนาของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น

อาทิตย์ ผดุงเดช [1]

[1] หลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 โทรศัพท์ : 086-532-8316 E-mail: artht_phd@yahoo.com

Keywords: E-local government, Web board, Khon Kaen Municipality

บทคัดย่อ

รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำหรับการเปิดพื้นที่สาธารณะให้แก่ประชาชนในการเข้ามาให้ข้อมูล ร้องเรียน ค้นหาหรือตั้งประเด็นต่อการบริหารงานของรัฐบาลท้องถิ่นได้ง่ายขึ้น โดยผ่านพื้นที่สาธารณะที่เรียกว่า “กระดานสนทนา”

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อความบนกระดานสนทนาในเว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่น และวิเคราะห์เนื้อหาตั้งต้นของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับประชาชนผ่านรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (E-local government) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ประเภทคือ การให้ข้อมูล การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ และการตั้งประเด็น

ผลจากการศึกษาพบว่า เนื้อหาส่วนใหญ่จัดอยู่ในประเภทการขอข้อมูล แต่เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของเทศบาลคือเนื้อหาประเภทของการให้ข้อมูล ซึ่งให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นที่จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเฉพาะจากบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

คำสำคัญ: รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์, กระดานสนทนา, เทศบาลนครขอนแก่น

Abstract

E-local government is mechanism for opening public sphere to people to easilier inform, complain, seek or make discussion issue about local government operation through public sphere called “Web board”

This study purpose to survey content on Khon Kaen Municipality’s web board. Then analysis first content on each topic of interaction between Khon Kaen Municipality and their peoplethrough E-local government. This study categories content in 3 category, PROVIDE, SEEK and SEED.

The result show that most of content is in SEEK category. But useful content for Khon Kaen Municipality’s operation is in PROVIDE content that inform problem need to resolve under Khon Kaen Municipality’s function.

1.บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นแนวทางที่สามารถนำเอาพลังชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นได้เต็มที่ เพราะท้องถิ่นและชุมชนเป็นเสมือนเหรียญสองด้านที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน (reciprocal complement) เป็นระบบการปกครองที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึงทุกคน (equal accessibility) อันจะช่วยแก้ไขจุดอ่อนของการปกครองโดยส่วนกลางที่ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนทุกคนได้ เพราะแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้ปัญหาเฉพาะแต่ละท้องถิ่นไม่เหมือนกัน การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นดูแลแก้ไขปัญหาของตัวเองทำให้กลไกการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากกว่า เพราะท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมเข้าใจปัญหาของตัวเองได้ดีที่สุด อีกทั้ง การปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนรวมได้มาก[1] และเมื่อประชาชนทั่วไปได้รับอนุญาตหรือมีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องในการกำหนดการตัดสินใจเกี่ยวกับว่าประเทศหรือชุมชนของตนเองจะเดินไปในทิศทางใด นั่นคือ เมื่อองค์ประกอบของประชาธิปไตยได้ถูกทำให้ปรากฏเคลื่อน พื้นที่สาธารณะก็จะเริ่มเกิดขึ้นเช่นกัน และพลังในการกำหนดการตัดสินใจก็จะโยกย้ายจากรัฐผู้กำหนดนโยบายโดยสมบูรณ์ไปสู่ [2]

ในการเปิดพื้นที่สาธารณะให้แก่ประชาชนนอกจากพื้นที่ที่ที่มีลักษณะของเผชิญหน้าแล้วในปัจจุบันได้มีช่องทางที่มีการใช้กันอย่างกว้างขวางในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน นั่นคือ “กระดานสนทนา” (web board) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการบริหารรัฐสมัยใหม่ที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (E-government) และหากกล่าวถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับรัฐบสลส่วนกลางก็จะสิ่งที่คุ้นชินโดยทั่วไป แต่ขณะที่รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (E-local government) ยังถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่และมีพื้นที่ที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาอีกมาก

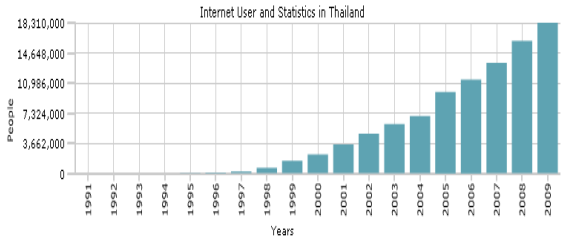
โดยทั่วไป รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์มีความคล้ายคลึงกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะพิจารณาในทำนองเดียวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แต่ในระดับของขนาด (scale) และขอบเขต

(scope) ที่เล็กกว่า มีจำนวนบุคลากรและประชาชนที่เกี่ยวข้องน้อยกว่า แต่ปัจจุบันพบว่าประเทศไทยยังมีช่องว่างของการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเมืองและชนบท ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาระบบสื่อสารและโทรคมนาคมยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ โดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ส่งผลให้ประชาชนในชนบทขาดโอกาสเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ [3]

ขณะที่เมื่อมองในระดับมหภาคดูเหมือนว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงภาพของความน่าตื่นตาตื่นใจกับการนำเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตมาปรับใช้ แต่ขณะที่ในระดับท้องถิ่นดูเหมือนจะเป็นภาระที่หนักอึ้งในการปฏิบัติตามกระแสดังกล่าว ด้วยหากพิจารณาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จตามที่การระบุไว้ในการศึกษา เช่น ปัจจัยทางด้านข้อมูล ปัจจัยทางเทคนิค ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม [4] ขณะที่ความสนใจในและแรงกดดันจากการเพิ่มขึ้นและการขยายตัวของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ บรรดาผู้บริหารในภาคสาธารณะพยายามที่จะแสวงหาการตัดสินใจของตัวเองเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มักเป็นไปท่ามกลางความไม่พร้อมหรือการขาดแคลนซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์ [5]

แต่เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มถึงการขยายตัวของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตดังรูป จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ท้องถิ่นจะต้องมีการพัฒนาเพื่อรองรับแนวโน้มดังกล่าว

ข้อมูลผู้ใช้อินเตอร์เน็ต



ที่มา: NECTEC (2010) [6]

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแพร่หลายอยู่ ณ ขณะนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนของกระบวนการในการดำเนินของภาครัฐ แต่อีกด้านหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญในการพิจารณาควบคู่กันไปด้วยก็คือ ในด้านของประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้กลไกนี้ โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ว่าดำเนินไปอย่างไร จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและศึกษาการใช้ประโยชน์จากรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนซึ่งมีลำดับขั้นของการพัฒนาดังที่นำเสนอในการศึกษานี้

2.วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อความบนกระดานสนทนาในเว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่น และวิเคราะห์เนื้อหาตั้งต้นของการมีปฏิสัมพันธ์เทศบาลกับประชาชนผ่านรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (E-local government) เพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความหมายของรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (E-local government)

ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการให้ไว้อย่างหลากหลาย เช่น ธนาคารโลก ให้ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ E)-government) ว่าคือ การใช้เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศ เช่น อินเตอร์เน็ต ของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับภาคประชาชน ภาคธุรกิจและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาล ซึ่งเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของรัฐได้หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบบริการของรัฐบาลให้แก่ประชาชนได้ดีขึ้น การปรับปรุงการทำธุรกรรมกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม การเพิ่มความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น หรือการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการคอร์รัปชั่นที่ลดลง เพิ่มความโปร่งใส การอำนวยความสะดวกมากขึ้น การเติบโตขึ้นของรายได้ และการลดต้นทุนรายจ่าย [7] ขณะที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของรัฐ และปรับปรุงบริการแก่ประชาชนและบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีจะนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ [8] หรือทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ได้สรุปไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น [9]

เมื่อนำความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับประยุกต์เพื่อนิยามรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ จะได้ว่า รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (E-local government) คือ กระบวนการการบริหารและให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่น โดยผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการ และการบริการของรัฐบาลท้องถิ่น สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้รัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

ประโยชน์ของ E-government ประกอบไปด้วย [9]

- การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน e-government ทำให้มีการกำหนดกระบวการทำงานที่มีความชัดเจน ทำให้ง่ายในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ลดเวลา และลดต้นต้นทุน เป็นต้น
- เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน e-government ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็ว และบริการได้ทุกที่ตลอดเวลา อันทำให้ประชาชนเพิ่มความพอใจมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลของนโยบาย โดยเพิ่มความสามารถในการสร้างผลผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ การดำเนินงาน และการให้บริการจะมีการเผยแพร่บนอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประชาชนได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ e-government ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เพราะการติดต่อติดกับรัฐเร็วขึ้นและช่วยลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้
- ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมในสังคม เพิ่มความเป็นประชาธิปไตยโดยการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย หรือปรึกษาหารือออนไลน์ หรือลงมติแบบอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Perri ได้แบ่งประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 ประเภท คือ e-democracy, e-service provision, e-management และ e-governance ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ [10]

E-democracy ไม่ได้หมายถึงเฉพาะเพียงการลงคะแนนเสียงออนไลน์ แต่กล่าวถึงการการดำเนินการเหนือเครือข่ายของกรอบกิจกรรมทั้งหมดโดยการเรียกร้องต่อรัฐบาล หรือการรับโดยไม่ต้องเรียกร้อง ตามมุมมองของประชาชน ภาคธุรกิจ และองค์กรอื่น ๆ บนประเด็นต่าง ๆ ที่ขยายจากการเปลี่ยนแปลงเชิงกฎหมายอย่างเต็มรูปแบบไปสู่การปรับเปลี่ยนการจัดการของบริการและแผนงานต่าง ๆ เพื่อที่จะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน e-democracy นั้นได้รวมถึงการจัดการการปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการกับกลุ่มของประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ซและยังครอบคลุมถึงการจัดการการสำรวจความพึงพอใจและข้อร้องเรียนต่าง ๆ

E-service provision เป็นการกล่าวถึงการส่งมอบบริการของรัฐผ่านเครือข่ายและสื่อดิจิตอลต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการจัดการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมและการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การอนุญาตและออกใบอนุญาต การจัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษี กฎระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ การเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่มาจากบริการและการทำธุรกรรมเหล่านี้เพื่อนำไปพัฒนาการนำเสนอบริการต่าง ๆ

E-management คือ สาขาของกิจกรรมซึ่งถูกดำเนินการโดยใช้วิธีการด้านดิจิตอล เพื่อจัดสรรการใช้ทรัพยากรระหว่างกิจกรรมภายในรัฐบาล ภายในตัวแปรที่ถูกนำมาพิจารณา

E-governance คือการเลือกการนำระบบดิจิตอลมาใช้ในการสนับสนุนการก่อรูปนโยบาย การไตรตรองนโยบายอย่างละเอียดและการคาดการณ์ถึงความสำเร็จของนโยบาย

การแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการ

การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการได้เป็น 4 กลุ่มคือ [11]

รัฐ กับ ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่าง ๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

รัฐ กับ เอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการขภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

รัฐ กับ รัฐ (Government to Government: G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การ

ติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นต์ในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนั้นยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่าง ๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ดี จะต้องมีกระบวนการในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

รัฐ กับ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ (Government to Employee: G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ (Employee) กับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

ลำดับขั้นการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Lee ได้พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการสังเคราะห์ตัวแบบลำดับขั้นการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 12 ตัวแบบที่ปรากฏอยู่ตั้งแต่ปี 2000-2009 ลำดับขั้นของการพัฒนาต่าง ๆ ทั้ง 5 ลำดับขั้นที่เกิดขึ้นจากกระบวนการกระบวนการสังเคราะห์นี้ประกอบไปด้วยลำดับขั้นที่ใช้ชื่อเรียกว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร (presenting), การปรับประสาน (assimilating), การปฏิรูป (reforming), ระยะการเปลี่ยนรูปลักษณ์ด้วยคอมพิวเตอร์ (morphing), และการบริหารการปกครองด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-governance) [12]

1. ลำดับขั้นการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ (Presenting stage) กล่าวถึงการนำเสนอข้อมูลอย่างง่ายโดยไม่มีการทำงานที่ซับซ้อน ชื่อเรียกของลำดับขั้นนี้ ได้มาจากการรวบรวมคำอธิบายของตัวแบบต่าง ๆ ที่มีลักษณะสอดคล้องกัน ซึ่งประกอบไปด้วย การทำบัญชีรายการ (Cataloguing), การตีพิมพ์เผยแพร่ (publishing), ข้อมูลที่กระจัดกระจาย (scattered information) เข้ามาด้วยกัน

2. ระยะการปรับประสาน (Assimilating stage) ประกอบไปด้วยลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) และการบูรณาการ (integration) ที่กล่าวถึง การประสานความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานทั้งในด้านกระบวนการและรูปแบบการบริการเข้ากับการปฏิบัติงานจริง จากมุมมองของประชาชนและบริการ (the perspective of citizen and service) ระยะการปรับประสาน หมายถึงการเกิดขึ้นของบริการที่อยู่บนฐานของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน (interaction based services)

3. ลำดับขั้นการปฏิรูป (Reforming stage) ประกอบไปด้วยการทำธุรกรรม (transaction) และการให้บริการที่มีความต่อเนื่องไม่ขาดตอน (streamlining) กล่าวถึงการจัดรูปใหม่ของกระบวนในเชิงธุรกิจของรัฐบาล (business processes of government) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในเชิงธุรกิจที่ถูกทำให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีและระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น และจัดรูปแบบใหม่ในประเด็นว่า รัฐบาลจะดำเนินการในเชิงธุรกิจกับประชาชน (transaction) อย่างไรระหว่างขั้นของการจัดรูปใหม่ (the reformation stage)

4. ลำดับขั้นการเปลี่ยนรูปลักษณ์ด้วยคอมพิวเตอร์ (Morphing stage) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของลักษณะและขอบเขตของกระบวนการและบริการที่เกิดขึ้นทั้งในพื้นที่ข้อมูลสารสนเทศ (information space) และในการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด การเปลี่ยนรูปลักษณ์ด้วยคอมพิวเตอร์ (morphing) ของบริการและการปฏิบัติการมีแนวโน้มที่จะดำเนินไปตามการเปลี่ยนแปลง เป็นลักษณะที่บริการที่เป็นงานประจำถูกถ่ายเทบทบาทไปยังคอมพิวเตอร์และเครือข่ายผ่านระยะปรับประสานและระยะการปฏิรูปนี้ งานของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลจะถูกเปลี่ยนรูปไปสู่การทำหน้าที่บนฐานความรู้ (knowledge-based duties) และงานที่มุ่งบริการ (service-oriented tasks) มากขึ้น งานบริการของรัฐบาลที่มีรูปแบบงานประจำ เช่น การออกใบอนุญาตสามารถที่จะทำได้โดยระบบอัตโนมัติและถ่ายโอนหน้าที่ไปยังเทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศ (information technologies) หน้าที่การทำงานต่าง ๆ ของรัฐบาลจะเปลี่ยนไปเป็นการมุ่งเน้นไปที่การวางแผนและการออกแบบบริการใหม่ ๆ มากขึ้นเพื่อที่จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ในขอบเขตของด้านบริการและประชาชน (the citizen and service side)

5. ลำดับขั้นการบริหารการปกครองด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Governance stage) เป็นชื่อสำหรับใช้เรียกลำดับขั้นสุดท้ายของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government development) เมื่อการปรับรูปลักษณ์ของบริการและการปฏิบัติการด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์กำลังดำเนินอยู่ด้วยความก้าวหน้า ปทัสถานของรัฐบาล (government) และการบริหารการปกครอง (governance) จะเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในทางอุดมคติประชาชนจะสามารถได้รับการ

โอกาสเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้นในการกำหนดการตัดสินใจทั้งทางการเมืองและการบริหาร ขณะที่การตัดสินใจเหล่านี้ผ่านระบบเทคโนโลยีและระบบการปฏิบัติการจะสามารถนำไปปฏิบัติได้จนเกือบจะเป็นไปในลักษณะที่มีช่วงเวลาสั้นมากซึ่งการประมวลผลจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการป้อนข้อมูลเข้าไป (real-time) "e-governance" เป็นลำดับขั้นในอุดมคติ ที่ซึ่งกระบวนการเชิงธุรกิจของบริการด้านการเมืองและการบริหารสามารถที่จะเป็นไปในลักษณะที่มีช่วงเวลาสั้นมากซึ่งการประมวลผลจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการป้อนข้อมูลเข้าไป

การแบ่งประเภทเนื้อหา

Wilhelm ได้แบ่งประเภทเนื้อหาการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาวิเคราะห์การมีปฏิสัมพันธ์ในทางการเมืองโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม [13] คือ

PROVIDE คือ การให้ข้อมูลที่ผู้มีส่วนร่วมให้ความคิดและข้อมูล การให้ข้อมูล (PROVIDE) ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อที่จะวิเคราะห์ข้อความในขอบเขตที่ผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลหรือเนื้อหาเพียงอย่างเดียว โดยที่เนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นไม่ได้กล่าวอ้างอิงถึงเนื้อหาที่ได้รับการเขียนขึ้นมาก่อนหน้านั้น

SEEK คือ การค้นหาหรือแสวงหาคำตอบ อธิบายถึงข้อความเกี่ยวเกี่ยวข้องกับการแสวงหาข้อมูล เนื้อหาที่จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้รวมข้อความหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเมืองโดยเฉพาะ

SEED เนื้อหาประเภทนี้ คือ ข้อความประเภทที่เป็นการจุดประกายให้เกิดการอภิปรายต่อออกไป กลุ่มนี้จึงเรียกว่า "SEED" เพราะรวมถึงถึงข้อความที่เป็นจุดเริ่มต้นที่มีการกระบวนการต่อเนื่องในการสานต่อหรือตอบโต้หรือสนับสนุนข้อความนั้น ๆ ในเวลาต่อมา

ในการศึกษานี้ได้ประยุกต์การจัดแบ่งประเภทเนื้อหาของข้อความที่ปรากฏอยู่ในกระดานสนทนา (Web board) โดยกำหนดการจัดแบ่งประเภทเนื้อหาออกเป็น 3 ประเภทเช่นกันแต่ได้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของคำอธิบายเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษานี้ดังนี้

ประเภทแรก คือ *การให้ข้อมูล (PROVIDE)* หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาล ข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของเทศบาล รวมถึงปัญหาที่ก่อโดยประชาชนหรือกลุ่มกิจการอื่น ๆ ในเทศบาลนครขอนแก่น

ประเภทที่สอง คือ *การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK)* หมายถึง การที่ประชาชนขอคำตอบในข้อสงสัยหรือขอความกระจ่างที่อาจเป็นข้อสงสัยในกฎระเบียบหรือคำอธิบายเหตุผลที่มาการปฏิบัติงานในประเด็นใดประเด็นหนึ่งของเทศบาล หรือประเด็นทั่วไปอื่น ๆ เช่น ในด้านการบริหารงานบุคคล

ประเภทที่สาม คือ *การตั้งประเด็น (SEED)* หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาตั้งประเด็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นในอนาคตภายในท้องถิ่น เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอจากประชาชนคนอื่น ๆ หรือจากเทศบาลเอง

4.วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการสำรวจข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต (Internet Survey) โดยใช้เทศบาลนครขอนแก่นเป็นกรณีศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกระดานสนทนาของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2553 คือข้อความเขียนขึ้น (post) ครั้งแรก ในช่วง 1 ตุลาคม 2552 – 30 กันยายน 2553 จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดประเภทเนื้อหาตามกรอบการศึกษาที่ตั้งไว้

5.ผลการศึกษา

จากการสำรวจในกระดานสนทนาของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 218 ข้อความ โดยสามารถจำแนกข้อความที่อยู่ประเภทการให้ข้อมูล (PROVIDE)97 ข้อความ ข้อความประเภท การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK)105 ข้อความ และข้อความประเภทการตั้งประเด็น (SEED) 16 ข้อความ

ผลจากการรวบรวมข้อความต่าง ๆ ที่ปรากฏบนกระดานสนทนาสามารถสรุปเนื้อหาตามแต่ละประเภทได้ดังนี้

กลุ่มแรกคือ *การให้ข้อมูล* (PROVIDE) เนื้อหาส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้มีลักษณะของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นขึ้นภายในเทศบาลนครขอนแก่น โดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้ข้อมูลถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เทศบาลเข้ามาแก้ไขปัญหา เช่น การให้ข้อมูลถนนชำรุดและน้ำท่วมขังสูงมากเวลาฝนตกบริเวณซอยย่อยแยกขวามือของซอยสีมารัตน์ 4 ซึ่งประชาชนบริเวณดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก *หรือ*ในกรณีประชาชนต้องการให้ทางเทศบาลช่วยแก้ปัญหาการสัญจรบริเวณถนนรอบบ้านศรีฐาน ซึ่งในเวลาช่วงเช้า 07.00-09.00 และ 16.00-18.00 น มีการจราจรเป็นจำนวนมาก รถที่ออกจากซอยในหมู่บ้านเข้าสู่ถนนรอบบ้านไม่สามารถออกได้ ซึ่งรถที่วิ่งตามถนนรอบบ้านไม่หยุด เด็กๆจะไปโรงเรียนเทศบาลบ้านศรีฐานลำบากข้ามเลนยากมากๆ รวมถึงจักรยานของเด็กนักเรียนข้ามเลนยากมากโดยได้เสนอให้ทางเทศบาลช่วยติดตั้งสัญญานไฟจราจร หรือกรณีซอยเหล่านาดี 8 ถนนเหล่านาดีซึ่งหลอดไฟฟ้าแสงสว่างได้เสียไม่สามารถใช้การได้ทำให้ซอยมืด

สนิท ประชาชนบริเวณนั้นจึงมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ซอยดังกล่าวมีหอพักและนักเรียนจำนวนมาก

ขณะที่มีข้อความที่ให้ข้อมูลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากประชาชนที่อาศัยในเทศบาลเองเป็นผู้ก่อ เช่น ได้มีการให้ข้อมูลกับทางเทศบาลนครขอนแก่นว่า ได้มีบ้านเรือนหลายหลังในตัวเมือง ได้ยึดเอาทางเท้าเป็นเขตบ้านของตนเอง โดยเอาสิ่งของมาวางหรือทำรั้วเหล็กกั้น หรือไม่ก็ปลูกต้นไม้ไว้ทำให้ทางเท้าแทบจะเดินไม่ได้หรือไม่มีเลย พร้อมทั้งตั้งข้อสงสัยว่าทำไมเทศบาลฯ ถึงปล่อยปละละเลยมากขนาดนี้ และหากประชาชนถูกรถชนเพราะไม่มีทางเท้าใครจะรับผิดชอบ จะเป็นเทศบาลหรือเจ้าของบ้านนั้นล่ะ จะได้ฟ้องร้องได้ถูกต้อง โดยได้ยกตัวอย่างถนนชวนชื่นเกือบทั้งสาย ถนนหน้าเมือง เป็นต้น ประชาชนจึงให้ข้อมูลมาเพื่อให้เทศบาลดำเนินการเพื่อความถูกต้องและความเป็นระเบียบร้อย หรือในกรณีที่ประชาชนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันเทิงหน้าขอนแก่นโฮเต็ลได้ใช้เสียงในยามวิกาลรบกวนเวลาพักผ่อนนอนหลับของเพื่อนบ้านละแวกนั้นมาตลอด เคยพยายามเจรจาแต่ก็ดูเหมือนได้ผลแค่ชั่วคราว แล้วก็กลับมาเป็นเหมือนเดิม ผู้เขียนข้อความจึงต้องการให้เทศบาลฯ เข้ามาควบคุมดูแล นี่คือตัวอย่างของเนื้อหาที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับจากประชาชนด้วยกันเอง

เมื่อพิจารณาการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพหรือปัญหาในด้านการให้บริการของเทศบาล ซึ่งมีค่อนข้างน้อย แต่ยังมีปรากฏให้เห็นอยู่บ้าง เช่น ข้อความที่ว่า *"วันนี้ผมไปจ่ายเงินภาษีบำรุงท้องถิ่นจำนวน 238.50 บาทให้เงินเจ้าหน้าที่ 239.00 บาทบอกให้เจ้าหน้าที่ทอนเงินให้แต่ได้รับคำตอบว่าผมควรจะเตรียมเงินมา 238.50 บาท เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีเงินทอนหากเขาจะคืนเงินให้ผมรายได้เทศบาลจะเป็น238บาท เขาไม่ยอมให้เทศบาลขาดทุนคนที่ต้องเสียสละคือผมต้องจ่าย 239 บาท ผมคิดว่าไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่จัดเก็ยรายได้ควรจะเตรียมเหรียญ 25 และ50 สตางค์ไว้สำหรับทอนจึงจะถูกต้องเพราะ 25 และ50 สตางค์ก็เป็นเงินมีค่าเหมือนกัน ใบเสร็จรับเงินระบุจำนวนเงินคือ 238.50 บาท แล้ว 50 สตางค์ของผมไปอยู่ที่ใด ถ้าเป็นแบบนี้หลายๆคน วันหนึ่งได้หลายบาท ทำงานเกี่ยวกับเงินต้องเป็นธรรมและซื่อสัตย์ด้วย ใช่ไหมครับท่านนายก"* เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของรัฐบาลซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่นุ่มนวลนอกเหนือจากกล่องแสดงความคิดเห็น หรือการร้องเรียนซึ่งหน้าที่อาจก่อให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่มากกว่า

ขณะที่การให้ข้อมูลถึงการปฏิบัติงานที่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ข้อความที่ว่า "*ขอบคุณทางเทศบาลที่ส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยรื้อถังขยะเดิมออก และเก็บขยะออกไปทำให้หมู่บ้านสะอาดขึ้น พร้อมกันนี้อยากให้ทางเทศบาลเพิ่มถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิดมาใส่ไว้แทนถังขยะสีน้ำเงินที่ไม่มีฝาปิด เพื่อกันกลิ่นและมาคุ้ยขยะ*" ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงานของเทศบาล สามารถนำไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลได้อีกทางหนึ่ง

กลุ่มที่สอง *การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK)* โดยส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการรับสมัครงาน การย้ายโอน หรือการขอเลื่อนตำแหน่ง โดยมีถึง 53 ข้อความ หรือคิดเป็นร้อยละ 50.48 ของข้อความทั้งหมดในกลุ่มนี้ รองลงมาเป็นลักษณะของการสอบถามถึงข้อสงสัยในกฎระเบียบข้อบังคับของเทศบาล เช่น มีการขอรายละเอียดเกี่ยวกับการเสียภาษีโรงเรือน หรือการเก็บภาษีหอพัก ซึ่งผู้ถามได้เข้าไปค้นหาในเว็บไซต์ของเทศบาลแต่ไม่เจอข้อมูล และในเว็บไซต์ไม่มีแผนผังเวปไซต์ที่จะช่วยในการค้นหา หรือข้อสงสัยในกรณีที่เทศบาลนำป้ายห้ามจอดซ้อนคันมาตั้งไว้ผู้เขียนข้อความจึงมีข้อสงสัยว่าคนที่จะออกใบสั่งยืนอยู่ที่ไหน ซึ่งในช่วงเวลา 18.00 -20.00 น. สภาพการณ์ก็ยังเป็นเหมือนเดิม แล้วป้ายก็กลายเป็นที่บังแดดของแม่ค้าไปโดยปริยาย และกรณีมีเจ้าหน้าที่มาเก็บเงินค่าขยะ ซึ่งทราบภายหลังว่ามีการเก็บเกินราคาเป็นจริง จากที่เก็บบ้านอื่น 20 บาท แต่เก็บร้านของผู้เขียนข้อความ 40 บาท ซึ่งใบเสร็จที่เขียนก็ออกเองโดยที่ไม่ใช่เป็นของเทศบาลที่ออกให้ ผู้เขียนจึงต้องการข้อมูลว่าจะฟ้องร้องหัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างไร

นอกจากนี้ยังมีลักษณะของการสอบถามความก้าวหน้าในการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เช่น ข้อความที่ว่า *"ตามที่ได้ทางเทศบาลได้แจ้งกลับมาเมื่อวันที่ 24 ก.ย. 52 ว่าเทศบาลฯ จะเข้าไปขยายท่อเชื่อมให้ใหญ่ขึ้นเพื่อให้น้ำไหลไปยังซอยอนามัย 4 ได้เร็วขึ้นและเปลี่ยนฝาเป็นฝาตะแกรงเหล็กเพื่อให้น้ำไหลได้ดีขึ้น และจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ตุลาคม 2552 แต่จนขณะนี้ก็ยังไม่เห็นดำเนินการใดๆเลย เพราะนี้ก็เลยระยะที่กำหนดมาแล้ว 2 เดือน จึงอยากจะทวงถามมายังเทศบาลอีกครั้ง"* ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตรวจสอบติดตามการทำงานของเทศบาล

กลุ่มที่สาม คือ *การตั้งประเด็น (SEED)* เป็นกลุ่มของเนื้อหาที่มีจำนวนน้อยที่สุดในทั้งสามกลุ่ม มักจะเป็นข้อความที่เป็นข้อเสนอ หรือให้ความเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล อันจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับความเจริญของเทศบาล เช่น ข้อความที่ว่า "*อยากให้ทางเทศบาลร่วมกับเซ็นทรัลจัดงานเคาต์ดาวน์ปีใหม่ครับ เพื่อจะได้เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจตลอดจนเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของขอนแก่น ต่อสายตาภายนอกครับ อยากให้จัดแบบสงกรานต์ถนนข้าวเหนียวที่จัดได้ไม่กี่ปีก็มีชื่อเสียงแล้วครับ ผมว่าถ้าจัดงานนี้อีกงานขอนแก่น คงจะเป็นที่ยอมรับมากขึ้นครับ ขอให้ทางผู้บริหารรับไว้พิจารณาด้วยเถอะครับ*"

หรือข้อความที่ว่า "*อยากให้มีการแจ้งซ่อม On Line ไฟฟ้า ถนน ท่อระบายน้ำฯลฯ บนเวบเทศบาลนครขอนแก่น เห็นด้วยไหม*" หรือข้อความ "*ผมขอเสนอแนวทางเพื่อสังคมครับ อยากจะให้มีสะพานลอยข้ามถนนมิตรภาพเพื่อเชื่อมกับถนนหลังศูนย์ราชการตรงบริเวณบริษัทไทยสมุทรถนนมิตรถาพให้สามารถข้ามไปฝั่งในเมืองบริเวณศูนย์ราชการได้ครับ อาจจะย้ายจากตรงไหนที่สร้างแล้วไม่มีคนใช้เอามาลงตรงจุดนี้แทนก็ได้ครับเพื่อประหยัดงบประมาณ จะเป็นการเชื่อมระหว่างชุมชนไปสู่เมืองได้อีกเส้นทางครับ*" เป็นการตั้งประเด็นเพื่อให้เทศบาลและประชาชนคนอื่น ๆ ได้เข้าไปแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ยังมีข้อความที่เทศบาลเป็นเขียนขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชน เช่น หัวข้อ "*ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดตลาดถนนคนเดินขอนแก่น*" หรือ "*ท่านอยากให้มีข้อมูลอะไรในเว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่น*" ที่ให้ประชาชนเข้ามาเสนอแนะข้อมูลที่ต้องการให้มีในเว็บไซต์ หรือสิ่งที่ควรปรับปรุง หรือ ข้อเสนอแนะต่างๆ โดยมีสร้างช่องทางติดต่ออีเมล์ขึ้นอีกทางหนึ่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเพาะเมล็ดพันธุ์ทางความคิด ความเห็นที่จะให้ประชาชนเข้ามาต่อยอดและแสดงออกถึงความต้องการหรือความเห็นสาธารณะในการนำไปปรับปรุงพัฒนาเทศบาล

6.สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าในการจัดพื้นที่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลนครขอนแก่น พื้นที่สาธารณะในการศึกษานี้ คือ กระดานสนทนา ซึ่งเป็นลำดับขั้นที่สองของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามกรอบการวิเคราะห์ลำดับขั้นการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ Lee ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาปฏิสัมพันธ์กับรัฐในลักษณะ G2Cหรือในที่นี้ก็เทศบาลนครขอนแก่นนั้น มีประชาชนที่ได้เข้ามาใช้ประโยชน์จากกระดานสนทนาในการสื่อสาร หรือมีปฏิสัมพันธ์กับเทศบาล โดยจากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อความที่มีการเขียนขึ้นในรอบปีงบประมาณ 2553 นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK) การให้ข้อมูลแก่เทศบาล รองลงมาคือประเภทการให้ข้อมูล (PROVIDE) ขณะที่ประเภทการตั้งประเด็น (SEED) ยังมีค่อนข้างน้อย

แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของประโยชน์สำหรับการพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลแล้วจะพบว่าเนื้อหาในประเภทการให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์แก่เทศบาลมากกว่าประเภทอื่น ด้วยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนรวม ขณะที่ในประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบนั้นจะเกี่ยวข้องในระดับปัจเจกเป็นส่วนใหญ่

ข้อสังเกตจากกระบวนการเก็บข้อมูลนั้นพบความยากลำบากในการจำแนกประเภทของแต่ละข้อความเนื่องจากกระดานสนทนานี้มีลักษณะของการรวมข้อความทั้งหมดไว้ในกระดานเดียว ไม่ได้จัดแบ่งประเภทของการให้ข้อมูลหรือข้อร้องเรียน หรือการตอบคำถามหรือข้อสงสัย รวมถึงข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเกิดความยุ่งยากสำหรับเทศบาลในการที่จะสรุปข้อความดังกล่าวออกเป็นประเภทในการนำเสนอต่อผู้บริหาร ผลจากการศึกษานี้จึงเสนอให้มีการปรับปรุงรูปแบบของกระดานสนทนาโดยแยกออกการเข้ามาเขียนข้อความออกเป็นประเภท (Menu) เช่น ประเภทให้ข้อมูลหรือข้อร้องเรียน ประเภทตอบคำถาม หรือประเภทเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม ข้อความต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้ามาเขียนบนกระดานสนทนานั้นล้วนเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลนครขอนแก่นในการที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการและคาดหวังของประชาชนให้มากที่สุดตามเจตจำนงของการกระจายอำนาจ โดยอาศัยเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อินเตอร์เน็ต อันจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ประโยชน์จากรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มศักยภาพภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดที่มี ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า e-democracy ซึ่งหากประชาชนในระดับท้องถิ่นมีการขยายตัวของการใช้กลไกรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเพิ่มขึ้นหรือเต็มศักยภาพ ก็มีแนวโน้มที่ทำให้การบริหารงานของท้องถิ่นดีขึ้นภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างรวดเร็วทันทีตามข้อได้เปรียบของระบบอิเล็กทรอนิกส์ และหากสามารถปลูกฝังพฤติกรรมดังกล่าวหรือการใช้รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นเรื่องปกติธรรมดาในการสื่อสารกับรัฐย่อมจะสามารถสร้างความยั่งยืนของการใช้กลไกรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะกลไกหนึ่งของประชาธิปไตย

7. การอ้างอิง

[1] อุดม ทุมโฆสิต. "การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว", กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

[2] A. McKee, "The Public Sphere: An Introduction", UK: Cambridge University Press, 2005.

[3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, เข้าถึงจาก

http://ipo.nesdb.go.th/sedb/internet/dl.aspx?f=Asset/2007111958501_2.pdf&backUrl=

[4] R. Heeks and S. bhatnagar, **"**Understanding success and failure in information age reform**".** In *reinventing government in information age*, Heek, Richard (ed). Routledge, London (49-74). 2002.

[5] J.R. Gil-Garcia and T.A Pardo, **"**E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations**"**. *Government Information Quarterly* 22 (2005) 187–216.

[6] Network Technology Lab (NTL), NECTEC เข้าถึงจาก http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser.iir?Sec=internetuser

[7] World Bank (2004), "E-government: a definition of e-government", available at: http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280 (accessed 3 February 2005),

[8] กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. เข้าถึงจาก http://www.mict.go.th/main.php?filename=egov

[9] ทิพวรรณ์ หล่อสุวรรณรัตน์, รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2548

[10] D. Perri, "E-governance", New York: Palgrave, 2004.

[11] กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้าถึงได้จาก http://www.mict-egov.net/content/blogcategory/26/37/

[12] J. Lee, "10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis", Government Information Quarterly 27 (2010) 220–230

[13] A. G. Wilhelm, "Democracy in the Digital Age", New York: Routledge, 2000.