

กระดานสนทนา ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทาง  
รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น

Webboard; An Interaction between People and a Local Administrative Organization in  
Local E-Government Channel : Khon Kaen Municipality case.

อาทิตย์ ผดุงเดช

หลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

E-mail: [arthit\\_phd@yahoo.com](mailto:arthit_phd@yahoo.com)

**บทคัดย่อ**

กระแสโลกาภิวัตน์และการพัฒนาของเทคโนโลยีได้เป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลต่าง ๆ รวมถึงรัฐบาลในระดับท้องถิ่นต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ ภายใต้โครงการ “รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์” การศึกษานี้ใช้การสำรวจข้อความบนกระดานสนทนาของเทศบาลนครขอนแก่น ระหว่างปีงบประมาณ 2554 เพื่อวิเคราะห์ข้อความตามประเภทต่าง ๆ 4 ประเภทคือ ประเภทการให้ข้อมูล การขอข้อมูลหรือคำตอบ การตั้งประเด็น และการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นข้อความประเภทการให้ข้อมูล รองลงมาคือการขอข้อมูลหรือคำตอบ โดยช่วงเวลาที่ประชาชนได้เข้ามาเขียนข้อความนั้นมีลักษณะ “ทุกเวลา” ขณะที่ด้านการตอบของเทศบาลนั้นยังจำกัดเฉพาะในช่วงเวลาราชการ

การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความตื่นตัวมากขึ้นในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นลำดับขั้นเริ่มต้นของลำดับขั้นของการพัฒนารัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์

**คำสำคัญ:** กระดานสนทนา, รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์, เทศบาลนครขอนแก่น

**ABSTRACT**

Globalization and Technology Development are the Crucial Pressure to Governments and Local Government which are forced to bring a Cyberspace Technology in to use in the name of “Local E-Government Project”. This Article explored Messages on Khon Kaen Municipality’s webboard in 2011 fiscal year as a database which is classified into 4 aspects; a ‘PROVIDE’, a ‘SEEK’, a ‘SEED’ and a ‘PROVIDE and SEEK’.

The Result of this article founded that Most of message is a provide message and a seek message came secondly. Period of Access, using a webboard, is everytime while the municipal staff access to answer only in the office hour.

This article show an attentiveness of the people, using a cyberspace, in a participation with a municipality's administration. This phenomena indicate a beginning of a spectrum of Local E-Government development.

**Keywords :** a Webboard, Local E-Government, Khon Kaen Municipality.

## บทนำ

ด้วยกระแสโลกาภิวัตน์และการพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงปราศจากข้อสงสัยถึงอิทธิพลของกระแสดังกล่าวที่มีต่อการจัดการภาครัฐของทุก ๆ ประเทศ รวมถึงรัฐบาลในระดับท้องถิ่นต่าง ๆ ที่เริ่มจะสร้างเว็บไซต์ของตนเองเพื่อที่จะปรับปรุงความสัมพันธ์กับประชาชนให้ดีขึ้น เพิ่มความโปร่งใส ความสามารถในการตรวจสอบได้ และนวัตกรรมกระบวนการและนโยบายในแนวทางประชาธิปไตยต่าง ๆ (Gupta and Jana, 2003) รัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ของไทยซึ่งตั้งอยู่บนฐานคิดที่ว่าประชาชนและผู้บริหารในท้องถิ่นย่อมรู้และเข้าใจถึงปัญหาท้องถิ่นของตนเองได้ดีที่สุดที่จะต้องแสดงบทบาทและรับภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการบริหารท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามฐานคิดดังกล่าว และหลีกเลี่ยงไม่ได้เช่นเดียวกันที่จะต้องอยู่ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และการพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศนี้

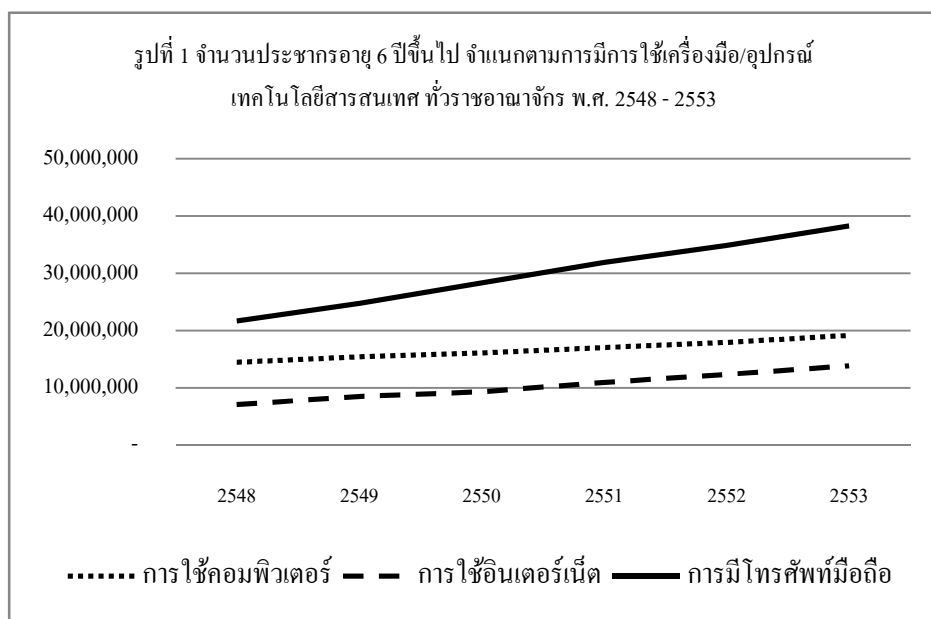
เมื่อเข้าสู่ยุคของสังคมฐานข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภาคเอกชนได้นำเอาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งกำไรในการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้และพบเห็นได้โดยทั่วไป ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเทคโนโลยี World Wide Web หรือ WWW ดังปรากฏในรูปแบบเว็บไซต์ขององค์กรธุรกิจเอกชน ในการปฏิรูประบบราชการหรือปฏิรูปการทำงานของภาครัฐ เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่องค์กรภาครัฐได้นำมาใช้เช่นเดียวกัน ซึ่งที่รู้จักกันในชื่อ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (E-government)

ขณะที่มุมมองการมุ่งเน้นประชาชนหรือมองประชาชนเป็นลูกค้าอันเป็นแนวคิดที่นำมาจากภาคเอกชน โดยมีการนำเครื่องมือต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในภาคเอกชนมาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของกระบวนการบริหารภายใน หรือบริการที่จัดให้แก่ประชาชน จัดเป็นแรงกดดันสำคัญประการหนึ่งอันมาจากการที่ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการจากภาคเอกชน จึงคาดหวังที่จะได้รับในลักษณะเดียวกันจากบริการของภาครัฐ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นหนึ่งในความสนใจที่สำคัญของรัฐบาล ภายในบริบทของการปฏิรูปรัฐบาลที่ได้รับอิทธิพลอย่างมากจากหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มุมมองทั่วไปของการจัดการภาครัฐแนวใหม่เสนอสมมติฐานว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะสนับสนุนความมีประสิทธิภาพ ความมีประสิทธิภาพของนโยบาย และค่านิยมประชาธิปไตย (OECD, 2003)

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization For Economic Co-Operation and Development: OECD) ได้กล่าวว่า การปฏิรูปของการบริหารภาครัฐได้อยู่บนระเบียบวาระของรัฐบาลส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศ OECD ก่อนการมาถึงของ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (e-government) แต่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้กลายเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระเบียบวาระของการปฏิรูปในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลที่ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่ในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิรูปสร้างประโยชน์ในการปฏิรูปการจัดการภาครัฐขึ้นมาใหม่ (OECD 2003, p.41) ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานของภาครัฐ ทั้งภายในกระบวนการบริหารขององค์กร และการส่งมอบบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้เว็บไซต์กลายเป็นโฉมหน้าใหม่ของภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงได้รับความสนใจอย่างมากทั้งโดยนักปฏิบัติ และนักวิชาการ โดยเป็นเสมือนพื้นที่ใหม่ที่มีประเด็นต่าง ๆ ให้นำศึกษาค้นคว้า

โดยทั่วไปเมื่อก้าวถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มักจะมีมุมมองความสนใจไปที่ไปที่หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาลส่วนกลาง เช่น กระทรวง หรือองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐ ถ้าในกรณีของประเทศไทยที่โดดเด่นที่สุดจะเป็นกรณีของกรมสรรพากร ในรูปของ e-revenue ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถพิจารณาในระดับของรัฐบาลที่ต่างระดับกันได้ นั่นคือ อาจจะเป็นรัฐบาลในระดับประเทศ หรือรัฐบาลในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้สำหรับประเทศไทยนั้นว่ายังมีการศึกษาในระดับของรัฐบาลท้องถิ่น หรือที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่อนข้างน้อย อาจเนื่องมาจากที่ผ่านมายังมีปัญหา digital divide หรือความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่หากพิจารณาจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ดังรูปที่ 1 จะพบว่าแนวโน้มของผู้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตนั้นเพิ่มขึ้นตลอด ซึ่งอาจจะคาดการณ์ได้ว่าในอนาคตนั้นประชาชนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องวางวิสัยทัศน์ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต หรืออาจจะต้องเผชิญกับแรงกดดันจากประชาชนที่ต้องการได้รับบริการผ่านทางระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน



ที่มา: การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2548-2553

## สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### วัตถุประสงค์และวิธีการในการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจกระดานสนทนา หรือ เว็บบอร์ดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกกรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ขอนแก่นเป็นจังหวัดมีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี 2552 และสูงสุดเป็นอันดับสองในปี 2553 การศึกษานี้เป็นการพิจารณากระดานสนทนาที่มีการเขียนข้อความในกระดานสนทนาในช่วงปีงบประมาณ 2554 คือ ตุลาคม 2553 ถึง กันยายน 2554 ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาที่ต่อยอดจากการศึกษาเดิมซึ่งใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพัฒนากรอบแนวคิดเพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้ก็คือลักษณะของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ผ่านเมนูกระดานสนทนาของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับรัฐบาลท้องถิ่น หรือต่อไปที่นี้จะเรียกว่า “รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์” (Local E-government: LEG)

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ยังไม่มีคำนิยามใดที่เป็นสากล แต่ได้มีทั้งนักวิจัย หรือนักวิชาการในระดับบุคคล รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้ เช่น World Bank (2011) ให้ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นกล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ โดยหน่วยงานตัวแทนต่าง ๆ ของรัฐบาล จะมีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาล เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถทำหน้าที่ที่มีเป้าหมายที่แตกต่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบบริการของรัฐบาลให้แก่ประชาชนได้ดีขึ้น การปรับปรุงปฏิสัมพันธ์กับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมให้ดีขึ้น การเสริมสร้างอำนาจให้แก่ประชาชนผ่านเข้าถึงสารสนเทศ หรือการจัดการรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะยังประโยชน์ในการลดการคอร์รัปชัน การเพิ่มความโปร่งใสใน อำนวยความสะดวกมากขึ้น การเติบโตขึ้นของรายได้ และการลดต้นทุน

ขณะที่แนวคิดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ UN Global E-government Survey 2003 นำมาใช้ มี 2 ลักษณะคือ (United Nation, 2003) ศักยภาพหรือความเหมาะสมของภาครัฐที่จะใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ครอบคลุมในบริการสาธารณะต่าง ๆ และการใช้ต่อภาคสาธารณะ ด้วยสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงและเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะสนับสนุนการพัฒนามนุษย์ หรือที่เรียกว่า ความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (the e-government readiness) และความปรารถนาในส่วนของรัฐบาลที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อที่จะจัดหาสารสนเทศและเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะของการให้อำนาจแก่ประชาชนสำหรับความสามารถในการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดการตัดสินใจ ทั้งในศักยภาพในฐานะที่เป็นลูกค้าของบริการภาครัฐและในฐานะของการเป็นประชาชน หรือที่เรียกว่า การมีส่วนร่วมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-participation)

ในปี 2005 องค์การสหประชาชาตินิยามรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะที่เป็น “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรัฐบาลเพื่อการจัดหาสารสนเทศและบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน (United Nation, 2005)”.

ขณะที่ในปี 2008 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงกำลังถูกใช้ประโยชน์เพื่อที่จะจัดหาบริการให้แก่ประชาชนเท่านั้นแต่ยังเพื่อวัตถุประสงค์ของควมมีประสิทธิภาพของภาครัฐ เพื่อการปรับปรุงความโปร่งใสและ ความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ของรัฐบาลให้ดีขึ้น และทำให้ลดต้นทุนในการบริหารของรัฐบาล (United Nations, 2008) และในปี 2010 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการของปรับปรุงส่งเสริมศักยภาพของภาครัฐ ร่วมกับภาคประชาชนเพื่อที่จะจัดการกับประเด็นการพัฒนาเฉพาะ (United Nations, 2010)

ในกรณีของประเทศไทย ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 (น.16) มาตรา 3 นิยาม “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้สรุปไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น

เมื่อนำความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับประยุกต์เพื่อนิยามรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ จะได้ว่า รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (local E-government) คือ กระบวนการการบริหารและให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่นโดยผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการ และการบริการของรัฐบาลท้องถิ่น สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้รัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น (อาทิศย์ ผดุงเดช, 2553)

#### การแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการ

การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการได้เป็น 4 กลุ่มคือ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

รัฐ กับ ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

รัฐ กับ เอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการแก่ภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความรวดเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การชำระภาษี

รัฐ กับ รัฐ (Government to Government: G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นตีในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการ

เปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ลดระยะเวลาในการส่งเอกสาร และข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อเครือข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่าง ๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จะต้องมีการกระบวนกรในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม

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

#### **ประโยชน์ของ E-government ประกอบไปด้วย (ทิพวรรณ, 2548)**

- การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน e-government ทำให้มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่มีความชัดเจน ทำให้ง่ายในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ลดเวลา และลดต้นทุน เป็นต้น
- เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน e-government ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็ว และบริการได้ทุกที่ ตลอดเวลา อันทำให้ประชาชนเพิ่มความพอใจมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลของนโยบาย โดยเพิ่มความสามารถในการสร้างผลผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ การดำเนินงาน และการให้บริการจะมีการเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประชาชนได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ e-government ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เพราะการติดต่อติดกับรัฐเร็วขึ้นและช่วยลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้
- ส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมในสังคม เพิ่มความเป็นประชาธิปไตยโดยการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย หรือปรึกษาหารือออนไลน์ หรือลงมติแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในการปรับเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชนนั้น OECD (2001) ได้พัฒนารอบการทำงานในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการเชื่อมต่อระหว่างรัฐบาลกับประชาชน (Government-Citizen Connections) โดยนิยามการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 3 ลักษณะ คือ การมีส่วนร่วมด้านสารสนเทศ (information participation) การมีส่วนร่วมแบบปรึกษาหารือ (consultation participation) และการมีส่วนร่วมแบบเชิงรุก (active participation) ซึ่งเป็นกรอบของธรรมชาติและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน

- สารสนเทศ (Information) เป็นความสัมพันธ์ทางเดียวซึ่งรัฐบาลสร้างและส่งมอบสารสนเทศสำหรับที่จะใช้โดยประชาชน โดยครอบคลุมทั้งข้อมูลที่ประชาชนต้องการและข้อมูลที่รัฐบาลต้องการเผยแพร่ไปสู่ประชาชน

- การปรึกษาหารือ (consultation) เป็นความสัมพันธ์สองทาง (two-way relationship) ที่ซึ่งประชาชนได้ให้ผลสะท้อนกลับ (feedback) ให้แก่รัฐบาล โดยอยู่บนพื้นฐานการนิยามโดยรัฐบาลของประเด็นเกี่ยวกับมุมมองหรือความเห็นของประชาชน รัฐบาลกำหนดประเด็นต่าง ๆ สำหรับการปรึกษาหารือ ตั้งคำถามจัดการกระบวนการ ขณะที่ประชาชนได้รับการเชิญให้เข้ามามีส่วนแสดงความคิดเห็นและความคิดเห็นของตน

- การมีส่วนร่วมเชิงรุก (active) เป็นความสัมพันธ์บนฐานของการเป็นภาคีกับรัฐบาล ซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการและเนื้อหาของการกำหนดนโยบาย ประชาชนมีความสามารถที่จะตั้งระเบียบวาระ เสนอทางเลือกนโยบาย และปรับเปลี่ยนบทสนทนา นโยบาย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่ารัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ คือ กระบวนการการบริหารและให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่นโดยผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการ และการบริการของรัฐบาลท้องถิ่น สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้รัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น และในการศึกษาพัฒนาการของรัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและมีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและให้ผ่านอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

Wilhelm (2000) ได้แบ่งประเภทเนื้อหาการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาวิเคราะห์การมีปฏิสัมพันธ์ในทางการเมืองโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

*PROVIDE* คือ การให้ข้อมูลที่ผู้มีส่วนร่วมให้ความคิดและข้อมูล การให้ข้อมูล (*PROVIDE*) ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อที่จะวิเคราะห์ข้อความในขอบเขตที่ผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลหรือเนื้อหาเพียงอย่างเดียว โดยที่เนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นไม่ได้กล่าวอ้างอิงถึงเนื้อหาที่ได้รับการเขียนขึ้นมาก่อนหน้านั้น

*SEEK* คือ การค้นหาหรือแสวงหาคำตอบ อธิบายถึงข้อความที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาข้อมูล เนื้อหาที่จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้รวมข้อความหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเมืองโดยเฉพาะ

*SEED* เนื้อหาประเภทนี้ คือ ข้อความประเภทที่เป็นการจุดประกายให้เกิดการอภิปรายต่อออกไป กลุ่มนี้จึงเรียกว่า “SEED” เพราะรวมถึงถึงข้อความที่เป็นจุดเริ่มต้นที่มีการกระบวนการต่อเนื่องในการสานต่อหรือตอบโต้หรือสนับสนุนข้อความนั้น ๆ ในเวลาต่อมา

ในการศึกษานี้ได้ประยุกต์การจัดแบ่งประเภทเนื้อหาของข้อความที่ปรากฏอยู่ในกระดานสนทนา (Web board) โดยกำหนดการจัดแบ่งประเภทเนื้อหาออกเป็น 4 ประเภท โดยได้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของคำอธิบายเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษานี้ ดังนี้

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

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

ประเภทที่สาม คือ การตั้งประเด็น (SEED) หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาตั้งประเด็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้นในอนาคตภายในท้องถิ่น เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอจากประชาชนคนอื่น ๆ หรือจากเทศบาลเอง

เนื่องจากการศึกษาก่อนหน้านี้ (อาทิตย์, 2553) ปรากฏข้อความที่มีลักษณะผสมระหว่างการให้ข้อมูลและการขอข้อมูลหรือขอคำตอบการศึกษานี้จึงได้เพิ่มการจัดประเภทนี้อีกประเภทหนึ่งขึ้นมาคือ

ประเภทที่สี่ การให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ (PROVIDE AND SEEK) หมายถึง การที่ประชาชนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาล ข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเรียกร้องขอคำตอบหรือขอความกระจ่างที่อาจเป็นข้อสงสัยในกฎระเบียบหรือคำอธิบายเหตุผลที่มาการปฏิบัติงานในประเด็นใดประเด็นหนึ่งของเทศบาล

## 5. ผลการศึกษา

จากการสำรวจในกระดานสนทนาของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 176 ข้อความ โดยสามารถจำแนกข้อความที่อยู่ประเภทการให้ข้อมูล (PROVIDE) 95 ข้อความ ข้อความประเภท การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK) 59 ข้อความ ข้อความประเภทการตั้งประเด็น (SEED) 11 ข้อความ และข้อความประเภทการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ 11 ข้อความ

ผลจากการรวบรวมข้อความต่าง ๆ ที่ปรากฏบนกระดานสนทนาสามารถสรุปเนื้อหาตามแต่ละประเภทได้ดังนี้

กลุ่มแรกคือ การให้ข้อมูล (PROVIDE) ลักษณะของการให้ข้อมูลที่ปรากฏในกระดานสนทนาของเทศบาลนครขอนแก่นในห้วงปีงบประมาณ 2554 เกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ขึ้นภายในเทศบาลนครขอนแก่น โดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบการระบายน้ำ ระบบขนส่งมวลชน เช่น ในกรณีของปัญหาด้านถนนมีข้อความว่า “ถนนนิกรสำราญ ช่วงตั้งแต่ศาลเจ้ามาจนถึงสี่แยกทีวีช่อง 11 เดิม เส้นจราจรมองไม่เห็นเลยครับและเป็นช่วงทางโค้งด้วย ขอความเมตตาจากเทศบาลช่วยดำเนินการให้ด้วยครับ อุบัติเหตุจะได้ไม่เกิด กันไว้ดีกว่าแก้ครับ”

ในส่วนของไฟฟ้าส่องสว่าง เช่น “อยากจะรบกวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวกับไฟฟ้าช่วยเช็คไฟฟ้าที่หลังตลาดโนนทันซอยสุขสบายตั้งแต่ 1-7 ให้ด้วยค่ะเพราะไฟฟ้าดับมา 3-4 วันแล้วค่ะทำให้ถนนมืดมากค่ะเกรงว่าจะเกิดอันตรายรายๆอย่างตามมาเช่นอุบัติเหตุหรือขโมยขึ้นมาเพราะฉวยโอกาสเวลามีคยั้งไร่รบกวนเจ้าหน้าที่อย่างเร่งด่วนด้วยค่ะ ขอขอบคุณค่ะ” ขณะที่ในส่วนของการระบายน้ำ “ท่อระบายน้ำใหญ่ติดถนน ซอยมิตรภาพ 16 เกิดการอุดตัน ระบายน้ำไม่ได้ ทำให้น้ำท่วมถนนในซอย และสร้างความเดือดร้อนให้กับบ้านในซอย เป็นอย่างมาก รบกวนเทศบาลนครขอนแก่น มาช่วยด้วย” หรือระบบขนส่งมวลชน เช่น “การจราจรในเขตเทศบาลขอนแก่น ค่อนข้างแย่เนื่องจากมีผู้ที่ไม่เคารพกฎจราจรมาก เช่น จอครรถในที่ห้ามจอด จอครรถซ้อนคัน รอ รถสองแถวเป็นสาเหตุหลักใน

การเกิดปัญหา เนื่องจากไม่จอดตามป้าย ติดอยากจอดตรงไหนก็จอด หนาวขส จอดมาก 2 เลน จนเหลือ ช่องเดียว เทศบาลน่าจะมีมาตรการในการกำกับดูแลให้มากกว่านี้ มิเช่นนั้นจะทำให้แอ่งไปเรื่อยในอนาคต”

เหล่านี้คือเนื้อหาประเภทการให้ข้อมูล ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ข้อมูลปัญหาที่เริ่มปรากฏมากขึ้นในช่วงการศึกษานี้ก็คือ ปัญหาเรื่องขยะดังเช่นข้อความที่ว่า “ขยะหน้าซอย 15 ถ.อนามัย ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนชาวบ้านทั้งที่ชาวบ้านทิ้งลงถังแล้วแต่ที่ทางเทศบาลเก็บไปไม่หมดกลับเททิ้งไว้หน้าปากซอยจนมีกลิ่นและน้ำเน่าเหม็นต่างๆที่ก่อกองหน้าสถานีราชการถึง 2 แห่งขอให้ทางเทศบาลช่วยพิจารณาด้วยเดือนร้อนมากแม่ค้าขายของไม่ได้ นักศึกษาก็เดือนร้อน” นอกจากการให้ข้อมูลที่เป็ปัญหาแล้วยังมีการให้ข้อมูลในลักษณะที่เป็นข้อเสนอแนะการช่วยให้การปฏิบัติงานของเทศบาลดีขึ้น เช่น “การทำบัตรประชาชนเด็ก นั้นเห็นประกาศตามลือว่าให้เด็กอายุ 7 ปีขึ้นไปทำบัตรประชาชนภายใน 60วัน ซึ่งเป็นภาระให้พ่อแม่ต้องลงงานประจำไปทำและเด็กก็ต้องขาดเรียนด้วย ขอเสนอให้เทศบาลออกบริการตามโรงเรียนในเขตเทศบาล หรือหากมีบริการนอกเวลาราชการก็โปรดประชาสัมพันธ์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง”

กลุ่มที่สอง การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ (SEEK) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการรับสมัครงาน การย้ายโอน หรือการขอเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อาทิตย์ ในปีงบประมาณ 2553 ที่พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการรับสมัครงาน การย้ายโอน หรือการขอเลื่อนตำแหน่ง โดยในปีงบประมาณ 2554 มี 16 ข้อความหรือ คิดเป็นร้อยละ 27.1 ของข้อความทั้งหมดในกลุ่มนี้ ตัวอย่างเช่น “ปัจจุบัน เป็นข้าราชการอยู่ กทม. ตำแหน่งนักวิชาการสุขาภิบาล 3 อยากย้ายมาเทศบาลนครขอนแก่นค่ะ ไม่ทราบว่าปัจจุบันมีตำแหน่งว่างหรือเปล่าค่ะ รบกวนตอบด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ” รองลงมาเป็นลักษณะของการสอบถามถึงข้อสงสัยในกฎระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล เช่น “ภาษีโรงเรียนก็เสียแล้ว ภาษีเงินได้ก็เสีย ภาษีมูลค่าเพิ่มก็เสีย แล้วทำไมต้องเสียค่าขยะอีก” และข้อความในกลุ่มนี้อีกลักษณะหนึ่งที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง คือการสอบถามถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของเทศบาลซึ่งถือเป็นขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่นข้อความที่ว่า “ตามที่ได้แจ้งให้ทางเทศบาลขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาน้ำท่วมขายน้ำทิพย์ 1 มาตั้งแต่ปี 2550 ผู้คนที่อาศัยอยู่ในซอยนี้ ทราบเพียงว่า”ทางสำนักการช่างได้บรรจุโครงการเข้างบประมาณปี 54 เรียบร้อยแล้ว” เท่านั้น ปัจจุบันในซอยนี้มีคนมาอาศัยมากและเป็นทางสัญจรรถเข้า-ออกมากขึ้น อยากทราบว่าในปี2554 ทางเทศบาลจะมีการดำเนินการให้แล้วหรือยัง ขอให้ทางเทศบาลแจ้งให้ทราบและดำเนินการให้ด้วย” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตรวจสอบติดตามการทำงานของเทศบาลโดยประชาชน

กลุ่มที่สาม คือ การตั้งประเด็น (SEED) เป็นกลุ่มของเนื้อหาที่มีจำนวนน้อยที่สุดในทั้งสามกลุ่มแรก มักจะเป็นข้อความที่เป็นข้อเสนอ หรือให้ความเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาล อันจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับความเจริญของเทศบาล เช่น ข้อความที่ว่า “เทศบาลนครขอนแก่นจะมีปัญหาคนมาช่วยงานไม่พอ ผมมีแนวคิดช่วยลดงานของเทศบาลและแก้ปัญหาการทะเลาะวิวาทในเทศบาลและลดคนดื่มของเมาสุบบุรีในตลาด(กฎหมายบ้านเมืองออกกฎหมายของให้มีการนำไปใช้งานจริงๆสักที) กฎหมายห้ามดื่มของเมาสุบบุรีในตลาดก็เปลี่ยนไปเป็นช่วยงานเทศบาลหรือหน่วยงานราชการแทน...” เป็นการตั้งประเด็นเพื่อให้เทศบาลและประชาชนคนอื่น ๆ ได้เข้าไปแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ยังมีข้อความที่เทศบาลเป็นเขียนขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชน เช่น หัวข้อ “ท่านที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่นทุกท่าน เพื่อให้ข้อมูลของเว็บไซต์มีข้อมูลที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงขอเรียนเชิญท่านที่เข้ามาใช้บริการ เสนอแนะข้อมูลที่ท่านต้องการให้มีในเว็บไซต์ หรือสิ่งที่ควรปรับปรุง หรือ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ตามช่องทางนี้ หรือ ท่านสามารถส่งข้อมูลมาทางอีเมล [kkmuni@kkmuni.go.th](mailto:kkmuni@kkmuni.go.th) หรือ ทางโทรศัพท์ มาที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน 043-221667” ที่ให้ประชาชนเข้ามาเสนอแนะข้อมูลที่ต้องการให้มีในเว็บไซต์ หรือสิ่งที่ควรปรับปรุง หรือ ข้อเสนอแนะต่างๆ โดยมีสร้างช่องทางติดต่ออีเมลขึ้นอีกทางหนึ่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเพาะเมล็ดพันธุ์ทางความคิดเห็นที่จะให้ประชาชนเข้ามาต่อยอดและแสดงออกถึงความต้องการหรือความเห็นสาธารณะในการนำไปปรับปรุงพัฒนาเทศบาล

ประเภทสุดท้าย คือ การให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ (PROVIDE AND SEEK) ซึ่งเป็นการปรับปรุงมาจากการศึกษาก่อนหน้านี้ คือการที่ประชาชนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาล ข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเรียกร้องขอคำตอบหรือขอความกระจ่างที่อาจเป็นข้อสงสัยในกฎระเบียบหรือคำอธิบายเหตุผลที่มีการปฏิบัติงานในประเด็นใดประเด็นหนึ่งของเทศบาล เช่น “เคยอยู่หออย่างสงบเงียบมานาน แต่อยู่ๆ เมื่อเร็วๆ นี้ก็มีร้านเหล้าร้านหนึ่งมาเปิดใหม่แล้วก็เปิดเพลงเล่นดนตรีเสียงดังมากแล้วร้านก็เป็นร้านกลางแจ้งด้วย เสียงดังชัดเจน หนวกหูมากเลยครับ เลยอยากรู้ว่าเค้าเปิดใกล้ๆ หอพักนักเรียนได้ด้วยหรือครับ ที่ได้รับความเดือดร้อนแบบเต็มๆ ก็หอมกับหอใกล้เคียงแต่ขอมขจัดสุด แล้วตอนนี้จะสอบด้วยอ่านหนังสือไม่ได้เลยครับ ต้องรอร้านปิดถึงจะได้อ่านได้นอน ต้องทำอะไรดีครับหรือต้องย้ายเท่านั้น อีกข้อครับ ร้านเหล้านี้เค้าเปิดให้ใกล้ๆ สถานศึกษาได้ด้วยหรือครับ เพราะห่าง ม.ผมไม่น่าเกิน 200 เมตรเอง” หรือ “แถวช.ศิลปสนิท ถ.มลิวัลย์ ใกล้รร.เทศบาลบ้านสามเหลี่ยม มีบ้านหลังหนึ่งมีเสาไฟฟ้าสูงมาก สอบถามว่าเค้าเอาบ้านทำเป็นสถานีวิทย์ชุมชน อยากเรียนถามท่านที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดตั้งสถานีวิทย์ชุมชนว่า 1) ทำไม้ตั้งเสาสูงๆ แถวบริเวณบ้านคนหรือชุมชนอยู่เยอะได้ และ 2) คลื่นต่างๆ ความถี่ต่างๆ มีอันตรายต่อคนอยู่ใกล้ชิดหรือไม่”

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าประชาชนได้เข้ามาใช้พื้นที่สาธารณะออนไลน์หรือ “กระดานสนทนา” ที่ทางเทศบาลนครขอนแก่นได้จัดขึ้น ซึ่งข้อมูลแต่ละประเภทเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารงานของเทศบาล

ในส่วนต่อไปจะเป็นการพิจารณาช่วงเวลาของการเขียนข้อความของประชาชน และการตอบกลับของเทศบาลตามแนวคิดของการสื่อสารแบบสองทางระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐโดยพิจารณาตามแต่ละประเภทเนื้อหา แสดงได้ดังตารางที่ 1

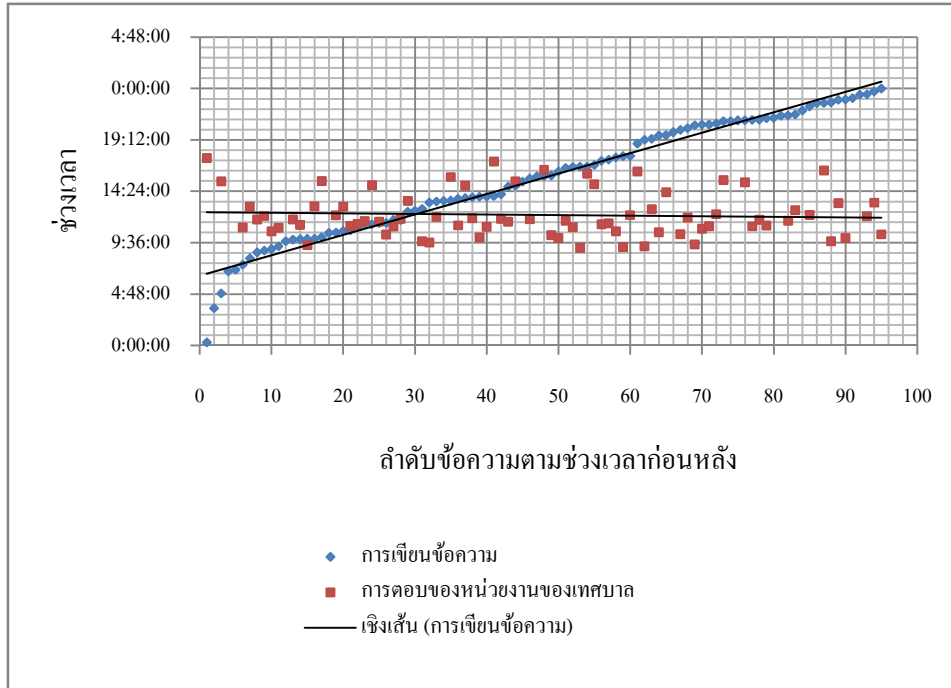
ตารางที่ 1 จำนวนและสัดส่วนของการเขียนของความของประชาชนและการตอบกลับของเทศบาล			
ประเภทเนื้อหา	เขียน	ตอบ	ร้อยละ
การให้ข้อมูล	95	77	81.05
การขอข้อมูลหรือขอคำตอบ	59	54	91.53
การตั้งประเด็น*	9	2	22.22
การให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ	11	10	90.91
*หมายเหตุ มี 2 ข้อความที่เขียนโดยเทศบาลจึงไม่นำมาคิดคำนวณ			

จากตารางที่ 1 จะพบว่าสัดส่วนของประเภทของข้อความที่เทศบาลตอบกลับมากที่สุดคือ ข้อความประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ รองลงมาคือการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ ซึ่งในนี้อาจพอจะสรุปได้ว่า หากประชาชนเขียนข้อความมาเพื่อข้อมูลหรือขอคำตอบมักจะได้รับการตอบกลับจากเทศบาลเป็นอย่างดี แต่หากพิจารณาถึงข้อความที่มีการเข้ามาแสดงความคิดเห็นร่วมกันมากที่สุดจะอยู่ในกลุ่มของการตั้งประเด็น โดย หัวข้อ “ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดตลาดถนนคนเดินขอนแก่น” ซึ่งเขียนขึ้นมาโดนเทศบาลนั้นมีประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็นถึง 103 ความเห็น (ไม่ระบุชื่อ 10 ความเห็น) รองลงมาคือ หัวข้อ “ท่านอยากให้มีข้อมูลอะไรในเว็บไซต์เทศบาลนครขอนแก่น” จำนวน 49 ความเห็น

และเมื่อพิจารณาจากหน่วยงานของเทศบาลที่เข้ามาตอบในกระดานสนทนา (ตารางที่ 2) พบว่าหน่วยงานที่มีการเข้ามาตอบในกระดานสนทนาโดยรวมมากที่สุด คือ งานเทศกิจ และส่วนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง แต่หากพิจารณาเป็นรายประเภทของเนื้อหา พบว่าประเภทการให้ข้อมูลนั้น งานเทศกิจ จะเข้ามาตอบมากที่สุด ขณะที่ประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ และประเภทการตั้งประเด็น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็น admin จะเข้ามาตอบมากที่สุด และสุดท้ายการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบนั้น ส่วนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เข้ามาตอบมากที่สุด

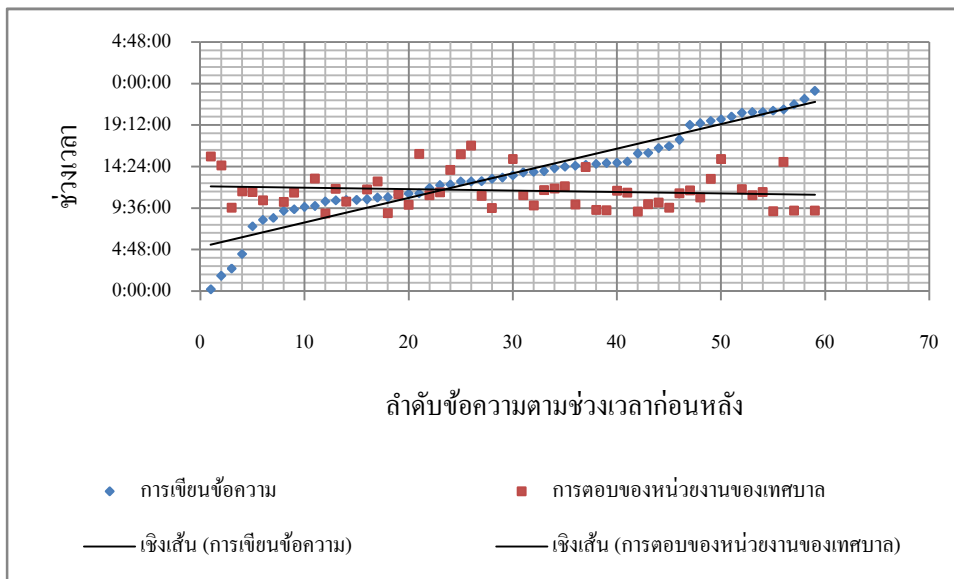
ตารางที่ 2 การเข้ามาตอบของหน่วยงานของเทศบาลจำแนกตามประเภทข้อความ					
หน่วยงาน	ประเภทข้อความ				
	PROVIDE	SEEK	SEED	PROVIDE& SEEK	รวม
งานเทศกิจ	13	3	0	1	17
ส่วนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	11	3	0	3	17
ส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคารและผังเมือง	11	4	0	1	16
admin	2	9	1	0	12
สำนักการช่าง	7	4	0	1	12
ส่วนการโยธา	8	1	0	1	10

ส่วนต่อมาจะเป็นการพิจารณาถึงช่วงเวลาของการเขียนข้อความและการตอบกลับของเทศบาล โดยเมื่อพิจารณาตามประเภทของข้อความ



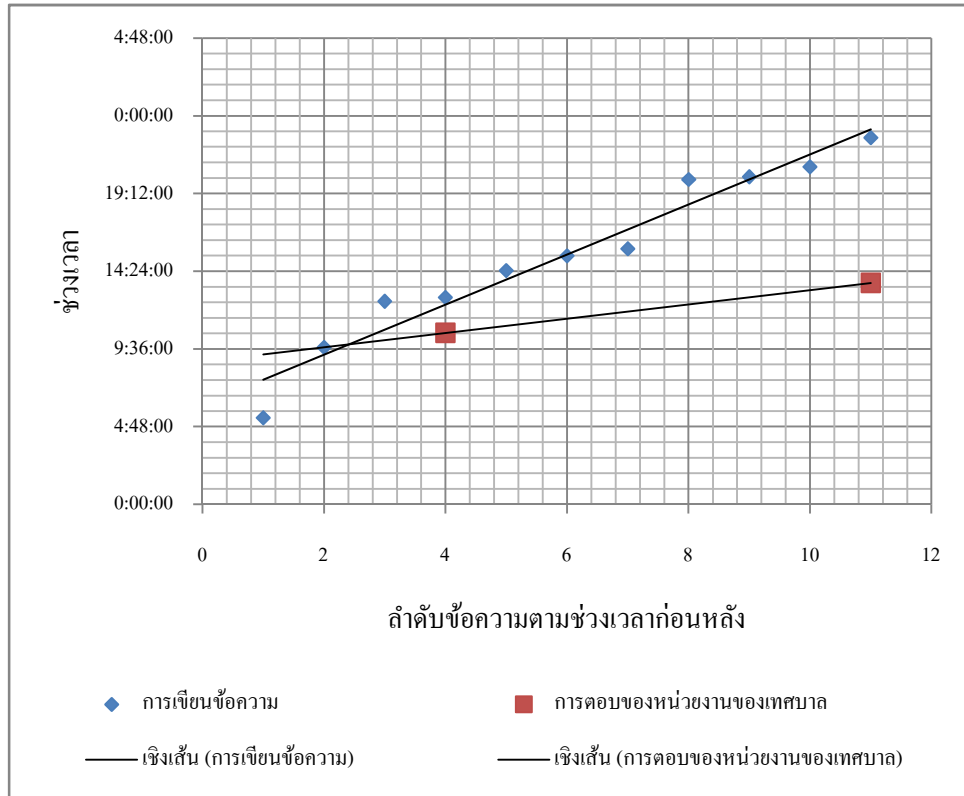
รูปที่ 2 ช่วงของการเขียนและการตอบข้อความประเภทการให้ข้อมูล

จากรูปที่ 2 จะเห็นได้ว่าการเขียนข้อความประเภทการให้ข้อมูลนั้นประชาชนได้ใช้ช่วงเวลาตั้งแต่ 0:17:00 - 23:59:53 น. ขณะที่การตอบของหน่วยงานของเทศบาลนั้นจะจำกัดอยู่ในช่วง 9:06:09 - 17:31:03 น. หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบเฉพาะในช่วงเวลาราชการ



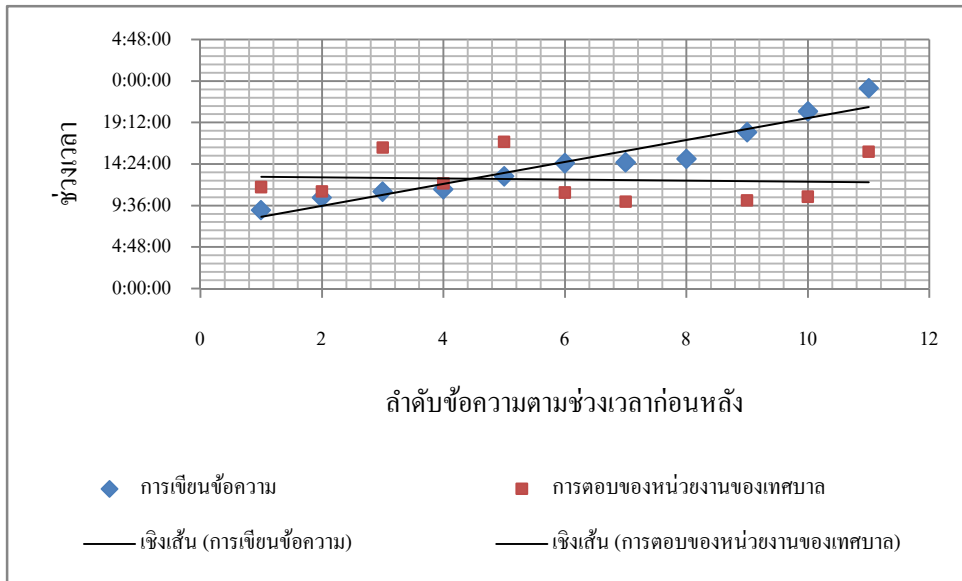
รูปที่ 3 ช่วงของการเขียนและการตอบข้อความประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ

จากรูปที่ 3 จะเห็นได้ว่าการเขียนข้อความประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบนั้นประชาชนได้ใช้ช่วงเวลา ตั้งแต่ 0:12:41 - 23:08:50 น. ขณะที่การตอบของหน่วยงานของเทศบาลนั้นจะจำกัดอยู่ในช่วง 8:59:28 - 16:50:01น. หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบเฉพาะในช่วงเวลาราชการเช่นเดียวกับในประเภทการให้ข้อมูล



รูปที่ 4 ช่วงของการเขียนและการตอบข้อความประเภทการตั้งประเด็น

จากรูปที่ 4 จะเห็นได้ว่าการเขียนข้อความประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบนั้นประชาชนได้ใช้ช่วงเวลา ตั้งแต่ 5:20:50 - 22:38:16 น. ขณะที่การตอบของหน่วยงานของเทศบาลนั้นจะจำกัดอยู่ในช่วง 10:35:24-13:40:30 น. หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบเฉพาะในช่วงเวลาราชการเช่นเดียวกับในประเภทการให้ข้อมูล และประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ



รูปที่ 5 ช่วงของการเขียนและการตอบข้อความประเภทการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ

จากรูปที่ 5 จะเห็นได้ว่าการเขียนข้อความประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบนั้นประชาชนได้ใช้ช่วงเวลาตั้งแต่ 9:03:59 - 23:08:49 น. ขณะที่การตอบของหน่วยงานของเทศบาลนั้นจะจำกัดอยู่ในช่วง 10:03:47 - 16:57:17 น. หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบเฉพาะในช่วงเวลาราชการเช่นเดียวกับทั้งประเภทข้างต้น

ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับช่วงเวลานี้อาจจะดูเป็นข้อมูลที่เรียบง่ายแต่ความน่าสนใจอยู่ที่กรอบของช่วงเวลาซึ่งจะเห็นได้ว่าในข้อความสองประเภทแรกคือ การให้ข้อมูล และประเภทการขอข้อมูลหรือขอคำตอบ ประชาชนผู้เขียนข้อความสามารถเขียนข้อความโดยไม่มีอุปสรรคเรื่องเวลา หรือกรอคำว่า “ทุกเวลา” (Anytime) ในการติดต่อกับเทศบาลหรือหน่วยงานของรัฐ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อความจะพบว่าบางข้อความนั้นน่าจะมีเหตุการณ์หรือปัญหาที่มีส่วนสัมพันธ์กับเวลา เช่น “ไฟฟ้าส่องสว่างถนนไม่เปิด ที่ซอยตรงข้ามทองคำดำแซบ” เขียนขึ้น เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2554 เวลา 20:17:33 น. และได้รับการตอบถึงการดำเนินการอย่างรวดเร็ว คือ สำนักการช่างได้เข้ามาให้คำตอบว่า “ขอบคุณครับทางสำนักการช่าง ได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจแล้วครับ ผลจะเป็นยังไงเราจะรายงานให้ทราบต่อไปครับ” เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2554 เวลา 11:56:29 น. คือเพียงหนึ่งวันหลังจากการให้ข้อมูลของประชาชนทางเทศบาลก็ดำเนินการทันที แต่มีบางกรณีที่แตกต่างกันออกไปเช่น “ไฟฟ้าเกาะกลางถนนมิตรภาพ หน้า รพ.ศรีนครินทร์ตลอดรั้ว รพ.ดับเป็นระยะเวลานานแล้วไม่ได้รับการแก้ไข และอยากให้ติดไฟฟ้าส่องสว่างในศาลาที่พักผู้โดยสารหน้า โรงพยาบาลให้ด้วยเพราะมีผู้ใช้บริการรถจุดนี้เยอะมากแล้วกลางคืนมืดมาก” ซึ่งข้อความนี้เขียนขึ้นบนกระดานสนทนาในเวลา 23:25:31 น. อาจเป็นไปได้ว่าผู้เขียนไปประสบกับปัญหาโดยตรง ณ ช่วงเวลาใกล้เคียง จึงแจ้งปัญหานี้ให้แก่เทศบาลรับรู้ หรือกรณี “ร้านอาหารแห่งหนึ่ง เป็นร้านอาหารเปิดโล่ง มีการแสดงดนตรีเสียงดังมาก โดยเฉพาะกลอง ดังรบกวนการพักผ่อน ของคนในหมู่บ้านบริเวณนั้นมาก ไม่ทราบว่าทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพราะเคยร้องเรียนมานานแล้ว” ซึ่งข้อความนี้เขียนขึ้นบนกระดานสนทนาในเวลา 21:56:47 น. ซึ่งผู้เขียนข้อความอาจจะกำลังประสบปัญหานี้อยู่โดยตรง และสร้างความเดือดร้อนอย่างมากจึงอาจจะส่งข้อมูลปัญหานี้ให้เทศบาลรับทราบโดยทันที แต่ทั้งสองกรณีไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาให้ข้อมูลถึงแนวทางการดำเนินการแก้ไข

ขณะที่เมื่อพิจารณาข้อความประเภทการตั้งประเด็นและประเภทการให้ข้อมูลพร้อมการขอคำตอบ ช่วงเวลาที่ประชาชนเข้ามาเขียนข้อความนั้นแคบกว่า ซึ่งในที่นี่อาจสรุปได้ว่าปัญหาใดที่ประชาชนเห็นว่าส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตทั้งต่อตนเองและผู้อื่นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่อาจรอช้าได้ จะต้องแจ้งให้ทางเทศบาลรับรู้และรีบแก้ไข หากเทศบาลสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วก็จะนำมาซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล แต่ทั้งนี้จากการพิจารณาถึงช่วงเวลาในการตอบกลับของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลจะพบว่า เป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ เป็นการตอบที่อยู่ในช่วงเวลาราชการ หรืออยู่ในช่วง 8.30 น. – 16.30 น.

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อความและลักษณะการใช้กระดานสนทนาของเทศบาลขอนแก่น คือ การที่ประชาชนเข้ามาช่วยแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานแทนเทศบาล ดังเช่นในกรณีข้อความที่ว่า “*รบกวนให้มาฉีดพ่นยุงที่บ้านพักนาคารอสมลิน ถนนหลังศูนย์ราชการให้ที่ได้มั้ยคะ ยุงเยอะมากๆ เพราะมีหญ้าสูง และน้ำขัง...*” หลังจากนั้นประชาชนผู้ที่เขียนข้อความดังกล่าว ก็ได้เข้ามาแจ้งผลของการดำเนินการของเทศบาลด้วยข้อความว่า “*ฉีดแล้วค่ะ*” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันของประชาชนและเทศบาลในระดับหนึ่ง ที่ประชาชนมิใช่เพียงจะเรียกร้อง ร้องเรียนเทศบาลเท่านั้นแต่ยังช่วยในการประชาสัมพันธ์เสมือนหนึ่งเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

#### อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณารัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานะที่เป็นกระบวนการการบริหารและให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่นโดยผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มการเข้าถึงบริการ และการบริการของรัฐบาลท้องถิ่น สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้รัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้นนั้น ในการศึกษาได้ให้ความสำคัญกับประเด็นของการปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารสองทางระหว่างรัฐบาลท้องถิ่นคือ เทศบาลนครขอนแก่นกับประชาชน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ กระดานสนทนา เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับการปรึกษาหารือ (consultation) อันเป็นความสัมพันธ์สองทาง (two-way relationship) ที่ซึ่งประชาชนได้ให้ผลสะท้อนกลับ (feedback) ให้แก่รัฐบาล ซึ่งประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในให้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลนครขอนแก่นให้ดีขึ้น อันจะยกระดับคุณภาพชีวิตและการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยังถือเป็นการยกระดับการให้บริการของเทศบาลด้วยการให้บริการด้านสารสนเทศต่าง ๆ จากการสอบถามของประชาชน ซึ่งช่วยลดภาระไม่ว่าจะเป็นด้านค่าใช้จ่ายหรือเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับเทศบาลโดยตรง

ในส่วนของการวิเคราะห์เนื้อหาจะเห็นได้ว่าประชาชนเริ่มมีความตื่นตัวในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับเทศบาล รวมถึงบางข้อความประชาชนได้แสดงตัวตนด้วยการแจ้งชื่อ หรือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อันแสดงถึงความไว้วางใจกับช่องทางนี้มากขึ้น ยกเว้นในบางกรณีที่อาจมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยอยู่บ้าง

แนวคิดของของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ว่าสามารถติดต่อได้ “ตลอดเวลา” (Anytime) นั้น การศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ดังกล่าวจากห้วงเวลาของการที่ประชาชนเข้ามาเขียนข้อความได้ตลอดเวลา แต่ขณะเดียวกันในด้านเทศบาล หรือ supply side นั้น ยังมีข้อจำกัดของห้วงเวลาที่จะอยู่เฉพาะในช่วงเวลาราชการ

ท้ายที่สุดแล้วการศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานของรัฐบาลท้องถิ่น หรือก็คือ รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็น

ประโยชน์อย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งควรจะได้มีการให้ความสนใจและศึกษามากขึ้นในพื้นที่ทั้งด้านวิชาการและด้านปฏิบัติ ทั้งนี้ จะต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้หรือบริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในส่วนของเทศบาลในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อันจะนำไปสู่ความครอบคลุมของพื้นที่ที่รัฐบาลท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *E-government*, 8 พฤษภาคม 2554. <http://www.mict-egov.net/content/blogcategory/26/37/>.
- ทิพวรรณหล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554. (2554, 21 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 128 ตอนที่ 10 ก. 21 กุมภาพันธ์ 2554
- อาทิตย์ ผดุงเดช. (2553). กระดานสนทนา บทบาทพื้นที่การสนทนาของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น. *เอกสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ อนาคตชนบทไทย : ฐานรากที่มั่นคงเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2554*. วันที่ 27-29 มกราคม 2554. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Gupta, M.P and Jana, D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government Information Quarterly*. 20(2003), pp. 365–387.
- OECD. (2001). *Citizens as Partners: information, consultation, and public participation in policy making*. Retrieved June 8, 2011. from [http://www.oecd.org/LongAbstract/0,3425,en\\_2649\\_34129\\_2672752\\_119669\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/LongAbstract/0,3425,en_2649_34129_2672752_119669_1_1_1,00.html).
- OECD. (2003). *The e-Government imperative, OECD e-Government studies*. Paris: Organization for Economic Co-operation and Development.
- UN. (2003). Global E-government Survey. Retrieved June 8, 2011. From <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>.
- UN. (2005). *United Nations Global E-Government Readiness Report*. Retrieved July 9, 2011. From <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.
- UN. (2008). *United Nations e-Government Survey 2008*. Retrieved June 8, 2011. From <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>.
- UN. (2010). *United Nations E-Government Survey 2010*. Retrieved June 8, 2011. From <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan038851.pdf>.
- Wilhelm, A. G. (2000). *Democracy in the Digital Age*. New York: Routledge.
- World Bank. (2010). *Definition an E-Government*. Retrieved June 8, 2011. From <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>.