



บทสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

โครงการ อินเทอร์เน็ตตำบล :
กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์

โดย

ศิวพร ศรีสมัย และ ประชิต อินทะกนก

พฤศจิกายน 2547

บทสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของยุคปัจจุบันที่ทุกฝ่ายมองเห็นศักยภาพและมุ่งหวังที่จะนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยปี พ.ศ. 2544-2553 ยึดถือการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ สืบเนื่องจากระยะ 10 ปีที่ผ่านมา มีโครงการทั้งภาครัฐและเอกชนที่ศึกษาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไปสู่ชุมชน การปกครองหรือกรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการ ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลจนแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 ครอบคลุมการให้อุปกรณ์และบริการเครือข่ายกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6,965 แห่ง (องค์การโทรศัพท์, <http://www.tothai.net>) อย่างไรก็ตามปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญกับการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารเป็นลำดับแรก ขาดการคำนึงถึงผู้ใช้งานคือเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนในตำบลซึ่งจะเป็นผู้ที่จะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล งบประมาณหลักใช้เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟฟ้า โมเด็ม และสแกนเนอร์ให้แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 แต่เพียงเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าอบต. และประชาชนชาวไทยจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

อินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยการผลักดันจากภายนอกชุมชนคือภาครัฐ โดยขาดการศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต ตำบล อาทิ ลักษณะของประชาชนในตำบล ความต้องการและลักษณะการสื่อสารที่ชุมชนต้องการหากมีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ความสอดคล้องและการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่อชุมชนชนิดอื่น ๆ กระบวนการเตรียมการที่หละหลวมของประเทศไทยเกิดขึ้นซ้ำรอยกับปัญหาอุปสรรคในโครงการ SchoolNet และจากที่ แชร์ (Share: 2001) ได้นำเสนอปัจจัยที่ทำให้เทเลเซ็นเตอร์ (Telecenter) ล้มเหลวมาแล้วในหลายๆ ประเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องชุมชนไม่รู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนไม่คุ้นเคยและไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีฯ ก่อนใช้งานจริง โดยทั้งหมดนี้เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นคล้ายกับอินเทอร์เน็ตตำบลของประเทศไทย หากกระทรวงมหาดไทยไม่ทบทวนทิศทางการดำเนินงานและศึกษาถึงแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสู่ชุมชน โครงการนี้จะไม่สามารถนำไปสู่การใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตของอบต. และชุมชน ทั้งจะขาดความยั่งยืนในการใช้สื่อ

จากหลายปัจจัยทั้งทางด้านผู้ให้บริการคือรัฐหรืออบต. ในเรื่องความพร้อมของระบบอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ปริมาณเครื่อง และผู้ใช้บริการอันได้แก่ลักษณะของชุมชนที่อาจมีผลต่อการ

ใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การปรับตัวสู่วัฒนธรรม การสื่อสารแบบใหม่ จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อหาแนวทางการนำอินเทอร์เน็ตสู่สังคมชนบทเป็นไปได้อย่างจริงจัง ใช้ได้จริง พร้อมกับใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนา และเป็นที่มาของวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
2. ศึกษากระบวนการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล
 - 2.1 ศึกษารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล
 - 2.2 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับชุมชน
3. ศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน
 - 3.1 ศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน
 - 3.2 ศึกษาการเชื่อมโยงการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่ออื่นในชุมชน
 - 3.3 ศึกษาความคิดเห็นของคนในชุมชนที่มีต่ออินเทอร์เน็ตภายหลังจากการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล
4. เสนอแนะแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อใหม่ของทั้งชุมชนและนักวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และบทเรียนจากการปฏิบัติจริง ที่คณะนักวิจัยนำมาเป็นกรอบคิดในการวิจัยครั้งนี้มี 7 กลุ่มใหญ่คือ

1. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีและสังคม ประกอบด้วยแนวคิด เทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology determinism) แนวคิดวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด (Cultural determinism) และแนวคิดการกรอบสร้างโดยสังคมของเทคโนโลยี (Social Shaping of Technology SST) คณะนักวิจัยนำมาอธิบายปรากฏการณ์การนำอินเทอร์เน็ตตำบลมาสู่ชุมชน โดยพยายามมองว่าอินเทอร์เน็ตตำบลจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตำบล หรือคนในตำบลจะใช้ความต้องการของตนเองรวมถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมเป็นปัจจัยนำในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล หรือเป็นได้ทั้งสองทิศทาง

2. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองของเทคโนโลยี (Political Economy of Technology) นำมาอภิปรายนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐ

3. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion and adoption of innovation) ใช้เพื่ออธิบายกระบวนการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่อบต. และสมาชิกชุมชน

4. แนวคิดความสามารถในการสื่อสารในบริบทการสอนหรือการอบรม เป็นกรอบคิดสำหรับการเตรียมการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับสมาชิกชุมชน

5. แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชน ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลในฐานะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขนาดเล็กสำหรับชุมชน

6. แนวคิดและกรณีศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาชนบท เป็นกรอบคิดในการวางแผนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยอ้างอิงจากประสบการณ์จริงของพื้นที่อื่น ๆ

7. ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

3. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา มีระยะเวลาการวิจัยตั้งแต่ พฤศจิกายน 2545 – กรกฎาคม 2547 ใช้กระบวนการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะได้นำไปส่งเสริมการใช้โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในชุมชนในพื้นที่วิจัย โดยการค้นหาคำตอบความรู้ดังกล่าวมีขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอนด้วยกัน การศึกษาระยะที่หนึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาบริบทชุมชนเพื่อระบุปัจจัยที่จะส่งผลต่อการยอมรับและการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การวิจัยระยะที่สองเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อหาแนวทางการกระตุ้นความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และระยะสุดท้ายเป็นการศึกษาการใช้และการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลของอบต. และชุมชน

ประชากรทั้งหมดในพื้นที่วิจัยคืออบต.ที่ได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตในกลุ่ม 1,000 อบต.แรกของประเทศไทยจำนวน 12 ตำบลในเขตจังหวัดสุรินทร์ แยกเป็น อบต.ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง 4 ตำบล และอบต. ที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง 8 ตำบล แต่ละ อบต. แยกตามขนาดได้ 2 ขนาดคือ ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ นักวิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนเพื่อหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 4 ตำบล ซึ่งประกอบด้วย อบต.นอกเมือง ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดใหญ่ในเขต อำเภอเมือง อบต.เจียง ประกอบด้วย 19 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง อบต. แดล อำเภอศรีณรงค์ ประกอบด้วย 22 หมู่บ้าน เป็น

ตัวแทนตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง และอบต.ตรำดม อำเภอลำดวน ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กนอกเขตอำเภอเมือง

การวิจัยในระยะที่สองเป็นต้นไป คณะนักวิจัยยึดหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สมาชิกอบต.เจ้าหน้าที่อบต.และชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการวิจัย ร่วมกับคณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย ในแต่ละกิจกรรมสมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนจะแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในกลุ่มว่าต้องการร่วมกิจกรรมการวิจัยต่าง ๆ หรือไม่ และคณะผู้วิจัยเคารพในการตัดสินใจและเหตุผลของสมาชิกชุมชน ดังนั้นจำนวนอบต.ที่ร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงกิจกรรมการวิจัยจึงมีจำนวนลดหลั่นต่างกัน เริ่มตั้งแต่การศึกษากระบวนการกระตุ้นความตระหนักในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งประกอบด้วย

- 1) อบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (ใช้สถานที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏสุรินทร์ มีผู้เข้าร่วมอบรมคือตัวแทนจากชุมชน และเจ้าหน้าที่ อบต. นอกเมือง เนินียง แดล และตรำดม
- 2) ศึกษาฐานชุมชนอื่น นำกลุ่มตัวแทนจากตำบลแดล 21 ราย และตำบลตรำดม 18 ราย ศึกษา เยี่ยมชม และสนทนากับชุมชนที่มีประสบการณ์การจัดตั้งและบริหารศูนย์สารสนเทศชุมชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับจังหวัดสุรินทร์ และเยี่ยมชมเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ณ ทศท. คอร์เปอร์เรชั่น จังหวัดกรุงเทพฯ
- 3) จัดเวทีชาวบ้านเพื่อประเมินผลการตระหนักและความเข้าใจเรื่อง อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาฐาน และหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแดล และตรำดม

ส่วนการวิจัยระยะสุดท้ายมีกลุ่มตัวอย่างเพียงแห่งเดียวคือ ตำบลแดล อำเภอศรีณรงค์ ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนคือ ภาวะผู้นำของปลัดอบต. ความพร้อมด้านสถานที่ งบประมาณ และการตัดสินใจร่วมกันของคณะกรรมการบริหารและสภาอบต.ที่สนับสนุนให้คณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยเรื่องการใช้และการจัดการสื่ออินเทอร์เน็ตตำบล

4. สภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล

การศึกษาบริบทของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบลนั้น มีตัวแปรสำคัญๆ ที่จะได้นำมาอภิปรายในบทสรุปเพื่อหาความแตกต่าง ความเหมือน และความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรประกอบด้วย ความใกล้เคียงของตำบลที่ตั้งอบต. ขนาดของอบต. ลักษณะบุคคลผู้จะรับอินเทอร์เน็ตตำบล ลักษณะของอินเทอร์เน็ตตำบล สภาพชุมชน และสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

หากพิจารณาลักษณะของผู้รับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นลักษณะของผู้นำทางความคิดในตำบลนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่

อบต. พัฒนาการ ผู้นำความคิดด้านการศึกษา ประกอบอาชีพ สาธารณสุข การประกอบอาชีพ และวัฒนธรรม เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนตอบแบบสัมภาษณ์มากที่สุด (ร้อยละ 65) มีเพศชาย และมีอายุระหว่าง 30 - 50 ปีซึ่งเป็นวัยทำงาน ดังนั้นลักษณะผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลที่อภิปรายต่อไปควรพิจารณาภายในบริบทผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นี้

ลักษณะร่วมด้านปัจจัยผู้รับนวัตกรรมของทุกตำบล ที่คณะผู้วิจัยค้นพบคือ ...

“ การศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้เลย ในกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์แล้วมีความวิตกกังวลขณะใช้เช่นรู้สึกอึดอัดขณะใช้ อาจหรือตื่นกลัวขณะใช้ มีปัญหาในการใช้และต้องคอยถามผู้อื่นบ่อย ๆ ไม่มีโอกาสเดินทางไปภูมิภาคอื่น ๆ และต่างประเทศ ฟังพาสื่อโทรทัศน์เพื่อหาข่าวสารมากที่สุดโดยชมโทรทัศน์ทุกวันทุกช่องเพื่อความบันเทิงและรับรู้ข่าวสารบ้านเมือง ส่วนวิทยุมีส่วนผู้ที่ฟังและไม่ฟังเลยใกล้เคียงกัน ไม่ใช้สื่อที่ต้องฟังการอ่านเช่นหนังสือพิมพ์และนิตยสาร รับฟังกระจายข่าวเฉลี่ยอาทิตย์ละครั้ง ไม่ใช้สื่อเฉพาะกิจเช่นป้ายประกาศ แผ่นใบปลิว บุตรหลานที่ศึกษาอยู่ในเมือง ไม่ใช่แหล่งข่าวสาร แต่พบปะและคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนบ้านและญาติผู้ใหญ่ทุกวัน เจ้าหน้าที่รัฐไม่ใช้สื่อบุคคลที่ชุมชนฟังพาได้”

จากข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรมคืออินเทอร์เน็ตตำบลของทุกตำบลในพื้นที่วิจัยได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำทำให้ไม่มีความชำนาญในการอ่านและเขียนภาษาไทยและอังกฤษ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ในอินเทอร์เน็ตแม้ว่าจะมีภาพประกอบหรือนำเสนอเป็นภาษาไทย แต่ผู้ใช้ข้อมูลจะต้องมีทักษะการอ่านที่ดีเพียงพอหรือมีความคุ้นเคยกับการอ่านเพื่อจะเรียนรู้ข้อมูลได้ นอกจากนี้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้ผู้สื่อสารต้องมีทักษะการเขียนด้วยเช่นกันจึงจะสื่อสารได้ผ่านเป็นพิมพ์ และความไม่รู้ภาษาอังกฤษทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ยากลำบากยิ่งขึ้น และที่สำคัญไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอุปสรรคโดยตรงต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบล แม้ในกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ได้ก็ไม่ได้ใช้สื่อนี้อย่างราบรื่นยังมีความวิตกกังวลและอึดอัดขณะใช้สื่อ

วัฒนธรรมการสื่อสารดั้งเดิมของผู้ที่จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรม จากรูปแบบการใช้สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมุขปาฐะทุติยภูมิที่มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมมุขปาฐะคือใช้การสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นหลักประกอบกับการมีประสบการณ์จากวัฒนธรรมการเขียนและอ่านเช่นกันผ่านการเรียนตามระบบโรงเรียน ผู้ที่จะรับนวัตกรรมจากทั้ง 4 ตำบลเลือกใช้และฟังพาสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ซึ่งสื่อนี้ใช้การถ่ายทอดสารผ่านการพูดเป็นหลัก ลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมที่รับสารโดยการฟังและสื่อสารผ่านการพูดนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าในเขตจังหวัดสุรินทร์ฟังพาสื่อโทรทัศน์ซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิมากที่สุด ประชาชนในวัยทำงานจังหวัดสุรินทร์มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไป

จากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือวิทยุ ส่วนหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ประชาชนเปิดรับน้อยที่สุด (วิวัฒนา เจริญยงค์, 2534, รุ่งฤดี อนุสรณ์, 2535) แหล่งข่าวสารที่สำคัญของประชาชนคือคนในครอบครัว เพื่อนบ้าน และโทรทัศน์ (กัญญา ชมศิลป์, 2537) การอ่านกลับเป็นกิจกรรมที่ผู้ที่จะรับนวัตกรรมปฏิบัติกันน้อยที่สุด สอดคล้องกับนิสัยการอ่านน้อยหรือไม่อ่านหนังสือของคนไทย (เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์, 2541 และ ทรงศรี อักษรเสือ, 2533)

เมื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่วิจัยแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นสื่อเพื่อถ่ายทอดความคิดและเป็นเครื่องมือช่วยความจำของมนุษย์ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องปริมาณของข้อมูลทำให้ข้อมูลที่เผยแพร่และอยู่ในอินเทอร์เน็ตมีปริมาณมากมาย การขาดทักษะในการอ่านทำให้ผู้ที่รับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลรับข้อมูลได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแม้ว่าจะมีการรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อจากอินเทอร์เน็ตได้แล้วก็ตามการถ่ายทอดผ่านการพูดจากเครือข่ายสื่อบุคคลเป็นอุปสรรคต่อการส่งต่อข้อมูลไปสู่คนจำนวนมาก เนื่องจากลักษณะไม่ชำนาญการเขียนและการอ่านทำให้ถ่ายทอดข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการจดจำข้อมูลและเล่าสู่กันฟังมีความจำกัดเรื่องความสามารถในการจดจำข้อมูลอย่างถูกต้องของผู้รับข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตไปสื่อสาร

ความคุ้นเคยและประสบการณ์จากการอ่านแบบวัฒนธรรมสิ่งพิมพ์เป็นอุปสรรคต่อการใช้และทำความเข้าใจสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในอดีตน้อยมาก ทำให้ทราบได้ว่าประชาชนในพื้นที่วิจัยยังคุ้นเคยกับการอ่านสิ่งพิมพ์โดยการกวาดตาช้า ๆ อ่านอย่างเป็นลำดับจากหน้าต่อหน้าแบบเป็นเส้นตรงตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งความเคยชินทั้งหมดของการอ่านแบบเดิมนั้นแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการอ่านบนสื่อใหม่ซึ่งคอมพิวเตอร์ยอมให้เจ้าของความคิดปรับเปลี่ยนและแก้ไขความคิดของตนเองได้ตลอดเวลาโดยไม่กระทบกับโครงร่างหรือลำดับก่อนหลังที่มีอยู่ก่อน ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพบเห็นการเชื่อมโยงแบบโยงใยไม่ใช้การเรียงตามลำดับเหมือนกับหน้ากระดาษในหนังสือของวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์ และทักษะการกวาดตาของคนในยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากคนในวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์เนื่องจากในคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีสีสัน ภาพ ภาพเคลื่อนไหวและตัวอักษรสามารถถูกบรรจุอยู่ในหน้าจอคอมพิวเตอร์และความยาวของหน้าจอสามารถเลื่อนลงเรื่อย ๆ ได้ ดังนั้นคนในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์จึงไม่กวาดตาอ่านทีละบรรทัดเหมือนกับการอ่านหนังสือ แต่ใช้วิธีกวาดตามองและค้นหาข้อมูลที่สำคัญ ๆ หรือที่ตนเองต้องการเท่านั้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายตำบลแล้วปัจจัยด้านที่ตั้งของตำบลซึ่งอยู่ในและนอกเมือง และขนาดของตำบลมีผลต่อลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมเช่นกัน เช่นตำบลขนาดเล็ก

กว่าและอยู่ห่างจากศูนย์กลางของจังหวัดสุรินทร์มีลักษณะ มีส่วนร่วมในหมู่บ้านโดยเป็นสมาชิกทุกกลุ่ม ร่วมทุกกิจกรรมในชุมชนในระดับสูงเดินทางเฉพาะในตำบลและจังหวัดของตน ฟังพาและเชื่อมโยงกับสื่อบุคคลคือผู้ใหญ่บ้าน ใช้ประโยชน์จากสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าว

ความเป็นกลุ่ม เครือข่ายในชุมชนขนาดเล็กมีสูง ฟังพาสื่อขนาดเล็กและสื่อบุคคลสูง ในขณะเดียวกันมีประสบการณ์จำกัดในการเปิดโลกทัศน์สู่ความเจริญต่าง ๆ นอกชุมชนตนเองซึ่งอาจทำให้เกิดการพบเห็นนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตโดยบังเอิญจากแหล่งอื่น ๆ มีน้อย

ในขณะเดียวกันตำบลที่มีขนาดใหญ่กว่า ประชาชนในชุมชนมีรายได้สูงกว่าและมีความเป็นปัจเจกสูงทำให้แต่ละบุคคลมีอำนาจและมีศักยภาพในการซื้อหานวัตกรรมมาลองใช้เองได้สูงกว่าและตัดสินใจเองได้ทันที

ลักษณะของอินเทอร์เน็ตตำบลตามความคิดเห็นของผู้ที่จะรับนวัตกรรม

นวัตกรรมจะเข้าสู่สังคมได้เร็วขึ้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมอีกด้วย (Rogers, 1995) อย่างไรก็ตามการรับรู้ในลักษณะของนวัตกรรมของประชาชนในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบลอยู่ในระดับต่ำ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แม้กระทั่งที่รับรู้ว่ามีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยตำบลแต่ละตำบลที่พบว่ามีความรู้จักอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด รองลงมาตำบลนอกเมือง เนียง และตำบลดมตามลำดับ จำนวนผู้ไม่รู้จักนวัตกรรมสัมพันธ์กับขนาดและจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่กล่าวคือทั้งตำบลแต่ละตำบลและนอกเมืองมีจำนวนหมู่บ้านและพื้นที่ตำบลขนาดใหญ่

จากสภาพที่ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยที่ไม่รับรู้ถึงนวัตกรรมพยากรณ์ได้ว่า อินเทอร์เน็ตตำบลจะต้องใช้ระยะเวลาอีกยาวนาน และประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยต้องได้รับทราบ ต้องได้พบได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลก่อน และควรจะได้มีโอกาสทดลองหรือลองใช้อินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรก และพิจารณาผลที่ได้จากการทดลองแล้วน่าจะมีการยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งสอดคล้องกับที่ปัญญาหรือภูมิปัญญา (2529) ได้ศึกษาไว้เช่นกัน ดังนั้นกระบวนการวิจัยในระยะที่สองที่คณะนักวิจัยจะได้นำเสนอหลักการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และการศึกษาดูงานจากชุมชนอื่นๆ ที่มีประสบการณ์การจัดการเทคโนโลยีนี้มาก่อนจึงยืนยันได้ว่าเป็นแนวทางการวิจัยที่เหมาะสม

ส่วนบริบทด้านการรับรู้ลักษณะ คุณประโยชน์ ข้อดีของอินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นประเด็นที่อยู่เหนือกว่าความสามารถและความเข้าใจของคนในชุมชน กล่าวได้ว่ากระบวนการแพร่กระจายของนวัตกรรมยังไม่ได้เริ่มต้นในพื้นที่วิจัยยังไปกว่านั้นพบอุปสรรคด้านทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตเนื่องจากสมาชิกชุมชนส่วนที่รู้จักอินเทอร์เน็ตหรือเคยเห็นเพื่อนบ้านใช้อินเทอร์เน็ตแสดงความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายในการใช้งานสูงมาก ทำให้พยากรณ์ได้ว่าอินเทอร์เน็ต

เน็ตเป็นนวัตกรรมที่แพร่กระจายสู่ประชาชนจำนวนมากในพื้นที่วิจัยได้ยากเนื่องจากราคาที่ต้องลงทุนเพื่อซื้อฮาร์ดแวร์สูงทั้งในทางปฏิบัติจริงและจากการรับรู้ของประชาชน

แม้ว่าจะมีการรับรู้ในประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษแล้วบ้าง แต่ประชาชนในพื้นที่วิจัยยังไม่เห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ต จากตัวอย่างของตำบลเจียงซึ่งมีบุตรหลานไปทำงานนอกตำบลเป็นจำนวนมากได้ทอดผ้าป่าเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียน แต่ไม่มีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต และโรงเรียนเป็นสถานที่เดียวที่ชุมชนสนับสนุนให้มีการใช้คอมพิวเตอร์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคือบุตรหลาน

ประการสุดท้ายชุมชนสามารถประเมินความสำเร็จอินเทอร์เน็ตตำบลเพียงด้านเดียวคือเป็นสื่อกลางในการจำหน่ายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จากเป้าหมาย 7 ด้านที่คณะนักวิจัยสอบถามได้แก่ ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารรัฐอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ตรวจสอบการทำงานอบต.ได้ นำเสนอข้อมูลตำบล สร้างตำบลให้ทันสมัย สร้างเครือข่ายข้อมูลตำบล และเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน อย่างไรก็ตามการประเมินว่าอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จในการเป็นสื่อกลางจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้นยังไม่เด่นชัดจากการสังเกตและตรวจสอบเว็บไซต์ของตำบล การที่ประชาชนประเมินความสำเร็จข้อนี้ดังนั้นก็อาจมาจากความตื่นตัวและการสนับสนุนของรัฐบาลกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ทำให้ชุมชนประเมินความสำเร็จอินเทอร์เน็ตตำบลอย่างสอดคล้องกับชื่อเสียงโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ แต่ไม่สัมพันธ์กับความเป็นจริง

บริบทด้านสภาพชุมชนของพื้นที่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

รูปแบบการแต่งงาน ประกอบอาชีพ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร บริบทด้านผู้ให้และผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นบริบทโดยรวมด้านสภาพชุมชนซึ่งคณะผู้วิจัยนำมาพิจารณา

ชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมในพื้นที่วิจัยไม่มีการเปลี่ยนแปลงและการเปิดรับวัฒนธรรมจากภายนอกชุมชนมากนัก พบเพียงการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การแต่งงานข้ามเชื้อชาติในชุมชน ซึ่งในกระบวนการวิจัยระยะที่ 2 ควรนำประเด็นการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงญาติพี่น้องลูกหลานที่อยู่ในต่างประเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-mail น่าจะเป็นเครื่องมือที่ได้รับความสนใจจากชุมชน โดยเฉพาะตำบลนอกเมืองซึ่งมีสมาชิกชุมชนแต่งงานกับชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก

การประเมินความต้องการข่าวสารของชุมชน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลที่ท้องถิ่นต้องการแจ้งต่อผู้กำหนดนโยบาย และการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดช่องว่างของข่าวสาร เป็นกระบวนการหนึ่งที่ธนาคารโลก (1998) ได้ชี้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative

advantage) ของนวัตกรรมซึ่ง Rogers (1995) ได้ระบุไว้เช่นกัน จากผลการศึกษาพบว่าพื้นที่ที่ศึกษา ชุมชนแสดงความต้องการข่าวสารในด้านที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด พบว่าตำบลขนาดใหญ่เช่นตำบลนอกเมือง และตำบลเตล สมาชิกชุมชนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารหลากหลายกว่าตำบลขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามชุมชนสามารถระบุได้อย่างชัดเจนถึงข้อมูลข่าวสารเพียงด้านสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ด้านเดียวที่ชุมชนต้องการเผยแพร่สู่ภายนอก ส่วนข้อมูลด้านอื่น ๆ เช่น ศิลปวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง แต่ด้านการเป็นเครือข่ายการสื่อสารไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร การวิจัยในระยะที่ 2 ควรให้สมาชิกชุมชนที่ร่วมโครงการได้แสดงความคิดเห็นและร่วมคิดหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์ สมาชิกชุมชนสามารถระบุถึงรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารที่ตนเองต้องการ โดยพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบลต้องการข้อมูลในด้าน แหล่งศึกษาต่อและแนวทางการเลือกสาขาวิชา แหล่งทุนการศึกษา การพัฒนาอาชีพปัจจุบันและแหล่งทุนประกอบอาชีพ ข้อมูลราคาผลิต ความรู้เรื่องโรคภัยไข้เจ็บ การดูแลสุขภาพสุขภาพ และวิธีการชักชวนในเยาวชนอนุรักษ์วัฒนธรรม ความต้องการทั้งหลายที่ได้รับสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมชุมชนเช่นการขาดการติดต่อกับบุคคลภายนอกและไม่มีโอกาสเดินทางไปรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ในสังคมที่เจริญกว่าที่มักจะเป็นแหล่งการศึกษาอีกด้วยทำให้สมาชิกชุมชนไม่เคยได้รับความรู้ในด้านแหล่งศึกษาต่อ แนวทางการเลือกสาขาวิชาเพื่อศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปีที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำทำให้ชุมชนต้องการข้อมูลด้านทุนการศึกษา และทุนเพื่อประกอบอาชีพ

บริบทด้านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน คณะนักวิจัยอ้างอิงรูปแบบเบื้องต้นของการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนาศึกษาโดย Bazar และ Boalch (2001) เพื่อนำมาเป็นกรอบเปรียบเทียบกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลในประเทศไทย จากการวิจัยในต่างประเทศพบว่าการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนามากว่า 30 ประเทศ โครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศหรือองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยโดยสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท (2540) ที่ระบุว่ากรณีที่เครือข่ายเสียบ่อย ๆ จะทำให้ผู้ใช้เอือมระอาและเลิกใช้อินเทอร์เน็ตในที่สุด คณะนักวิจัยได้ทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต. และสอบถามเจ้าหน้าที่อบต.พบว่าเจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับปัญหากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่คงที่ บางเดือนไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้แต่ต้องเสียค่าบริการเต็มจำนวน ระบบอินเทอร์เน็ตที่เสียเรื้อรังเป็นระยะเวลานานแต่ไม่สามารถติดต่อผู้ซ่อมบำรุงได้เนื่องจากระบบการประมูลและจัดซื้ออุปกรณ์ผ่านการตัดสินใจของส่วนกลางในระดับกรม ไม่ได้เกิดจากการจัดซื้อจากตัวแทนจำหน่ายในชุมชน ดังนั้นหากมีความขัดข้องในระบบและอุปกรณ์ อบต.ต้องใช้เวลาในการรายงานสู่ส่วนกลาง นอกจากนั้น

ความซ้ำของระบบโดยเฉพาะการดาวน์โหลดข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้เจ้าหน้าที่อบต. เป้าหมายในการเฝ้าระวังข้อมูลและสิ่งที่จะเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้

ด้านสุดท้ายในเรื่องบริบทชุมชนคือบริบทแวดล้อมของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านผู้ให้บริการคือนโยบายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เจ้าหน้าที่อบต. จากนโยบายหรือเป้าหมายของโครงการซึ่งเน้นการพัฒนาการเรียนรู้ รับรู้ข่าวสาร และพัฒนาอาชีพของประชาชน โดยมีหน่วยให้บริการคือที่ทำการอบต. จึงเท่ากับว่าอินเทอร์เน็ตตำบลหนึ่งหน่วยมีขอบข่ายการให้บริการประชาชนในพื้นที่วิจัยไม่ต่ำกว่า 4,000 ราย ส่วนนโยบายที่ส่งเสริมการบริหารงานของรัฐอินเทอร์เน็ตตำบลจะเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างรัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการรับรู้การสั่งการจากส่วนกลาง และรวบรวมข้อมูลจากส่วนภูมิภาคเพื่อการบริหาร เจ้าหน้าที่อบต. ประมาณ 6 – 15 รายจากอบต.ในพื้นที่จะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเองอีกด้วย

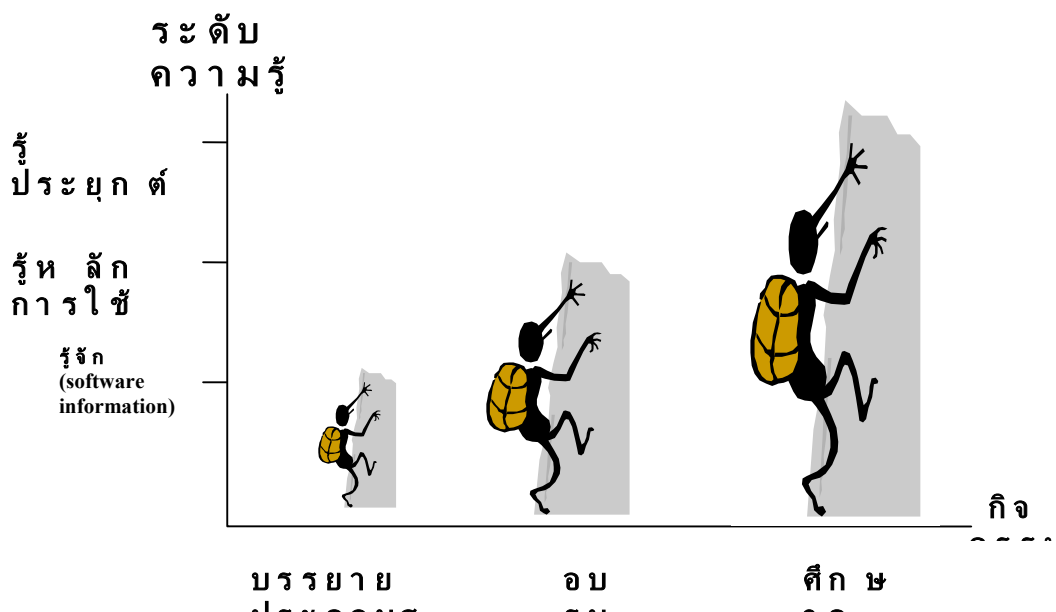
การเตรียมหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล กล่าวคือการเตรียมความพร้อมความเข้าใจของเจ้าหน้าที่อบต. และสมาชิกอบต. เพื่อให้มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้คือการบริการประชาชนในตำบล จากการศึกษาพบว่าเป้าหมายของโครงการในด้านการบริการประชาชนไม่ถูกต่อยกย่ำหรือออกแบบการอบรมที่สอดคล้องกับเป้าหมาย ในการอบรมจริงพบเพียงการอบรมเพื่อส่งเสริมให้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อการบริหารงานรัฐ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่อบต.ยังมีภาระกิจเร่งด่วนเพื่อปฏิบัติตามจดหมายสั่งการ ซึ่งในช่วงที่ดำเนินการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมีนโยบายเร่งด่วนเช่นการปราบปรามยาเสพติด ส่งเสริมอาชีพ จัดซื้อจัดจ้างวัสดุ เป็นต้น

5. กระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

สืบเนื่องจากข้อค้นพบในบริบทชุมชนซึ่งชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมหรืออินเทอร์เน็ตตำบลยังไม่แพร่กระจายสู่ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชน มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่รับรู้และอยู่ในกระบวนการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม ดังนั้นกิจกรรมการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 จึงเน้นการค้นหารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล

จากการกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมพบว่าขั้นตอนและกิจกรรมเพื่อกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล สามารถทำได้โดยกิจกรรมหลัก 3 ประการคือ การบรรยายให้เข้าใจถึงหลักการของอินเทอร์เน็ตตำบล การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และการศึกษาดูงาน โดยสรุปผลของกิจกรรมเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แบบจำลองกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและผลลัพธ์ของกิจกรรม



เนื่องจากพบว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กระบวนการสร้างความตระหนักรู้เริ่มจากกิจกรรมการแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้วยสไลด์ประกอบการบรรยายและการสาธิตการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต โดยกิจกรรมแรกเป็นกิจกรรมที่มีสีสัน สมาชิกชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก กล่าวคือทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์และรับฟัง และสามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมลำดับต่อไปของโครงการวิจัย และทิศทางของการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลได้ตามความคิดเห็นที่มีอยู่ขณะนั้น กิจกรรมการนำเสนอผ่านสไลด์มีข้อดีคือสร้างความตระหนักรู้ในอินเทอร์เน็ตตำบลกับสมาชิกชุมชนได้จำนวนมากในแต่ละครั้ง แต่มีข้อด้อยคือการรับรู้ของสมาชิกชุมชนจะอยู่เพียงระดับผิวเผิน อาจรับรู้ในหลักการและประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่มีโอกาสเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและปัญหาของชุมชน ข้อด้อยอีกประการของการนำเสนอผ่านสไลด์สำหรับสมาชิกชุมชนจำนวนมาก การนำเสนอต้องมีเครื่องโสตทัศนอุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ซึ่งอบต.ทั่วไปไม่มีอุปกรณ์นี้ ในการปฏิบัติจริงในวงกว้างเจ้าหน้าที่อบต.อาจต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานอื่น

กิจกรรมลำดับที่สองภายหลังจากการนำเสนอด้วยสไลด์เพื่อแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลคือการอบรมสมาชิกชุมชนให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและเพื่อสร้างผู้ใช้ (users) จำนวนมากสำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล แต่การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน ผู้จัดการอบรมต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ อันมีผลต่อการออกแบบการอบรมซึ่งแตกต่างจากการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็น เกณฑ์การคัด

เลือกผู้เข้าอบรม ประสบการณ์ อายุ วิธีชีวิตหรือตารางเวลาประจำวันของผู้เข้าอบรม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้นจะนำมาสู่ระดับความซับซ้อนของเนื้อหาการอบรม รวมทั้งช่วงเวลา ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรม กิจกรรมการอบรมมีข้อดีคือสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยให้สมาชิกชุมชนมีโอกาสทดลองปฏิบัติจริง สร้างการรับรู้ในหลักการและวิธีการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบล นอกจากนี้การอบรมยังสร้างความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทลายกำแพงของคำว่า “ไม่เคยใช้” “ไม่มีประสบการณ์” ของสมาชิกชุมชนให้หมดไป แต่การอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนสามารถใช้นวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล แต่การอบรมยังไม่เป็นปัจจัยที่เพียงพอและนำมาสู่การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างต่อเนื่อง

ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างจากการยอมรับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในครัวเรือนซึ่งแต่ละครัวเรือนสามารถตัดสินใจรับหรือไม่รับได้เอง แต่อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมสำหรับชุมชนที่ต้องได้รับการเปิดให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนเข้าถึงได้ ก่อนจะเกิดกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม

จากกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ สมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยเริ่มคิดถึงการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยพยายามเชื่อมโยงประสบการณ์ของชุมชนอื่นกับสภาพชุมชนของตนเอง นอกจากนั้นยังเป็นการยืนยันความสามารถและความมั่นใจสำหรับสมาชิกชุมชนยิ่ง ๆ ขึ้นอีกทางหนึ่ง การศึกษาดูงานมีข้อโดดเด่นคือเป็นการขยายเครือข่ายการทำงานและช่วยเหลือกันระหว่างคนของชุมชนในหลากหลายตำบล โดยให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของชุมชนอื่น สร้างความกระตือรือร้นเนื่องจากต้องการแข่งขันหรือยกระดับตำบลตนให้ทัดเทียมกับตำบลที่ไปเยี่ยมชม และการเรียนรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการหรือดำเนินการจะได้นำไปเป็นเกณฑ์เทียบ ในการพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่ศึกษาวิจัยสองตำบลสุดท้ายคือตำบลแดล และตำบลตรำตมในการวิจัยช่วงสุดท้ายต่อไป

ผลกระทบของกิจกรรมการสร้างความรู้ความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นับจากกิจกรรมที่หนึ่งสู่กิจกรรมที่สอง และกิจกรรมลำดับสุดท้ายมีผลลัพธ์ที่เกิดจากผลกระทบแบบสะสมจากทั้งกิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ลำดับที่หนึ่งการบรรยายประกอบสไลด์และการอบรม โดยสรุปการใช้กิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ให้มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความหลากหลายของกิจกรรมซึ่งจะทำหน้าที่ต่อกัน และเพิ่มอิทธิพลระหว่างกิจกรรม

6. การใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล

ในขั้นตอนสุดท้ายซึ่งเป็นการศึกษาการใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล ดำเนินการวิจัยในพื้นที่ตำบลแดล เนื่องจากอบต.แดลเป็นอบต.แห่งเดียวที่แสดงความพร้อมในการขยายการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลสู่สมาชิกชุมชนในวงกว้าง

หากวิเคราะห์ผ่านทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Rogers,1995) การยอมรับและการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแดลจะมี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 ผู้นำอบต.ได้เกิดการยอมรับนวัตกรรมมาก่อน และนำมาสู่การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตให้สมาชิกชุมชนอื่นเข้าถึงได้ และการขยายการเข้าถึงสื่อโดยการสร้างห้องอินเทอร์เน็ตชุมชนและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม ขั้นที่ 2 เป็นการแพร่กระจายนวัตกรรมในระดับสมาชิกชุมชนตำบลแดล

โดยขั้นตอนการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแดลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

■ ขั้นความรู้

คณะนักวิจัยให้ความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชุมชนในหลาย ๆ วิธีการตั้งแต่การนำเสนอบรรยายผ่าน PowerPoint การทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การอบรมเพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับสมาชิกชุมชนจำนวน 60 รายเป็นระยะเวลา 3 วัน การนำสมาชิกอบต.ไปศึกษาดูงานและพบปะพูดคุยกับชุมชนอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์การจัดตั้งศูนย์สารสนเทศสำหรับชุมชน การจัดกลุ่มเพื่ออภิปรายสรุปบทเรียนที่ได้จากการศึกษาดูงาน

ในขั้นนี้คณะนักวิจัยมีบทบาทอย่างยิ่งในกระบวนการรับนวัตกรรม ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยมีบทบาทเป็นผู้ให้ความรู้ มีบทบาทของผู้เชี่ยวชาญในนวัตกรรม แสวงหาข้อมูลและผู้รู้อื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน ความรู้ (Knowledge) ในทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตถูกปรับเนื้อหาให้เข้าใจง่ายแก่การเข้าใจสำหรับชุมชนซึ่งไม่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนี้มาก่อน

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบลที่คณะนักวิจัยเผยแพร่แยกเป็น 3 ชนิด คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน (Software information) ได้แก่กิจกรรมที่คณะนักวิจัยบรรยายสรุปให้เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และชุมชนได้ทราบว่าอินเทอร์เน็ตตำบลคืออะไร มีเป้าหมายอะไร และจะมีประโยชน์อย่างไรกับชุมชน (2) ความรู้ด้านการใช้งาน (How-to knowledge) ได้แก่การอบรมระยะเวลา 3 วันเพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (3) ความรู้เชิงหลักการ (Principle knowledge) ได้แก่การจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อดูวิธีการก่อตั้งศูนย์ฯ การใช้ประโยชน์ การจัดการ

■ ขั้นโน้มน้าวใจและการสื่อสารนวัตกรรม

“ลักษณะร่วม ของผู้สื่อสารกับผู้รับสาร” (homophilous traits) เป็นประเด็นที่คณะผู้วิจัยคำนึงถึงเสมอในการนำเสนอแนวคิดเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกพื้นที่ศึกษาดูงานสำหรับชุมชนโดยเลือกพื้นที่ที่ชุมชนดำเนินงานอินเทอร์เน็ตตำบลเองและสามารถบรรยายประสบการณ์และการดำเนินงานได้ การเลือกผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นลูกหลานของคนในชุมชน และการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับสมาชิกอบต. ซึ่งเป็นคนในชุมชน

การสื่อสารเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อให้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นที่รู้จักและยอมรับในกลุ่มผู้ใช้เกิดขึ้นในสองระดับตามที่ Rogers (1995) ได้อธิบายไว้คือ “หัวใจของกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมคือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลผู้สื่อสารแนวคิดใหม่สู่บุคคลอื่น ๆ ในสังคม” โดยแยกเป็นการใช้สื่อในสองระดับคือ

(1) สื่อมวลชนเป็นสื่อที่ดีที่สุดในการสร้างความตระหนักรู้ในระดับที่ทำให้คนส่วนใหญ่ได้รับทราบถึงการมีอยู่ของนวัตกรรม กรณีของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ทศท.ซึ่งเป็นผู้วางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลผลิตโฆษณาเผยแพร่ทางสื่อโทรทัศน์ 2 ชุด แต่ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลอาจไม่ใช่สื่อที่ดีที่ทำให้คนส่วนใหญ่ของประเทศไทยซึ่งอยู่ในชนบทได้เข้าใจและรับรู้ว่าโฆษณาชุดดังกล่าวมีสาระเพื่อแจ้งให้ทุกฝ่ายรู้จักอินเทอร์เน็ตตำบล ภาพยนตร์โฆษณาเชิงประชาสัมพันธ์ของทศท.มีเป้าหมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์การมากกว่าการสร้างการรับรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล

(2) สื่อบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสื่อที่ดีที่สุดสำหรับการโน้มน้าวใจและยอมรับนวัตกรรม สื่อบุคคลในระยะแรกของการเผยแพร่เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล เกิดขึ้นโดยการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างคณะนักวิจัยเองและผู้นำอบต.

แต่ในกรณีของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ณ ที่ทำการอบต.เตล สื่อบุคคลเป็นสื่อที่นักวิจัยพึ่งพาและให้ความสำคัญมากที่สุดเพื่อสื่อสารให้สมาชิกในชุมชนได้รู้จักศูนย์ฯ มี 3 รูปแบบคือ สื่อสารผ่านผู้นำท้องถิ่น สื่อสารผ่านเครือข่าย และผู้สื่อสารนวัตกรรมซึ่งมีลักษณะร่วมกับคนในท้องถิ่น

■ ขั้นตอนตัดสินใจ

การตัดสินใจรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในกรณีของตำบลเตลแตกแยกเป็น 3 ระดับคือ ขั้นที่หนึ่งการยอมรับนวัตกรรมโดยผู้มีอำนาจในระดับประเทศคือกระทรวงมหาดไทย กระทั่งทำให้เกิดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ขั้นที่ 2 ซึ่งคณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเป็นการยอมรับโดยกลุ่มของผู้มีอำนาจตัดสินใจระดับตำบลเพื่อให้เกิดการเปิดอินเทอร์เน็ต

ตำบลเป็นสื่อสำหรับชุมชน การตัดสินใจในระดับผู้มีอำนาจ (ปลัดอบต. และผู้บริหารอบต.) เป็นการตัดสินใจในระดับกลุ่มเพื่อยอมรับนวัตกรรมพร้อมกับกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดหานวัตกรรมแทนสมาชิกผู้อื่นในตำบล ในขั้นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจระดับนี้ ลักษณะของผู้รับนวัตกรรมโดยเฉพาะตัวแปรในด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาก สมาชิกอบต. แดล ยอมรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กระทั่งสนับสนุนงบประมาณให้จัดทำห้องอินเทอร์เน็ตชุมชนเนื่องจากปัจจัยด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างจาก อบต. นอกเมือง อบต. เฉียง และอบต. ทรายดำ

ในด้านสังคมและเศรษฐกิจถือว่าอบต. แดล มีฐานะดีกว่าอบต. อื่น ๆ ในพื้นที่วิจัยเนื่องจากได้รับเงินรางวัล 1.7 ล้านบาทจากการชนะการประกวดอบต. ธรรมชาติบาลดีเด่นในปีพ.ศ. 2546 บุคลิกภาพของสมาชิกอบต. ซึ่งกล่าวพูดชักถามและขอเสนอแนะต่างจากอบต. ที่อยู่ในเขตนอกเมืองทั่วๆ ไป เช่นสมาชิกอบต. ทรายดำซึ่งค่อนข้างเงียบและฟังผู้นำกลุ่ม (สำหรับสมาชิกอบต. นอกเมืองและเฉียง ซึ่งเป็นตำบลในเขตอำเภอเมืองมีลักษณะกล้าแสดงความคิดเห็นเป็นธรรมชาติของผู้ที่อยู่ในเขตเมืองอยู่แล้ว)

ขั้นที่ 3 เป็นการยอมรับในระดับของผู้ใช้นวัตกรรมที่อยู่ในตำบลภายหลังจากที่สื่อได้รับการเปิดกว้างให้เข้าถึงได้สำหรับสาธารณะ ผู้ใช้ลำดับสุดท้าย (end users) ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในตำบลแดล จะมีการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมอีกครั้ง เช่นกลุ่มเครือข่าย กลุ่มอาชีพ กลุ่มวัยรุ่น โรงเรียน เป็นต้น ซึ่งการยอมรับในระดับผู้มีอำนาจจากขั้นที่สองไม่ได้มีผลทำให้ผู้ใช้ลำดับสุดท้ายต้องยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเสมอไป

■ ขั้นลงมือปฏิบัติ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาชุมชนเนื่องจากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีภาพลักษณ์สอดคล้องกับความทันสมัย ดังนั้นการทำให้สมาชิกชุมชนตัดสินใจรับและเข้ามาทดลองใช้ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของอบต. จึงเป็นกระบวนการที่ทำได้จริง แต่การส่งเสริมให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของอบต. แดล พัฒนาขึ้นเป็นศูนย์สารสนเทศชุมชนที่เปิดการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันสำหรับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ และเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีอื่น ๆ โดยวัตถุประสงค์ของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาชุมชน ยังไม่เกิดขึ้น

ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของอบต. แดล เป็นนวัตกรรมสำหรับทั้งอบต. และชุมชนในสองระดับคือ (1) ด้านกายภาพ และ (2) ชนิดการให้บริการทั้งหมดที่ศูนย์ฯ ควรมีไว้บริการ

ในด้านกายภาพแล้วศูนย์ฯ เป็นองค์กรที่แปลกใหม่สำหรับอบต. วัตถุประสงค์นั้นประกอบด้วย (1) *ความเป็นเทคโนโลยีใหม่* ต้องการสถานที่ตั้งที่เหมาะสม วิธีการบริหารจัดการศูนย์ฯ โดยเฉพาะแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ มีลักษณะและรูปแบบองค์กร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ควรมีลักษณะต่างจากองค์กรอื่นที่เคยมีอยู่ในชุมชน (2) *ชนิดการให้บริการทั้งหมดที่ศูนย์ฯ ควรจัดให้บริการนั้นเป็นกิจกรรมใหม่ทั้งหมด* ซึ่งชุมชนและ อบต.ไม่มีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรม และประยุกต์ใช้กิจกรรมชนิดดังกล่าวมาก่อน

ในการปฏิบัติจริง คณะนักวิจัยพบว่าทักษะการค้นหาข้อมูลเป็นนวัตกรรมอีกชนิดหนึ่งสำหรับคนในชุมชน การใช้คำค้นหา (key word) เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่อบต. ผู้ช่วยวิจัยและคนในท้องถิ่นไม่มี ผู้ช่วยวิจัยซึ่งมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการศึกษาและการอบรมโดยคณะนักวิจัยไม่สามารถค้นหาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ คณะนักวิจัยสังเกตเห็นว่าชุมชนพึ่งพาคณะนักวิจัยสูงมากในการค้นหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และแปลข้อมูลที่อยู่ในภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทยก่อน ดังนั้นในกรณีของอบต.ที่ไม่สามารถขยายจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ อาจให้บริการด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารสำหรับชุมชนได้ แต่ต้องมีการอบรมและฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่จะค้นหาข้อมูลได้มีทักษะการใช้เครื่องมือสืบค้นที่มีหลากหลายแบบ (search engines)

การให้การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งเจ้าหน้าที่อบต.และผู้ช่วยวิจัยต้องพึ่งพาคณะนักวิจัยมาก แม้ว่าคณะนักวิจัยจะส่งเสริมให้ผู้ช่วยวิจัยเดินทางไปศึกษาและพบปะการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากชุมชนอื่น ให้หลักสูตรการอบรม ให้แนวทางการสร้างบรรยากาศการอบรมกับผู้ช่วยวิจัยแล้วก็ตาม ผู้ช่วยวิจัยยังรู้สึกว่าจะไม่สามารถให้การอบรมกับสมาชิกชุมชนได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคณะนักวิจัย

- **ขั้นที่ 5 การยืนยัน** (ความยั่งยืนของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนและแนวทางการพัฒนาศูนย์ของตำบลเตล)

ในกระบวนการวิจัยกว่า 20 เดือนที่ผ่านมาคณะนักวิจัยและชุมชนตำบลเตลได้ผ่านกระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลมาโดยผ่านตั้งแต่ขั้นให้ความรู้ การโน้มน้าวใจ การลงมือปฏิบัติ การศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนที่ 1 ที่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของกระทรวงมหาดไทยมีเครื่องมือเพียงชุดเดียว และประชาชนในตำบลเตลส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้ว่าตำบลของตนเองมีอินเทอร์เน็ต กระทั่งเดือนที่ 20 ซึ่งคนในตำบลได้รับรู้ว่าตำบลของตนเองมีศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในอบต.เตล มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 6 เครื่องให้ชุมชนได้ใช้งาน ใน

กระบวนการวิจัยกลุ่มแม่บ้านและเยาวชนได้ทำความรู้จักและได้ทดลองใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สิ่งแวดล้อมในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน มีการทอดผ้าป่าเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คนภายนอกชุมชนก่อตั้งโรงเรียนเอกชนเปิดสอนคอมพิวเตอร์เบื้องต้นในชุมชน โดยผู้ปกครองยินดีจ่ายค่าเรียนสำหรับลูกหลานในอัตรา 80 ชั่วโมง 3,000 บาท มีความแพร่หลายของการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน และการลงทุนเพื่อการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี

อย่างไรก็ตามทีมผู้วิจัยยังไม่สามารถสรุปได้ว่าชุมชนยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่คณะนักวิจัยวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องของชุมชนตำบลแตลมีโดยเปรียบเทียบกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นในชุมชน และประมวลสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1) คุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตตำบลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบดีกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

อินเทอร์เน็ตตำบลแพร่สู่ชุมชนในช่วงโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในชุมชนอยู่ก่อนในฐานะนวัตกรรมการสื่อสาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสองชนิดนี้มีคุณลักษณะบางอย่างใกล้เคียงกันและอาจใช้ทดแทนกันได้ทำให้การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นไปได้ไม่กว้างไกล

คณะนักวิจัยได้รับความคิดเห็นจากสมาชิกชุมชนโดยให้คุณค่าและมีความโน้มเอียงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เช่น “หากต้องการติดต่อลูกที่เรียนอยู่ต่างจังหวัดก็โทรเข้าเคลื่อนที่ลูก โทรปุ๊บก็คุยกันเลย รู้เรื่องเดี๋ยวนั้น” ในช่วงที่มีการทอดผ้าป่าระดมทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่และการพูดคุยฝากข่าวแบบปากต่อปากเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ “ใช้โทรศัพท์บอกเพื่อนที่ทำงานอยู่ต่างจังหวัดให้ช่วยแจกซองผ้าป่าหาเงินมาซื้อเครื่องคอม” “ถ้าไม่รู้เบอร์โทรศัพท์ก็ไปฝากข่าวไว้ที่พ่อแม่พี่น้องของเขา เวลาที่เขาติดต่อกลับมาญาติก็จะบอกกันเอง เร็วกว่าอินเทอร์เน็ตตำบล” “กดโทรศัพท์ทำงาน เบอร์โทรจดเอาแต่อีเมลล์จดผิดก็ส่งถึงกันไม่ได้ ถ้าส่งอีเมลล์ก็ต้องโทรไปบอกให้เช็คเมลล์อีก” “คนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ส่วนน้อยมีคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตก็ไม่สะดวกสำหรับทุกคน”

นอกจากนั้นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ชั้นนำผ่านสื่อโฆษณาอย่างต่อเนื่องถึงคุณค่าทางจิตใจที่ได้รับจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ การมีโทรศัพท์เคลื่อนที่เสริมสร้างสถานภาพทางสังคมโดยที่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมพกพาโทรศัพท์ไปได้ทุกที่ ในทางตรงข้ามโฆษณาของทศท. ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพียงผิวเผิน

(2) อินเทอร์เน็ตตำบลแม้ว่าจะได้เปิดให้สมาชิกชุมชนเข้าถึงแล้วก็ตาม ยังมีอุปสรรคด้านการใช้งานและความคุ้นเคยของสมาชิกชุมชนกับสื่อใหม่นี้

จากการบอกเล่าของสมาชิกชุมชน อินเทอร์เน็ตตำบลมีลักษณะเป็นนวัตกรรมไม่ผสานกลืนกับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนในตำบลโดยเฉพาะผู้ใหญ่ ซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารด้วยคำพูดเสาะหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ที่เป็นบุคคลโต้ตอบสื่อสารแบบสองทางในเวลาเดียวกันได้ (synchronous two-way communication) สมาชิกชุมชนแต่ละยังคงมีวัฒนธรรมการสื่อสารบนพื้นฐานวัฒนธรรมมุขปาฐะแบบดั้งเดิมผสานในชีวิตประจำวัน ภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาถิ่นที่สมาชิกชุมชนนิยมใช้นั้นเป็นภาษาที่ไม่มีตัวอักษรใช้หลักการสืบทอดด้วยการบอกเล่าจากรุ่นสู่รุ่นเป็นหลัก ดังนั้นโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงตอบสนองวิธีการสื่อสารด้วยการพูดได้ดียิ่งแม้ว่าจะเป็นคนรุ่นสูงอายุน้อยซึ่งไม่ชำนาญในการใช้ภาษาไทยกลาง หรือเขียนภาษาไทยก็สามารถใช้โทรศัพท์เพื่อสื่อสารข้ามระยะทางทางกายภาพได้โดยง่ายดาย

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่และมีวัฒนธรรมในการใช้งานที่แตกต่างจากสื่อชนิดอื่นที่คนในชุมชนคุ้นเคย ข้อมูลที่นำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ตรับรู้ผ่านการอ่านเหมือนหนังสือ สื่อสารความคิดสู่ผู้อื่นด้วยการพิมพ์เหมือนพิมพ์ดีด แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การอ่านและพิมพ์ผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากสื่อดั้งเดิม

การอ่านและการเขียนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตใช้วิธีการเขียนและการนำเสนอที่ไม่เป็นเส้นตรง (non linear) ไม่มีลำดับก่อนหลัง หรือที่เรียกรวมว่าเป็นไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) วิธีการเขียนและนำเสนอในสื่ออินเทอร์เน็ตไม่มีจุดเริ่มต้นที่หนึ่งที่ใดโดยเฉพาะและให้ผู้อ่านได้ติดตามตามขั้นตอนที่ผู้เขียนได้กำหนดเหมือนหนังสือที่เราคุ้นเคย ผู้อ่านมีบทบาทมากขึ้นโดยเป็นผู้ตัดสินใจที่จะเลือกเนื้อหาที่ต้องการและเปลี่ยนไปเรื่องราวอื่นต่อไปได้ด้วยตนเอง ไฮเปอร์เท็กซ์นี้เองเป็นรูปแบบที่สมาชิกชุมชนแต่ละ รวมถึงเจ้าหน้าที่อบต. เกิดความงุนงงทุกครั้งเมื่อคณะนักวิจัยคลิกจากหน้าจอหนึ่งและปรากฏไปหน้าจอใหม่ บางครั้งสมาชิกชุมชนหลงทางในเว็บและไม่สามารถกลับไปยังจุดแรกที่เริ่มต้นค้นหาข้อมูลได้ หรือแม้กระทั่งไม่สามารถเคลื่อนย้ายไปยังหน้าอื่น ๆ ของเว็บไซต์ได้เนื่องจากคิดว่าหน้าจอคอมพิวเตอร์ควรเปลี่ยนแปลงไปเองได้เรื่อยๆ เหมือนโทรทัศน์

นอกจากนั้นสิ่งแวดล้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างจากวิถีชีวิตของคนในชุมชนซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารเป็นกลุ่ม ใช้วิธีการพูดเป็นหลัก ปกป้องหรือกันและกันได้ตลอด แต่หากเป็นคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นขณะที่ใช้สื่อสารจะเป็นเพียงคนเดียวที่ควบคุมแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ และเส้นทางการใช้อินเทอร์เน็ต

(3) การทดลองใช้อินเทอร์เน็ตอย่างครอบคลุมและแพร่หลายในทุกครัวเรือนเป็นไปได้ยาก

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่การตัดสินใจทดลองใช้ทำได้ในระดับปัจเจก ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งปรับลงต่ำมากทำให้คนซื้อหาและทดลองใช้ได้ง่ายขึ้น กลายเป็นของใช้ส่วนตัว และมีผู้ใช้งานมาก ทำให้ผู้รายใหม่ ๆ ได้ประโยชน์จากเครือข่ายผู้ใช้งานมากที่มีอยู่ขณะที่ตนได้เข้ามาร่วมใช้

ส่วนอินเทอร์เน็ตตำบล การตัดสินใจเพื่อทดลองใช้ไม่สามารถทำได้ในระดับปัจเจกต้องผ่านการยินยอมของคณะผู้บริหารอบต.ก่อน ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกชุมชนไม่สามารถเข้าถึงสื่อจากการตัดสินใจของตนเอง ต้องผ่านการอนุญาตหรือเปิดการเข้าถึงสื่อจากผู้บริหารอบต. เมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบลแล้วผู้ใช้งานต้องมีความสามารถในการวัดกรรมหลายชนิดด้วยจึงจะทดลองใช้วัดกรรมได้ และเนื่องจากอินเทอร์เน็ตตำบลอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่กระจายในเขตชนบทยังไม่มีกลุ่มคนจำนวนมากที่ใช้วัดกรรมร่วมกัน (critical mass) เพื่อให้การสื่อสารแบบสองทางเกิดขึ้น

(4) ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตข้อมูลข่าวสารมีอยู่มากมายเนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในด้านการเผยแพร่ จัดเก็บ และค้นหา ต่างจากแนวคิดของสมาชิกชุมชนในชนบทเช่นตำบลแดงซึ่งความรู้หรือข้อมูลจะถูกจัดเก็บได้เพียงแค่ความสามารถที่จะจดจำได้ของคนคนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นบางครั้งทีคณะนักวิจัยค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพให้มากมายแต่กลุ่มสตรีกลับไม่ได้มีความต้องการข้อมูลมากมาย หรือบางคนสนใจข้อมูลปริมาณมากนั้นแต่ไม่แน่ใจว่าเมื่อได้ข้อมูลไปแล้วตนเองจะจัดเก็บอย่างไร ลำพังความทรงจำไม่สามารถบรรจุข้อความทั้งหมดได้ การจดบันทึกเป็นวิธีการที่ยุ่ยากเพราะไม่ชำนาญการเขียน

(5) วัยรุ่นที่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มีขาดทักษะในการประเมินคุณค่าและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนอินเทอร์เน็ต กลุ่มวัยรุ่นเข้าใจว่าข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือได้เทียบเท่ากับตำราและหนังสือ ยิ่งไปกว่านั้นการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้นักเรียนไม่พยายามเรียนรู้โดยการอ่านและวิเคราะห์ แต่ใช้วิธีคัดลอกจากอินเทอร์เน็ตและวางบนโปรแกรมเวิร์ดเพื่อพิมพ์ส่งอาจารย์

(6) ผู้สนับสนุนนวัตกรรม (innovation champion) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agent) ย้ายออกจากชุมชน

ในขั้นการยืนยันจะเป็นขั้นที่บุคคลแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม อย่างไรก็ตามภายหลังจาก 20 เดือนที่คณะนักวิจัยทำงานร่วมกับสมาชิกชุมชนและอบต. คณะนักวิจัยจำเป็นต้องถอนตัวออกจากพื้นที่ งบประมาณจ้างผู้ช่วยวิจัย

สิ้นสุด ทำให้ผู้สนับสนุนนวัตกรรมกลุ่มสำคัญต้องลดบทบาทในการส่งเสริมนวัตกรรมโดยปริยาย ยิ่งไปกว่านั้นมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปลัดอบต.คนปัจจุบันจะย้ายจากพื้นที่ไปรับตำแหน่งในตำบลที่ใหญ่กว่า สมาชิกอบต.และนายกอบต.ชุดเก่าที่เคยมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยได้ปรับเปลี่ยนออกจากสมาชิกอบต. ซึ่งเพิ่งเลือกตั้งใหม่ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 สมาชิกอบต.ชุดใหม่ได้เข้ามาทำงานเป็นจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งแทนชุดเก่า

จากกรณีศึกษาที่ได้เรียนรู้จากศูนย์สารสนเทศชุมชนบ้านน้าน้อย และบ้านหนองปรือ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งศูนย์ยังคงอยู่แม้จะมีระยะเวลาการรับนวัตกรรมมายาวนานแต่ ณ ปัจจุบันก็ยังคงมีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากบุคคลที่สนับสนุนนวัตกรรมได้อยู่ในพื้นที่ร่วมกับชุมชนมาโดยตลอด เช่นกรณีของบ้านน้าน้อย น้าน้อยเป็นคนในชุมชนเองและมีบุตรสาวรับช่วงสานต่องาน หรือที่บ้านหนองปรือมีนักวิจัยและนักพัฒนาชาวต่างชาติอยู่ในพื้นที่เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชนบทกว่า 10 ปีอย่างต่อเนื่อง

ขั้นยืนยันการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลและศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลในระยะยาวจึงเป็นไปได้ยากหากไม่มีสมาชิกชุมชนที่รับช่วงเป็นผู้ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรมต่อบุคคลภายนอก

อินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นของการแพร่กระจายสู่ชุมชนชนบทซึ่งเป็นพื้นที่วิจัยและมีแนวโน้มที่จะใช้ระยะเวลาอีกระยะหนึ่งกว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นที่ยอมรับ ปรากฏการณ์การแพร่กระจายนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรมอื่น ๆ เช่นกันโดยเฉพาะในประเด็นต้นทุนและราคาของนวัตกรรมซึ่งมีผลต่อการติดต่อแพร่กระจายของนวัตกรรม นวัตกรรมบางอย่างใช้ระยะเวลานานกว่าจะมีการยอมรับอย่างต่อเนื่อง หรือประเด็นที่ว่านวัตกรรมอาจถูกเลือกนำไปเพียงบางส่วนบางการใช้งาน ตามแต่ความต้องการหรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนของชุมชน (วิราชนี คำชมภู, 2542, ปัญญา หิรัญศรี, 2529 และ ผจงจิตต์ อธิคมนันท์, ม.ป.ป)

อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นกันซึ่งคณะนักวิจัยคาดการณ์ว่าเป็นนวัตกรรมที่ไม่แตกต่างจากนวัตกรรมอื่นในแง่ที่ว่าจะใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก จากวันที่สมาชิกชุมชนได้รับทราบ ได้พบได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นครั้งแรก จนกระทั่งถึงวันที่สมาชิกชุมชนจะยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลและใช้นวัตกรรมในชีวิตประจำวัน

การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยเฉพาะชุมชนชนบทจึงต้องการระยะเวลา และการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องก่อนที่สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลจะได้รับการพัฒนาสู่ฐานะ “สื่อเพื่อชุมชน” แม้ว่าสื่ออินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีแล้วจะเป็นสื่อในอุดมคติเพื่อใช้ในกระบวนการ

สื่อสารเพื่อชุมชน สื่ออินเทอร์เน็ตเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทาง ข่าวสารที่ส่งผ่านและไหลเวียนในอินเทอร์เน็ตสามารถส่งผ่านได้ทั้งจากบนลงล่างเนื่องจากเมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีทักษะการใช้แล้วใครก็ตามสามารถส่งผ่านเนื้อหาได้ทั้งสิ้น สื่อจึงไม่ได้ถูกผูกขาดเฉพาะกลุ่มนายทุนรายใหญ่เหมือนกับวิทยุโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ เป้าหมายในการใช้สื่อหลากหลาย นำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ สนองความรู้สึกร่วมในชุมชนได้แม้เป็นชุมชนเสมือนและเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดข่าวสารได้

กล่าวโดยสรุปแนวคิดการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้เป็นสื่อเพื่อชุมชนต้องผ่านหลายขั้นตอนและพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ทั้งระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการใช้เทคโนโลยี และที่สำคัญที่สุดความเข้าใจในหลักการของสื่อเพื่อชุมชนของอบต.และสมาชิกชุมชน

7. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาหรือขยายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับภาครัฐ คณะนักวิจัยเสนอในสองด้านคือด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ จากบทเรียนที่ได้จากการวิจัยคณะนักวิจัยสนับสนุนรัฐในการรักษาบทบาทผู้ลงทุนและแทรกแซงภาคเอกชนเพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเขตเมืองหรือชนบท การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร รัฐลดบทบาทการตัดสินใจของส่วนกลางเพิ่มอำนาจการตัดสินใจกับบุคลากรในท้องถิ่นที่จะเชื่อมโยงและหาเครือข่ายสนับสนุนการแก้ปัญหาเทคโนโลยีในท้องถิ่น และในอีกด้านที่สำคัญเช่นกันคือรัฐควรมีมาตรการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะของบุคลากรและชุมชนแวดล้อมคู่กับนโยบายการกระจายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่และชุมชนอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายรัฐควรคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมในสื่อซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศหรือศูนย์อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้งานและทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ได้รับเทคโนโลยีนั้น ๆ

นอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรการบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทั้งแบบที่มีอุปกรณ์ใช้งานเพียง 1 ชุดตามโครงการ และแบบที่ขยายจำนวนคอมพิวเตอร์และสร้างห้องเฉพาะให้ชุมชนได้ใช้งานอันประกอบด้วยข้อเสนอแนะด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์สารสนเทศชุมชน ข้อเสนอแนะในการจัดการอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศชุมชน และข้อเสนอแนะเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน ซึ่งเสนอแนะไว้ในตอนท้ายของการวิจัยเช่นกันเพื่อเป็นข้อควรระวังในการทำความเข้าใจความคิดของชาวบ้านทั่วไปขณะที่ใช้สื่อใหม่นี้