รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ อินเทอร์เน็ตตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์

โดย

ศิวพร ศรีสมัย และ ประชิต อินทะกนก

พฤศจิกายน 2547

สัญญาเลขที่ RDG 4640008

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์

ศิวพร ศรีสมัย **สถาบันราชภัฏสุรินทร์**
ประชิต อินทะกนก **สถาบันราชภัฏสุรินทร์**

ชุดโครงการ "การสื่อสารเพื่อชุมชน"
สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

คำนำ

สำหรับผู้ที่อยู่ในสังคมเมือง ในแวดวงการศึกษา และธุรกิจ อาจเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโลยีที่ผสานได้ดีกับวิถีชีวิต พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกมากมายในชีวิตประจำวัน ก่อนที่จะดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยคาดการณ์เช่นกันว่าอินเทอร์เน็ตน่าจะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วในสังคมชนบทเช่นกันและสนใจที่จะศึกษารูปแบบการใช้ และพัฒนาสื่อชนิดนี้ให้เป็นสื่อเพื่อชุมชน

ภายหลังจากการศึกษาและมีส่วนร่วมในการกิจกรรมขององค์การบริหารตำบลในจังหวัดสุรินทร์ คณะนักวิจัยได้พบว่าในชุมชนชนบทโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมใหม่ทั้งในด้านของอุปกรณ์เครื่องมือและวิธีการใช้สำหรับเจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกชุมชน ยิ่งไปกว่านั้นโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่เป็นที่รับรู้ในกลุ่มสมาชิกชุมชน ดังนั้นการแพร่กระจายนวัตกรรมยังไม่ได้เกิดขึ้น การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการแสวงหาแนวทางการกระตุ้นให้ชุมชนได้ตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ทดลองใช้ และหาแนวทางการจัดการสื่อชนิดนี้ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกชุมชน และคณะนักวิจัย

คณะนักวิจัยขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ รองศาสตราจารย์ ดร. ปาริชาต สถาปิตานนท์ คณะผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำทั้งทางด้านแนวคิดและการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่สนับสนุนทุนวิจัย และขอขอบคุณอบต.ทั้ง 4 แห่ง และสมาชิกชุมชนทุกกลุ่มทุกท่านที่มีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีระยะเวลากว่า 2 ปี

คณะผู้วิจัย
พฤศจิกายน 2547

บทคัดย่อ

สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของยุคปัจจุบันที่ทุกฝ่ายมองเห็นศักยภาพและมุ่งหวังที่จะนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6,965 แห่ง ได้รับอุปกรณ์และอยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล อย่างไรก็ตามผู้ใช้นวัตกรรมยังไม่ได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับอุปกรณ์ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบริบทชุมชนด้านที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล (2) ศึกษารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล (3) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับชุมชน (4) ศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน และ (5) เสนอแนะแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับภาครัฐและชุมชน โดยศึกษาตำบลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์จำนวน 4 แห่ง ใช้กระบวนการวิจัยทั้งแบบปริมาณและคุณภาพอันได้แก่การปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีระยะเวลาการวิจัยตั้งแต่ พฤศจิกายน 2545 – กรกฎาคม 2547

จากบริบทชุมชนทั้ง 4 แห่งพบว่าสมาชิกชุมชนมีลักษณะหลายด้านที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรมได้โดยเร็ว อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมที่มีความซับซ้อน มีราคาสูงในสายตาของชุมชน พร้อมกันนั้นชุมชนไม่มีสิ่งแวดล้อมที่จะส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นในการวิจัยระยะที่สองจึงต้องกระตุ้นความตระหนักรู้ของชุมชนเรื่องโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยใช้กระบวนการสื่อสารหลากหลายและเสริมอิทธิพลของการสื่อสารระหว่างกัน การนำเสนอโครงการในเวทีตำบล การทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การอบรมสมาชิกชุมชนเรื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และการศึกษาดูงานในชุมชนอื่น โดยในการวิจัยระยะที่สองนี้ทำให้ทราบว่าความสามารถในการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้สื่อใหม่นี้ของชุมชนชนบท การยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลของผู้บริหารอบต.จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องเกิดก่อน และส่งผลต่อการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสมาชิกชุมชนในภายหลัง การบริหารและจัดการสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสิ่งซับซ้อนสำหรับอบต.และชุมชนเนื่องจากการประยุกต์ใช้และการบริหารจัดการสื่อเป็นนวัตกรรมทางความคิดของประชาชนในพื้นที่วิจัยอีกด้วย ในระยะสุดท้ายของการวิจัยจึงมีอบต.เพียงแห่งเดียวที่สมัครใจร่วมการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยอบต.แห่งนี้มีลักษณะเฉพาะคือปลัดอบต.มีภาวะผู้นำสูง ไม่มีแนวโน้มย้ายที่ปฏิบัติงาน ปลัดอบต.และสมาชิกกรรมการบริหารอบต.มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนควบคู่กับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สภาอบต.มีเสถียรภาพและความสามัคคี ที่ทำการอบต.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และปัจจัยสุดท้ายคือพื้นที่นั้นไม่มีอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการโดยสะดวก

การวิจัยแบบเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลในชุมชนครั้งนี้มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากการศึกษาอื่น ๆ เนื่องจากการวิจัยมีสถานการณ์บังคับคืออินเทอร์เน็ตตำบลมีเพียงชุดเดียวและถูกจัดวางในอบต.โดยไม่มีการเปิดให้อบต.หรือสมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรับนวัตกรรม ข้อแนะนำสำหรับการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในอนาคตจึงเป็นข้อแนะนำที่เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดจากการริเริ่มของภาครัฐ

ABSTRACT

Internet is viewed by many parties as an information and communication technology for national development. Since 2002, 6,965 Tambol Admistration Orgainzations (TAO) throughout Thailand were installed with a set of computer, scanner, printer modem, and internet connection under the project called 'Internet Tambol'. However, innovation users have not been properly prepared. This research then aims to (1) Examine communities' characters effecting Internet Tambol adoption and usage. (2) Strategically try and determine process to create realization in Internet Tambol among community members. (3) Develop computer and Internet training session for community members (4) Study community's usage and management of the Internet and (5) Propose recommendations for future use of the Internet Tambol project. This study has been undergone in 4 Tambols in Surin province from November 2002 to July 2004. Research methods covered both quantitative and qualitative approaches. Major parts of this research used PAR (Participatory Action Research). TAO staffs, community members, and researchers mutually directed research activities.

4 communities' contexts revealed that community's members characteristics hindered an adoption of Internet Tambol. Based on users' perception, Internet Tambol itself was complexity in use and require high cost for first time set up. In addition, people in local communities rarely had situation and environment which encourage Internet use. As a result, in second stage of research methodology researchers applied various communication approaches to promote Intenet Tambol awareness that were project presentation, group trial, computer and internet training sessions, field trip to communities with ICT management experiences. During the second research stage, researchers found that accessibility to Internet Tambol was also a necessary factor effecting use of this innovation among rural people. Prior adoption of Internet Tambol in TAO administrators allowed second level adoption in community's members.

Moreover, Internet Tambol introduced new culture, way of thought, and management to TAO staff and other users. In third research stage, there was merely one TAO out of four which remained participating. This TAO has its unique characteristics as followings; TAO secretary shows his strong leadership, permanent staff did not show intention to transfer to other TAOs, TAO staffs are united,TAO's development policy is centered around improving both human capacity and infrastructure, and internet cafés are not prevalent in that Tambol.

This research is unique in its condition as researcher started participatory action research from a government obligation in distributing the Internet to local community. Only one set of equipment was placed and innovation adoption process was made at ministry level. Recommendations suggested in this research are consequently appropriate with community internet center initiated by government.

บทสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของยุคปัจจุบันที่ทุกฝ่ายมองเห็นศักยภาพและมุ่งหวังที่จะนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยปี พ.ศ. 2544-2553 ยึดถือการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ สืบเนื่องจากระยะ 10 ปีที่ผ่านมามีโครงการทั้งภาครัฐและเอกชนที่ศึกษาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไปสู่ชุมชน กรมการปกครองหรือกรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลจนแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 ครอบคลุมการให้อุปกรณ์และบริการเครือข่ายกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6,965 แห่ง (องค์การโทรศัพท์, http://www.tothai.net) อย่างไรก็ตามปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญกับการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารเป็นลำดับแรก ขาดการคำนึงถึงผู้ใช้งานคือเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนในตำบลซึ่งเป็นผู้ที่จะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล งบประมาณหลักใช้เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟฟ้า โมเด็ม และสแกนเนอร์ให้แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 แต่เพียงเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าอบต. และประชาชนชาวไทยจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

อินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยการผลักดันจากภายนอกชุมชนคือภาครัฐ โดยขาดการศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล อาทิลักษณะของประชาชนในตำบล 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 การปรับตัวสู่วัฒนธรรมการสื่อสารแบบใหม่ จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อหาแนวทางการนำอินเทอร์เน็ตสู่สังคมชนบทเป็นไปได้จริง 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 มียะยะเวลาการวิจัยตั้งแต่ พฤศจิกายน 2545 – กรกฎาคม 2547 ใช้กระบวนการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะได้นำไปส่งเสริมการใช้โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในชุมชนในพื้นที่วิจัย โดยการค้นหาองค์ความรู้ดังกล่าวมีขั้นตอนการวิจัย 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.เฉนียง ประกอบด้วย 19 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง อบต. แตล อำเภอศรีขรภูมิ ประกอบด้วย 22 หมู่บ้าน เป็น

ตัวแทนตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง และอบต.ตรำดม อำเภอลำดวน ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กนอกเขตอำเภอเมือง

การวิจัยในระยะที่สองเป็นต้นไป คณะนักวิจัยยึดหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สมาชิกอบต.เจ้าหน้าที่อบต.และชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางกิจกรรมการวิจัยร่วมกับคณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย ในแต่ละกิจกรรมสมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนจะแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในกลุ่มว่าต้องการร่วมกิจกรรมการวิจัยต่าง ๆ หรือไม่ และคณะผู้วิจัยเคารพในการตัดสินใจและเหตุผลของสมาชิกชุมชน ดังนั้นจำนวนอบต.ที่ร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงกิจกรรมการวิจัยจึงมีจำนวนลดหลั่นต่างกัน เริ่มตั้งแต่การศึกษากระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งประกอบด้วย

1) อบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (ใช้สถานที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏสุรินทร์ มีผู้เข้าร่วมอบรมคือตัวแทนจากชุมชน และเจ้าหน้าที่ อบต. นอกเมือง เฉนียง แตล และตรำดม
2) ศึกษาดูงานชุมชนอื่น นำกลุ่มตัวแทนจากตำบลแตล 21 ราย และตำบลตรำดม 18 ราย ศึกษา เยี่ยมชม และสนทนากับชุมชนที่มีประสบการณ์การจัดตั้งและบริหารศูนย์สารสนเทศชุมชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับจังหวัดสุรินทร์ และเยี่ยมชมเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ณ ทศท. คอร์เปอร์เรชั่น จังหวัดกรุงเทพฯ
3) จัดเวทีชาวบ้านเพื่อเพื่อประเมินผลการตระหนักรู้และความเข้าใจเรื่อง อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาดูงาน และหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแตล และตรำดม

ส่วนการวิจัยระยะสุดท้ายมีกลุ่มตัวอย่างเพียงแห่งเดียวคือ ตำบลแตล อำเภอศรีขรภูมิ ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนคือ ภาวะผู้นำของปลัดอบต. ความพร้อมด้านสถานที่ งบประมาณ และการตัดสินใจร่วมกันของคณะกรรมการบริหารและสภาอบต.ที่สนับสนุนให้คณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยเรื่องการใช้และการจัดการสื่ออินเทอร์เน็ตตำบล

4. สภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล

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

หากพิจารณาลักษณะของผู้รับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นลักษณะของผู้นำทางความคิดในตำบลนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่

อบต. พัฒนากร ผู้นำความคิดด้านการศึกษา ประกอบอาชีพ สาธารณะสุข การประกอบอาชีพและวัฒนธรรม เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนตอบแบบสัมภาษณ์มากที่สุด (ร้อยละ 65) มีเพศชาย และมีอายุระหว่าง 30 - 50 ปีซึ่งเป็นวัยทำงาน ดังนั้นลักษณะผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลที่อภิปรายต่อไปควรพิจารณาภายในบริบทผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นี้

ลักษณะร่วมด้านปัจจัยผู้รับนวัตกรรมของทุกตำบล ที่คณะผู้วิจัยค้นพบคือ ...

> " การศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้เลย ในกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์แล้วมีความวิตกกังวลขณะใช้เช่นรู้สึกอึดอัดขณะใช้ อายหรือตื่นกลัวขณะใช้ มีปัญหาในการใช้และต้องคอยถามผู้อื่นบ่อย ๆ ไม่มีโอกาสเดินทางไปภูมิภาคอื่น ๆ และต่างประเทศ พึ่งพาสื่อโทรทัศน์เพื่อหาข่าวสารมากที่สุดโดยชมโทรทัศน์ทุกวันทุกช่องเพื่อความบันเทิงและรับรู้ข่าวสารบ้านเมือง ส่วนวิทยุมีสัดส่วนผู้ที่ฟังและไม่ฟังเลยใกล้เคียงกัน ไม่ใช้สื่อที่ต้องพึ่งพาการอ่านเช่นหนังสือพิมพ์และนิตยสาร รับฟังหอกระจายข่าวเฉลี่ยอาทิตย์ละครั้ง ไม่ใช้สื่อเฉพาะกิจเช่นป้ายประกาศ แผ่นใบปลิว บุตรหลานที่ศึกษาอยู่ในเมืองไม่ใช่แหล่งข่าวสาร แต่พบปะและคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนบ้านและญาติผู้ใหญ่ทุกวัน เจ้าหน้าที่รัฐไม่ใช่สื่อบุคคลที่ชุมชนพึ่งพาได้"

จากข้อมูลเบื้องต้นพบว่า<u>ลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่เป็นอุปสรรค</u>ต่อการยอมรับนวัตกรรมคืออินเทอร์เน็ตตำบลของทุกตำบลในพื้นที่วิจัยได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำทำให้ไม่มีความชำนาญในการอ่านและเขียนภาษาไทยและอังกฤษ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ในอินเทอร์เน็ตแม้ว่าจะมีภาพประกอบหรือนำเสนอเป็นภาษาไทย แต่ผู้ใช้ข้อมูลจะต้องมีทักษะการอ่านที่ดีเพียงพอหรือมีความคุ้นเคยกับการอ่านเพื่อจะเรียนรู้ข้อมูลได้ นอกจากนั้นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตผู้สื่อสารต้องมีทักษะการเขียนด้วยเช่นกันจึงจะสื่อสารได้ผ่านแป้นพิมพ์ และความไม่รู้ภาษาอังกฤษทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ยากลำบากยิ่งขึ้น และที่สำคัญไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอุปสรรคโดยตรงต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบล แม้ในกลุ่มผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ก็ไม่ได้ใช้สื่อนี้อย่างราบรื่นยังมีความวิตกกังวลและอึดอัดขณะใช้สื่อ

<u>วัฒนธรรมการสื่อสารดั้งเดิมของผู้ที่จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรม</u> จากรูปแบบการใช้สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมุขปาฐะทุติยภูมิที่มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมมุขปาฐะคือใช้การสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นหลักประกอบกับการมีประสบการณ์จากวัฒนธรรมการเขียนและอ่านเช่นกันผ่านการเรียนตามระบบโรงเรียน ผู้ที่จะรับนวัตกรรมจากทั้ง 4 ตำบลเลือกใช้และพึ่งพาโทรทัศน์มากที่สุด ซึ่งสื่อนี้ใช้การถ่ายทอดสารผ่านการพูดเป็นหลัก ลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมที่รับสารโดยการฟังและสื่อสารผ่านการพูดนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าในเขตจังหวัดสุรินทร์พึ่งพาสื่อโทรทัศน์ซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิมากที่สุด ประชาชนในวัยทำงานจังหวัดสุรินทร์มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไป

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

เมื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่วิจัยแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นสื่อเพื่อถ่ายทอดความคิดและเป็นเครื่องมือช่วยความจำของมนุษย์ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องปริมาณของข้อมูลทำให้ข้อมูลทีเผยแพร่และอยู่ในอินเทอร์เน็ตมีปริมาณมากมาย การขาดทักษะในการอ่านทำให้ผู้ที่จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลรับข้อมูลได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแม้ว่าจะมีการรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อจากอินเทอร์เน็ตได้แล้วก็ตาม การถ่ายทอดผ่านการพูดจากเครือข่ายสื่อบุคคลเป็นอุปสรรคต่อการส่งต่อข้อมูลไปสู่คนจำนวนมาก เนื่องจากลักษณะไม่ชำนาญการเขียนและการอ่านทำให้ถ่ายทอดข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการจดจำข้อมูลและเล่าสู่กันฟังมีความจำกัดเรื่องความสามารถในการจดจำข้อมูลอย่างถูกต้องของผู้รับข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตไปสื่อสาร

<u>ความคุ้นเคยและประสบการณ์จากการอ่านแบบวัฒนธรรมสิ่งพิมพ์เป็นอุปสรรคต่อการใช้และทำความเข้าใจสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต</u> เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในอดีตน้อยมาก ทำให้ทราบได้ว่าประชาชนในพื้นที่วิจัยยังคุ้นเคยกับการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์โดยการกวาดตาช้า ๆ อ่านอย่างเป็นลำดับจากหน้าต่อหน้าแบบเป็นเส้นตรงตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งความเคยชินทั้งหมดของการอ่านแบบเดิมนั้นแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการอ่านบนสื่อใหม่ซึ่งคอมพิวเตอร์ยอมให้เจ้าของความคิดปรับเปลี่ยนและแก้ไขความคิดของตนเองได้ตลอดเวลาโดยไม่กระทบกับโครงร่างหรือลำดับก่อนหลังที่มีอยู่ก่อน ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพบเห็นการเชื่อมโยงแบบใยแมงมุมไม่ใช่การเรียงตามลำดับเหมือนกับหน้ากระดาษในหนังสือของวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์ และทักษะการกวาดตาของคนในยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากคนในวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์เนื่องจากในคอมพิวเตอร์และในอินเทอร์เน็ตสีสัน ภาพ ภาพเคลื่อนไหวและตัวอักษรสามารถถูกบรรจุอยู่ในหน้าจอคอมพิวเตอร์และความยาวของหน้าจอสามารถเลื่อนลงเรื่อย ๆ ได้ ดังนั้นคนในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์จึงไม่กวาดตาอ่านทีละบรรทัดเหมือนกับการอ่านหนังสือ แต่ใช้วิธีกวาดตามองและค้นหาข้อมูลที่สำคัญ ๆ หรือที่ตนเองต้องการเท่านั้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายตำบลแล้วปัจจัยด้านที่ตั้งของตำบลซึ่งอยู่ในและนอกเมือง และขนาดของตำบลมีผลต่อลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมเช่นกัน เช่นตำบลขนาดเล็ก

กว่าและอยู่ห่างจากศูนย์กลางของจังหวัดสุรินทร์มีลักษณะ มีส่วนร่วมในหมู่บ้านโดยเป็นสมาชิกทุกกลุ่ม ร่วมทุกกิจกรรมในชุมชนในระดับสูงเดินทางเฉพาะในตำบลและจังหวัดของตน พึ่งพาและเชื่อมโยงกับสื่อบุคคลคือผู้ใหญ่บ้าน ใช้ประโยชน์จากสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าว

ความเป็นกลุ่ม เครือข่ายในชุมชนขนาดเล็กมีสูง พึ่งพาสื่อขนาดเล็กและสื่อบุคคลสูง ในขณะเดียวกันมีประสบการณ์จำกัดในการเปิดโลกทัศน์สู่ความเจริญต่าง ๆ นอกชุมชนตนเองซึ่งอาจทำให้เกิดการพบเห็นนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตโดยบังเอิญจากแหล่งอื่น ๆ มีน้อย

ในขณะเดียวกันตำบลที่มีขนาดใหญ่กว่า ประชาชนในชุมชนมีรายได้สูงกว่าและมีความเป็นปัจเจกสูงทำให้แต่ละบุคคลมีอำนาจและมีศักยภาพในการซื้อหานวัตกรรมมาลองใช้เองได้สูงกว่าและตัดสินใจเองได้ทันที

ลักษณะของอินเทอร์เน็ตตำบลตามความคิดเห็นของผู้ที่จะรับนวัตกรรม

นวัตกรรมจะเข้าสู่สังคมได้เร็วนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมอีกด้วย (Rogers, 1995) อย่างไรก็ตามการรับรู้ในลักษณะของนวัตกรรมของประชาชนในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบลอยู่ในระดับต่ำ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แม้กระทั่งที่จะรับรู้ว่าในตำบลของตนมีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยตำบลแตลเป็นตำบลที่พบว่ามีผู้ไม่รู้จักอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด รองลงมาตำบลนอกเมือง เฉนียง และตรำดมตามลำดับ จำนวนผู้ไม่รู้จักนวัตกรรมสัมพันธ์กับขนาดและจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่กล่าวคือทั้งตำบลแตลและนอกเมืองมีจำนวนหมู่บ้านและพื้นที่ตำบลขนาดใหญ่

จากสภาพที่ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยที่ไม่รับรู้ถึงนวัตกรรมพยากรณ์ได้ว่า อินเทอร์เน็ตตำบลจะต้องใช้ระยะเวลาอีกยาวนาน และประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยต้องได้รับทราบ ต้องได้พบได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลก่อน และควรจะได้มีโอกาสทดลองหรือลองใช้อินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรกและพิจารณาผลที่ได้จากการทดลองแล้วน่าจะมีการยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งสอดคล้องกับที่ปัญญา หิรัญรัศมี (2529) ได้ศึกษาไว้เช่นกัน ดังนั้นกระบวนการวิจัยในระยะที่สองที่คณะนักวิจัยจะได้แนะนำหลักการการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และการศึกษาดูงานจากชุมชนอื่นๆ ที่มีประสบการณ์การจัดการเทคโนโลยีนี้มาก่อนจึงยืนยันได้ว่าเป็นแนวทางการวิจัยที่เหมาะสม

ส่วนบริบทด้านการรับรู้ลักษณะ คุณประโยชน์ ข้อด้อยของอินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นประเด็นที่อยู่เหนือกว่าความสามารถและความเข้าใจของคนในชุมชน กล่าวได้ว่ากระบวนการแพร่กระจายของนวัตกรรมยังไม่ได้เริ่มต้นในพื้นที่วิจัยยิ่งไปกว่านั้นพบอุปสรรคด้านทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตเนื่องจากสมาชิกชุมชนส่วนที่รู้จักอินเทอร์เน็ตหรือเคยเห็นเพื่อนบ้านใช้อินเทอร์เน็ตแสดงความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายในการใช้งานสูงมาก ทำให้พยากรณ์ได้ว่าอินเทอร์

เน็ตเป็นนวัตกรรมที่แพร่กระจายสู่ประชาชนจำนวนมากในพื้นที่วิจัยได้ยากเนื่องจากราคาที่ต้องลงทุนเพื่อซื้อหานวัตกรรมสูงทั้งในทางปฏิบัติจริงและจากการรับรู้ของประชาชน

แม้ว่าจะมีการรับรู้ในประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาแล้วบ้าง แต่ประชาชนในพื้นที่วิจัยยังไม่เห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ต จากตัวอย่างของตำบลเฉนียงซึ่งมีบุตรหลานไปทำงานนอกตำบลเป็นจำนวนมากได้ทอดผ้าป่าเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียน แต่ไม่มีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต และโรงเรียนเป็นสถานที่เดียวที่ชุมชนสนับสนุนให้มีการใช้คอมพิวเตอร์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคือบุตรหลาน

ประการสุดท้ายชุมชนสามารถประเมินความสำเร็จอินเทอร์เน็ตตำบลเพียงด้านเดียวคือเป็นสื่อกลางในการจำหน่ายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จากเป้าหมาย 7 ด้านที่คณะนักวิจัยสอบถามได้แก่ ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารรัฐอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ตรวจสอบการทำงานอบต.ได้ นำเสนอข้อมูลตำบล สร้างตำบลให้ทันสมัย สร้างเครือข่ายข้อมูลตำบล และเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน อย่างไรก็ตามการประเมินว่าอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จในการเป็นสื่อกลางจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้นยังไม่เด่นชัดจากการสังเกตและตรวจสอบเว็บไซด์ของตำบล การที่ประชนประเมินความสำเร็จข้อนี้ดังนั้นจึงอาจมาจากความตื่นตัวและการสนับสนุนของรัฐบาลกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ทำให้ชุมชนประเมินความสำเร็จอินเทอร์เน็ตตำบลอย่างสอดคล้องกับชื่อเสียงโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ แต่ไม่สัมพันธ์กับความเป็นจริง

บริบทด้านสภาพชุมชนของพื้นที่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

รูปแบบการแต่งงาน ประกอบอาชีพ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร บริบทด้านผู้ให้และผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นบริบทโดยรวมด้านสภาพชุมชนซึ่งคณะผู้วิจัยนำมาพิจารณา

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

การประเมินความต้องการข่าวสารของชุมชน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลที่ท้องถิ่นต้องการแจ้งต่อผู้กำหนดนโยบาย และการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดช่องว่างของข่าวสาร เป็นกระบวนการหนึ่งที่ธนาคารโลก (1998) ได้ชี้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative

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

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

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

ความช้าของระบบโดยเฉพาะการดาวน์โหลดข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้เจ้าหน้าที่อบต. เบื่อหน่ายในการเฝ้ารอข้อมูลและลังเลที่จะเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้

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

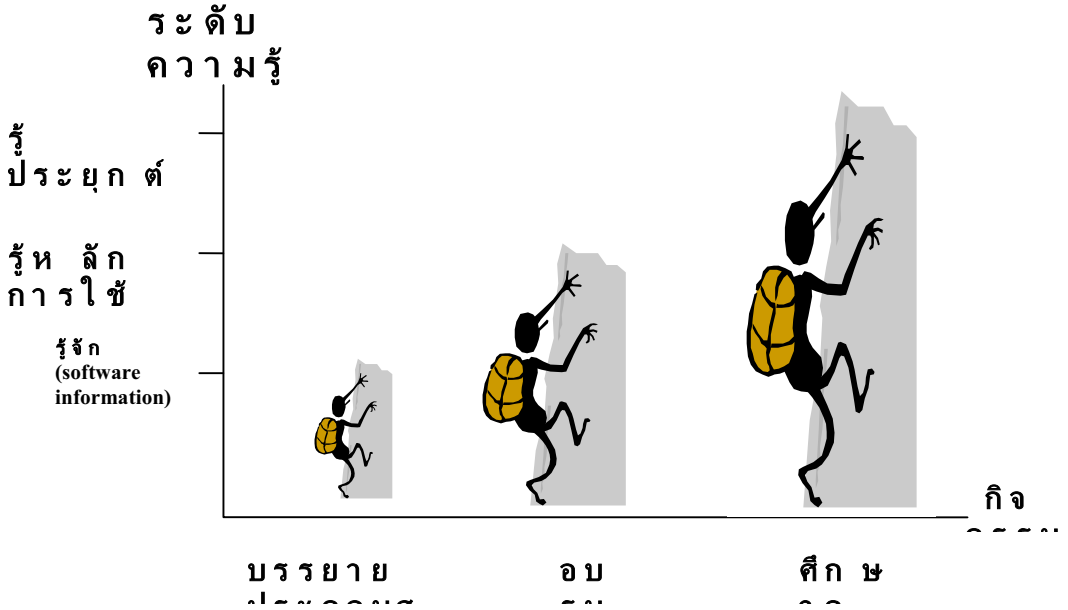
การเตรียมหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล กล่าวคือการเตรียมความพร้อมความเข้าใจของเจ้าหน้าที่อบต. และสมาชิกอบต. เพื่อให้มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้คือการบริการประชาชนในตำบล จากการศึกษาพบว่าเป้าหมายของโครงการในด้านการบริการประชาชนไม่ถูกตอกย้ำหรือออกแบบการอบรมที่สอดคล้องกับเป้าหมาย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

5. กระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

สืบเนื่องจากข้อค้นพบในบริบทชุมชนซึ่งชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมหรืออินเทอร์เน็ตตำบลยังไม่แพร่กระจายสู่ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชน มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่รับรู้และอยู่ในกระบวนการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม ดังนั้นกิจกรรมการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 จึงเน้นการค้นหารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล

จากการกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมพบว่าขั้นตอนและกิจกรรมเพื่อกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล สามารถทำได้โดยกิจกรรมหลัก 3 ประเภทคือ การบรรยายให้เข้าใจถึงหลักการของอินเทอร์เน็ตตำบล การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และการศึกษาดูงาน โดยสรุปผลของกิจกรรมเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แบบจำลองกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและผลลัพธ์ของกิจกรรม



เนื่องจากพบว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กระบวนการสร้างความตระหนักรู้เริ่มจากกิจกรรมการแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้วยสไลด์ประกอบการบรรยายและการสาธิตการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต โดยกิจกรรมแรกเป็นกิจกรรมที่มีสีสัน สมาชิกชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก กล่าวคือทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์และรับฟัง และสามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมลำดับต่อไปของโครงการวิจัย และทิศทางของการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลได้ตามความคิดเห็นที่มีอยู่ ขณะนั้น กิจกรรมการนำเสนอผ่านสไลด์มีข้อดีคือสร้างความตระหนักรู้ในอินเทอร์เน็ตตำบลกับสมาชิกชุมชนได้จำนวนมากในแต่ละครั้ง แต่มีข้อด้อยคือการรับรู้ของสมาชิกชุมชนจะอยู่เพียงระดับผิวเผิน อาจรับรู้ในหลักการและประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่มีโอกาสเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและปัญหาของชุมชน ข้อด้อยอีกประการของการนำเสนอผ่านสไลด์สำหรับสมาชิกชุมชนจำนวนมาก การนำเสนอต้องมีเครื่องโสตทัศน์อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ซึ่งอบต.ทั่วไปไม่มีอุปกรณ์นี้ ในการปฏิบัติจริงในวงกว้างเจ้าหน้าที่อบต.อาจต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานอื่น

กิจกรรมลำดับที่สองภายหลังจากการนำเสนอด้วยสไลด์เพื่อแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลคือการอบรมสมาชิกชุมชนให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและเพื่อสร้างผู้ใช้ (users) จำนวนมากสำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล แต่การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน ผู้จัดการอบรมต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ อันมีผลต่อการออกแบบการอบรมซึ่งแตกต่างจากการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็น เกณฑ์การคัด

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

ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างจากการยอมรับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในครัวเรือนซึ่งแต่ละครัวเรือนสามารถตัดสินใจรับหรือไม่รับได้เอง แต่อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมสำหรับชุมชนที่ต้องได้รับการเปิดให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนเข้าถึงได้ ก่อนจะเกิดกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม

จากกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ สมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยเริ่มคิดถึงการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยพยายามเชื่อมโยงประสบการณ์ของชุมชนอื่นกับสภาพชุมชนของตน นอกจากนั้นยังเป็นการยืนยันความสามารถและความมั่นใจสำหรับสมาชิกชุมชนยิ่ง ๆ ขึ้นอีกทางหนึ่ง การศึกษาดูงานมีข้อโดดเด่นคือเป็นการขยายเครือข่ายการทำงานและช่วยเหลือกันระหว่างคนของชุมชนในหลากหลายตำบล โดยให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของชุมชนอื่นสร้างความกระตือรือร้นเนื่องจากต้องการแข่งขันหรือยกระดับตำบลตนให้ทัดเทียมกับตำบลที่ไปเยี่ยมชม และการเรียนรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการหรือดำเนินการจะได้นำไปเป็นเกณฑ์เทียบ ในการพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่ศึกษาวิจัยสองตำบลสุดท้ายคือตำบลแตล และตำบลตรำดมในการวิจัยช่วงสุดท้ายต่อไป

ผลกระทบของกิจกรรมการสร้างความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นับจากกิจกรรมที่หนึ่งสู่กิจกรรมที่สอง และกิจกรรมลำดับสุดท้ายมีผลลัพธ์ที่เกิดจากผลกระทบแบบสะสมจากทั้งกิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ลำดับที่หนึ่งการบรรยายประกอบสไลด์และการอบรม โดยสรุปการใช้กิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ให้มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความหลากหลายของกิจกรรมซึ่งจะทำหน้าที่ตอกย้ำ และเพิ่มอิทธิพลระหว่างกิจกรรม

6. การใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล

ในขั้นตอนสุดท้ายซึ่งเป็นการศึกษาการใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล ดำเนินการวิจัยในพื้นที่ตำบลแตล เนื่องจากอบต.แตลเป็นอบต.แห่งเดียวที่แสดงความพร้อมในการขยายการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลสู่สมาชิกชุมชนในวงกว้าง

หากวิเคราะห์ผ่านทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Rogers,1995) การยอมรับและการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแตลจะมี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 ผู้นำอบต.ได้เกิดการยอมรับนวัตกรรมมาก่อน และนำมาสู่การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตให้สมาชิกชุมชนอื่นเข้าถึงได้ และการขยายการเข้าถึงสื่อโดยการสร้างห้องอินเทอร์เน็ตชุมชนและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม ขั้นที่ 2 เป็นการแพร่กระจายนวัตกรรมในระดับสมาชิกชุมชนตำบลแตล

โดยขั้นตอนการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแตลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ขั้นความรู้

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

ในขั้นนี้คณะนักวิจัยมีบทบาทอย่างยิ่งในกระบวนการรับนวัตกรรม ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยมีบทบาทเป็นผู้ให้ความรู้ มีบทบาทของผู้เชี่ยวชาญในนวัตกรรม แสวงหาข้อมูลและผู้รู้อื่นๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน ความรู้ (Knowledge) ในทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตถูกปรับเนื้อสารให้ง่ายแก่การเข้าใจสำหรับชุมชนซึ่งไม่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนี้มาก่อน

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบลที่คณะนักวิจัยเผยแพร่แยกเป็น 3 ชนิด คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน (Software information) ได้แก่กิจกรรมที่คณะนักวิจัยบรรยายสรุปให้เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และชุมชนได้ทราบว่าอินเทอร์เน็ตตำบลคืออะไร มีเป้าหมายอะไรและจะมีประโยชน์อย่างไรกับชุมชน (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.

แต่ในกรณีของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ณ ที่ทำการอบต.แตล สื่อบุคคลเป็นสื่อที่นักวิจัยพึ่งพาและให้ความสำคัญมากที่สุดเพื่อสื่อสารให้สมาชิกในชุมชนได้รู้จักศูนย์ฯ มี 3 รูปแบบคือ สื่อสารผ่านผู้นำท้องถิ่น สื่อสารผ่านเครือข่าย และผู้สื่อสารนวัตกรรมซึ่งมีลักษณะร่วมกับคนในท้องถิ่น

- ขั้นตัดสินใจ

การตัดสินใจรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในกรณีของตำบลแตลแยกเป็น 3 ระดับคือ ขั้นที่หนึ่งการยอมรับนวัตกรรมโดยผู้มีอำนาจในระดับประเทศคือกระทรวงมหาดไทย กระทั่งทำให้เกิดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ขั้นที่ 2 ซึ่งคณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเป็นการยอมรับโดยกลุ่มของผู้มีอำนาจตัดสินใจระดับตำบลเพื่อให้เกิดการเปิดสื่ออินเทอร์เน็ต

ตำบลเป็นสื่อสำหรับชุมชน การตัดสินใจในระดับผู้มีอำนาจ (ปลัดอบต. และผู้บริหารอบต.) เป็นการตัดสินใจในระดับกลุ่มเพื่อยอมรับนวัตกรรมพร้อมกับกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดหานวัตกรรมแทนสมาชิกผู้อื่นในตำบล ในขั้นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจระดับนี้ ลักษณะของผู้รับนวัตกรรมโดยเฉพาะตัวแปรในด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาก สมาชิกอบต.แตล ยอมรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลกระทั่งสนับสนุนงบประมาณให้จัดทำห้องอินเตอร์เน็ตชุมชนเนื่องจากปัจจัยด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างจาก อบต.นอกเมือง อบต.เฉนียง และอบต. ตรำดม

ในด้านสังคมและเศรษฐกิจถือว่าอบต.แตล มีฐานะดีกว่าอบต.อื่น ๆ ในพื้นที่วิจัยเนื่องจากได้รับเงินรางวัล 1.7 ล้านจากการชนะการประกวดอบต.ธรรมาภิบาลดีเด่นในปีพ.ศ. 2546 บุคลิกภาพของสมาชิกอบต.ซึ่งกล้าพูดซักถามและชอบเสนอแนะต่างจากอบต.ที่อยู่ในเขตนอกเมืองทั่วๆ ไป เช่นสมาชิกอบต.ตรำดมซึ่งค่อนข้างเงียบและฟังผู้นำกลุ่ม (สำหรับสมาชิกอบต.นอกเมืองและเฉนียง ซึ่งเป็นตำบลในเขตอำเภอเมืองมีลักษณะกล้าแสดงความคิดเห็นเป็นธรรมชาติของผู้อยู่ในเขตเมืองอยู่แล้ว)

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

- ขั้นลงมือปฏิบัติ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาชุมชนเนื่องจากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีภาพลักษณ์สอดคล้องกับความทันสมัย ดังนั้นการทำให้สมาชิกชุมชนตัดสินใจรับและเข้ามาทดลองใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต. จึงเป็นกระบวนการที่ทำได้จริง แต่การส่งเสริมให้มีศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต.แตล พัฒนาขึ้นเป็นศูนย์สารสนเทศชุมชนที่เปิดการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันสำหรับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิดีโอ และเครื่องไม้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีอื่น ๆ โดยวัตถุประสงค์ของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาชุมชน ยังไม่เกิดขึ้น

ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต.แตล เป็นนวัตกรรมสำหรับทั้งอบต.และชุมชนในสองระดับคือ (1) ด้านกายภาพ และ (2) ชนิดการให้บริการทั้งหมดที่ศูนย์ฯควรมีไว้บริการ

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

ในการปฏิบัติจริง คณะนักวิจัยพบว่า*ทักษะการค้นหาข้อมูลเป็นนวัตกรรมอีกชนิดหนึ่งสำหรับคนในชุมชน* การใช้คำค้นหา (key word) เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่ อบต. ผู้ช่วยวิจัยและคนในท้องถิ่นไม่มี ผู้ช่วยวิจัยซึ่งมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการศึกษาและการอบรมโดยคณะนักวิจัยไม่สามารถค้นหาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ คณะนักวิจัยสังเกตเห็นว่าชุมชนพึ่งพาคณะนักวิจัยสูงมากในการค้นหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และแปลข้อมูลที่อยู่ในภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทยก่อน ดังนั้นในกรณีของอบต.ที่ไม่สามารถขยายจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ อาจให้บริการด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารสำหรับชุมชนได้ แต่ต้องมีการอบรมและฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่จะค้นหาข้อมูลได้มีทักษะการใช้เครื่องมือสืบค้นที่มีหลากหลายแบบ (search engines)

การให้การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งเจ้าหน้าที่ อบต.และผู้ช่วยวิจัยต้องพึ่งพาคณะนักวิจัยมาก แม้ว่าคณะนักวิจัยจะส่งเสริมให้ผู้ช่วยวิจัยเดินทางไปศึกษาและพบปะการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากชุมชนอื่น ให้หลักสูตรการอบรม ให้แนวทางการสร้างบรรยากาศการอบรมกับผู้ช่วยวิจัยแล้วก็ตาม ผู้ช่วยวิจัยยังรู้สึกว่าไม่สามารถให้การอบรมกับสมาชิกชุมชนได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคณะนักวิจัย

- ขั้นที่ 5 การยืนยัน (ความยั่งยืนของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนและแนวทางการพัฒนาศูนย์ของตำบลแตล)

ในกระบวนการวิจัยกว่า 20 เดือนที่ผ่านมาคณะนักวิจัยและชุมชนตำบลแตลได้ผ่านกระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลมาโดยผ่านตั้งแต่ขั้นให้ความรู้ การโน้มน้าวใจ การลงมือปฏิบัติ การศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนที่ 1 ที่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของกระทรวงมหาดไทยมีเครื่องมือเพียงชุดเดียว และประชาชนในตำบลแตลส่วนใหญ่ไม่รู้จัก ไม่ตระหนักรู้ว่าตำบลของตนเองมีอินเทอร์เน็ต กระทั่งเดือนที่ 20 ซึ่งคนในตำบลได้รับรู้ว่าตำบลของตนเองมีศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนในอบต.แตล มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 6 เครื่องให้ชุมชนได้ใช้งาน ใน

กระบวนการวิจัยกลุ่มแม่บ้านและเยาวชนได้ทำความรู้จักและได้ทดลองใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

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

อย่างไรก็ตามทีมผู้วิจัยยังไม่สามารถสรุปได้ว่าชุมชนยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่คณะนักวิจัยวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องของชุมชนตำบลแตลมีโดยเปรียบเทียบกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นในชุมชน และประมวลสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1) คุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตตำบลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบด้อยกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

อินเทอร์เน็ตตำบลแพร่สู่ชุมชนในช่วงโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในชุมชนอยู่ก่อนในฐานะนวัตกรรมการสื่อสาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสองชนิดนี้มีคุณลักษณะบางอย่างใกล้เคียงกันและอาจใช้ทดแทนกันได้ทำให้การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นไปได้ไม่กว้างไกล

คณะนักวิจัยได้รับความคิดเห็นจากสมาชิกชุมชนโดยให้คุณค่าและมีความโน้มเอียงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เช่น “หากต้องการติดต่อลูกที่เรียนอยู่ต่างจังหวัดก็โทรเข้าเคลื่อนที่ลูก โทรปุ๊ปก็คุยกันเลย รู้เรื่องเดี๋ยวนั้น” ในช่วงที่มีการทอดผ้าป่าระดมทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่และการพูดคุยฝากข่าวแบบปากต่อปากเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ “ใช้โทรศัพท์บอกเพื่อนที่ทำงานอยู่ต่างจังหวัดให้ช่วยแจกซองผ้าป่าหาเงินมาซื้อเครื่องคอม” “ถ้าไม่รู้เบอร์โทรศัพท์ก็ไปฝากข่าวไว้ที่พ่อแม่พี่น้องของเขา เวลาที่เขาติดต่อกลับมาญาติก็จะบอกกันเอง เร็วกว่าอินเทอร์เน็ตตำบล” “กดโทรศัพท์ทำง่าย เบอร์โทรจดเอาแต่อีเมล์จดผิดก็ส่งถึงกันไม่ได้ ถ้าส่งอีเมล์ก็ต้องโทรไปบอกให้เช็คเมล์อีก” “คนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ส่วนน้อยมีคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตก็ไม่สะดวกสำหรับทุกคน”

นอกจากนั้นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ชี้นำผ่านสื่อโฆษณาอย่างต่อเนื่องถึงคุณค่าทางจิตใจที่ได้รับจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ การมีโทรศัพท์เคลื่อนที่เสริมสร้างสถานภาพทางสังคม โดยที่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมพกพาโทรศัพท์ไปได้ทุกที่ ในทางตรงข้ามโฆษณาของทศท. ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพียงผิวเผิน

(2) อินเทอร์เน็ตตำบลแม้ว่าจะได้เปิดให้สมาชิกชุมชนเข้าถึงแล้วก็ตาม ยังมีอุปสรรคด้านการใช้งานและความคุ้นเคยของสมาชิกชุมชนกับสื่อใหม่นี้

จากการบอกเล่าของสมาชิกชุมชน อินเทอร์เน็ตตำบลมีลักษณะเป็นนวัตกรรมไม่ผสานกลืนกับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนในตำบลโดยเฉพาะผู้ใหญ่ ซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารด้วยคำพูดเสาะหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ที่เป็นบุคคลโต้ตอบสื่อสารแบบสองทางในเวลาเดียวกันได้ (synchronous two-way communication) สมาชิกชุมชนแตลยังคงมีวัฒนธรรมการสื่อสารบนพื้นฐานวัฒนธรรมมุขปาฐะแบบดั้งเดิมผสานในชีวิตประจำวัน ภาษากูยซึ่งเป็นภาษาถิ่นที่สมาชิกชุมชนนิยมใช้นั้นเป็นภาษาที่ไม่มีตัวอักษรใช้หลักการสืบทอดด้วยการบอกเล่าจากรุ่นสู่รุ่นเป็นหลัก ดังนั้นโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงตอบสนองวิธีการสื่อสารด้วยการพูดได้ดีอย่างยิ่งแม้ว่าจะเป็นคนรุ่นสูงอายุซึ่งไม่ชำนาญในการใช้ภาษาไทยกลาง หรือเขียนภาษาไทยก็สามารถใช้โทรศัพท์เพื่อสื่อสารข้ามระยะทางทางกายภาพได้โดยง่ายดาย

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่และมีวัฒนธรรมในการใช้งานที่แตกต่างจากสื่อชนิดอื่นที่คนในชุมชนคุ้นเคย ข้อมูลที่นำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ตรับรู้ผ่านการอ่านเหมือนหนังสือ สื่อสารความคิดสู่ผู้อื่นด้วยการพิมพ์เหมือนพิมพ์ดีด แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การอ่านและพิมพ์ผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากสื่อดั้งเดิม

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

นอกจากนั้นสิ่งแวดล้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างจากวิถีชีวิตของคนในชุมชนซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารเป็นกลุ่ม ใช้วิธีการพูดเป็นหลัก ปรึกษาหารือกันและกันได้ตลอด แต่หากเป็นคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นขณะที่ใช้ผู้สื่อสารจะเป็นเพียงคนเดียวที่ควบคุมแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ และเส้นทางการใช้อินเทอร์เน็ต

(3) การทดลองใช้อินเทอร์เน็ตอย่างครอบคลุมและแพร่หลายในทุกครัวเรือนเป็นไปได้ยาก

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่การตัดสินใจทดลองใช้ทำได้ในระดับปัจเจก ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งปรับลงต่ำมากทำให้คนซื้อหาและทดลองใช้ได้ง่ายขึ้น กลายเป็นของใช้ส่วนตัว และมีผู้ใช้จำนวนมาก ทำให้ผู้รายใหม่ ๆ ได้ประโยชน์จากเครือข่ายผู้ใช้จำนวนมากที่มีอยู่ขณะที่ตนได้เข้ามาร่วมใช้

ส่วนอินเทอร์เน็ตตำบล การตัดสินใจเพื่อทดลองใช้ไม่สามารถทำได้ในระดับปัจเจกต้องผ่านการยินยอมของคณะผู้บริหารอบต.ก่อน ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกชุมชนไม่สามารถเข้าถึงสื่อจากการตัดสินใจของตนเอง ต้องผ่านการอนุญาตหรือเปิดการเข้าถึงสื่อจากผู้บริหารอบต. เมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบลแล้วผู้ใช้ต้องมีความสามารถในนวัตกรรมหลายชนิดด้วยจึงจะทดลองใช้นวัตกรรมได้ และเนื่องจากอินเทอร์เน็ตตำบลอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่กระจายในเขตชนบทยังไม่มีกลุ่มคนจำนวนมากที่ใช้นวัตกรรมร่วมกัน (critical mass) เพื่อให้การสื่อสารแบบสองทางเกิดขึ้น

(4) ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตข้อมูลข่าวสารมีอยู่มากมายเนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในด้านการเผยแพร่ จัดเก็บ และค้นหา ต่างจากแนวคิดของสมาชิกชุมชนในชนบทเช่นตำบลแตลซึ่งความรู้หรือข้อมูลจะถูกจัดเก็บได้เพียงแค่ความสามารถที่จะจดจำได้ของคนคนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นบางครั้งที่คณะนักวิจัยค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพให้มากมายแต่กลุ่มสตรีกลับไม่ได้มีความต้องการข้อมูลมากมาย หรือบางคนสนใจข้อมูลปริมาณมากนั้นแต่ไม่แน่ใจว่าเมื่อได้ข้อมูลไปแล้วตนเองจะจัดเก็บอย่างไร ลำพังความทรงจำไม่สามารถบรรจุข้อความทั้งหมดได้ การจดบันทึกเป็นวิธีการที่ยุ่งยากเพราะไม่ชำนาญการเขียน

(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

ขั้นยืนยันการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลและศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลในระยะยาวจึงเป็นไปได้ยากหากไม่มีสมาชิกชุมชนที่รับช่วงเป็นผู้ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรมต่อจากบุคคลภายนอก

อินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นของการแพร่กระจายสู่ชุมชนชนบทซึ่งเป็นพื้นที่วิจัยและมีแนวโน้มที่จะใช้ระยะเวลาอีกระยะหนึ่งกว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นที่ยอมรับ ปรากฏการณ์การแพร่กระจายนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรมอื่น ๆ เช่นกันโดยเฉพาะในประเด็นต้นทุนและราคาของนวัตกรรมซึ่งมีผลต่อการติดต่อแพร่กระจายของนวัตกรรม นวัตกรรมบางอย่างใช้ระยะเวลายาวนานกว่าจะมีการยอมรับอย่างต่อเนื่อง หรือประเด็นที่ว่านวัตกรรมอาจถูกเลือกรับไปเพียงบางส่วนบางการใช้งาน ตามแต่ความต้องการหรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนของชุมชน (วิราชินี คำชมภู, 2542, ปัญญา หิรัญรัศมี, 2529 และ ผจงจิตต์ อธิคมนันทะ, ม.ป.ป)

อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นกันซึ่งคณะนักวิจัยคาดการณ์ว่าเป็นนวัตกรรมที่ไม่แตกต่างจากนวัตกรรมอื่นในแง่ที่ว่าจะใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก จากวันที่สมาชิกชุมชนได้รับทราบ ได้พบได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นครั้งแรก จนกระทั่งถึงวันที่สมาชิกชุมชนจะยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลและใช้นวัตกรรมในชีวิตประจำวัน

การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยเฉพาะชุมชนชนบทจึงต้องการระยะเวลา และการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องก่อนที่สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลจะได้รับการพัฒนาสู่ฐานะ “สื่อเพื่อชุมชน” แม้ว่าสื่ออินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีแล้วจะเป็นสื่อในอุดมคติเพื่อใช้ในกระบวนการ

สื่อสารเพื่อชุมชน สื่ออินเทอร์เน็ตเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทาง ข่าวสารที่ส่งผ่านและไหลเวียนในอินเทอร์เน็ตสามารถส่งผ่านได้ทั้งจากบนลงล่างเนื่องจากเมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีทักษะการใช้แล้วใครก็ตามสามารถส่งผ่านเนื้อสารได้ทั้งสิ้น สื่อจึงไม่ได้ถูกผูกขาดเฉพาะกลุ่มนายทุนรายใหญ่เหมือนกับวิทยุโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ เป้าหมายในการใช้สื่อหลากหลาย นำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ สนองความรู้สึกร่วมในชุมชนได้แม้เป็นชุมชนเสมือนและเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดข่าวสารได้

กล่าวโดยสรุปแนวคิดการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้เป็นสื่อเพื่อชุมชนต้องผ่านหลายขั้นตอนและพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ทั้งระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการใช้เทคโนโลยี และที่สำคัญที่สุดความเข้าใจในหลักการของสื่อเพื่อชุมชนของอบต.และสมาชิกชุมชน

7. ข้อแนะนำเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาหรือขยายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

สำหรับข้อแนะนำเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับภาครัฐ คณะนักวิจัยเสนอในสองด้านคือด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ จากบทเรียนที่ได้จากการวิจัยคณะนักวิจัยสนับสนุนรัฐในการรักษาบทบาทผู้ลงทุนและแทรกแซงภาคเอกชนเพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเขตเมืองหรือชนบท การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร รัฐลดบทบาทการตัดสินใจของส่วนกลางเพิ่มอำนาจการตัดสินใจกับบุคลากรในท้องถิ่นที่จะเชื่อมโยงและหาเครือข่ายสนับสนุนการแก้ปัญหาเทคโนโลยีในท้องถิ่น และในอีกด้านที่สำคัญเช่นกันคือรัฐควรมีมาตรการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะของบุคลากรและชุมชนแวดล้อมคู่กับนโยบายการกระจายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่และชุมชนอย่างต่อเนื่อง และสุดท้ายรัฐควรคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมในสื่อซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศหรือศูนย์อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้งานและทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ได้รับเทคโนโลยีนั้น ๆ

นอกจากนั้นยังมีข้อแนะนำสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทั้งแบบที่มีอุปกรณ์ใช้งานเพียง 1 ชุดตามโครงการ และแบบที่ขยายจำนวนคอมพิวเตอร์และสร้างห้องเฉพาะให้ชุมชนได้ใช้งานอันประกอบด้วยข้อแนะนำด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์สารสนเทศชุมชน ข้อแนะนำในการจัดการอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศชุมชน และข้อแนะนำเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน ซึ่งเสนอแนะไว้ในตอนท้ายของการวิจัยเช่นกันเพื่อเป็นข้อควรระวังในการทำความเข้าใจความคิดของชาวบ้านทั่วไปขณะที่ใช้สื่อใหม่ชนิดนี้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
บทคัดย่อ	๒
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๔
สารบัญ	๒๕
สารบัญตาราง	๒๘
สารบัญภาพ	๓๐
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหานำการวิจัย	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีและสังคม	9
2.1.1 เทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด	9
2.1.2 วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด	12
2.1.3 แนวคิดการกรอบสร้างทางสังคมของเทคโนโลยี	21
2.2 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองของเทคโนโลยี	21
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม	24
2.4 แนวคิดความสามารถในการสื่อสารในบริบทการสอนหรือการอบรม	37
2.5 แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชน	41
2.6 แนวคิดและกรณีศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาชนบท	43
2.7 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	49
3. ระเบียบวิธีวิจัย	51
3.1 ขั้นที่ 1 การศึกษาบริบทชุมชน	54
3.2 ขั้นที่ 2 การศึกษารูปแบบการกระตุ้นการตระหนักรู้และพัฒนาชุดฝึกอบรม	59
3.3 ศึกษาการบริหารและการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของ อบต.	60

สารบัญ

	หน้า
4. สภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล	62
4.1 ข้อมูลรวมระดับประเทศและระดับจังหวัด	63
4.1.1 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	63
4.1.2 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	65
4.2 บริบทด้านสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	68
4.2.1 ด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรม	70
4.2.2 ด้านลักษณะของนวัตกรรม	81
4.2.3 ด้านชุมชนและสภาพแวดล้อมของชุมชน	84
4.2.4 ด้านสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลก่อนการวิจัย	93
4.3 สรุป	99
5. กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	106
5.1 การเปิดเวทีตำบลแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	106
ตำบลแตล	109
ตำบลตรำดม	111
ตำบลนอกเมือง	113
ตำบลเฉนียง	116
5.2 การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน	119
บทเรียนที่ได้จากการสื่อสารโดยใช้การอบรม	123
5.3 การติดตามการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลหลังจากการฝึกอบรม	130
5.4 การศึกษา เยี่ยมชม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชุมชนอื่น	138
บทเรียนที่ได้จากการสื่อสารโดยการศึกษาเยี่ยมชม	142
สรุป	147
6. การใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล	150
6.1 การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนใช้งาน	151
เวทีตำบลเพื่อระดมความคิด	151
การเตรียมบุคลากรเพื่อส่งเสริมด้านเทคโนโลยี	160
6.2 การจัดการเทคโลยีสารสนเทศ	168
การจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลที่มีอุปกรณ์ 1 ชุด	168
การจัดการและการใช้ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	170
กระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมในระดับผู้นำอบต.	171

สารบัญ

	หน้า
สรุป	184
7. ข้อแนะนำเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	185
7.1 ข้อแนะนำเชิงนโยบายสำหรับภาครัฐ	185
7.2 ข้อแนะนำสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล	193
7.3 ข้อแนะนำเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน	195
7.4 ข้อแนะนำในการจัดการอบรมสมาชิกชุมชน	202
7.5 ข้อแนะนำเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน	207
บรรณานุกรม	211
ภาคผนวก 1	217
กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาแบบสัมภาษณ์	218
แบบสัมภาษณ์	234
กรอบคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก	246
ตารางสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล	251
ภาคผนวก 2	259
แนวคำถามสัมภาษณ์เรื่องทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล	260
สไลด์ประกอบกิจกรรมเวทีตำบล	262

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 70

ตารางที่ 2 รายได้ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 71

ตารางที่ 3 แสดงความคาดหวังทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 72

ตารางที่ 4 ผลการประเมินตนเองด้านทักษะการอ่านและเขียนภาษาไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 73

ตารางที่ 5 ผลการประเมินตนเองด้านทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 73

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 74

ตารางที่ 7 แสดงประสบการณ์ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 74

ตารางที่ 8 แสดงระดับความวิตกกังวลขณะใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 75

ตารางที่ 9 แสดงประสบการณ์เดินทางภายในตำบลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 76

ตารางที่ 10 ประสบการณ์เดินทางภายในจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียงของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 76

ตารางที่ 11 ประสบการณ์เดินทางภายในประเทศไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 77

ตารางที่ 12 ประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 77

ตารางที่ 13 ความถี่ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่ระบุว่ารู้จักอินเทอร์เน็ตตำบลแยกตามตำบล 81

ตารางที่ 14 หน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจรับนวัตกรรมในอดีตของสมาชิกชุมชนแยกตามตำบล 85

ตารางที่ 15 จำนวนทรัพยากรบุคคลในชุมชนที่มีความรู้เรื่องการศึกษา การประกอบอาชีพ และศิลปวัฒนธรรมแยกตามตำบล 86

ตารางที่ 16 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้แยกตามตำบล 86

ตารางที่ 17 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษแยกตามตำบล 87

ตารางที่ 18 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ตแยกตามตำบล 87

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 19 ข้อมูลที่ชุมชนต้องการแยกเป็นด้านต่าง ๆ รายตำบล 90

ตารางที่ 20 สภาพความต้องการแจ้งปัญหาทุกข์ร้อนในหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สู่หน่วยงานระดับสูง แยกตามตำบล 91

ตารางที่ 21 สภาพความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ แยกตามตำบล 92

ตารางที่ 22 ความถี่ของความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล 93

ตารางที่ 23 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน แยกตามตำบล 94

ตารางที่ 24 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้าน อบต. สามารถนำเสนอข้อมูลหน่วยงานและตำบลผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล แยกตามตำบล 95

ตารางที่ 25 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการทำงานอบต. ได้ แยกตามตำบล 95

ตารางที่ 26 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย แยกตามตำบล 96

ตารางที่ 27 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลสร้างเครือข่ายข้อมูลตำบล แยกตามตำบล 97

ตารางที่ 28 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อกลางจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ แยกตามตำบล 97

ตารางที่ 29 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน แยกตามตำบล 98

ตาราง 30 สรุปบทเรียนที่ได้จากกิจกรรมเวทีตำบล 116

ตาราง 31 สรุปกระบวนการและเนื้อหาการอบรม 120

ตาราง 32 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ 143

อินเทอร์เน็ตของพื้นที่วิจัยและตำบลในพื้นที่วิจัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 33 ตัวอย่างการกำหนดวัตถุประสงค์การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ชุมชน 207

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 เว็บไซต์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล 66

ภาพที่ 2 แสดงบริบทของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรมสรุปจากตารางที่ 1 - 12 80

ภาพที่ 3 บริบทชุมชนด้านความคิดเห็นที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล 83

ภาพที่ 4 บริบทชุมชนด้านสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม 89

ภาพที่ 5 เวทีตำบล ต.ตรำดม 106

ภาพที่ 6 ผู้เข้าอบรมหลากหลายช่วงอายุ 123

ภาพที่ 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับสมาชิกชุมชน 129

ภาพที่ 8 แสดงทักษะและกระบวนการที่จำเป็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล 137

ภาพที่ 9 แสดงปัจจัยทางจิตวิทยาและบริบทที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล 138

ภาพที่ 10 ภาพการศึกษาดูงาน ณ ทศท. คอร์ปอร์เรชั่น 140

ภาพที่ 11 แบบจำลองกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและผลลัพธ์ของกิจกรรม 147

ภาพที่ 12 กิจกรรมเวทีตำบลแตลระดมสมองเพื่อจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล 154

ภาพที่ 13 กิจกรรมเวทีตำบลตรำดมระดมสมองเพื่อจัดการศูนย์สารสนเทศชุมชน 154

ภาพที่ 14 ทอดผ้าป่าเพื่อระดมทุนซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับโรงเรียน 159

ภาพที่ 15 ผู้ช่วยวิจัยตำบลแตล 162

ภาพที่ 16 กิจกรรมการอบรมคอมพิวเตอร์ที่บ้านน้าน้อย 166

ภาพที่ 17 สภาพก่อนและหลังของศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลแตล 171

ภาพที่ 18 ตัวแทนกลุ่มสตรีทอผ้าไหมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนตำบลแตล 175

ภาพที่ 19 - 20 เว็บไซต์ตัวอย่างในการอบรม 175

ภาพที่ 21 กลุ่มเยาวชนที่สนใจร่วมกิจกรรมศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน 177

ภาพที่ 22-23 วิถีชีวิตและการสื่อสารของสมาชิกชุมชนต่างรุ่นอายุ 181

ภาพที่ 24 ตัวอย่างการจัดวางคอมพิวเตอร์สำหรับห้องอินเทอร์เน็ตชุมชน 201

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของยุคปัจจุบันที่ทุกฝ่ายมองเห็นศักยภาพและมุ่งหวังที่จะนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยปี พ.ศ. 2544-2553 ยึดถือการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ สืบเนื่องจากระยะ 10 ปีที่ผ่านมามีโครงการทั้งภาครัฐและเอกชนที่ศึกษาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไปสู่ชุมชน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) เป็นองค์กรผู้นำในการศึกษาและนำอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมด้านการเกษตร การศึกษา และขยายปริมาณชุมชนที่เข้าถึงเทคโนโลยี เนคเทครวบรวมรายชื่อโครงการอย่างน้อย 18 โครงการ โดยโครงการที่ยกมาเป็นกรณีตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดความยากจนในประเทศไทย (NECTEC, 2003) โครงการทั้งหมดได้พยายามนำเทคโนโลยีมาใช้ใน 3 ลักษณะคือ 1. เพื่อจัดการข้อมูลข่าวสาร เช่นโครงการจัดการแหล่งน้ำแบบบูรณาการในประเทศไทย โครงการเครือข่ายข้อมูลทางการเกษตร (AIN) 2. เพื่อก่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและอินเทอร์เน็ตอาทิ โครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ศูนย์สารสนเทศชุมชน การอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์เอื้ออาทร ฯลฯ และลำดับสุดท้าย 3. เพื่อการเรียนรู้และความรู้เพื่อการพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน อาทิโครงการเรียนรู้ทางไกลผ่านดาวเทียม

เนคเทคศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใน 3 รูปแบบหลัก ๆ แต่รายงานการศึกษา 18 กรณีนั้นยังไม่มีการชี้ให้เห็นปัจจัยเอื้อหรือกระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนชนบทอย่างเหมาะสม ในช่วงเวลาเดียวกันกรมการปกครองได้ดำเนินโครงการเพื่อสนองต่อนโยบายเร่งด่วนและนโยบายตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย โดยให้ความสำคัญกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการบริหารและพัฒนาประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมการปกครองหรืออินเทอร์เน็ตตำบลเป็นเครื่องมือสื่อสารที่รัฐบาลนำมาใช้สนับสนุนนโยบายตามภารกิจที่ว่าด้วยนโยบายด้านการพัฒนาการบริหาร เพื่อส่งเสริมให้เกิดระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยเฉพาะข้อที่ 4 ได้ระบุถึงการพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารราชการ และระบบการบริหารการพัฒนาของกระทรวงมหาดไทยด้วยการสนับสนุนการขยายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลให้ครอบคลุมทั้งประเทศ (ร.ต.อ.ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ : 2545)

กรมการปกครองหรือกรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และวางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลจนแล้วเสร็จในปี พ.ศ.

2546 ครอบคลุมการให้อุปกรณ์และบริการเครือข่ายกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6,965 แห่ง (องค์การโทรศัพท์, http://www.tothai.net)

อย่างไรก็ตามปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญกับการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารเป็นลำดับแรก ขาดการคำนึงถึงผู้ใช้งานคือเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนในตำบลซึ่งเป็นผู้ที่จะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล งบประมาณหลักใช้เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟฟ้า โมเด็ม และสแกนเนอร์ให้แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 แต่เพียงเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าอบต. และประชาชนชาวไทยจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

ตัวอย่างในโครงการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตสู่สังคมไทยก่อนอินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่ โครงการ SchoolNet หรือโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ดำเนินการครั้งแรกในปีพ.ศ.2538 ดำเนินการ 6 ปีก่อนหน้าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งเริ่มดำเนินการที่แรกในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 เนคเทคเป็นหน่วยงานที่ริเริ่มการวางระบบและโอนสู่การดูแลโดยกระทรวงศึกษาธิการในปี พ.ศ.2546 SchoolNet เป็นโครงการที่นำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในโรงเรียนซึ่งน่าจะเป็นกรณีที่ประสบความสำเร็จเนื่องจากครูเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงและนักเรียนมีศักยภาพในการเรียนรู้และศึกษาสื่อใหม่ที่บรรจุไว้ในการศึกษาตามระบบ แตกต่างจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งนำอินเทอร์เน็ตสู่อบต.และประชาชนทั่วไปในตำบลซึ่งมีความหลากหลายสูงทั้งด้านระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงอายุ ฯลฯ

อย่างไรก็ตามการศึกษาอย่างต่อเนื่องพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนในของโครงการ SchoolNet ประสบปัญหาหลายด้านในหลายระยะของการดำเนินการแม้ผ่านการดำเนินการมา 4 ปีแล้วก็ตาม บัลลังก์ โรหิตเสถียร (2542) ศึกษาในปี พ.ศ. 2542 และพบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือแนะนำสนับสนุนจากอาสาสมัครในโครงการฯ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนด้านเทคโนโลยี นักเรียนไม่มีพื้นฐานความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โรงเรียนไม่สามารถบูรณาการระหว่างเทคโนโลยีกับหลักสูตร โรงเรียนไม่มีความพร้อมในการให้บริการแก่นักเรียน บุคลากรในโรงเรียน และบุคคลทั่วไป เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

จักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543) ศึกษาในปีต่อมาและพบว่าผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในโครงการดังกล่าวถึงระดับสามารถผลิตข่าวสารเผยแพร่สู่อินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ได้มีจำนวนจำกัด พร้อมกับไม่ได้พึ่งพาการอบรมการใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบจากผู้ริเริ่มโครงการ เว็บมาสเตอร์ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์สังกัดหมวดคอมพิวเตอร์ ทำเว็บไซต์คนเดียว โดยความรู้ในการทำ

เว็บไซต์ได้มาจากการศึกษาเองจากตำรา นอกจากนั้นยังใช้งบประมาณส่วนตัวในการบริหารเว็บไซต์ ส่วนทิพย์วรรณ อรุณศรี (2544) ศึกษาโครงการ SchoolNet หลังจากเริ่มโครงการมาแล้ว 6 ปีในกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนมัธยมในจังหวัดชัยภูมิและพบปัญหาซ้ำซ้อนกับผู้ศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 กล่าวคือโรงเรียนยังชี้ว่าไม่พร้อมจะให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีงบประมาณดำเนินการไม่เพียงพอ ด้านเทคนิคสัญญาณการเชื่อมต่อหลุดง่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอมีประสิทธิภาพต่ำ และอาจารย์มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

หากพิจารณาบทเรียนโครงการ SchoolNet แล้ว กรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นโครงการที่มีปัจจัยหลายด้านซึ่งไม่เอื้อต่อการใช้อินเทอร์เน็ตและก้าวไปสู่ E-Tambol พร้อมกับบรรลุวัตถุประสงค์ 4 ข้อของโครงการคือ 1) ประชาชนสามารถใช้ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ อบต.จะกลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ 2) บริการและการรับรู้ข่าวสารของประชาชนต้องดีขึ้น 3) การบริหารของรัฐต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 4) ประชาชนจะต้องมีโอกาสเพิ่มรายได้มากขึ้น (ข้อมูลจากเว็บไซต์ http://tambon.khonthai.com/)

เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการ SchoolNet แล้วจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการกลุ่มเป้าหมายทั้งตำบลกลับมีเพียงเครื่องเดียว ขณะที่โรงเรียนมีคอมพิวเตอร์ไม่ต่ำกว่า 20 เครื่อง แต่ในทางปฏิบัติโรงเรียนยังเห็นว่าจำนวนเครื่องมือไม่เพียงพอกับการให้บริการ

ในด้านลักษณะของผู้ใช้ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล ในสังคมชนบทเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้เป็นสิ่งที่แพร่หลายและกลมกลืนกับสภาพชีวิต การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารจึงมีความซับซ้อนและยุ่งยากกว่านวัตกรรมอื่น ๆ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก่อน และในบางกรณีต้องมีความรู้ในภาษาต่างประเทศอีกด้วยจึงจะสามารถสื่อสารและรับข้อมูลที่นำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต้องคุ้นเคยกับวัฒนธรรมการเขียนและการอ่านสามารถปรับวิธีคิดให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมอินเทอร์เน็ตที่ข้อมูลทุกอย่างเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายไม่ได้เรียงเป็นลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระเบียบแบบหน้าหนังสือ

อุปสรรคในการดำเนินการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและความกังวลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการถูกยกขึ้นมาวิพากษ์วิจารณ์โดยผู้สื่อข่าวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ คอลัมน์หมายเหตุประชาชน : อินเทอร์เน็ตตำบล เผยแพร่ซ้ำใน www.thai.net ซึ่งนำเสนอเรื่องราวของอินเทอร์เน็ตตำบล 5 ตอนด้วยกัน (http://www.thai.net/kdg/news/nettambol.html, 2004) โดยประเด็นที่ถูกหยิบยกมาวิจารณ์ตั้งแต่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลนำร่อง 10 ตำบลแรก เริ่มจากด้านผู้ให้บริการคืออบต.ไม่ได้มีเวลาเตรียมความพร้อมก่อนรับโครงการ ด้านผู้ใช้บริการคือประชาชนไม่มีความเข้าใจเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล ไม่ทราบถึงประโยชน์ของอิน

เทอร์เน็ตตำบล สนใจในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลต่ำ และเจ้าหน้าที่อบต.ที่เกี่ยวข้องในโครงการนำร่องได้เสนอแนะให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลตามความต้องการและสภาพแวดล้อมของชุมชน

ความพร้อมของบุคลากรเป็นปัญหาใหญ่กว่าโครงสร้างพื้นฐาน ดร.อาณัติ ลีมัคเดช (อ้างใน http://www.thai.net/kdg/news/ nettambol.html, 2004) ที่ปรึกษาโครงการนำร่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงพาณิชย์ กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ ของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร แต่ยังมองไม่เห็นว่า เมื่อนำอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ตำบลแล้ว ชาวบ้านจะมาใช้บริการอย่างไร จะวางไว้ที่ อบต. ให้เจ้าหน้าที่เล่น หรือเปิดเป็นอินเทอร์เน็ตสาธารณะ มีการอบรม ชักจูงชาวบ้านมาใช้ประโยชน์ ประธานสมาคมไทยเว็บมาสเตอร์ นายวันฉัตร ผดุงรัตน์ (อ้างใน http://www.thai.net/kdg/news/ nettambol.html, 2004) จาก พันธุ์ทิพย์ดอทคอม www.pantip.com สังคมออนไลน์ชื่อดังของชาวไซเบอร์เมืองไทย มองว่าอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นโครงการที่ดี แต่ต้องทำด้วยความระมัดระวัง อาจเป็นการใช้งบประมาณแบบเสียเปล่า หากไม่ได้เตรียมพร้อมให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี

ปัญหาเบื้องต้นแสดงให้เห็นภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยการผลักดันจากภายนอกชุมชนคือภาครัฐ โดยขาดการศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล อาทิลักษณะของประชาชนในตำบล ความต้องการและลักษณะการสื่อสารที่ชุมชนต้องการหากมีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ความสอดคล้องและการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่อชุมชนชนิดอื่น ๆ กระบวนการเตรียมการที่หละหลวมของประเทศไทยเกิดขึ้นซ้ำรอยกับปัญหาอุปสรรคในโครงการ SchoolNet และจากที่ แชร์ (Share: 2001) ได้นำเสนอปัจจัยที่ทำให้เทเลเซ็นเตอร์ (Telecenter) ล้มเหลวมาแล้วในหลายๆ ประเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องชุมชนไม่รู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนไม่คุ้นเคยและไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีฯ ก่อนใช้งานจริง โดยทั้งหมดนี้เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นคล้ายกับอินเทอร์เน็ตตำบลของประเทศไทย หากกระทรวงมหาดไทยไม่ทบทวนทิศทางการดำเนินงานและศึกษาถึงแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสู่ชุมชน โครงการนี้จะไม่สามารถนำไปสู่การใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตของอบต. และชุมชน ทั้งจะขาดความยั่งยืนในการใช้สื่อ

จากหลายปัจจัยทั้งทางด้านผู้ให้บริการคือรัฐหรืออบต. ในเรื่องความพร้อมของระบบอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ปริมาณเครื่อง และผู้ใช้บริการอันได้แก่ลักษณะของชุมชนที่อาจมีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การปรับตัวสู่วัฒนธรรมการสื่อสารแบบใหม่ จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อหาแนวทางการนำอินเทอร์เน็ตสู่สังคมชนบทเป็นไปได้จริง ใช้ได้จริง พร้อมกับใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนา

จากประสบการณ์จริงของประเทศไทยที่เกิดขึ้นกับโครงการ SchoolNet ประกอบกับปัจจัยหลายด้านที่ผู้เชี่ยวชาญในเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตั้งคำถามกับการนำอินเทอร์เน็ตตำบลสู่ชุมชน คณะนักวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เพื่อให้อินเทอร์เน็ตตำบลได้ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือการสื่อสารสำหรับชุมชนตามเป้าหมายของโครงการ

ปัญหานำการวิจัย

1. ลักษณะพื้นฐานทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สถานภาพการสื่อสารของชุมชน สถานภาพและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในปัจจุบัน มีสภาพเป็นอย่างไร
2. พัฒนาการนำอินเทอร์เน็ตตำบลมาสู่ชุมชนนั้นเกิดจากการผลักดันของภาครัฐ แต่ไม่ได้เกิดจากความต้องการภายในชุมชน ดังนั้นกระบวนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลควรมีลักษณะอย่างไรเพื่อให้การใช้สื่อชนิดนี้มีความยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาชุมชนที่ได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลนำร่องของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในจังหวัดสุรินทร์ 4 ตำบล ที่ดำเนินโครงการและติดตั้งอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ระหว่างปีงบประมาณปีพ.ศ. 2544 - 2545 ซึ่งเป็นชุมชนที่ได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในเขตอำเภอเมือง 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบล

นอกเมืองและตำบลเฉนียง และตำบลนอกเขตอำเภอเมือง 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลแตล อำเภอศรีขรภูมิ และตำบลตรำดม อำเภอลำดวน

2. สภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล
   2.1. ปัจจัยด้านชุมชนและปัญหาของชุมชน คือ สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สถานภาพการสื่อสารภายในและระหว่างชุมชน ความต้องการข้อมูลข่าวสาร สถานภาพของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และปัจจัยด้านนโยบายที่เกี่ยวข้อง
   2.2. ปัจจัยด้านบุคคล คือพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ บุคลิกภาพ พื้นฐานด้านการสื่อสาร ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
3. กระบวนการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล ศึกษากระบวนการใช้นวัตกรรมนี้มีสองขั้นตอนคือ
   3.1. การสร้างกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ให้กับชุมชน
   3.2. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตตำบลและถ่ายทอดความรู้ให้กับชุมชนตามความต้องการของชุมชน โดยยึดรูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของผู้สอน (Communication competence)
4. ลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน ศึกษาจากลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน ลักษณะการค้นหาและนำเสนอข้อมูลผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ลักษณะของตัวแทนหรือบุคคลที่มาใช้บริการ เป็นต้น
5. การเชื่อมโยงการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่ออื่นในชุมชน ศึกษาจากการประยุกต์ใช้สื่อนี้ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน
6. ความคิดเห็นของคนในชุมชน ศึกษาจากทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตภายหลังจากผ่านกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ การอบรมและการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ย่อย (A network of networks) ซึ่งเชื่อมต่อถึงกันด้วยคอมพิวเตอร์ชนิดต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วโลก
2. อินเทอร์เน็ตตำบล หมายถึง โครงการที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้ริเริ่มขึ้น โดยมอบคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนรูปภาพ และเครื่องพิมพ์ ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมทั้งให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้วางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. ผู้นำชุมชน หมายถึง ผู้นำเป็นทางการในชุมชนเป็นผู้นำโดยตำแหน่ง ผู้นำอย่างไม่เป็นทางการแต่เป็นผู้นำเนื่องจากได้รับการยอมรับโดยชุมชนทางด้านการประกอบอาชีพ การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
4. รูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ประกอบด้วย 4 รูปแบบคือ
   - การสนทนากลุ่มและเวทีตำบล เพื่อสร้างความเข้าใจต่อโครงการอินเทอร์เน็ต

- การอบรมระยะสั้น (12 ชั่วโมง แบ่งเป็นวันละ 4 ชั่วโมงจำนวน 3 วัน) เพื่อให้ความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและอินเทอร์เน็ต สำหรับสมาชิกชุมชน
- การศึกษาดูงานการใช้อินเทอร์เน็ตของชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการจัดตั้งโครงการศูนย์สารสนเทศชุมชน
- สาธิตการใช้ และประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.

5. รูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน เป็นชุดการฝึกอบรมที่พัฒนาจากบุคลิกภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ส่วนคือ (1) ลักษณะของผู้เรียนรู้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้เรียนเป็นสมาชิกชุมชนในชนบท บทเรียนจึงออกแบบสำหรับการสอนสมาชิกชุมชนชนบทโดยเฉพาะ โดยพิจารณาจากหลายปัจจัยคือ ระดับการศึกษา ความรู้เดิมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของกลุ่มอาชีพ เครือข่ายในชุมชน (2) ลักษณะของผู้สอนหรือผู้ให้การอบรมจะคำนึงถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้สอน
6. สื่อในชุมชน หมายถึง สื่อทั้งขนาดใหญ่ กลาง เล็ก สื่อท้องถิ่น สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อประเพณี สื่อพื้นบ้านที่ชุมชนได้ใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสาร รวมถึงสื่อชนิดอื่นนอกเหนือจากอินเทอร์เน็ตตำบลที่ชุมชนคาดว่าจะใช้ประโยชน์ในอนาคต
7. ชุมชน หมายถึง ประชาชนหลาย ๆ ครอบครัวมาตั้งถิ่นฐานอาศัยอยู่ร่วมกันในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยในชนบทจะกำหนดชื่อชุมชนว่าเป็นหมู่บ้าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ร่วมกันดังกล่าวได้มีกิจกรรมร่วมกัน อาชีพของครอบครัวในชุมชนชนบทไม่แตกต่างกันมากนัก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของชุมชนซึ่งเป็นตำบลนำร่องในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในเขตจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งน่าจะให้แนวทางกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าวได้นำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการวางแผนกระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของชุมชนโดยที่มีความเหมาะสมกับพื้นฐานและความต้องการของชุมชนเอง โดยระบุได้ชัดเจนตามหน่วยงานที่รับประโยชน์ดังนี้

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบข้อมูลของชุมชน (ในเขตจังหวัดสุรินทร์) ด้านสังคม เศรษฐกิจ และค่านิยม ความต้องการข้อมูลข่าวสาร สถานภาพและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จและปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
2. ได้รูปแบบการกระตุ้นการตระหนักรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นที่ได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและมีอัตราการใช้ประโยชน์จากสื่อต่ำ

3. ได้ชุดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทชุมชนแต่ละท้องถิ่นได้
4. ผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในเพิ่มประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในจังหวัดสุรินทร์ และอาจจะเป็นข้อมูลที่จะใช้กับจังหวัดอื่น ๆ ได้ด้วย
5. ผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในฐานะเครื่องมือสื่อสารทางเลือกสำหรับชุมชน

บทที่ 2
ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชนชนบททั้งในระดับท้องถิ่น งานวิจัยภายในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้และเพื่อนำมาออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัย การนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้จะแยกเป็น 7 ตอน และแต่ละแนวคิดจะได้นำมาอภิปรายประกอบในแต่ละขั้นตอนการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีและสังคม

2.1.1 เทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology determinism)

2.1.2 วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด (Cultural determinism)

2.1.3 แนวคิดการกรอบสร้างโดยสังคมของเทคโนโลยี (Social Shaping of Technology SST)

2.2 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองของเทคโนโลยี (Political Economy of Technology)

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion and adoption of innovation)

2.4 แนวคิดความสามารถในการสื่อสารในบริบทการสอนหรือการอบรม

2.5 แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชน

2.6 แนวคิดและกรณีศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาชนบท และ

2.7 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีและสังคม

สังคมและเทคโนโลยีการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารรวมทั้งสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชนหรืออินเทอร์เน็ตต่างเป็นทั้งปรากฏการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรม สถาบันสื่อจัดว่าเป็นโครงสร้างสังคมและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของฐานทางเศรษฐกิจและอำนาจ ในขณะเดียวกันความคิด ภาพลักษณ์และข้อมูลที่เผยแพร่ทางสื่อเป็นส่วนหนึ่งของระบบความหมาย ระบบวัฒนธรรม (McQuail,1994)

แนวคิดที่แพร่หลายและใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของสังคมและเทคโนโลยีการสื่อสารแบ่งเป็น 3 แนวทางและต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักหรือตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อเทคโนโลยีและสังคมแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดคือ

2.1.1 กลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism)

กลุ่มทฤษฎีนี้เชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดระบบสังคมและวัฒนธรรม นักทฤษฎีในกลุ่มนี้จะตั้งคำถามว่า เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบอะไรกับสังคม เชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลักในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในส่วนอื่น ๆ ของสังคมด้วย ตัวอย่างเช่นการกำเนิดและการใช้แท่นพิมพ์ในยุโรปมีผลต่อวัฒนธรรมยุโรปได้แก่ผลกระทบต่อภาษาที่ใช้ในการสื่อสารโดยมีการใช้ภาษาท้องถิ่นมากขึ้นนอกจากภาษาละตินที่เคยใช้เป็นภาษาหลักภาษาเดียวก่อนการมีแท่นพิมพ์ ความง่ายและการเผยแพร่อย่างรวดเร็วของหนังสือลดอำนาจของสถาบันศาสนา นอกจากนั้นงานพิมพ์ช่วยขยายขอบเขตการค้นคว้าของมนุษย์ให้กว้างขึ้นเป็นต้น ซึ่ง D.McQuail (1994) ประมวลคุณลักษณะเด่น ๆ ของกลุ่มนักทฤษฎีแนวเทคโนโลยีกำหนดไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของสังคมทุกสังคม
2. เทคโนโลยีแต่ละชนิดเหมาะกับโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง
3. กระบวนการผลิตและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม
4. การปฏิวัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้ง จะทำให้เกิดการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงสังคมตามมา

นักทฤษฎีที่โดดเด่นในกลุ่มนี้ที่จะกล่าวถึงต่อไปเป็นนักวิชาการด้านการสื่อสารที่สนใจการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีผลกระทบต่อสังคมและปัจเจกบุคคลในแง่ของเวลา (time) สถานที่ (space) และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบชีวิตประจำวัน

แนวคิดของ H. Innis แห่งสำนัก Toronto

H. Innis เป็นนักคิดในกลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองคนแรกที่สนใจพลังการผลิตด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร Innis เป็นนักวิชาการและทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโตรอนโต ประเทศแคนาดา แนวคิดที่สำคัญของ Innis มีดังนี้ (อ้างใน สมคิด: 2540)

- Innis ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอารยธรรมของสังคมกับแบบวิถีของการสื่อสาร (mode of communication) ที่เคยมีมาในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ
- Innis ได้พิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างแบบวิถีการสื่อสารกับโครงสร้างอำนาจในสังคม (structure of power) และให้ข้อสรุปว่าจากประวัติศาสตร์การสื่อสารที่ผ่านมายิ่งระบบการสื่อสารขยายแวดวงกว้างออกไปมากเท่าใด กลุ่มคนที่อยู่ขอบนอกของศูนย์กลางอำนาจ (marginal) ก็จะยิ่งถูกครอบงำมากยิ่งขึ้น
- ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางอำนาจนั้น Innis เชื่อว่าไม่ว่าการพัฒนาด้านเทคโนโลยีจะก้าวหน้าไปเพียงใด แต่อำนาจใน

การใช้และควบคุมเทคโนโลยีนี้ก็ยังคงตกอยู่ในมือของคนกลุ่มน้อย คือกลุ่มชนชั้นนำ (elite) เท่านั้น และคนกลุ่มน้อยนี้จะใช้อำนาจทางการเมืองควบคุมระบบการส่งข่าวสารความรู้ของสังคมไว้ พร้อมทั้งปิดกั้นการแข่งขันจากระบบการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ

- เมื่อเกิดการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ ๆ จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอำนาจสังคม แต่การเปลี่ยนผ่านอำนาจนั้นยังไม่เป็นการเปลี่ยนผ่านระหว่างชนชั้นเช่นจากชั้นบนไปสู่ล่าง แต่เป็นการเปลี่ยนระหว่างกลุ่มพวก (block) ภายในชนชั้นเดียวกัน

แนวคิดของ McLuhan แห่งสำนัก Toronto

McLuhan เป็นนักคิดในสำนักโตรอนโตเช่นเดียวกับ Innis และได้นำแนวคิดของ Innis มาสานต่อหลายประการ แต่มุมมองที่มีต่อเทคโนโลยีการสื่อสาร และแนวการวิเคราะห์แตกต่างออกไป โดยเฉพาะท่าทีที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นต่างจาก Innis ที่เห็นว่าเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นกลไกที่ก่อให้เกิดการเอาเปรียบและใช้อำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันในสังคม McLuhan กลับมองเทคโนโลยีการสื่อสารในแง่ชื่นชมยินดี โดย McLuhan (1967) มีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

- เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยทำให้ประสบการณ์ของมนุษย์แผ่ขยายกว้างออกไป สื่อทุกชนิดคือการขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of Experience) โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ที่เรียกว่า “หมู่บ้านโลก” (Global Village) ทำให้คนจำนวนมากสามารถรู้เรื่องราวที่ไหนก็ได้ ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว แม้ที่อยู่ทางกายภาพจะอยู่คนละซีกโลกก็สามารถทราบเรื่องราวในเวลาจริงได้ ดังนั้นอุปสรรคทางด้านระยะทาง กาลเวลา กลายเป็นเรื่องไร้ความหมายและไม่สามารถปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์
- สนใจหน่วยวิเคราะห์ในระดับจุลภาคคือสนใจประสบการณ์ของปัจเจกบุคคล
- ตัวสื่อคือสาร (Medium is the message) McLuhan ไม่สนใจเนื้อหาที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อแต่ให้ความสำคัญกับรูปแบบของสื่อ กล่าวคือการส่งข้อความใดไม่สำคัญเท่าการส่งข้อความผ่านสื่อชนิดใด McLuhan เชื่อว่าแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้น ก็จะสร้างผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์

นอกจากนักทฤษฎีในกลุ่ม Toronto แล้ว Rogers ได้ศึกษาคุณลักษณะของสื่อชนิดใหม่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะสำคัญ ๆ ของสื่อชนิดใหม่ที่จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์และการเปลี่ยนแปลงสังคมมี 3 ประการคือ

- ลักษณะปฏิสัมพันธ์ของสื่อ (Interactive) แต่เดิมนั้นการโต้ตอบทั้งสองฝ่ายเกิดขึ้นได้เฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้ากัน (face to face communication) หากเริ่มมีสื่อกลางมาเกี่ยวข้องลักษณะการโต้ตอบอย่างฉับพลันจะหายไป แต่ในการใช้สื่อชนิดใหม่เช่น chat room, video conference สามารถสร้างเงื่อนไขให้มีการโต้ตอบอย่างฉับพลัน ทำให้มิติด้านเวลา สถานที่ ของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปมาก

- ลักษณะที่เป็นปัจเจกสูงและลดความเป็นมวลชน Individualized/Demassified แต่เดิมการสื่อสารมวลชนจะสร้างผู้รับสารที่เป็นมวลชน แต่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันทำให้ผู้ใช้สารสามารถเลือกใช้สื่อได้ตามความต้องการของตนเอง
- ลักษณะความสามารถถูกแยกเป็นส่วน ๆ Asynchronous nature of new communication สื่อใหม่สามารถถูกแยกเป็นส่วน ๆ ได้โดยไม่มาเป็นกลุ่มก้อน ผู้รับสารจะต้องแยกประกอบเอง รวมทั้งวิธีการเก็บข่าวสารที่สามารถแยกไว้ในที่ต่างๆ กันได้ด้วย

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism) กับการวิจัยเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์ เป็นการพิจารณาอินเทอร์เน็ตในฐานะเทคโนโลยีทางการสื่อสารชนิดใหม่ (New medium) ใช้เป็นสื่อของการสื่อสารชนิดใหม่ของชุมชน ในที่นี้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางของการสื่อสารไร้พรมแดน เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ให้กับสังคมและชุมชนชนบท คณะผู้วิจัยใช้กรอบของทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดเพื่อศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในตำบลที่ศึกษาอันเนื่องมาจากการมีอยู่และการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

2.1.2 กลุ่มทฤษฎีวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด (Cultural Determinism)

กลุ่มทฤษฎีนี้มีความเชื่อในทางกลับกันกับพวกนักทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด โดยเห็นว่าเงื่อนไขของสังคมหรือวัฒนธรรมหนึ่งจะเป็นตัวกำหนดเทคโนโลยีแบบอื่น ๆ แนวคิดที่สองนี้เห็นว่าเงื่อนไขสังคมเป็นสาเหตุหลักส่วนเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาจะกลายเป็นผลลัพธ์ โดยแยกขั้นตอนการพัฒนาเทคโนโลยีเป็น 2 จังหวะคือขั้นตอนของการประดิษฐ์ค้นคว้า และขั้นตอนการนำผลงานทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในวงกว้าง โดยทั้งสองขั้นตอนนั้นถูกกำหนดมาจากความจำเป็น ความต้องการและกฎระเบียบของสังคม ตัวอย่างเช่นเงื่อนไขของสงครามระหว่างค่ายอุดมการณ์ของโลก ทำให้เกิดแรงผลักดันในการค้นคว้าเรื่องเทคโนโลยีทางอวกาศเป็นต้น

ในลำดับต่อไปเป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมของสังคมแต่ละยุคสมัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะของวิธีคิด การรับรู้ของคนในวัฒนธรรมและเทคโนโลยีแห่งยุคสมัยที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางการอธิบายที่จะได้นำเสนอต่อไปนั้นบางครั้งซ้อนทับกับแนวการอธิบายแบบเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดเมื่อมีการกล่าวถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีแห่งยุคสมัยซึ่งมีผลต่อการคิดและการรับรู้ของมนุษย์

วัฒนธรรมมุขปาฐะ

Walter J. Ong (2002) อธิบายถึงการเปลี่ยนผ่านทางความคิดของมนุษย์อันเนื่องมาการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม เริ่มตั้งแต่วัฒนธรรมดั้งเดิมคือ วัฒนธรรมมุขปาฐะซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่

ไม่มีระบบการเขียนและการคัดลายมือหรือแม้กระทั่งสิ่งใดก็ตามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับอักษรหรือรูปภาพที่ใช้เพื่อสื่อสารกันได้ เสียง (sound) เป็นสื่อเดียวที่ใช้เพื่อการสื่อสาร โดยเสียงเกิดขึ้นในห้วงเวลาหนึ่ง คนจะรับรู้ได้ในขณะที่เสียงถูกเปล่งและดังขึ้น จากนั้นเสียงใหม่จะเกิดขึ้นและเข้ามาแทนที่เสียงก่อนหน้าที่หายไป เสียงจึงเป็นสิ่งที่เลือนหายไปไม่จีรัง ดังนั้นคนในวัฒนธรรมมุขปาฐะจึงคิดถึงชื่อ (name) ในฐานะสิ่งที่ประกอบด้วยอำนาจเหนือสิ่งของ ในวัฒนธรรมมุขปาฐะคนไม่มีวิธีคิดที่ว่าชื่อเป็นเสมือนป้ายบอกชื่อ (tag) ของสิ่งของซึ่งเมื่อพูดถึงเพียงชื่อก็จะสามารถระลึกถึงสิ่งของได้โดยที่ไม่ต้องเห็นวัตถุ

ด้านการจดจำและเรียกความทรงจำต่อสิ่งต่าง ๆ คนในวัฒนธรรมที่ใช้การเขียนอิงจากตัวอักษรที่เขียนไว้ทำให้จำสิ่งต่าง ๆ ได้ คนในยุคที่มีตัวอักษรอาจเขียนสิ่งที่ตนคิดเป็นอักษรได้หลายหน้ากระดาษ แต่วัฒนธรรมมุขปาฐะไม่มีตัวอักษรเป็นเครื่องช่วยจำดังนั้นเมื่อผ่านการคิดใคร่ครวญอย่างหนักและได้คำตอบแล้ว คนในวัฒนธรรมมุขปาฐะมีวิธีจดจำเช่นกันโดยความคิดจะมีลักษณะเป็นจังหวะชัดเจน มีรูปแบบที่สมดุล มีลักษณะซ้ำ ๆ หรือเป็นส่งตรงข้าม เสียงคำสัมผัสอักษรหรือคล้องจองกัน ใช้คำแสดงคุณลักษณะสรรพคุณ สำนวนเปรียบเทียบต่าง ๆ ที่คนคุ้นเคยซึ่งเมื่อกล่าวไปแล้วเป็นที่คุ้นเคยกับคนทั่วไป

กล่าวโดยสรุปวิธีคิด ความคิด และการแสดงความรู้สึกของคนในวัฒนธรรมมุขปาฐะมีลักษณะที่โดดเด่น 9 ประการ (Ong, 2002 p.36-57) โดยคุณสมบัติทั้งหมดทำให้เกิดความเด่นชัดเจนและเพิ่มความน่าจดจำได้ของเสียงพูดที่เปล่งออกมาเนื่องจากผู้ฟังมีความประทับใจ ลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1. การแสดงออกหรือพูดโดยการผูกเรื่องเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มากกว่าการใช้วิธีการรวมหลายประโยคให้เป็นประโยคย่อยในประโยคหลัก (Expression is additive rather than subordinative)

วิธีการนี้หมายถึงการผูกเรื่องเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ใช้คำว่าและ.... และ.... เพื่อขยายข้อความ เช่นการเล่าเรื่องการสร้างสวรรค์และโลกในคัมภีร์ไบเบิลโบราณชุด Douay ของศาสนาคริสต์ การสร้างโลกของพระเจ้าจากเริ่มต้นสิ่งแรกถึงสิ่งต่อ ๆ ไปใช้คำว่าและ (and) ถึง 9 ครั้งในช่วง 3 ประโยค แต่ในไบเบิลชุดที่คัดลอกใหม่ที่ชื่อว่า New American Bible คำว่า “และ” หายไป ประโยคถูกยุบรวมเป็นประโยคย่อย ๆ ในประโยคใหญ่

การสร้างวาทธรรมในวัฒนธรรมการเขียนจึงมีคงที่แน่นอนตามหลักไวยากรณ์ การตีความเองก็ขึ้นอยู่กับหลักภาษาเช่นกัน แต่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะ วาทธรรมไม่คงที่เนื่องจากไม่มีไวยากรณ์บังคับ การตีความความหมายขึ้นอยู่กับบริบทแวดล้อมของการสนทนา

2. วัฒนธรรมมุขปาฐะใช้คำประกอบร้อยรวมกันมากกว่าใช้การวิเคราะห์เหตุผล (It is aggregative rather than analytic)

หลักการที่วัฒนธรรมใช้คำประกอบร้อยรวมกันสัมพันธ์กับหลักการเพื่อสร้างการจดจำให้กับถ้อยคำที่พูดถ่ายทอด (เนื่องจากวัฒนธรรมมุขปาฐะไม่มีตัวอักษรถ่ายทอดถ้อยคำเพื่อเตือนความทรงจำในภายหลัง) องค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งทางด้านความคิดและการแสดงความรู้สึกในวัฒนธรรมมุขปาฐะจึงไม่ใช้วิธีการนำคำโดด ๆมารวมกันเป็นประโยค แต่เน้นการขยายความ อาทิ สำหรับคนในวัฒนธรรมแล้วจะไม่กล่าวถึง “ทหาร” เพียงลอย ๆ แต่จะกล่าวว่า “ทหารผู้กล้าหาญ” หรือ “เจ้าหญิงผู้เลอโฉม” การแสดงความคิดผ่านคำพูดจึงมีคำสร้อยร้อยมากับคำหลักเสมอเพื่อสร้างความน่าจดจำให้กับสิ่งที่พูดหรือถ่ายทอดออกมา ในทางตรงข้ามแล้ววัฒนธรรมการเขียนกลับประเมินว่าคำสร้อยคำซ้ำที่ใช้ประกอบมากับคำหลักเป็นคำซ้ำซ้อนฟุ่มเฟือย

ดังนั้นในวัฒนธรรมมุขปาฐะ สำนวนจึงไม่สามารถถูกแบ่งย่อยหรือแตกออกเป็นส่วน ๆ ได้ เนื่องจากคำที่ร้อยเรียงมาด้วยกันเป็นที่ยอมรับและเข้าใจเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยทั่วไป เช่นคำว่า “ฟ้าแจ้งจางปาง” ผ่านระยะเวลาหลายชั่วอายุคนกว่าชุดคำนี้จะเป็นที่ยอมรับและคุ้นเคยในใจคนโดยไม่ต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร คนในวัฒนธรรมมุขปาฐะจึงมองสิ่งต่าง ๆ แบบองค์รวมไม่แยกดูเป็นส่วนย่อย ๆ

3. ในวัฒนธรรมมุขปาฐะใช้คำซ้ำ ๆ หรือใช้คำมากมาย (It tends to be redundant or “copious”)

วาทกรรมในวัฒนธรรมมุขปาฐะอยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมการเขียน เนื่องจากไม่มีการวนกลับของข้อมูลอื่นใดนอกเหนือจากพื้นที่ในใจหรือห้วงความคิดของคน ทั้งนี้เพราะเสียงพูดที่เปล่งออกมาหายไปอย่างสิ้นเชิงหลังจากสุดเสียงเปล่ง ดังนั้นสำหรับคนในยุควัฒนธรรมมุขปาฐะแล้วความคิดเคลื่อนหรือเปลี่ยนผันอย่างช้า ๆ เพื่อให้ตนสามารถจำกัดจุดสนใจเฉพาะเรื่องหนึ่ง ๆ ในเวลาที่พูดหรือฟังได้ การใช้วิธีการพูดซ้ำ ๆ หรือทวนคำที่เพิ่มพูดไปไปจึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังได้เข้าใจตรงกันหรือตรวจสอบความเข้าใจซึ่งกันและกัน วิธีการพูดหรือนำเสนอของวัฒนธรรมมุขปาฐะจึงไม่คืบหน้าเรื่อย ๆ แบบเป็นเส้นตรง แต่ใช้วิธีการพูดซ้ำ ๆ วกกลับไปยังแนวคิดเดิมที่ตนเองเพิ่งพูดไปอีกครั้ง

4. วัฒนธรรมมุขปาฐะทำให้คนคิดแบบประเพณีนิยมเป็นแบบแผนเดียวกัน (There is a tendency for it to be conservative)

เนื่องจากในวัฒนธรรมมุขปาฐะยุคดั้งเดิมองค์ความรู้ทางความคิดที่ไม่ได้รับการพูดทวนซ้ำ ๆ ออกเสียงดังให้ได้ยินโดยพลันหลังจากที่คิด ความคิดนั้นจะจางหายไปอย่างรวดเร็ว สังคมมุขปาฐะจึงต้องออกแรงพูดหลาย ๆ ครั้งในสิ่งที่ตนเองได้เรียนรู้ตลอดเวลา ความจำเป็นนี้เองทำให้คนในยุควัฒนธรรมมุขปาฐะมีการคิดแบบประเพณีนิยมเพื่อไม่ให้คนต้องใช้ความคิดมากเกินไปในการเข้าใจสิ่งใหม่ ๆ ในวัฒนธรรมมุขปาฐะความรู้เป็นสิ่งที่มีค่าและสังคมให้ความเคารพกับพ่อเฒ่าแม่เฒ่าซึ่งมีความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและเป็นผู้เก็บองค์ความรู้ไว้ในตัวและสามารถเล่าถ่ายทอดเรื่องราวในอดีตได้

ในสังคมการเขียนหรือกระทั่งการพิมพ์ผู้สูงอายุมีความสำคัญลดลงในการถ่ายทอดองค์ความรู้จากอดีต แต่ชื่นชอบกับการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ของคนรุ่นหลังมากกว่า

5. วัฒนธรรมมุขปาฐะใกล้ชิดกับวิถีชีวิตของคน (Close reference to the human lifeworld)

เนื่องจากในวัฒนธรรมมุขปาฐะไม่มีการแบ่งประเภทสิ่งต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์และบันทึกเป็นการเขียน วัฒนธรรมมุขปาฐะจึงประมวลความคิดและถ่ายทอดความรู้เป็นวาจาโดยอ้างอิงวิถีชีวิต ซึมซับสิ่งแปลกแยก และสร้างปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์

ในวัฒนธรรมการเขียนและพิมพ์สามารถสร้างระยะห่างกับมนุษย์โดยการให้ชื่อสิ่งต่างๆ แม้แต่มนุษย์เองเสมือนกับสิ่งของ นักการเมืองที่เป็นมนุษย์จึงถูกขนานนามเรียกชื่อแบบอย่างเป็นนามธรรมเช่นเดียวกับองค์กรทางการเมือง นอกจากนั้นยังมีชุดคำสำหรับเรียกชื่อสิ่งต่างแบบกลางๆ (neutral list) และการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบริบททางการกระทำของมนุษย์

ในวัฒนธรรมมุขปาฐะไม่มีคำกลาง ๆ ที่ใช้เรียกสิ่งของ ตัวอย่างเช่นวัฒนธรรมมุขปาฐะไม่มีคำกลาง ๆ เรียก “เรือ” ตัวอย่างเช่นการขานเรียกชื่อเรือในสมัยสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในพระราชพิธีบรมราชาภิเษกอาทิ *เรือพระที่นั่งศรีประภัสสรไชย เรือพระที่นั่งสุพรรณหงส์* เป็นเรือพระที่นั่งทรง *เรือเอกชัยเหินหาวและเอกชัยหลาวทอง* เป็นเรือคู่ชัก *เรือพระที่นั่งอนันตนาคราช* เป็นเรือพระที่นั่งรอง *เรือพระที่นั่งสง่างามกระบวน* เป็นเรือพระที่นั่งรอง *เรือพระที่นั่งอเนกชาติภุชงค์* เป็นเรือพลับพลา

6. วัฒนธรรมมุขปาฐะใช้ถ้อยคำด้วยเสียงที่แสดงความเจ็บปวด (Expression is agonistically toned)

ในวัฒนธรรมมุขปาฐะมักจะแสดงหรือใช้คำพูดที่แสดงความรู้สึกเจ็บปวดซึ่งสะท้อนวิถีชีวิตที่ยากลำบากของคนในสังคม

การเขียนส่งเสริมนามธรรมซึ่งแยกระหว่างความรู้กับพื้นที่ที่มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรนร่วมกัน การเขียนแยกผู้รู้จากผู้รู้ที่มีชีวิตอยู่มาก่อน ต่างจากวัฒนธรรมมุขปาฐะองค์ความรู้ได้ถูกเก็บไว้ในวิถีชีวิตของคน การพูดทำให้ความรู้ฝังอยู่ในบริบทของการดิ้นรนต่อสู้ ถ้อยคำสำนวนและปริศนาคำคมจึงไม่เพียงแต่ใช้เพื่อเก็บองค์ความรู้แต่ยังใช้เพื่อดึงผู้อื่นให้เข้ามามีส่วนร่วมโดยการต่อสู้ลับสมองทางความคิดและวาจา

ความยากลำบากในชีวิตโดยเฉพาะทางกายในสังคมยุคแรก ๆ ถูกถ่ายทอดอย่างสม่ำเสมอเหมือนเรื่องธรรมดาทั่วไปผ่านรูปแบบศิลปะทางวาจาในรูปของความรุนแรงต่าง ๆ การไม่มีความรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บและภัยทางธรรมชาติทำให้ยังทำให้คนในยุคนั้นเกิดความหวาดกลัววิตกกังวล คนในวัฒนธรรมมุขปาฐะเมื่อไม่ทราบถึงสาเหตุทึกทักกันว่าเหตุร้ายต่าง ๆ เกิดจากความประสงค์รายของคนอื่นเช่นพวกแม่มด หมอผีต่าง ๆ ซึ่งยิ่งทำให้ความเกลียดชังกันระหว่างคนมีมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามความรุนแรงในรูปแบบศิลปะการพูดมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างของมุขปาฐกเองด้วย ในขณะที่การสื่อสารทางวาจาทั้งหลายเกิดจากการพูดโดยตรงจากปาก เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพลวัตรการแลกเปลี่ยนเสียง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงมีอยู่สูงและนำมาซึ่งทั้งความดึงดูดใจและบางครั้งก็เกิดความเกลียดชังได้เช่นกัน

7. วัฒนธรรมมุขปาฐะมีความเห็นอกเห็นใจ และสร้างการมีส่วนร่วม มากกว่าการสร้างระยะห่างอย่างเป็นวัตถุวิสัย (It is empathetic and participatory rather than objectively distanced)

ในวัฒนธรรมมุขปาฐะการเรียนรู้หรือการรู้หมายถึงการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความเห็นอกเห็นใจ และอัตลักษณ์ร่วมกันระหว่างผู้เรียนรู้กับผู้รู้

ในวัฒนธรรมการเขียนแยกระหว่างผู้เรียนรู้กับผู้รู้ และสร้างข้อแม้การเรียนรู้อย่างเป็นวัตถุวิสัยในรูปของการแยกผู้เรียนออกจากสิ่งที่เรียนรู้หรือสร้างระยะห่างจากกัน

แต่ความเป็นวัตถุวิสัยของกลุ่มคนในวัฒนธรรมที่ใช้การพูดเป็นหลักเกิดจากการแสดงความคิดเห็นตามระเบียบแบบแผน ดังนั้นปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลจึงไม่ได้แสดงออกมาจากตัวปัจเจกแต่ถูกชี้นำด้วยการปฏิกิริยาสะท้อนกลับของสังคมหรือจิตวิญญาณของชุมชน

8. วัฒนธรรมมุขปาฐะมีวิธีคิดแบบมีดุลยภาพ (Homeostatic)

สังคมมุขปาฐะดำรงชีวิตอย่างมีดุลภาพและสมดุลโดยทิ้งหรือลบความทรงจำที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้องกับชีวิตปัจจุบัน โดยสิ่งที่กำหนดภาวะสมดุลในสังคมมุขปาฐะก็คือข้อจำกัดด้านจำนวนของคำในสังคมขณะนั้น ไม่มีพจนานุกรมบันทึกคำและความหมายของคำ ดังนั้นคำแต่ละคำจึงไม่มีความหมายหลากหลาย ความหมายของคำแต่ละคำจึงเกิดจากสถานการณ์จริงในขณะที่ใช้คำนั้น ๆ อยู่ วิธีคิดแบบสังคมที่ใช้ภาษาพูดจะไม่สนใจเรื่องของความหมาย คำแต่ละคำมีความหมายที่สอดคล้องกับสิ่งที่มีอยู่จริงขณะที่พูดเท่านั้น

9. ในวัฒนธรรมมุขปาฐะเน้นที่สถานการณ์ที่เกิดจริงมากกว่าความเป็นนามธรรม (It is situational rather than abstract)

แนวคิดส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม ดังนั้นคำว่า “ต้นไม้” จึงไม่ได้หมายถึงต้นไม้จริง ๆ ที่จับต้องได้แต่เป็นนามธรรม ซึ่งแยกจากปัจเจก ความรู้สึกหรือการสัมผัสได้จริง “ต้นไม้” หมายถึงแนวคิดที่ไม่ได้ชี้เฉพาะถึงต้นไม้ต้นนี้ หรือต้นไหน แต่สามารถกล่าวได้ถึงต้นไม้ทั่ว ๆ ไป ต้นไม้ที่เราจับต้องได้แท้จริงแล้วเป็นรูปธรรม แต่คำว่าต้นไม้ที่คนคิดขึ้นและใช้เรียกชื่อเป็นแนวคิดที่เป็นนามธรรม

ในวัฒนธรรมมุขปาฐะจะใช้แนวคิดตามสถานการณ์ กรอบการปฏิบัติที่พยายามลดความเป็นนามธรรมแต่อยู่ใกล้กับโลกความเป็นจริงมากที่สุด

วัฒนธรรมการเขียน

การเปลี่ยนวิธีคิดและรูปแบบการจัดการความรู้ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นวัฒนธรรมการพูดเนื่องมาจากการเขียนซึ่งทำให้วิธีคิดยกระดับจากรูปธรรมมาเป็นนามธรรม ทำให้ถอดหลักเกณฑ์จากตัวบุคคลออกมาเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป

เมื่อเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมการพูด การเขียนทำให้เจ้าของความคิดสามารถทบทวนความทรงจำ ตรวจสอบความถูกต้องของความคิดตนเองได้ ระบบความทรงจำหรือเครื่องมือช่วยการจำจึงเปลี่ยนจากแบบที่จำเป็นประเด็น ๆ เป็นเรื่อง ๆ (thematic/formulaic) มาเป็นการจดจำแบบถ้อยคำ (verbatim memory)

การเขียนแยกปัจเจกออกจากชุมชนส่งผลต่อมิติเรื่องเวลาและสถานที่ เมื่อเปรียบเทียบกับสังคมมุขปาฐะ เวลาและสถานที่ของการสื่อสารของบุคคลจะจำกัดอยู่ในชุมชนและอยู่กับปัจจุบันเท่านั้น แต่ในสังคมการเขียนทำให้บุคคลสามารถสื่อสารข้ามสถานที่และข้ามกาลเวลาได้โดยบรรจุความคิดลงบนกระดาษ

วัฒนธรรมการพิมพ์

การพิมพ์ทำให้การสร้างสรรค์ความรู้ การผลิตเอกสาร ตำราไม่สามารถจะถูกผูกขาดและครอบงำได้จากสถาบันใดสถาบันหนึ่งเช่นในอดีตที่สถาบันศาสนาและพระเป็นผู้ผูกขาดอำนาจนี้ไว้ นอกจากนั้นการพิมพ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสถาปนาระบบและสร้างสำนึกประชาธิปไตยโดยเริ่มในกลุ่มชนชั้นกลางระดับสูงในยุโรปก่อน และไหลเลื่อนมาสู่ชนชั้นล่างที่ถูกสอนให้อ่านคัมภีร์ไบเบิล ซึ่งในภายหลังคนงานได้นำทักษะการอ่านที่มีอ่านหนังสือพิมพ์ คอลัมน์การเมือง กระทั่งเกิดสำนึกแบบประชาธิปไตยและเกิดกิจกรรมการเมืองแบบต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2544)

สืบเนื่องมาจากยุคที่มีการเขียน ยุคที่มีการพิมพ์ทำให้มนุษย์รับสื่อทางสายตามมากกว่าโสตประสาทอื่น ๆ มีผลให้การกวาดตามีความแม่นยำขึ้นและรวดเร็วขึ้นในขณะที่หูสามารถจำแนกแยกแยะเสียงได้น้อยลง McLuhan (อ้างในกาญจนา แก้วเทพ, 2544) สนับสนุนประเด็นดังกล่าวว่าการพิมพ์ได้ช่วยเปลี่ยนจิตสำนึกและวิธีคิดของคนอันเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างตากับหนังสือซึ่งมีลักษณะเป็นเส้นตรงและสามารถเชื่อมโยงแบบตรรกะความคิดหนึ่งไปอีกความคิดหนึ่งได้ การคิดแบบเส้นตรงเป็นพื้นฐานของความคิดสมัยใหม่เรื่อง “ความก้าวหน้า”

วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ (secondary orality)

แม้ว่าผ่านยุควัฒนธรรมมุขปาฐะ มาสู่การใช้อักษรในวัฒนธรรมการเขียน จนกระทั่งพัฒนามาสู่วัฒนธรรมการพิมพ์ การเปลี่ยนผ่านทางวัฒนธรรมการสื่อสารไม่ได้เป็นการลบเลือนรูปแบบการสื่อสารแบบดั้งเดิมไปอย่างสิ้นเชิง วัฒนธรรมมุขปาฐะมิได้หายไปจากชีวิตของมนุษย์ โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ และการสื่อสารชนิดอื่นๆ ที่ใช้ม้วนเทปบันทึก เทคโนโลยีด้านอิเลคทรอนิคส์นำมนุษย์มาสู่วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ ซึ่งการพูดในยุคปัจจุบันนี้มีทั้งส่วนเหมือนและแตกต่างกับวัฒนธรรมมุขปาฐะดั้งเดิมดังต่อไปนี้คือ

1. วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิเหมือนกับวัฒนธรรมมุขปาฐะดั้งเดิมในแง่ที่ต่างสร้างความรู้สึกเป็นกลุ่มเดียวกันอย่างเหนียวแน่น การได้ยินคำพูดที่เกิดจากการพูดทำให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคือต้องอยู่ในกลุ่มก่อนจึงจะได้ยินถ้อยคำ ต่างจากการเขียนและการพิมพ์ที่ทำให้แต่ละปัจเจกสามารถแยกตัวอยู่เพียงคนเดียวและรับสารหรือผลิตสารได้ อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิสร้างความรู้สึกเป็นกลุ่มก้อนที่มีขนาดใหญ่กว่ายุคดั้งเดิมมาก ยกตัวอย่างการพูดด้วยเสียงสร้างความเป็นกลุ่มได้เฉพาะหน้า แต่การพูดผ่านวิทยุโทรทัศน์เข้าถึงมหาชนได้ เป็นต้น
2. กลุ่มคนที่เน้นการพูดจะยึดกลุ่มเป็นสำคัญ เนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่นใดให้รับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ คนยึดความเป็นกลุ่มและรู้สึกว่าตนเองต้องมีความระมัดระวังกับการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อย่างไรก็ตามในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ การพูดเกิดขึ้นอย่างตั้งใจและมีสติบนพื้นฐานของการเขียนและการพิมพ์
3. วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเขียนและการพูดไม่มีการพูดที่แสดงความเกลียดชังหรือความเป็นศัตรูกันอย่างชัดเจนเหมือนวัฒนธรรมมุขปาฐะดั้งเดิมที่ผู้คนแสดงความเป็นศัตรูกันได้ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างรุนแรงระหว่างคนพูดและคนฟัง

ยุควัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

การทำความเข้าใจวิธีคิดและแนวทางการรับรู้ของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเปรียบเทียบบนพื้นฐานความแตกต่างของวัฒนธรรมอื่น ๆ (วัฒนธรรมการพูด วัฒนธรรมการเขียน วัฒนธรรมการพิมพ์ วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ) ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. คอมพิวเตอร์เป็นสื่อเพื่อถ่ายทอดความคิดและเป็นเครื่องมือช่วยความจำของมนุษย์ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องปริมาณของข้อมูล ต่างจากยุควัฒนธรรมมุขปาฐะที่ความคิด ความรู้จัดเก็บได้เพียงแค่ความสามารถจดจำของมนุษย์คนหนึ่ง ในยุควัฒนธรรมการเขียนอาจถ่ายทอดลงบนกระดาษแต่ต้องคัดลอกด้วยแรงงานคนจนกระทั่งมีแท่นพิมพ์ที่ทำให้ข้อมูลเก็บถ่ายทอด ทำซ้ำได้ง่ายดายยิ่งขึ้นด้วยเครื่องจักร แต่ในยุคของคอมพิวเตอร์ข้อมูลถูกแปลงเป็นรหัสเลขฐานสอง

ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเก็บได้ในปริมาณมาก นอกจากนั้นการเคลื่อนย้ายข้อมูลปริมาณมากสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างสะดวกผ่านแผ่นดิสก์ แผ่นซีดี หรือเครื่องมืออื่น ๆ

2. วิธีคิดของคนวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์ต่อการถ่ายทอดความคิดต่างจากยุควัฒนธรรมการเขียน เนื่องจากคอมพิวเตอร์ยอมให้เจ้าของความคิดปรับเปลี่ยนและแก้ไขความคิดของตนเองได้ตลอดเวลาโดยไม่กระทบกับโครงร่างหรือลำดับก่อนหลังที่มีอยู่ก่อนในร่างฉบับก่อนหน้า คอมพิวเตอร์ทำให้เราสามารถเพิ่มความคิด จัดหน้าใหม่ ได้อย่างสวยงาม แต่หากเป็นการเขียนหรือการพิมพ์แล้วการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมหมายถึงความจำเป็นในการลงทุนผลิตต้นฉบับใหม่
3. เส้นทางของความคิดของคนในยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับเส้นทางความคิดของคนในยุควัฒนธรรมแท่นพิมพ์ เนื่องจากคนในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพบเห็นการเชื่อมโยงแบบใยแมงมุมไม่ใช่การเรียงตามลำดับเหมือนกับหน้ากระดาษในหนังสือของวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์
4. การใช้ทักษะการกวาดตาของคนในยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์เนื่องจากในคอมพิวเตอร์และในอินเทอร์เน็ตสีสัน ภาพ ภาพเคลื่อนไหว และตัวอักษรสามารถถูกบรรจุอยู่ในหน้าจอคอมพิวเตอร์และความยาวของหน้าจอสามารถเลื่อนลงเรื่อย ๆ ได้ ดังนั้นคนในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์จึงไม่กวาดตาอ่านทีละบรรทัดเหมือนกับการอ่านหนังสือ แต่ใช้วิธีกวาดตามองและค้นหาข้อมูลที่สำคัญ ๆ หรือที่ตนเองต้องการเท่านั้น
5. ในแง่การสร้างความรู้สึกเป็นกลุ่มเดียวกัน ในวัฒนธรรมการพูดการได้ยินคำพูดที่เกิดจากการพูดทำให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคือต้องอยู่ในกลุ่มก่อนจึงจะได้ยินถ้อยคำ ต่างจากการเขียนและการพิมพ์ที่ทำให้แต่ละปัจเจกสามารถแยกตัวอยู่เพียงคนเดียวและรับสารหรือผลิตสารได้ ส่วนวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิสร้างความรู้สึกเป็นกลุ่มก้อนที่มีขนาดใหญ่กว่ายุคดั้งเดิมมาก อย่างไรก็ตามในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตการสร้างความเป็นกลุ่มไม่ต้องคำนึงถึงสถานที่และเวลาอีกต่อไป โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตทำให้คนสื่อสารกันได้อย่างง่ายดายตลอดเวลาผ่านเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารที่ทำให้มีรูปแบบการสื่อสารได้หลายลักษณะตั้งแต่จากหนึ่งคนสู่อีกหนึ่ง (one to one) จากหนึ่งสู่มวลชน (one to many) และจากมวลชนสู่มวลชน โดยเป็นสื่อที่ยอมให้บุคคลทุกระดับชั้นก้าวเข้ามาเป็นผู้ผลิตสารได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเครื่องมือการผลิตสารที่มีราคาแพงเหมือนในยุคของแท่นพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ
6. วัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ คนยึดความเป็นกลุ่มและรู้สึกว่าตนเองต้องมีความระมัดระวังกับการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การพูดเกิดขึ้นอย่างตั้งใจและมีสติบนพื้นฐานของการเขียนและการพิมพ์ การพูดจาหยาบคายหรือแสดงท่าทางเป็นศัตรูกับผู้อื่นอย่างชัดเจนไม่เป็นที่ยอมรับในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิเนื่องจากการสื่อสารผ่านสื่อทั้งโทรทัศน์และวิทยุมีการควบคุมตลอดจนมีเทปบันทึกเป็นหลักฐานที่ชัดเจนอีกด้วยหากมีการกระทำที่ไม่เหมาะสม แต่ในวัฒน

ธรรมอินเทอร์เน็ตการแสดงความเห็นผ่านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำได้โดยที่ไม่จำเป็นต้องบอกความเป็นตัวตนที่แท้จริงของผู้สื่อสาร นอกจากนั้นยังยอมให้มีการแปลงตัวหรือสมมติเป็นบุคคลอื่นๆ ที่ต้องการได้ตามความต้องการ

งานวิจัยในประเทศไทยที่สามารถนำมาเทียบเคียงเพื่ออธิบายวัฒนธรรมการสื่อสารของคนไทยโดยเฉพาะในเขตชนบทและจังหวัดสุรินทร์มีผู้ศึกษาไว้ในหลายด้านและสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ๆ คือ

สื่อมวลชนที่ประชาชนในเขตจังหวัดสุรินทร์พึ่งพามากที่สุดเป็นสื่อโทรทัศน์ซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิ วัฒนา เจริญยงค์ (2534) ศึกษาและพบว่าประชาชนในวัยทำงานจังหวัดสุรินทร์มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือวิทยุ ส่วนหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ประชาชนเปิดรับน้อยที่สุด แหล่งข่าวสารที่สำคัญของประชาชนคือคนในครอบครัว เพื่อนบ้านและโทรทัศน์ โดยการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ รุ่งฤดี อนุสรณ์ (2535) ซึ่งศึกษาการเปิดรับสารนิเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตชนบทยากจนในจังหวัดสุรินทร์และพบว่านักเรียนสายอาชีพมีการแสวงหาข่าวสารจากหนังสือพิมพ์น้อย

กัญญา ชมศิลป์ (2537) ขยายความเข้าใจเรื่องการสื่อสารเพื่อหาข่าวสารของชุมชนชนบท เนื่องจากพบว่าแหล่งการรับข่าวสารของชาวบ้านยังรวมไปถึงสื่อบุคคลผ่านการพูดคุยแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยสื่อบุคคลประกอบด้วยบิดา มารดา เครือญาติ เพื่อนบ้าน พ่อค้า พ่อค้าเร่ ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้สื่อข่าวสารธารณสุข หัวหน้าหมวด กรรมการหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ

นอกจากนั้นผลการสำรวจขององค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติในปี พ.ศ. 2536 พบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศด้อยพัฒนาในด้านการอ่านหนังสือโดยให้สถิติว่าพลเมืองไทยเฉลี่ยแล้วอ่านหนังสือคนละ 5 หน้ากระดาษต่อปี เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์ (2541) ศึกษาและยืนยันว่าคนไทยอ่านหนังสือน้อยมากคือมีสถิติการอ่านหนังสือเพียง 10 บรรทัดต่อคนต่อปี หรือแม้กระทั่งในกลุ่มนักศึกษาซึ่งน่าจะมีแนวโน้มอ่านหนังสือมากกว่ากลุ่มอื่น แต่ทรงศรี อักษรเสือ (2533) ซึ่งวิจัยเรื่องสภาพการอ่านความสนใจและความต้องการของนักศึกษาสหวิทยาลัยอีสานเหนือ กลับพบว่านักศึกษาใช้เวลาอ่านหนังสือเฉลี่ยเพียง 7 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 1-2 เล่มต่อเดือน

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดและการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับวัฒนธรรมอื่นในประวัติศาสตร์ พฤติกรรมของพลเมืองไทยและชาวชนบทในจังหวัดสุรินทร์ที่รับข่าวสารจากสื่อที่ใช้การพูดเช่นโทรทัศน์มากที่สุด ในขณะที่เลี่ยงการใช้สื่อที่ต้องใช้ทักษะการอ่านเช่นหนังสือพิมพ์ คณะผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นกรอบการวิเคราะห์การเปลี่ยนผ่าน

เข้าสู่วัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน จากกรณีของการเปลี่ยนในประวัติศาสตร์ที่มนุษย์เคยเคลื่อนจากวัฒนธรรมการสื่อสารด้วยการพูดมาสู่วัฒนธรรมการเขียนแล้วครั้งหนึ่งในอดีต แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมดังกล่าวจะใช้เพื่ออธิบายพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชน ที่ได้รับโครงการในพื้นที่วิจัย

2.1.3 แนวคิดการกรอบสร้างทางสังคมของเทคโนโลยีหรือ SST (Social Shaping of Technology)

แนวคิดกลุ่มนี้ปฏิเสธและไม่เชื่อในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีกับสังคมอย่างสุดขั้วของกลุ่มเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดที่เชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดสังคม หรือวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนด ที่เชื่อว่าหากวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปเทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงตาม เนื่องจากทั้งสองแนวคิดเบื้องต้นมองความสัมพันธ์แบบเป็นเส้นตรง

แนวคิดการกรอบสร้างทางสังคมของเทคโนโลยีหรือ SST (Social Shaping of Technology) จึงเป็นเสมือนแนวคิดทางสายกลางที่เกิดจากการนำเอาวิธีการอธิบายเหตุผลโดยการผนวกหลายปัจจัยเช่น สังคม สถาบัน เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนั้นมีผลต่อนวัตกรรมหนึ่ง ๆ ทั้งรูปแบบและเนื้อหาของเทคโนโลยี รวมถึงวิธีการใช้งานและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีต่อกลุ่มคนหลากหลายกลุ่มในสังคม

แนวคิด SST เชื่อว่าว่าการวิเคราะห์เพียงความสัมพันธ์ระหว่างการผลิตเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการอธิบายถึงพัฒนาการของเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะในช่วงก่อนที่เทคโนโลยีจะถูกทำให้กลายเป็นสินค้าและผนวกเข้ากับระบบการผลิตแบบทุนนิยม การกระจายสินค้า และการบริโภค (Lenert, 2004)

2.2 แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมืองของเทคโนโลยี

แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมือง (Political economy) เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่มีจุดร่วมกับแนวคิด SST แต่กลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองมุ่งเน้นที่หลักการเรื่อง “ทุน” ซึ่งกำหนดทิศทางการผลิต การกระจาย และการบริโภคผลิตทางวัฒนธรรม นักทฤษฎีใช้แนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมืองเพื่ออธิบายเทคโนโลยีสารสนเทศกับชุมชนในหลายแง่มุม และในการวิจัยนี้จะนำแนวคิด 4 ด้านมาใช้เพื่อวิพากษ์แนวทางการดำเนินงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่

1) เศรษฐศาสตร์การเมืองของความสามารถในการสื่อสารหรือความไม่เท่าเทียมกันในความสามารถในการสื่อสารอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ
2) เทคโนโลยีสารสนเทศและประชาธิปไตย

3) การตกอยู่ภายใต้ระบบเฝ้าระวัง (Under Surveillance)

4) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital divide)

2.2.1 เศรษฐศาสตร์การเมืองของความสามารถในการสื่อสาร ตั้งประเด็นต่อการเติบโตหรือขยายตัวของความไม่เท่าเทียมกันในความสามารถในการสื่อสารโดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกนำไปใช้ในสังคมทำให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำนั้นเลวร้ายยิ่งขึ้น เนื่องจากสาร สนเทศกลายเป็นสินค้าและตกเป็นของคนเฉพาะกลุ่ม คนจนโดยเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์กลุ่มน้อยกลายเป็นกลุ่มคนที่ไม่สามารถใช้แหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ ในแง่มุมนี้ความสามารถที่จะเข้าใจโลกจนกระทั่งสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้เป็นปัจจัยเพียงตัวเดียวในสมการของความไม่เท่าเทียมกันในกลุ่มของคนที่มีแหล่งทุนทรัพย์และสติปัญญาจะมีการเข้าถึงกระบวนการจัดการและข้อมูลข่าวสารเฉพาะด้านรวมถึงการเรียกใช้ข้อมูลได้ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคและการตลาดบ่อยครั้งถูกคนบางกลุ่มที่รวมตัวกันด้วยผลประโยชน์เรียกใช้เพื่อแบ่งกลุ่มตลาดและส่งข่าวสารสู่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่ตนสนใจและหลีกเลี่ยงบางกลุ่มหรือละเลยบางคนได้

2.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศและประชาธิปไตย แม้ว่ารัฐอาจดูเป็นประชาธิปไตยโดยความตั้งใจแต่โครงสร้างของรัฐกลับมีโครงสร้างภายหลังที่ต่อต้านระบบประชาธิปไตย อาทิเช่นหนึ่งในสามของประชากรสหรัฐอเมริกาปฏิเสธที่จะมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกระบวนการปกครอง เนื่องจากว่าร้อยละ 30 ของวัยทำงานในสหรัฐเป็นผู้ไม่รู้หนังสือ และคนเหล่านี้ไม่สามารถที่จะมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพในสถานบันต่าง ๆ ที่สังคมได้พัฒนาขึ้นเพื่อยืนยันถึงลักษณะความเป็นประชาธิปไตย กลุ่มผู้ไม่รู้หนังสือมีโอกาสน้อยมากเช่นกันในการพัฒนาทักษะและความสามารถในเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากข้อจำกัดเดิม ๆ ในด้านสังคมและเศรษฐกิจที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงประชาธิปไตย

สื่อที่นำเสนอข่าวมีบทบาทสำคัญในการนิยามความเป็นจริงทางการเมืองซึ่งส่วนใหญ่แล้วสนับสนุนระบบทุนนิยม ตัวอย่างเช่นการอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารอย่างกว้างขวางของคนอเมริกันทำให้มีมุมมองที่หลากหลาย อย่างไรก็ตามคนส่วนใหญ่โดยเฉพาะกลุ่มไร้การศึกษากลับต้องพึ่งพาเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งให้ความเป็นจริงอันคลุมเครือ ดังที่มีการศึกษาเกี่ยวกับวัยรุ่นอเมริกันและพบว่าคนยากจนเป็นผู้ไม่เรียกร้อง คนไร้งานมักจะเป็นกลุ่มคนหนุ่มสาวที่มีการศึกษาต่ำ คนกลุ่มนี้ไม่รู้สึกว่าถูกโกง ไม่เรียกร้อง คาดหวังความช่วยเหลือจากรัฐต่ำ และคนกลุ่มที่ไม่มีงานทำหรือไม่อาจได้รับการจ้างงานนี้ต่างถูกกันจากระบบประชาธิปไตย และยิ่งเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน จำนวนของคนกลุ่มนี้จะยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

2.2.3 การตกอยู่ภายใต้ระบบเฝ้าระวัง (Under Surveillance) เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรและรัฐต่างยอมลงทุนเพื่อหาข้อมูลข่าวสารเพื่อลดความไม่แน่นอนใน

อนาคต อำนาจในการเก็บรวบรวมข่าวสารแผ่ขยายและเจาะลึกถึงส่วนต่าง ๆ ในสังคม การเฝ้าระวัง (Surveillance) มีบทบาทมากยิ่งขึ้นและมีวิธีการเฝ้าระวังที่แตกต่างจากหนทางแบบดั้งเดิม ดังที่ คาล มาร์กซ์ ได้ระบุไว้ ไม่ว่าจะเป็น 1) การเฝ้าระวังแบบใหม่เอาชนะระยะทาง เวลา ความมืด และข้อจำกัดทางกายภาพ 2) ขึ้นอยู่กับทุนมากกว่าแรงงาน 3) เป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่เน้นผู้ต้องสงสัยเป็นกรณีสู่ขอบข่ายชนิดของผู้ต้องสงสัยแบบกว้าง ๆ 4) ป้องกันการละเมิดและแยกเป็นส่วนย่อย ๆ 5) นำไปสู่การตรวจสอบด้วยตนเอง 6) ไม่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน 7) สำรวจและเปิดเผยข้อมูลที่ไม่เคยมีใครเข้าถึงได้มาก่อน อย่างไรก็ตามมีคนอเมริกันบางกลุ่มยินดีที่จะใช้ชีวิตขณะที่มีเทคโนโลยีที่คอยล้วงข้อมูลเช่นนี้เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับในภายหลัง

ความยากลำบากที่คนส่วนใหญ่ต้องเผชิญอยู่คือกฎหมายที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญต่ำในเรื่องเสรีภาพประชาชนและประโยชน์ที่มีต่ออำนาจทางสังคม หากมีการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวัง อาทิเช่นการยอมให้รัฐเสาะแสวงหาข้อมูลของบุคคลได้มากเท่าที่ต้องการหากเห็นว่าบุคคลนั้นอาจละเมิดการปกครองรัฐ ระบบระวังภัยของรัฐผ่านการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของปัจเจกอาจถูกใช้ในทางที่ผิด ๆ และละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เนื่องจากรัฐมีอำนาจในการเรียกเก็บและใช้ข้อมูลบุคคลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กร (Corporate Data Gathering) ก่อให้เกิดการถูกปล้นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวปัจเจก หมายถึงการถูกล่วงละเมิด ข้อมูลที่ขัดต่อเจตนาของผู้ให้ ให้ข้อมูลไปโดยไม่รู้ และให้ข้อมูลไปและใช้เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นโดยที่ตนเองไม่ได้รับค่าตอบแทน องค์กรหลายประเภทเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัยที่รวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดราคาเบี้ยประกัน หรือปฏิเสธการให้บริการต่อคนที่เห็นว่าให้ผลกำไรน้อย เช่นเดียวกับข้อมูลที่นายจ้างค้นหาเกี่ยวกับศักยภาพและลักษณะที่แท้จริงของลูกจ้าง หรือในกรณีขององค์กรที่ต้องแข่งขันในตลาดที่หลากหลายและกระจายในหลาย ๆ ภูมิภาคต่างมุ่งวิจัยและวิเคราะห์เพื่อหาทางที่จะเข้าใจตลาดที่ตนต้องการจำหน่ายสินค้า กลวิธีต่าง ๆ ได้นำมาใช้รวมทั้งตัวแปรที่หลากหลายก็ถูกนำมาอธิบาย เช่นวิธีการที่เรียกว่า BehaviorScan ซึ่งใช้เพื่อทดสอบและประเมินความมีประสิทธิภาพของสารที่ส่งไปเพื่อการค้าในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยในระยะแรกใช้รหัสสากลที่ติดอยู่กับตัวผลิตภัณฑ์เป็นเครื่องมือ และต่อมาใช้ตัวคนเป็นเครื่องมือเพิ่มเติม โดยนำลักษณะทางประชากรของบุคคลมาเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการซื้อโดยที่ตลาดไม่จำเป็นต้องมีข้องตกลงกับร้านค้าใดในชุมชนที่ตลาดต้องการทดสอบพฤติกรรม

2.2.4 ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital divide) เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ถูกนำมาใช้อธิบายถึงบริบทการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปรากฏการณ์ที่ชุมชนในประเทศไทยยังไม่ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแม้ว่าจะมีอุปกรณ์ติดตั้งให้แล้วก็ตาม น่าจะผลมาจากปัญหาด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน Bikson และ Panis (1999) ได้ศึกษารวบรวมการศึกษา

เกี่ยวกับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่าความแตกต่างในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเกิดมาจากตัวแปรทางด้านสังคมเศรษฐกิจเช่นรายได้ ระดับการศึกษา อย่างไรก็ตามเมื่อมีการควบคุมตัวแปรด้านสังคมเศรษฐกิจแล้ว ยังพบความแตกต่างในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจนระหว่างสังคมเมืองและชนบท ดังนั้นคนในชนบทจึงเป็นกลุ่มที่อยู่ห่างไกลโอกาสการเข้าถึงสื่อชนิดใหม่นี้มากที่สุด

อุปสรรคที่ทำให้เกิดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างไม่เท่าเทียมกันอาจแยกเป็น 2 ประเภท คือด้านกายภาพ และด้านสังคมเศรษฐกิจ การศึกษาโดย UCLA ในปี 2000 (Retrieved August 20,2003, from http://www.ccp.ucal.edu.) พบว่าอุปสรรคที่ทำให้บุคคลไม่ใช้อินเทอร์เน็ตคือ การไม่มีคอมพิวเตอร์หรือสถานที่ที่จะใช้คอมพิวเตอร์ (37.7 %) ไม่มีความสนใจ (33.3 %) ไม่ทราบวิธีการใช้ (18.9 %) และราคาที่ต้องลงทุนเพื่อการใช้สูงเกินไป (9.1 %)

ส่วน Van Dijk (1999) ได้เสนออุปสรรค 4 ข้อของการใช้อินเทอร์เน็ตที่คล้ายคลึงกับที่ UCLA โดยเพิ่มตัวแปรในการศึกษาให้ละเอียดยิ่งขึ้นคือ (1) กลุ่มประชากรโดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ไม่มีทักษะรู้สึกกลัวสื่อใหม่หรือเคยมีประสบการณ์ครั้งแรกต่อสื่อใหม่ในทางลบ ซึ่งในประเด็นนี้ Neu และคณะ (1999) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่ากระบวนการเรียนรู้ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ อาจเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตน้อยของคนกลุ่มนี้ (2) ไม่มีหรือมีความยากลำบากในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์หรือเครือข่าย ซึ่ง Corrado (2000) กล่าวถึงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้จากที่พักอาศัย ขยายช่องว่างทางสารสนเทศให้กว้างยิ่งขึ้นระหว่างกลุ่มที่เข้าถึงได้จากบ้านและกลุ่มที่ไม่มี (3) รูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นเข้าใจได้ยากไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ หรือไม่มีรูปแบบที่ดึงดูดใจ (4) ขาดโอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมสำคัญ ๆ ของชีวิตประจำวัน

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม

แนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรมซึ่งจะใช้เพื่ออธิบายกระบวนการยอมรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในกลุ่มของเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนในตำบล ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาการยอมรับนวัตกรรมในสองระดับคือ

2.3.1 จากระดับโครงสร้างและกระบวนการเผยแพร่และยอมรับนวัตกรรมตามทฤษฎีการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมของ Everette Rogers (1995)

2.3.2 ระดับปัจเจก ศึกษาตัดสินใจของปัจเจกในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งในที่นี้จะหมายถึงการยอมรับหรือการใช้นวัตกรรมตามแนวคิดกลุ่มจิตวิทยาได้แก่แนวคิดทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตเพื่ออธิบายการยอมรับนวัตกรรมในระดับปัจเจกบุคคล

2.3.1 ทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion and Adoption of Innovation)

นวัตกรรม (Innovation) ตามความหมายของ Rogers (Rogers 1995: p.10-11) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือวัตถุใดก็ตามที่รับรู้ได้ว่าเป็นสิ่งใหม่ในบุคคล หรือหน่วยอื่น ๆ และ *การแพร่กระจาย* (Diffusion) เป็นกระบวนการที่นวัตกรรมถูกสื่อสารถ่ายทอดผ่านสื่อบางชนิด ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ไปสู่สมาชิกในระบบสังคม Rogers ได้สรุปประเด็นสำคัญ 4 ประการเกี่ยวกับกรอบการแพร่กระจายนวัตกรรมคือ ตัวนวัตกรรม ช่องทางการสื่อสาร ช่วงเวลาการรับนวัตกรรม และโครงสร้างของสังคมที่นวัตกรรมถูกนำเข้าไป

จากความหมายที่หลากหลายของ"นวัตกรรม" ที่มีผู้ให้ไว้ พอจะสรุปได้ว่า "นวัตกรรม" หมายถึง ความคิดใหม่ การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งสมาชิกในสังคมนั้นถือว่าเป็นของใหม่ และในการศึกษาครั้งนี้ โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นสิ่งใหม่สำหรับสมาชิกในชุมชน เนื่องจากที่ผ่านมาคนในชุมชนคุ้นเคยกับการสื่อสารโดยสื่อบุคคล สื่อพื้นบ้าน สื่อมวลชน ซึ่งไม่เป็นเทคโนโลยีที่ซับซ้อน ดังนั้นการทำให้คนในชุมชนใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร จึงถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่แตกต่างไปจากวิถีชีวิตเดิมนั่นเอง

การยอมรับนวัตกรรม

Rogers (1995: p 20-22) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมซึ่งมี 5 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1. ขั้นหาความรู้ (Knowledge) ในขั้นนี้บุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่ และพยายามหาความรู้และพยายามทำความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นใช้งาน หรือทำงานอย่างไร ในขั้นนี้ Rogers ได้แบ่งความอยากรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้านคือ
    - การตระหนักถึงนวัตกรรม (awareness knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัว รู้จักเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมนั้นเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำอะไรได้บ้าง
    - ความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (how to knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่นวัตกรรมนั้น ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (principle knowledge) ความรู้ประเภทนี้ เป็นความรู้ถึงหลักการที่ลึกซึ้งที่เป็นเบื้องหลังของนวัตกรรม หลักการที่จะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุผล

2. ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในขั้นนี้บุคคลจะเกิดทัศนคติพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในนวัตกรรม บุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น เริ่มมีความสนใจและแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มเติมด้วยความตั้งใจ บุคคลจะมีการประเมินผลกระทบของนวัตกรรมและพึ่งพิงข้อมูลจากบุคคลใกล้เคียง
3. ขั้นตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่มีการไตร่ตรองว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ มีการพิจารณาชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสีย เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ และประโยชน์นั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะพึ่งพาข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นเรื่องการประเมินคุณค่าของนวัตกรรมมากที่สุด
4 ขั้นนำนวัตกรรมไปใช้ (Implementation) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์เฉพาะของตนเอง โดยเป็นการทดลองเป็นบางส่วนเพื่อดูผลดี และเพื่อดูว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่
5 ขั้นยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ลงมือใช้ไป ในขั้นนี้บุคคลอาจเปลี่ยนใจรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมถ้าได้รับข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับข้อมูลเก่าที่เคยได้รับมา ขั้นยืนยันนี้จะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจไประยะเวลาหนึ่งแล้ว ในขั้นนี้บุคคลใกล้ชิดจะมีบทบาทมาก

ท้ายที่สุด Rogers เน้นว่ากระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรมอาจนำไปสู่การรับนวัตกรรมหรือการปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ การตัดสินใจรับนวัตกรรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงข้ามได้ในภายหลัง ความไม่ต่อเนื่องในการรับนวัตกรรมซึ่งเป็นการตัดสินใจปฏิเสธนวัตกรรมภายหลังจากตัดสินใจรับนวัตกรรมไปแล้วเกิดขึ้นได้ถ้าภายหลังบุคคลไม่พอใจนวัตกรรม หรือนวัตกรรมถูกแทนที่ด้วยแนวคิดอื่นที่ดีกว่า ในทางกลับกันมีความเป็นไปได้เช่นกันที่บุคคลจะรับนวัตกรรมในภายหลังแม้ว่าจะเคยตัดสินใจปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งการตัดสินใจลักษณะนี้มักเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายคือการยืนยัน

มีงานวิจัยในประเทศไทยที่ได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มคนที่หลากหลายและพอจะนำมาเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาดังนี้

ปัญญา หิรัญรัศมี (2529, หน้า 178) ได้กล่าวถึงกระบวนการยอมรับในแง่ของระยะเวลาว่า “ในการตัดสินใจยอมรับวิทยาการแผนใหม่ หรือสิ่งแปลกใหม่ของบุคคลนั้น โดยทั่วไปแล้วต้องใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก และบุคคลต้องได้รับทราบ ต้องได้พบ ได้เห็นสิ่งนั้นมาก่อน บุคคลจะยอม

รับนวัตกรรมบางอย่างได้ต้องใช้เวลาหลายปีก่อนที่เขาเหล่านั้นได้มีการทดลองหรือลองวิทยาการใหม่นั้นเป็นครั้งแรก และพิจารณาผลที่ได้จากการทดลองแล้วจึงจะยอมรับวิทยาการใหม่"

ผจงจิตต์ อธิคมนันทะ (ม.ป.ป.: 147) กล่าวว่า วัฒนธรรมใหม่ไม่ใช่จะได้รับการยอมรับจากสังคมเสมอไป กระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ บางครั้งนั้นจะถูกยอมรับทั้งหมด บางอย่างต้องใช้เวลาในการยอมรับ บางอย่างอาจถูกปฏิเสธไปเลย และบางอย่างอาจถูกยอมรับเพียงบางส่วน การยอมรับสิ่งใหม่ไม่ได้เป็นไปโดยอัตโนมัติ จะต้องมีการเลือกสรร ซึ่งขึ้นอยู่กับการพิจารณาของแต่ละสังคม

อัตราการยอมรับนวัตกรรม

นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ สิ่งเดียวกันอาจจะมีผลทำให้บุคคลบางกลุ่มรับได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่บางกลุ่มอาจต้องใช้ระยะเวลายาวนานกว่าจะยอมรับ Rogers (1995: p. 247-250) ได้แบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มผู้ที่ยอมรับสิ่งใหม่ (Innovator) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่มีความเป็นสากลสูง กล้าเสี่ยง นิยมของแปลกใหม่ ความสนใจและลักษณะนิสัยเช่นนี้ทำให้นวัตกรฉีกตัวเองจากสังคมท้องถิ่น นวัตกรจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีพอที่จะรับความสูญเสียจากนวัตกรรมหรือจากนวัตกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดกำไร นอกจากนั้นต้องมีความสามารถในการทำความเข้าใจกับความรู้ หรือเทคนิคที่ซับซ้อน แม้ว่านวัตกรอาจไม่เป็นผู้ที่สังคมยอมรับหรือประสบความสำเร็จในการใช้นวัตกรรม แต่หน้าที่หลักของนวัตกรคือการนำสิ่งใหม่ ๆ จากภายนอกมาสู่สังคมตน

2. กลุ่มผู้รับสิ่งใหม่เร็ว (Early Adopter) เป็นกลุ่มคนที่สามารถผสานอยู่กับสังคมได้ดีกว่านวัตกร มีความเป็นท้องถิ่นสูง เป็นผู้นำความคิดเห็นในท้องถิ่นซึ่งคนส่วนที่เหลือคอยรับคำแนะนำและข้อมูลจากผู้นำความคิด กลุ่มผู้รับเร็วส่วนแรกนี้มักถูกจัดให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและทำหน้าที่เป็นผู้เร่งการแพร่กระจายนวัตกรรมในท้องถิ่น โดยทำหน้าที่เป็นต้นแบบ ตัดสินใจ ประเมินคุณค่านวัตกรรม และถ่ายทอดข้อมูลให้กับเพื่อนพ้องในสังคมโดยการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. กลุ่มผู้รับสิ่งใหม่ส่วนมาก (Early Majority) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนคนทั่วไปในสังคมรับนวัตกรรม กลุ่มผู้รับเร็วส่วนมากนี้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนพ้องในสังคม แต่มักไม่เป็นผู้นำ คนกลุ่มนี้ไม่ใช่คนแรกที่ลองแนวคิดใหม่ แต่ก็ไม่ใช่คนสุดท้ายที่จะรับ

4. กลุ่มผู้รับช้าส่วนมาก (Late Majority) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมภายหลังจากที่คนส่วนมากรับนวัตกรรมแล้วเพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือแรงกดดันทางสังคม คนกลุ่มนี้จะรับนวัตกรรมเมื่อสังคมให้คุณค่าและพึงพอใจในตัวนวัตกรรม ส่วนใหญ่มักมีฐานะไม่ดีนัก ดังนั้นความไม่มั่นใจในนวัตกรรมต้องถูกกำจัดให้หมดก่อนที่จะชักจูงให้คนกลุ่มนี้รับนวัตกรรม

5. กลุ่มล้าหลัง (Laggard) คือกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมช้าที่สุดในสังคม แทบจะไม่มีลักษณะของผู้นำความคิด บางครั้งถูกโดดเดี่ยวจากเครือข่ายทางสังคม การตัดสินใจมักขึ้นอยู่สิ่งที่คนรุ่นก่อนๆ เคยทำ ซึ่งกว่ากลุ่มล้าหลังจะรับนวัตกรรม นวัตกรรมนั้นก็แทบจะถูกแทนที่ด้วยแนวคิดใหม่ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นมา กลุ่มล้าหลังนี้มีความสงสัยในนวัตกรรมและผู้นำการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามการเป็นกลุ่มล้าหลังในการรับนวัตกรรมก็อาจเกิดผลดีได้เช่นกันหากนวัตกรรมนั้น ๆ ให้โทษ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไข หรือสิ่งแวดล้อมทางสังคมเศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้ที่จะรับนวัตกรรม

1. สภาพทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน บุคคลที่เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตอาทิเครื่องมือประกอบอาชีพ เงินทุน ความรู้ แรงงาน ฯลฯ มีแนวโน้มว่าจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าและเร็วกว่าผู้มีปัจจัยการผลิตน้อยกว่า
2. สภาพทางสังคม และวัฒนธรรม มีส่วนเกี่ยวข้องกับอัตราการยอมรับเร็วหรือช้าเช่น บุคคลที่อยู่ในชุมชนที่รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีเก่า ๆ อย่างเคร่งครัด มีค่านิยมและความเชื่อเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า มีผลให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ช้าลง และน้อยลง Rogers (1995: p 24) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางสังคมว่ามีความสัมพันธ์กับการแพร่กระจายของนวัตกรรม ซึ่งระบบสังคมคือ หน่วยหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้องกันและรวมกันเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน นวัตกรรมจะถูกยอมรับหรือปฏิเสธในองค์การนั้นหรือสังคม โดยมีบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับผลของการยอมรับนวัตกรรมด้วย Rogers (1995: p 27-30) ได้แบ่งประเภทการตัดสินใจรับนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภทคือ
    - การตัดสินใจระดับบุคคล (Optional innovation) เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธของบุคคลแต่ละคนโดยตัดสินใจด้วยตนเอง และการตัดสินใจที่แต่ละบุคคลออกความเห็นพ้องต้องกันร่วมกับผู้อื่นในสังคม ตามบรรทัดฐานของสังคมก็ถือว่าเป็นการตัดสินใจส่วนบุคคลด้วย
    - การตัดสินใจโดยกลุ่มหรือโดยส่วนรวม (Collective Decision) เป็นการตัดสินใจที่มีหลายขั้นตอน คือการที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของ

กลุ่มก่อน เช่น คนในชุมชนจะยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตไปใช้ได้ต้องหลังจากที่คณะกรรมการหมู่บ้านหรือกลุ่มอาชีพ เครือข่ายต่าง ๆ ในหมู่บ้านยอมรับ

- การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ (Authority Decision) คือการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ มีความรู้สูงกว่าในระบบสังคม ตัดสินใจเลือกมีผลให้เกิดการบังคับให้บุคคลอื่น ๆ ใต้บังคับบัญชายอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมไปด้วย การตัดสินใจนี้ที่ไม่เกี่ยวกับทัศนคติส่วนตัวของผู้ตัดสินใจ แต่เป็นไปตามหน้าที่ Rogers พบว่าอัตราการรับนวัตกรรมที่เร็วที่สุดเกิดจากการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจแม้ว่าในภายหลังนวัตกรรมอาจไม่ได้นำไปใช้ เช่นในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นชนิดการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมโดยผู้มีอำนาจคือคณะผู้บริหารประเทศ และองค์การบริหารส่วนตำบลที่รับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลเนื่องจากเป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

3. สภาพทางภูมิศาสตร์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลง คือท้องที่ใดมีสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อกับท้องถิ่นอื่นได้โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เจริญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมที่สะดวก หรือมีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยการผลิตมากกว่าจะมีผลทำให้เกิดแนวโน้มของการยอมรับมากกว่าและเร็วกว่า
4. กลุ่มมหาชนผู้ใช้นวัตกรรม (Critical mass) นวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างอินเทอร์เน็ตนั้น Federick, Rice and Rogers (1988: p 70) ได้กล่าวถึงไว้ว่า สื่อใหม่ที่มีลักษณะมีปฏิสัมพันธ์อย่างเช่น จดหมายอิเล็กโทรนิคส์ (Email) และกระดานอิเลคโทรนิคส์ (Web board) มีความแตกต่างจากนวัตกรรมอื่น ๆ ที่เคยมีการศึกษามาก่อน เนื่องจากสื่อ ปฏิสัมพันธ์ (interactive media) จำเป็นต้องมีผู้ยอมรับในเบื้องต้นกลุ่มหนึ่งที่เรียกว่า critical mass ในการเริ่มต้นใช้นวัตกรรมก่อนที่จะมีการแพร่กระจายออกไปยิ่งขึ้น มีการคาดการณ์ว่าอัตราความเร็วของสื่อปฏิสัมพันธ์จะช้ากว่าสื่อที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ในขั้นเริ่มแรก แต่หลังจากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

   Federick, Rice and Rogers (1988: p 70-75) กล่าวถึงการสื่อสารอย่างมีปฏิสัมพันธ์ของสื่อว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการใช้สื่อใหม่ที่จะมีผลต่อการยอมรับการใช้ของบุคคลต่อไป เทคโนโลยีแบบปฏิสัมพันธ์นี้จะไม่มีการใช้เลย หากไม่มีกลุ่มบุคคลที่เรียกว่า critical mass ในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมซึ่งจะ ทำให้อัตราการยอมรับนวัตกรรมเป็นไปอย่างช้า

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง

ปัจจัยเหล่านี้แยกเป็นตัวแปรตรงที่มีผลต่อการรับนวัตกรรม 2 ด้านคือ ผู้รับนวัตกรรม และนวัตกรรม

1) บุคคลผู้รับนวัตกรรม เช่นบุคคลในชุมชนที่มีอินเทอร์เน็ตตำบล หรือผู้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พื้นฐานของบุคคลเป้าหมายเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคนิค หรือวิทยาการใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลง สิ่งที่ควรพิจารณาได้แก่

- พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจได้แก่เพศ ระดับการศึกษา การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ Rogers (1995) กล่าวถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเช่นกัน โดยกล่าวว่าผู้มีการศึกษาสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานภาพทางสังคมสูง หรือมีความคาดหวังที่จะเลื่อนฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิตจะยอมรับนวัตกรรมสูงกว่าผู้ทีได้รับการศึกษาน้อย
- บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและมาก มักจะเป็นผู้ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิม มีความสามารถในการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นผู้มีเหตุผลดีและมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมได้ดีกว่า และเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัย มีทัศคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า
- พื้นฐานด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลได้แก่ การอ่าน การฟัง การพูด การเขียน มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างตัวเอง และเพื่อนบ้านเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น นอกจากนั้นการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้มากกว่าและเร็วกว่าถ้าบุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสูง มีการเดินทางบ่อย มีโอกาสติดต่อกับผู้นำการเผยแพร่นวัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคลสูง และเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากและมีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง
- ความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) Rosen (1993)กล่าวถึงความวิตกเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์คือระยะทางจิตวิทยาที่บุคคลมีปฏิกิริยาทางลบต่อการใช้คอมพิวเตอร์ อาการที่มักจะแสดงให้เห็นอาทิเช่น ครุ่นคิดตลอดเวลาถึงความอันตราย ความรู้สึกกลัว และการล้มเหลว ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มักจะมีความกลัวว่าตนเองจะตกเป็นทาสของเทคโนโลยี ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง หรือกลัวว่าคอมพิวเตอร์จะเข้ามาแทนที่มนุษย์ อาการที่แสดงออก เช่นการอับอาย ท้อแท้ ตื่นกลัว รำคาญ หรือต้องแสดงความไม่รู้ของตนเองออกไป ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วเป็นอาการที่เกิดร่วมกับการวิตกกังวลเมื่อใช้คอมพิวเตอร์

การศึกษาในด้านความวิตกกังวลเมื่อใช้คอมพิวเตอร์แสดงให้เห็นปรากฏการณ์ของความวิตกและได้ตั้งชื่อผู้ที่มีอาการต่าง ๆ ไว้คือ ซีเอ (CA) ที่รู้จักกันดีว่าเป็นชื่อเรียกผู้ที่กลัวคอมพิวเตอร์ (Computerphobia) หรือผู้ที่กลัวเทคโนโลยี (Technophobia) ฯลฯ บุคคลที่มีอาการซีเอ มักถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่มีอาการกลัวคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี หรือบางครั้งก็ถูกเรียกว่าเป็นผู้ไม่มีการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ (Computer illiterate) ความกลัวเทคโนโลยีเกิดขึ้นได้ในหลากหลายลักษณะ และมีอาการแตกต่างกันดังนี้

- ผู้ใช้ที่อึดอัดขัดข้อง (The uncomfortable user) เป็นกลุ่มที่จัดได้ว่ามีความกังวลต่ำและไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หรือช่วยเหลือเป็นรายบุคคล กลุ่มนี้

ขาดเพียงการสนับสนุนทางเทคนิควิธี หรือข้อมูล เพื่อที่จะขับไล่ความไม่รู้ หรือเรียนรู้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี

- พวกกลัวคอมพิวเตอร์ที่มีความวิตก (The anxious computerphobic) เป็นกลุ่มที่แสดงอาการอย่างชัดเจนว่าวิตกกังวล เช่นเหงื่อออกตามมือ สั่น ปวดศีรษะ ฯลฯ
- พวกกลัวคอมพิวเตอร์แต่ภายนอกสงบนิ่ง (The outwardly calm computerphobic) คนกลุ่มนี้มีอาการสงบถ้าสังเกตจากภายนอก แต่ภายในใจจะเต็มไปด้วยความว้าวุ่น และถ้อยคำที่ต่อต้านคอมพิวเตอร์ เช่น “ใคร ๆก็รู้วิธีทำ (งานกับคอมพิวเตอร์) ยกเว้นฉัน” หรือ “ฉันกำลังจะกดปุ่มผิดแน่ ๆ แล้วเจ้าเครื่องนี่จะพัง”

ลักษณะของนวัตกรรม

Rogers (1995: p.15-16) อธิบายถึงการที่นวัตกรรมจะแพร่กระจายเข้าไปสู่สังคมได้เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับ

2 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage) หมายถึงการที่นวัตกรรมหนึ่งถูกรับรู้ว่ามีคุณค่าสูงกว่า หรือดีกว่าสิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิมหรือความคิดเดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจปรากฏอยู่ในรูปของกำไรทางเศรษฐกิจ หรือการเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมก็ได้ นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากกว่า จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

3 ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับรู้ว่ามีความเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4 ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึงการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำความเข้าใจเข้าใจและและนำไปใช้ ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามีความซับซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่านวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม

5 ความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability) หมายถึงการที่เราสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในจำนวนจำกัดได้ นวัตกรรมที่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ได้จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ ได้

6 ความสามารถในการสังเกตผล (Observability) คือการที่ผลของนวัตกรรมสามารถมองเห็นได้ นวัตกรรมใดที่สามารถแสดงผลได้อย่างชัดเจนในสังคม จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่สังเกตเห็นผลได้ยาก

7 กลุ่มของเทคโนโลยี Technology Cluster บุคคลมักจะไม่เห็นว่านวัตกรรมหนึ่ง ๆ เป็นเอกเทศหรือหนึ่งเดียว แต่บุคคลอาจเห็นว่านวัตกรรมนั้นประกอบด้วยแนวคิดใหม่ ๆ หลายแนวคิด ซึ่งการยอมรับแนวคิดหนึ่งอาจนำไปสู่การยอมรับความคิดใหม่ที่เหลือในภายหลัง (Rogers 1995: p.226 –227) กลุ่มของเทคโนโลยี (Technology Cluster)ประกอบด้วยองค์

ประกอบทางเทคโนโลยีหนึ่งชนิดหรือมากกว่าซึ่งรับรู้ได้ว่ามีความสัมพันธ์กัน (Rogers 1995: p.14) อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของเทคโนโลยีในความหมายของ Rogers เนื่องจากประกอบด้วยทั้งนวัตกรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ภาษาต่างประเทศ ฯลฯ การรับนวัตกรรมทั้งกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่โดยไม่แยกรับทีละนวัตกรรม นำไปสู่ประโยชน์ของนวัตกรรมที่สูงขึ้นเนื่องจากการใช้นวัตกรรมแต่ละชนิดในกลุ่มนวัตกรรมจะส่งผลที่ดีต่อนวัตกรรมอื่น ๆ และผู้รับนวัตกรรมจะได้ผลที่สมบูรณ์

นอกจากประเด็นที่กล่าวมาในเบื้องต้น วิราชินี คำชมภู (2542) เสนอแนะว่าต้นทุน และการติดต่อได้ของนวัตกรรม มีผลต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน กล่าวคือ ต้นทุนซึ่งหมายถึงราคาของนวัตกรรมนั้นมีราคาถูกหรือแพงเพียงไร เหมาะสมกับฐานะความเป็นอยู่อย่างไรบ้าง นวัตกรรมที่มีราคาไม่สูงนัก มักได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่มีราคาสูงกว่า และการติดต่อได้หมายถึง นวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เอื้อต่อการแพร่ไปยังบุคคลอื่นให้รับทราบได้มากน้อยเพียงใด เช่นนวัตกรรมที่เห็นประโยชน์ได้ง่าย เข้ากันกับวิถีชีวิตเดิม ไม่ซับซ้อน ทดลองใช้ได้ง่าย จะทำให้นวัตกรรมมีโอกาสที่ติดต่อและการยอมรับจะรวดเร็ว

การศึกษารูปแบบเบื้องต้นของการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนา

Bazar และ Boalch (2001) ได้ศึกษารูปแบบเบื้องต้นของการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนา โดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่ตีพิมพ์เกี่ยวกับการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนากว่า 30 ประเทศโดยได้เสนอแนวคิดที่ควรนำมาพิจารณาคือ

1) องค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านที่มีผลต่อการขยายตัวของอินเทอร์เน็ต
   1.1 ความต้องการของประเทศ หน่วยงาน และหรือโอกาสใหม่ที่เข้ามา (National/Organization needs and/or new opportunities) ในประเด็นนี้อินเทอร์เน็ตควรนำมาใช้ภายใต้วิสัยทัศน์เพื่อพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศหรือองค์กร เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน มากกว่าเพียงเพื่อมีเทคโนโลยีใหม่ตามกระแส
   1.2 เทคโนโลยี (Technology) ถ้าพิจารณาในด้านเทคโนโลยีแล้วอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ด้านคือ 1. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) 2. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย และ 3.เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการใช้อินเทอร์เน็ต และช่วยส่งเสริมการรับอินเทอร์เน็ตในประเทศหรือองค์กร
   1.3 ทักษะ (Skill) ทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์การใช้ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้
   1.4 เงินสนับสนุน (Capital Resource) ควรมีงบประมาณเตรียมไว้เพื่อการลงทุนติดตั้งอินเทอร์เน็ต ค่าใช้จ่ายประจำที่จะเกิดขึ้นภายหลัง และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน

1.5 การจัดการกระบวนการรับและแพร่กระจายอินเทอร์เน็ต (Management of Internet Adoption and Diffusion Process)

2) ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนา

ในปัจจุบันองค์กรหรือปัจเจกบุคคลใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารเนื่องจากเป็นช่องทางการสื่อสารที่ราคาถูกกว่าสื่ออื่น ใช้เป็นช่องทางหาข้อมูลข่าวสารโดยมองว่าเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อวิชาชีพและข้อมูลทั่ว ๆ ไป ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้อินเทอร์เน็ตคือข้อมูลในอินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นหลัก นอกจากนั้นประเทศกำลังพัฒนายังมีทัศนคติในการรับข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากกว่าการเป็นผู้ให้ข้อมูล (UNDP 1995 อ้างใน Bazar และ Boalch, 2001)

3) รูปแบบการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนา

รูปแบบการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามีความแตกต่างกันเรื่องช่วงระยะเวลาที่อินเทอร์เน็ตแพร่กระจาย

กรณีของประเทศไทยสมคิด เลิศพิริยประเสริฐ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างทางสังคมที่สัมพันธ์กับการพัฒนาการของอินเทอร์เน็ตและพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจตอบสนองและเอื้ออำนวยต่อการเติบโตของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมากที่สุด เนื่องจากมีความจำเป็นในอันที่จะสร้างความเท่าทันทางธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ โดยส่วนที่เป็นปัจจัยด้านโครงสร้างสังคม วัฒนธรรมนั้น ยังตอบสนองอินเทอร์เน็ตแบบ "ไฟไหม้ฟาง" ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการเติบโตของอินเทอร์เน็ตในระยะสั้นๆ และสุดท้าย ปัจจัยด้านโครงสร้างการเมืองการปกครองหรือรัฐ กลับถูกถือว่าเป็นปัจจัยที่ตอบสนองอินเทอร์เน็ตได้อย่างเชื่องช้า และเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของอินเทอร์เน็ตมากที่สุดทั้งที่ควรเป็นปัจจัยสำคัญในการกำกับดูแลโดยตรง ประกอบกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ต ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม ก็ยังเป็นปัญหาต่อ พัฒนาการของอินเทอร์เน็ต ด้านผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะประเด็นหลักๆ ว่าควรปรับปรุงในเรื่องการศึกษา และวิธีคิดของคนไทยรวมทั้งพื้นฐานระบบโทรคมนาคม และลดราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่จึงจะทำให้ทิศทางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่ดีและชัดเจนมากขึ้น

นอกจากนั้นยังมีบทเรียนของสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท (2540) จากการศึกษาการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่เกษตรกร พบปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของเกษตรกรคือ

1) เทคโนโลยีที่นำมาใช้จะต้องไม่ซับซ้อนจนเกินไป โดยเมื่อรู้เทคโนโลยีหลักเป็นพื้นฐานแล้วไม่ควรต้องเปลี่ยนแปลงบ่อย

2) เกษตรกรมีความคุ้นเคยกับการถ่ายทอดสารสนเทศจากการบอกเล่า สิ่งตีพิมพ์ การอบรม สถาบันฯ จึงเสนอแนะให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผสมผสานกับสื่อแบบเดิมที่เกษตรกรใช้อยู่ เช่นการใช้เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น หรือพยายามอาศัยอุปกรณ์โทรคมนาคมบางประเภทที่เกษตรพอจะคุ้นเคยอยู่ก่อนแล้ว
3) การดูแลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอมีความสำคัญต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพราะการที่เครือข่ายเสียบ่อย ๆ จะทำให้ผู้ใช้เอือมระอาและเลิกใช้ในที่สุด
4) หัวใจสำคัญของความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเกษตร ขึ้นอยู่กับความสามารถและความมุ่งมั่นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปัญหาหลักของการยอมรับความสำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจ ความอดทน ของบุคลากร ปัญหาด้านเทคโนโลยีและปัญหาการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบเป็นปัญหารองลงมาตามลำดับ

2.3.2 แนวคิดทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต

เนื่องจากทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต ปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นปัจจัยที่สามารถใช้อธิบายกระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ต โดยคณะนักวิจัยจะได้อ้างอิงจากแนวคิดและการศึกษาวิจัยทั้งจากต่างประเทศและในประเทศไทยดังนี้

ทัศนคติที่มีต่อนวัตกรรมจะเป็นตัวพยากรณ์การยอมรับและใช้นวัตกรรม

Herbert และ Benbasat (1994 อ้างใน Liaw, 2002) ศึกษาและพบว่าตัวแปรร้อยละ 77 ของตัวแปรด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถอธิบายได้โดยทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และอธิบายได้โดยไม่ต้องคำนึงในประเด็นที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะซับซ้อนอย่างไรหรือมีประสิทธิภาพเท่าใด การจะใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่เพียงว่าผู้ใช้มีทัศนคติทางบวกกับเทคโนโลยีนั้น

Ajzen และ Fishbein (1977) อธิบายว่าทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นตัวพยากรณ์การกระทำ Triandis (1971 อ้างใน Liaw, 2002) เชื่อว่าทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความชอบ ความรู้ และการกระทำ โดยทฤษฎีการกระทำที่ผ่านการวางแผน (Theory of Planned Behavior) และ ทฤษฎีแห่งการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ถูกใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาตัวแบบเพื่อพยากรณ์การกระทำของบุคคลจากทัศนคติ เช่น the Computer Attitude Measurement (CAM) พัฒนาโดย Kay ในปี 1989 ซึ่ง อธิบายว่าการประเมินโดยบุคคลหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยข้อมูลทางประชากร การคิด ความชอบ และทัศนคติด้านพฤติกรรม

Loyd และ Loyd (1985 อ้างใน Liaw, 2002) พัฒนาแบบวัดด้านทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์โดยประกอบด้วยการวัดด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ ความชอบในคอมพิวเตอร์ ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาของ Liaw (2002) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างทัศคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ประสบการณ์การใช้ word processor และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตและ www เป็นตัวพยากรณ์ของทั้งทัศคติด้านคอมพิวเตอร์และเว็บ นอกจากนั้นยังพบว่า

เพศมีผลต่อการรับรู้เนื่องจากพบว่านักศึกษาชายมีการรับรู้ทางบวกต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเว็บและในปัจจัยด้านเพศ Schumacher และ Morahan-Martin (2001) พบเช่นกันว่าเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมากในทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ประการสุดท้ายระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นของประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ต่อทัศคติทางบวกที่สูงขึ้นของนักศึกษา ซึ่งตัวแปรด้านระยะเวลานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Torkzadeh และ Dyke (2002) ที่พบว่าการอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพส่วนบุคคลด้านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทั้งเพศชายและหญิง

ท้ายที่สุดการศึกษาลักษณะของผู้ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต (offliners) **ในประเทศเยอรมันพบว่าสาเหตุที่บุคคลไม่ใช้และปฏิเสธที่จะรับอินเทอร์เน็ตเป็นผลมาจากการไม่มีความต้องการส่วนตนในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต คนกลุ่มนี้ไม่รับรู้ในประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในกลุ่มผู้หญิงสูงอายุซึ่งไม่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถหนึ่งในสามของผู้ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตกล่าวว่าตนไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ (**Jackel, 2001)

แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการยอมรับอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยการรับรู้ในประโยชน์ การรับรู้ถึงความชอบ การรับรู้ว่าควบคุมได้ และพฤติกรรมที่ตามมาในตอนท้าย

Teo และคณะ (1999) ศึกษาการยอมรับอินเทอร์เน็ตในประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศที่รัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนทั้งประเทศได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์และนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ Teo และคณะเห็นว่าเพื่อให้เป้าหมายของรัฐที่ต้องการเห็นประชาชนสิงค์โปร์ได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์และรับอินเทอร์เน็ตประสบความสำเร็จ รัฐจำเป็นต้องเข้าใจแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการยอมรับอินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ต และความต้องการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสิงค์โปร์

การศึกษาของ Teo และคณะมีพื้นฐานมาจากการศึกษาของ Davis (1986 อ้างใน Teo และคณะ 1999) ซึ่งศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ของผู้ใช้ พร้อมทั้งได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีชื่อว่า Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งมีที่มาจากทฤษฎีแห่งการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action - TRA) พัฒนาโดย Ajzen และ Fishbein โมเดล TAM อธิบายว่ามีตัวแปรภายนอกสองประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับคอมพิวเตอร์คือ 1. การรับรู้ประโยชน์ หมายถึงแนวคิดของผู้ใช้ที่เชื่อว่าการใช้คอมพิวเตอร์จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนในบริบทองค์กร และ 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังว่าตนไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนักในการใช้คอมพิวเตอร์ ความพยายามเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ซึ่งบุคคลอาจแบ่งสรรให้กับกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นต้องรับผิดชอบ ดังนั้น Davis จึงอธิบายว่าทุกสิ่งทุกอย่างมีค่าเท่ากัน และอุปกรณ์ที่รับรู้ได้ว่าใช้ได้ง่ายกว่าสิ่งอื่น ๆ มีแนวโน้มจะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้

นอกจากนั้นมีการศึกษาหลายชิ้นที่ยืนยันถึงความสำคัญของความเพลิดเพลิน (enjoyment) ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในในการใช้คอมพิวเตอร์ Davis (1986, อ้างใน Teo และคณะ, 1999) กล่าวว่าคนทั่วไปใช้ความพยายามเนื่องจากมีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) หมายถึงการกระทำกิจกรรมเนื่องจากรับรู้ได้ว่ากิจกรรมนั้นเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่มีคุณค่า ซึ่งคุณค่านั้นแตกต่างจากตัวของกิจกรรมเอง ส่วนแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) หมายถึงการกระทำที่ไม่มีแรงบังคับที่เห็นได้ชัดนอกจากความรู้สึกอยากทำกิจกรรมนั้น ๆ ดังนั้นการรับรู้ในประโยชน์จึงเป็นรูปแบบของแรงจูงใจภายนอก ในขณะที่การรับรู้ในความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นรูปแบบของแรงจูงใจภายใน

Tsai และคณะ (2001) ได้แบ่งกลุ่มมาตรวัดย่อยเป็น 4 กลุ่มซึ่งมีตัวแปรสอดคล้องกับของ Teo และคณะ โดยประกอบด้วย การรับรู้ในประโยชน์ การรับรู้ถึงความชอบ การรับรู้ว่าควบคุมได้ และพฤติกรรมที่ตามมาในตอนท้าย

ส่วนตัวอย่างการศึกษาในประเทศไทยเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ (อายุมากกว่า 45) ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยแรงจูงใจเชิงสังคมมากกว่าแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์เพียงด้านเดียว นอกจากนั้นยังมีข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ พบว่าความต้องการและแรงจูงใจที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ต ไม่ได้สัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นจริงเสมอไปเนื่องจากเงื่อนไขทางเวลาและโอกาสของแต่ละคน (ฉัฏฐา ภะรตะศิลปิน, 2544)

จากแนวคิดทั้งหมดในที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้นในตอนที่ 3 เรื่องการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม ผู้วิจัยจะได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการรับนวัตกรรม โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน โดยจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมซึ่ง

ได้ทบทวนจากวรรณกรรม และนำแนวคิดที่ได้มาวิเคราะห์เรื่องการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของชุมชนเนื่องจากการวิจัยนี้มุ่งประเด็นเรื่องการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชนชนบท โดยคาดหวังว่าชุมชนจะตระหนักรู้ ยอมรับ และนำอินเทอร์เน็ตตำบลไปใช้ประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของชุมชน

2.4 แนวคิดความสามารถในการสื่อสารในบริบทการสอนหรือการอบรม

จากข้อค้นพบที่ว่าอุปสรรคสำคัญของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตด้านหนึ่งเกิดจากการขาดความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศ นักวิจัยด้านการสื่อสารจึงจำเป็นต้องให้น้ำหนักกับการศึกษาความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้สอนเป็นหัวใจสำคัญในการถ่ายทอดความรู้การใช้เทคโนโลยี และความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือที่จะนำความรู้จากครูไปสู่ศิษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาถึงขอบข่าย และความหมายของความสามารถในการสื่อสาร พบว่ามีผู้ให้ความหมายความสามารถในการสื่อสารไปในทิศทางเดียวกันดังนี้

ความสามารถในการสื่อสาร (communication competence) หมายถึง การที่เป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการถูกทำให้สำเร็จได้โดยการสื่อสารทั้งในรูปของวัจนภาษาและอวัจนภาษา ด้วยรูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบท (Morreale, Spitzberg,& Kevin, 2001)

Spitzberg & Cupach (1984) เน้นรายละเอียดเรื่องความสามารถในการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายโดยไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียหน้าโดยเสนอส่วนประกอบเบื้องต้น ของความสามารถในการสื่อสาร 3 ด้านคือ

1. ความรู้ (knowledge) ผู้สื่อสารที่มีความสามารถควรมีความรู้ในด้านบทพูด รู้จักชนิดของคู่สื่อสารและสถานการณ์การสื่อสาร ผู้สื่อสารแต่ละคนเรียนรู้สิ่งที่ควรจะพูดหรือกระทำผ่านประสบการณ์ทางสังคมทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนั้นผู้สื่อสารต้องมีความรู้ด้านกระบวนการอันจะทำให้ผู้สื่อสารทราบว่าความรู้ที่เป็นเนื้อหาจะถูกนำมาประกอบรวมกัน วางแผน และปฏิบัติจริงอย่างไร
2. แรงจูงใจ (motivation) เป็นแรงขับทางอารมณ์ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการกระทำ แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้สื่อสารมีความต้องการแสดงพฤติกรรม แรงจูงใจทางบวกจะทำให้ผู้สื่อสาร

พยายามสื่อสารอย่างมีความสามารถ ส่วนแรงจูงใจทางลบที่นำมาซึ่งความวิตกกังวล ความวิตก จะทำให้บุคคลหลีกหนีการสื่อสาร

3. ทักษะ (skills) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ทักษะจึงเหมือนกับตัวชี้วัดที่แสดงความเที่ยง (reliability) ของความสามารถในการสื่อสาร พฤติกรรมทั่วไปต่างจากทักษะ ทักษะนอกจากจะเกิดขึ้น ซ้ำ ๆ ได้แล้วยังต้องมีเป้าหมายนำอีกด้วย

ส่วนการศึกษาเรื่องความสามารถในการสื่อสารส่วนใหญ่ในประเทศไทย (วิรยา ขุนพรหม, 2543; อุเทน ลิมปิศิริสันต์, 2543; ผานิต อมราพิทักษ์, 2544; จันจิรา อาภาเขต, 2544) ศึกษาความสามารถในการสื่อสารตามแนวทางของ Sriussadaporn-Charoenngam & Jablin (1999) ที่ศึกษาความสามารถในการสื่อสารในองค์กรไทย โดยการศึกษาทั้งหมดระบุถึงองค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการสื่อสารจากบริบทของการสื่อสารในองค์กร 2 ด้านคือ

1. ความรู้ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (strategic communication knowledge) วัดประเมินได้จากมุมมองด้านความเข้าใจสังคม โดยบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารเป็นผู้ที่มีความคิดซับซ้อน (cognitive complexity) มีวิสัยทัศน์ (perspective taking) มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (empathy) มีความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น (persuasive ability) และมีการเฝ้าดูตน (self-monitoring) เป็นต้น จากข้อสรุปดังกล่าวมีลักษณะที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cohen & Cohen (1998) ที่พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความสามารถในการสื่อสาร 3 ด้านคือ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การจัดการการปฏิสัมพันธ์ และความยืดหยุ่นในพฤติกรรม
2. ทักษะการสื่อสาร (tactical communication skills) วัดประเมินได้จากแง่มุมด้านการกระทำและทักษะ ผู้ที่สื่อสารได้ถูกยุทธวิธีหมายถึงผู้ที่พร้อมจะใช้ทักษะในการสื่อสารเป็นเครื่องมือนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย จากการศึกษาความสามารถในการสื่อสารทางในการศึกษา Wanzer & Frymier (1999) พบว่าทักษะการใช้อารมณ์ขันของผู้สอนเพิ่มการรับรู้และการเรียนของผู้เรียน นอกจากนั้นยังพบอีกว่าลักษณะของผู้เรียนที่มีอารมณ์ขันก็จะเรียนรู้ได้มากขึ้นหากได้เรียนรู้กับผู้สอนที่มีอารมณ์ขัน ส่วน Frymier & Houser (2000) พบว่าทักษะที่นักเรียนระบุว่าเป็นความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนประกอบด้วย ทักษะในการอ้างอิง (referential skill) การสนับสนุนหรือไม่ทำลายอัตตาของนักเรียน (ego support) และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง

ลักษณะของผู้สอนที่มีความสามารถในการสื่อสาร

ภายหลังจากที่ได้นำเสนอแนวคิดกว้าง ๆ เรื่องความสามารถในการสื่อสารไปแล้วนั้น ลำดับต่อไปจะได้นำเสนอเรื่องความสามารถในการสื่อสารในบริบทที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เพื่อ

ทำความเข้าใจและนำไปสู่การสร้างสมมติฐานเรื่องลักษณะของผู้สอนที่มีความสามารถในการสื่อสาร

Spitzberg และ Cupach (2003) ขยายความเรื่องบริบทโดยระบุถึงบริบทของทักษะระหว่างบุคคล (interpersonal skills) อาทิเช่นมิติด้านวัฒนธรรม มิติด้านเวลา มิติด้านความสัมพันธ์ มิติด้านสถานที่ และมิติด้านหน้าที่ จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในการศึกษาโดย Haslette (1997) ผนวกกับแนวคิดบริบทของทักษะระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างปัจเจกที่ทำหน้าที่เสมือนครูและอยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์ กับนักเรียนที่อยู่นอกวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์จะเน้นหนักในบริบท 4 มิติดังนี้

1. มิติด้านหน้าที่ หมายถึงแรงจูงใจ หรือผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของการปฏิสัมพันธ์ Haslette (1987) ได้สรุปหน้าที่การสื่อสารของผู้สอนผ่านการใช้ภาษาใน 3 ลักษณะคือ

1.1 ผู้สอนใช้ภาษาเพื่อให้ทิศทางผู้อื่น ได้แก่การแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการเรียน นอกจากนั้น Green (1995 อ้างใน Haslette, 1987) เพิ่มเติมเรื่องกฎเกณฑ์ที่กำหนดหน้าที่ปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าระหว่างครูและนักเรียน โดยเห็นว่าทั้งสองฝ่ายใช้ภาษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ประเมินการเรียนรู้ พัฒนาและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ นอกจากนั้นกฎที่กำหนดยังเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในชั้นเรียน

1.2 ผู้สอนใช้ภาษาเพื่อถ่ายทอด หรือสอนองค์ความรู้ โดยความหมายที่เกิดขึ้นระหว่างครูและนักเรียนเป็นความหมายที่ขึ้นอยู่กับบริบท การเปล่งเสียงพูดหรือถ้อยคำที่ใช้ในบริบทการสอนอาจมีความหมายอื่นในบริบทอื่นที่มิใช่การสอน

1.3 ผู้สอนใช้ภาษาเพื่อเรียกร้องให้เกิดการตอบสนอง เช่นการถามคำถามนักเรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่ต้องการ ครูจำเป็นต้องประเมินกิจกรรมการเรียนอย่างสม่ำเสมอ และนำทิศทางกิจกรรมการสอนการเรียนในห้องเรียนโดยใช้ทั้งวัจนและอวัจนภาษา

2. มิติด้านความสัมพันธ์ หมายถึงรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคู่สนทนา การแสดงถึงการพึ่งพากันและกันและความใกล้ชิดของคู่สื่อสาร Haslette (1987) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียนดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารของครูมีลักษณะเหมือนการสื่อสารของผู้ใหญ่กับเด็ก แสดงถึงความไม่สมดุลของอำนาจและสถานภาพระหว่างการสนทนา กล่าวคือเด็กหรือนักเรียนจะมีสถานภาพหรือความสัมพันธ์ทางอำนาจต่ำกว่าผู้ใหญ่หรือครู ในประเด็นเดียวกันนี้ Green & Harker (1982) และ Barnes (1976) สนับสนุนแนวคิดรูปแบบการสื่อสารของครู

ของ Haslette โดยกล่าวว่าในสถานการณ์ของการสอนครูและนักเรียนมีบทบาทแบบไม่สมดุล (asymetrical roles) ครูเป็นผู้ควบคุมการสื่อสารและเป็นผู้พูดกว่า 70 เปอร์เซ็นต์

2.2 ครูอาจรบกวนหรือแทรกแซงการพูดของนักเรียนได้ตลอดเวลาการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน

3. มิติด้านสถานที่ หมายถึงลักษณะทางกายภาพอันเป็นสิ่งแวดล้อมของการปฏิสัมพันธ์ จากการวิเคราะห์งานวิจัยด้านสถานการณ์ทางสังคม Spitzberg และ Cupach (2003) พบว่าสถานที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังและการประเมินความเหมาะสมของพฤติกรรม และ Green (1995 อ้างใน Haslette, 1987) กล่าวถึงมิติด้านสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารของครูดังนี้

3.1 ห้องเรียนเป็นสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ความสามารถในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชั้นเรียนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งกิจกรรมทางสังคมและการศึกษา

3.2 ความหมายที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนาของครูกับนักเรียน เป็นความหมายที่ขึ้นอยู่กับบริบทของห้องเรียน การเปล่งเสียงพูดแต่ละครั้งใช้เพื่อแจ้งองค์ความรู้กับผู้เรียน ซึ่งในบริบทอื่นการเปล่งเสียงหรือถ้อยคำลักษณะเดียวกันอาจมีความหมายอื่น

4. มิติด้านวัฒนธรรม วิรยา ขุนพรหม (2543) รวบรวม “ลักษณะของพิธีกรรมที่ถือปฏิบัติภายในกลุ่ม” จากงานวิจัยของนักวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sriussadaporn-Charoenngam & Jablin (1999) ในการระบุความสามารถในการสื่อสารในองค์กรไทย แนวคิดและผลการวิจัยนำมาประมวลเป็นลักษณะเด่นของวัฒนธรรมไทย 4 ประการ คือ

4.1 มีความเป็นปัจเจกต่ำ (low individualism) การสื่อสารจะมุ่งให้เกิดความปรองดอง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกจึงให้ความสำคัญกับการรักษาหน้า การรู้จักควบคุมอารมณ์ แสดงออกเฉพาะพฤติกรรมที่ถูกคาดหวัง คู่สื่อสารจึงมีความไวต่อความรู้สึกของฝ่ายตรงข้ามสูง นอกจากนั้นวิรยาได้อ้างถึงงานของนงลักษณ์ ศรีอัษฎาพรเจริญงาม (2541) ถึงลักษณะของผู้ร่วมงานที่มีความสามารถในการสื่อสารคือเป็นผู้ที่พร้อมที่จะออกปากให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ด้านผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการสื่อสารจะไม่ตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าสาธารณชน

4.2 มีระยะห่างเนื่องจากอำนาจสูง (high power distance) วัฒนธรรมไทยแสดงถึงการเคารพในระบบอาวุโส การแสดงออกของบุคคลขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบสถานภาพกับสมาชิกคนอื่นไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา และอาชีพ

4.3 มีความเป็นชายต่ำ (low masculinity) กล่าวคือวัฒนธรรมไทยเป็นวัฒนธรรมที่มีลักษณะอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ทำตัวโดดเด่นข่มคนอื่น ไม่แสดงความก้าวร้าว

4.4 หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (high uncertainty avoidance) กฎและบรรทัดฐานเป็นตัวชี้แนะในการตีความและลดความเสี่ยงขณะสื่อสาร ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการสื่อสารที่

เหมาะสม ดังนั้นผู้สื่อสารที่มีความสามารถจึงต้องรู้จักใช้คำพูด และวิธีการพูดได้เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ บางครั้งบุคคลยอมคัดค้านข้อมูลที่มีน้ำหนักแทนการละเมิดบรรทัดฐาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยในเบื้องต้นเรื่องความสามารถในการสื่อสารและลักษณะของผู้สอนที่มีความสามารถในการสื่อสาร สรุปเป็นกรอบคิดเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาคุณลักษณะของผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้เริ่มเรียนรายใหม่ดังนี้

1.ด้านความรู้ (knowledge) โดยผู้สื่อสารที่มีความสามารถจะมีความรู้ในบทสนทนากับผู้อื่น รู้จักชนิดของคู่สนทนาจากนอกวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย และรู้จักสถานการณ์การสื่อสารที่หลากหลาย

2.มีความรู้อันเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมและทราบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับการใช้ความคิดซับซ้อน ความเห็นอกเห็นใจผู้เรียนคอมพิวเตอร์รายใหม่ การเฝ้าสังเกตการสื่อสารของตน การไม่ทำให้ผู้เรียนคอมพิวเตอร์รายใหม่รู้สึกเสียหน้า การรู้จักควบคุมอารมณ์ขณะสอนใช้คอมพิวเตอร์ มีความไวต่อความรู้สึกของผู้เรียนคอมพิวเตอร์รายใหม่ มีความพร้อมที่จะเสนอความช่วยเหลือกับนักเรียน และความอ่อนน้อมถ่อมตน

3. มีแรงจูงใจทางบวกเป็นแรงขับในการสื่อสารกับคู่สื่อสาร ซึ่งจะทำให้ผู้สื่อสารพยายามสื่อสารอย่างมีความสามารถ ประกอบกับมิติทางด้านหน้าที่ของการสื่อสารในบริบทการศึกษาซึ่ง Haslette (1987) ได้สรุปหน้าที่อันเป็นแรงจูงใจในการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้สอน ประกอบด้วยผู้สอนใช้ภาษาเพื่อแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการเรียน และถ่ายทอดองค์ความรู้โดยเลือกถ้อยคำที่มีความหมายเหมาะสมกับบริบทการสอน ใช้ภาษาเรียกร้องให้เกิดการตอบสนองเพื่อประเมินกิจกรรมการเรียนอย่างสม่ำเสมอ

4. มีทักษะในการสื่อสาร (skill) อันเป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่สำคัญของความสามารถในการสื่อสารซึ่งวัดประเมินได้จากการกระทำของผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และมีบทบาทให้ความรู้และถ่ายทอดการใช้คอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารจะมีความพร้อมในการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุเป้าหมายการสอน ในบริบททางการศึกษา Frymier และ Houser (2000) และ Wanzer และ Frymier (1999) พบว่าทักษะการใช้อารมณ์ขันของผู้สอนเพิ่มการรับรู้และการเรียนของผู้เรียน และพบว่าทักษะที่นักเรียนระบุว่าเป็นเกณฑ์ของความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนคือ ทักษะในการอ้างอิง (referential skill) การสนับสนุนอัตตาหรือไม่ทำลายตัวตนของนักเรียน (ego support) และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง

2.5 แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชน

การสื่อสารเพื่อชุมชน (กาญจนา แก้วเทพ: 2543) หมายถึงการสื่อสารที่ดำเนินตามหลักประชาธิปไตย กล่าวคือ เป็นการสื่อสารของชุมชน โดยชุมชน และเพื่อชุมชน ดังนั้นการสื่อสารดังกล่าวจะต้องเป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในรูปแบบที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นระบบการสื่อสารประเภทใดก็ตาม

แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชน พัฒนาและแตกแขนงมาจากการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีคิดเรื่องการสื่อสารแบบดั้งเดิมให้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการพัฒนาที่ยอมรับความหลากหลายในกระบวนทัศน์ของคำว่า “การพัฒนา” การสื่อสารชุมชนเป็นชื่อที่นิยมเรียกรูปแบบของการสื่อสารภายใต้กระบวนทัศน์การพัฒนาแบบทางเลือก ซึ่งมีจุดเน้นที่สำคัญคือ

1) เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อกันได้ตลอดเวลาทั้งแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ และการสื่อสารแบบสองทางนี้จะทำให้สถานะของผู้ส่งและผู้รับสารไม่ตายตัวแต่มีการเปลี่ยนบทบาทกันอยู่ตลอดเวลา

2) มีทิศทางการไหลของข่าวสารทั้งจากบนลงล่าง (Top-down) จากล่างขึ้นบน (Bottom-up) และในระนาบเดียวกัน (Horizontal) ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบการสื่อสารเพื่อชุมชนมีทิศทางการถ่ายทอดที่หลากหลายหลั่งไหลได้แทบจะทุกทิศทุกทาง ข่าวสารอาจไหลจากนักวางแผนพัฒนาสู่ชาวบ้าน จากสื่อมวลชนสู่ชาวบ้านในชนบท ในเวลาเดียวกันชาวบ้านอาจจะส่งสารขึ้นไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีการแลกเปลี่ยนติดต่อส่งข่าวสารระหว่างกลุ่มชาวบ้านด้วยกัน

3) มีเป้าหมายหลากหลายตามระดับผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางการไหลของข่าวสารตอบสนองความต้องการของประชาชน การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารเพื่อชุมชนมีวิธีการและแง่มุมที่หลากหลาย หากกำหนดเป้าหมายโดยใช้ระดับผู้เกี่ยวข้องเป็นเกณฑ์การสื่อสารชุมชน มีเป้าหมายด้านกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ดังนี้ ระดับชุมชนซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ระดับหน่วยงานนอกชุมชน เป็นการสื่อสารที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาและการสื่อสาร และสุดท้ายระดับสังคมส่วนรวม เป็นการสื่อสารที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในระดับกว้าง

การกำหนดเป้าหมายโดยสอดรับกับทิศทางการไหลของข่าวสาร กำหนดเป้าหมายการสื่อสารชุมชนได้สองเป้าหมายย่อยคือ การถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลและโน้มน้าวจูงใจอันมักได้แก่ ทิศทางการไหลของข่าวสารจากบนลงล่าง และการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของชุมชน หมายถึงการแสดงออกเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนไปจนกระทั่งถึงการแสดงออกซึ่งสิทธิ ศักดิ์ศรี ภูมิปัญญาของชุมชนด้วย สามารถพัฒนาความ

เป็นตัวเองของปัจเจกบุคคล ในหน่วยที่เล็กกว่าชุมชน การสื่อสารชุมชนจะทำหน้าที่คล้าย ๆ กับเวทีแห่งการศึกษาเรียนรู้ที่ช่วยให้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลได้พัฒนาสร้างสรรค์อย่างเต็มที่

4) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นและดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (Need-oriented) ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะประการสำคัญของกระบวนทัศน์การพัฒนาแนวใหม่แทนการพัฒนาที่แต่เดิมเคยตอบสนองความต้องการของรัฐเป็นหลัก

5) เป็นการสื่อสารที่ทำหน้าที่แสดงออก สร้างความรู้สึกร่วมในชุมชน ให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหาของชุมชนหรือบุคคล

6) เน้นการปรับปรุงสื่อให้เหมาะสมกับประโยชน์การใช้งานของชุมชน ไม่ว่าชุมชนนั้นจะตั้งวัตถุประสงค์การใช้เอาไว้อย่างไรก็ตาม

7) คนในชุมชนสามารถเข้าถึงได้ชุมชนมีส่วนร่วมในหลาย ๆ บทบาทว่าจะเป็นผู้วางแผนการใช้สื่อ ผู้ใช้ ผู้ผลิต ผู้แสดง ฯลฯ

8) ชุมชนกำหนดรูปแบบ ขอบข่ายเนื้อหาที่ต้องการแสดงออกด้วยตนเอง ไม่มีผู้อื่นมากำหนดให้ชุมชน

9) เป็นเวทีแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิด ปัญหา และอุปสรรคของการสื่อสารชุมชน ไม่ใช่ทำหน้าที่เป็นเพียงเครื่องมือถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อชุมชนนี้สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลได้เนื่องจากแนวคิดนี้สอดคล้องกับปรัชญาการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้เพื่อศึกษากระบวนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สื่อใหม่นี้ได้รับการนำมาใช้อย่างยั่งยืน สอดคล้องและสนับสนุนวิถีชีวิตของชุมชน

2.6 แนวคิดเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในการพัฒนาชนบท

2.6.1 แนวคิดเรื่องอินเทอร์เน็ตในฐานะฐานข้อมูลสารสนเทศ

อินเทอร์เน็ตเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่ ไร้พรมแดนของชุมชน ธนาคารโลกได้แนะถึงกระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของชนบท (World Bank:

1998) โดยให้ความสำคัญการศึกษาความต้องการของชุมชนชนบทนั้นก่อน ในขั้นแรกจำเป็นจะต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility study) เพื่อ

1. ชี้ถึงความต้องการและลำดับความสำคัญทางด้านต่าง ๆ ในชุมชนอาทิ ด้านการเกษตร การศึกษา การค้า การจัดการแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ สุขภาพอนามัย ฯลฯ
2. กำหนดชนิดของข้อมูลซึ่งจำเป็นต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากประชาชนในท้องถิ่นเพื่อที่จะส่งไปยังผู้กำหนดนโยบาย และข้อมูลที่จะเผยแพร่ในชุมชนชนบท
3. พิจารณาถึงช่องว่างระหว่างข้อมูลข่าวสารที่มีในปัจจุบัน และข้อมูลที่ต้องการ
4. พิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยลดช่องว่างข้อมูลข่าวสาร และสร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนต่าง ๆ

2.6.2 แนวคิดเรื่องเทเลเซ็นเตอร์ Telecenter

1) ความหมายของเทเลเซ็นเตอร์

Gomez ได้ให้คำนิยามเทเลเซ็นเตอร์ไว้ว่าเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณะด้านการสื่อสารทางอิเลคโทรนิคส์ โดยเฉพาะในพื้นที่ชายขอบคือพื้นที่ห่างไกลซึ่งพัฒนาการของการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะเพื่อการค้าไม่เป็นที่แพร่หลาย (Gomez et al., 1999)

Gomez ได้เสนอคุณลักษณะพื้นฐานของเทเลเซ็นเตอร์ไว้ดังนี้คือเป็นพื้นที่ทางกายภาพที่ให้สาธารณะได้เข้ามาใช้ประโยชน์ข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่วนตัว สังคม และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ เทเลเซ็นเตอร์มักถูกออกแบบเพื่อให้บริการข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสารที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น จดหมายอิเลคโทรนิคส์ อินเทอร์เน็ต และการเชื่อมต่อกับ www นอกจากนั้นบริการจำพวก โทรสาร และการพิมพ์ อาจรวมเข้ามาด้วย ยิ่งไปกว่านั้นบริการที่ซับซ้อนเช่น การแพทย์ทางไกล (Tele-medicine) และ การศึกษาทางไกล (distance education) ก็ถูกนำมารวมเป็นส่วนหนึ่งของเทเลเซ็นเตอร์ได้เช่นกัน (Gomez et al .:1999)

2) การแบ่งประเภทเทเลเซ็นเตอร์

Bertin (1995) ได้เสนอให้แบ่งชนิดของเทเลเซ็นเตอร์ 4 ชนิดคือ เทเลเซ็นเตอร์ของชุมชนบท (the rural community telecentre) เทเลเซ็นเตอร์เพื่อพาณิชย์ (the commercial telecentre) เทเลเซ็นเตอร์ในชนบทห่างไกล (the remote rural telecentre) และเทเลเซ็นเตอร์ในละแวกชานเมือง (the neighborhood suburban telecentre)

3) บทบาทและลักษณะการให้บริการภายในเทเลเซ็นเตอร์

Gosau (1995) รายงานในวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตของเขา เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเอาชนะความด้อยโอกาสในสังคมชนบทได้อย่างไร โดยได้ระบุบทบาทของเทเลเซ็นเตอร์ โดยการรวบรวมหน้าที่ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้เคยปฏิบัติมาก่อนดังนี้

a) ทำหน้าที่เป็นเครือข่ายท้องถิ่น สถานที่นัดพบ อาจใช้เพื่อประโยชน์การทำงานระยะไกลจากบ้าน (Teleworker) เพื่อลดการถูกแปลกแยกจากสังคมอื่น
b) ให้บริการที่หลากหลายกับสังคมท้องถิ่น
c) ให้หลักประกันว่าคนหลากหลายกลุ่มเข้าใจเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีใหม่ๆ ชนิดอื่น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างสูงสุด
d) ก่อให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่น การอบรม และการให้บริการทางธุรกิจ
e) ก่อให้เกิดการอบรมและการศึกษา ณ ท้องถิ่น และจัดให้มีการเข้าถึงการอบรมและการศึกษาได้มากขึ้น

คาดกันว่าเทเลเซ็นเตอร์จะเป็นแหล่งปฏิบัติงานที่มีบทบาทด้านการพัฒนา สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน นำมาซึ่งการจ้างงาน รักษาและดึงประชาชนให้อยู่ในท้องถิ่น สร้างพลังให้กับชุมชนโดยให้การเข้าถึงความรู้และการมีส่วนร่วม สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยี เอาชนะความห่างไกลและการถูกทอดทิ้งให้เป็นชุมชนชายขอบ ให้บริการที่ชุมชนต้องการ ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนมีความกระตือรือร้นและมีชีวิตที่สมบูรณ์ขึ้น

4) ปัจจัยที่ทำให้เทเลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จ

Campbell (2001) พบว่าปัจจัยหลักที่เอื้อให้เทเลเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จคล้ายคลึงกับหลักการที่ใช้ในธุรกิจขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดเล็ก อันได้แก่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ไม่ใช้เพียงเทคโนโลยีเป็นตัวนำ และเริ่มจากการปฏิบัติการขนาดเล็ก ๆ ที่มีการสนับสนุนจากภายนอก

ความสำคัญของการสนับสนุนจากท้องถิ่นเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ เช่นกันในงานของ Lee และ Gosau (อ้างถึง Lee, 1995 และ Gosau, 1995 ใน Share, 2001) เทเลเซ็นเตอร์ก็ไม่แตกต่างกับโครงการพัฒนาชนบทอื่น ๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้น

Bryden et all (1993) ได้ชี้ถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจบริบทสังคมก่อนที่จะจัดตั้งเทเลเซ็นเตอร์ บริบทสังคมไม่เพียงเฉพาะลักษณะทางกายภาพเช่นสถานที่ตั้ง ขนาดประชากร หากต้องพิจารณาว่าเทเลเซ็นเตอร์จะให้ทางเลือกซึ่งเป็นบริการลักษณะใดบ้าง ตลอดจนพิจารณาถึงเครือข่ายทางสังคม เช่นกลุ่มอาสาสมัคร ผู้นำในชุมชน และผู้นำทางธุรกิจ

5) ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งเทเลเซ็นเตอร์

1) ชุมชนไม่มีการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
2) ชุมชนหวาดกลัวเทคโนโลยีและไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ชุมชนมีประสบการณ์เดิมที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4) ชุมชนไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชน
5) ไม่มีปัจจัยสนับสนุนในท้องถิ่น เช่นไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
6) มีความสงสัยในความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล (Share, 2001)

Jon Anderson นักวิจัยด้านการรักษาป่าและให้การศึกษาประจำองค์การอาหารและเกษตรกรรม (FAO) ได้ให้คำแนะนำที่สอดคล้องกับธนาคารโลกในรายงานเรื่อง การประยุกต์ใช้บทเรียนจากการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการอบรมเรื่องเทเลเซ็นเตอร์ Jon ได้ให้ข้อพิจารณาดังนี้คือ

1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในชุมชนควรให้ความสำคัญกับคนในชุมชนที่จะใช้เทคโนโลยี องค์กร กระบวนการใช้ มากกว่าตัวเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์
2) การพิจารณาระดับความต้องการด้านการสื่อสาร และการบริการด้านข้อมูลของผู้ที่จะใช้ประโยชน์ซึ่งควรมีในระดับสูงเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีการใช้ประโยชน์จากเทเลเซ็นเตอร์อย่างเต็มที่
3) ประเมินความต้องการและทักษะของท้องถิ่น (Local needs and skill assessment) การประเมินความต้องการแบบมีส่วนร่วมจะชี้ให้เห็นความต้องการข่าวสารข้อมูล และรูปแบบการอบรมที่จำเป็นต่อท้องถิ่น ในขณะเดียวกันต้องทราบถึงทักษะของคนในท้องถิ่นและความรู้เดิมของเขา การสื่อสารเพื่อกระบวนการพัฒนาจะกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการปฏิบัติ เสริมสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และสร้างความตระหนักรู้ในการวางแผน และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้วยการพูดคุยและการให้คำปรึกษา การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งทำให้คนในท้องถิ่นได้เป็นผู้กำหนดทิศทางการพัฒนาตนเอง
4) การสร้างความตระหนักรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารในอุดมคติที่สร้างสิ่งแวดล้อมที่ยืดหยุ่นและทรงพลังในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ จดหมายอิเลคโทรนิคส์ทำให้เกิดการสื่อสารที่เอาชนะระยะทางและห้วงเวลาได้ เวิล์ดไวด์เว็ป เป็นเครื่องมือที่สร้างการมีส่วนร่วมได้ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งใหม่และคนในชุมชนต้องสามารถเลือกใช้เครื่องมือแต่ละชนิดได้ ดังนั้นคนในชุมชนจำเป็นต้องมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี เพื่อที่เขาจะได้สามารถดึงข้อมูลจากที่อื่นมาใช้ พัฒนาข้อมูลเนื้อหาของตนเอง ตอบโต้กับผู้ออกแบบเว็ปไซต์และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตถึงความต้องการของชุมชนได้ วิธีการหนึ่งที่ใช้สร้างความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศคือการนำคนในชุมชนไปเยี่ยมชมเทเลเซ็นเตอร์ที่ประสบความสำเร็จแล้ว

5) สานความสัมพันธ์และความกลมกลืนกับกระบวนการสื่อสารชนิดอื่นที่ท้องถิ่นมีอยู่ก่อนแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศควรนำไปเชื่อมโยงกับช่องสารที่มีอยู่ก่อนและช่องสารที่คนในชุมชนใช้ประโยชน์ เช่น หน่วยงานพัฒนาท้องถิ่น ครู ฯลฯ
6) การอบรมมีความสำคัญแทบทุกขั้นตอน เช่นการอบรมผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง การอบรมเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งการอบรมควรออกแบบให้สอดคล้องกับผู้เรียน
7) สถานที่ตั้งเทเลเซ็นเตอร์ควรอยู่ใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น ๆที่สามารถเข้ามามีบทบาทในการใช้ สนับสนุน รักษา หรือดำเนินงาน นอกจากนั้นสถานที่ตั้งควรเป็นสถานที่ที่คนในชุมชนเข้าไปใช้บริการได้ง่าย ซึ่งอาจนำไปเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอื่น ๆ เช่นโรงเรียน หรือห้องสมุดชุมชนเป็นต้น
8) มีการประเมินและจับตาดูอย่างมีส่วนร่วม การประเมินควรเน้นทั้งจำนวนผู้เข้ามาใช้ประโยชน์จากเทเลเซ็นเตอร์ และผลกระทบของเทเลเซ็นเตอร์ที่มีต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

2.6.3 แนวคิดเรื่องกระบวนการนำอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ชุมชนชนบทโดยแนวทางการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

จากหนังสือ The Internet and Rural Development: Recommendations for Strategy and Activity (Richardson, 1996) โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่จะประสบความสำเร็จและยั่งยืนมีองค์ประกอบคือ

1) เริ่มจากความต้องการอันแท้จริงของผู้ใช้ในชุมชน
2) กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น
3) การประเมินว่าโครงการนี้ได้ตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสารและข้อมูลของชุมชนอย่างไร
4) การสร้างความตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต
5) การสร้างเครือข่ายหรือชุมชนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการริเริ่มการจัดการโดยท้องถิ่นเอง
6) การสร้างเครือข่ายการสื่อสารและสนับสนุนด้านข้อมูลและการสื่อสารที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้

วิธีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ของ FAO

องค์การอาหารและการเกษตรได้สรุปแนวทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาจากประสบการณ์การปฏิบัติงานภาคสนามและการใช้สื่อหลากหลายชนิด สรุปได้ดังนี้ผู้วางแผนการพัฒนาควรมีวิธีคิดคือ *การให้คนในท้องถิ่นและองค์กรในท้องถิ่นได้มีการควบคุมการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารและข้อมูล*

การสื่อสารเพื่อการพัฒนาที่เน้นคนเป็นหลักจะแสดงผลสำเร็จที่ชัดเจนได้ก็ต่อเมื่อ คนในชนบทได้ถูกผนวกให้มีส่วนร่วมในการสื่อสาร และมีการแลกเปลี่ยนความรู้กัน

การสื่อสารที่ป้อนสู่กระบวนการพัฒนาในด้านทรัพยากรมนุษย์ ควรสร้างการโต้ตอบ การสื่อสารแบบสองทางกับคนในชนบท ดึงคนเหล่านี้ให้เข้ามามีส่วนร่วมการวางแผนเพื่อพัฒนาตนเอง ให้ข้อมูลเพื่อเป็นฐานในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และนำความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตมาสู่คนในชุมชน การสื่อสารและเครื่องมือการสื่อสาร จะช่วยในการเอาชนะอุปสรรคความไม่รู้หนังสือ ภาษาต่างประเทศ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการแปลกแยกจากสังคมภายนอกเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ห่างไกล

การนำอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ชุมชน คำถามที่เกิดขึ้นไม่ได้เพียงแค่วิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต หรือการนำโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคสู่ชุมชน แต่ควรมุ่งเน้นที่วิธีการจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำให้คนในชุมชนได้บรรลุความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนา

การนำอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ชุมชนเพื่อการพัฒนาชนบทนั้นต้องอาศัยความระมัดระวังอย่างสูง เนื่องจากในพื้นที่แตกต่างกัน สภาพองค์กรและชุมชนก็ต้องการการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันด้วย ในบางพื้นที่เหมาะสมที่จะให้ชาวนาหรือสมาชิกในชุมชนเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยตรง แต่ในบางพื้นที่อาจต้องมีองค์กรที่เป็นตัวกลาง หรือคอยช่วยเหลือในการริเริ่มสร้างและส่งเสริมการใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนซึ่งเชื่อมโยงอยู่กับอินเทอร์เน็ต (Community information center) *ไม่ว่าจะนำอินเทอร์เน็ตสู่ชุมชนด้วยวิธีใดก็ตามประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือการเชื่อมโยงกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับสื่ออื่นๆ ที่มีอยู่ กับวิธีการและรูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมของท้องถิ่น*

ประสบการณ์ของ FAO ที่ผ่านมาอ้างอิงจากการใช้สื่อเพื่อชุมชนแบบต่าง ๆ และแนวทางการพัฒนาให้สื่อเป็นสื่อของชุมชน และนำมาประยุกต์ใช้กับสื่ออินเทอร์เน็ตกล่าวคือ *“การนำอินเทอร์เน็ตสู่ชุมชนไม่ควรเน้นที่เทคโนโลยีมากเกินไป แต่ให้เน้นที่การดึงคนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร”* หลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับช่องว่างความรู้ระหว่างผู้ชำนาญและชาวบ้าน แต่ควรหาหนทางที่จะดึงให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้สร้างองค์ความรู้ นักวิจัย นักนโยบาย ให้เข้ามาสัมผัสมีความใกล้ชิดกับชาวบ้านหรือกลุ่มคนที่ต้องการใช้ความรู้หรือข่าวสารซึ่งท้ายที่สุดชาวบ้านและชุมชนจะได้ประโยชน์จากการพัฒนา

องค์ประกอบ 10 ประการของระบบการสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ตและระบบข้อมูล ที่ประสบความสำเร็จ คือ

1. ประเมินความต้องการข้อมูลและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม กับกลุ่มผู้ที่จะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

2. ออกแบบการรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้อนุมัติให้มีการใช้และบริการอินเทอร์เน็ต
3. การกระตุ้นให้มีตัวแทนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม
4. มีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะหวังผลกำไรหรือไม่หวังผลกำไรซึ่งให้บริการเพื่อสังคมเป็นหลัก
5. เปิดให้มีการมีส่วนร่วมของชุมชนในการออกแบบ, ปฏิบัติการ และการจัดการ ของการบริการสื่อสารและข้อมูล
6. ความตั้งใจแน่วแน่ทั้งของผู้ใช้และองค์กรที่จะบริหารเพื่อทำให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความยั่งยืน
7. การให้การอบรมทางเทคนิคอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนกลุ่มผู้ใช้ ความแพร่หลายในชุมชนผู้ใช้
8. ความสมดุลของการผลิต การวิเคราะห์ และการแพร่กระจายข้อมูล ซึ่งมีทั้งแบบรวมศูนย์และกระจายจากศูนย์กลาง
9. การให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องทางเทคนิคในการด้านการดูแลรักษาระบบและปรับปรุงเครื่องให้ดีขึ้น
10. เป็นการใช้ที่ต้องจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถสื่อสารหรือได้ข้อมูล

ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ยังไม่มีการศึกษาเรื่องการนำสื่อสารสนเทศสู่ชุมชนโดยที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการสื่อเนื่องจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ใหม่มาก ที่ผ่านมามีการศึกษาเพียงสื่อสารสนเทศที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน โดยหลักเขต มุ่งสันติ (2535) พบว่าคณะกรรมการดำเนินงานที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านได้จากการคัดเลือกของประชาชน ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นตู้เก็บหนังสือ หนังสือพิมพ์รายวันเป็นหนังสือหลัก ๆ ที่ได้รับงบประมาณจากรัฐในการจัดซื้อ รัฐเป็นแหล่งงบประมาณแหล่งเดียว ปัญหาด้านการดำเนินงานที่พบประกอบด้วยปัญหาด้านการวางแผนเนื่องจากคณะกรรมการขาดความร่วมมือในการวางแผนที่จะปฏิบัติ ปัญหาด้านการจัดการองค์กรโดยเฉพาะในเรื่องหนังสือฉีกขาดก่อนเวลาอันสมควร ปัญหาด้านการจัดการบุคลากรพบว่ากรรมการต้องประกอบอาชีพของตนเองเป็นหลักจึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการอำนวยการพบว่ากรรมการยังขาดการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และสุดท้ายปัญหาด้านการควบคุมโดยขาดการจัดหมุนเวียนหนังสือต่าง ๆ กับที่อ่านแห่งอื่น ๆ

จากแนวคิดที่ประมวลมาในเบื้องต้นซึ่งได้มาจากประสบการณ์ปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบทของหลากหลายองค์กร สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในกรณีของประเทศไทยเช่นกัน โดยคณะนักวิจัยได้ยึดแนวปฏิบัติคือการดึงให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในอินเทอร์เน็ตตำบลให้มากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นจากแนวคิดการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาชนบทยังยืนยันวิธีการวิจัยแบบปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และจะได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยซึ่ง

ศึกษาการบริหารจัดการศูนย์สารสนเทศของชุมชนในจังหวัดสุรินทร์เป็นข้อควรระวังในการวิจัยเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้

2.7 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

2.7.1 หลักการและเหตุผลของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ประเทศไทยประกอบขึ้นจากชุมชนและครอบครัว การพัฒนาประเทศเพื่อให้เกิดความเจริญอย่างทั่วถึง และเสมอภาคต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาที่รากหญ้าของประเทศคือชุมชน คณะรัฐบาลโดยนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความเจริญให้กับ ชุมชนของประเทศ โดยเริ่มจากชุมชนในระดับตำบล ซึ่งเป็นชุมชนที่มีศักยภาพของการพัฒนามากที่สุด ด้วยการจัดการและปรับใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งผ่านกระบวนการพัฒนาจนถึงระดับที่สามารถนำมาใช้ เป็นเครื่องมือเอนกประสงค์เพื่อการพัฒนาชุมชนได้

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดำเนินงานตามโครงการ โดยกรมการปกครองวางระบบข้อมูลและพัฒนาเว็บไซต์ตำบล แล้วทำการเชื่อมโยงสู่เครือข่ายการสื่อสารผ่าน IP network ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผ่านเข้าสู่เครือข่าย Internet ในเว็บไซต์ "คนไทยดอตคอม" www.khonthai.com ซึ่งเป็นเว็บท่า "Portal Site" สำหรับเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครองอยู่แล้ว เมื่อรัฐบาลได้ขยายการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตตำบลได้ครบทุก อบต. ทั่วประเทศแล้ว ก็จะเป็นการสร้างระบบเครือข่ายการสื่อสารจากส่วนกลาง ลงไปถึงระดับตำบล เป็นการลดช่องว่าง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนไทย ในชนบทได้ในระดับที่พร้อมจะพัฒนาก้าวไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Thailand และต่อไปถึง E-Asian ได้ในอนาคต

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้เริ่มเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 25 ตุลาคม 2544 โดย พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระดี่ อ.เมือง จ.ปทุมธานี และทยอยเปิดใช้งานจนครบจำนวนอบต. 1,000 แห่งในปี 2544 โดยรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณให้

การดำเนินงานในเบื้องต้น กรมการปกครองจะทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับ อบต. และเชื่อมโยงผ่านสาย โทรศัพท์เพื่อเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยเว็บไซต์ "คนไทยดอทคอม" โดยกองราชการส่วนตำบล และศูนย์ประมวลผลการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ร่วมกันจัดทำเว็บไซต์ตำบลและพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารของ อบต. เพื่อใช้งานภายในเครือข่ายของ กรมการปกครอง (Intranet) อีกทางหนึ่งด้วย

ทั้งนี้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้รับความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการจัดทำระบบ และเครือข่ายการสื่อสารผ่าน IP network ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ครบทั้ง 6,745 แห่งทั่วประเทศภายในปี 2546

2.7.2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล

การใช้งานของอินเทอร์เน็ตตำบล ทั้ง 6,745 แห่งทั่วประเทศมีลักษณะการใช้งานอยู่ 2 แบบ คือ

1. เป็นการใช้งานในลักษณะของเครือข่ายภายใน (Intranet) ของกรมการปกครอง จำนวน 25 ระบบ เพื่อการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล และการปรับปรุงข้อมูลของตำบล การบริหารการจัดการ การบริหารงบประมาณแผนงานและโครงการ การรับ-ส่ง E-mail และอื่น ๆ โดยผ่านเครือข่ายที่สร้างขึ้น เชื่อมโยงถึงกันทั้งระดับ อบต. อำเภอ จังหวัด ศูนย์ประมวลผลข้อมูลภาคและส่วนกลาง

2. เป็นการใช้งานในลักษณะเครือข่าย (Internet) ซึ่งผู้ที่จะเข้าเว็บไซต์ของอินเทอร์เน็ตตำบลได้จะต้อง ผ่านเว็บท่า (Portal site) ของ "คนไทยดอทคอม" ซึ่งจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ อบต. ทั่วประเทศ ตลอดจน แผนงาน โครงการ ผลิตภัณฑ์ และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในพื้นที่

จากความร่วมมือระหว่างกรมการปกครองกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการจัดทำระบบ และ เครือข่ายการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนอินเทอร์เน็ตตำบล ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ มากมายในทุกระดับ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในชนบทได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่จำเป็น ความรู้ด้านการเกษตรกรรม การพาณิชย์ ราคาพืชผลการเกษตร สภาพดินฟ้าอากาศ อีกทั้งเป็นช่องทางให้ชุมชนในท้องถิ่น ได้ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ผลผลิตทางการเกษตร สินค้าพื้นบ้าน ศิลปหัตถกรรม เป็นการเปิดตลาดไปสู่สากล ลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณา ส่งเสริมให้ผู้ซื้อ ผู้ขายพบกันโดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง

สำหรับประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการเปิดให้สาธารณชนได้ตรวจสอบ การทำงานได้อย่างโปร่งใส เกี่ยวกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลท้องถิ่น ก็สามารถติดตาม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งรัฐบาลได้มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการ จัดทำระบบสารสนเทศ อบต. หรือ อินเทอร์เน็ตตำบล ดังนี้

- ปี 2544 เปิดใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตำบลใน อบต. 1,000 แห่ง
- ปี 2545 เปิดใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตำบลเพิ่มเติมใน อบต. 3,000 แห่ง
- ปี 2546 เปิดใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตำบลใน อบต.ที่เหลืออีก 2,745 แห่ง ครอบคลุมทั่วประเทศ

มีการคาดหวังว่าผลจากการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล จะทำให้ทุกชุมชนในระดับตำบลของประเทศ มีเครื่องมือสำหรับใช้ในการปรับพื้นฐานการดำเนินชีวิตให้สามารถดำเนินไปอย่างสอดคล้องและรองรับกับการดำเนินนโยบายการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่ยุคสังคมอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Thailand ต่อไปในอนาคต

2.7.3 ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

เมื่อ อบต.ได้รับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งวางระบบเพื่อให้ใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตตำบลได้ครบทุกตำบลแล้วประชาชน ชุมชน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

- **สู่โลกกว้าง** เป็นการเปิดตัวตำบลสู่สังคม IT ชุมชนสามารถนำเสนอ"ระบบสารสนเทศ ภูมิปัญญาชาวบ้าน" สู่โลกอินเทอร์เน็ต
- **สร้างเครือข่าย** สามารถสร้าง"เครือข่ายข้อมูลตำบล" ในอินเทอร์เน็ตสำหรับใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ / ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้เกิดกระบวนการการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างท้องถิ่นกันเอง
- **ซื้อ-ขายตรง** กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในตำบลสามารถใช้ "อินเทอร์เน็ตตำบล" เป็น "ศูนย์กลาง" ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ สินค้าพื้นบ้าน หัตถกรรม ของดีประจำตำบลตามโครงการ " 1ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์" โดยจัดทำหน้าโฆษณาผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อกันโดยตรงโดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง และอาจพัฒนาไปถึงระดับพาณิชย์อิเล็คโทรนิคส์ในอนาคตอันใกล้นี้
- **ส่งเสริมการตรวจสอบ** ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จากข้อมูลใน "อินเทอร์เน็ตตำบล" ซึ่งบรรจุข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน / โครงการ / การประกาศประกวดราคา และการใช้จ่ายงบประมาณ เอาไว้ด้วยอันเป็นการเปิดให้ประชาชน ชุมชน เข้าไปตรวจสอบการและเสนอแนะการบริหารงานของ อบต. ให้เกิดความโปร่งใส

นอกจากนี้ กรมการปกครองยังได้ออกแบบและพัฒนาระบบไว้สำหรับการบริหารงาน

ภายในของ อบต. ในการจัดเก็บข้อมูลการบริหาร การจัดการ การบริหารงบประมาณ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร (E-mail) หนังสือสั่งการและการประชาสัมพันธ์ ในลักษณะการใช้งานผ่านเครือข่ายของกรมการปกครอง (Intranet) เพื่อให้ผู้บริหารส่วนกลางของทุกหน่วยสามารถสื่อสารไปยัง อบต. ทุกแห่งได้พร้อมกัน และอบต.ยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เปรียบเสมือนเป็น "ถนนเชื่อมโยงการทำงาน ระหว่างส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น"

2.7.4 ข้อมูล / การให้บริการ

ใน "เว็บไซต์ตำบล" ที่กรมการปกครองได้พัฒนาขึ้นในแต่ละ อบต. จะแสดงให้เห็นรูปภาพของที่ทำการ อบต. ผู้บริหาร และข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของตำบล ประกอบด้วย ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานด้านเศรษฐกิจ สังคม การบริหาร การปกครอง ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสภาพปัญหาความต้องการของประชาชนในตำบลที่สำคัญ ๆ
2. แผนงาน / โครงการที่อบต.ดำเนินการประกอบด้วยชื่อกิจกรรม เป้าหมาย วงเงินงบประมาณ วงเงินทำสัญญา ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และประโยชน์ที่ได้รับ
3. สถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า ภัตตาคาร สถานที่พักแรม หน่วยงานที่สำคัญของตำบลจะมีคำบรรยายประวัติความเป็นมา เส้นทางคมนาคม และรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยมีรูปภาพประกอบคำอธิบาย
4. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของตำบล สถานที่จำหน่าย ลักษณะเด่นของสินค้า ระยะเวลาที่มีสินค้าจำหน่าย
5. ข่าวประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของ อบต.
6. นอกจากนี้ยังมี E-mail Address ของ อบต.เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อ สื่อสารกับองค์กรภายนอก สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า สินค้าและผลิตภัณฑ์ของตำบลนั้น ยังได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว กับเว็บไซต์ไทยตำบลดอทคอม อีกทางหนึ่งด้วย

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนา ใช้กระบวนการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะได้นำไปส่งเสริมการใช้โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในชุมชนในพื้นที่วิจัย โดยการค้นหาองค์ความรู้ดังกล่าวมีขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอนด้วยกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กิจกรรม	ช่วงเวลา	พื้นที่วิจัย และกลุ่มตัวอย่าง
ขั้นที่ 1 เป็นการศึกษาบริบทชุมชน โดยใช้การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม	ธันวาคม 2545 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546	<u>พื้นที่วิจัย</u> : 4 ตำบล ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง (14 หมู่บ้าน) ตำบลเฉนียง อำเภอเมือง (19 หมู่บ้าน) ตำบลแตล อำเภอศรีขรภูมิ (22 หมู่บ้าน) ตำบลตรำดม อำเภอลำดวน (10 หมู่บ้าน) <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> : 565 ราย 1. ผู้นำความคิดหมู่บ้านละ 5 ราย 2. สมาชิกชุมชนหมู่บ้านละ 3 ราย 3. เจ้าหน้าที่อบต. และพัฒนาการ

ขั้นที่ 1 การศึกษาบริบทชุมชน

ขั้นที่ 1 ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อศึกษาบริบทชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล รวมถึงการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเชิงลึกตามประเด็นที่น่าสนใจซึ่งค้นพบจากแบบสัมภาษณ์

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ปัจจัยแวดล้อมด้านชุมชนและปัญหาของชุมชนประกอบด้วย

1) ด้านสังคม ได้แก่ประวัติความเป็นมาของชุมชน เอกลักษณ์ของชุมชน

(communal identity) วัฒนธรรมประเพณี ระบบความเชื่อ คุณค่าที่ยอมรับในสังคม จำนวนและบทบาทหน้าที่ขององค์การสังคม (social organization) เช่นกลุ่มอาชีพ สหกรณ์ฯลฯ ลักษณะการอพยพย้ายถิ่น เช่นเพื่อการศึกษาและประกอบอาชีพ รูปแบบการแต่งงานของคนในชุมชน ภาวะผู้นำ จำนวนผู้นำเช่นผู้นำทางการเมือง ผู้นำทางการศึกษา ผู้นำทางเศรษฐกิจ ผู้นำทางศาสนา

2) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของคนในชุมชน ลักษณะการประกอบอาชีพ ทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ ลักษณะการถือครองที่ดิน สภาพหนี้ของคนในชุมชน ทรัพยากรในชุมชน แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชุมชน เช่นร้านค้า โรงสี ทีวี รถยนต์ จำนวนคอมพิวเตอร์ในชุมชนฯลฯ งบประมาณและเงินสนับสนุนจากทั้งภาครัฐบาลและเอกชนที่ชุมชนได้รับ

3) ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ได้แก่ระบบการคมนาคมและการเข้าถึงชุมชน ถนนโทรศัพท์ทั้งระบบตามสาย และไร้สาย

4) สถานภาพการสื่อสารภายในและระหว่างชุมชน ได้แก่ แหล่งข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลของชุมชน (source) ชนิดของข้อมูลที่เผยแพร่ในชุมชน (message) ช่องทางการสื่อสารภายในชุมชน (channel) และผู้รับข้อมูล (receiver), เครือข่ายการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกชุมชน

5) ความต้องการข้อมูลข่าวสารของคนในชุมชน ได้แก่ความต้องการและลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาด้านต่าง ๆ ในชุมชน (อาทิ ด้านการเกษตร การศึกษา การค้า การจัดการแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ สุขภาพอนามัย) ชนิดของข้อมูลที่จำเป็นต่อชุมชน ช่องว่างของข้อมูลในชุมชน ชนิดและปริมาณข้อมูลที่ชุมชนต้องการเผยแพร่สู่ภายนอก

6) สถานภาพของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ได้แก่ ความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของคนในชุมชน (Awareness) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบล (Accessibility) ของชุมชน ความเข้าใจในนโยบายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่ อบต. และชุมชน การประชาสัมพันธ์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของอบต การศึกษาถึงกลุ่มหรือสมาชิกชุมชนที่มีศักยภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในปัจจุบันหรือผู้ที่ควรจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบล

7) ปัจจัยด้านนโยบายที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล เช่นนโยบายของกรมการปกครอง วัตถุประสงค์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล รายงานผลการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในที่ต่าง ๆ โครงการทดลองอินเทอร์เน็ตสาธารณะของกรมไปรษณีย์

2. ปัจจัยด้านบุคคล

1) พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รัฐบาลหรือบุคคลภายนอก สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม

2) บุคลิกภาพ ได้แก่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติที่มีต่อการศึกษา ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

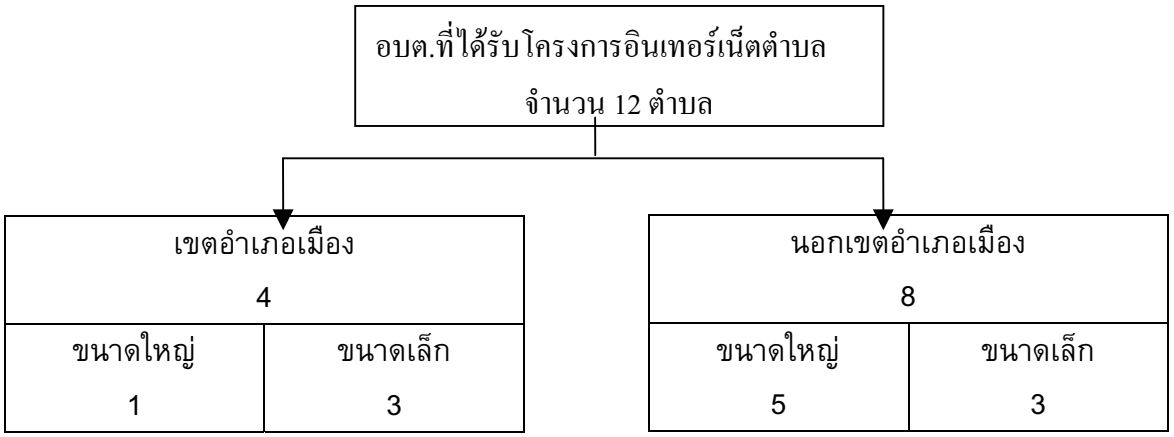
3) พื้นฐานการสื่อสาร ได้แก่การเปิดรับสื่อ การใช้ประโยชน์ และความเชื่อถือที่มีต่อสื่อเช่นสื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อท้องถิ่น สื่อพื้นบ้าน สื่อประเพณี

4) ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งของตนเอง และบุคคลใกล้ชิด

5) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

กระบวนการวิจัย

ประชากรทั้งหมดในพื้นที่วิจัยประกอบด้วย อบต.ที่ได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตในกลุ่ม 1,000 อบต.แรก มีจำนวน 12 ตำบลในเขตจังหวัดสุรินทร์ แยกเป็น อบต.ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง 4 ตำบล และอบต. ที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง 8 ตำบล แต่ละ อบต. แยกตามขนาดได้ 2 ขนาดคือ ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ดังแผนผังต่อไปนี้



กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มอบต.จำนวน 2 ตำบลจากแต่ละเขตอำเภอ โดยประกอบด้วยอบต.ขนาดใหญ่ 1 ตำบลและ อบต.ขนาดเล็ก 1 ตำบล ขั้นตอนนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยให้ชั้นภูมิเป็นเขตอำเภอ และขนาดของอบต. เนื่องจากในเขตอำเภอเมืองมี อบต.ขนาดใหญ่เพียง 1 ตำบล ดังนั้นอบต.ดังกล่าวจะตกอยู่ในกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการสุ่มแต่อย่างใด รวมจำนวนอบต.ที่สุ่มได้ขั้นตอนนี้มี 4 ตำบลดังนี้

1. อบต.นอกเมือง ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดใหญ่ในเขต อำเภอเมือง
2. อบต.เฉนียง ประกอบด้วย 19 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง
3. อบต. แตล ประกอบด้วย 22 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง

4. อบต.ตรำดม ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน เป็นตัวแทนตำบลขนาดเล็กนอกเขตอำเภอเมือง

ขั้นที่ 2 ศึกษาทุกหมู่บ้านในแต่ละตำบลที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง รวม 65 หมู่บ้าน
ขั้นที่ 3 หน่วยวิเคราะห์หรือบุคคลที่สัมภาษณ์ 565 รายประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่อบต.ทุกตำบล และพัฒนาการ 3 ราย จากอำเภอเมือง อำเภอศรีขรภูมิ และอำเภอลำดวน โดยศึกษาประชากรทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 45 ราย
- ผู้นำชุมชนของหมู่บ้าน ๆ ละ 5 คน จากทุกหมู่บ้านใน 4 ตำบล รวม 325 ราย ผู้นำชุมชนสุ่มเลือกจากผู้นำอย่างเป็นทางการและผู้นำความคิดในหมู่บ้าน โดยให้ผู้นำอย่างเป็นทางการคือผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำทางความคิด (4 ราย) สอบถามจากผู้ใหญ่บ้านโดยให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้แนะนำรายชื่อผู้นำทางความคิดในด้าน สาธารณสุข การศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการประกอบอาชีพ ส่วนสมาชิกชุมชน ให้สุ่มเลือก จำนวน 3 รายที่ไม่อยู่ในกลุ่มที่ได้สัมภาษณ์ไปแล้ว สมาชิกชุมชนจำนวน 3 รายประกอบด้วยตัวแทนจากครัวเรือนที่มีฐานะดี ฐานะปานกลาง และฐานะยากจน

วิธีการ/เครื่องมือการเก็บข้อมูล

1) รวบรวมและศึกษาเอกสารของทางราชการ และท้องถิ่นเกี่ยวกับชุมชนทั้ง 4 แห่ง โดยรวบรวมเอกสารจากส่วนส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ และเอกสารสั่งการเกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
2) พัฒนาแบบสัมภาษณ์จากกรอบแนวคิดและตัวแปรที่กำหนดไว้ (ตารางแนบท้ายบทที่ 3)
3) หาค่าความตรงของแบบสอบถามแบบ face validity โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย ใช้เกณฑ์การพิจารณา 2 ใน 3 ของผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
4) สัมภาษณ์เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยวิจัย จำนวน 4 ราย ซึ่งเป็นจบการศึกษาปริญญาบัณฑิตและได้ศึกษากองทุน 1,000,000 บาทหนึ่งหมู่บ้านในเขตพื้นที่วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้คือการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในลักษณะตาราง
2) ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกรายประเด็นวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3) รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อสังเคราะห์หาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล นำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาบรรยาย

กิจกรรม	ช่วงเวลา	พื้นที่วิจัย และกลุ่มตัวอย่าง
2.1 เวทีตำบลแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	1 พฤษภาคม 2546	ตำบลแตล : กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อบต.แตล สมาชิกสภาอบต.ตำบลแตล ผู้บริหารโรงเรียน สาธารณสุขปลัดอบต.ในเขตอำเภอศรีขรภูมิทั้งหมด
	6 พฤษภาคม 2546	ตำบลตรำดม : กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกสภาอบต. ประคมตำบล ตัวแทนเยาวชนจากหมู่ 1 และหมู่ 2
	19 พฤษภาคม 2546	ตำบลนอกเมือง : กลุ่มตัวอย่าง สมาชิกสภาอบต. ประธานประชาคมตำบล ผู้ใหญ่บ้าน
	27 พฤษภาคม 2546	ตำบลเฉนียง: กลุ่มตัวอย่าง สมาชิกสภาอบต. ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
2.2 อบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (ใช้สถานที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏสุรินทร์)	25 -27 กรกฎาคม 2546	ตำบลนอกเมือง : ผู้ร่วมกิจกรรม 47 คน
	8 – 10 สิงหาคม 2546	ตำบลแตล : ผู้ร่วมกิจกรรม 58 คน
	15 -17 สิงหาคม 2546	ตำบลตรำดม : ผู้ร่วมกิจกรรม 62 คน
	22 -24 สิงหาคม 2546	ตำบลเฉนียง : ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 67 คน
2.3 ศึกษาดูงานชุมชน	1-2 ธันวาคม 2546	ตำบลตรำดม: ตัวแทน 18 คน ตำบลแตล : ตัวแทน 21 คน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษารูปแบบกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ของชุมชน และการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน

ในขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยมีคณะผู้วิจัยร่วมศึกษาและปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 แห่ง โดยยึดหลักการในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. และชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมกับคณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย ในแต่ละกิจกรรมสมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนจะแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในกลุ่มว่าต้องการร่วมกิจกรรมการวิจัยต่าง ๆ หรือไม่ และคณะผู้วิจัยเคารพในการตัดสินใจและเหตุผลของสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัย

ขั้นตอนการอบรมชุมชนเจ้าหน้าที่อบต.เป็นผู้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับคณะผู้วิจัยประสานงานรวมรายชื่อผู้ที่สนใจจะมาร่วมกิจกรรม ส่วนขั้นตอนการศึกษาดูงานคณะผู้วิจัยทำหน้าที่นำเสนอเป้าหมาของการศึกษาดูงาน และชี้แจงถึงขึ้นตอการวิจัยเชิงปฏิบัติการหลังจากนั้นอันได้แก่การระดมสมองเพื่อหาแนวทางการจัดการอินเทอร์เน้ตตำบล โดยปลัดอบต. คณะกรรมการบริหารอบต. และสภาอต. เป็นผู้ตัดสินใจที่จะร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน และการวิจัยระยะที่ 3 หลังศึกษาดูงานหรือไม่

พื้นที่วิจัยร่วมกิจกรรมหลัก ๆ ของขั้นตอนการวิจัยระยะที่ 2 จึงมีจำนวนพื้นที่ร่วมวิจัยหลากหลายขึ้นอยู่กับชนิดของกิจกรรม ระยะเวลาที่จัดกิจกรรม และความสมัครใจของพื้นที่วิจัย

กิจกรรมการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลักคือ

2.1 เวทีตำบลแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

กลุ่มตัวอย่างในกระบวนการแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ได้แก่ ชุมชน ตัวแทนชุมชน และเจ้าหน้าที่อบต. จากตำบลนอกเมือง ตำบลเฉนียง ตำบลตรำดม และตำบลแตล ใช้กระบวนการบรรยายประกอบการซักถามและเวทีตำบลเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และชี้ให้เห็นศักยภาพของอินเทอร์เน็ตตำบล โดยให้สอดคล้องกับผลการวิจัยจากขั้นที่ 1 เรื่องบริบทชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้ตระหนักรู้ถึงความต้องการด้านการสื่อสารของตนเองและใช้กระบวนการกลุ่มระดมความคิดเพื่อใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อสนองความต้องการที่ค้นพบ

2.2 อบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (ใช้สถานที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สถาบันราชภัฏสุรินทร์) มีขั้นตอนกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการดังนี้

1) พัฒนาชุดฝึกอบรมสำหรับชุมชนให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนซึ่งเป็นสมาชิกชุมชนในตำบลพื้นที่วิจัย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเฉลี่ยในระดับประถมศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ชุมชนสามารถใช้อินเทอร์เน็ตตำบลที่มีอยู่ได้
2) ผลิตชุดฝึกอบรม
3) ประชาสัมพันธ์การอบรมและช่วงเวลาการอบรมผ่านที่ทำการอบต.
4) กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรม คือตัวแทนจากชุมชน และเจ้าหน้าที่ อบต. นอกเมือง เฉนียง แตล และตรำดม
5) รวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียน พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
6) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และพูดคุยกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน

2.3 ศึกษาดูงานชุมชนอื่น

1) นำกลุ่มตัวแทนจากตำบลแตล 21 ราย และตำบลตรำดม 18 ราย ศึกษา เยี่ยมชม และสนทนากับชุมชนที่มีประสบการณ์การจัดตั้งและบริหารศูนย์สารสนเทศชุมชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับจังหวัดสุรินทร์ และเยี่ยมชมเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ณ ทศท. คอร์เปอร์เรชั่น จังหวัดกรุงเทพฯ
2) จัดเวทีชาวบ้านเพื่อเพื่อประเมินผลการตระหนักรู้และความเข้าใจเรื่องอินเทอร์เน็ตจากการศึกษาดูงาน และหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแตล และตรำดม

กิจกรรม	ช่วงเวลา	พื้นที่วิจัย และกลุ่มตัวอย่าง
ขั้นที่ 3 เป็นการศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน	16 – 30 มิถุนายน 2547*	ตำบลแตล

***** ผู้ช่วยวิจัย 2 รายทำหน้าที่ให้การสนับสนุนด้านเทคนิคในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเริ่มทำงานกับอบต.ตามเวลาราชการตั้งแต่เดือนมีนาคม 2547 ถึงเดือนมิถุนายน 2547 ส่วนห้องอินเตอร์เน็ตชุมชน ซึ่งสร้างเพิ่มเติมแล้วเสร็จและพร้อมให้บริการในวันที่ 16 มิถุนายน 2547

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาการบริหารและจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลของอบต.และชุมชน

ในขั้นตอนที่ 3 ของการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมต่อเนื่องจากขั้นตอนการวิจัยระยะที่ 2 โดยมีคณะผู้วิจัยร่วมศึกษาและปฏิบัติการร่วมกับเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัย โดยยึดหลักการในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. และชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมกับคณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย ในแต่ละกิจกรรมสมาชิกอบต. และสมาชิกชุมชนจะแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในกลุ่มว่าต้องการร่วมกิจกรรมการวิจัยต่าง ๆ หรือไม่ ขณะเดียวกันคณะผู้วิจัยประเมินคุณสมบัติของอบต.พื้นที่วิจัยถึงศักยภาพของอบต. ในการร่วมกิจกรรมการวิจัยอีกทางหนึ่งด้วย การวิจัยระยะสุดท้ายมีเพียงพื้นที่เดียวคือ ตำบลแตล อ.ศรีขรภูมิ ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนคือ ภาวะผู้นำของปลัดอบต. ความพร้อมด้านสถานที่ งบประมาณ และการตัดสินใจร่วมกันของคณะกรรมการบริหารและสภาอบต.ที่สนับสนุนให้คณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยต่อไป

กระบวนการวิจัยในระยะที่สามนักวิจัยมีบทบาทเป็นผู้นำในการวางแผนกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมากกว่าระยะที่ 1 และ 2 โดยทำหน้าที่เปิดโลกทัศน์ของบุคลากรอบต.และชี้ให้เห็นและให้ข้อมูลถึงความเป็นไปได้ในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับสมาชิกชุมชน นักวิจัยเป็นผู้ออกแบบกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับชุมชน รวมถึงให้คำแนะนำรูปแบบการดำเนินงานและจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลที่สร้างขึ้นมาใหม่กับผู้บริหารอบต. อบต.และชุมชนจึงเป็นฝ่ายตั้งคำถามกับนักวิจัยมากกว่าจะเป็นผู้ร่วมวางแผน และชุมชนเป็นฝ่ายตัดสินใจจะทดลองทำตามกระบวนการที่นักวิจัยออกแบบและเสนอแนะหรือไม่

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ดำเนินขึ้นภายหลังจากที่ “ห้องอินเตอร์เน็ตตำบล” ณ ที่ทำการตำบลแตลแล้วเสร็จ มีเป้าหมายเพื่อศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านการบริหารและจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล และการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตกับสื่อชนิดอื่นในชุมชน โดยมีขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังนี้

3.1 คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นคนในพื้นที่และสามารถใช้คอมพิวเตอร์และมีศักยภาพในการเรียนรู้การพัฒนาเว็บไซต์

3.2 เตรียมความพร้อมของผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายด้านเทคนิคทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล อาทินโยบายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล การสร้างและดูแลเว็บไซต์ การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

3.3 ผู้ช่วยวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่อบต.เพื่อส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

3.4 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม สนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อบต. กลุ่มอาชีพ กลุ่มเยาวชน

3.4 ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและรายงานผลการวิจัย

บทที่ 4

สภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล

งานวิจัยนี้มีพื้นที่ศึกษา 4 ตำบลในเขตจังหวัดสุรินทร์ โดยแยกเป็นตำบลขนาดใหญ่ และขนาดเล็กภายในเขตอำเภอเมือง 2 ตำบล และตำบลที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง 2 ตำบล ในบทนี้จะนำเสนอข้อมูลด้านสภาพหรือบริบทชุมชน รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล ข้อมูลในบทนี้จะได้นำเสนอเป็น 3 ตอนคือ

4.1 ข้อมูลรวมระดับประเทศและระดับจังหวัดในการดำเนินงานอินเทอร์เน็ตตำบล

4.1.1 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

4.1.2 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

4.2 ข้อมูลรายตำบลที่ควรนำไปพิจารณาในการออกแบบการอบรมและหาแนวทางบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลในการวิจัยขั้นต่อไป แยกเป็นปัจจัยหลัก 4 ด้านคือ

4.2.1 ด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรม

4.2.2 ด้านลักษณะของนวัตกรรม

4.2.3 ด้านชุมชนและสภาพแวดล้อมของชุมชน

4.2.4 ด้านสภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลก่อนการวิจัย

4.3 สรุป

จังหวัดสุรินทร์

จังหวัดสุรินทร์ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 450 กิโลเมตร มีประชากรจำนวนประมาณ 1,383,156 คน มีจำนวนบ้านเรือนทั้งสิ้นประมาณ 282,351 หลังคาเรือน จังหวัดสุรินทร์มีประชากรร้อยละ 92 อาศัยอยู่ในเขตชนบท มีภาษาพูดพื้นเมืองที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่พูดภาษาเขมร ส่วนใหญ่อาศัยอยู่แถบอำเภอเมือง ปราสาท กาบเชิง สังขะ บัวเชด จอมพระ ศีขรภูมิ ท่าตูม ชุมพลบุรี ลำดวน กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่พูดภาษาส่วยอาศัยอยู่ในแถบอำเภอสำโรงทาบ ท่าตูม สนม จอมพระ ศีขรภูมิ รัตนบุรี และกระจายอยู่ตามอำเภออื่นๆ อีกเล็กน้อยกลุ่มที่สามเป็นกลุ่มที่พูดภาษาพื้นเมืองอีสานลาว อาศัยอยู่แถบอำเภอสนม รัตนบุรี ท่าตูม ชุมพลบุรี และศีขรภูมิ

ด้านการปกครองจังหวัดสุรินทร์แบ่งเขตการปกครองเป็น 13 อำเภอ 4 กิ่งอำเภอ มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองสุรินทร์ เทศบาลตำบลจำนวน 13 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 158 แห่ง ภายหลังจากการปรับโครงสร้างส่วนราชการในปีพ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกโอนย้ายจากกรมการปก

ครองเพื่อให้ขึ้นอยู่กับกรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยในระดับจังหวัดจะมีกลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อประสานงานและตรวจสอบการดำเนินงานอบต. ร่วมกับกลุ่มส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอำเภอ

4.1 ข้อมูลรวมระดับประเทศ และระดับจังหวัดสุรินทร์ในการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

4.1.1 ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

1) ความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตและการดำเนินงาน

การปฏิรูปทางการเมืองที่เกิดขึ้นตามรัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2540 มีผลต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยกรมการปกครองในขณะนั้นมีความต้องการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยการปฏิบัติราชการของอบต. โดยในปีงบประมาณ 2544 กรมการปกครองได้ริเริ่มโครงการจัดระบบสารสนเทศ อบต. หรืออินเทอร์เน็ตตำบล โดยได้รับงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1,000 แห่ง เป็นเงิน 68.5 ล้านบาท และค่าเช่าอินเทอร์เน็ตเป็นเงิน 6.18 ล้านบาท โดยจัดสรรให้กับอบต.ที่องค์การโทรศัพท์สามารถให้บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ใน 75 จังหวัด 543 อำเภอ

2) การดำเนินการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในเขตจังหวัดสุรินทร์

ในกลุ่มของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจำนวน 1,000 โครงการแรกนั้น (ปี งบประมาณ 2544-2545) จังหวัดสุรินทร์ได้รับมอบโครงการจำนวนทั้งสิ้น 12 ตำบลแยกเป็นตำบลในเขตอำเภอเมือง 4 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลนอกเมือง ตำบลเฉนียง ตำบลเมืองที ตำบลแกใหญ่ และตำบลนอกเขตอำเภอเมือง 8 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลแตล ตำบลตรำดม ตำบลกังแอน ตำบลกาบเชิง ตำบลหนองขวาว ตำบลสังขะ ตำบลบัวเชด ตำบลณรงค์

การดำเนินงานอินเทอร์เน็ตตำบลในช่วงต้นอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย โดยดำเนินการด้านการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบข้อมูล ประสานงานกับองค์การโทรศัพท์ในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทยเช่น ไทยตำบลดอทคอม (http://www.thaitambon.com) เพื่อเชื่อมโยงเว็บไซต์ของอบต.สู่ไทยตำบลดอทคอม

3) การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่อบต.

ด้านการฝึกอบรมบุคคลกรผู้เกี่ยวข้อง กรมการปกครองได้จัดอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลให้กับเจ้าหน้าที่ทุกตำบลที่ได้รับโครงการเป็นระยะเวลา 2 วัน ณ ศูนย์ประมวลผลประจำภาค สำหรับเจ้าหน้าที่อบต.ในเขตจังหวัดสุรินทร์ได้มีการฝึกอบรม ณ ศูนย์ประมวลผลภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา เจ้าหน้าที่อบต.ที่ได้รับคำสั่งให้เป็นตัวแทนอบต.ไปอบรมมีเพียง 2 ตำแหน่งคือ ปลัดอบต. และเจ้าหน้าการเงินการคลัง

สำหรับอบต.ในจังหวัดสุรินทร์ ศรีสะเกษ และชัยภูมิ มีการอบรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตตำบล จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 23 – 24 พฤศจิกายน 2544 ณ โรงแรมปรินเซส จังหวัดนครราชสีมา จากตารางการอบรมที่ได้รับจากปลัดอบต.แตล ระยะเวลาการอบรมจริงมีเพียง 1 วันครึ่งเท่านั้น เนื้อหาการอบรมแบ่งเป็น 3 หมู่และจำนวนชั่วโมงที่ใช้เพื่อการอบรมดังนี้

- แนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ (1.5 ชั่วโมง)
- แนะนำการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อการบริหารงานของอบต. (8 ชั่วโมง) ได้แก่ การเชื่อมต่อสู่ระบบทศท. การตรวจรับเครื่อง อินทราเน็ตของกรมการปกครอง การบันทึกข้อมูลผู้บริหาร การบันทึก ปรับปรุง และแก้ไขข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ การใช้งานระบบเว็บเมล์ การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ การใช้ข่าวเพื่อความมั่นคง การบันทึกหนังสือราชการ ระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการ
- อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (45 นาที)

เอกสารประกอบการอบรมได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บและบันทึกข้อมูลพื้นฐานระดับตำบล (Tumbon Model) เล่ม 1 และ 2 จัดทำโดยศูนย์ประมวลผลการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง คู่มือคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น ปลัดอบต.ที่ได้ร่วมการอบรมให้ข้อมูลว่า “การอบรมจัดแบบห้องใหญ่ คนไหนเรียนทันก็ทันไป คนไหนไม่ทันก็ไม่ได้ความรู้อะไร” นอกจากนั้นปลัดอบต.แสดงความเห็นว่า “หลังจากอบรมแล้วยังไม่ค่อยรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตยังต้องกลับมาศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง”

4.1.2 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

กรมการปกครองได้จัดทำเว็บไซต์ชื่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เพื่อให้ข้อมูลด้านนโยบาย เป้าหมายและเป็นที่สืบค้นเชื่อมโยงข้อมูลของอบต.ต่าง ๆ ที่อยู่ในโครงการ โดยเป้าหมายหลักมีทั้งหมด 4 ข้อด้วยกันคือ (กรมการปกครอง, 2545)

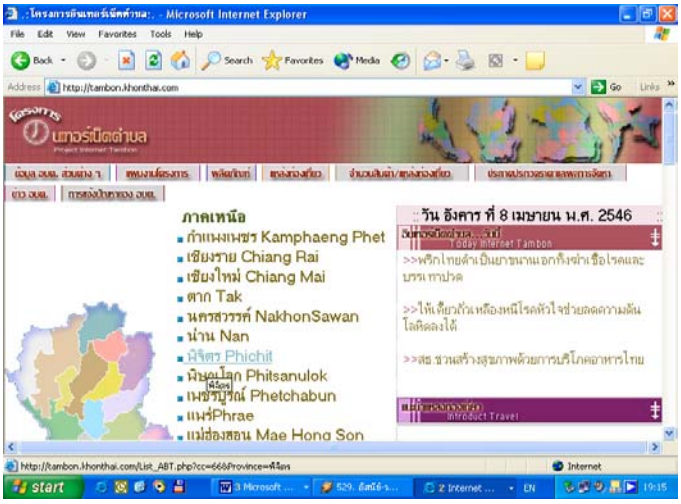
เป้าหมายและนโยบายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

เป้าหมาย	กิจกรรม
1. *ประชาชน*จะต้องเรียนรู้ได้มากขึ้น	■ ใช้ อินเทอร์เน็ต (Internet) อีเมล์ (E-Mail) , การเรียกใช้ข้อมูล ■ เรียนรู้ด้วยตนเองในสาขาต่าง ๆ ■ อบต.จะกลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ
2. บริการและการรับรู้ข่าวสารของ*ประชาชน*ต้องดีขึ้น	■ ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวันที่สำคัญ ■ การค้นหาข้อมูลเพื่อการดำเนินชีวิต และทำมาหากิน ■ การรับส่งข่าวสาร ■ การเสนอแนะและร้องเรียน ■ การตรวจคัด – รับรองรายการทะเบียน และบริการรับแจ้งทางการทะเบียน ■ การตรวจสอบสิทธิ การใช้สิทธิเลือกตั้ง ■ การขอรับบริการภาครัฐสาขาอื่น ๆ (E-Government)
3.*การบริหารของรัฐ*ต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น	■ ติดต่อสื่อสาร สั่งการ ระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค ท้องถิ่นอื่น ๆ และ อบต. ■ มีข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานทุกระดับ อยากได้ข้อมูลเป็นแนวทางการบริหารอินเทอร์เน็ตตำบลไปที่ เว็บไซต์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ■ มีระบบการควบคุม ติดตามและบริหารงานทุกระดับ ■ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานภาครัฐ
4. *ประชาชน*จะต้องมีโอกาสเพิ่มรายได้มากขึ้น	■ การโฆษณาสินค้า บริการ และแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน ■ การมีข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนการประกอบอาชีพ ■ การจัดทำ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

ที่มา : เว็บไซต์ http://tambon.khonthai.com/

จากเป้าหมายของโครงการเห็นได้ว่านโยบายของโครงการเน้นหนักที่การใช้ประโยชน์ภาคประชาชน ตั้งเป้าหมายให้อินเทอร์เน็ตตำบลนำประโยชน์มาสู่ประชาชนถึง 3 ข้อ พร้อมกับให้อบต.ทำหน้าที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ เผยแพร่ข้อมูล ช่วยเหลือซื้อขาย

ฝึกอบรมประชาชนให้รู้จักใช้อินเทอร์เน็ตเดือนละ 10 คน ส่วนด้านการส่งเสริมการบริหารงานของรัฐมีเพียง 1 ข้อ



ภาพที่ 1 : เว็บไซต์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล (http://tambon.khonthai.com)

อย่างไรก็ตาม นโยบายที่เผยแพร่และแนวทางปฏิบัติจริงซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองได้แจ้งผ่านหนังสือสั่งการที่ มท 0810.3/ว 33 สั่ง ณ วันที่ 14 มกราคม 2546 แนวทางการใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติจริงไม่ได้เน้นที่การบริการภาคประชาชน กรมฯ ได้แจ้ง *ให้อบต. ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อการบริหารองค์กรเป็นหลัก เช่นการส่งและรับข้อมูลจากระบบข้อมูลสารสนเทศ การป้อนข้อมูลพื้นฐานของท้องถิ่นสู่ระบบและการปรับแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน*

การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลไม่ได้ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ต ณ ที่ทำการอบต. เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติในหนังสือสั่งการระบุว่า *การค้นหาข้อมูลเช่นราคาผลผลิตการเกษตรให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อบต. และติดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ ณ สถานที่ที่เห็นว่าเป็นศูนย์รวมของประชาชนในพื้นที่* และ *ให้อบต.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ให้ทราบถึงกำหนดระยะเวลาของการเปิดให้บริการโดยไม่กระทบกับการทำงานปกติ* เช่นให้บริการในเวลาพักเที่ยงหรือหลังเลิกงานแล้ว เป็นต้น จากแนวนโยบายที่เผยแพร่และแนวทางปฏิบัติเห็นได้ว่ายังไม่สามารถนำนโยบายมาปฏิบัติได้จริงทั้งหมด

จากความเป็นมาของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในเขตจังหวัดสุรินทร์และเป้าหมายของการใช้อินเทอร์เน็ตจะเห็นได้ชัดเจนว่านโยบายและการสั่งการปฏิบัติจริงของภาครัฐมีความขัดแย้งกัน และรัฐให้ความสำคัญกับการกระจายเครื่องมือและอุปกรณ์สู่ชุมชนมากกว่าการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการเช่นเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้แก่ประชาชน

ในตำบล นอกจากนั้นแนวทางการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งสั่งการโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีเพียงการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคคืออบต. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่นราคาผลผลิตการเกษตรให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อบต. และติดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ รัฐตั้งสมมติฐานลักษณะของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการโดยไม่ได้มีการสอบถามความต้องการข่าวสารที่แท้จริงของชุมชน

ปัญหาอีกประการหนึ่งได้แก่เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคืออบต. เนื้อหาของการอบรมเจ้าหน้าที่อบต.มีเพียงวันครึ่งโดยเน้นเฉพาะการอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่อบต.สามารถบรรลุเป้าหมายข้อที่ 3 เรื่องการบริหารงานของรัฐต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีเวลาการอบรม 8 ชั่วโมง (จาก 10 ชั่วโมง 25 นาที) ส่วนเวลาที่เหลือใช้ในการให้ความรู้เรื่องโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จากรูปแบบการอบรมดังกล่าวจึงไม่น่าที่จะทำให้เจ้าหน้าที่อบต.สามารถขยายการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสู่ประชาชนตามเป้าหมายที่กล่าวว่าประชาชนจะต้องได้เรียนรู้มากขึ้น การบริการรับรู้ข่าวสารของประชาชนจะต้องดีขึ้น และประชาชนจะต้องมีโอกาสเพิ่มรายได้ เจ้าหน้าที่อบต.จึงได้รับการอบรมเพื่อขยายช่องทางการสื่อสารแบบบนลงล่างและการรวบรวมข้อมูลจากเบื้องล่างเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงแบบที่เคยเป็นมา โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในระยะเริ่มต้นแสดงให้เห็นปัญหาการขาดความพร้อม

การเตรียมการตั้งแต่กลุ่มผู้ให้บริการ (Supply side) อันได้แก่เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ (demand side) คือประชาชนในตำบลอีกทอดหนึ่ง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมซึ่งเจ้าหน้าที่อบต.ไม่ได้ดำเนินการเพื่อให้ชุมชนในตำบลมีส่วนร่วมในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ไม่ว่าจะเป็นการเปิดให้คนในชุมชนได้เข้าถึงสื่อ การสอบถามความต้องการข่าวสารของชุมชน การสำรวจความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนในชุมชนเป็นต้น ดังนั้นการนำอินเทอร์เน็ตตำบลสู่ชุมชนในประเทศไทยจึงดำเนินไปในทิศทางตรงข้ามกับที่ Jon Anderson (2004) นักวิจัยด้านการรักษาป่าไม้องค์การอาหารและการเกษตร (FAO) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชนได้ชี้ไว้ จากการอบรมและหนังสือสั่งการที่ชี้นำการดำเนินการ โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยภาพรวมจึงมีลักษณะดังนี้

1) ขาดการเน้นความสำคัญของการพัฒนาศักภาพมนุษย์ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลคืออบต.และประชาชนในตำบล

2) ขาดการศึกษาความต้องการด้านการสื่อสารและปริมาณของข้อมูลที่อบต.และชุมชนต้องการ

3) ไม่มีการประเมินทักษะของคนในท้องถิ่น โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นการกระจายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศบนข้อสันนิษฐานที่คลาดเคลื่อนเนื่องจากคาดเดาว่าเจ้าหน้าที่และประชาชนมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์นั้น

4) ขาดการสร้างความตระหนักรู้ในอินเทอร์เน็ตตำบลในกลุ่มประชาชน แม้ว่าจะมีหนังสือสั่งการให้ประชาสัมพันธ์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล แต่ไม่มีการติดตามผลการประชาสัมพันธ์

5) ไม่มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อบต.และชุมชนได้มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ตัวอย่างโครงการนำร่องทั้งในกลุ่มอบต. 10 แห่งแรก และ 100 แห่งแรก (จากจำนวนอบต.ทั้งสิ้นกว่า 7,000 แห่ง) ที่ได้รับโครงการก่อนอบต.อื่น ไม่ได้เป็นตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการใช้ประโยชน์ ทำให้อบต.ในพื้นที่วิจัยซึ่งได้รับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลระยะนำร่อง 1,000 ตำบล ไม่ได้เรียนรู้บทเรียนจากอบต.อื่น ๆ เลย

6) ไม่มีการประสานกระบวนการสื่อสารชนิดอื่น ๆ ที่มีอยู่ก่อนในชุมชนและอบต.กับอินเทอร์เน็ตตำบล จากหนังสือสั่งการให้แนวเพียงให้เจ้าหน้าที่อบต.พิมพ์ข่าวและราคาพืชผลการเกษตรติดประกาศตามที่ชุมชน แม้ว่าในชุมชนอาจจะมีสื่อบุคคลที่มีเครือข่ายเข้มแข็งอยู่แล้ว หอกระจายข่าวซึ่งประกาศทุกวัน เป็นต้น

7) มีการอบรมเพียงระยะสั้น ๆ แต่ขาดการอบรมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนอันได้แก่เจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนที่มีความหลากหลาย

8) สถานที่ตั้งอบต.บางแห่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เช่นอบต.นอกเมืองตั้งอยู่แยกห่างจากชุมชน อบต.เฉนียงที่ตั้งหากจากถนนใหญ่กว่า 1 กม. อบต.แตลซึ่งตั้งอยู่บนพื้นที่ที่เคยเป็นป่าช้าวัด จะมีเพียงอบต.ตรำดมเท่านั้นที่ตั้งใกล้ชิดชุมชน และสถานที่สำคัญอื่น ๆ เช่นโรงเรียน สถานีอนามัย

4.2 บริบทด้านสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ตำบลนอกเมือง

ตำบลนอกเมืององค์การบริหารส่วนตำบลนอกเมืองได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปี 2539 มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน ตำบลนอกเมืองตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองและอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองเป็นระยะทาง 10 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ70,898 ไร่ จำนวนประชากรทั้งสิ้น 39,939 คน เป็นชาย 22,566 คน เป็นหญิง 17,373 คน อาชีพหลักของคนในชุมชนคือรับราชการเนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสถานที่ราชการ สถานศึกษา อาชีพเสริมของคนในพื้นที่คือจักสานเข่งปลาทู อบต.นอกเมืองเป็นอบต.ระดับ 5 (อบต.ระดับ 5 เป็นกลุ่มอบต.ที่มีรายได้น้อยที่สุดเปรียบเทียบกับอบต.ระดับที่ 1-4) ซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดและมีรายได้มากที่สุดในเขตอำเภอเมือง และในจังหวัดสุรินทร์

ตำบลเฉนียง

"เฉนียง" เป็นชื่อต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใจกลางหมู่บ้าน ประชาชนจึงนำมาตั้งชื่อเป็นชื่อบ้าน และชื่อตำบลมาจนถึงปัจจุบัน ตำบลเฉนียงตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมือง และอยู่ห่างจากที่ว่าการ

อำเภอเมืองเป็นระยะทาง 10 กม. อบต.เฉนียงมีหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ 19 หมู่บ้านมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 70,898 ไร่จำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,647 คน เป็นชาย 5,872 คน เป็นหญิง 5,775 คนอาชีพหลัก ทำนา อาชีพเสริมคือเลี้ยงปลาเนื่องจากพื้นที่ส่วนหนึ่งของตำบลเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ของกรมชลประทาน เหมาะแก่การประมงน้ำจืด นอกจากนั้นยังทอผ้าไหมเป็นอาชีพเสริมด้วย อบต. ตำบลเฉนียงเป็นอบต. ระดับ 5 และมีขนาดเล็ก

ตำบลแตล

"แตล" เป็นภาษากูย ซึ่งเป็นภาษาของชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ แปลว่า "หินศิลาแลง" เนื่องมาจากว่าในพื้นที่นี้เคยเป็นที่ตั้งของคูเมืองเก่าที่สร้างมาจากหินศิลาแลง ซึ่งสร้างมาตั้งแต่สมัยอยุธยาตอนต้น โดยมีเจ้าขุนสิบเป็นผู้ก่อตั้ง ซึ่งปัจจุบันรูปปั้นตั้งอยู่ที่บ้านหนองคู หมู่ที่ 5 และมีประเพณีที่สำคัญของตำบลคือ พิธี "แกลมอ" ซึ่งเป็นพิธีไล่ผีโบราณ พื้นที่ของตำบลเป็นที่ราบสูง น้ำไม่ท่วม มีความแห้งแล้ง พื้นดินเป็นดินปนทราย มีประชากรทั้งสิ้น 11,663 คน อาชีพหลักของประชาชนในตำบลคือการทำนาอาชีพเสริมได้แก่การรับจ้างทั่วไป และทอผ้า อบต.แตลเป็นอบต.ระดับ 5 มีพื้นที่ในการดูแลใหญ่ที่สุดในจังหวัดสุรินทร์กล่าวคือมีทั้งสิ้น 22 หมู่บ้าน

ตำบลตรำดม

เดิมบริเวณตำบลนี้เป็นที่แช่ไม้สำหรับนำไปทำดุมเกวียนและเกวียน คำว่า ตรำดมมาจากภาษาเขมร คำว่า ตรำแปลว่า แช่ ส่วนคำว่า ดม มาจากคำว่า ดุมเกวียน รวมกันแปลว่า แช่ดุมเกวียน ต่อมาเรียกกันว่า “ตรำดม” จนถึงปัจจุบัน อบต. ตรำดม มีทั้งหมด 10 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 68.40 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบค่อนข้างสูง และเหมาะสำหรับทำนา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,989 คน เป็นชาย 2,465 คน เป็นหญิง 2,524 คน อาชีพหลักของประชาชนในพื้นที่คือทำนา อาชีพเสริม รับจ้างและทอผ้าไหม

แม้ว่าตัวเลขประชากรของแต่ละตำบลอาจเป็นตัวเลขตามสำมะโนประชากรและอาจมีความคลาดเคลื่อนในแง่ที่ว่าประชากรที่ยังอาศัยอยู่จริงในพื้นที่มีน้อยว่าตัวเลขที่รายงานเนื่องจากการอพยพย้ายถิ่นเพื่อประกอบอาชีพในจังหวัดใหญ่ ๆ อย่างไรก็ตามจากจำนวนประชากรทั้งหมดทำให้ทราบจำนวนประชากรโดยประมาณที่อินเทอร์เน็ตตำบลจะต้องให้บริการ จากพื้นที่วิจัยอินเทอร์เน็ตตำบลหนึ่งชุด ณ ที่ทำการอบต. เป็นอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน ตั้งแต่ 39,939 คนในตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองคือตำบลนอกเมือง และ 11,647 คนในตำบลขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง หรือ 11,663 คนในตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง และแม้กระทั่งจำนวนประชากรที่น้อยที่สุดคือ 4,989 คน นั้นยังเป็นจำนวนที่ท้าทายต่อการทำงานและการบริหารงานเพื่อให้เกิดการใช้งานจากอินเทอร์เน็ตตำบล

ข้อมูลในตอนที่ 4.2 โดยรวมเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและมีข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งได้จากการสังเกต การเข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่ศึกษา และการสัมภาษณ์เชิงลึกในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนมกราคม 2546

4.2.1 ด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรม

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ผู้ใหญ่บ้าน	11.3	11.8	12.5	11.9
ผู้นำความคิด	45.1	47.8	46.6	45.3
ครัวเรือน	33.8	35.4	36.9	33.7
เจ้าหน้าที่ อบต.	7.7	3.1	2.3	3.5
สมาชิก อบต.	1.4	1.2	1.1	4.7
พัฒนากร	0.7	0.6	0.6	1.2
รวม	100	100	100	100

จากการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 565 ราย จาก 4 ตำบล แยกเป็นตำบลนอกเมือง 142 คน ตำบลเฉนียง 161 คน ตำบลแตล 176 คน และตำบลตรำดม 86 คน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ซึ่งให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประกอบด้วยประชากรส่วนใหญ่คือผู้นำชุมชน หรือผู้นำความคิดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการของแต่ละหมู่บ้าน (58.3%) รองลงมาคือสมาชิกหมู่บ้านซึ่งได้สัมภาษณ์ครอบคลุมตัวแทนครัวเรือนที่มีฐานะดี ฐานะปานกลาง และฐานะยากจน (35.2%) กลุ่มสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบด้วยเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และพัฒนากร (6.6%) สืบเนื่องจากการสัมภาษณ์ตามสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ดูตาราง 1 ในภาคผนวก 1) และมีอายุเฉลี่ยที่ช่วงอายุ 30-50 ปี (ดูตาราง 2 ในภาคผนวก 1)

โดยภาพรวมแล้วลักษณะของบุคคลผู้รับนวัตกรรมในข้อที่ 4.2.1 เป็นลักษณะของประชาชนในชุมชนของเขตพื้นที่วิจัยเนื่องจากผู้นำชุมชน(58.3%) และตัวแทนครัวเรือน (35.2%) ต่างเป็นประชาชาชนในเขตชุมชน

ตารางที่ 2 รายได้ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ช่วงรายได้(บาท) / ปี	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
1,000-5,000	5.6	4.3	5.7	5.8
5,001-10,000	11.3	13.0	6.8	8.1
10,001-20,000	8.5	10.6	17.0	14.0
20,001-30,000	13.4	31.1	17.0	38.4
30,001-50,000	31.7	29.8	25.6	22.1
50,001-100,000	29.6	11.2	27.8	11.6
รวม	100	100	100	100

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในด้านพื้นฐานทางเศรษฐกิจคือรายได้ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมีรายได้เฉลี่ยทั้งปีในช่วง 30,001-50,000 บาท หรือประมาณเดือนละ 2,500 - 4,166 บาท เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองและตำบลแตลซึ่งเป็นตำบลขนาดใหญ่มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกินครึ่งหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อปีในช่วง 30,001 – 100,000 บาทต่อเดือน ตำบลเฉนียงและตำบลตรำดมซึ่งเป็นตำบลขนาดเล็กมีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีในช่วง 20,001 – 50,000 บาท ตำบลแตลเป็นตำบลที่มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีรายได้เฉลี่ยต่อปีสูงที่สุดเป็นส่วนใหญ่ (27.8%) จากการสอบถามเพิ่มเติมและการสังเกตพบว่าประชาชนในเขตตำบลแตลมีความภาคภูมิใจที่ตำบลของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับตำบลอื่น ๆ ใกล้เคียงมีจำนวนผู้ที่รับราชการจำนวนมาก จากคำบอกเล่าของผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่าบ้านแตลเป็นบ้านข้าราชการ ผู้อำนวยการหลายโรงเรียนในอำเภอศรีขรภูมิตั้งบ้านเรือนในตำบลแตล นอกจากนั้นกลุ่มสตรีประกอบอาชีพเสริมจากการทำนาคือการทอผ้าไหมและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผ้าไหม

ส่วนระดับการศึกษาพบว่าเกินครึ่งหนึ่ง(51.9%) ของผู้ตอบแบบสอบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา (ดูตาราง 3 ในภาคผนวก 1)

จากคำถามถึงจำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในการพบปะกับบุคคลภายนอกชุมชนซึ่งมาจากพื้นที่ที่เจริญกว่า พบว่าโอกาสการพบปะกับบุคคลภายนอกชุมชนเช่นเจ้าหน้าที่ราชการหรือบุคคลที่มากจากเมืองใหญ่ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบล มีโอกาสพบปะบุคคลภายนอกโดยเฉลี่ย 2-4 ครั้งต่อเดือน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มาจากตำบลนอกเมืองซึ่งมีเป็นตำบลขนาดใหญ่และอยู่ในเขตอำเภอเมืองมีโอกาสพบปะกับบุคคลภายนอกมากที่สุดคือมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน เป็นที่น่าสังเกตว่าตำบลแตลซึ่งเป็นตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีโอกาสพบปะบุคคลภายนอกน้อยที่สุดคือ 1 ครั้งหรือไม่ได้พบเลยภายในหนึ่งเดือน

ส่วนตำบลเฉนียงและตรำดมมีลักษณะสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยคือมีโอกาสพบปะที่ 2-4 ครั้งต่อเดือน (ดูตาราง 4 ในภาคผนวก 1)

ตารางที่ 3 แสดงความคาดหวังทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ความคาดหวังทางการศึกษา	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ต้องเรียนมาก	12.7	15.5	50.6	2.3
เรียนตามเกณฑ์	17.6	11.8	15.3	9.3
เรียนให้จบปริญญา	19.0	9.9	11.4	16.3
เรียนให้สูงที่สุด	50.7	62.7	22.7	72.1
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 3 แสดงความคาดหวังของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในด้านการศึกษา พบว่าตัวแทนจากทั้ง 4 ตำบลส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะมีการศึกษาในระดับสูงที่สุดหรือสูงกว่าปัจจุบัน ทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาเป็นบุคลิกที่ส่งเสริมต่อการรับนวัตกรรมได้ง่าย อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตคือประมาณครึ่งหนึ่ง (50.6%) ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากตำบลแตลมีทัศนคติต่อการศึกษาต่างจากอีก 3 ตำบลคือเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีการศึกษาที่สูงแต่เน้นที่การประกอบอาชีพและทำกินมากกว่า ส่วนตำบลตรำดม สมาชิกชุมชนมีความคาดหวังจะพัฒนาการศึกษาของตนอย่างเห็นได้ชัด ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (72.1%) เห็นว่าถ้ามีโอกาสเต็มที่ตนเองจะศึกษาให้สูงที่สุด

หากพิจารณาถึงลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกชุมชนตำบลแตลจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่โอกาสที่ได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ราชการต่ำ และให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพมากกว่าการศึกษา ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 ควรให้ความสำคัญกับการชี้ให้เห็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพจึงจะทำให้สมาชิกชุมชนของตำบลแตลให้ความสนใจที่จะเข้ามาร่วมกิจกรรมมากขึ้น

ตารางที่ 4 ผลการประเมินตนเองด้านทักษะการอ่านและเขียนภาษาไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ระดับความสามารถ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ได้เลย	4.9	4.4	1.2	1.7
พอใช้ได้	27.5	57.2	54.7	36.3
ชำนาญ	57	28.6	5.8	48.9
ชำนาญและสามารถสอนผู้อื่นได้	10.6	9.9	38.4	13.1
รวม	100	100	100	100

ส่วนพื้นฐานด้านการสื่อสาร ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 ทักษะในการสื่อสารด้านการอ่านและเขียนภาษาไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จาก 4 ตำบลส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้ได้ เมื่อพิจารณารายตำบลตำบลขนาดใหญ่คือ ตำบลนอกเมืองส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบสัมภาษณ์สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้อย่างชำนาญเช่นเดียวกับตำบลแตล ในขณะที่ตำบลขนาดเล็กคือตำบลเฉนียงและตรำดม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ระบุว่าความสามารถในการอ่านและเขียนภาษาไทยอยู่ในระดับพอใช้เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 5 ผลการประเมินตนเองด้านทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ระดับความสามารถ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ได้เลย	61.2	64	56.8	47.7
พอใช้ได้	37.3	32.3	37.5	47.7
ชำนาญ	.7	1.9	2.3	3.5
ชำนาญมากและสามารถสอนผู้อื่นได้	.7	1.9	3.4	1.2
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลส่วนใหญ่ไม่มีทักษะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าตำบลตรำดมมีสัดส่วนของผู้ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับพอใช้ได้สูงที่สุด

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ระดับความสามารถ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ได้เลย	70.2	76.4	82.4	2.1
พอใช้ได้	24.6	16.8	13.1	24.4
ชำนาญ	3.5	5.6	2.8	3.5
ชำนาญมากและสามารถสอนผู้อื่นได้	1.47	1.2	1.7	0.0
รวม	100	100	100	100

ในด้านทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ (รายละเอียดในตารางที่ 6) เป็นทักษะที่กลุ่มผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ระบุว่าขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์มากที่สุด ตำบลนอกเมืองและตำบลตรำดมพบว่ามีจำนวนผู้ตอบว่าพอใช้คอมพิวเตอร์ได้มากกว่าตำบลแตลและเฉนียง และผู้ตอบให้ความเห็นเรื่องประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ เช่นคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์ได้จะทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ตอบส่วนใหญ่จากตำบลแตลเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด ส่วนตำบลตรำดมผู้ตอบเห็นประโยชน์จากคอมพิวเตอร์มากที่สุดโดยผู้ตอบส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวันมากที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงประสบการณ์ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ประสบการณ์	ตำบล			
	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
ไม่เคยใช้เลย	75.4	73.9	83.0	72.1
เคยใช้	24.6	26.1	17	27.9
รวม	100	100	100	100

นอกจากทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์แล้วคณะนักวิจัยได้สอบถามถึงประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งคำถามข้อนี้เป็นคำถามคัดกรองก่อนจะถามคำถามเกี่ยวกับความวิตกกังวลอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในตารางที่ 6 ซึ่งผู้ตอบส่วนใหญ่ได้ระบุไว้ก่อนหน้าแล้วว่าไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เลย เป็นที่น่าสังเกตว่า ตำบลแตลเป็นตำบลที่มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงระดับความวิตกกังวลขณะใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ความวิตกกังวล	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
น้อย	42.4	18.4	7.4	35
ปานกลาง	51.5	73.7	88.9	60
มาก	6.1	7.9	3.7	5.0
รวม	100	100	100	100

เมื่อสอบถามต่อถึงความวิตกกังวลขณะที่ใช้คอมพิวเตอร์ โดยประเมินจากความรู้สึกอึดอัดขณะใช้ ความรู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมคอมพิวเตอร์ได้ ความรู้สึกอายหรือตื่นกลัวเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ และรู้สึกว่าตนเองมักมีปัญหาในการใช้และต้องสอบถามผู้อื่น บ่อย ๆ ตารางที่ 8 แสดงระดับความวิตกของผู้เคยใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นประชากรสัดส่วนจำนวนน้อยในชุมชน คณะนักวิจัยพบว่าผู้ที่เคยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีความวิตกกังวลในขณะที่ใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีระดับความวิตกกังวลในระดับปานกลาง

ระดับการมีส่วนร่วมในสังคมเป็นอีกคำถามหนึ่งที่ทีมวิจัยศึกษา โดยสอบถามผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในหมู่บ้านของตน การเดินทางของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ภายในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา และการใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ ในการแสวงหาข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จาก 3 ตำบลคือ เฉนียง แตล และตรำดมส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มเฉพาะที่สนใจหรือเข้าร่วมทุกกลุ่ม แต่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากตำบลที่อยู่ในเขตเมืองคือตำบลนอกเมือง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะเป็นสมาชิกกลุ่มเฉพาะที่ตนสนใจเป็นส่วนใหญ่ หรือร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มน้อยมาก (ดูตาราง 5 ในภาคผนวก 1)

ด้านระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบล พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตอบว่าเข้าร่วมทุกกิจกรรมของหมู่บ้านเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากตำบลนอกเมืองส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภท (50.7%) ในขณะเดียวกันมีสัดส่วนของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะที่กิจกรรมที่สนใจใกล้เคียงกันคือ (40.8%) เมื่อเปรียบเทียบกับ 3 ตำบลที่เหลือผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตำบลนอกเมืองมีสัดส่วนการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนทุกประเภทต่ำกว่าตำบลเฉนียง แตล และตรำดม ตำบลที่มีขนาดเล็กคือเฉนียงและตรำดมมีสัดส่วนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนสูงถึง 64.6% และ 70.9% ตามลำดับ (ดูตาราง 6 ในภาคผนวก 1)

ตารางที่ 9 แสดงประสบการณ์เดินทางภายในตำบลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ประสบการณ์เดินทางภายในตำบล	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่เคยเลย	9.9	5.0	5.1	4.7
1-6 ครั้ง	41.5	39.8	18.8	31.4
7-14 ครั้ง	28.2	31.7	18.2	27.9
มากกว่า 15 ครั้ง	20.4	23.6	58.0	36.0
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 9 แสดงความถี่แยกตามขอบเขตของการเดินทางของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบล พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีรูปแบบการเดินทางภายในตำบลในรอบ 1 เดือนแตกต่างกัน โดยตำบลนอกเมืองผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เดินทางภายในตำบลน้อย คือเพียง 1-6 ครั้งต่อเดือน ตำบลเฉนียงรูปแบบการเดินทางภายในตำบลกระจายทุกรูปแบบ ตำบลแตลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เดินทางเฉพาะภายในตำบลสูงคือตั้งแต่ 15 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ส่วนตำบลสุดท้ายคือตำบลตรำดมพบผู้ที่เดินทางในตำบลกระจายทุกรูปแบบ

ตารางที่ 10 ประสบการณ์เดินทางภายในจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียงของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ประสบการณ์เดินทางภายในจังหวัด	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่เคยเลย	33.8	36.6	53.4	23.3
1-6 ครั้ง	51.4	44.7	41.5	60.5
7-12 ครั้ง	8.5	10.6	4.5	10.5
มากกว่า 15 ครั้ง	6.3	8.1	.6	5.8
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 10 แสดงประสบการณ์การเดินทางที่ครอบคลุมภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากตำบลนอกเมืองและตำบลเฉนียง ส่วนใหญ่เดินทางคลอบคลุมพื้นที่จังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียงน้อยคือเพียง 1-6 ครั้งต่อเดือนหรือไม่เคยเดินทางไปส่วนอื่นของสุรินทร์หรือจังหวัดใกล้เคียง ส่วนตำบลแตลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่เดินทางไปส่วนอื่นของจัดหวัดซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 9 คือเดินทางส่วนใหญ่เฉพาะในตำบล และตำบลสุดท้าย

คือตำบลตรำดมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เดินทางภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียงน้อยคือเพียง 1-6 ครั้ง

ตารางที่ 11 ประสบการณ์เดินทางภายในประเทศไทยของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ประสบการณ์เดินทางภายในประเทศ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่เคยเลย	84.5	87.0	90.9	91.9
1-6	15.5	13.0	9.1	8.1
7-14 ครั้ง	0.0	0.0	0.0	0.0
รวม	100	100	100	100

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลมีประสบการณ์การเดินทางแบบแผนเดียวกันคือส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางไปภูมิภาคอื่นของประเทศไทย โดยตำบลที่อยู่นอกเขตอำเภอเมืองคือแตลและตรำดมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่มีโอกาสเดินทางไปภูมิภาคอื่น ๆ มากที่สุด

ตารางที่ 12 ประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล (n = 564)

ประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่เคยเลย	95.8	100	98.9	97.7
1-6 ครั้ง	3.5	0.0	.6	.6
7-14 ครั้ง	.7	0.0	.6	0.0
รวม	100	100	100	100

จากตารางที่ 12 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลมีแบบแผนการเดินทางไปต่างประเทศแบบเดียวคือไม่มีประสบการณ์การเดินทางเพื่อกิจธุระหรือท่องเที่ยวในต่างประเทศ จะพบเพียงผู้ตอบจากตำบลนอกเมือง และตำบลแตลที่ระบุว่าเคยเดินทางไปต่างประเทศแต่เป็นส่วนน้อยเฉลี่ยแล้วตำบลละ 1 ราย

ด้านการโอกาสในการเข้าถึงสื่อมวลชนพบว่าสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลใช้ประโยชน์หรือเปิดรับมากที่สุด ส่วนมากตอบว่าดูโทรทัศน์ทุกวัน ตำบลตรำดมเป็นตำบลที่มีผู้เปิดรับโทรทัศน์ในระดับสูงที่สุด ร้อยละ 98.8 ดูโทรทัศน์ทุกวัน (ดูตาราง 7 ในภาคผนวก 1) สื่อมวลชนที่เข้าถึงชุมชนที่ศึกษามากเป็นลำดับที่สองได้แก่วิทยุ แม้จะพบว่าทั้ง 4 ตำบลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ระบุว่าไม่ฟังวิทยุเลยเป็นจำนวนมากที่สุด กลับพบว่ามีผู้ตอบว่าฟังวิทยุทุกวันมากเป็นลำดับที่สอง เมื่อพิจารณาแยกเป็นตำบลพบว่า ตำบลนอกเมือง เฉนียง และแตล ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ฟังวิทยุเลย ส่วนตำบลตรำดมเป็นตำบลเดียวที่ผู้ตอบส่วนใหญ่ระบุว่าฟังวิทยุทุกวัน (ดูตาราง 8 ในภาคผนวก 1) ด้านการใช้ประโยชน์จากสื่อผู้ตอบกล่าวว่าชมโทรทัศน์แทบทุกช่องเพื่อความบันเทิง และติดตามข่าวสารบ้านเมือง และพบว่ามีการติดตามราคาหุ้นในช่วงกลางวันเพื่อประโยชน์ในการแทงหวยใต้ดิน

สื่อมวลชนประเภทที่ต้องใช้ทักษะการอ่านได้แก่สื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เป็นสื่อที่มีผู้ระบุว่าแทบไม่ได้ใช้เลยสูงที่สุด มีผู้ตอบว่าแทบไม่อ่านสื่อหนังสือพิมพ์เลยจากทั้ง 4 ตำบลสูงถึงร้อยละ 49.4 และอ่านอาทิตย์ละครั้งสูงเป็นลำดับสอง ส่วนสื่อนิตยสารเป็นสื่อที่มีผู้ตอบว่าแทบไม่อ่านเลยจากทั้ง 4 ตำบลสูงมากถึงร้อยละ 80.2 (ดูตาราง 9-10 ในภาคผนวก 1) สำหรับการใช้ประโยชน์จากสื่อสิ่งพิมพ์อันได้แก่หนังสือพิมพ์และนิตยสารมีผู้ตอบระบุว่าใช้เพื่อรับรู้ข่าวสารบ้านเมืองเป็นหลัก จะอ่านหนังสือพิมพ์ทุกหน้า และอ่านเป็นนิตยสารชนิดราคาไม่เกิน 50 บาทเช่น คู่สร้างคู่สม บางกอก ดาราภาพยนตร์ ทีวีพูล เป็นต้น และเน้นใช้ประโยชน์จากการอ่านนิตยสารเพื่อความบันเทิง

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบลระบุว่าได้รับฟังสื่อขนาดเล็กได้แก่หอกระจายข่าวสัปดาห์ละครั้ง เมื่อพิจารณารายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองมีระดับการรับฟังหอกระจายข่าวต่ำที่สุดในกลุ่มคือมีผู้ตอบว่าแทบไม่ใช้เลยหรือฟังเดือนละครั้งเป็นส่วนมาก (ดูตาราง 11 ในภาคผนวก 1) ส่วนสื่อเฉพาะกิจอื่น ๆ เช่นป้ายประกาศ และแผ่นพับใบปลิว ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลระบุว่าแทบไม่ได้ใช้ประโยชน์มากที่สุด (ดูตาราง 12-13 ในภาคผนวก 1) การใช้ประโยชน์จากหอกระจายข่าวพบว่าเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลของทางราชการ เป็นสื่อกลางในการนัดหมายประชุมของหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านจะเป็นผู้กำหนดประเด็นในการนำเสนอ ส่วนป้ายประกาศมีการใช้น้อยมากในชุมชน พบว่าป้ายที่มีอยู่เป็นป้ายประกาศของอบต.เองเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่โครงการของอบต. หรือแจ้งให้ประชาชนเสียภาษี

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ใช้ประโยชน์สื่อบุคคลแต่ละชนิดในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นผู้นำอย่างเป็นทางการในเขตอำเภอเมืองเป็นสื่อบุคคลที่ถูกใช้ประโยชน์น้อยกว่าในตำบลที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง ตำบลนอกเมืองและเฉนียง ผู้ตอบส่วนใหญ่ระบุว่าได้พบปะพูดคุยกับผู้ใหญ่บ้านสัปดาห์ละครั้งหรือเดือนละครั้ง ส่วนตำบลแตลและตำบลตรำดมผู้ตอบระบุว่าพบปะพูดคุยกับ

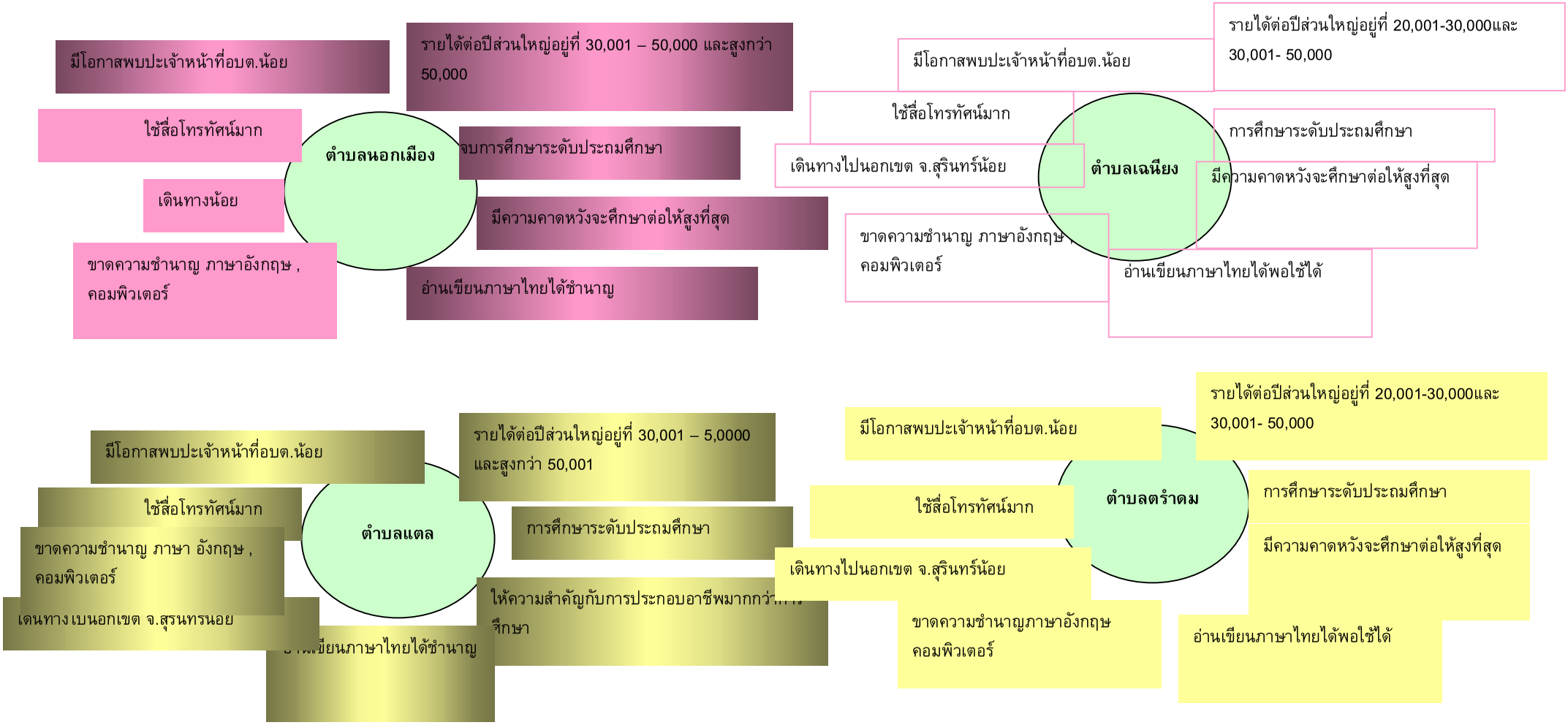
ผู้ใหญ่บ้านด้วยความถี่สูงกว่าคือส่วนใหญ่ได้พบปะผู้ใหญ่บ้านสัปดาห์ละครั้งหรือทุกวัน เป็นที่น่าสังเกตคือตำบลตรำดมมีผู้ตอบว่าได้พบปะผู้ใหญ่บ้านทุกวันสูงถึงร้อยละ 44 (ดูตาราง 14 ในภาคผนวก 1) ผู้ใหญ่บ้านเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างภาคราชการกับชุมชน โดยเป็นผู้ประสานและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ที่ชุมชนได้รับจากรัฐบาลเช่นการพัฒนาหมู่บ้าน และกองทุนต่าง ๆ

บุตรหลานที่เรียนหนังสือในเมืองหรือนอกหมู่บ้านเป็นสื่อบุคคลที่ใกล้ชิดกับครอบครัว พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จากตำบลนอกเมือง เฉนียง และตรำดม ระบุว่าได้พบปะและพูดคุยกับบุตรหลานทุกวัน มีเพียงตำบลแตลที่มีลักษณะแตกต่างจากตำบลอื่นเนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่ได้ระบุว่าแทบไม่ได้พบปะบุตรหลานที่เรียนในเมือง (ดูตาราง 15 ในภาคผนวก 1) บุตรหลานไม่ได้ทำหน้าที่เป็นช่องสารในการนำความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษาในเมืองไปสู่ผู้ปกครองในชุมชน เนื่องจากประเด็นพูดคุยที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ระบุคือการสอบถามถึงความเป็นอยู่ของตัวบุตรหลาน รวมถึงผลการเรียน ค่าใช้จ่าย การคบเพื่อน กิจกรรมในโรงเรียน เป็นต้น

สื่อบุคคลได้แก่เพื่อนบ้านและญาติผู้ใหญ่ เป็นสื่อที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบลระบุว่าได้พบปะและพูดคุยกับสื่อบุคคลทั้งสองกลุ่มนี้ทุกวัน (ดูตาราง 16-17 ในภาคผนวก 1) เพื่อนบ้านและญาติผู้ใหญ่เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อสนทนากันในด้านการประกอบอาชีพ เรื่องราวในครอบครัวและเรื่องในหมู่บ้าน ญาติผู้ใหญ่ยังคงทำหน้าที่ตักเตือนลูกหลานอีกด้วย

สื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเช่นเกษตรตำบล ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข พัฒนากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสื่อบุคคลที่มีการเข้าถึงชุมชนในพื้นที่ศึกษาน้อยที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลระบุว่าแทบไม่ได้พบปะและพูดคุยกับสื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเลย (ดูตาราง 18-22 ภาคผนวก 1)

แผนภาพที่ 2 แสดงบริบทของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรมสรุปจากตารางที่ 1 - 12



4.2.2 ด้านลักษณะของนวัตกรรม (อินเทอร์เน็ตตำบล)

ตารางที่ 13 ความถี่ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่ระบุว่ารู้จักอินเทอร์เน็ตตำบลแยกตามตำบล

ประสบการณ์ด้านอินเทอร์เน็ต	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่รู้จัก	78.2	75.8	85.2	45.3
รู้จัก	21.8	24.2	14.8	54.7
รวม	100	100	100	100

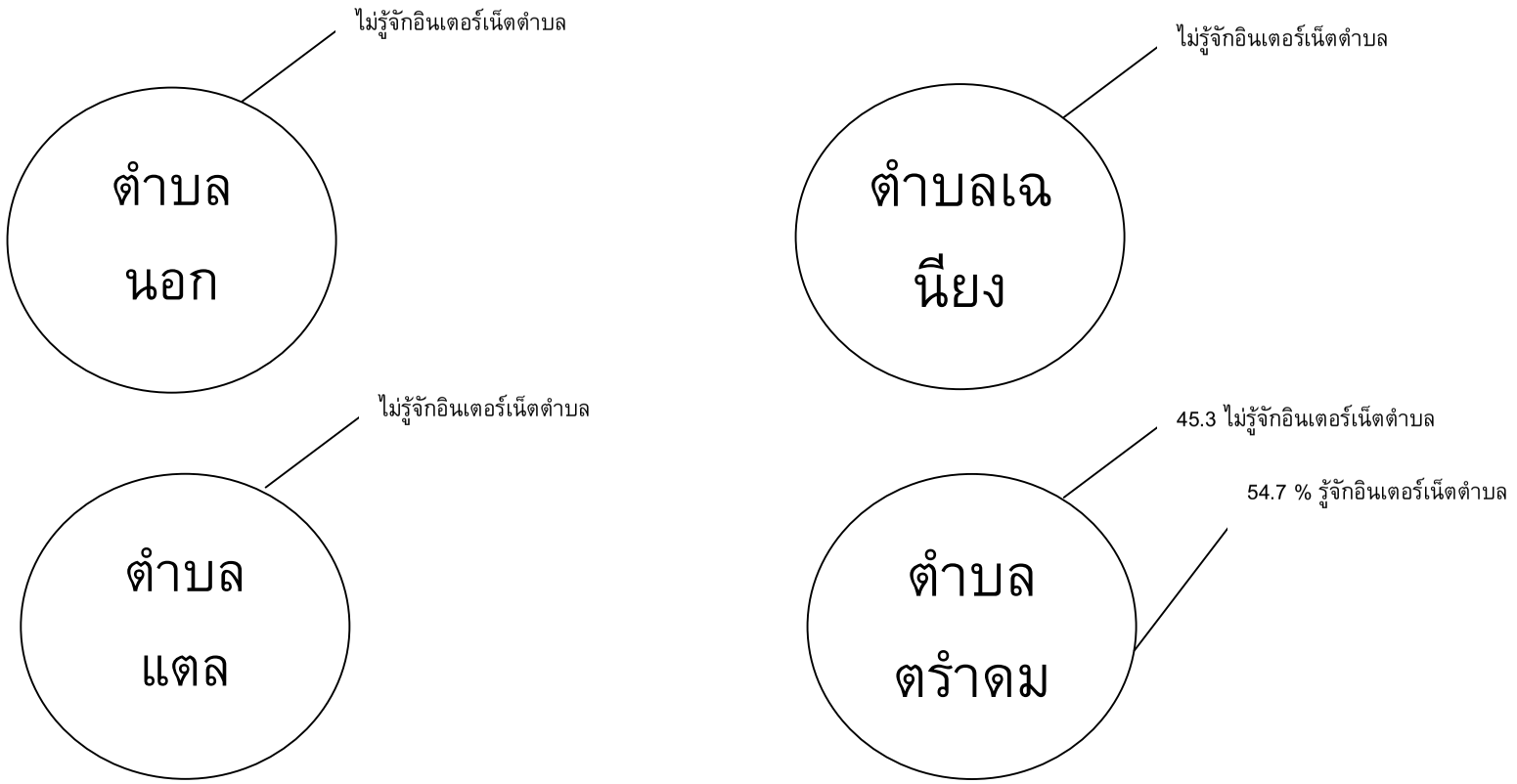
การที่นวัตกรรมจะแพร่กระจายสู่สังคมได้เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรม โดยก่อนที่จะสัมภาษณ์ผู้ตอบถึงประโยชน์ของนวัตกรรมคืออินเทอร์เน็ตตำบล ผู้วิจัยได้สอบถามผู้ตอบก่อนว่ารู้จักหรือตระหนักรู้ว่าในตำบลของตนมีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลหรือไม่ จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลส่วนมาก (ร้อยละ 76.8) ไม่รู้จักโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล มีเพียงตำบลเดียวคือตรำดมที่มีผู้ตอบว่ารู้จักโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก อย่างไรก็ตามมีข้อจำกัดของข้อมูลที่พบเนื่องจากผู้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลกับชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลก่อนการสัมภาษณ์ ทำให้ข้อมูลที่ได้มีสัดส่วนของผู้รู้จักโครงการสูง

เมื่อสัมภาษณ์ด้วยคำถามสืบเนื่องในกลุ่มที่รู้จักโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในประเด็นของประโยชน์เชิงเปรียบเทียบและความเข้ากันได้ของของนวัตกรรมกับวิถีชีวิตของผู้ตอบ พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีประโยชน์ในระดับมาก และเข้ากันได้มากกับวิถีชีวิต สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในสังคม ประสบการณ์ในอดีต

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่าความซับซ้อนของอินเทอร์เน็ตตำบลอยู่ในระดับสูง และอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเป็นกลุ่มเทคโนโลยีใหม่หลายๆ ชนิด เช่นต้องมีทักษะคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษก่อนที่จะใช้อินเทอร์เน็ต (ดูตาราง 23-25 ภาคผนวก 1) จากการสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนด้านความคิดเห็นที่มีต่อราคาหรือการลงทุนในการทดลองใช้อินเทอร์เน็ต ตัวแทนจากตำบลนอกเมือง และตำบลแตล แสดงความเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตต้องเสียเงินจำนวนมาก พร้อมกับบอกเล่าว่า “มีบางบ้านที่ต่ออินเทอร์เน็ตแล้วต้องเสียเงินค่าบริการกว่า 10,000 บาทที่ตำบลนอกเมือง และ 8,000 บาทที่ตำบลแตล” ผู้ปกครองจึงไม่ต้องการให้บุตรหลานใช้อินเทอร์เน็ต หรือต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ในบ้านกับอินเทอร์เน็ต

จากผลการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่วิจัยพบว่าส่วนใหญ่ไม่สามารถนำแนวคิดเรื่องลักษณะของนวัตกรรมซึ่งมีผลต่อความเร็วในการการแพร่กระจายของนวัตกรรมสู่สังคมของ Rogers (1983) มาอธิบายปรากฏการที่พบในพื้นที่วิจัยเนื่องจาก สมาชิกชุมชนยังไม่รู้จักอินเทอร์เน็ต สมาชิกชุมชนจึงไม่สามารถเปรียบเทียบประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตกับเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ในชุมชน

แผนภาพที่ 3 บริบทชุมชนด้านความคิดเห็น ที่มีต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล



4.2.3 ด้านชุมชนและสภาพแวดล้อมของชุมชน

ลักษณะการอพยพ ย้ายถิ่นฐาน และการแต่งงานภายในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในชุมชนซึ่งจะมีผลต่อการเปิดรับอินเทอร์เน็ตตำบลเนื่องมาจากการเปิดกว้างของประสบการณ์และโอกาสในการพบเห็นสิ่งใหม่ ๆ ของคนในชุมชน

ปัจจัยแวดล้อมของชุมชนด้านการอพยพไปประกอบอาชีพในต่างประเทศพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบลระบุว่าหมู่บ้านของตนมีผู้ไปประกอบอาชีพในต่างประเทศเป็นส่วนน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่า ตำบลเฉนียงมีผู้ระบุว่าสมาชิกในหมู่บ้านไปทำงานต่างประเทศมากที่สุด (ร้อยละ 47.8) รองลงมาคือตำบลแตล นอกเมือง และตรำดม ตามลำดับ (ดูตาราง 26 ภาคผนวก 1)

ข้อมูลรายตำบลพบว่า ตำบลนอกเมืองมีผู้ไปทำงานในทวีปยุโรป ตะวันออกกลาง และเอเชีย เช่นประเทศเยอรมัน ซาอุดิอาราเบีย ไต้หวัน โดยหมู่ 7 มีผู้ไปทำงานต่างประเทศมากที่สุด 12 คน และหมู่ 12 มีจำนวน 2 คนไปทำงานต่างประเทศ ด้านตำบลแตลมีผู้ไปทำงานส่วนใหญ่อยู่ในทวีปยุโรป และเอเชีย เช่นประเทศเยอรมัน เบลเยี่ยม สวีเดน ออสเตรเลีย ไต้หวัน และญี่ปุ่น ตำบลตรำดมและตำบลเฉนียงสมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่เดินทางไปทำงานที่ประเทศไต้หวัน

สมาชิกชุมชนที่ไปศึกษาต่อในต่างประเทศและติดต่อทำธุรกิจกับต่างประเทศของทั้ง 4 ตำบลอยู่ในระดับที่ต่ำมาก ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกือบทั้งหมดระบุว่า ไม่มีสมาชิกในชุมชนของตนไปศึกษาต่อหรือค้าขายกับต่างประเทศ (ดูตาราง 27-28 ภาคผนวก 1)

ทุกตำบลมีสมาชิกในชุมชนแต่งงานกับชาวต่างประเทศ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายตำบลพบว่าในตำบลนอกเมืองผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ร้อยละ 67.6 ระบุว่าในชุมชนของตนมีผู้แต่งงานกับชาวต่างชาติ รองลงมาคือตำบลแตล (ร้อยละ 56.3) ตำบลตรำดม และตำบลเฉนียงตามลำดับ (ดูตาราง 29 ภาคผนวก 1) ตำบลนอกเมืองมีสมาชิกชุมชนจากหมู่ 1 หมู่ 6 และหมู่ 10 แต่งงานกับชาวต่างชาติซึ่งไม่ใช่ประเทศที่มีอาณาเขตติดกับประเทศไทยประมาณหมู่บ้านละ 5 คน โดยส่วนใหญ่แต่งงานกับคนที่มาจากประเทศในแถบยุโรป อเมริกาเหนือ และเอเชีย ตำบลแตลมีสมาชิกชุมชนจากหมู่ 10 หมู่ 4 หมู่ 6 หมู่ 13 และ18 แต่งงานกับชาวต่างประเทศซึ่งส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในทวีปยุโรป

ตารางที่ 14 หน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจรับนวัตกรรมในอดีตของสมาชิกชุมชนแยกตามตำบล

หน่วยที่ตัดสินใจ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ปัจเจก	43.0	41.6	9.7	39.5
กลุ่ม	25.4	29.2	56.3	33.7
รัฐบาล (หน่วยราชการ)	31.7	29.2	34.1	26.7
รวม	100	100	100	100

วิธีการตัดสินใจในการรับสิ่งใหม่ในอดีตของสมาชิกชุมชนเป็นปัจจัยแวดล้อมหนึ่งซึ่งควรนำมาพิจารณาเพื่ออ้างอิงถึงแนวโน้มของการตกลงใจของชุมชนว่าจะรับอินเทอร์เน็ตตำบลหรือไม่ จากตารางที่ 14 พบว่าการตัดสินใจรับนวัตกรรมของสมาชิกตำบลทั้ง 4 ตำบลในอดีตมีลักษณะที่หลากหลาย พบประสบการณ์การตัดสินใจทุกวิธี เช่นเลือกรับนวัตกรรมโดยการตัดสินใจด้วยตนเอง ให้กลุ่มเป็นหน่วยตัดสินใจ และบางครั้งฝ่ายราชการเป็นผู้ตัดสินใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองในอดีตตัดสินใจรับนวัตกรรมโดยชาวบ้านแต่ละคนตัดสินใจเองมากที่สุด (ร้อยละ 43) รองลงมาคือให้ทางราชการตัดสินใจให้และใช้กลุ่มเป็นหน่วยตัดสินใจน้อยที่สุด ตำบลเฉนียงเช่นกันชาวบ้านตัดสินใจเอง (ร้อยละ 41.6) มากที่สุดและให้กลุ่มหรือทางราชการตัดสินใจรับนวัตกรรมอยู่ในระดับเท่ากัน ส่วนตำบลแตลมีลักษณะเฉพาะคือที่ผ่านมากลุ่มจะเป็นผู้ตัดสินใจรับนวัตกรรม (ร้อยละ 56.3) มากที่สุดให้ทางราชการตัดสินใจเป็นลำดับที่สอง ส่วนชาวบ้านตัดสินใจเองน้อยมาก (ร้อยละ 9.7) ตำบลตรำดมพบว่าการตัดสินใจกระจายอยู่ทั้ง 3 วิธี

ทรัพยากรในพื้นที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลประกอบด้วยบุคคลที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์พบว่า บุคคลภายนอกซึ่งที่เดินทางเข้าไปในชุมชนของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 4 ตำบลมีจำนวนน้อยมาก พบความถี่อยู่ที่น้อยกว่า 5 รายต่อเดือน (ดูตาราง 30 ภาคผนวก 1)

ตารางที่ 15 จำนวนทรัพยากรบุคคลในชุมชนที่มีความรู้เรื่องการศึกษา การประกอบอาชีพและศิลปวัฒนธรรมแยกตามตำบล

จำนวน (ร้อยละ)	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
น้อยกว่า 5 คน	29.6	19.6	9.1	11.6
5-10	26.8	41.6	26.1	31.4
11-15	13.4	16.8	34.7	9.3
มากกว่า 15 คน	30.3	21.7	30.1	47.7
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ด้านการศึกษาการประกอบอาชีพและศิลปวัฒนธรรมของทั้ง 4 ตำบล พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดระบุว่าตำบลของตนมีบุคคลที่มีด้านนี้แตกต่างกัน ตำบลนอกเมืองและตำบลตรำดมเป็นตำบลที่มีทรัพยากรบุคคลผู้รู้เรื่องการศึกษา การประกอบอาชีพและศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด เนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่ระบุว่าแต่ละหมู่บ้านมีทรัพยากรบุคคลด้านนี้มากกว่า 15 คน รองลงมาคือตำบลแตลส่วนใหญ่ระบุจำนวนที่ 11-15 คน ส่วนตำบลเฉนียงมีจำนวนทรัพยากรน้อยที่สุดเนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่ระบุจำนวนที่น้อยกว่า 5-10 คน

ตารางที่ 16 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้แยกตามตำบล

บุคคลที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
น้อยกว่า 5 คน	4.2	31.7	8.5	30.2
5-10	21.8	36.0	20.5	24.4
11-15	3.5	12.4	19.9	9.3
มากกว่า 15 คน	70.4	19.9	51.5	36
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 16 แสดงทรัพยากรบุคคลในชุมชนที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ พบว่าทั้ง 4 ตำบลมีบุคคลที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลจะเห็นได้ว่า ตำบลนอกเมือง ตำบลแตล และตำบลตรำดมมีทรัพยากรด้านนี้สูงเนื่องจากผู้ตอบส่วนมากระบุว่าในหมู่บ้านมีบุคคลที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้มากกว่า 15 คน เป็นที่น่าสังเกตว่าตำบลนอกเมืองเป็นตำบลที่มีทรัพยากรบุคคลที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ในสัดส่วนที่สูงมาก (ร้อยละ 70)

มีเพียงตำบลเฉนียงที่ระบุจำนวนทรัพยากรบุคคลด้านนี้ต่ำกว่าตำบลอื่น ๆ คือที่ 5 -10 คนต่อหมู่บ้านเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 17 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษแยกตามตำบล

บุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
น้อยกว่า 5 คน	12.0	24.8	4.5	18.6
5-10	31.7	24.8	8.5	16.3
11-15	4.9	15.5	5.1	0.0
มากกว่า 15 คน	51.4	34.8	81.8	65.1
รวม	100	100	100	100

นอกจากนั้นทั้ง 4 ตำบลให้ข้อมูลว่ามีทรัพยากรบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยแล้วมากกว่า 15 คนต่อหมู่บ้านเมื่อพิจารณาเป็นตำบลพบว่าตำบลนอกเมือง แตล และตรำดม ผู้ตอบส่วนใหญ่ระบุว่ามีบุคคลที่รู้ภาษาอังกฤษในหมู่บ้านมากกว่า 15 คน โดยตำบลแตลเป็นตำบลที่มีสัดส่วนของผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษที่สูงมาก(ร้อยละ 81.8) ส่วนตำบลเฉนียงแม้ว่าส่วนใหญ่จะระบุว่ามีผู้ใช้ภาษาอังกฤษได้มากกว่า 15 คนในหมู่บ้าน แต่มีจำนวนผู้ตอบกว่าครึ่งหนึ่งซึ่งระบุว่ามีผู้รู้ภาษาอังกฤษที่ 5 – 10 คน

ตารางที่ 18 จำนวนทรัพยากรบุคคลที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ตแยกตามตำบล

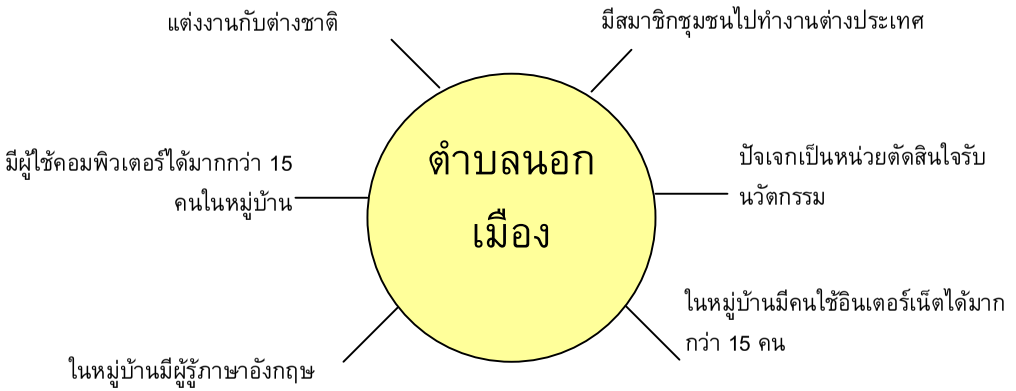
บุคคลที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ต	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
น้อยกว่า 5 คน	20.4	67.7	73.3	43
5-10	9.9	16.1	15.3	40.7
11-15	4.2	6.2	4.5	5.8
มากกว่า 15 คน	65.5	9.9	6.8	10.5
รวม	100	100	100	100

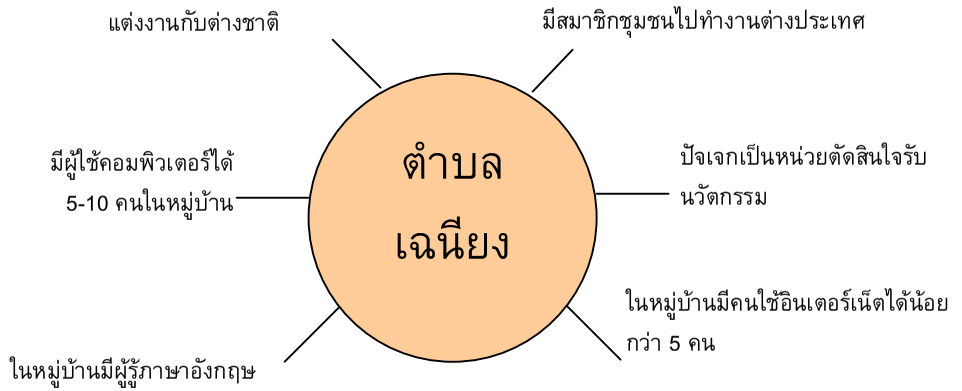
จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรบุคคลด้านอื่น พบว่าตำบลเฉนียง แตล และตรำดมให้ข้อมูลว่ามีทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตน้อยคือโดยเฉลี่ยแล้วน้อยกว่า 5 คนต่อหมู่บ้าน และตำบลแตลเป็นตำบลที่ผู้ตอบว่าในหมู่บ้านมีทรัพยากรบุคคลด้านนี้น้อยด้วยสัด

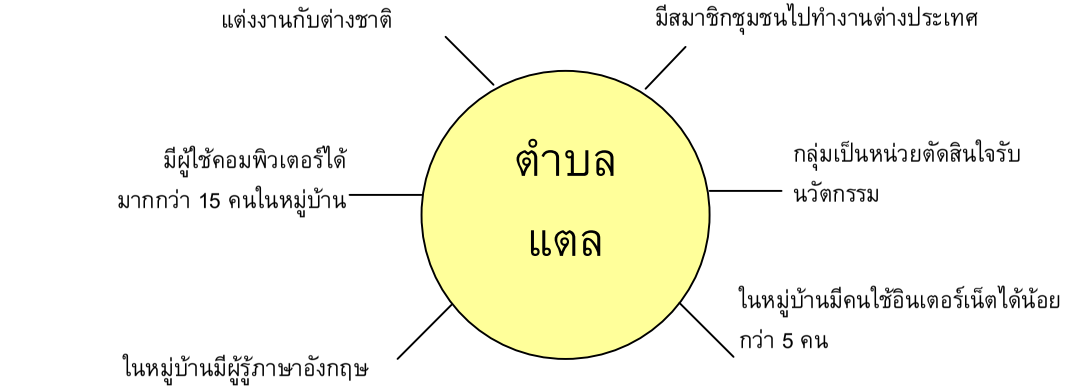
ส่วนสูงที่สุด (ร้อยละ 73.3) มีตำบลนอกเมืองเพียงเป็นตำบลเดียวที่พบว่าเกินครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 65.5) ของผู้ตอบระบุว่ามีบุคคลที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในหมู่บ้านมากกว่า 15 คน

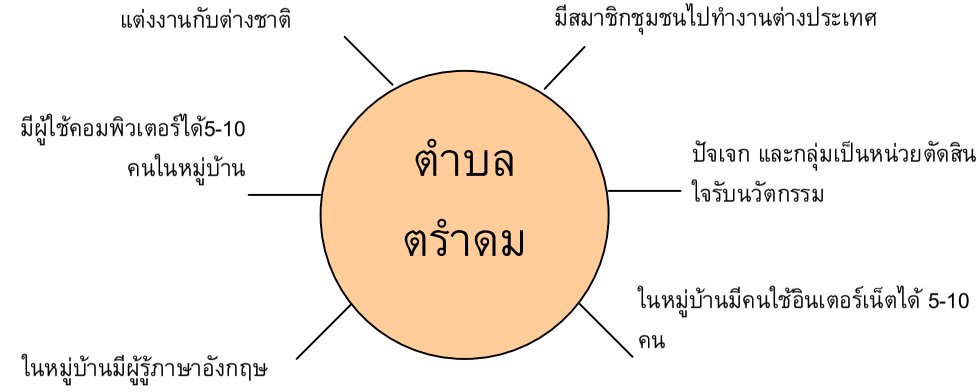
สภาพแวดล้อมของชุมชนเช่นลักษณะการย้ายถิ่นฐานเพื่อการประกอบอาชีพในต่างถิ่น การแต่งงานข้ามชาติ จำนวนของทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ จำนวนผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษเป็นทรัพยากรบุคคลที่จะอบต.สามารถดึงมาเป็นแนวร่วมในการอบรมและเผยแพร่ความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตได้ จากข้อมูลที่ได้จากพื้นที่วิจัยทั้ง 4 แห่งมีความเป็นไปได้ในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในอนาคต

แผนภาพที่ 4 บริบทด้านสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชน









ตารางที่ 19 ข้อมูลที่ชุมชนต้องการแยกเป็นด้านต่าง ๆ รายตำบล

ตำบล / ด้าน	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
การศึกษา				
แหล่งศึกษาต่อและแนวทางการเลือกสาขา	/	/	/	/
แหล่งศึกษาต่อสำหรับคนพิการ	/			
แหล่งทุนการศึกษา	/	/	/	/
แหล่งเสริมความรู้ที่สอนไม่คิดเงิน	/			
การเรียนสายอาชีพและการศึกษานอกโรงเรียน	/		/	
สาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของตลาด	/			
ห้องสมุดประจำหมู่บ้าน	/		/	
ข้อมูลด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย			/	
การประกอบอาชีพ				
การพัฒนาและการส่งเสริมอาชีพปัจจุบัน เช่น การฝึกอบรมอาชีพ ความรู้ในการ ประกอบอาชีพ แหล่งทุน	/	/	/	/
การเกษตรผสมผสาน เกษตรอินทรีย์			/	/
แหล่งงาน	/		/	
อาชีพเสริม สำหรับกลุ่มแม่บ้าน	/		/	/
การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร	/			
ข้อมูลราคาผลผลิตที่เป็นปัจจุบัน	/	/	/	/
แหล่งจำหน่ายสินค้าโดยตรงโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง	/			
สุขภาพอนามัย				
เรื่องสุขภาพจิต เช่นความเครียด	/			
ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บและการป้องกัน	/	/	/	/
แพทย์แผนโบราณ เช่นการนวด	/			
รายชื่อสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	/			
วิธีการดูแลรักษาสุขภาพ	/	/	/	/
ภัยจากสารเคมี		/		
ศิลปวัฒนธรรม				
วิธีการชักชวนในเยาวชนอนุรักษ์วัฒนธรรม	/	/	/	/
การอบรมและฟื้นฟูวัฒนธรรม เช่นอาหารเขมร นวดแผนโบราณ	/			
การประกวดศิลปวัฒนธรรม	/			
การส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรม		/	/	/

การประเมินถึงความต้องการข้อมูล หรือความต้องการสื่อสารสู่ภายนอกของชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำมาอธิบายสภาพและภาวะแวดล้อมของชุมชน ซึ่งสัมพันธ์หรือสามารถนำมาเชื่อมโยงกับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลได้ต่อไป ตารางที่ 19 แสดงถึงข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่ชุมชนต้องการ พบว่าตำบลนอกเมืองเป็นตำบลที่ผู้ตอบได้ระบุถึงชนิดของข่าวสารที่ต้องการมากที่สุด รองลงมาคือตำบลแตล และตำบลเฉนียงและตรำดม

ข้อมูลข่าวสารที่ทั้ง 4 ตำบลแสดงความต้องการคล้ายคลึงกันและสอดคล้องกับสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของคนในชุมชนซึ่งมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีฐานะยากจน ดังนั้นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวัยผู้ใหญ่จึงแสดงความต้องการจะรับรู้ข้อมูลเรื่องแหล่งศึกษาต่อและแนวทางการเลือกสาขา แหล่งทุนการศึกษา สำหรับลูกหลานตนเอง นอกจากนั้นอาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่คือทำการเกษตรและงานฝีมือซึ่งยังไม่สามารถสร้างรายได้ที่แน่นอนและพอเพียงสมาชิกชุมชนทั้ง 4 แหงจึงต้องการข้อมูลเพื่อพัฒนาและส่งเสริมอาชีพปัจจุบัน เช่นการฝึกอบรมอาชีพ ความรู้ในการ ประกอบอาชีพ แหล่งทุน ข้อมูลราคาผลผลิตที่เป็นปัจจุบัน

ข้อมูลด้านสุดท้ายเป็นข้อมูลที่ชุมชนทุกตำบลเห็นว่ามีความสำคัญคือความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บและการป้องกัน วิธีการดูแลรักษาสุขภาพ และวิธีการชักชวนในเยาวชนอนุรักษ์วัฒนธรรม

ตารางที่ 20 สภาพความต้องการแจ้งปัญหาทุกข์ร้อนในหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สู่หน่วยงานระดับสูง แยกตามตำบล

ความต้องการแจ้งปัญหาทุกข์ร้อน	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่มี	2.8	16.9	36.4	4.7
มี	97.2	83.1	63.6	95.3
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 20 แสดงความต้องการสื่อสารกับภาครัฐบาลหรือหน่วยงานที่กำหนดนโยบาย พบว่าในทุกตำบลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาทุกข์ร้อนที่ต้องการแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงได้ทราบ โดยตำบลนอกเมืองมีความต้องการแจ้งปัญหาทุกข์ร้อนมากที่สุด รองลงมาคือตำบลตรำดม เฉนียง และแตลตามลำดับ

ปัญหาที่ผู้ตอบจากตำบลนอกเมืองระบุว่าต้องการแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงแยกเป็น 3 ด้าน ด้านแรกได้แก่ปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น การทิ้งขยะไม่เป็นที่ น้ำเน่าเสีย น้ำประปาขุ่น

ฝุ่นละอองมาก ตู้โทรศัพท์ใช้การไม่ได้ ด้านที่สองได้แก่ด้านการประกอบอาชีพได้แก่ขาดไฟฟ้าใช้เพื่อการเกษตร ไม่มีสถานที่เก็บเข่งปลาทู ไม่มีที่ทำกิน ต้องการอาชีพเสริม ต้องการให้มีการฝึกอาชีพให้แม่บ้าน และด้านสุดท้ายเป็นข้อพิพาทเรื่องกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ยึดเยื้อมานานระหว่างทหารและชุมชนโดยเฉพาะหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7

ปัญหาที่ผู้ตอบจากตำบลตรำดมและตำบลเฉนียงระบุว่าต้องการแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงมีความคล้ายคลึงกัน คือส่วนใหญ่เป็นเรื่องการประกอบอาชีพเช่นราคาผลผลิตตกต่ำ ข้าวเปลือกขายไม่ได้ราคา ความยากจน การว่างงาน มีประเด็นด้านสังคมเพียงมีเรื่องเดียวคือการปราบปรามยาเสพติด

ปัญหาที่ผู้ตอบจากตำบลแตลระบุว่าต้องการแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงแยกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ด้านสาธารณูปโภคเช่นถนนและการคมนาคมไม่สะดวกตู้โทรศัพท์เสีย ขาดน้ำกินน้ำใช้ และการประกอบอาชีพเช่นปัญหาการว่างงาน ไม่มีเงินทุนหมุนเวียน รายได้ต่ำ ขาดตลาดรองรับสินค้า ขาดอาชีพเสริม ด้านสุดท้ายด้านสังคมได้แก่ความไม่โปร่งใสของผู้บริหารภายในหมู่บ้านและปัญหาวัยรุ่นติดยาเสพติด เป็นต้น

ตารางที่ 21 สภาพความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ แยกตามตำบล

ความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่มี	56.3	70.8	51.7	29.1
มี	43.7	29.2	48.3	70.9
รวม	100	100	100	100

ด้านสภาพความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหมู่บ้านสู่ภายนอก จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าเกือบทั้ง 4 ตำบลระบุว่าต้องการและไม่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในตำบลตรำดมผู้ตอบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.9) ระบุว่ามีความต้องการเผยแพร่ข้อมูลสู่ภายนอกมากที่สุด รองลงมาคือตำบลแตล นอกเมือง และเฉนียงตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าตำบลเฉนียงจำนวนผู้ที่ระบุว่าไม่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลสู่ภายนอกเป็นสัดส่วนมากที่สุด

ผู้ตอบจากตำบลนอกเมืองระบุประเภทข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่สู่ภายนอกได้แก่สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์คือเข่งปลาทู ปลาร้า หน่อไม้ดอง เตาถ่าน เครื่องเรือน สาโท แชมพูผลิตโดยกลุ่มสตรี หอพักนักศึกษา ดอกไม้ประดิษฐ์จากเกล็ดปลา วงดนตรีพื้นบ้าน นอกจากนั้นยังต้องการ

เผยแพร่กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จในชุมชนเช่น กลุ่มออมทรัพย์สัจจะที่มียอดเงินออมกว่าล้านบาท กองทุนหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จเป็นต้น

ผู้ตอบจากตำบลเฉนียงระบุประเภทข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่สู่ภายนอกได้แก่ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ผ้าไหม วัฒนธรรมท้องถิ่น และสถานที่ท่องเที่ยวคือห้วยเสนง

ผู้ตอบจากตำบลแตลระบุประเภทข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่สู่ภายนอกได้แก่ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่โดดเด่นเช่นผ้าโสร่ง ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากผ้าไหม นอกจากนั้นยังมีกิจกรรมชุมชนที่ประสบความสำเร็จเช่นหมู่บ้านนำร่องเกษตรอินทรีย์ กองทุนหมู่บ้านที่เข้มแข็ง ศูนย์สาธิตการตลาด และธนาคารข้าว

ผู้ตอบจากตำบลตรำดมระบุประเภทข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่สู่ภายนอกได้แก่ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นคือผ้าไหม ไวน์เหล้าสาโท ไม้ดอกไม้ประดับ

4.2.4 สภาพการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลก่อนการวิจัย

ตารางที่ 22 ความถี่ของความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ความตระหนักรู้	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่มี	92.2	88.8	91.4	82.5
มี	7.8	11.2	8.6	17.5
รวม	100	100	100	100

มีการดำเนินการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เมื่อสอบถามผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ด้านความตระหนักรู้ถึงอินเทอร์เน็ตตำบลจากตารางที่ 22 เห็นได้ว่าทั้ง 4 ตำบลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสัดส่วนที่สูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองมีผู้ไม่ตระหนักรู้ในโครงการมากที่สุด รองลงมาคือตำบลแตล ตำบลเฉนียง และตรำดมตามลำดับ จากตารางที่ 22 จึงสรุปได้ว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมที่ยังไม่แพร่กระจายในชุมชน ดังนั้นแบบสัมภาษณ์ที่ถามในด้านหลักการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ความพึงพอใจในอินเทอร์เน็ตตำบล และการตัดสินใจรับอินเทอร์เน็ตตำบลจึงไม่สามารถนำมาอภิปรายในที่นี้

หากนำขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมของ Rogers (1983) มาอธิบายเพิ่มเติมในกรณีของทั้ง 4 ตำบลในเรื่องของความตระหนักรู้ในนวัตกรรม พบว่าในพื้นที่วิจัยสมาชิกชุมชนไม่ทราบว่าตำบลของตนมีอินเทอร์เน็ตตำบล ไม่รู้จักอินเทอร์เน็ต ไม่ทราบว่าอินเทอร์เน็ตใช้ประโยชน์อะไรได้

บ้าง ดังนั้นกระบวนการแพร่กระจายของนวัตกรรมอันได้แก่อินเทอร์เน็ตตำบลจึงไม่เริ่มขึ้นในพื้นที่ศึกษา การวิจัยในระยะที่ 2 จึงควรสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลก่อนซึ่งสอดคล้องกับปัญญา หิรัญรัศมี (2529) ซึ่งกล่าวว่าบุคคลต้องได้รับทราบ ได้พบ ได้เห็นนวัตกรรมก่อน บุคคลจึงจะรับนวัตกรรมได้

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ดำเนินการภายใต้ขอบข่ายนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกำหนดเป้าหมายของโครงการอย่างชัดเจน โดยเป้าหมายของโครงการด้านต่าง ๆ ได้ถูกนำมาเป็นหัวข้อเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและประเมินความสำเร็จของโครงการก่อนการวิจัยในระยะที่ 2 และ 3 ซึ่งจะเข้าไปกระตุ้นความตระหนักรู้ และการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน แยกตามตำบล

ความสำเร็จ	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	35.9	53.4	71.6	22.1
น้อย	21.1	17.4	15.3	27.9
ปานกลาง	21.1	13.0	7.4	31.4
มาก	21.8	16.1	5.7	18.6
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านการทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าผู้ตอบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด และประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อยมากเป็นลำดับที่สอง เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองและเฉนียงตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด ส่วนการประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อย ปานกลาง และมาก มีผู้ตอบในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ตำบลแตลเป็นตำบลที่มีสัดส่วนของคำตอบไม่ทราบที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันตำบลอื่น ๆ ตำบลตรำดมเป็นตำบลเดียวที่ผู้ตอบประเมินว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จในการทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐในระดับปานกลางมากที่สุด

ตารางที่ 24 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้าน อบต. สามารถนำเสนอข้อมูลหน่วยงานและตำบลผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล แยกตามตำบล

นำเสนอข้อมูลหน่วยงานและตำบลผ่านอินเทอร์เน็ต	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	35.2	59.6	70.5	30.2
น้อย	24.6	18.0	15.9	23.3
ปานกลาง	23.2	12.4	9.1	25.6
มาก	16.9	9.9	4.5	20.9
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 24 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ถึงความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าผู้ตอบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด และประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อยมากเป็นลำดับที่สอง เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบจากตำบลนอกเมือง เฉนียง และแตลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด ตำบลแตลเป็นตำบลที่มีสัดส่วนของคำตอบไม่ทราบที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันตำบลอื่น ๆ

ตารางที่ 25 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบการทำงาน อบต. ได้ แยกตามตำบล

นำเสนอข้อมูลหน่วยงานและตำบลผ่านอินเทอร์เน็ต	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	34.5	61.5	76.1	45.3
น้อย	32.4	19.9	14.2	17.4
ปานกลาง	17.6	11.2	5.7	19.8
มาก	15.5	7.5	4.0	17.4
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 25 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ด้านทำให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของอบต.ผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าผู้ตอบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด และประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อยมากเป็นลำดับที่สอง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมือง เฉนียง และตรำดมตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด ส่วนการประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อย ปานกลาง และมาก มีผู้ตอบในสัดส่วนลดหลั่นลงตามลำดับ ส่วนตำบลแตล ผู้ตอบตอบส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ทราบเป็นสัดส่วนของคำตอบที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันตำบลอื่น ๆ

ตารางที่ 26 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย แยกตามตำบล

อินเทอร์เน็ตตำบลช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	35.2	59.0	73.3	30.2
น้อย	26.1	15.5	15.3	15.1
ปานกลาง	18.3	13.0	3.4	27.9
มาก	20.4	12.4	8.0	26.7
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 26 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ถึงความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านการช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด ตำบลแตลมีผู้ตอบระบุว่าไม่ทราบในประเด็นที่ถามเป็นสัดส่วนสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันตำบลอื่น ๆ และตำบลนอกเมือง เฉนียง แตลประเมินว่าโครงการสำเร็จในระดับน้อยมากเป็นลำดับที่สอง เป็นที่น่าสังเกตว่าตำบลตรำดมผู้ตอบระบุว่าอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จในการทำให้ตำบลทันสมัยในระดับปานกลางและมากเป็นสัดส่วนที่สูงเช่นกัน

ตารางที่ 27 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลสร้างเครือข่ายข้อมูลตำบล แยกตามตำบล

อินเทอร์เน็ตตำบลช่วยสร้างข่ายข้อมูลตำบล	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	33.8	59.0	73.9	26.7
น้อย	28.9	16.8	10.8	19.8
ปานกลาง	19.0	13.7	8.5	32.6
มาก	18.3	10.6	6.8	20.9
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ภายหลังจากที่ได้ถามถึงความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้านการสร้างเครือข่ายข้อมูลตำบล พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบในประเด็นที่ถามมากที่สุด รองลงมาคือประเมินว่าโครงการนี้ได้รับความสำเร็จน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลจะมีเพียงตำบลตรำดมเท่านั้นที่ส่วนใหญ่ระบุว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมีความสำเร็จในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อกลางจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ แยกตามตำบล

อินเทอร์เน็ตตำบลช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	26.1	57.1	55.7	32.6
น้อย	28.9	19.3	15.9	9.3
ปานกลาง	29.6	14.3	17.0	29.1
มาก	15.5	23.3	11.4	15.1
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในเรื่องระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในการเป็นสื่อกลางจำหน่ายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบจากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุด และประเมินว่าโครงการประสบความสำเร็จในการทำหน้าที่นี้ในระดับน้อย และปานกลางใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลพบว่าตำบลนอกเมืองระบุว่าโครงการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางจำหน่ายสินค้าได้ในระดับปานกลางและน้อยในจำนวนที่ใกล้เคียง

กัน ตำบลเฉนียงผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตอบว่าไม่ทราบมากเป็นลำดับหนึ่ง และประสบความสำเร็จน้อยมากเป็นลำดับที่สอง ส่วนตำบลแตลพบว่าผู้ที่ตอบว่าไม่ทราบน้อยกว่าข้อที่แล้วมาประมาณร้อยละ 20 และผู้ตอบระบุระดับความสำเร็จของอินเทอร์เน็ตตำบลในการเป็นสื่อกลางจำหน่ายสินค้าในระดับปานกลางมากเป็นลำดับสองรองจากไม่ทราบ ส่วนตำบลตรำดมแม้ว่าจะมีผู้ตอบว่าไม่ทราบในประเด็นที่ถามแต่เป็นจำนวนที่น้อยเมื่อเทียบกับตำบลแตลหรือเฉนียง ส่วนใหญ่ของผู้ตอบระบุว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จในระดับปานกลางและน้อย

ตารางที่ 29 ความเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่มีต่อระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ในด้านอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน แยกตามตำบล

อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน	ตำบล			
	นอกเมือง (ร้อยละ)	เฉนียง (ร้อยละ)	แตล (ร้อยละ)	ตรำดม (ร้อยละ)
ไม่ทราบ	71.8	65.2	85.2	53.3
น้อย	9.9	20.5	9.7	24.4
ปานกลาง	7.7	9.3	2.8	14. 0
มาก	10.6	5.0	2.3	8.1
รวม	100	100	100	100

ตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เรื่องระดับความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในฐานะแหล่งเรียนรู้ของชุมชน พบว่าผู้ตอบจากทั้ง 4 ตำบลตอบว่าไม่ทราบมากที่สุดโดยเมื่อเทียบเป็นร้อยละแล้วในข้อนี้มีผู้ตอบว่าไม่ทราบเป็นสัดส่วนสูงที่สุดเปรียบเทียบกับข้ออื่นที่ผ่านมา โดยตำบลนอกเมืองตอบว่าไม่ทราบสูงที่สุด รองลงมาคือตำบลแตล เฉนียง และตรำดมตามลำดับ

ในด้านความสำเร็จของการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลตามนโยบายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ก่อนการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกชุมชนระหว่าง ธันวาคม 2545 – กุมภาพันธ์ 2546 พบว่าส่วนใหญ่ไม่สามารถประเมินได้ว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านที่ผ่านมาที่ระบุได้ว่าชุมชนยังไม่รู้จักโครงการจึงทำให้ประเมินโครงการไม่ได้ อย่างไรก็ตามจากความคิดเห็นของชุมชนพบว่าความสำเร็จในด้านโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อกลางในการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นด้านที่สมาชิกชุมชนมีความเข้าใจและสามารถประเมินความสำเร็จได้มากที่สุดในทุก ๆ ตำบล ส่วนด้านอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นแหล่งการเรียนรู้ของชุมชนเป็นด้านที่ชุมชนไม่เข้าใจและไม่สามารถประเมินผลสำเร็จได้มากที่สุด ดังนั้นการวิจัยในระยะที่ 2 ควรให้อบต.และชุมชนร่วมกันลำดับความสำคัญของนโยบายหรือเป้าหมายการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และวางแผน

ผลิตชุดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและความสามารถในการให้บริการของอบต. และควรให้ความสนใจตำบลแตลในระยะที่ 2 เป็นพิเศษเนื่องจากเป็นตำบลที่สมาชิกชุมชนตอบไม่ทราบและไม่ประเมินความสำเร็จของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในทุก ๆ ด้านมากที่สุดในกลุ่มพื้นที่ศึกษา

4.3 สรุป

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

หากพิจารณาลักษณะของผู้รับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในภาพรวมของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นลักษณะของผู้นำทางความคิดในตำบลนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่อบต. พัฒนากร ผู้นำความคิดด้านการศึกษา ประกอบอาชีพ สาธารณะสุข การประกอบอาชีพ และวัฒนธรรม เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนตอบแบบสัมภาษณ์มากที่สุด (ร้อยละ 65) มีเพศชายและมีอายุระหว่าง 30 - 50 ปีซึ่งเป็นวัยทำงาน ดังนั้นลักษณะผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลที่อภิปรายต่อไปควรพิจารณาภายในบริบทผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นี้

ลักษณะร่วมด้านปัจจัยผู้รับนวัตกรรมของทุกตำบล ที่คณะผู้วิจัยค้นพบคือ ...

> “ การศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้เลย ในกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์แล้วมีความวิตกกังวลขณะใช้เช่นรู้สึกอึดอัดขณะใช้ อายหรือตื่นกลัวขณะใช้ มีปัญหาในการใช้และต้องคอยถามผู้อื่นบ่อย ๆ ไม่มีโอกาสเดินทางไปภูมิภาคอื่น ๆ และต่างประเทศ พึ่งพาสื่อโทรทัศน์เพื่อหาข่าวสารมากที่สุดโดยชมโทรทัศน์ทุกวันทุกช่องเพื่อความบันเทิงและรับรู้ข่าวสารบ้านเมือง ส่วนวิทยุมีสัดส่วนผู้ที่ฟังและไม่ฟังเลยใกล้เคียงกัน ไม่ใช้สื่อที่ต้องพึ่งพาการอ่านเช่นหนังสือพิมพ์และนิตยสาร รับฟังหอกระจายข่าวเฉลี่ยอาทิตย์ละครั้ง ไม่ใช้สื่อเฉพาะกิจเช่นป้ายประกาศ แผ่นใบปลิว บุตรหลานที่ศึกษาอยู่ในเมืองไม่ใช่แหล่งข่าวสาร แต่พบปะและคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนบ้านและญาติผู้ใหญ่ทุกวัน เจ้าหน้าที่รัฐไม่ใช่สื่อบุคคลที่ชุมชนพึ่งพาได้”

จากข้อมูลเบื้องต้นพบว่าลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับนวัตกรรมคืออินเทอร์เน็ตตำบลของทุกตำบลในพื้นที่วิจัยได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำทำให้ไม่มีความ

ชำนาญในการอ่านและเขียนภาษาไทยและอังกฤษ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ในอินเทอร์เน็ตแม้ว่าจะมีภาพประกอบหรือนำเสนอเป็นภาษาไทย แต่ผู้ใช้ข้อมูลจะต้องมีทักษะการอ่านที่ดีเพียงพอหรือมีความคุ้นเคยกับการอ่านเพื่อจะเรียนรู้ข้อมูลได้ นอกจากนั้นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตผู้สื่อสารต้องมีทักษะการเขียนด้วยเช่นกันจึงจะสื่อสารได้ผ่านแป้นพิมพ์ และความไม่รู้ภาษาอังกฤษทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ยากลำบากยิ่งขึ้น และที่สำคัญไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอุปสรรคโดยตรงต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบล แม้ในกลุ่มผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ก็ไม่ได้ใช้สื่อนี้อย่างราบรื่นยังมีความวิตกกังวลและอึดอัดขณะใช้สื่อ

วัฒนธรรมการสื่อสารดั้งเดิมของผู้ที่จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับ จากรูปแบบการใช้สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจเบื้องต้นจะเห็นได้ว่า ผู้จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมุขปาฐะทุติยภูมิที่มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมมุขปาฐะคือใช้การสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นหลักประกอบกับการมีประสบการณ์จากวัฒนธรรมการเขียนและอ่านเช่นกันผ่านการเรียนตามระบบโรงเรียน ผู้ที่จะรับนวัตกรรมจากทั้ง 4 ตำบลเลือกใช้และพึ่งพาโทรทัศน์มากที่สุด ซึ่งสื่อนี้ใช้การถ่ายทอดสารผ่านการพูดเป็นหลัก ลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมที่รับสารโดยการฟังและสื่อสารผ่านการพูดนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าในเขตจังหวัดสุรินทร์พึ่งพาสื่อโทรทัศน์ซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะทุติยภูมิมากที่สุด ประชาชนในวัยทำงานจังหวัดสุรินทร์มีการเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือวิทยุ ส่วนหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ประชาชนเปิดรับน้อยที่สุด (วัฒนา เจริญยงค์, 2534, รุ่งฤดี อนุสรณ์, 2535) แหล่งข่าวสารที่สำคัญของประชาชนคือคนในครอบครัว เพื่อนบ้าน และโทรทัศน์ (กัญญา ชมศิลป์ ,2537) การอ่านกลับเป็นกิจกรรมที่ผู้ที่จะรับนวัตกรรมปฏิบัติน้อยที่สุด สอดคล้องกับนิสัยการอ่านน้อยหรือไม่อ่านหนังสือของคนไทย (เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์, 2541 และ ทรงศรี อักษรเสือ, 2533)

เมื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่วิจัยแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นสื่อเพื่อถ่ายทอดความคิดและเป็นเครื่องมือช่วยความจำของมนุษย์ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องปริมาณของข้อมูลทำให้ข้อมูลทีเผยแพร่และอยู่ในอินเทอร์เน็ตมีปริมาณมากมาย การขาดทักษะในการอ่านทำให้ผู้ที่จะรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลรับข้อมูลได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นแม้ว่าจะมีการรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อจากอินเทอร์เน็ตได้แล้วก็ตามการถ่ายทอดผ่านการพูดจากเครือข่ายสื่อบุคคลเป็นอุปสรรคต่อการส่งต่อข้อมูลไปสู่คนจำนวนมาก เนื่องจากลักษณะไม่ชำนาญการเขียนและการอ่านทำให้ถ่ายทอดข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการจดจำข้อมูลและเล่าสู่กันฟังมีความจำกัดเรื่องความสามารถในการจดจำข้อมูลอย่างถูกต้องของผู้รับข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตไปสื่อสาร

ความคุ้นเคยและประสบการณ์จากการอ่านแบบวัฒนธรรมสิ่งพิมพ์เป็นอุปสรรคต่อการใช้และทำความเข้าใจสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในอดีตน้อยมาก ทำให้ทราบได้ว่าประชาชนในพื้นที่วิจัยยังคุ้นเคยกับการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์โดยการกวาดตาช้า ๆ อ่านอย่างเป็นลำดับจากหน้าต่อหน้าแบบเป็นเส้นตรงตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งความเคยชินทั้งหมดของการอ่านแบบเดิมนั้นแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับการอ่านบนสื่อใหม่ซึ่งคอมพิวเตอร์ยอมให้เจ้าของความคิดปรับเปลี่ยนและแก้ไขความคิดของตนเองได้ตลอดเวลาโดยไม่กระทบกับโครงร่างหรือลำดับก่อนหลังที่มีอยู่ก่อน ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพบเห็นการเชื่อมโยงแบบใยแมงมุมไม่ใช่การเรียงตามลำดับเหมือนกับหน้ากระดาษในหนังสือของวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์ และทักษะการกวาดตาของคนในยุคคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากคนในวัฒนธรรมการเขียนและการพิมพ์ เนื่องจากในคอมพิวเตอร์และในอินเทอร์เน็ตสีสัน ภาพ ภาพเคลื่อนไหวและตัวอักษรสามารถถูกบรรจุอยู่ในหน้าจอคอมพิวเตอร์และความยาวของหน้าจอสามารถเลื่อนลงเรื่อย ๆ ได้ ดังนั้นคนในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์จึงไม่กวาดตาอ่านทีละบรรทัดเหมือนกับการอ่านหนังสือ แต่ใช้วิธีกวาดตามองและค้นหาข้อมูลที่สำคัญ ๆ หรือที่ตนเองต้องการเท่านั้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายตำบลแล้วปัจจัยด้านที่ตั้งของตำบลซึ่งอยู่ในและนอกเมือง และขนาดของตำบลมีผลต่อลักษณะของผู้ที่จะรับนวัตกรรมเช่นกัน เช่นตำบลขนาดเล็กกว่าและอยู่ห่างจากศูนย์กลางของจังหวัดสุรินทร์มีลักษณะ มีส่วนร่วมในหมู่บ้านโดยเป็นสมาชิกทุกกลุ่ม ร่วมทุกกิจกรรมในชุมชนในระดับสูงเดินทางเฉพาะในตำบลและจังหวัดของตน พึ่งพาและเชื่อมโยงกับสื่อบุคคลคือผู้ใหญ่บ้าน ใช้ประโยชน์จากสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าว

ความเป็นกลุ่ม เครือข่ายในชุมชนขนาดเล็กมีสูง พึ่งพาสื่อขนาดเล็กและสื่อบุคคลสูง ในขณะเดียวกันมีประสบการณ์จำกัดในการเปิดโลกทัศน์สู่ความเจริญต่าง ๆ นอกชุมชนตนเองซึ่งอาจทำให้เกิดการพบเห็นนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตโดยบังเอิญจากแหล่งอื่น ๆ มีน้อย

ในขณะเดียวกันตำบลที่มีขนาดใหญ่กว่า ประชาชนในชุมชนมีรายได้สูงกว่าและมีความเป็นปัจเจกสูงทำให้แต่ละบุคคลมีอำนาจและมีศักยภาพในการซื้อหานวัตกรรมมาลองใช้เองได้สูงกว่าและตัดสินใจเองได้ทันที

ลักษณะของอินเทอร์เน็ตตำบลตามความคิดเห็นของผู้ที่จะรับนวัตกรรม

นวัตกรรมจะเข้าสู่สังคมได้เร็วนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมอีกด้วย (Rogers, 1995) อย่างไรก็ตามการรับรู้ในลักษณะของนวัตกรรมของประชาชนในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบลอยู่ในระดับต่ำ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แม้กระทั่งที่จะรับรู้ว่าในตำบลของตนมีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยตำบลแตลเป็นตำบลที่พบว่ามีผู้ไม่รู้จักอินเทอร์เน็ตตำบลมากที่สุด รองลงมาตำบลนอกเมือง

เฉนียง และตรำดมตามลำดับ จำนวนผู้ไม่รู้จักนวัตกรรมสัมพันธ์กับขนาดและจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่กล่าวคือทั้งตำบลแตลและนอกเมืองมีจำนวนหมู่บ้านและพื้นที่ตำบลขนาดใหญ่

จากสภาพที่ประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยที่ไม่รับรู้ถึงนวัตกรรมพยากรณ์ได้ว่า อินเทอร์เน็ตตำบลจะต้องใช้ระยะเวลาอีกยาวนาน และประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยต้องได้รับทราบ ต้องได้พบ ได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลก่อน และควรจะได้มีโอกาสทดลองหรือลองใช้อินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรก และพิจารณาผลที่ได้จากการทดลองแล้วน่าจะมีการยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งสอดคล้องกับที่ปัญญา หิรัญรัศมี (2529) ได้ศึกษาไว้เช่นกัน ดังนั้นกระบวนการวิจัยในระยะที่สองที่คณะนักวิจัยจะได้แนะนำหลักการการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และการศึกษาดูงานจากชุมชนอื่นๆ ที่มีประสบการณ์การจัดการเทคโนโลยีนี้มาก่อนจึงยืนยันได้ว่าเป็นแนวทางการวิจัยที่เหมาะสม

ส่วนบริบทด้านการรับรู้ลักษณะ คุณประโยชน์ ข้อด้อยของอินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นประเด็นที่อยู่เหนือกว่าความสามารถและความเข้าใจของคนในชุมชน กล่าวได้ว่ากระบวนการแพร่กระจายของนวัตกรรมยังไม่ได้เริ่มต้นในพื้นที่วิจัยยิ่งไปกว่านั้นพบอุปสรรคด้านทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตเนื่องจากสมาชิกชุมชนส่วนที่รู้จักอินเทอร์เน็ตหรือเคยเห็นเพื่อนบ้านใช้อินเทอร์เน็ตแสดงความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายในการใช้งานสูงมาก ทำให้พยากรณ์ได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นนวัตกรรมที่แพร่กระจายสู่ประชาชนจำนวนมากในพื้นที่วิจัยได้ยากเนื่องจากราคาที่ต้องลงทุนเพื่อซื้อหานวัตกรรมสูงทั้งในทางปฏิบัติจริงและจากการรับรู้ของประชาชน

แม้ว่าจะมีการรับรู้ในประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาแล้วบ้าง แต่ประชาชนในพื้นที่วิจัยยังไม่เห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ต จากตัวอย่างของตำบลเฉนียงซึ่งมีบุตรหลานไปทำงานนอกตำบลเป็นจำนวนมากได้ทอดผ้าป่าเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียน แต่ไม่มีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ต และโรงเรียนเป็นสถานที่เดียวที่ชุมชนสนับสนุนให้มีการใช้คอมพิวเตอร์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคือบุตรหลาน

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

บริบทด้านสภาพชุมชนของพื้นที่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

รูปแบบการแต่งงาน ประกอบอาชีพ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร บริบทด้านผู้ให้และผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นบริบทโดยรวมด้านสภาพชุมชนซึ่งคณะผู้วิจัยนำมาพิจารณา

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

การประเมินความต้องการข่าวสารของชุมชน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลที่ท้องถิ่นต้องการแจ้งต่อผู้กำหนดนโยบาย และการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดช่องว่างของข่าวสาร เป็นกระบวนการหนึ่งที่ธนาคารโลก (1998) ได้ชี้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage) ของนวัตกรรมซึ่ง Rogers (1995) ได้ระบุไว้เช่นกัน จากผลการศึกษาพบว่าพื้นที่ที่ศึกษา ชุมชนแสดงความต้องการข่าวสารในด้านที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด พบว่าตำบลขนาดใหญ่ เช่นตำบลนอกเมือง และตำบลแตล สมาชิกชุมชนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารหลากหลายกว่าตำบลขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามชุมชนสามารถระบุได้อย่างชัดเจนถึงข้อมูลข่าวสารเพียงด้านสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ด้านเดียวที่ชุมชนต้องการเผยแพร่สู่ภายนอก ส่วนข้อมูลด้านอื่น ๆ เช่น ศิลปวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง แต่ด้านการเป็นเครือข่ายการสื่อสารไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร การวิจัยในระยะที่ 2 ควรให้สมาชิกชุมชนที่ร่วมโครงการได้แสดงความคิดเห็นและร่วมคิดหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

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

บริบทด้านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน คณะนักวิจัยอ้างอิงรูปแบบเบื้องต้นของการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนาศึกษาโดย Bazar และ Boalch (2001) เพื่อนำมาเป็นกรอบเปรียบเทียบกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลในประเทศไทย จากการวิจัยในต่างประเทศพบว่าการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนากว่า 30 ประเทศ โครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศหรือองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศไทยโดยสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท (2540) ที่ระบุว่าการที่เครือข่ายเสียบ่อย ๆ จะทำให้ผู้ใช้เอือมระอาและเลิกใช้อินเทอร์เน็ตในที่สุด คณะนักวิจัยได้ทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต. และสอบถามเจ้าหน้าที่อบต.พบว่าเจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับปัญหากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่คงที่ บางเดือนไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้แต่ต้องเสียค่าบริการเต็มจำนวน ระบบอินเทอร์เน็ตที่เสียเรื้อรังเป็นระยะเวลานานแต่ไม่สามารถติดต่อผู้ซ่อมบำรุงได้เนื่องจากระบบการประมูลและจัดซื้ออุปกรณ์ผ่านการตัดสินใจของส่วนกลางในระดับกรมไม่ได้เกิดจากการจัดซื้อจากตัวแทนจำหน่ายในชุมชน ดังนั้นหากมีความขัดข้องในระบบและอุปกรณ์ อบต.ต้องใช้ระยะเวลาในการรายงานสู่ส่วนกลาง นอกจากนั้นความช้าของระบบโดยเฉพาะการดาวน์โหลดข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้เจ้าหน้าที่อบต. เบื่อหน่ายในการเฝ้ารอข้อมูลและลังเลที่จะเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้

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

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

บทที่ 5 กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

จากการศึกษาบริบทชุมชนของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในขั้นตอนการวิจัยที่ผ่านมาซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ตัวแทนครัวเรือนในชุมชน และเจ้าหน้าที่อบต. สังเกตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต. ได้ข้อมูลที่ชี้ชัดว่าประชาชนในเขตพื้นที่วิจัยยังไม่รับรู้ถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล บทที่ 5 จึงเป็นการศึกษากระบวนสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในนวัตกรรมโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ของชุมชนต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นการศึกษาโดยใช้หลายวิธีการแบบผสมผสานในช่วงระยะเวลา 6 เดือน โดยกิจกรรมหลักๆ ที่เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกรรมการบริหารอบต. สมาชิกชุมชน และคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันกำหนดลำดับก่อนหลังกิจกรรมโดยใช้หลักการคือ ช่วงที่จัดกิจกรรมแต่ละชนิดเหมาะสมกับวิถีชีวิตของชุมชน ทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยความสมัครใจ และสอดคล้องกับหลักการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ศูนย์เทเลเซ็นเตอร์ ท้ายที่สุดผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดกิจกรรมตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 การเปิดเวทีตำบลแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและการสาธิตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

5.2 การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

5.3 การนำตัวแทนชุมชนศึกษา เยี่ยมชม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชุมชนที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

5.1 กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ผ่านเวทีชุมชนเพื่อแนะนำโครงการและสาธิตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

ภาพที่ 5: เวทีตำบล ต.ตรำดม

เนื่องจากผลจากการศึกษาในระยะที่ 1 พบว่าสมาชิกชุมชนทั้ง 4 ตำบลรู้จักโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลน้อยมาก ดังนั้นวิธีการหนึ่งในกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ให้กับชุมชนคือการจัดเวทีตำบลเพื่อแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และการสาธิตการใช้โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่ โดยมีขั้นตอนการสื่อสาร 2 ขั้นตอนคือ

5.1.1 ขั้นเตรียมการสื่อสาร

5.1.2 กระบวนการสื่อสาร

5.1.1 เตรียมการสื่อสาร

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอบต.ได้รับมาพร้อม ๆ กับนโยบายเร่งด่วนด้านอื่น ๆ เช่นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ การปราบปรามผู้ค้ายาเสพติด ฯลฯ โดยโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่ใช่โครงการเร่งด่วน หรือมีกำหนดสิ้นสุดที่ชัดเจน และขาดการทวงถามประเมินงานในระดับสูงเหมือนกับโครงการอื่น ๆ ดังนั้นในสายตาของอบต.แล้วอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นโครงการที่มีความสำคัญรอง ๆ ลงมาไม่จำเป็นต้องรีบดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นขั้นตอนการแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจึงเริ่มจากคณะผู้วิจัยประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จ.สุรินทร์เพื่อชี้แจงรายละเอียดโครงการวิจัยและแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงที่สุดในจังหวัดของอบต. ได้สั่งการเพื่อส่งเสริมโครงการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ส่งแนวทางการนำเสนอโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับจังหวัดที่ทำหน้าที่ประสานงานและดูแลอบต.ทั้งจังหวัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ดูแลอบต.ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างแนวทางการนำเสนอของทีมวิจัยและการดำเนินงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ภายหลังจากพิจารณาเนื้อหาในสไลด์แล้ว บุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้นัดหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 4 ตำบลให้เป็นกรณีพิเศษเพื่อร่วมหารือและรับฟังการนำเสนอเรื่องโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของคณะผู้วิจัยในวันที่ 21 เมษายน 2546 ณ ที่ทำการ อบต. นอกเมือง พร้อมกับหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมฯ อ.ศรีขรภูมิ ได้ขอเข้าร่วมรับฟังด้วยเนื่องจากมีความสนใจจะส่งเสริมโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่รับผิดชอบ

หลังจากที่ปลัดอบต. ได้รับฟังการนำเสนอและอธิบายถึงวัตถุประสงค์กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ ปลัดอบต.ได้ให้คำแนะนำและเสนอช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรม โดยได้คำแนะนำจากหลาย ๆ ตำบลคือให้จัดช่วงแนะนำโครงการภายหลังการประชุมสมัยสามัญของอบต. และเชิญตัวแทนชุมชนจากหลาย ๆ ชุมชนมาร่วมรับฟังด้วย

5.1.2 กระบวนการสื่อสาร

การออกแบบกระบวนการสื่อสารโดยใช้เวทีตำบลแยกเป็น 4 ด้านคือ ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยในกระบวนการสื่อสารคณะผู้วิจัยพยายามควบคุมให้กระบวนการสื่อสารเหมือนกันทั้ง 4 ตำบลในพื้นที่วิจัย

- **ผู้สื่อสาร** ผู้สื่อสารทำหน้าที่ สร้างความตระหนักรู้ในเวทีตำบลในทั้ง 4 พื้นที่ได้แก่คณะผู้วิจัยจำนวน 2 คน และผู้ช่วยวิจัยซึ่งจบการศึกษาจากสถาบันราชภัฏสุรินทร์ 2 คน ผู้วิจัยหลีกเลี่ยงการใช้บุคลากรในพื้นที่วิจัยหรือผู้ที่มีเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีแต่เป็นผู้ไม่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากบุคลากรในท้องถิ่นมีความสามารถในการสื่อสารกับชุมชนแต่ขาดความชำนาญและความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตตำบล ในขณะเดียวกันผู้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอินเทอร์เน็ตในระดับผู้เชี่ยวชาญกลับไม่มีความรู้ในบริบทชุมชนที่ศึกษา คณะผู้วิจัยซึ่งได้ทำงานร่วมกับชุมชน สังเกตการณ์ในชุมชนระยะหนึ่งแล้วกระทั่งคนในชุมชนมีความคุ้นเคยกับผู้วิจัย และคณะผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลดีจึงเหมาะสมกับการทำหน้าที่ผู้ส่งสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
- **เนื้อสาร** ในกระบวนการสื่อสาร คณะผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ถ้อยคำที่เรียบง่าย หลีกเลี่ยงภาษาอังกฤษ คำศัพท์ทางเทคนิคที่เข้าใจยาก โดยมีเนื้อหารูปแบบเดียวกันในทุกตำบลคือ (1) สไลด์แนะนำโครงการวิจัย[1] มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ที่มาร่วมกิจกรรมได้รับทราบเป้าหมายและขั้นตอนการวิจัยซึ่งต้องการการมีส่วนร่วมของชุมชนสูง (2) สไลด์แนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ร่วมเวทีตำบลรับทราบและเข้าใจแนวนโยบายที่กระทรวงมหาดไทยได้วางแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล สภาพการการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่อื่น ๆ และระดมความคิดเห็นของชุมชนเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล[2] (3) สาธิตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และการเชื่อมต่อเว็บไซด์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล[3] เพื่อให้เห็นตัวอย่างการทำงานจริงของนวัตกรรม (4) เปิดให้ชุมชนทดลองใช้ และซักถาม เพื่อเปิดให้ผู้ร่วมเวทีตำบลได้ทดลองใช้นวัตกรรม
- **ช่องทางการสื่อสาร** ใช้การสื่อสารแบบกลุ่มโดยผ่านเวทีตำบล ใช้อุปกรณ์โสตทัศน์ในการนำเสนอประกอบด้วยเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ จอฉายภาพ คอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว กล้องถ่ายภาพดิจิตอล คณะผู้วิจัยนำเนื้อหาสาระซึ่งมีเป้าหมายในการสร้างความรู้จักความเข้าใจในหลักการทำงานของนวัตกรรมทั้งหมดที่ต้องการสื่อสารสร้างเป็นการนำเสนอบนโปรแกรม PowerPoint เน้นการนำเสนอด้วยภาพและการเคลื่อนไหวของอักษร

---

[1] รายละเอียดทั้งหมดของสไลด์อยู่ในภาคผนวก 2

[2] รายละเอียดทั้งหมดของสไลด์อยู่ในภาคผนวก 2

[3] รายชื่อ URL เว็บไซต์อยู่ในภาคผนวก 2

- **ผู้รับสาร** ในกิจกรรมเวทีตำบลคณะผู้วิจัยมีเป้าหมายหลักคือสื่อสารกับผู้ให้บริการคือ สมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. เพื่อให้ผู้ให้บริการ (supply side) ได้ตระหนักถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบลมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลให้กับคนกลุ่มอื่น ๆ ในตำบล และเป็นสื่อที่ทุกคนเข้าถึงได้ (accessible media) ส่วนผู้รับสารกลุ่มที่มีความสำคัญรองลงไปคือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่ สมาชิกชุมชน ผู้นำชุมชน ตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้ว่าในตำบลของตนมีสื่ออินเทอร์เน็ตตำบล และรับรู้ถึงสิทธิของตนในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลตามนโยบายของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการสื่อสารโดยใช้เวทีตำบลไว้ก่อนหน้ากิจกรรม ดังที่ได้กล่าวไปแล้วเบื้องต้น และคาดหวังว่าจะใช้รูปแบบการสื่อสารลักษณะเดียวกันในทุก ๆ ตำบล อย่างไรก็ตามในการจัดกิจกรรมและดำเนินกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ แต่ละตำบลมีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบเวทีตำบลคล้ายคลึงและแตกต่างกันไปดังรายละเอียดตามตำบลดังนี้

1) ตำบลแตล ตำบลขนาดใหญ่นอกเขตอำเภอเมือง

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อบต.ในการจัดเวทีตำบล : เมื่อดำเนินกิจกรรม การนำเสนอโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจัดขึ้นที่ตำบลแตลเป็นตำบลแรกโดยปลัดอบต. ได้แสดงความสนใจและกำหนดวันที่จะนำเสนอได้ก่อนตำบลอื่น ๆ คณะผู้วิจัยได้เดินทางไปนำเสนอ ณ ที่ทำการอบต. แตล อำเภอศรีขรภูมิในวันที่ 1 พฤษภาคม 2546 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 59 คน

ผู้ร่วมกิจกรรมหรือผู้รับสารรวมตัวกัน ณ ที่ทำการอบต.ก่อนเวลาเป็นจำนวนมาก บรรยากาศการพูดคุยเป็นกันเอง เพราะส่วนใหญ่แล้วสมาชิกอบต.และผู้นำชุมชนเป็นเครือญาติกัน สมาชิกอบต. จาก 21 หมู่บ้านประมาณ 42 คนได้เข้ามาร่วมรับฟัง ตัวแทนส่วนอื่น ๆ จาก ต.แตลประกอบด้วย กลุ่มผู้นำชุมชน และผู้สังเกตการณ์เช่นครูจากโรงเรียนในตำบล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่วนประชาชนทั่วไปที่สนใจอินเทอร์เน็ตและขอเข้ามารับฟังมีจำนวนน้อย องค์ประกอบของผู้รับฟังการนำเสนอที่แตกต่างจากการคาดหมายของโครงการวิจัยซึ่งได้เข้ามาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นที่ตำบลแตลได้แก่ ผู้ตรวจของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินที่ทำหน้าที่ตรวจสอบโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบและรายงานผลเช่นกัน นอกจากนั้นยังมีปลัดอบต. หรือตัวแทนจากตำบลใกล้เคียงในเขตอ.ศรีขรภูมิ ซึ่งทราบข่าวการจัดเวทีตำบลจากหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอศรีขรภูมิและขอเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับตำบลแตล

แผนผังการนั่งในห้องประชุมของผู้มาร่วมกิจกรรมที่ตำบลแตล พบว่าเจ้าหน้าที่อบต.จากตำบลใกล้เคียง จะนั่งแถวหน้าส่วนตัวแทนจากชุมชนนั่งอยู่ในแถวด้านหลัง เยาวชนเป็นกลุ่มที่นั่งอยู่ในแถวหลังสุด

การนำเสนอโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจัดขึ้น ณ ที่ทำการอบต. จึงมีความสะดวกในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต แต่มีอุปสรรคในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในตอนแรกเล็กน้อย ระหว่างการนำเสนอและการสาธิตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ผู้เข้ารับฟังซึ่งเป็นปลัดอบต. ได้แสดงความสนใจและมีคำถามเรื่องการตรวจรับอุปกรณ์ และการลงทะเบียน (log in) เพื่อเข้าใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คณะผู้วิจัยจึงได้เชิญหัวหน้าคณะผู้ตรวจเงินแผ่นดินให้ข้อคิดเห็นและชี้แจงเรื่องการติดตามและประเมินการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบล

ระหว่างการจัดเวทีตำบลนักวิจัยได้นำเสนอการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ร่วมเวทีตำบลที่เป็นปลัดอบต. และเจ้าหน้าที่อบต. เข้ามามีส่วนร่วมในการทดลองใช้ ส่วนสมาชิกอบต.ตำบลแตล และผู้นำเยาวชนตำบลแตลไม่กล้าเข้ามาทดลองใช้ พร้อมกับแสดงความเห็นว่าสนใจอินเทอร์เน็ตแต่อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยุ่งยาก

ผู้ร่วมเวทีตำบลเพื่อสร้างความตระหนักรู้ที่เป็นปลัดอบต.ในเขต อ.ศรีขรภูมิให้ความสนใจกับการนำเสนอนโยบายและโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลน้อยกว่าปัญหาด้านการตรวจรับอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบล เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ปัญหาความขัดข้องในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทางด้านสมาชิกอบต.ตำบลแตลที่เป็นตัวแทนจากหมู่บ้านแสดงความคิดเห็นน้อยมากในขณะที่นำเสนอ แต่จะเป็นผู้รับฟังและสังเกตการณ์การซักถามของปลัดอบต.

เวทีตำบลแตลมีผู้มาร่วมกิจกรรมจากภายนอกตำบลเป็นจำนวนมากและผู้ร่วมกิจกรรมของตำบลแตลซึ่งเป็นสมาชิกชุมชนได้ทยอยกลับก่อนเนื่องจากเห็นว่ามีกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่อบต. เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่มีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อยและสนทนาเรื่องแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

นักวิจัยผู้ช่วยได้สอบถามผู้มาร่วมกิจกรรมเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับความสนใจเข้าร่วมอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการศึกษาดูงานเรื่องอินเทอร์เน็ตในจังหวัดสุรินทร์และใกล้เคียง พบว่าสมาชิกตำบลแตลให้ความสนใจเข้าร่วมฝึกอบรมจำนวนไม่เกิน 10 ราย โดยให้เหตุผลว่าไม่มีพื้นฐานมาก่อน ใช้ไม่เป็น ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้ ท้ายที่สุดชุมชนเสนอให้ปลัด อบต. นายทองดี เกตุดี เป็นผู้ประสานประจำตำบลทำหน้าที่ประสานงานกับทีมนักวิจัยต่อไปเรื่องการอบรม

เพื่อให้ผู้ไม่มีประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้าร่วมอบรมที่คณะผู้วิจัยจะได้จัดขึ้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อมูลและแก้ไขข้อเข้าใจเรื่องการคัดเลือกผู้เข้าร่วมการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบล โดยแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์การอบรมที่เน้นให้ความรู้กับผู้ที่ไม่มีพื้นฐานมาอบรม

ก่อน ชุมชนสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้จากนักวิจัยและนักวิจัยยินดีที่จะฝึกการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้ที่เข้าร่วมอบรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น

สรุปบทเรียนจากเวทีตำบลตำบลแตล : จากกิจกรรมการสื่อสารด้วยเวทีตำบลกรณีของตำบลแตลมีลักษณะโดดเด่นหลายประการแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านตามปัจจัย ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องสาร และผู้รับสารดังนี้

1) ในด้านผู้ส่งส่งสาร ตำบลแตลมีผู้ร่วมบรรยายพิเศษคือผู้ตรวจของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินซึ่งในขณะนั้นอยู่ในช่วงการตรวจรับโครงการอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้บรรยายเพิ่มเติมทั้งคณะทำให้เจ้าหน้าที่อบต.แตล และปลัดอบต.จากตำบลใกล้เคียงให้ความสนใจกับเวทีตำบลมาก และซักถามการ Log in สู่ระบบของกรมส่งเสริมการปกครองเพื่อแจ้งการตรวจรับอุปกรณ์อินเทอร์เน็ต แต่การนำเสนอของผู้ตรวจราชการซึ่งเน้นการตรวจรับและใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมส่งเสริมการปกครองไม่ได้ส่งเสริมเป้าหมายของคณะผู้วิจัย

2) เนื้อสารและช่องทางการสื่อสาร ได้รับการถ่ายทอดตามที่วางแผนไว้ครบถ้วน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลรู้สึกตื่นตาตื่นใจกับเนื้อหาที่นำเสนอเพราะคุณลักษณะความเป็นสื่อมัลติมีเดียของอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่คณะผู้วิจัยได้ทำลิ้งค์เชื่อมโยงไว้ประกอบการนำเสนอ มีข้อสังเกตคือการทดลองใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลถูกจำกัดอยู่เพียงเจ้าหน้าที่อบต. และตัวแทนอบต.จากตำบลใกล้เคียงซึ่งสนใจทดลองใช้อินทราเน็ตของกรมฯ ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ไม่สามารถดำเนินการได้ระหว่างเวทีตำบลคือการสื่อสารในกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และการอบรม จากสมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. และสมาชิกชุมชนตำบลแตล อุปสรรคคือบรรยากาศของเวทีตำบลซึ่งสัดส่วนของผู้ร่วมกิจกรรมหนึ่งในสามเป็นเจ้าหน้าที่อบต.ทั้งจากตำบลแตลและตำบลใกล้เคียงแต่งกายชุดทำงานออกความเห็นฉะฉาน ทำให้สมาชิกอบต.แตล ตัวแทนชุมชน และตัวแทนเยาวชนถอยร่นไปนั่งแถวหลังสุดของห้องนำเสนอและทยอยออกจากเวทีตำบลระหว่างพักเที่ยง จากบรรยากาศนี้ทำให้รับรู้ได้ว่ายังมีความแปลกแยกต่อกัน ระหว่างสมาชิกชุมชนกับเจ้าหน้าที่อบต. โดยสมาชิกชุมชนจะเป็นฝ่ายถอยห่างออกไป

คณะผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการเชิญผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายการสื่อสารมาร่วมกิจกรรมเวทีตำบลแตลได้ครบถ้วนซึ่งบางคนเป็นผู้ที่เคยตอบแบบสอบถามในระยะที่ 1 ของการวิจัยมาครั้งหนึ่งแล้วทำให้การสื่อสารครั้งนี้เป็นการตอกย้ำการรับรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลอีกครั้ง

ตำบลตรำดม ตำบลขนาดเล็กนอกเขตอำเภอเมือง

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอกิจกรรมกระตุ้นความตระหนักรู้โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ตำบลตรำ-ดม อ.ลำดวนเป็นลำดับที่สอง โดยปลัดอบต.ได้เสนอวันที่ 6 พฤษภาคม 2546 เป็นวันจัดกิจกรรม และมีผู้ร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 47 ราย

บรรยากาศการจัดเวทีตำบล ณ ที่ทำการอบต. ตรำดม คณะผู้วิจัยได้รับการต้อนรับอย่างเป็นกันเองจากผู้นำชุมชนตำบลตรำดม มีตัวแทนของผู้นำแต่ละหมู่บ้านในตำบลเช่นสมาชิกอบต. ผู้ใหญ่บ้าน ประธานประชาคมหมู่บ้าน ตัวแทนกลุ่มแม่บ้าน ตลอดจนตัวแทนกลุ่มเยาวชนจากหมู่ 1 บ้านตรำดมที่อยู่ในช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อนมาร่วมเวทีตำบลเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลจำนวนมาก

ในวันที่จัดกิจกรรมการนำเสนอโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ระบบอินเทอร์เน็ตของอบต.ตรำดมใช้การไม่ได้เนื่องจากระบบโทรศัพท์เสียหลังจากพายุฝน ปลัดอบต.ได้โทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างตลอดเวลาเพื่อให้มาแก้ไขอินเทอร์เน็ตตำบลและแจ้งว่าได้โทรศัพท์แจ้งองค์การโทรศัพท์จังหวัดสุรินทร์แล้วให้แก้ไขระบบที่ขัดข้องก่อนวันดำเนินกิจกรรมเวทีตำบล คณะผู้วิจัยจึงนำเสนอเพียงสไลด์แนะนำโครงการวิจัยและโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ภายหลังกิจกรรมการนำเสนอคณะผู้วิจัยพยายามสร้างกิจกรรมร่วมกับสมาชิกชุมชนทดแทนการใช้อินเทอร์เน็ต คณะผู้วิจัยจึงให้ตัวแทนเยาวชนทดลองใช้กล้องดิจิตอลและเครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว ผู้นำชุมชนและกลุ่มเยาวชนได้ทดลองใช้กล้องโดยเป็นผู้ถ่ายบรรยากาศในการร่วมกิจกรรมเวทีตำบลของตนเองในระหว่างฟังการบรรยายของนักวิจัย

เมื่อจบการนำเสนอ คณะผู้วิจัยได้สอบถามถึงความรู้สึกของผู้ร่วมเวทีตำบลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตตำบล โดยตัวแทนกลุ่มเยาวชนแสดงความสนใจต้องการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนกลุ่มผู้นำชุมชนที่สูงอายุแสดงความรู้สึกอึดอัดในขณะที่นักวิจัยเชิญให้ไปร่วมอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพราะไม่มีความรู้ทางด้านนี้เลย ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ภายหลังคณะผู้วิจัยจึงประชาสัมพันธ์เป้าหมายของกิจกรรมการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับชุมชนโดยแจ้งว่า “ต้องการอบรมผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นเลย” “รับรองว่าสอนแบบสนุก ๆ ง่าย ๆ และไม่ต้องเสียเงินค่าเรียน ถ้าสนใจเดินทางไปร่วมอบรมคณะผู้วิจัยโดย สกว.จะช่วยค่าเดินทางและอาหารว่างระหว่างการอบรม”

ข้อคิดเห็นด้านการดำเนินการอินเทอร์เน็ตตำบล

ผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลแบ่งกลุ่มย่อยเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มผู้นำเยาวชน และผู้นำชุมชน กลุ่มผู้นำชุมชนเสนอว่า ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลอินเทอร์เน็ตประจำตำบลโดยเฉพาะ ให้มีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มเพื่อความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ต้องการให้เยาวชนได้เรียนรู้อินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มแรก

ประธานประชาคมตำบล และสมาชิกอบต.จากหมู่บ้าน 2-3 รายแสดงความสนใจและเสนอตัวเป็นผู้ประสานงานการจัดกิจกรรมและนัดหมายสมาชิกในตำบลกับคณะผู้วิจัย ส่วนใหญ่ตัวแทนชุมชนที่อยู่ในวัยกลางคนแสดงความจำนงจะอบรมอินเทอร์เน็ตกับนักวิจัย ส่วนสมาชิกอาวุโสต้องการให้บุตรหลานมาร่วมอบรมแทนตน

ส่วนกลุ่มที่สองคือ กลุ่มเยาวชนเสนอว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่อบต. อบรมเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตด้วย เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นและสอนเยาวชนได้ อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุก ๆ เดือน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้อินเทอร์เน็ตแยกส่วนออกมาจากอบต. ปัจจุบันเยาวชนไม่กล้าเข้าไปใช้เพราะเกรงใจเจ้าหน้าที่ อบต.

สรุปบทเรียนจากเวทีตำบลตำบลตรำดม : จากกิจกรรมการสื่อสารด้วยเวทีตำบลกรณีของตำบลตรำดมมีความแตกต่างจากตำบลอื่น ๆ แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านคือ ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องสาร และผู้รับสารดังนี้

1) ในด้านผู้ส่งสารในกิจกรรมเวทีตำบลได้ดำเนินการตามแผนการสื่อสารที่วางไว้

2) เนื้อสารและช่องทางการสื่อสาร ได้รับการถ่ายทอดตามที่วางแผนไว้ครบถ้วน แต่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้เนื่องจากความขัดข้องของระบบโทรศัพท์ทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลไม่มีโอกาสเห็นการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เป็นบทเรียนให้ผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหา เนื่องจากผู้สื่อสารไม่สามารถควบคุมระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตได้เอง และควรเตรียมแผนการสื่อสารสำรองไว้สำหรับการนำเสนอที่ต้องพึ่งพาระบบอินเทอร์เน็ตและประสบปัญหาเนื่องจากระบบมีความไม่แน่นอนสูง

3) ผู้รับสารหรือผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลมีสัดส่วนแบ่งเป็นกลุ่มวัยผู้ใหญ่ซึ่งเป็นสมาชิกอบต. ประธานประชาคมตำบล ผู้ใหญ่บ้าน ส่วนวัยรุ่นเป็นเยาวชนจากหมู่บ้านที่อยู่ใกล้เคียงกับอบต. เสียงสะท้อนกลับเนื่องจากกระบวนการสื่อสาร ภายหลังจากการนำเสนอโดยคณะผู้วิจัยและการแสดงความคิดเห็นกลุ่มย่อยแยกเป็นกลุ่มผู้ใหญ่และกลุ่มวัยรุ่น คณะผู้วิจัยพบความแตกต่างของเสียงสะท้อนกลับของทั้งสองกลุ่ม กลุ่มผู้ใหญ่ให้ความสนใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่สุดโดยเห็นว่า อบต.ควรซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มพร้อมกับยกให้เยาวชนเป็นกลุ่มที่ควรมีบทบาทในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ด้านเยาวชนชี้อีกมุมมองอีกด้านหนึ่งของอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบล โดยไม่ได้สนใจเรื่องจำนวนเท่ากับสถานที่ตั้งของอุปกรณ์โดยเห็นว่าควรแยกออกจากส่วนที่เป็นสำนักงานให้ชัดเจนจึงจะมีการเข้าไปใช้งาน เยาวชนมองเจ้าหน้าที่อบต.ของตำบลตนเองในฐานะผู้มีความสามารถใช้นวัตกรรมได้ เยาชนมองเห็นศักยภาพตนเองในการใช้สื่อทั้งยังมีความสนใจในสื่อจึงต้องการให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตตำบลทุกเดือน

ตำบลนอกเมือง ตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง

ตำบลนอกเมือง อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และเป็นพื้นที่ที่สถาบันราชภัฏสุรินทร์ตั้งอยู่ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 10 นาทีโดยรถยนต์ถึงที่ทำการอบต. ปลัดอบต.ให้คำแนะนำว่าการนัดหมายสมาชิกอบต.เพื่อร่วมเวทีตำบลทำได้ยากหากไม่ใช่สมัยประชุม ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงต้องจัดเวทีตำบลภายหลังการประชุมสภาของอบต.นอกเมืองในวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 โดยขอความร่วมมือ

ให้ปลัดอบต.เชิญตัวแทนชุมชนจากหมู่บ้านต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกิจกรรมด้วย มีผู้มาร่วมกิจกรรมทั้งหมด 26 คน ส่วนใหญ่แล้วเป็นกลุ่มผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกอบต.

ผู้ใหญ่บ้านจากแต่ละหมู่บ้านมาร่วมกิจกรรมครบทั้ง 19 หมู่บ้านส่วนสมาชิกอบต.นั้นกลับมาร่วมเพียงบางส่วนภายหลังจากกรับประทานอาหารกลางวัน เนื่องจากกิจกรรมจัดนอกที่ทำการอบต.จึงไม่มีเจ้าหน้าที่อบต.นอกเมืองมาร่วมกิจกรรม

การนำเสนอเริ่มในช่วงบ่าย ภายหลังพักกลางวันหลังจากการประชุมสภาอบต. สมาชิกอบต. บางคนให้ความเห็นว่ากลุ่มสมาชิกที่ไปพักรับประทานอาหารคงไม่กลับเข้ามาร่วมเวทีตำบล คงมีเพียงส่วนน้อยที่จะกลับมาร่วม เนื่องจากที่ผ่านมาสมาชิกอบต. นอกเมืองไม่ให้ความสนใจเทคโนโลยีด้านนี้ในการพัฒนาตำบล แต่จะสนใจพัฒนาทางด้านการสร้างถนนหนทาง ขุดบ่อ และสาธารณูปโภคพื้นฐานมากกว่า

ระหว่างการนำเสนอโดยคณะผู้วิจัยผู้นำชุมชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ พูดคุยซักถาม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับกิจกรรมอบรมอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่ถามเรื่อง ความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์ ราคาของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่คณะผู้วิจัยนำไปใช้งาน

ข้อคิดเห็น

ประธานสภาอบต.นอกเมืองเสนอความเห็นว่า อบต.นอกเมืองมีอินเทอร์เน็ตตำบลมา 2 ปี แล้วแต่ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มประชาชนทราบและให้เข้ามาใช้บริการ ในปีหน้าจะสร้างศูนย์ตำบลมูลค่า 2 ล้านบาทเพื่อทดแทนสถานที่ประชุมปัจจุบันซึ่งเป็นอาคารไม้เก่าทรุดโทรม และใช้เป็นที่ทำการอบต.แห่งใหม่ การคมนาคมและการเข้าถึงศูนย์ตำบลที่จะสร้างใหม่จะสะดวกและอยู่ใกล้ชุมชนมากว่าสถานที่ตั้งอบต.แห่งเดิม การเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของคนในชุมชนคงจะเพิ่มมากขึ้น

ด้านการเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.นอกเมือง ผู้ใหญ่บ้านหลายหมู่ชี้แจงว่าเป็นไปได้ยากเนื่องจากหมู่บ้านของตนอยู่ห่างจากอบต.มาก และหากต้องเดินทางไปอบต. จะผ่านร้านอินเทอร์เน็ตค่าเฟ่ก่อน ซึ่งถ้าต้องใช้จริงจะไปใช้ที่อินเทอร์เน็ตค่าเฟ่เนื่องจากไม่ต้องขอใคร ไม่ต้องรอคิว และใกล้บ้านมากกว่า ส่วนเยาวชนในเขตอ.เมือง คงไม่ไม่ใครอยากไปใช้อินเทอร์เน็ตที่อบต.เนื่องจากมีที่ใช้งานที่สะดวกกว่าในเมือง และอยู่ใกล้โรงเรียนคืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ตัวแทนชุมชนกล่าวว่ากลัวการใช้อินเทอร์เน็ตมากเพราะไม่รู้ภาษาอังกฤษเลย คณะผู้วิจัยจึงต้องชี้แจงถึงรูปแบบการฝึกอบรมที่จะจัดให้ โดยจะออกแบบการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเข้าใจง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนเหมือนหนังสือที่ขายตามท้องตลาด

ในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกอบต. มีบทบาทมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เสนอให้มีการอบรมให้กับกลุ่มผู้นำชุมชนก่อนเป็นกลุ่มแรก โดยให้คำจำกัดความผู้นำชุมชนประกอบด้วยสมาชิกอบต. ผู้ใหญ่บ้านที่เป็นผู้หญิงนั้นมีบทบาทน้อยในการแสดงความคิดเห็น ภายหลังได้ตกลงร่วมกันในที่ประชุมเกี่ยวกับวันฝึกอมรมว่า ต้องการให้จัดอบรมในวันหยุด เวลา 18.00-21.00 น. ท้ายที่สุดได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าคณะผู้วิจัยน่าจะจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก่อนการไปศึกษาดูงานเนื่องจากต้องการรู้จักอินเทอร์เน็ตก่อน ไม่ต้องการไปดูงานโดยไม่มีความรู้

การเสนอรายชื่อผู้ประสานงานประจำตำบล มีการถกเถียงอยู่ระยะหนึ่งเนื่องจากพื้นที่อบต. นอกเมืองครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางมาก ทำให้ผู้ประสานงานลังเลที่จะรับหน้าที่โดยมีนายจำนง วิภาหัส สมาชิกอบต. หมู่ที่ 11 ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นผู้ประสานงานร่วมกับคณะผู้วิจัย

สรุปบทเรียนจากเวทีตำบลตำบลนอกเมือง : จากกิจกรรมการสื่อสารด้วยเวทีตำบลกรณีของตำบลนอกเมืองมีความแตกต่างและสอดคล้องกับตำบลอื่น ๆ แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านตามปัจจัย ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องสาร และผู้รับสารดังรายละเอียดคือ

1) ในด้านผู้ส่งสารในกิจกรรมเวทีตำบลได้ดำเนินการตามแผนการสื่อสารที่วางไว้

2) เนื้อสารและช่องทางการสื่อสาร ได้รับการถ่ายทอดตามที่วางแผนไว้ครบถ้วน แต่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้เนื่องจากจัดกิจกรรมเวทีตำบลนอกที่ทำกา รอบต. คณะผู้วิจัยเตรียมแผนสำรองจากบทเรียนจากตำบลตรำดมและแก้ไขโดยบันทึกเว็บไซต์ไว้ในคอมพิวเตอร์และนำเสนอแบบ Off line

3) ผู้รับสารหรือผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลเป็นกลุ่มวัยผู้ใหญ่ทั้งหมด มีจำนวนผู้ร่วมกิจกรรมน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตำบลอื่น ๆ อีก 3 ตำบลในพื้นที่วิจัย นายกอบต. ปลัดอบต. และเจ้าหน้าที่อบต. ไม่สนใจร่วมเวทีตำบล แม้ว่าเวทีตำบลจะจัดขึ้นภายหลังจากการประชุมสมัยสามัญ แต่ผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยให้ความสำคัญกับกิจกรรมโดยมาร่วมกิจกรรมครบทั้ง 19 ราย ผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลซึ่งเป็นสมาชิกอบต. มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูงไม่ยึดกับกลุ่ม ไม่สนใจแสดงความพร้อมเพรียงเป็นลักษณะที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากกระบวนวิจัยระยะที่ 1 สังเกตได้จากการตั้งคำถามของผู้ร่วมกิจกรรมซึ่งต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสำหรับครัวเรือนของตนเอง และปัจจัยที่ทำให้ผู้ร่วมเวทีตำบลในเขตตำบลนอกเมืองตั้งคำถามในลักษณะดังกล่าวคือมีรายได้เฉลี่ยต่อปีสูง ได้มีโอกาสเห็นการใช้นวัตกรรมมาก่อน จึงเป็นไปได้สูงว่าในกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลจะมีโอกาสตัดสินใจรับนวัตกรรมโดยหน่วยปัจเจกบุคคล โดยไม่พึ่งพาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยเฉพาะในกลุ่มสมาชิกอบต.

เสียงสะท้อนกลับเนื่องจากกระบวนการสื่อสาร ภายหลังจากการนำเสนอโดยคณะผู้วิจัยและแลกเปลี่ยนอภิปรายกลุ่มใหญ่ (26 ราย) คณะผู้วิจัยพบว่าเนื้อสารเกี่ยวกับนโยบายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทำให้สมาชิกอบต.ได้ทบทวนบทบาทของอบต. โดยวิจารณ์ว่าที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่อบต.มี

ปัญหาการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งของอบต.อยู่นอกเขตชุมชนทำให้ไม่มีผู้ไปใช้ ทางด้านผู้ที่ควรจะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลโดยเฉพาะผู้ใหญ่บ้านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้ให้บริการในด้านความห่างไกลของสถานที่ตั้งอบต. และแหล่งอินเทอร์เน็ตค่าเฟ่มากมายที่สะดวกสบายมากกว่าทำให้สมาชิกชุมชนในเขตตำบลนอกเมืองไม่สนใจโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.

กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการวิจัยโดยขอให้สลับขั้นตอนการอบรมขึ้นมาก่อนกระบวนการศึกษาดูงาน เนื่องจากต้องการมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก่อนไปศึกษาดูงานที่อื่น เพราะหากไปศึกษาดูงานโดยที่ยังไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีจะทำให้ไม่เข้าใจเรื่องที่ไปดูงานและไม่รู้ว่าจะตั้งคำถามอะไรหากไปพบเจ้าของพื้นที่ โดยคำแนะนำข้อนี้นำไปสู่การปรับกระบวนการวิจัยของคณะผู้วิจัย

ตำบลเฉนียง ตำบลขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง

ตำบลเฉนียง อยู่ในเขตอำเภอเมือง จ.สุรินทร์ เป็นตำบลสุดท้ายที่คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อนำเสนอโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในวันที่ 27 พฤษภาคม 2546 ณ อาคารเอนกประสงค์ประจำตำบล มีผู้เข้าร่วมเวทีตำบลทั้งหมด 45 คน มีจำนวนตำแทนชุมชนเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

ผู้เข้าร่วมเวทีตำบลส่วนใหญ่เป็นผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและสมาชิกอบต. ซึ่งกลุ่มผู้นำให้ความสนใจและสนใจฟังการนำเสนอ แม้ว่าจะไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีเพียงการนำเสนอสไลด์และบรรยาย ตัวแทนเจ้าหน้าที่อบต.มาร่วมกิจกรรม 1 คนโดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตอยู่ก่อนแล้วและได้รับมอบหมายจากอบต.ให้มาร่วมกิจกรรม ปลัดอบต.เดินทางมาร่วมกิจกรรมในตอนท้ายซึ่งการนำเสนอเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อคิดเห็น

ผู้นำชุมชนให้ความสนใจโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นผู้หญิงกล่าวว่าตนเองเพิ่งรู้จักโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นครั้งแรกจากการนำเสนอของคณะผู้วิจัย ผู้นำชุมชนส่วนใหญ่สนใจในเทคโนโลยีใหม่ที่นำเสนอและต้องการมีอินเทอร์เน็ตไว้ใช้ประโยชน์ที่บ้านของตน เนื่องจากมีหลายครัวเรือนที่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ผู้นำชุมชนและประธานสภาอบต.เฉนียงได้แจ้งว่าชุมชนของตนคือหมู่ 10 บ้านสกร็อมเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์มานานแล้วโดยได้ทอดผ้าป่า ระดมทุนจากลูกหลานที่ไปทำงานในกรุงเทพฯ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชนได้ทุนทรัพย์เริ่มต้น 3 แสนบาท เน้นที่การนำเงินทุกบาทมาใช้ให้เกิดประโยชน์จริง ๆ หลีกเลี่ยงการเลี้ยงอาหารหรือสุราที่จะทำให้เสียเงินโดยไร้ประโยชน์

ภายหลังจากรับฟังเรื่องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับคอมพิวเตอร์ ตัวแทนชุมชนได้ระบุถึงปัญหาหลักที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตในหมู่บ้านของตนเองคือขาดโทรศัพท์พื้นฐานแบบตามสาย มีหลายหมู่บ้านที่ทั้งหมู่บ้านต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับภายนอก มีผู้นำชุมชนบางส่วนที่มีมีคอมพิวเตอร์ในบ้าน และมีอินเทอร์เน็ตใช้ แต่เป็นการลงทุนซื้อให้บุตรหลานของตน ตนเองใช้ไม่เป็นทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และไม่เคยให้บุตรหลานสอนให้

ในด้านการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ชุมชนตั้งคำถามหลัก ๆ คือความยากง่ายของการอบรม จะมีการจัดรูปแบบในการอบรมอย่างไร ซึ่งคณะผู้วิจัยต้องชี้แจงให้ทราบถึงแนวทางการอบรมที่นักวิจัยจะออกแบบให้เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก และเหมาะกับกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมให้มากที่สุด โดยกลุ่มผู้นำชุมชนเพศหญิงมีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับกลุ่มผู้นำชุมชนเพศชาย สมาชิกชุมชนเพศหญิงเสนอว่าวันที่อบรมขอให้เป็นวันหยุดเสาร์และอาทิตย์เพื่อจะได้นำบุตรหลานมาร่วมกิจกรรมได้

สรุปบทเรียนจากเวทีตำบลตำบลเฉนียง : จากกิจกรรมการสื่อสารด้วยเวทีตำบลกรณีของตำบลเฉนียงมีความแตกต่างและสอดคล้องกับตำบลอื่น ๆ แยกวิเคราะห์เป็นรายด้านตามปัจจัย ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องสาร และผู้รับสาร

1) ในด้านผู้ส่งสารในกิจกรรมเวทีตำบลได้ดำเนินการตามแผนการสื่อสารที่วางไว้

2) เนื้อสารและช่องทางการสื่อสาร ได้รับการถ่ายทอดตามที่วางแผนไว้ครบถ้วน แต่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้เนื่องจากจัดกิจกรรมเวทีตำบลนอกที่ทำการอบต. คณะผู้วิจัยเตรียมแผนสำรองจากบทเรียนจากตำบลตรำดมและแก้ไขโดยบันทึกเว็บไซด์ไว้ในคอมพิวเตอร์และนำเสนอแบบ Off line อย่างไรก็ตามไม่สามารถนำเสนอการเชื่อมโยงไปหลากหลายเว็บไซด์ได้ตามที่ต้องการ

3) ผู้รับสารหรือผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลเป็นกลุ่มวัยผู้ใหญ่ทั้งหมดประกอบด้วยผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. ประธานกลุ่มอาชีพ และเจ้าหน้าที่อบต.หนึ่งรายที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้แล้ว

เสียงสะท้อนกลับเนื่องจากกระบวนการสื่อสาร ภายหลังจากการนำเสนอโดยคณะผู้วิจัยและแลกเปลี่ยนอภิปรายกลุ่มย่อย คณะผู้วิจัยพบว่าผู้ควรจะเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลคือสมาชิกอบต.ไม่ได้สนใจเรื่องการให้บริการในหน่วยตำบล แต่สนใจการให้บริการในระดับหมู่บ้านที่ตนเองรับผิดชอบมากกว่า โดยนำเสนอแนวคิดเรื่องการรณรงค์ระดมทุนซื้อคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียนในหมู่บ้าน การวิจารณ์ระบบโทรศัพท์พื้นฐานที่ไม่ครอบคลุม “หมู่บ้าน” ตนเอง ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้ ส่วนด้านผู้ที่ควรจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งเป็นตัวแทนจากหลายหมู่บ้านได้มีการยอมรับนวัตกรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่รับนวัตกรรมตามความต้องการของบุตรหลานซึ่งอยู่ในวัยเรียน เนื่องจากมีหลายครัวเรือนมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่เจ้าของครัวเรือนไม่ได้ใช้เองแต่เป็นผู้ลงทุนซื้อหาให้ลูกหลาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทำให้คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่าตำบลเฉนียงและตำบลอื่น ๆ อีก 3 ตำบล สมาชิกผู้ร่วมเวทีตำบลทั้งหมดมีความวิตกกังวลในการเข้าร่วมอบรม โดยตั้งข้อปฏิเสธไว้คือ “มีความรู้น้อย ไม่รู้เรื่อง ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน และคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยุ่งยาก” จากการประเมินจากความคิดเห็นของผู้ร่วมเวทีตำบลทุกครั้งทำให้คณะผู้วิจัยออกแบบการอบรมโดยเน้นให้เข้าใจง่ายและเป็นขั้นพื้นฐานที่สุด

ตาราง 30 สรุปบทเรียนที่ได้จากกิจกรรมเวทีตำบล

ข้อค้นพบ	ตำบล นอกเมือง	ตำบล เฉนียง	ตำบลแตล	ตำบล ตรำดม
ด้านผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต.)				
เจ้าหน้าที่ประจำของอบต. มีส่วนร่วมและแสดงความกระตือรือร้นในการจัดกระบวนการสื่อสารเวทีตำบล				
สมาชิกอบต. มีส่วนร่วมและแสดงความกระตือรือ -ร้นในการมีส่วนร่วมในกระบวนการเวทีตำบล				
สมาชิกอบต. เสนอให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล			**ไม่มีข้อมูล**	
สมาชิกอบต. เห็นว่าสถานที่ตั้งอบต.เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางเพื่อใช้สื่อ			**ไม่มีข้อมูล**	
ด้านผู้ใช้บริการ (สมาชิกชุมชน)				
มีองค์ประกอบผู้ร่วมกิจกรรมเวทีตำบลที่หลากหลายทั้งวัยผู้ใหญ่และวัยรุ่น				
ชุมชนเห็นว่าการเข้าถึงอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลทำได้โดยง่าย ในด้านตำแหน่งที่จัดวางเครื่องอินเทอร์เน็ตตำบลในอบต.				
ชุมชนมีความวิตกกังวลกับการไปร่วมอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต				

นักวิจัยไม่พบปัจจัยในพื้นที่ นักวิจัยพบปัจจัย

การใช้วิธีการนำเสนอและแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลผ่านกิจกรรมเวทีตำบลมีผลกระทบด้านการสื่อสารในระดับการรับรู้ รู้จักโครงการของคนในชุมชน แต่ยังไม่สามารถนำไปสู่ขั้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล สังเกตได้จากจำนวนผู้ที่ไปขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.ยังมีเพียง 2-3 รายในหนึ่งเดือน จากเวทีตำบลทำให้คณะผู้วิจัยได้ตัวแปรใหม่ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่ ทำเลที่ตั้งของอบต. การเข้าถึงอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต. และความวิตกกังวลถึงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของประชาชนในตำบล

5.2 การอบรมอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน

การอบรมเป็นกระบวนการสื่อสารลำดับที่สองที่สมาชิกอบต.และสมาชิกชุมชนตำบลนอกเมืองได้แสดงความคิดเห็นเสนอให้จัดขึ้นก่อนที่จะนำสมาชิกชุมชนไปศึกษาดูงานในชุมชนอื่น ๆ คณะผู้วิจัยจึงได้ปรับให้กิจกรรมการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก่อนการศึกษาดูงานในพื้นที่อื่น ๆ

คณะผู้วิจัยรายงานผลการการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้โดยใช้การอบรมแยกเป็นประเด็นหลักได้ 3 ด้านดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารโดยใช้การอบรม

5.2.2 บทเรียนที่ได้จากการสื่อสารโดยการอบรม

5.2.3 การศึกษาทัศนคติของสมาชิกชุมชนที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลหลังจากอบรม

5.2.1 วิเคราะห์การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนในด้านประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงข้อค้นพบจากการศึกษาในระยะ 6 เดือนแรกไม่ว่าจะเป็นประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละชุมชน ความต้องการข้อมูลข่าวสารของแต่ละชุมชน เพื่อออกแบบชุดฝึกอบรม โดยมีผู้ร่วมออกแบบชุดฝึกอบรมได้แก่กลุ่มนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ 5 รายที่ผ่านโครงการเรียนรู้ร่วมกันสร้างสรรค์ชุมชนในปี พ.ศ. 2546 ในกลุ่มอินเทอร์เน็ตตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

การเตรียมการสื่อสารโดยการอบรมสมาชิกชุมชนแยกเป็น 5 ด้านดังต่อนี้

1) เป้าหมายการอบรมหรือการสื่อสาร

- เพื่อให้สมาชิกชุมชนมีความเข้าใจในหลักการการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น
- เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนได้มีโอกาสทดลองใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- เพื่อให้สมาชิกชุมชนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

การอบรมจะเป็นการปูพื้นฐานให้กับสมาชิกชุมชนที่ยังไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน จนกระทั่งในแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ต โดยเป้าหมายการอบรมควรมีความยืดหยุ่นโดยให้ความสำคัญกับจังหวะความเร็วในการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วย โดยหากผู้เรียนเรียนรู้ช้าหรือไม่เข้าใจในประเด็นใดผู้อบรมก็จะเน้นย้ำหรือทบทวนให้เข้าใจได้ โดยไม่จำเป็นต้องบรรลุเป้าหมายทุกข้อในระยะเวลาที่ตั้งไว้

2) ผู้ให้การอบรมหรือผู้ส่งสาร ใช้วิทยากร 2 กลุ่ม คือ

1. วิทยากรหลัก ดร.กำพล ดำรงวงศ์ จบการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตสาขาการสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษา มีประสบการณ์การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต กว่า 23 ปี (เริ่มเป็น

วิทยากรอบรมคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2524) มีประสบการณ์อบรมในทุกภูมิภาคจากการอบรมคอมพิวเตอร์ในการสอนสำหรับครูประจำการ คณะผู้วิจัยเชิญวิทยากรท่านนี้เป็นวิทยากรนำในการอบรมเนื่องจากมีความโดดเด่นด้านความรู้ในเนื้อหาการอบรมและความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตรเพื่อผู้เรียนจะได้ไม่เกิดความเครียด

2. วิทยากรผู้ช่วยได้แก่นักศึกษาสถาบันราชภัฏสุรินทร์ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏสุรินทร์ โดยวิทยากรผู้ช่วยมีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียง สามารถพูดภาษาถิ่นได้อย่างชำนาญทั้งภาษาเขมร ลาว และกูย พร้อมทั้งมีลักษณะทางสังคมใกล้เคียงกับผู้รับการอบรม

3) เนื้อสาร

เนื้อหาสำหรับการอบรมแยกเป็น 2 ระดับตามทักษะที่มีอยู่ของผู้เข้ารับการอบรม คณะผู้วิจัยได้วางแผนเนื้อสารสำหรับการอบรมจากข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ในระยะที่ 1 และคาดการณ์ว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้จะเข้าร่วมอบรมในเนื้อหาชุดที่ 1 คือคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

ส่วนกลุ่มผู้อบรมได้แก่เจ้าหน้าที่อบต. หรือสมาชิกบางกลุ่มที่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตบางแล้วจะอบรมด้วยเนื้อหาการผลิตและสร้างเว็บไซต์

ตาราง 31 สรุปกระบวนการและเนื้อหาการอบรม

ขั้นตอน	รายละเอียด
เตรียมความพร้อมของผู้ร่วมการอบรม	- สมาชิกชุมชนที่มาร่วมกิจกรรมรวมกันในห้องประชุมซึ่งใช้เป็นที่นั่งพักและรับประทานอาหารเย็น เพื่อพูดคุยแนะนำทีมผู้อบรม นักศึกษาผู้ช่วย เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ - แนะนำเนื้อหาการอบรม ได้แก่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และการผลิตและสร้างเว็บไซต์ - สอบถามถึงประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ของชุมชน - แยกสมาชิกชุมชนเพื่อร่วมการอบรมตามประสบการณ์และความสมัครใจ

ตาราง 31 (ต่อ) สรุปกระบวนการและเนื้อหาการอบรม

ขั้นตอน	รายละเอียด
เนื้อหาการอบรม ห้องที่ 1 คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น	1. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น - ประวัติความเป็นมาของคอมพิวเตอร์ - ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ - ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์ - ชนิดของคอมพิวเตอร์ เช่นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว ซุปเปอร์คอมพิวเตอร์ - ข้อควรคำนึงในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์ - การเปิดและปิดเครื่อง - ทำความรู้จัก และฝึกใช้อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เช่น เมาส์ แป้นพิมพ์ - ทำความรู้จักส่วนประกอบทางหน้าจอและสามารถใช้ปุ่ม ต่าง ๆ - การใช้เมาส์ - การเข้าสู่โปรแกรมและการพิมพ์เอกสาร - การพิมพ์เอกสารเบื้องต้น - การบันทึกเอกสาร - การเปิดข้อมูลที่มีอยู่แล้ว 2. อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น - ทบทวนการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ - อินเทอร์เน็ตคืออะไร - ประโยชน์ - บริการบนอินเทอร์เน็ต - ข้อเสียและ ข้อควรระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต - วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต - โปรแกรมใช้เพื่ออ่านข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ไมโครซอฟท์เอ็กซ์พลอเร่อ เน็ตสเคปเนวิเกเตอร์ - หน้าจอของโปรแกรมเอ็กซ์พลอเร่อ - เมนูต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์ - การส่งและรับอีเมล์ - การใช้เครื่องมือสืบค้นข้อมูล (search engine)
เนื้อหาการอบรมห้องที่ 2 การผลิตและสร้างเว็บไซต์	- การรวบรวมข้อมูลตำบล - โปรแกรมที่ใช้สร้างเว็บไซต์ Dreamweaver - การถ่ายภาพด้วยกล้องดิจิตัล - การขอพื้นที่วางเว็บไซต์ - การอัพโหลดเว็บ

จากเนื้อหาทั้งหมดที่ได้นำเสนอในตารางได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมตลอดระยะเวลา 12 ชั่วโมง โดยคำนึงถึงความพร้อมด้านเทคนิคโดยเฉพาะความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ต อัตราความเร็วในการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้นเนื้อหาที่เสนอแนะทั้งหมดในตารางจึงมีลักษณะยืดหยุ่นตามสถานการณ์

4) แนวทางการอบรมหรือช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารคือชุดฝึกอบรมสำหรับการฝึกอบรมจำนวน 12 ชั่วโมง แบ่งการอบรมเป็น 3 วันวันละประมาณ 4 ชั่วโมง จัดการอบรมในช่วงเย็นของวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ เพื่อให้ผู้ที่มีภารกิจในช่วงกลางวัน นักเรียนและนักศึกษาในชุมชนที่สนใจร่วมการอบรมเข้าร่วมอบรมได้ นอกจากนั้นส่วนใหญ่พ่อแม่ผู้ปกครองแสดงความต้องการจะมาอบรมและนำบุตรหลานมาร่วมกิจกรรมด้วย ซึ่งหากจัดการอบรมในเวลากลางวันของจันทร์ถึงศุกร์จะทำให้นักเรียนนักศึกษาไม่สามารถมาร่วมกิจกรรมได้

นอกจากนั้นการอบรมยังใช้กลยุทธ์เสริมการอบรมที่ได้จากการทบทวยวรรณกรรมเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของผู้สอนดังนี้

- ห้องฝึกอบรมและผู้นำการอบรมสร้างบรรยากาศระหว่างการอบรมให้เป็นกันเอง ไม่มีความเครียด การแข่งขัน หรือเปรียบเทียบ นอกจากนั้นหากผู้เข้าร่วมอบรมจากชุมชนมีบุตรหลานมาร่วมอบรมพร้อมกันคณะผู้วิจัยจะจัดให้นั่งเรียนด้วยกันเพื่อให้คอยช่วยเหลือผู้ปกครองหรือญาติผู้ใหญ่ระหว่างอบรม
- จัดทีมผู้ช่วยสอนซึ่งเป็นนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จำนวน 20 คน ต่อผู้เข้าอบรมประมาณ 50-70 ราย ทำหน้าที่เป็นเสริมกำลังผู้สอนหลักประจำแต่ละห้อง โดยผู้ช่วยสอนจะสามารถเข้าถึงและแนะนำเป็นรายบุคคลได้
- มีเอกสารประกอบการอบรมที่เขียนโดยใช้ภาษาเรียบง่าย มีขั้นตอนที่อ่านแล้วสามารถทดลองทำตามได้ง่ายเป็นลำดับขั้น ใช้รูปภาพเพื่อการสื่อสารมากกว่าตัวอักษร

5) กลุ่มเป้าหมายของการอบรม หรือผู้รับสาร

กลุ่มเป้าหมายของการอบรมประกอบด้วยสองกลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มผู้ที่จะให้บริการและดูแลอินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่ เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกอบต. และกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลได้แก่ สมาชิกชุมชน โดยให้ความสำคัญกับด้านปริมาณและความหลากหลายของผู้เข้าร่วมการอบรมให้มากที่สุดเท่าที่ห้องฝึกปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และคณะผู้วิจัยจะจัดการการอบรมได้ เนื่องจากข้อมูลจากผู้ประสานงานแต่ละตำบลแจ้งจำนวนสมาชิกชุมชนที่แสดงความสนใจและต้องการร่วมกิจกรรมมีมากกว่าจำนวนที่คณะผู้วิจัยเสนอให้แต่ละตำบล (25-30 คน) แต่ละตำบลสมาชิกชุมชนขอเข้าร่วมอบรมประมาณ 60-70 คน คณะผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยอบรมได้อบรมด้วยงบประมาณที่จำกัดแต่มีความมุ่งหวังที่จะสร้างกลุ่มผู้ใช้ (User) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจำนวนมากของแต่ละตำบล

หรือสร้างผู้ใช้ที่ Rogers (1983) เรียกว่า Critical Mass ซึ่งจะทำให้เกิดผู้ใช้นวัตกรรมสืบเนื่องจากการมีผู้ใช้กลุ่มใหญ่กลุ่มหนึ่งก่อนหน้านั้น

ปริมาณของผู้ใช้หากมีจำนวนมากขึ้นคณะผู้วิจัยเชื่อว่าจะช่วยแก้ไขอุปสรรคเบื้องต้นที่ได้รับในการการศึกษาในระยะ 6 เดือนแรกซึ่งเจ้าหน้าที่อบต. และรายงานของกระทรวงมหาดไทยได้ระบุไว้ถึงสาเหตุการใช้ประโยชน์จากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในระดับต่ำเนื่องมาจากชุมชนไม่รับรู้ในโครงการและไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ต

5.2.2 บทเรียนที่ได้จากการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้โดยใช้การอบรม

การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยวิธีการอบรมจัดกิจกรรมขึ้น 4 ครั้งสำหรับสมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. และสมาชิกชุมชนของแต่ละตำบลตามลำดับดังนี้

ครั้งที่ 1 วันที่ 25 -27 กรกฎาคม 2546 สำหรับตำบลนอกเมืองมีผู้ร่วมกิจกรรม 47 คน
ครั้งที่ 2 วันที่ 8 – 10 สิงหาคม 2546 สำหรับตำบลแตลมีผู้ร่วมกิจกรรม 58 คน
ครั้งที่ 3 วันที่ 15 -17 สิงหาคม 2546 สำหรับตำบลตรำดมมีผู้ร่วมกิจกรรม 62
ครั้งที่ 4 วันที่ 22 -24 สิงหาคม 2546 สำหรับตำบลเฉนียงมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 67 คน

ภาพที่ 6 ผู้เข้าอบรมหลากหลายช่วงอายุ

ตัวแทนจากตำบลเฉนียง อบรมวันที่ 22-24 สิงหาคม 2546 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สถาบันราชภัฏสุรินทร์

สมาชิกชุมชนให้ความสนใจในการเข้าร่วมฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ และรับรู้ถึงความสำคัญของเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน สังเกตได้จากจำนวนผู้สนใจร่วมฝึกอบรมทุกตำบลมีจำนวนมากกว่าที่คณะผู้วิจัยเสนอให้ทางอบต.ประชาสัมพันธ์และคัดเลือกผู้เข้าร่วมการอบรมไม่เกิน 30 คน เมื่อคณะผู้วิจัยซักถามถึงเหตุผลที่มาร่วมฝึกอบรม ผู้เข้าร่วมการอบรมส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบัน ซึ่งคนอื่น ๆ ได้เรียนรู้แล้วแต่ตนเองยังไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้ นอกจากนั้นไม่เคยเห็นการอบรมแบบไม่คิดมูลค่า และเปิดโอกาสให้ “ชาวบ้าน” เป็นผู้เข้ารับการอบรม

คณะผู้วิจัยได้สรุปบทเรียนที่ได้จากการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้โดยใช้การอบรมแยกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมอบรม

1) อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อการเรียนรู้ในช่วงแรก กลุ่มผู้เรียนที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว หรือกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีระดับการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ในช่วงเริ่มต้นได้เร็วกว่ากลุ่มผู้อาวุโส หรือกลุ่มที่มีการศึกษาน้อย

- กลุ่มที่มีอายุน้อยมีโอกาสได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์อย่างมีแบบแผนจากโรงเรียน รวมทั้งได้เรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วน่าจะมาจากสิ่งแวดล้อมของเด็กและวัยรุ่นซึ่งคุ้นเคยกับวัฒนธรรมดิจิตัลและการกดปุ่มของเล่น เกมส์กด โทรทัศน์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯลฯ
- กลุ่มผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ (อายุ 35 - 60 ปี) ในพื้นที่วิจัยมีการศึกษาถึงระดับประถมศึกษา ทำให้มีความรู้ภาษาอังกฤษน้อยหรือไม่มีเลย ส่วนใหญ่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์และไม่มีโอกาสได้เรียนพิมพ์ดีดซึ่งเป็นพื้นฐานการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งไม่มีโอกาสได้เรียนคอมพิวเตอร์อย่างมีแบบแผนจากโรงเรียนเนื่องจากคอมพิวเตอร์ยังไม่มีการใช้ที่แพร่หลายในยุคที่ผู้สูงอายุอยู่ในวัยศึกษา
- ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการเข้าร่วมการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เช่น ผู้สูงอายุจะปฏิเสธการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่มการอบรมโดยกล่าวว่าตนไม่มีความจำเป็นต้องใช้ แต่ยังเห็นประโยชน์โดยอยากให้ลูกหลานเป็นฝ่ายอบรมมากกว่า และการมาอบรมก็เพื่อเป็นเพื่อนลูกหลานของตน
- ผู้สูงอายุเพศชายเข้าร่วมการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้สูงอายุเพศหญิง หากเปรียบเทียบด้วยอายุที่ใกล้เคียงกันในกลุ่มผู้มีอายุ 55 ปีขึ้นไปพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายที่เข้ามาร่วมกิจกรรมการอบรม
- ผู้อบรมสูงอายุต้องการรูปแบบการอบรมที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ผู้เข้าร่วมการอบรมที่อยู่ในวัยสูงอายุเสนอแนะให้มีผู้สอนแบบตัวต่อตัวเนื่องจากขณะเรียนรู้กับห้องใหญ่ตนเองตามไม่ทัน

นอกจากนั้นระยะเวลาในการอบรมสำหรับผู้สูงอายุควรเปิดให้มีการพักระหว่างอบรมบ่อยกว่าการอบรมทั่ว ๆ ไปเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ เช่นสายตาไม่ดี ไม่สามารถจ้องจอคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลานานได้

2) ความเชื่อของคนในชุมชนเรื่องบทบาททางเพศและการแบ่งงานกันทำระหว่างเพศ มีผลต่อโอกาสการเข้าร่วมอบรมการใช้คอมพิวเตอร์

- ตัวแทนชุมชนที่เป็นผู้หญิงมีภาระต้องรับผิดชอบบุตร โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในวัยกลางคนจะมีบุตรซึ่งเป็นเด็กเล็ก เมื่อแม่มาอบรมจะไม่มีใครช่วยดูแลจึงต้องนำเด็กเล็กมาด้วย และเด็กเล็กเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ของแม่เช่น ต้องการเล่นคอมพิวเตอร์ ไม่สนใจการอบรม ต้องการกลับบ้าน นอกจากนั้นในกรณีเช่นนี้จะไม่เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างรุ่นอายุ
- แม้ว่าผู้อบรมที่เป็นผู้หญิงบางกลุ่มไม่นำบุตรมา ณ ที่อบรม แต่ผู้หญิงกลุ่มนี้แสดงความเห็นว่าการอบรมระยะเวลาสั้น ๆ เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตนเนื่องจากต้องการทำหน้าที่เตรียมอาหารสำหรับครอบครัว ไม่ต้องการทิ้งบุตรไว้กับสามี และเห็นว่าหน้าที่การดูแลบุตรเป็นหน้าที่ของผู้หญิง
- ตัวแทนชุมชนเพศหญิงที่มีโอกาสเข้าร่วมเข้าร่วมการอบรมมีตำแหน่งในชุมชนเช่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต.ของหมู่บ้าน ดังนั้นกลุ่มผู้หญิงที่เป็นแม่บ้านหรือไม่มีตำแหน่งทางสังคมจึงไม่มีโอกาสเข้าร่วมการอบรม

3) สิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลต่อการคัดเลือกผู้มาร่วมอบรมคอมพิวเตอร์และบรรยากาศการเรียน

- และปลัดอบต. โดยผู้มาอบรมให้ความเห็นว่าตำบลแตลที่มีวัฒนธรรมกูย หรือส่วย ซึ่งชาวกูยจะไม่ยอมรับผู้หญิงให้ทำหน้าที่บริหารเป็นหัวหน้า หรือออกนอกบ้านไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- นอกจากนั้นการอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมเมืองหรือเป็นตำบลขนาดใหญ่ในกรณีของตำบลนอกเมืองและตำบลแตลทำสมาชิกชุมชนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น ทำให้บรรยากาศในการเรียนมีลักษณะคึกคัก ผู้เรียนสอบถามผู้สอนตลอดเวลา ส่วนกรณีของตำบลตรำดมและ เฉนียงบรรยากาศการเรียนเป็นแบบผู้สอนต้องเป็นฝ่ายรุกตั้งคำถามและพยายามให้เกิดการมีส่วนร่วม สมาชิกชุมชนที่เป็นผู้เรียนจะพยายามเรียนรู้เองแบบเงียบ ๆ โดยเฉพาะตำบลตรำดมซึ่งมีวัยรุ่นเข้ามาร่วมอบรมจำนวนมากแต่ไม่กล้าซักถาม หรือไม่แม้แต่ตอบคำถามต่าง ๆ ที่ผู้สอนพยายามพูดคุยชวนสนทนา

4) รูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปกครองกับบุตรหลาน หรือระหว่างผู้สูงอายุกับบุตรหลาน มีทั้งข้อดีและข้อด้อย ในกรณีที่ผู้อบรมที่ต้องการใช้วิธีกลยุทธ์นี้ในการอบรมต้องชี้แจงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการนำบุตรหลานเรียนรู้ร่วมกับผู้ปกครองให้ชัดเจนก่อนการอบรม จากประสบการณ์การอบรมตัวแทนชุมชนในพื้นที่วิจัยจำนวน 4 รุ่นพบว่า

- บุตรหลานแย่งหน้าที่ รวมถึงเป็นผู้ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียเองไม่ได้ให้ผู้ปกครองที่มาเรียนรู้เป็นผู้ใช้ บุตรหลานบางรายไม่ต้องการช่วยสอนผู้ปกครอง แสดงอาการรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นเคืองที่ผู้ปกครองทำตามครูผู้สอนไม่ทัน
- บุตรหลานผู้หญิงให้ความสนใจและมีความอดทนในการสอนหรือให้ความรู้ผู้ปกครองมากกว่า โดยจากการอบรมพบว่าคู่ที่มีการเรียนรู้ร่วมกันส่วนใหญ่จะเป็นระหว่างลูกสาวและแม่โดยมีลูกสาวทำหน้าที่คอยสอนแม่ ส่วนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างลูกชายและพ่อกลับมีรูปแบบที่แตกต่างออกไปเนื่องจากพบพ่อที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมากกว่าและพยายามช่วยถ่ายทอดความรู้ให้กับลูก

2. ข้อแนะนำสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจัดโดยอบต.

1) การให้การอบรมคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชนในอนาคตต้องอาศัยความร่วมมือ และระดมทรัพยากรจากองค์กรอื่น ๆ ในท้องถิ่น อาทิสถานศึกษาในท้องถิ่น เช่นสถาบันราชภัฏในเขตพื้นที่ โรงเรียนมัธยมประจำอำเภอ โรงเรียนในเครือข่าย SchoolNet และโรงเรียนในโครงการโรงเรียนในฝัน เนื่องจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเพียงชุดเดียวไม่สามารถตอบสนองความต้องการไม่ว่าจะเป็นการอบรม หรือการให้บริการอินเทอร์เน็ตกับสมาชิกชุมชนทั้งตำบลได้

ในกรณีของพื้นที่ที่ทำการวิจัย อบต.แตล อ.ศรีขรภูมิ เป็นพื้นที่มีความพร้อมในด้านทรัพยากร กล่าวคืออบต. แตลและสมาชิกชุมชนแตล มีโอกาสในการร่วมใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทั้งในเขตตำบลของตนเอง และตำบลใกล้เคียงที่อยู่ในอำเภอศรีขรภูมิเช่น โรงเรียนแตลศิริวิทยา ตำบลแตล โรงเรียนยางวิทยาคาร ตำบลยาง โรงเรียนบ้านอนันต์(ชูศรีราษฎร์สามัคคี) ตำบลยาง วิทยาลัยการอาชีพศรีขรภูมิ ตำบลระแงง และห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารีอำเภอศรีขรภูมิ ตำบลนาดี รวมทั้งโรงเรียนในโครงการโรงเรียนในฝันเช่นโรงเรียนบ้าน ตรึม “ตรึมวิทยานุเคราะห์” ตำบลตรึม

ตำบลตรำดม อำเภอลำดวนในพื้นที่ของตำบลตรำดมไม่มีโรงเรียนที่อยู่ในโครงการ SchoolNet หรือโรงเรียนในฝัน แต่ในพื้นที่ใกล้เคียงของตำบลมีโรงเรียนที่อาจพึงพาทรัพยากรคอมพิวเตอร์ได้ 2 แห่งคือ โรงเรียนบ้านลำดวน ตำบลลำดวน โรงเรียนสุรพินท์พิทยา ตำบลลำดวน

ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีโรงเรียนที่อยู่ในโครง SchoolNet ซึ่งเป็นโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่อาทิเช่น โรงเรียนมหิทธรวิทยา โรงเรียนวีรวัฒน์โยธิน โรงเรียนบ้านไถงตรง โรงเรียนหนองโตง(สุรวิทยาคาร) โรงเรียนอนุบาลสุรินทร์ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดสุรินทร์ นอกจากนั้นในชุมชนในเขตตำบลนอกเมืองมีทางเลือกในการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ได้จากร้านอินเทอร์เน็ตค่าเฟ่ในอำเภอเมืองอีกด้วย

ตำบลเฉนียง อำเภอเมือง ซึ่งเป็นตำบลขนาดเล็กเช่นเดียวกับตำบลตรำดม เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่ไม่มีโรงเรียนระดับมัธยมในเขตพื้นที่ที่อยู่ในโครงการ SchoolNet อย่างไรก็ตามชุมชนเฉนียงเป็นพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับ ตำบลนอกเมือง อาจดึงหรือร่วมใช้แหล่งทรัพยากรเดียวกันได้

อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Public Internet) ที่ติดตั้งในที่ทำการไปรษณีย์ประจำอำเภอ ที่ทำการองค์การโทรศัพท์ เป็นแหล่งทรัพยากรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ชุมชนระบุว่าเคยเห็นแต่ไม่เคยทดลองใช้

2) การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยอบตำบลเป็นเจ้าภาพควรพึ่งพาวิทยากร ผู้นำการอบรมในท้องถิ่น หรือในตำบลนั้น ๆ นอกเหนือจากเพียงการพึ่งพาอุปกรณ์ การอบรมโดยใช้ห้องอบรมในท้องถิ่นทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเดินทางได้โดยสะดวก แต่การใช้วิทยากรในท้องถิ่นอีกด้วยจะทำให้การเชื่อมโยงวิถีชีวิตหรือปัญหาของท้องถิ่นสู่การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ชัดเจนกว่าวิทยากรที่อยู่นอกพื้นที่

3) ความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการจัดการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของทีมผู้อบรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การอบรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ร่วมอบรม

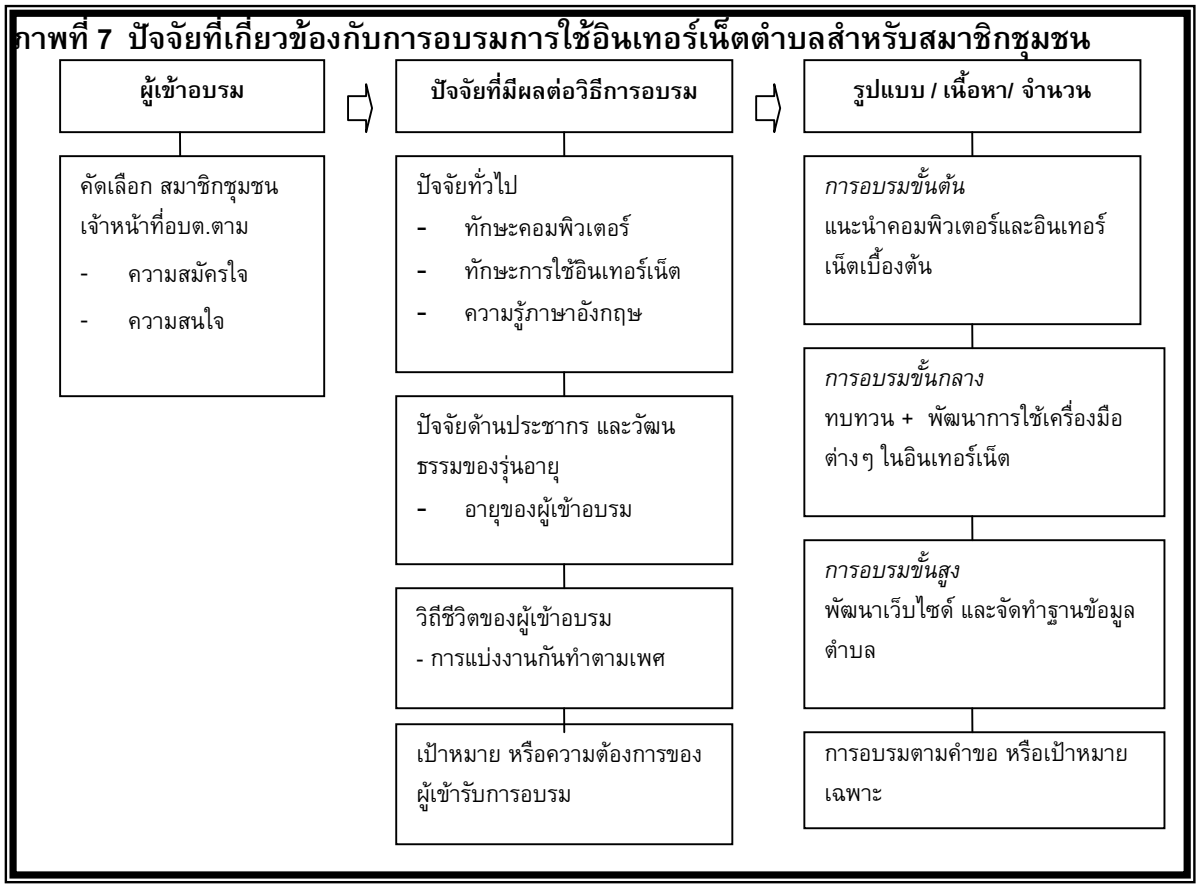
จากการอบรมโดยใช้ห้องปฏิบัติการของสถาบันราชภัฏสุรินทร์ซึ่งเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับ UniNet ด้วยความเร็ว 54K ผ่านชุมสายที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีซึ่งนับได้ว่าเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วและศักยภาพสูง แต่จากการอบรมทีมอบรมพบปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทีมผู้อบรมจึงแก้ปัญหาโดยการฝึกหัดการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในคอมพิวเตอร์เช่น การใช้เครื่องคิดเลข การใช้พจนานุกรมอังกฤษไทย การจัดทำแผ่นพับที่มีรูปภาพ การตกแต่งข้อความศิลป์ เป็นต้น

วิธีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งเป็นแบบการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องและโมเด็ม 1 ตัวผ่านสายโทรศัพท์ไปยังเครือข่ายของบมจ. ทศท. ด้วยระบบ VPDN 64K ที่เหมาะกับชุดคอมพิวเตอร์เพียงชุดเดียว หากมีการเชื่อมต่อพ่วงไปมากกว่า 1 เครื่องจะทำให้การเรียกข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้าลง ดังนั้นการอบรมให้กับสมาชิกชุมชนในครั้งหนึ่ง ๆ มากกว่า 1เครื่องผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลจึงไม่เหมาะสม และมีความเป็นไปได้ต่ำในเชิงปฏิบัติ

4) ปัญหาที่พบบ่อยครั้งในการอบรมกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นครั้งแรก และเป็นข้อควรพึงระวังสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์ในอนาคต

- ผู้อบรมควรชี้แจงให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงระบบปฏิบัติการบนคอมพิวเตอร์ซึ่งมีหลายชุด (version) และแต่ละชุดมีความแตกต่างกัน แต่มีพื้นฐานการใช้ใกล้เคียงกันเพื่อให้ผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เตรียมรับกับสถานการณ์ได้ โดยจากประสบการณ์การอบรมซึ่งในห้องปฏิบัติการมีคอมพิวเตอร์ 50 เครื่องและบางเครื่องมีระบบปฏิบัติการต่างกันเช่น Window98 Window2000 หรือแม้กระทั่ง Office TLE ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมที่ไม่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนรู้สึกสับสนในระบบปฏิสัมพันธ์บนหน้าจอที่มีความต่างกันหากต้องเปลี่ยนชุดคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
- การใช้เม้าส์ เช่นการเคลื่อนเม้าส์ การควบคุมทิศทางของเมาส์ การคลิกสองครั้ง คลิกซ้าย คลิกขวา เป็นอุปกรณ์และเทคนิคที่ทำให้ผู้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์เป็นครั้งแรกโดยเฉพาะผู้สูงอายุรู้สึกหงุดหงิดได้มากที่สุดเนื่องจากไม่สามารถควบคุมทิศทางลูกบอลกลมซึ่งเป็นส่วนควบคุม
- ผู้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ไม่สามารถอ่านหรือทำความเข้าใช้คำสั่งบางคำสั่งบนหน้าจอ คำเตือน ไม่เข้าใจคำสั่งบนแป้นพิมพ์ และไม่สามารถเลือกพิมพ์อักษรบนแป้นพิมพ์ ซึ่งปัญหาการไม่รู้ภาษาอังกฤษเชื่อมโยงไปถึงการใช้อินเทอร์เน็ตอีกด้วย สมาชิกกรรมการบริหารอบต.แตลสังเกตเห็นว่าจำนวนสมาชิกอบต.ที่ร่วมฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นในวันที่สองลดลงจากวันแรกครึ่งหนึ่ง ในวันที่สองเหลือสมาชิกอบต.กลับมาร่วมอบรมเพียง 22 คน จากวันแรกที่มาครบ 44 คน เนื่องจากพบว่าการอบรมเรื่องคอมพิวเตอร์มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษหรือคำแปลก ๆ ที่ตนไม่คุ้นเคยจึงให้ลูกหลานของตนมาอบรมแทน
- การพิมพ์ชื่อ URL ของเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งคณะผู้อบรมพิมพ์ด้วยตัวอักษรพิมพ์เล็กและแจกจ่ายให้ผู้ฝึกอบรมเข้าไปชมเว็บไซต์ แต่ผู้อบรมที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลยจะไม่สามารถพิมพ์ URL ได้เนื่องจากบนแป้นพิมพ์ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่และบางตัวอักษรมีความแตกต่างกันและยุ่งยากสำหรับผู้เข้าอบรมในการคาดเดาความสัมพันธ์ระหว่างตัวอักษร (เช่น A และ a หรือ G และ g) ดังนั้นการอบรมอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษจึงประสบความสำเร็จเพียงการแนะนำให้รู้จักเปิดโปรแกรมบราวเซอร์หรือโปรแกรมสำหรับดูอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่สามารถทำให้ชุมชนรู้จักการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ที่หลากหลายอันเนื่องมาจากพิมพ์ URL ที่หลากหลายไม่ได้ใช้หน้าจอปฏิสัมพันธ์ (interface) กับคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบราวเซอร์ไม่ได้ เช่นไม่ทราบความหมายของ File Edit View Tools Favorite เป็นต้น
- ผู้เข้ารับการอบรมที่ไม่มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ในระยะแรกจึงไม่สามารถจดจำรายละเอียด หรือคำสั่งต่าง ๆ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ต้องการการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องภายหลังการอบรม โดยหากคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมของตน หรือไม่มีโอกาสเข้าถึงคอมพิวเตอร์ ผู้ผ่านการอบรมกลุ่มนี้ก็จะลืมทักษะที่ได้เรียนรู้หรือไม่สามารถพัฒนาทักษะตนเองต่อไปได้

ภาพที่ 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับสมาชิกชุมชน



จากภาพโครงสร้างการอบรมอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับสมาชิกชุมชน เจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกอบต. ดังที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้แล้วในส่วนของข้อสังเกตและข้อแนะนำในการอบรมโดยเฉพาะในกรณีการอบรม ”ภายในชุมชน” ทางอบต.ในฐานะเจ้าภาพและผู้รับนโยบายของรัฐควรขอความร่วมมือด้านห้องอบรมและวิทยากรจากสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ถ้าหากบุคลากรของอบต.ไม่มีความชำนาญเพียงพอในการให้การอบรม และในการอบรมแต่ละครั้งควรคำนึงถึงขั้นตอนสำคัญ ๆ สามขั้นตอนคือ การคัดเลือกผู้เข้าอบรมควรเลือกจากผู้สนใจในเทคโนโลยีหรือคอมพิวเตอร์และสมัครใจเข้าร่วมอบรมเป็นกลุ่มที่เข้ารับการอบรมกลุ่มแรกเพื่อสร้างหรือหาผู้ที่มีศักยภาพเพียงพอจะเป็นผู้ฝึกอบรม (trainers) ต่อไป ประการที่สองคือลักษณะเฉพาะของผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการอบรม และลำดับสุดท้ายคือการกำหนดรูปแบบการอบรม เนื้อหาการอบรม และช่วงเวลาการอบรม

ปัจจัยเบื้องต้นที่การอบรมทั่วไปใช้เป็นเกณฑ์แบ่งกลุ่มหรือระดับการอบรมไม่ว่าจะเป็นพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องนำมาพิจารณาเป็นลำดับแรกในการแบ่งระดับการอบรม นอกจากนั้นควรนำปัจจัยอื่น ๆ เช่นความรู้ภาษาอังกฤษ ช่วงอายุ เพศ เป้าหมายอันเนื่องมาจากอาชีพ สถานะภาพในหมู่บ้านเช่นหัวหน้ากลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มเลี้ยงวัว กลุ่มทอผ้า มาพิจารณาประกอบการแบ่งกลุ่ม เนื้อหา และวิธีการอบรมอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปในการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้อบรมอาจจัดเตรียมเอกสารหรือโครงสร้างเนื้อหากว้าง ๆ ไว้ก่อนได้ แต่ผู้ให้การอบรมต้องเตรียมพร้อมเสมอที่จะปรับเปลี่ยนพร้อมกับนำเนื้อหาจากวิถีชีวิต บริบท สิ่งแวดล้อมของชุมชนมาสอดแทรกในการอบรมด้วย

5.3 การศึกษาทัศนคติของสมาชิกชุมชนที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลหลังจากการอบรม

การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมซึ่งเจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกกรรมการบริหารอบต. สมาชิกชุมชน และคณะนักวิจัยต่างมีส่วนร่วมในกิจกรรม นักวิจัยและเจ้าหน้าที่อบต.ในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 แห่งคาดการณ์ร่วมกันว่าอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของสมาชิกชุมชนน่าจะสูงขึ้นภายหลังจากการอบรม

ขั้นตอนต่อไปซึ่งเป็นการนำสมาชิกชุมชนและเจ้าหน้าที่อบต.ไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนความคิดกับชุมชนที่มีประสบการณ์รับและบริหารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน เนื่องจากคณะผู้วิจัยตระหนักถึงข้อจำกัดในการจัดการให้ตำบลทั้ง 4 แห่งได้ร่วมศึกษาดูงานทุกตำบลนั้นเป็นไปยากเสียค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับคณะนักวิจัยมีความเคารพในการตัดสินใจและความสมัครใจของบุคลากรและสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัย คณะนักวิจัยจึงติดตามและศึกษาทัศนคติของผู้ผ่านการอบรมซึ่งจะเป็นผู้ที่ไปศึกษาดูงานในขั้นตอนการวิจัยลำดับต่อไป เพื่อคัดเลือกพื้นที่วิจัยเพียง 2 แห่งที่มีความพร้อมและสมัครใจ

กระบวนการอบรมเป็นการสร้างความคุ้นเคยให้กับประชาชนในพื้นที่วิจัยในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะนำมาซึ่งทัศนคติอันดีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการศึกษาทัศนคติของสมาชิกชุมชนหลังการอบรมจึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะช่วยให้ทั้งคณะผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่อบต. ได้เข้าใจทัศนคติและความคิดของสมาชิกชุมชนที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบลมากขึ้น ดังนั้นภายหลังจากการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 2 เดือน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มสมาชิกชุมชนที่เคยมาร่วมอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนใช้ประเด็นจากกรอบคิดดังต่อไปนี้ (1) ทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตเพื่ออธิบายการยอมรับนวัตกรรมในระดับปัจเจกบุคคล และ (2) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital divide) เพื่ออธิบายบริบทการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตัวแทนชุมชนที่ผ่านการอบรมจากตำบลนอกเมือง เฉนียง แตล และตรำดม รวมทั้งสิ้น 41 รายโดยแยกเป็นชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นผู้ผ่านการอบรมจากตำบลแตลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์สมาชิกชุมชนชายทั้ง 11 รายเนื่องจากมีผู้หญิงเข้าร่วมอบรมเพียง 2 รายและร่วมการอบรมไม่ครบทั้ง 3 วัน

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนชุมชน 41 รายจากตำบลนอกเมือง เฉนียง แตล และตรำดม ซึ่งผ่านอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น ด้วยกรอบแนวคิดเรื่องทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และกรอบคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ 4 ข้อดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล
2) การรับรู้ในประโยชน์ของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล
3) การรับรู้ในความสนุกสนานของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล
4) วัฒนธรรมและความเชื่อของสมาชิกชุมชน ทำเลที่ตั้งของอบต. การจัดวางอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลภายในอบต. และเวลาการเปิด ปิด ที่ทำการอบต.เป็นอุปสรรคต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลภายหลังจากการอบรม

1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

ภายหลังจากได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว ทัศนคติของสมาชิกชุมชนที่มีต่อนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เพียงไรเป็นประเด็นที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาผ่านชุดคำถาม[4] และจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม รวมสมาชิกชุมที่สุ่มเลือกแบบบังเอิญทั้งหมด 41 ราย และพบว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ระบุว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยุ่งยากเนื่องจากตนเองไม่มีความรู้หรือไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ไม่รู้ภาษาอังกฤษ เป็นคนไม่เก่ง โดยสมาชิกชุมชนเพศชายและหญิงให้เหตุผลสนับสนุนในประเด็นนี้คล้ายคลึงกัน

ในอีกด้านหนึ่งสำหรับสมาชิกชุมชนที่เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายให้เหตุผลประกอบคือตนเองเคยเรียนใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนหรือรู้คอมพิวเตอร์ทำให้ตนเองมั่นใจและเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย สมาชิกชุมชนชายและมีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาเป็นกลุ่มที่ระบุว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย ส่วนสมาชิกชุมชนหญิง มีครอบครัวแล้ว และอยู่ในวัยตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มที่แสดงความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยาก

ในด้านการเรียนใช้อินเทอร์เน็ต สมาชิกชุมชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องง่ายเนื่องจากมีอาจารย์และผู้ช่วยสอนคอยบอกหรือแนะนำ ตอบคำถามให้ทุกครั้งที่ติดขัด แต่กลุ่มผู้ร่วมอบรมสูงอายุโดยเฉพาะกลุ่มเพศชายอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปจะแสดงความเห็นว่าการเรียนอินเทอร์เน็ตค่อนข้างยากและ

[4] โครงร่างคำถามอยู่ในภาคผนวกที่ 2

บางครั้งตามอาจารย์ไม่ทัน อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยยังไม่สรุปว่ากลุ่มหญิงสูงอายุไม่มีปัญหาในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากพบกลุ่มตัวอย่างในการอบรมและสัมภาษณ์น้อยมาก

แม้ว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่จะเห็นว่าอินเทอร์เน็ตใช้ค่อนข้างยาก แต่เมื่อให้พยากรณ์ถึงศักยภาพของตนเองในการพัฒนาตนให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองสามารถพัฒนาตนจนกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญได้ และมีข้อแม้คือ 1.ตนเองมีความตั้งใจมีความต้องการเรียนรู้ 2.ต้องมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ทุกวันหรือบ่อย ๆ เช่นถ้ามีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตประจำหมู่บ้าน หรือจะซื้อคอมพิวเตอร์ใช้เองที่บ้าน ส่วนกลุ่มที่มีคอมพิวเตอร์แล้วให้เหตุผลที่จะทำให้ตนเป็นผู้เชี่ยวชาญคือจะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต รวมทั้งประเด็นสุดท้ายคือ 3.ต้องมีเวลาให้กับกิจกรรมนี้ด้วย

คณะผู้วิจัยถามคำถามเรื่องความรับรู้ถึงความง่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประเด็นสุดท้ายคือหากสมาชิกชุมชนได้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องแล้วจะสามารถสอนหรือถ่ายทอดให้คนใกล้ตัวได้หรือไม่ ในคำถามนี้เพศและช่วงอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคำตอบกล่าวคือสมาชิกชุมชนเพศหญิงอายุระหว่าง 35 ปีขึ้นไปแม้ว่าจะมองเห็นศักยภาพของตนในการพัฒนาใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เชี่ยวชาญได้แต่กลับแสดงความไม่มั่นใจหากตนเองต้องสอนหรือถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น

จากกรณีศึกษาในพื้นที่วิจัยทั้ง 4 ตำบล คณะผู้วิจัยพบปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยจากต่างประเทศในหลาย ๆ ประเด็น อาทิทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความสอดคล้องกันโดยทัศนคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยพยากรณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนจะพบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้บุคคลระบุว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องง่ายเกิดจากมีประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การเรียน หรือการครอบครองคอมพิวเตอร์มาก่อน นอกจากนั้นความต้องการ ความตั้งใจของบุคคลที่จะใช้หรือตั้งใจจะเรียนรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นตัวแปรสำคัญที่พบในการสัมภาษณ์เช่นเดียวกับที่ Herbert และ Banbasat (19--) ระบุว่าความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ใช้อธิบายการใช้เทคโนโลยีได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของเทคโนโลยี ซึ่งสมาชิกชุมชนในทั้ง 4 ตำบลส่วนใหญ่เชื่อว่าตนเองสามารถพัฒนาตนให้เป็นผู้ชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ตได้เพราะมีความตั้งใจและต้องการเรียนรู้ต่อไป

ภายหลังจากการอบรมแม้ว่าทัศนคติของสมาชิกชุมชนที่มีต่อความยากง่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตจะไม่เปลี่ยนแปลง สมาชิกที่ไม่มีประสบการณ์และเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากก็ยังคงคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากเหมือนเดิม แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือเมื่อให้พยากรณ์ถึงความสามารถของตนเองในอนาคต เกือบทุกรายใน 41 รายที่สัมภาษณ์เชื่อว่าตนเองสามารถพัฒนาตนขึ้นเป็นผู้ที่ชำนาญได้ในระดับมากน้อยแตกต่างกันไป ดังนั้นการอบรมจึงเป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยสร้างความรู้ความชำนาญส่วน

บุคคล (personal efficiency) ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Torkzadeh และ Dyke (2002)

ประเด็นที่คณะผู้วิจัยเสนอเป็นข้อค้นพบนอกเหนือจากทัศนคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว *คณะผู้วิจัยให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านความสามารถในการกระทำหรือควบคุมพฤติกรรมของบุคคลด้วย* เพราะแม้ว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี แต่ไม่มีความสามรถการกระทำคือใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตต่อไป เช่นไม่มีโอกาสใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องเพราะไม่กล้าไปขอใช้ในที่ทำการอบต. เกรงใจเพื่อนบ้านหรือคนรู้จักที่มีคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ควรนำมาพิจารณาในบริบทการใช้อินเทอร์เน็ตในสังคมชนบท ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ท้ายที่สุดจะนำไปสู่การไม่ใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่มีทัศนคติทางบวกในลักษณะเดียวกันกับกลุ่มที่มีทัศนคติทางลบ นอกจากนั้นในการศึกษาของ ฉัฏฐา (2544) ในประเทศไทยก็พบเช่นกันว่าโอกาสในการใช้และเงื่อนไขทางเวลามีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่ากว่าแรงจูงใจในการใช้

2) การรับรู้ในประโยชน์ของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

สมาชิกชุมชนเกือบทั้งหมดที่คณะผู้วิจัยสัมภาษณ์ประกอบอาชีพด้านการเกษตรโดยเฉพาะทำนา รับจ้าง มีเพียงส่วนน้อยที่มีอาชีพนอกภาคการเกษตรเช่นรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กภายในชุมชนหรือนักเรียนนักศึกษา จากคำถามของคณะผู้วิจัยที่ให้สมาชิกชุมชนเปรียบเทียบการแสวงหาข่าวสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตและสื่ออื่น ๆ ที่เคยใช้ สมาชิกชุมชนส่วนใหญ่เห็นว่าการหาข้อมูลต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ตง่ายกว่าการหาข้อมูลจากแหล่งอื่นเช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือสื่อบุคคล เนื่องจากรวดเร็วกว่า สะดวกกว่า มีข้อมูลจำนวนมากกว่า แต่เมื่อถามถึงการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตในอาชีพประจำของตนเอง สมาชิกชุมชนให้ความเห็นว่ายังไม่สามารถใช้กับการทำไร่ทำนา การรับจ้าง หรือวิถีชีวิตในชนบทของตน พร้อมกับเสนอว่าอินเทอร์เน็ตเหมาะกับคนที่อยู่ในเมืองมากกว่า

นอกจากนั้นในกลุ่มส่วนน้อยที่ใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตในอาชีพได้ เป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ มีฐานะทางเศรษฐกิจดีอยู่แล้ว หรือเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากพบว่าสมาชิกชุมชนที่มีอาชีพผู้รับเหมาขุดบ่อ ขนดิน ถมที่ แสวงหาข้อมูลการเปิดประมูลโครงการของหน่วยงานราชการจากอินเทอร์เน็ต หรือสมาชิกชุมชนที่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อหาข้อมูลของอบต.ตนเองหรืออบต.อื่นๆ และหาข้อมูลสถานที่ศึกษาดูงานสำหรับสมาชิกอบต. เป็นต้น

ด้านความคาดหวังในการจะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต สมาชิกชุมชนระบุประเภทข้อมูลแบบไม่เฉพาะเจาะจงโดยกล่าวว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูข้อมูล ดูข่าวสารบ้านเมือง อ่านหนังสือพิมพ์ ดูข่าว

บันเทิง ดูเรื่องความสวยความงาม ซึ่งจากชนิดของข้อมูลที่สมาชิกชุมชนคาดว่าจะใช้งานไม่สอดคล้องกับประเด็นปัญหาของชุมชนหรือชนิดของความต้องการข่าวสารที่ได้สรุปไว้ในบทที่ 4

ผลการสัมภาษณ์ในกรณีตำบลที่ศึกษาพบว่าสมาชิกชุมชนตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตามหลักการ แต่ไม่มีประโยชน์ที่เชื่อมโยงกับการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวันของสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ ต่างจากศึกษาในต่างประเทศอาทิการศึกษาของ Teo (1999) และ Davis (1986) ที่พบว่าการรับรู้ในประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) ไม่ว่าจะเป็นการรู้ถึงข้อได้เปรียบจากการใช้อินเทอร์เน็ตกับการประกอบอาชีพ ทำให้บุคคลเป็นที่ยอมรับของสังคม ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ดังนั้นในกรณีของพื้นที่ที่ศึกษาในลำดับต่อไปของการวิจัยจะได้เน้นส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนอย่างแท้จริง และมีความหลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจในการยอมรับอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

3) การรับรู้ในความสนุกสนานของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีผลต่อทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบล

สำหรับสมาชิกชุมชน การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่สนุกสนาน ตื่นเต้น ระหว่างการอบรมเห็นได้ชัดเจนว่าผู้เข้าร่วมอบรมสนใจฝึกปฏิบัติ ไม่สนใจที่จะหยุดพักรับประทานอาหาร ยินดีที่จะเดินทางมาอบรมก่อนเวลาการอบรม และเรียกร้องให้อบรมเพิ่มอีกหลายหลักสูตร สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนมีความตื่นเต้นและสนใจคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับสูง

แม้ว่าก่อนมาร่วมการอบรม สมาชิกชุมชนจะแสดงความวิตกกังวลถึงความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุวิตกว่าตนเองจะต้องนั่งดูเฉย ๆ ทำอะไรไม่ได้ แต่ภายหลังจากการอบรมสมาชิกชุมชนเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ไม่วิตกกังวล และสนุกสนานตื่นเต้นกับการใช้เทคโนโลยี และแสดงความคาดหวังว่าหากตนเองมีโอกาสได้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามต้องการสมาชิกชุมชนที่อยู่ในวัยกลางคนระบุว่าจะใช้ประมาณ 30 นาทีต่อครั้งหรือใช้ตามกิจธุระที่มี ส่วนสมาชิกชุมชนที่เป็นวัยรุ่นระบุว่าจะใช้ครั้งละหลายชั่วโมง

สมาชิกชุมชนจากทั้ง 4 ตำบล รับรู้ความง่ายในการใช้งาน ประโยชน์ และความสนุกสนาน ของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนภายหลังการอบรมเห็นได้ชัดว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อนวัตกรรมสามารถปรับเปลี่ยนได้ ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้แก่สมาชิกอบต.ตำบลแตลที่ภายหลังจากการอบรมมีสมาชิกอบต.ลงทะเบียนในสมุดขอใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นก่อนการอบรม และมีการอนุมัติงบประมาณของอบต.เพื่อซื้อกล้องดิจิตัลเพื่อถ่ายภาพกิจกรรมของอบต. และสินค้าของชุมชน

อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยได้ขยายแนวทางการทำความเข้าใจอินเทอร์เน็ตตำบลนอกเหนือจากกระบวนการตระหนักรู้สู่การใช้ประโยชน์จริง ดังนั้นในลำดับต่อไปจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในด้านอุปสรรคของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มาขยายความเข้าใจของการศึกษานอกเหนือจากแรงขับทางจิตวิทยา

4) วัฒนธรรมและความเชื่อของสมาชิกชุมชน ทำเลที่ตั้งของอบต. การจัดวางอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลภายในอบต. และเวลาการเปิด ปิด ที่ทำการอบต.เป็นอุปสรรคต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลภายหลังจากการอบรม

สมาชิกชุมชนระบุว่าการไม่มีสถานที่สำหรับใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าภาครัฐได้มอบโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลให้กับทุกตำบลเพื่อให้ประโยชน์ส่วนหนึ่งตกสู่สมาชิกชุมชนเพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วก็ตาม การเข้าถึงหรือการใช้ประโยชน์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่ได้เป็นไปโดยราบรื่นตามนโยบายที่วางไว้ เนื่องจากมีอุปสรรคหรือปัญหาหลายด้านได้แก่

1. อุปสรรคด้านวัฒนธรรมและความเชื่อของสมาชิกชุมชนที่มีต่อการติดต่อกับหน่วยงานราชการ สำหรับสมาชิกชุมชนแล้วข้าราชการเป็นอีกชนชั้นหนึ่งที่อยู่สูงกว่าคนทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะชุมชนชนบทสมาชิกชุมชนรู้สึกเกรงใจเจ้าหน้าที่อบต.มาก สมาชิกชุมชนที่ไม่ใช่สมาชิกกรรมการบริหารอบต. หรือไม่มีสายสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่อบต.จะระบุว่าเกรงใจไม่กล้าเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตตำบล บางคนกล่าวว่าบ้านอยู่ใกล้อบต.แต่เมื่อไปถึงอบต.เห็นเจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์อยู่ก็กลับบ้านไม่กล้าขอใช้ ดังนั้นการพัฒนาอินเทอร์เน็ตตำบลให้เป็นสื่อของชุมชนนั้นต้องอาศัยความร่วมมือและความตั้งใจของเจ้าหน้าที่อบต.ในการส่งเสริมและเชิญชวนให้ชุมชนเข้ามาใช้ประโยชน์ได้โดยง่าย

2. อุปสรรคด้านทำเลที่ตั้งของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นอุปสรรคต่อการใช้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใน 2 ระดับคือ ประการที่หนึ่งคือการจัดวางอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลในที่ทำการอบต. และ ประการที่สองสถานที่ตั้งของอบต.ภายในชุมชน ปัญหาเบื้องต้นที่ทำให้ชุมชนรู้สึกเกรงใจเจ้าหน้าที่อบต.เกิดจากการจัดวางอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลของทั้ง 4 ตำบลโดยทั้ง 4 ตำบลพบว่าชุดคอมพิวเตอร์อยู่ในพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่อบต. หรือห้องทำงานของเจ้าหน้าที่อบต. โดยผู้ที่เข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์ได้โดยสะดวกคือเจ้าหน้าที่อบต.เท่านั้น สมาชิกชุมชุมหรือบุคคลภายนอกจะรู้สึกไม่สะดวกใจในทันทีที่เข้าไปใช้เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองกำลังบุกรุกพื้นที่ทำงานของผู้อื่น

อย่างไรก็ตามภายหลังจากการอบรมแล้วพบว่ามีความเปลี่ยนแปลงในที่ทำการอบต.เช่นกันในด้านความพยายามในการบริหารและแบ่งปันทรัพยากรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เช่นอบต.แตละระบุว่าจะยกอินเทอร์เน็ตตำบลไปไว้ในห้องโถงกลางซึ่งคนเข้าถึงได้ง่าย พร้อมทั้งมีโครงการจะทำห้อง

คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและซื้อเครื่องเพิ่ม ส่วนอบต.ตรำดมได้ซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 1 เครื่อง เพื่อยกเครื่องอินเทอร์เน็ตตำบลให้ชุมชนได้เข้ามาใช้งานโดยเฉพาะ

อุปสรรคด้านสถานที่ตั้งในอีกระดับคือสถานที่ตั้งของที่ทำการอบต.เอง เนื่องจากแต่ละแห่งต้องให้บริการทั้งตำบลมีเพียงบางหมู่บ้านที่เข้าถึงที่ทำการอบต.ได้โดยสะดวก ขณะที่บางหมู่บ้าน สมาชิกชุมชนต้องเดินทางกว่าชั่วโมงเพื่อมา ณ ที่ทำการอบต. นอกจากนั้นบริเวณที่ตั้งที่ทำการอบต.จะเป็นพื้นที่สาธารณะซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ใช้พื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน ดังนั้นสมาชิกชุมชนหลายคนที่ได้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นว่าแม้ว่าตนจะผ่านการอบรมกับคณะผู้วิจัยแล้ว แต่บ้านเรือนของตนอยู่ห่างจากอบต.มาก ต้องเดินทางเกือบชั่วโมงจึงไม่ต้องการเดินทางไปใช้อินเทอร์เน็ตที่อบต. แต่ถ้ามีเครื่องอินเทอร์เน็ตตำบลที่บ้านผู้ใหญ่บ้านหรือศาลาประชาคมน่าจะดีกว่าเพราะไปใช้ได้ง่ายกว่า นอกจากนั้นสมาชิกชุมชนในเขตตำบลนอกเมืองกลับเห็นว่าการเดินทางไปใช้อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ใกล้กว่า สะดวกและสบายใจกว่าที่จะเดินทางไปที่ทำการ อบต.

3. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศอีกประการหนึ่งคือความแตกต่างของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่ากลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต (2-3 ครั้ง) ภายหลังจากการอบรมได้แก่ กลุ่มที่มีกำลังทรัพย์ซื้อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในครัวเรือนอยู่ก่อนแล้ว กลุ่มสมาชิกอบต.ที่คุ้นเคยและทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่อบต. และกลุ่มสมาชิกชุมชนที่มีเครือข่ายญาติพี่น้องที่เป็นข้าราชการครู ซึ่งมักมีคอมพิวเตอร์และให้ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิทได้ร่วมใช้

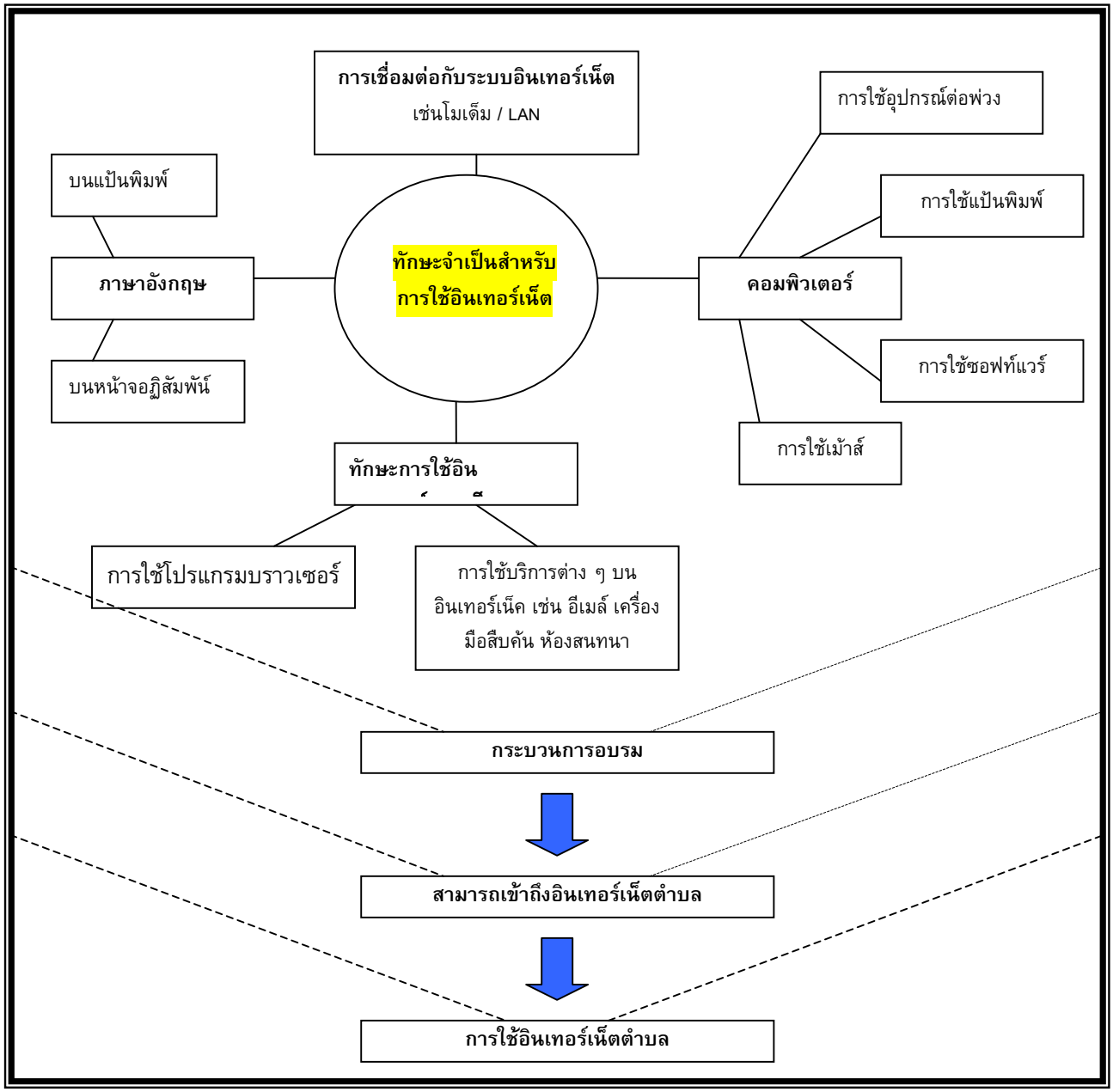
4. เวลาการเปิดปิดที่ทำการอบต.เป็นอุปสรรคต่อการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นกัน เนื่องจากสมาชิกชุมชนต้องประกอบอาชีพตนเองในช่วงเวลากลางวัน และมีเวลาว่างช่วงเย็นซึ่งที่ทำการอบต.ปิดแล้ว

5. อุปสรรคด้านความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอีกประการหนึ่งที่ทำให้สมาชิกชุมชนไม่มั่นใจที่จะเข้าไปขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล สมาชิกชุมชนระบุว่าแม้ภายหลังจากอบรมแล้วตนเองยัง ”ใช้ไม่คล่อง” จึงไม่กล้าไปขอใช้อินเทอร์เน็ตที่อบต.

กล่าวโดยสรุปแล้ว ยังมีปัจจัยหลักอื่น ๆ อีกที่ทำให้สมาชิกชุมชนไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตตำบลได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าคณะผู้วิจัยจะได้ทำกิจกรรมหลายประเภทร่วมกับสมาชิกชุมชนเพื่อแก้ไขอุปสรรค ความไม่รู้จัก ความไม่สามารถใช้ รวมถึงทัศนคติด้านลบต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยผ่านกระบวนการเวทีตำบลแนะนำเทคโนโลยี การสาธิตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับสมาชิกชุมชนแล้วก็ตาม ยังพบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ณ ที่ทำการอบต.อย่างต่อเนื่องคือระบบการบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลเช่น การจัดวางอุปกรณ์ การแบ่งส่วนการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ระหว่างเจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกชุม

ชนอย่างชัดเจนซึ่งการแบ่งปันทรัพยากรอย่างชัดเจนนี้เองจะช่วยขจัดปัญหาเรื่องความเกรงใจในการเข้าไปขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบลได้อีกทางหนึ่ง

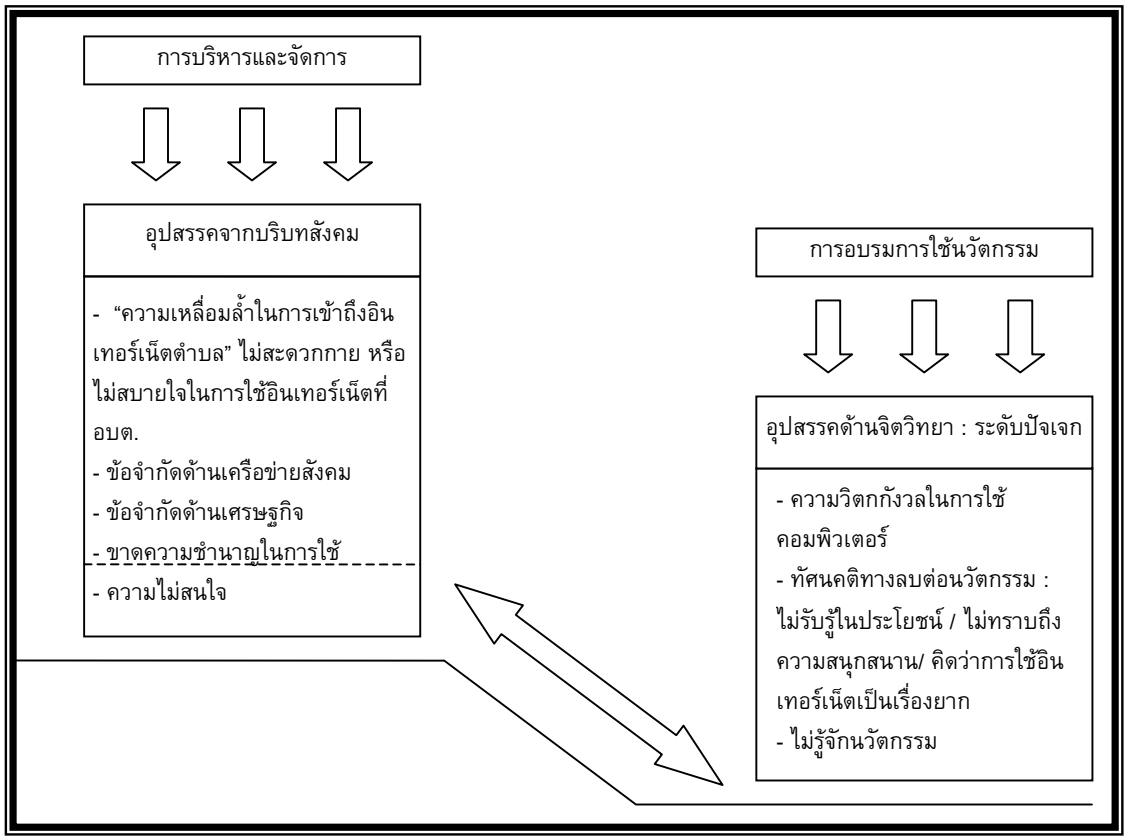
ภาพที่ 8 แสดงทักษะและกระบวนการที่จำเป็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล



การอบรมมีหน้าที่เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต ภาษาอังกฤษในการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามภายหลังจากการอบรมแล้วประโยชน์ของการอบรมคือสร้างความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ลดความกลัวหรือวิตกกังวล หรือในบางรายสมาชิกชุมชนสร้างความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามกระบวนการใช้อิน

เทอร์เน็ตตำบลยังต้องผ่านกระบวนการอื่น ๆ อาทิเช่นการเข้าถึงอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบล รวมถึงทิศทางของการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลของสมาชิกชุมชน

ภาพที่ 9 แสดงปัจจัยทางจิตวิทยาและบริบทที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล



จากภาพปัจจัยที่นำไปสู่การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแยกเป็นสองระดับคือระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งอุปสรรคเหล่านั้นสามารถแก้ไขหรือลดน้อยลงโดยใช้การอบรม อย่างไรก็ตามเมื่อสมาชิกชุมชนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและผ่านอุปสรรคทางจิตวิทยาแล้วยังมีอุปสรรคด้านอื่นอันได้แก่การเข้าถึง (access) ยังเป็นอุปสรรคระดับที่สองที่สมาชิกชุมชนต้องเอาชนะก่อนที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล อุปสรรคที่เกิดจากบริบททางสังคมไม่ว่าจะเป็นแนวคิดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่ อบต. การเร่งรัดในระดับแนวนโยบายและการประเมินจากรัฐในการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล สมาชิกชุมชนทั่วไปซึ่งไม่มีตำแหน่งหน้าที่หรือความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่อบต. ทำให้ไม่มีโอกาสใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นกัน ปัญหาระดับที่สองที่เกิดจากบริบททางสังคมต้องการรูปแบบ "การจัดการ" ที่เกิดจากความเห็นร่วมกันทั้งจากฝ่ายอบต.ผู้ควบคุมทรัพยากรและสมาชิกชุมชน

5.4 การศึกษา เยี่ยมชม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับชุมชนอื่นที่มีประสบการณ์ในการจัดการอินเทอร์เน็ตชุมชน

5.4.1 เป้าหมายการสื่อสาร

การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยวิธีการศึกษาดูงานเป็นกิจกรรมลำดับสุดท้ายของกระบวนการการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยมีการปรับกิจกรรมนี้ให้เป็นกิจกรรมสุดท้ายในกระบวนการตามที่คณะผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็นจากตัวแทนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ การจัดกิจกรรมให้ชุมชนได้ไปศึกษาเรียนรู้นอกชุมชนของคณะผู้วิจัยมีเป้าหมายกว้าง ๆ 2 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับอบต. และชุมชนในพื้นที่วิจัยในการบริหารจัดการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยกำลังของอบต.และชุมชนเอง ประการที่สอง เพื่อให้อบต. และชุมชนในพื้นที่วิจัยได้เปิดโลกทัศน์ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในประเทศไทย

กระบวนการเลือกชุมชนและสถานที่ศึกษาดูงานและเยี่ยมชม

จากเป้าหมายข้างต้นสถานที่ศึกษาดูงานจึงมี 2 ลักษณะคือ ชุมชนที่มีประสบการณ์ในการจัดการอินเทอร์เน็ตชุมชน และองค์กรที่ดำเนินการและให้บริการด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในประเทศไทย อันได้แก่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลตั้งแต่เริ่มต้นในฐานะผู้วางเครือข่ายการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต โดยในที่นี้จะได้ให้รายละเอียดและเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนเพื่อศึกษาดูงานในรายละเอียดต่อไป

เกณฑ์ในการเลือกชุมชนสำหรับการศึกษา เยี่ยมชม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ประกอบด้วย

1. เป็นชุมชนที่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์
2. มีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจใกล้เคียงกับชุมชนในพื้นที่วิจัย และ
3. เป็นพื้นที่ที่ชุมชนในพื้นที่วิจัยสามารถเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือมีกิจกรรมอื่น ๆ ต่อเนื่องได้ในภายหลัง

คณะผู้วิจัยได้สำรวจและพูดคุยเบื้องต้นกับตัวแทนหรือผู้ริเริ่มโครงการอินเทอร์เน็ตในอำเภอนางรอง จ.บุรีรัมย์ แยกเป็น 3 แห่งคือ

1. ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานนางรอง ที่อยู่ 81 หมู่ 6 ถนน โชคชัย-เดชอุดม ต.หนองโบสถ์ อ.นางรอง จ.บุรีรัมย์ 3110 โทรศัพท์ (044 657145-7 โทรสาร 044 657145) วิทยากร คุณสำนาน ไชยโคตร (โทรศัพท์ 01 878 7318)

ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานนางรอง หรือซีเบิร์ด (CBIRD) เป็นองค์กรที่มีพื้นฐานด้านการพัฒนาชนบทในลักษณะของหน่วยงานสาธารณะ และอยู่ในเครือข่ายของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนซึ่งมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศไทย เป้าหมายขององค์กรคือพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อำเภอนางรองและบริเวณใกล้เคียงในหลาย ๆ ด้านคือ การพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมชนบท การเกษตร การพัฒนาประชาธิปไตย วางแผนครอบครัว ธุรกิจเพื่อสังคม และงานสังคมสงเคราะห์ โดยในความหลากหลายกิจกรรมนี้ภายในศูนย์ซีเบิร์ดมีศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์สำหรับให้การอบรม และแหล่งบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ซี

เบิร์ดที่กระจายออกไปทำงานในหมู่บ้าน แรงงานที่มาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในพื้นที่โครงการซีเบิร์ด นักเรียนนักศึกษาในพื้นที่ใกล้เคียง สมาชิกชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียง

2. ศูนย์การเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (บ้านน้าน้อย) โทรศัพท์ 044 780-282 และ 09 846-5660 วิทยากรคุณสนิท ทิพย์นางรอง

บ้านน้าน้อยเริ่มต้นจากงานพัฒนาขององค์กรเอกชนคือมูลนิธิศึกษาพัฒน์ในระยะเริ่มต้นเจ้าหน้าที่องค์กรภายนอกทำงานร่วมกับชุมชนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาแนวคิด ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของสมาชิกชุมชนชนบทให้รู้จักคิด วางแผน แก้ปัญหาด้วนตนเอง โดยมีสถานการณ์คือการพัฒนากลุ่มปลูกผัก ต่อมากลุ่มได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์และให้ใช้สถานที่บ้านน้าน้อยเป็นที่ตั้งคอมพิวเตอร์และกลายเป็นที่มาของชื่อ"บ้านน้าน้อย"ในที่สุด เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ส่วนหนึ่งในการคำนวณ เก็บข้อมูล และเรียกใช้ข้อมูล ต่อมาบ้านน้าน้อยได้รับชุดคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมพร้อมจานดาวเทียมเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต และขยายเป็นศูนย์การเรียนรู้สำหรับชุมชน

3. แหล่งบริการเรียนรู้เพื่อให้ชุมชนยั่งยืน ที่อยู่ บ้านเลขที่ 46 หมู่ 8 ตำบลลำไทรโยง บ้านหนองปรือ อ. นางรอง จ.บุรีรัมย์ 31110 วิทยากร คุณแอนนิตา ดี ฮอร์ตัน (โทรศัพท์ 01 9559151) คุณโรจน์ ชาญชาติ (โทรศัพท์ 06 0704024 และ 044 631084) และคุณยวน หมื่นประโคน (โทรศัพท์ 09 3557083)

ศูนย์บริการการเรียนรู้บ้านหนองปรือเริ่มต้นจากความช่วยเหลือจากภายนอกชุมชนซึ่งประกอบด้วยคณะศิษย์เก่าสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย Asian Institute of Technology และมูลนิธิศึกษาพัฒน์ แกนนำของผู้ก่อตั้งแหล่งบริการการเรียนรู้บ้านหนองปรือคือคุณแอนนิต้า โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชนคือคุณโรจน์ ชาญชาติ สมาชิกกรรมการการบริหารอบต.ตำบลลำไทรโยง ได้ยกบ้านที่ไม่ได้อยู่อาศัยแล้วให้นำไปพัฒนาและทำเป็นศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์ที่บ้านหนองปรือเน้นความยั่งยืนในการใช้และจัดการโดยชุมชนเอง การร่วมมือกับภาคเอกชนภายนอกเพื่อให้เป็นฝ่ายสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หลีกเลี่ยงการรอคอยการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐซึ่งมีความไม่แน่นอนสูง

5.4.2 ผู้ร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน

การวิจัยในขั้นตอนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้นำได้แก่ ปลัดอบต. นายกอบต. กรรมการบริหารอบต. และคณะผู้วิจัยร่วมกันตัดสินใจเพื่อคัดเลือกอบต.ร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน ดังนั้นในขั้นตอนการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการคัดเลือกผู้ร่วมกิจกรรมศึกษาดูงาน 2 ลำดับคือ

1) คัดเลือกอบต.ให้เหลือเพียง 2 แห่งจาก 4 แห่ง เพื่อให้เหลือพื้นที่ที่มีความพร้อมและสมัครใจจะร่วมกิจกรรม
2) คัดเลือกสมาชิกชุมชนของอบต.ทั้ง 2 แห่ง

1) การคัดเลือกพื้นที่วิจัยเพื่อร่วมกิจกรรมการศึกษาดูงาน

จากขั้นตอนการวิจัยในระยะที่ 1 คือการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย คณะนักวิจัยใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบหลายขั้นตอนและได้ตัวแทนอบต.จากเขตจังหวัดสุรินทร์จำนวน 4 แห่ง โดยอบต.และสมาชิกชุมชนจาก 4 ตำบลได้ร่วมกิจกรรมการวิจัยจนถึงกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ส่วนในขั้นตอนวิจัยการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับชุมชนอื่น คณะนักวิจัยจำเป็นต้องจำกัดพื้นที่วิจัยให้เหลือเพียง 2 แห่งเนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาการวิจัย งบประมาณการวิจัย และปัจจัยที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือการประเมินความพร้อมของพื้นที่วิจัยโดยคณะผู้วิจัยและความสมัครใจของสมาชิกชุมชน

แม้ว่าอบต.ทั้ง 4 แห่งแสดงความยินดีจะร่วมกิจกรรมการวิจัยซึ่งสะท้อนถึงความสมัครใจ แต่จากการสังเกตโดยคณะนักวิจัยในปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับอบต. คณะนักวิจัยได้เลือกพื้นที่วิจัยเพียง 2 แห่งคือ อบต.แตล และอบต.ตรำดม เนื่องจากอบต.มีคุณสมบัติเด่นชัดในหลายด้านคือ ปลัดอบต.มีภาวะผู้นำสูง ปลัดอบต.ไม่มีแนวโน้มจะย้ายที่ปฏิบัติงาน ปลัดอบต.และสมาชิกกรรมการบริหารอบต.มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สภาอบต.และปลัดอบต.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนควบคู่กับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สมาชิกอบต.มีความสนใจเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ สมาชิกอบต.และเจ้าหน้าที่ประจำกล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างสม่ำเสมอกับคณะนักวิจัย สภาอบต.มีเสถียรภาพและความสามัคคี ที่ทำการอบต.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และปัจจัยสุดท้ายคือพื้นที่นั้นไม่มีอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการโดยสะดวก

2) ขั้นตอนการคัดเลือกสมาชิกชุมชนจากพื้นที่วิจัย

ตัวแทนจากตำบลแตล อำเภอศรีขรภูมิ และตำบลตรำดม อำเภอลำดวน ได้รับการคัดเลือกโดยตัวแทนของอบต.แต่ละแห่ง โดยมีผู้ประสานงานคือ นายกอบต.แตล และหัวหน้าส่วนการคลังอบต.ตรำ-ดม

คณะผู้วิจัยได้ส่งจดหมายระบุรายละเอียดของผู้ที่ควรได้รับเชิญให้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่อาทิสมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต. สมาชิกชุมชน ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ตัวแทนกลุ่มเยาวชน เมื่อถึงกำหนดที่จะต้องไปศึกษาดูงานคือวันที่ 1-2 ธันวาคม 2546 คณะผู้วิจัยพบว่ารูปแบบตัวแทนของชุมชนทั้งสองแห่งมีความแตกต่างกัน กล่าวคือตำบลแตลสมาชิกชุมชนที่เข้ามาร่วมการศึกษาดูงานคือสมาชิกอบต.ของแต่ละหมู่บ้านและปลัดอบต. ส่วนตำบลตรำดมมีความหลากหลายในตัวแทนมากกว่าคือประกอบด้วยสมาชิกอบต. เจ้าหน้าที่อบต.ฝ่ายการคลัง ธุรการ โยธา กลุ่มสตรีจากศูนย์เลี้ยงเด็กของชุมชน เยาวชนจากหมู่ 1 และหมู่ 9 และครูประจำศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน

ตัวแทนจากชุมชนทั้งสองแสดงความสนใจและกระตือรือร้นต่อการไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่ ระหว่างการเดินทางคณะผู้วิจัยแจ้งให้ชุมชนรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเดินทางดูงาน สถานที่ดูงาน และเปิดให้ทั้งสองชุมชนได้แนะนำตัวให้รู้จักกันทั้งคณะ พร้อมทั้งกระตุ้นให้ทั้งสองชุมชนได้ผูกมิตรเป็นอบต.พี่อบต.น้องในการจะร่วมกันศึกษาและพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกันต่อไป

ภาพที่ 10 ภาพการศึกษาดูงาน ณ ทศท. คอร์ปอร์เรชั่น

ตัวแทนจากอบต.แตล เลือกที่นั่งแถวหน้าตลอด

ปลัดอบต.แตล มอบของที่ระลึกกับทศท.

ทั้งคณะถ่ายภาพร่วมกัน

5.4.3 บทเรียนจากประสบการณ์ชุมชนด้านปัจจัยที่จะทำให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของชุมชนประสบความสำเร็จ

แหล่งบริการเรียนรู้เพื่อให้ชุมชนยั่งยืน บ้านหนองปรือเป็นตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับอินเทอร์เน็ตตำบลในกรณีที่ “คนนอกชุมชน” เป็นผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชนชนบท โดยแหล่งบริการการเรียนรู้มีพัฒนาการการจัดตั้งและบริหารยาวนานกว่า นักวิจัยใช้หลากหลายวิธีเพื่อสรุปหาปัจจัยที่ทำให้กรณีตัวอย่างสองแห่งที่ไปศึกษาดูงานประสบความสำเร็จ เริ่มตั้งแต่รับฟังการบรรยายสรุปจากผู้ดำเนินโครงการคือน้าน้อย และคุณแอนนิต้า สังเกตแบบมีส่วนร่วมขณะเยี่ยมชม สัมภาษณ์ผู้เคยใช้บริการ และท้ายที่สุดคณะผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการและการจัดการศูนย์ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จ และนำปัจจัยที่ได้มานั้นเป็นตัวตั้งประเมินศักภาพของ 4 ตำบลในพื้นที่วิจัย โดยคณะนักวิจัยสรุปเป็นตารางดังด้านล่างนี้

ตาราง 32 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์อินเทอร์เน็ตของพื้นที่ศึกษาดูงานกับตำบลในพื้นที่วิจัย

ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์อินเทอร์เน็ต *	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
ปัจจัยด้านบุคลากร				
- มีบุคลากรที่สนใจคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต				
- มีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างชุมชนกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก				
- มีบุคลากรที่จะรับช่วงดำเนินการศูนย์อย่างต่อเนื่อง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค				
ปัจจัยด้านการวางแผน และการจัดการศูนย์				
- มีคณะทำงานที่ร่วมกันวางแผน พยากรณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมแผนรองรับ				
- คณะทำงานที่บริหารศูนย์เน้นปรัชญาการให้ “บริการ”ชุมชน ไม่ใช่การบริหาร				
- บุคลากรมีโอกาสได้เดินทางไปศึกษา พูดคุยกับชุมชนอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจกรรมคล้ายคลึงกัน				
- การบริหารจัดการเน้นแนวคิดการพึ่งตนเองไม่รอเงินสนับสนุนจากรัฐ				
- การบริหารจัดการเน้นแนวคิดการหาแนวร่วม ผู้สนับสนุนจากภายนอกชุมชนและภาคเอกชน				
- การบริหารเน้นการใช้เงินที่ได้รับการสนับสนุนอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ประหยัด				
- ให้บริการที่หลากหลายในศูนย์นอกเหนือจากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต				
- กำหนดเวลาที่ศูนย์เปิดให้บริการอย่างชัดเจน และเหมาะกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน				
ปัจจัยจากภายนอกชุมชน				
- มีหน่วยให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาด้านเทคนิคกับชุมชนในระยะเริ่มแรก เช่นการให้การอบรมการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ การแนะนำเรื่องระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต				
- มีเครือข่ายภาคเอกชนที่พร้อมจะสนับสนุนโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน				
- มีนักวิจัยที่มีแนวคิดส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชนที่เน้นให้ชุมชนดำเนินกิจกรรมเอง คิดเอง				
* ปัจจัยสนับสนุนสังเคราะห์มาจากประสบการณ์ของชุมชนบ้านหนองปรือ และบ้านลิ่มทอง อ.นางรอง จ.บุรีรัมย์				

จากตารางสามารถอธิบายแยกเป็นประเด็นและมีรายละเอียดตามช่วงเวลาของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชนดังนี้

1. ระยะเริ่มต้นของการรับนวัตกรรม

ชุมชนต้องมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างคนนอกชุมชนซึ่งเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี กับสมาชิกในชุมชนของตน ในกรณีของบ้านหนองปรือมีตัวแทนที่แสดงความกระตือรือร้นและสนใจรับโครงการคือคุณลุงยวน หมื่นประโคน และอบต.โรจน์ ชาญชาติ เป็นผู้ประสานงานกับคุณแอนนิต้าและเรียกประชุมคนในชุมชนให้อย่างพร้อมเพรียง และอบต.โรจน์ยังสนับสนุนแหล่งบริการการเรียนรู้โดยให้ใช้บ้านไม้หลังเก่าที่เกือบจะรื้อทิ้งเป็นสถานที่ตั้งแหล่งบริการการเรียนรู้

กรณีของบ้านน้าน้อย มูลนิธิศึกษาพัฒน์ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกได้ให้คอมพิวเตอร์กับกลุ่มปลูกผักและบ้านลิ่มทอง ในระยะเริ่มต้นกรณีของบ้านน้าน้อยแตกต่างจากบ้านหนองปรือที่มีตัวแทนขอรับโครงการอย่างกระตือรือร้น แต่บ้านลิ่มทองไม่มีสมาชิกชุมชนที่เสนอตัวรับเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่บ้านตนแม้กระทั่งผู้ใหญ่บ้าน คนในชุมชนตัดสินและส่งให้น้าน้อยเป็นผู้รับคอมพิวเตอร์ น้าน้อยและครอบครัวจึงแบ่งพื้นที่บ้านที่อยู่อาศัยในปัจจุบันบริเวณชั้นล่างให้เป็นห้องคอมพิวเตอร์และห้องสมุดเล็ก ๆ

กรณีของพื้นที่วิจัยปลัดอบต. เจ้าหน้าที่ประจำอบต. และสมาชิกกรรมการบริหารอบต. เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานความร่วมมือกับคนภายนอกชุมชนที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลคือคณะผู้วิจัย ในพื้นที่วิจัยทั้งสองตำบลปลัดอบต. และเจ้าหน้าที่ประจำอบต.ยังไม่ได้แสดงความต้องการหรือความตั้งมั่นจะรับช่วงการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างเป็นรูปธรรม

มีเจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือและแก้ปัญหาด้านเทคนิคสำหรับชุมชนในระยะเริ่มต้น เนื่องจากการเริ่มจัดตั้ง บริหารจัดการศูนย์ที่มีทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่างจากประสบการณ์กิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่สมาชิกชุมชนในชนบทเคยมีมาก่อน ความแปลกใหม่มีทั้งการใช้นวัตกรรมเอง และการบริหารจัดการนวัตกรรม ดังนั้นการมีผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลภายนอกที่จะสามารถคอยตอบคำถามหรือให้คำแนะนำชุมชนได้ตลอดเวลาในระยะแรกจะทำให้สมาชิกชุมชนรู้สึกอุ่นใจและมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันดำเนินโครงการต่อไป

จากประสบการณ์ของน้าน้อยที่เล่าว่า “เริ่มใช้คอมพิวเตอร์ทั้งน้ำตา เสียข้อมูลที่อุตสาห์ป้อนแบบจิ้มที่ละนิ้วเพราะเซฟไฟล์เก่าทับไฟล์ใหม่ เลยเรียกหาเจ้าหน้าที่และทำให้ใช้โทรศัพท์มือถือได้เพราะอยากถามวิธีแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์จากเจ้าหน้าที่”

ในพื้นที่วิจัยคณะผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นหน่วยเสริมเพื่อแก้ปัญหาด้านเทคนิคสำหรับอบต.ทั้ง 4 แห่งในระยะเริ่มต้นโดยทั้งการเยี่ยมอบต. การจัดการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่อบต. การจัดการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับสมาชิกชุมชน และนำอบต.และสมาชิกชุมชนไปศึกษาดูงานในพื้นที่อื่น ๆ

2. ในระยะเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินการโดยชุมชน

ภายหลังจากที่ก่อตั้งสถานที่เพื่อใช้เป็นศูนย์บริการและจัดตั้งอุปกรณ์อย่างเป็นรูปธรรมแล้ว ชุมชนต้องมีตัวแทนที่จะทำหน้าที่เป็นผู้รับช่วงต่อจากบุคคลภายนอกในการนำ และบริหารจัดการ ในกรณีของบ้านหนองปรือมีผู้นำในด้านการบริหารจัดการแหล่งบริการการเรียนรู้คือ อบต. โรจน์ ส่วนบ้านลิ่มทองคือน้าน้อยและลูกสาว

ความสนใจ และความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเป็นลักษณะที่โดดเด่นของตัวแทนชุมชนที่จะทำให้สามารถดำเนินการสืบต่อจากบุคคลภายนอกได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามในระยะแรกของการดำเนินการคนในชุมชนอาจต้องพึ่งพาพร้อมกับเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต และการจัดการอินเทอร์เน็ตร่วมกับบุคคลภายนอกที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ

กรณีของบ้านหนองปรือคุณอนิต้าเน้นให้สมาชิกชุมชนที่เข้ามาร่วมทำงานได้ใช้ความคิดและพยากรณ์ถึงปัญหาในภายหน้า หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์เช่นถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์เสียจะทำอย่างไร ดูแลเครื่องอย่างไร จะหาเงินจากไหนมาจ่าย การสร้างศักยภาพของตัวแทนชุมชนให้สามารถจัดการแหล่งการเรียนรู้ได้เอง เริ่มต้นจากการเดินทางไปศึกษาดูงานศูนย์การเรียนรู้ที่อื่น ๆ การพูดคุยกับชุมชนอื่น ที่มีประสบการณ์การจัดการมาก่อน

ในพื้นที่วิจัยคณะผู้วิจัยยังไม่สามารถระบุตัวแทนชุมชนและเจ้าหน้าที่อบต.ที่มีพันธสัญญาเพื่อรับช่วงการพัฒนาและส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลต่อจากคณะผู้วิจัย แม้ว่าเจ้าหน้าที่อบต.จะไม่ได้ปฏิเสธการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล แต่เจ้าหน้าที่และสมาชิกชุมชนยังไม่แสดงความเสียสละและเสนอตัวเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม โดยเจ้าหน้าที่อบต.ให้เหตุผลว่ามีภาระงานเร่งด่วนต้องรับผิดชอบเนื่องจากการสั่งการของส่วนกลาง ส่วนสมาชิกชุมชนเห็นว่าควรให้อบต.เป็นแกนนำเนื่องจากอุปกรณ์อยู่ในอบต.

3. ระยะขยายการใช้ประโยชน์สู่สมาชิกชุมชนในวงกว้าง

หาทางเลือกในการบริหารและจัดการที่เหมาะสมกับชุมชน แหล่งบริการการเรียนรู้บ้านหนองปรือเน้นที่การพึ่งตนเองและการก้าวออกจากชุมชนเพื่อไปแสวงหาแหล่งทรัพยากร สร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนจากภายนอกชุมชนพร้อมทั้งใช้เงินหรืออุปกรณ์ที่ได้รับมาอย่างซื่อสัตย์ ส่วนบ้านน้าน้อยเน้นที่ความซื่อตรง ประหยัด โปร่งใสในการใช้เงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

การส่งเสริมให้สมาชิกชุมชนในวงกว้างได้เข้ามาใช้แหล่งการเรียนรู้ แหล่งบริการการเรียนรู้บ้านหนองปรือเน้นที่การสร้างบรรยากาศให้ทุกคนในชุมชนรู้สึกว่าศูนย์เป็นสถานที่ที่ทุกคนเข้าไปได้ และสบายใจในการเข้าไปใช้งาน

แหล่งการเรียนรู้บ้านหนองปรือใช้กลยุทธ์กิจกรรมที่หลากหลายในศูนย์แหล่งการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความสนใจของสมาชิกชุมชนได้อย่างหลากหลาย โดยในแหล่งการเรียนรู้มีสถานที่ให้อ่านหนังสือ ชมโทรทัศน์วิดีโอ เล่นดนตรี เล่นกีฬาเช่นแบดมินตัน มีหลักการคือตอบสนองความสนใจของผู้ที่จะมาใช้บริการอย่างหลากหลาย สมาชิกชุมชนเข้าไปใช้บริการได้หลายช่วงอายุ และหากมีสมาชิกเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพร้อม ๆ กันเกินกว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สมาชิกชุมชนสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงที่รอได้

ส่วนบ้านน้าน้อยเน้นการใช้บริการกับเด็กและเยาวชนเป็นกลุ่มแรก ในสถานที่ตั้งนอกจากจะมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้วยังมีห้องสมุดขนาดเล็กสำหรับเด็กอีกด้วย กิจกรรมเสริมสำหรับเด็กในบ้านน้าน้อยคือรุ่นพี่สอนการบ้านรุ่นน้อง ให้บริการเป็นแหล่งข้อมูลชุมชนสำหรับเยาวชนที่ต้องการข้อมูลเพื่อการเรียน

ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลและพื้นที่วิจัย ชุมชนบ้านหนองปรือแนะนำให้อบต.ที่มีอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานแบบ “ให้บริการ” ไม่ใช่ “บริหาร” ตำบลในพื้นที่วิจัยโดยเฉพาะตำบลแตลได้รับแนวคิดการขยายการใช้อินเทอร์เน็ตในวงกว้างสู่ชุมชน พร้อมกับเริ่มสนทนาเพื่อนำงบประมาณของอบต.มาใช้เพื่อสร้างห้องคอมพิวเตอร์และซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม

การจัดตารางเวลาใช้ศูนย์อย่างชัดเจน การมีตารางเวลาใช้ที่ชัดเจนและเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างการความรู้สึกสะดวกสบายใจในการเข้าใช้ศูนย์ฯ ศูนย์แหล่งเรียนรู้บ้านหนองปรือแบ่งเวลาให้บริการคือระหว่าง 16.00 – 20.00 น. สำหรับเด็กโตเวลา16.00-18.00 น. สำหรับเด็กเล็กและเด็กอนุบาล วันหยุดเสาร์อาทิตย์ เริ่มเปิดบริการตั้งแต่ 9.00 – 16.00 น. ส่วนผู้ใหญ่ที่ต้องการใช้ศูนย์สามารถติดต่อหรือแจ้งล่วงหน้ากับอบต.โรจน์และเข้าใช้ได้ตลอดเวลา และนอกจากอบต.โรจน์แล้วยังมีกลุ่มเด็กเยาวชนอายุประมาณ 14-15 ปีเข้ามาช่วยงานทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลศูนย์แหล่งเรียนรู้และเครื่องอินเทอร์เน็ตเพื่อแบ่งเบาภาระ

ในพื้นที่วิจัยทั้งสองตำบลยังไม่สามารถจัดเวลาหรือตารางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างชัดเจนเนื่องจากอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลถูกใช้เพื่องานบริหารและงานธุรการของอบต. ในช่วงเวลาราชการ การใช้สำหรับชุมชนจึงไม่สามารถกำหนดเวลาซ้อนทับกับเวลาราชการได้

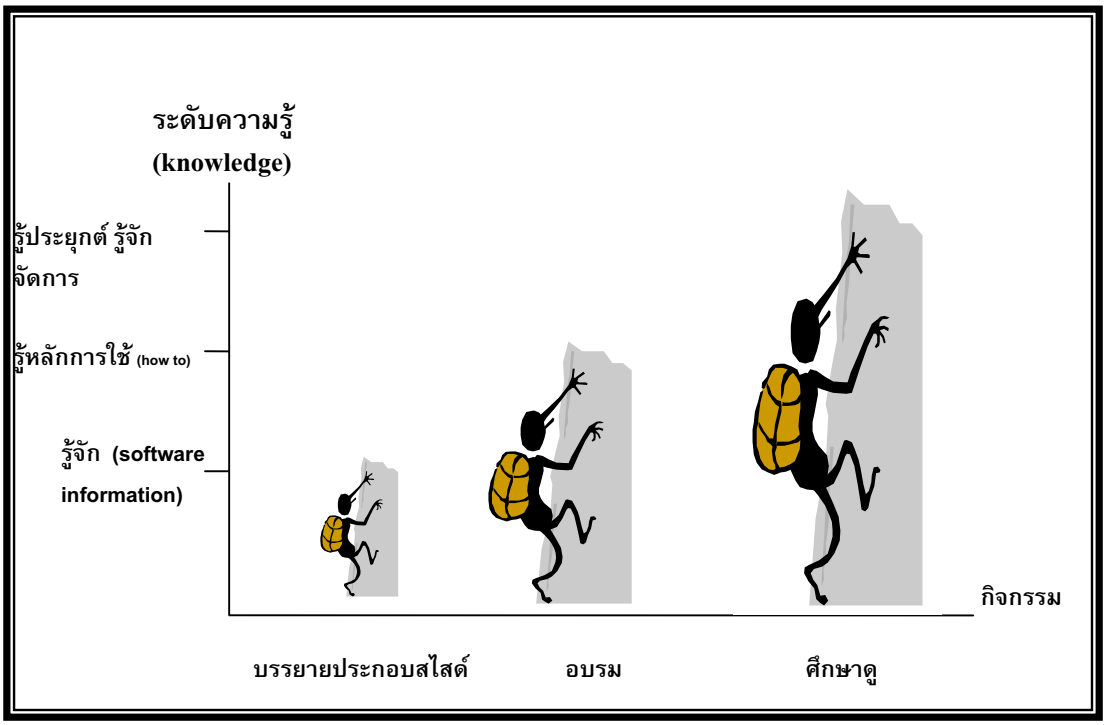
สรุปบทที่ 5

กระบวนการวิจัยและข้อค้นพบในบทที่ 5 ที่ได้นำเสนอและนำทฤษฎีมาอภิปรายประกอบไปแล้วนั้นเป็นการสรุปถึงผลการศึกษากระบวนการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยศึกษารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล และการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับชุมชน

สืบเนื่องจากข้อค้นพบในบทที่ 4 ซึ่งชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมหรืออินเทอร์เน็ตตำบลยังไม่แพร่กระจายสู่ประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชน มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่รับรู้และอยู่ในกระบวนการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม ดังนั้นกิจกรรมการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 ในบทที่ 5 จึงเป็นการค้นหารูปแบบของกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล

จากการกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมพบว่าขั้นตอนและกิจกรรมเพื่อกระบวนการกระตุ้นความตระหนักรู้ ความเข้าใจ ของชุมชนเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล สามารถทำได้โดยกิจกรรมหลัก 3 ประเภทคือ การบรรยายให้เข้าใจถึงหลักการของอินเทอร์เน็ตตำบล การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และการศึกษาดูงาน โดยสรุปผลของกิจกรรมเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

ภาพที่ 11 แบบจำลองกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลและผลลัพธ์ของกิจกรรม



เนื่องจากพบว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ถึงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กระบวนการสร้างความตระหนักรู้เริ่มจากกิจกรรมการแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลด้วยสไลด์ประกอบการ

บรรยายและการสาธิตการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต โดยกิจกรรมแรกเป็นกิจกรรมที่มีสีสัน สมาชิกชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก กล่าวคือทำหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์และรับฟัง และสามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมลำดับต่อไปของโครงการวิจัย และทิศทางของการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลได้ตามความคิดเห็นที่มีอยู่ขณะนั้น กิจกรรมการนำเสนอผ่านสไลด์มีข้อดีคือสร้างความตระหนักรู้ในอินเทอร์เน็ตตำบลกับสมาชิกชุมชนได้จำนวนมากในแต่ละครั้ง แต่มีข้อด้อยคือการรับรู้ของสมาชิกชุมชนจะอยู่เพียงระดับผิวเผิน อาจรับรู้ในหลักการและประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่มีโอกาสเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและปัญหาของชุมชน ข้อด้อยอีกประการของการนำเสนอผ่านสไลด์สำหรับสมาชิกชุมชนจำนวนมาก การนำเสนอต้องมีเครื่องโสตทัศน์อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องฉายโปรเจคเตอร์ซึ่งอบต.ทั่วไปไม่มีอุปกรณ์นี้ ในการปฏิบัติจริงในวงกว้างเจ้าหน้าที่อบต.อาจต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานอื่น

กิจกรรมลำดับที่สองภายหลังจากการนำเสนอด้วยสไลด์เพื่อแนะนำโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลคือการอบรมสมาชิกชุมชนให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและเพื่อสร้างผู้ใช้ (users) จำนวนมากสำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล แต่การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชนผู้จัดการอบรมต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ อันมีผลต่อการออกแบบการอบรมซึ่งแตกต่างจากการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็น เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าอบรม ประสบการณ์ อายุ วิถีชีวิตหรือตารางเวลาประจำวันของผู้เข้าอบรม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้นจะนำมาสู่ระดับความซับซ้อนของเนื้อหาการอบรม รวมทั้งช่วงเวลา ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรม กิจกรรมการอบรมมีข้อดีคือสร้างความตระหนักรู้ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยให้สมาชิกชุมชนมีโอกาสทดลองปฏิบัติจริง สร้างการรับรู้ในหลักการและวิธีการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบล นอกจากนั้นการอบรมยังสร้างความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทลายกำแพงของคำว่า “ไม่เคยใช้” “ไม่มีประสบการณ์” ของสมาชิกชุมชนให้หมดไป แต่การอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนสามารถใช้นวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล แต่การอบรมยังไม่เป็นปัจจัยที่เพียงพอและนำมาสู่การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างต่อเนื่อง

ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างจากการยอมรับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในครัวเรือนซึ่งแต่ละครัวเรือนสามารถตัดสินใจรับหรือไม่รับได้เอง แต่อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นนวัตกรรมสำหรับชุมชนที่ต้องได้รับการเปิดให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนเข้าถึงได้ ก่อนจะเกิดกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม

กิจกรรมลำดับสุดท้ายของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้คือการนำตัวแทนชุมชนไปศึกษาเยี่ยมชม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับชุมชนที่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลมาก่อน ภายหลังจากสมาชิกชุมชนได้ผ่านการนำเสนอผ่านสไลด์และการบรรยายเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล และการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบล

จากกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ สมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยเริ่มคิดถึงการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยพยายามเชื่อมโยงประสบการณ์ของชุมชนอื่นกับสภาพชุมชนของตน นอกจากนั้นยังเป็นการยืนยันความสามารถและความมั่นใจสำหรับสมาชิกชุมชนยิ่ง ๆ ขึ้นอีกทางหนึ่ง การศึกษาดูงานมีข้อโดดเด่นคือเป็นการขยายเครือข่ายการทำงานและช่วยเหลือกันระหว่างคนของชุมชนในหลากหลายตำบล โดยให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของชุมชนอื่น สร้างความกระตือรือร้นเนื่องจากต้องการแข่งขันหรือยกระดับตำบลตนให้ทัดเทียมกับตำบลที่ไปเยี่ยมชม และการเรียนรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการหรือดำเนินการจะได้นำไปเป็นเกณฑ์เทียบ ในการพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่ศึกษาวิจัยสองตำบลสุดท้ายคือตำบลแตล และตำบลตรำดมในการวิจัยช่วงสุดท้ายต่อไป

จากภาพ จะเห็นว่าผลกระทบของกิจกรรมการสร้างความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นับจากกิจกรรมที่หนึ่งสู่กิจกรรมที่สอง และกิจกรรมลำดับสุดท้ายมีผลลัพธ์ที่เกิดจากผลกระทบแบบสะสมจากทั้งกิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ลำดับที่หนึ่งการบรรยายประกอบสไลด์และการอบรม โดยสรุป การใช้กิจกรรมการกระตุ้นความตระหนักรู้ให้มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความหลากหลายของกิจกรรมซึ่งจะทำหน้าที่ตอกย้ำ และเพิ่มอิทธิพลระหว่างกิจกรรม

บทที่ 6
การใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล

จากการศึกษาในระยะที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้นประกอบด้วย อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลหนึ่งชุดให้บริการผู้ใช้ไม่ต่ำกว่า 4,000 ราย สมาชิกชุมชนมีระดับการศึกษาต่ำทำให้ไม่มีความชำนาญในการอ่านและเขียนภาษาไทยและอังกฤษ มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมุขปาฐะทุติยภูมิที่มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมมุขปาฐะคือใช้การสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นหลัก เลือกใช้และพึ่งพาสื่อโทรทัศน์มากที่สุดเพื่อการรับข่าวสาร พึ่งพาสื่อบุคคลคือผู้ใหญ่บ้าน ใช้ประโยชน์จากสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าว ไม่คุ้นเคยกับการอ่านเพื่อรับข้อมูล มีเครือข่ายกลุ่มอาชีพที่เข้มแข็งในชุมชน ประเมินความสำเร็จโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้เพียงด้านเดียวคือเป็นสื่อกลางในการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ แสดงความต้องการข่าวสารในด้านที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด เป็นต้น

ส่วนการวิจัยระยะที่ 2 เป็นกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ พบปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาคือ สมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลเนื่องจากอุปกรณ์ยังไม่ถูกเปิดสำหรับสาธารณะ ดังนั้นการกระตุ้นความตระหนักรู้และการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสมาชิกชุมชนจึงสร้างความตระหนักรู้และทัศนคติที่ดีต่อสื่อได้ในระดับปัจเจกบุคคล แต่ไม่นำไปสู่การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลในฐานะสื่อของชุมชน

ดังนั้นในกระบวนการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งต้องการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือศึกษาลักษณะการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน การเชื่อมโยงการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่ออื่นในชุมชน และศึกษาความคิดเห็นของคนในชุมชนที่มีต่ออินเทอร์เน็ตภายหลังจากการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล จึงเกิดขึ้นไม่ได้หากคณะผู้บริหารอบต. ไม่เห็นความสำคัญของสื่อในฐานะสื่อของชุมชนและเปิดอินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.ใช้ชุมชนได้ใช้ประโยชน์

การวิจัยในระยะสุดท้ายคณะนักวิจัยมีขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

6.1 การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนใช้งานได้

- 6.1.1 เวทีตำบลเพื่อระดมความคิด
- 6.1.2 การเตรียมบุคลากรเพื่อส่งเสริมด้านเทคโนโลยี

6.2 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 6.2.1 การจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล (อุปกรณ์ 1 ชุด)
- 6.2.2 การจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (อุปกรณ์ 6 ชุด)

6.1 การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลให้เป็นสื่อที่สมาชิกชุมชนใช้งาน

สืบเนื่องจากขั้นตอนการศึกษาดูงานนอกสถานที่มีอบต.ร่วมกิจกรรมการวิจัย 2 แห่งคือ อบต.แตล และอบต.ตรำดม โดยใช้เกณฑ์ในการระบุพื้นที่วิจัยนอกเหนือจากความสมัครใจของบุคลากรในพื้นที่วิจัยซึ่งประกอบด้วย ปลัดอบต.มีภาวะผู้นำสูง ปลัดอบต.ไม่มีแนวโน้มจะย้ายที่ปฏิบัติงาน ปลัดอบต.และสมาชิกกรรมการบริหารอบต.มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สภาอบต.และปลัดอบต.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนควบคู่กับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สมาชิกอบต.มีความสนใจเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ สมาชิกอบต.และเจ้าหน้าที่ประจำกล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างสม่ำเสมอกับคณะนักวิจัย สภาอบต.มีเสถียรภาพและความสามัคคี ที่ทำการอบต.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และปัจจัยสุดท้ายคือพื้นที่นั้นไม่มีอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการโดยสะดวก

ส่วนในการวิจัยระยะสุดท้ายเพื่อศึกษาการจัดการและการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบลจำเป็นต้องเพิ่มอีกปัจจัยหนึ่งคือ “อบต.มีท่าทีชัดเจนจะเปิดให้สมาชิกชุมชนเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตตำบล” เพื่อคณะนักวิจัยจะสามารถสังเกตการจัดการ การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบลและการเชื่อมโยงสื่อใหม่กับสื่ออื่น ๆ ที่มีอยู่ในชุมชนได้

6.1.1 เวทีตำบลเพื่อระดมความคิด

1) เนื้อหาสำหรับระดมความคิด

การประชุมกลุ่มระดมความคิดเพื่อหาแนวทางการใช้และจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล คณะนักวิจัยนัดหมายผู้บริหารอบต. และสมาชิกชุมชนซึ่งเคยร่วมกิจกรรมการวิจัยระยะที่ 2 จากตำบลแตลและตำบลตรำดม เพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกันเพื่อหาแนวทางการใช้และจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยใช้สื่อหรือเนื้อหาเพื่อเป็นเนื้อหาสาระชวนให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นและสนทนาดังนี้

- นำเสนอปัจจัยสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมศูนย์สารสนเทศสำหรับชุมชนโดยเขียนบนกระดาษโปสเตอร์ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้นสังเคราะห์มาจากประสบการณ์ของชุมชนบ้านหนองปรือและบ้านลิ่มทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งชุมชนได้ไปศึกษาดูงานมาแล้ว

คณะนักวิจัยนำปัจจัยที่จะทำให้การบริหารศูนย์สารสนเทศชุมชนประสบความสำเร็จเป็นโจทย์ให้ผู้ร่วมเวทีระดมความคิดเทียบเคียงกับปัจจัยที่ชุมชนตนเองมีอยู่และขาดไป

- ภาพถ่ายและเรื่องราวของศูนย์สารสนเทศชุมชน 2 แห่ง คือบ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลบ้านแม อำเภอสันป่าตอง

จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีผลการดำเนินการและการบริหารจัดการแตกต่างกัน บ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์สามารถดำเนินการศูนย์ได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลบ้านแมจำเป็นต้องปิดศูนย์ เป้าหมายหลักของการนำเสนอกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลวและอยู่ภูมิภาคอื่นของประเทศเพื่อ ขยายโลกทัศน์ของสมาชิกชุมชนถึงความแพร่หลายของศูนย์สารสนเทศในประเทศไทย ตอกย้ำและขยายความเข้าใจในประสบการณ์การจัดการศูนย์ฯ ชนิดของบริการภายในศูนย์ การคิดค่าบริการสำหรับผู้มาใช้บริการ และชี้ให้ชุมชนได้พิจารณาถึงปัญหาหรือความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นพร้อมกับพยากรณ์แนวทางแก้ไข

สืบเนื่องจากข้อมูลด้านบริบทชุมชนจากการวิจัยระยะที่ 1 พบว่าอบต.และสมาชิกชุมชนจากทั้งตำบลแตลและตำบลตรำดมมีประสบการณ์การเดินทางออกไปนอกพื้นที่นอกเขตจังหวัดสุรินทร์น้อยมาก พร้อมทั้งไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องศูนย์สารสนเทศชุมชน ดังนั้นประสบการณ์ในอดีตของสมาชิกชุมชนที่มีต่อศูนย์สารสนเทศชุมชนจึงมีเพียงเท่าที่คณะนักวิจัยนำเสนอให้รับทราบและนำไปศึกษาดูงาน อย่างไรก็ตามความหลากหลายในปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อชุมชนต้องบริหารจัดการศูนย์ฯ มีรายละเอียดปลีกย่อยมากมาย ดังนั้นการนำตัวอย่างการดำเนินงานของศูนย์สารสนเทศชุมชนในพื้นที่ภาคเหนือซึ่งมีวิธีการจัดการที่หลากหลาย มีข้อท้าทาย ตัวอย่างความล้มเหลวแตกต่างจากพื้นที่ดูงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะทำให้สมาชิกชุมชนสามารถขยายความเข้าใจในศูนย์สารสนเทศชุมชนได้เพิ่มมากขึ้น กรณีศึกษาของบ้านฟ่อนและบ้านแม ใช้เพื่อเป็นกรณีศึกษาเพิ่มเติมด้านวิธีการจัดการด้าน “บริการ” นอกเหนือจากที่ชุมชนได้เรียนรู้ผ่านการดูงานโดยเรียนรู้ได้เพียงด้านการจัดการ ”อุปกรณ์” ความสำคัญของการมีศูนย์ฯ เป็นเอกเทศที่เรียนรู้จากกรณีบ้านน้าน้อยและบ้านหนองปรือ

กรณีบ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์: เป็นกรณีตัวอย่างเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการศูนย์สารสนเทศ การควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในแนวทางที่เหมาะสม ชนิดของบริการภายในศูนย์ และการคิดค่าบริการสำหรับผู้ใช้เพื่อให้ศูนย์ฯเลี้ยงตัวเองได้ โดยเนื้อหาที่คณะนักวิจัยนำเสนอมีรายละเอียดคือ

พรรณี สร้อยแก้ว เป็นผู้ดูแลศูนย์บ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ในโรงเรียนโรงเรียนชุมชนบ้านฟ่อนวิทยา จ.ลำปาง ปัจจุบันเป็นศูนย์สารสนเทศชุมชนที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ เปิดบริการอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนผู้ใช้ต่อเนื่อง ผู้ดูและศูนย์คือน้องพรรณีทำงานกับศูนย์ฯมาเกือบ 2 ปีแล้วทำงานเต็มเวลาตั้งแต่ 8.00-17.00 น. หยุดเพียงหนึ่งวัน

พรรณีเล่าให้ฟังว่าศูนย์ฯ เป็นโครงการนำร่องของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็คโทรนิคส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ มีบริการหลายประเภทได้แก่

- รับพิมพ์งาน (พิมพ์เอง ชั่วโมงละ 10 บาท หากเจ้าหน้าที่พิมพ์ให้คิดค่าใช้จ่ายเป็นชิ้นงาน)
- ใช้อินเทอร์เน็ต ชั่วโมงละ 10 บาท
- พิมพ์งาน ขาว-ดำ ราคาแผ่นละ 3 บาท
- เล่นเกมส์

- โทรสาร
- ถ่ายภาพดิจิตัล และอัดรูปละ 10 บาท
- ขายวัสดุ เช่นแผ่นดิสเก็ต แผ่นซีดี ปกรายงาน กระดาษพิมพ์ เครื่องเขียน
- อบรมใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตชั่วโมงละ 10 บาท

ในระยะแรกศูนย์ฯ ได้รับเงินสนับสนุนจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็คโทรนิคส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติเพื่อจ่ายเป็นค่าตอบแทนผู้ดูแลศูนย์เดือนละ 5,000 บาททำให้ศูนย์ฯ สามารถนำรายรับประมาณเดือนละ 5,00 – 10,000 บาทไปผ่อนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมและชำระค่าโทรศัพท์

นโยบายการบริการของศูนย์มีการปรับเปลี่ยนตลอดเพื่อแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ เช่นในระยะเริ่มต้นศูนย์เคยเปิดให้บริการถึง 20.00 สำหรับหรับนักเรียนที่มีภูมิลำเนาอยู่ห่างจากศูนย์และต้องการมาใช้งาน ศูนย์มีปัญหาการคำนวณค่าใช้จ่ายจากการให้บริการโทรศัพท์ ภายหลังจึงจำกัดการให้บริการเฉพาะการรับโทรศัพท์ไม่มีการโทรออก ถ้าหากผู้ใช้บริการของศูนย์ฯ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนโรงเรียนชุมชนบ้านฟ่อนต้องการใช้จำนวนมากกว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์จะใช้วิธีลงชื่อจองเวลาใช้งาน ทั่วไปจะให้จองเวลาคนละ 2 ชั่วโมง แต่ถ้าเล่นเกมส์ไม่ได้ทำงานจะให้ใช้เพียง 45 นาทีหรือ 1 ชั่วโมง เด็กไม่กล้าดูเว็บไซต์อนาจารเนื่องจากมีกระบวนการกลุ่มที่เด็กจะสำรวจและตักเตือนกันเอง

พรรณีมีขอบข่ายหน้าที่ชัดเจน เริ่มตั้งแต่ทำงานประชาสัมพันธ์ในช่วงแรกให้นักเรียนรู้จักศูนย์ฯ ดูแลความสะอาดของศูนย์ฯ ตรวจสอบสมุดลงเวลาและแจ้งให้ผู้ใช้งานได้เข้า-ออกตามเวลาที่ลงทะเบียน รวบรวมสถิติผู้ใช้ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำบัญชีรายรับจ่ายของศูนย์ ขายกระดาษ พิมพ์งานบนปกสำหรับนักเรียน ขายขนม จัดบอร์ดให้ความรู้ จัดอบรมปีละ 1-2 ครั้งโดยขออนุญาตใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของโรงเรียน

กรณีศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลบ้านแม อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่: เป็นกรณีศึกษาเพื่อตอกย้ำถึงความสำคัญของความเสียสละของคนในชุมชนเพื่อเข้ามาเป็นผู้บริหารและดูแลศูนย์ฯ ความสำคัญของสมาชิกอบต.ในการเป็นผู้นำและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน

ศิวะพร ทองจ่าม หรือป้าไล ประธานกลุ่มสตรี ผู้ดูแลศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลบ้านแม อายุ 56 ปี หลังจากที่พบว่าศูนย์โทรคมนาคมมุ่งเน้นวิสาหกิจชุมชนซึ่งป้าไลให้พื้นที่ในบ้านตนเองก่อตั้งไม่สามารถดำเนินกิจกรรมให้บริการใด ๆ ได้เนื่องจากไม่มี “คนใช้เป็น” และอุปกรณ์ขัดข้องบ่อย ป้าไลเดินทางจากอำเภอสันป่าตองด้วยระยะทางกว่า 50 กิโลเมตรเพื่อเข้าไปในตัวอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในวันที่คณะนักวิจัยไปสัมภาษณ์พบว่าศูนย์ฯปิด มีผ้าคลุมคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

บ้านแมเป็นหนึ่งในโครงการนำร่องของศูนย์โทรคมนาคมและสารสนเทศไทย-แคนาดา ครั้งแรกตั้งศูนย์ที่ร้านอาหารครัวหลองข้าว แต่มีปัญหาคือไม่ค่อยมีผู้ไปใช้บริการ มีเพียงเด็กไปเล่นเกมส์คอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ปกครองไม่พอใจ ส่วนผู้ใหญ่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์เลย ป้าไลเป็นเพียงคนเดียวในหมู่บ้านที่กระตือรือร้นและสนใจจะทำโครงการนี้ เมื่อจำเป็นต้องย้ายศูนย์โทรคมนาคมและสารสนเทศจากครัวหลองข้าวไปสถานที่อื่น ทั้งอบต. และสหกรณ์แกะสลักไม้ต่างปฏิเสธที่จะเป็นเจ้าภาพในการดูแลเนื่องจากไม่ต้องการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากศูนย์ฯ ป้าไลจึงอนุญาตให้นำศูนย์มาตั้งในบริเวณบ้านของตนเอง

ป้าไลเล่าว่า “รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำโครงการนี้” แม้เยาวชนในพื้นที่เองก็ไม่สนใจจะร่วมทำงานแม้ว่าจะมีค่าจ้างเพราะทำงานในหมู่บ้านไม่มีเกียรติ ต้องการไปทำงานในเมืองมากกว่า ท้ายที่สุดศูนย์จึงต้องปิดตาย

2) ข้อค้นพบจากเวทีตำบล

- บรรยากาศเวทีตำบล

การนัดประชุมเพื่อหารือแนวทางการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลจัดที่ห้องประชุมของอบต.แตล ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2547 โดยปลัดอบต.แตล นายทองดี เกตุดี เป็นผู้นัดหมายและระดมสมาชิกสภาอบต. ให้เข้าร่วมกิจกรรมแม้ว่าในระยะดังกล่าวเป็นช่วงหาเสียงเลือกตั้งนายกอบต. และสมาชิกอบต. ตัวแทนจากตำบลแตลประกอบด้วยสมาชิกอบต.ซึ่งทั้งหมดเป็นเพศชายและได้ผ่านกิจกรรมศึกษาดูงานกับคณะนักวิจัย แต่เจ้าหน้าที่ประจำของอบต.ยังไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยปลัดอบต.เพียงคนเดียวที่มาร่วมกิจกรรมกับคณะนักวิจัยอย่างต่อเนื่อง ส่วนเจ้าหน้าอื่น ๆ เช่นการเงิน การคลัง และธุรการร่วมกิจกรรมการวิจัยเฉพาะเวลาราชการและ ณ ที่ทำการอบต.เท่านั้น

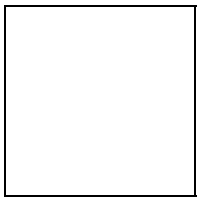
บรรยากาศเวทีตำบลคึกคักและสมาชิกส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นของตน สมาชิกอบต.จากแต่ละหมู่ต่างพยายามยกตัวอย่างหมู่บ้านของตนเป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และตั้งคำถามกับนักวิจัยตลอดระยะเวลาการอภิปราย

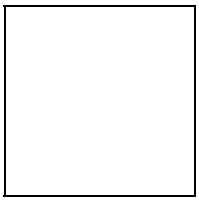
ภาพที่ 12 กิจกรรมเวทีตำบลแตลระดมสมองเพื่อจัดการอินเทอร์เน็ตตำบล

ส่วนเวทีตำบลตรำดมจัดขึ้นในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 คณะนักวิจัยเดินทางถึงที่ทำการอบต.ตรำดมตามเวลานัดหมาย แต่กลุ่มผู้ที่เคยไปศึกษาดูงานยังเดินทางมาไม่ถึงห้องประชุมอบต.ที่เพิ่งสร้างแล้วเสร็จ มีเจ้าหน้าที่ธุรการเพียงคนเดียวได้มาถึงที่ทำการเนื่องจากเป็นผู้รับเตรียมอาหาร เวทีตำบลต้องใช้ระยะเวลากว่า 2 ชั่วโมงเพื่อรอสมาชิกประกอบด้วย นายกอบต. รองนายกอบต.ลำดับที่ 1 สมาชิกอบต.หญิง กลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มวัยรุ่น มีเจ้าหน้าที่ธุรการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำเพียงรายเดียวมาร่วม ส่วนปลัดอบต.ติดประชุมในเมือง เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ไม่มาร่วมกิจกรรม

เวทีตำบล ณ ที่ทำการอบต.มีบรรยากาศการสนทนาแบบแห้งแล้งเนื่องจากผู้ร่วมกิจกรรมไม่แสดงความคิดเห็นน้อย รองนายกอบต.ออกตัวด้วยท่าทีเขินอายพูดด้วยเสียงค่อย ๆ ว่า “ผมความรู้น้อย ไม่ค่อยรู้เรื่องคอมพิวเตอร์” กลุ่มตัวแทนวัยรุ่นยิ้มแต่ไม่ตอบคำถามเมื่อคณะนักวิจัยชักชวนให้แสดงความคิดเห็น บางครั้งผู้ร่วมเวทีคุยกันเองเป็นภาษาเขมรซึ่งเป็นภาษาถิ่น

ภาพที่ 13 กิจกรรมเวทีตำบลตรำดมระดมสมองเพื่อจัดการศูนย์สารสนเทศชุมชน





- ข้อค้นพบ

คณะนักวิจัยนำปัจจัยที่สรุปได้จากการศึกษาดูงานชุมชนที่มีประสบการณ์การจัดการศูนย์สารสนเทศชุมชนคืนสู่อบต.และสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัย โดยตั้งปัจจัยในทุกๆ ด้านเป็นเป้าหมายและกระตุ้นให้ผู้ร่วมเวทีตำบล ณ อบต.แตล และตรำดมค้นหาว่าตำบลของตนเองมีปัจจัยใดบ้าง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สรุปได้จากกรณีของบ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์ และศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลบ้านแม ได้นำมาเป็นกรณีศึกษาให้ผู้ร่วมเวทีตำบลร่วมหาทางป้องกันและแก้ไขล่วงหน้าร่วมกัน

จากบรรยากาศการพูดคุยและความคิดเห็นที่ได้รับจากเวทีทั้งสองตำบลซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการวิจัยทุกระยะ สามารถสรุปเป็นข้อค้นพบดังนี้

1) ความหลากหลายของสมาชิกชุมชนที่เข้ามามีส่วนร่วมไม่มีผลต่อการเปิดอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อสำหรับสมาชิกชุมชน

คณะนักวิจัยคาดการณ์ตามการทบทวนวรรณกรรมซึ่งชี้ถึงข้อดีของความหลากหลายในสมาชิกชุมชนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดตั้ง บริหาร และดูแลศูนย์สารสนเทศชุมชน โดยเชื่อว่าหากแต่ละตำบลได้รับโอกาสให้ผู้บริหารอบต.ทั้งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ประจำ กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ ได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมจะทำให้การบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างชัดเจน และยั่งยืน

อย่างไรก็ตามการพัฒนาสมาชิกชุมชนที่มีความหลากหลายให้รับรู้และเข้าใจอินเทอร์เน็ตไม่ส่งผลต่อการดำเนินงานโครงการอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล กรณีของอบต.แตลเป็นข้อพิสูจน์ข้อสรุปนี้เนื่องจากทุกระยะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีเฉพาะปลัดอบต.

และสมาชิกอบต.เท่านั้นที่ร่วมกิจกรรมกับนักวิจัย และในกระบวนการเวทีตำบลเพื่อกำหนดทิศทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ผู้ร่วมเวทีตำบลซึ่งเป็นผู้บริหารอบต.อย่างเป็นทางการสามารถตัดสินใจร่วมกันได้ในทันทีที่จะเปิดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสู่สาธารณะ และยังมีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างห้องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแยกส่วนจากบริเวณของเจ้าหน้าที่ประจำ อบต. เพื่อให้สมาชิกชุมชนรู้สึกสะดวกใจและรับรู้ว่ามีพื้นที่สัดส่วนชัดเจนของตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ผู้บริหารอบต.แตลเห็นพ้องในแนวทางการพัฒนาคน นอกเหนือจากสาธารณูปโภคพื้นฐาน ปลัดอบต.แตลเห็นว่า “สร้างห้องและซื้อคอมพิวเตอร์ให้ชุมชนได้เรียนรู้เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของอบต.อยู่แล้ว” งบประมาณไม่ใช่เรื่องสำคัญหรือเป็นปัญหาของการสร้างศูนย์ “งบ 500,000 บาทผมสร้างถนนได้ไม่กี่เมตร” “สมาชิกอบต.ต้องเข้าใจว่างานส่งเสริมการศึกษาก็สำคัญ ถนนสร้างเรื่อย ๆ ไม่เสร็จหรอก เดี๋ยวสร้างเดี๋ยวพังไม่สิ้นสุด รอให้ถนนเสร็จแล้วค่อยทำอย่างอื่นไม่ทันกิน”

ส่วนตำบลตรำดมสมาชิกอบต.จำนวน 6 รายที่ไปศึกษาดูงานมีเพียง 2 รายเท่านั้นที่เข้ามาร่วมเวทีตำบลและไม่ได้แสดงท่าทีสนับสนุนการเปิดให้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อสาธารณะ เมื่อยกตัวอย่าง ของบ้านฟ่อน จังหวัดลำปาง และบ้านแม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มสตรีและเยาวชนพูดคุยกันเองเป็นภาษาถิ่น ผู้ช่วยวิจัยฟังภาษาเขมรได้รายงานว่าตัวแทนชุมชนเห็นว่า “ที่อบต.เราไม่มีเครื่องให้ใช้หลาย ๆ เครื่องเหมือนของที่บ้านฟ่อนเทเลเซ็นเตอร์” “ไม่เห็นให้เราได้ใช้คอมพิวเตอร์บ้าง” “เขามีคนให้เงินทุนทำงานแต่สงสัยอบต.ไม่มีทุน” แต่สมาชิกชุมชนไม่แสดงความคิดเห็นสู่เวทีอภิปรายให้ได้ยินทั่วกัน

ระหว่างการพูดคุยคณะนักวิจัยพยายามอภิปรายถึงอินเทอร์เน็ตตำบลที่ตำบลตรำดมมีอยู่โดยดึงประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านมาพูดคุยอีกครั้ง กลุ่มตัวแทนชุมชนเกือบทั้งหมดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตยังเป็นสิ่งไม่จำเป็น ไม่เข้ากับชีวิตประจำวันทุกวันนี้ของพวกเขา และไม่คิดว่าจะมีประโยชน์ใด ๆ ที่ชัดเจนกับชาวบ้าน ด้านพาณิชย์อิเลคโทรนิคส์เป็นไปได้ยากเนื่องจากสมาชิกอบต.หญิงที่เป็นประธานกลุ่มทอผ้าด้วยได้ให้ข้อมูลว่าจากที่เว็บไซต์ไทยตำบลดอทคอมได้เคยนำผ้าไหมของหมู่บ้านขึ้นเว็บพร้อมกับที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อประธานกลุ่มทอผ้าครั้งหนึ่งแล้ว ผ้าทอตำบลตรำดมได้รับความสนใจและมีลูกค้าโทรศัพท์มาขอซื้อผ้าและสั่งทำผ้าไหมทอมือ แต่กลุ่มทอผ้าผลิตให้ไม่ทัน ประธานกลุ่มเห็นว่า “การทอผ้าที่บ้านตรำดม คนทอไม่ได้คิดว่าต้องทอเป็นอาชีพหลัก ถ้ามีงานอะไรมาแทรกก็จะหยุดทอผ้า” ประธานกลุ่มรู้สึกว่าการรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้ส่งเสริมอาชีพหรือรายได้กับกลุ่ม

ด้านการปลูกข้าวซึ่งเป็นอาชีพหลักนั้นผู้ที่มาร่วมสนทนาเห็นว่าทุกวันนี้ก็ขายข้าวให้กับโรงสีหรือผู้รับซื้อในท้องถิ่นอยู่แล้ว ไม่รู้ว่าจะต้องรู้ราคาขายข้าวของท่าข้าวที่อื่นไปทำไม คนในหมู่บ้านกู้เงินนายทุนในท้องถิ่นมาทำนา ถ้าไปขายที่อื่นหรือรอให้ราคาสูงจึงขายก็ไม่ได้เพราะต้องการนำเงินใช้หนี้ให้เร็วที่สุด

ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อการศึกษา เยาวชนเห็นว่าใช้คอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนได้ ไม่คิดว่าจะใช้คอมพิวเตอร์ที่อบต.เพราะกลับบ้านเวลาที่อบต.ปิดที่ทำการแล้ว และเสาร์อาทิตย์ อบต.ไม่เปิด ประธานอบต.ได้ชี้แจงว่า “เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลนั้น ขณะนี้ได้อนุมัติให้มีการปรับปรุงที่ทำการอบต. และติดเครื่องปรับอากาศ เครื่องอินเทอร์เน็ตตำบล จะถูกแยกเป็นสัดส่วนต่างหากแต่ยังตั้งอยู่ในสำนักงานอบต. ชาวบ้านหรือเยาวชนน่าจะเข้าไปใช้ ได้ ส่วนที่จะจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มให้เหมือนอบต.แตล หรือที่บ้านฟ่อนลำปาง ต้องรอดูการใช้งาน ของเครื่องปัจจุบันนี้ก่อนหากมีคนมาใช้มากและไม่เพียงพอก็จะค่อยซื้อหาเพิ่ม” ปัจจุบันผู้บริหาร ไม่เห็นความสำคัญว่าควรซื้อเพิ่ม

จากการอภิปรายกับตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายจากตำบลตรำดมทำให้ผู้วิจัย ได้เรียนรู้ว่าการทำให้อินเทอร์เน็ตตำบลได้ถูกใช้อย่างแพร่หลายนั้นต้องพึ่งพาการตัดสินใจในระดับ ผู้มีอำนาจคือปลัดอบต. นายกอบต. และสมาชิกอบต. เมื่อเปรียบเทียบกับอบต.แตล อ.ศรีขรภูมิใน ด้านองค์ประกอบของผู้ที่มีส่วนร่วมในการไปศึกษาดูงานกับคณะนักวิจัยแล้วพบว่าอบต.แตลซึ่งนำ โดยปลัดอบต. และคณะผู้บริหารและสมาชิกอบต.ได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานนั้นเป็นผลดีในแง่ของ โอกาสที่ทำให้คณะนักวิจัยได้โน้มน้าวใจกลุ่มที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้เห็นประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศกระทั่งอนุมัติงบประมาณให้สร้างห้องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมและซื้อ คอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 5 เครื่อง (งบประมาณทั้งสิ้นสองแสนกว่าบาท)

อย่างไรก็ตามอบต.แตลมีความแตกต่างจากอบต.อื่น ๆ ในพื้นที่วิจัยเนื่องจากงบประมาณ ที่ได้รับเพิ่มเติมเป็นพิเศษของอบต.แตลซึ่งชนะการประกวดอบต.ธรรมาภิบาลดีเด่นของจังหวัด สุรินทร์ในปี พ.ศ. 2546 และได้รับเงินรางวัล 1.7 ล้านบาท เงินที่ได้มาทั้งหมดได้นำไปสนับสนุน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในหมู่บ้านแล้วก็คงยังเหลืออยู่ สมาชิกอบต.ส่วนใหญ่เห็นพ้องว่าควรให้งบ สนับสนุนสร้าง “ห้องคอมพิวเตอร์” และซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมภายหลังจากที่ได้ศึกษาดูงานที่ บ้านน้าน้อย และบ้านหนองปรือ จังหวัดบุรีรัมย์

แต่ในกรณีของตำบลตรำดมนั้นกลุ่มผู้ที่ไปศึกษาดูงานและร่วมอภิปรายถึงแนวทางการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบลมีความหลากหลายทั้งผู้บริหารอบต. กลุ่มอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มวัยรุ่น คณะ นักวิจัยได้เรียนรู้ว่าความหลากหลายของกลุ่มไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจระดับตำบลเพื่อเปิดให้เข้าถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือกลุ่มอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน และวัยรุ่น เห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีอำนาจตัดสินใจในการใช้สื่อทำให้ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบลได้ ส่วนผู้บริหารคือสมาชิกอบต. 6 ราย (จากทั้งหมด 18 ราย) ที่ร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานไม่แสดง ความคิดเห็น และไม่ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนนวัตกรรมเมื่ออยู่ในที่ประชุมอบต. อุปสรรคหลักใน การศึกษาวิจัยขั้นต่อไปในกรณีของตำบลตรำดมสำหรับนักวิจัยคือเทคโนโลยีไม่ถูกเปิดให้

สาธารณะใช้งาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่อบต.และผู้บริหารอบต. ไม่ได้ให้ความสนใจในตัวเทคโนโลยี ไม่เห็นคุณค่าของเทคโนโลยี อบต. ยังไม่มีแนวคิดเรื่องการบริการชุมชน

2) เป้าหมายด้านการพัฒนาบุคลากรผู้บริหารศูนย์สารสนเทศชุมชน สมาชิกชุมชนสามารถระบุคณะทำงานเพื่อร่วมกันวางแผนการจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ แต่ไม่สามารถพยากรณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมแผนรองรับ

ปัจจัยด้านการวางแผนและการจัดการศูนย์มีเพียงตำบลแตลเท่านั้นที่ระดมความคิดเห็นได้ในประเด็นนี้ สมาชิกอบต.แตลเสนอเสนอชื่อคนในกลุ่มสมาชิกอบต. ให้เป็นแกนนำในการจัดการศูนย์ แต่เจ้าตัวที่ได้รับการเสนอชื่อแสดงท่าทีเพียงยิ้ม ๆ ไม่รับและไม่ปฏิเสธ

ด้านการร่วมกันช่วยดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์และเปิดปิดศูนย์คอมพิวเตอร์นอกเวลาราชการเป็นเรื่องที่ภายในกลุ่มสามารถช่วยกันทำได้ สมาชิกกล่าวว่า ”รอบ ๆ บริเวณอบต.มีสนามเปตอง สมาชิกอาจเปลี่ยนกันมาดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์และเล่นเปตองในช่วงเสาร์อาทิตย์ได้ เด็ก ๆ ก็ใช้ห้องคอมฯ พวกเราก็เล่นเปตอง”

คณะนักวิจัยประเมินทรัพยากรและสถานการณ์กรณีของอบต.แตล เห็นได้ว่าสามารถสร้างคณะทำงานที่ร่วมกันวางแผน ดูแลศูนย์ และกำหนดนโยบาย แต่กลุ่มสมาชิกอบต.กลุ่มนี้ต้องการคนที่มีความรู้ด้านเทคนิคเสริมเข้ามาในกลุ่มผู้ที่จะดำเนินงาน โดยเฉพาะในแง่มุมซึ่งสมาชิกอบต.ไม่ถนัด เช่นการร่วมกันพยากรณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นขณะที่ตำบลมีศูนย์คอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

วิธีคิดที่สะท้อนจากเวทีตำบลของตำบลแตลทำให้ทราบว่าสมาชิกอบต. ไม่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากพอ สมาชิกที่ร่วมอภิปรายจึงยืนยันว่า “ไม่มีปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต” “ไม่กลัวความซับซ้อนของการบริหารศูนย์” “คิดว่าอินเทอร์เน็ตไม่มีด้านลบ” แม้ว่าผู้วิจัยจะพยายามให้ตัวอย่างปัญหาของการใช้อินเทอร์เน็ตหรือปัญหาด้านค่าใช้จ่ายและการบริหารงานของศูนย์สารสนเทศชุมชนเหมือนกับกรณีตัวอย่างที่นำเสนอเช่นกรณีของบ้านแม อ.สันป่าตอง สมาชิกอบต.แตลปฏิเสธปัญหาเกือบทุกด้านที่อาจเกิดขึ้นจากตัวอย่างกรณีที่นำมาเล่าให้ฟัง คณะนักวิจัยจึงใช้วิธีตอกย้ำปัญหาให้เวทีได้ตระหนักรู้และพึงระวังไว้เมื่อประเมินท่าทีแล้วว่าสมาชิกอบต.ยังไม่เห็นและไม่เข้าใจถึงปัญหา ยกตัวอย่างประเด็นที่อภิปรายร่วมกันและผู้ร่วมประชุมมองเห็นวิธีการจัดการและไม่คิดว่าเป็น”ปัญหา” เช่นเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยดูแลศูนย์ภายหลังที่ศูนย์แล้วเสร็จ ปลัดอบต.แจ้งว่า “จัดงบประมาณจ้างได้ในปีต่อไป เงินเดือนตั้งไว้เลยที่วุฒิปวส.” ปัญหาเด็กมาเล่นเกมส์หรือดูข้อมูลที่ไม่ควรดู สมาชิกต่างแสดงสีหน้ายิ้มและบอกว่า “เว็บ *อย่างว่า* ก็ดูกันบ้างเป็นธรรมดาครับอาจารย์ นาน ๆ ที” ไม่ต้องแก้ปัญหา ส่วนเด็กเราไม่ให้เล่นเกมส์อยู่แล้ว เรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ ไฟฟ้า ปลัดฯและสมาชิกเห็นว่าอบต.สามารถ

รับค่าใช้จ่ายได้โดยใช้งบประมาณอบต. ค่าหมึกพิมพ์หรือกระดาษก็ใช้ของอบต.ได้ ชาวบ้านที่มาใช้ให้ใช้อุปกรณ์ได้โดยไม่คิดมูลค่า ด้านการเปิดให้บริการและผู้ดูแลไม่ใช่ปัญหาเช่นกันเพราะคาดว่าจะผลัดเปลี่ยนกันในกลุ่มสมาชิกอบต.เข้ามาดูแล เงินสนับสนุนการดำเนินการ ก่อสร้างศูนย์มีอยู่แล้วเนื่องจากได้รับเงินรางวัลจากชนะเลิศอบต.ธรรมาภิบาลดีเด่นของชุมชน บริการต่าง ๆ ที่หลากหลายจัดขึ้นได้อย่างน้อยมีที่เล่นกีฬา โทรทัศน์มีให้ เครื่องถ่ายเอกสาร โดยรวมแล้วคณะนักวิจัยประเมินว่าเวทีระดมความคิดจึงไม่ประสบความสำเร็จในการพยากรณ์ปัญหาและร่วมกันเตรียมแผนรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากสมาชิกที่ร่วมแสดงความเห็นปฏิเสธปัญหาเกือบทั้งหมดและมองปัญหาที่อาจเกิดขึ้นนั้นอย่างผิวเผิน

ดังนั้นการจัดการและการดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศประจำชุมชนจึงเป็นแนวคิดที่ใหม่มากเท่า ๆ กับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่อยู่ในศูนย์ ยากแก่การทำความเข้าใจและคาดการณ์ล่วงหน้าสำหรับชุมชน ในกรณีของตำบลแตลแม้ว่าการเปิดโอกาสให้เข้าถึงเทคโนโลยีเกิดขึ้นแล้วเนื่องจากปลัดอบต.และสมาชิกอบต.ตระหนักถึงความสำคัญและตั้งตัวสนับสนุนการยอมรับนวัตกรรม แต่ความยั่งยืน ความคุ้มค่าในการใช้เทคโนโลยี ประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับยังเป็นประเด็นที่ต้องศึกษาและหาทางจัดการร่วมกันระหว่างสมาชิกชุมชนและคณะนักวิจัยต่อในลำดับต่อไปของการวิจัย

3) สมาชิกชุมชนมีศักยภาพในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้เองโดยไม่พึ่งพางบประมาณจากรัฐบาลด้วยการระดมทรัพยากรในกลุ่ม

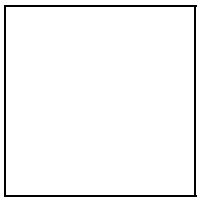
สถานการณ์ตัวอย่างที่นำเสนอนี้ได้จากคำบอกเล่าของสมาชิกอบต.จากหมู่บ้านต่าง ๆ ที่เล่าว่า “พวกผมทอดผ้าป่าซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียนได้หลายแสนแล้ว”

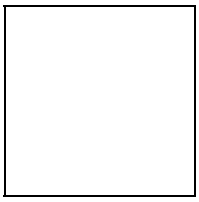
นอกจากนั้นหลังจากเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งจัดเวทีตำบล คณะนักวิจัยได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมในตำบลในช่วงสงกรานต์และได้ร่วมกิจกรรมซึ่งชุมชนระดมทรัพยากรเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์ให้โรงรียนอีกครั้ง สงกรานต์ในหมู่บ้าน 3 แห่งซึ่งมีลูกหลานทำงานต่างจังหวัดโดยเฉพาะในกรุงเทพฯ และภาคกลางกลับมาทอดผ้าป่าที่วัดเป็นประจำ โดยจะมีชุมชนและคนที่อยู่ในหมู่บ้านร่วมกันกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าว่าต้องการนำเงินไปใช้ในกิจกรรมใด

วัดสระแก้ว เป็นวัดที่มีหมู่บ้าน 5 หมู่เป็นกลุ่มศรัทธา (บ้านประทุน บ้านอายอง บ้านโนนแดง บ้านตะเคียน และหมู่บ้านนอกตำบลแตล) ในปี 2546 ทอดผ้าป่าได้เงินสองแสนกว่าบาทซื้อคอมพิวเตอร์ได้ 10 เครื่องให้กับโรงเรียนบ้านประทุนอายอง รร.บ้านสวายได้รับเครื่องคอมพิวเตอร์ 10 เครื่อง โรงเรียนบ้านสังแกได้รับ 2 เครื่อง โรงเรียนบ้านอาวุธได้รับ 6 เครื่องจากทอดผ้าป่าเช่นกัน ผู้ใหญ่บ้านหลายคนให้ความเห็นว่า “ถ้าโรงเรียนขออะไรเราก็รีบให้เพราะลูกหลานเราอยู่ที่นั่น

เรียนที่นั่น ประโยชน์จะตกอยู่กับลูกหลานเราแน่นอน” “ขอให้ผู้อำนวยการโรงเรียนเข้ากับชุมชนให้ได้และแจ้งชุมชนว่าต้องการสิ่งใดจะได้ทุกอย่าง”

ภาพที่ 14 ทอดผ้าป่าเพื่อระดมทุนซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับโรงเรียน





ชุมชนจึงมีศักยภาพในการระดมทุนเพื่อจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศประจำชุมชน อย่างไรก็ตามการจัดการเทคโนโลยียังถูกผลักไปที่โรงเรียน และชุมชนเองไม่คาดหวังหรือมองความเป็นไปได้ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์การพัฒนาชุมชน คอมพิวเตอร์จึงเป็นอุปกรณ์ที่คนในชุมชนมองเสมือนหนึ่ง “สื่อเพื่อการศึกษา” สำหรับบุตรหลานเท่านั้น ไม่เชื่อมโยงเทคโนโลยีกับการพัฒนาตนเอง

6.1.2 การเตรียมบุคลากรเพื่อส่งเสริมด้านเทคโนโลยี

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและสื่อในระดับชุมชนหลายกรณีพบว่าผู้ช่วยหรือผู้มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีเป็นบุคคลสำคัญในชุมชนที่จะทำให้การใช้เทคโนโลยีชนิดนั้น ๆ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องได้หลังจากที่สมาชิกชุมชนได้รับรู้ มีความรู้ และตัดสินใจทดลองใช้เทคโนโลยีหรือสื่อนั้นๆ ยิ่งไปกว่านั้นนั้นสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นนวัตกรรมที่ซับซ้อน ยากต่อการอ้างอิงกับประสบการณ์กับสื่อชนิดอื่นของสมาชิกชุมชนและนำมาประยุกต์กับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผู้ช่วยวิจัยจึงเป็นบุคคลสำคัญในการสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับเจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกชุมชนในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล โดยผู้ช่วยวิจัยที่มีบุคลิกลักษณะคล้ายคลึงกับคนในชุมชน อยู่ในชุมชน มีแนวโน้มจะทำหน้าที่สนับสนุนด้านเทคนิคได้ดีและต่อเนื่องแม้นักวิจัยจากภายนอกถอนตัวจากชุมชนแล้ว คณะนักวิจัยได้ปรับแผนการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยจากเดิมซึ่งวางแผนและใช้งบประมาณจ้างนักวิจัย 1 รายต่อ 1 ตำบล ปฏิบัติงาน 2 เดือน ค่าตอบแทนเดือนละ 6,000 บาท ปรับเป็น 2 รายต่อตำบล ระยะเวลาปฏิบัติงาน 2 เดือน ค่าตอบแทนเดือนละ 3,000 บาท ดังนั้นจำนวนคนในชุมชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับโครงการวิจัยครั้งนี้จะเพิ่มเป็น 4 คน ชุมชนได้รับบุคลากรที่ผ่านการอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้จากนักวิจัย และทำงานในชุมชนได้มากขึ้น ป้องกันปัญหาการลาออกกลางคันของผู้ช่วยวิจัยซึ่งหากมีเพียงคนเดียวจะทำให้กระบวนการวิจัยหยุดชะงัก

1) การคัดสรรผู้ช่วยวิจัยทำหน้าที่ส่งเสริมด้านการใช้เทคโนโลยี

ขั้นตอนการรับสมัครผู้ช่วยวิจัยเริ่มจากการฝากข่าวประกาศกับอบต.เพื่อประกาศทุกโอกาสที่สมาชิกชุมชนมีการรวมตัวกัน และสำเนาประกาศแจกผู้ใหญ่บ้านเพื่อประกาศผ่านหอกระจายข่าว ผู้ที่สนใจสามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ทำการอบต.

ตัวอย่างข้อความประกาศรับสมัครผู้ช่วยวิจัย

คณะนักวิจัยโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลรับสมัครผู้ช่วยวิจัยเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่ตำบลแตลและตำบลตรำดม เชิญทุกท่านสมัครได้หากท่าน

ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้

ทำงานในหลายช่วงเวลาตามแต่ความต้องการของสมาชิกชุมชน เช่นช่วงเย็นหลัง 16.00 น.

ไม่จำเป็นต้องทำงานในเวลาราชการ

ชอบงานอบรมและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น

มีภูมิลำเนาในตำบลแตล อ.ศรีขรภูมิ หรือตำบลตรำดม อ.ลำดวน

**ผู้ช่วยวิจัยจะได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนการปฏิบัติงาน

**มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่

หากท่านสนใจกรุณาส่งอีเมล์แนะนำตัว และนัดหมายการสัมภาษณ์ ไปยังที่อยู่ด้านล่างนี้

อาจารย์ศิวพร ศรีสมัย to_siwaporn@hotmail.com และ

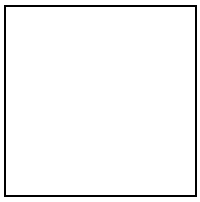
อาจารย์ประชิต อินทะกนก g37pit@hotmail.com

ตำบลแตล ปลัดอบต. แจ้งว่าภายในต้นเดือนเมษายน 2547 ห้องคอมพิวเตอร์จะแล้วเสร็จและยินดีที่จะเริ่มกิจกรรมการวิจัยร่วมกับคณะนักวิจัย ภายหลังจากการประกาศรับสมัครผู้ช่วยวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ในเดือนมกราคม 2547 คณะนักวิจัยจึงได้โทรศัพท์สอบถามอบต.แตลถึงจำนวนผู้สนใจสมัครเป็นผู้ช่วยวิจัย พบว่ามีผู้สนใจสมัคร 1 รายแต่ผู้สมัครไม่ใช้วิธีอีเมล์ติดต่อทำให้คณะนักวิจัยทดสอบความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตของผู้ช่วยวิจัยไม่ได้ คณะนักวิจัยจึงโทรศัพท์ติดต่อไปยังผู้สนใจและให้ทดลองส่งอีเมล์ติดต่อกับคณะนักวิจัย ภายหลังจากกิจกรรมเวทีตำบลเพื่อระดมความคิดจัดการและหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลกับสมาชิกอบต.ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2547 คณะนักวิจัยได้ประกาศรับสมัครอีกครั้งและมีสมาชิกอบต.ได้แนะนำผู้ช่วยวิจัยอีกรายมาสมัคร

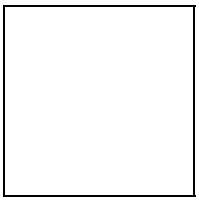
นักวิจัยไม่มีโอกาสคัดเลือกหรือสัมภาษณ์ผู้ช่วยวิจัยเนื่องจากมีผู้สมัครเพียง 2 รายเท่ากับจำนวนผู้ช่วยวิจัยที่ต้องการ โดยผู้ช่วยวิจัยที่ได้ร่วมงานกับคณะนักวิจัยจบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) แผนกเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สาขามัลติมีเดีย จากวิทยาลัยเทคนิค จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และการสร้างโปรแกรม Authorware แต่ไม่คุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ตและการสร้างเว็บไซด์ ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองมีภูมิลำเนาในตำบลแตล พูดภาษาถิ่น

ได้ เป็นลูกหลานของคนในตำบล นักวิจัยได้เครือข่ายผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายจากสมาชิกอบต. และเจ้าหน้าที่อบต.

ภาพที่ 15 ผู้ช่วยวิจัยตำบลแตล



ดนัย เครือวัลย์



มานิตย์ อุส่าห์ดี

ส่วน*ตำบลตรำดม* คณะนักวิจัยใช้วิธีการเดียวกับตำบลแตล เจ้าหน้าที่อบต.แนะนำให้พี่ชายสมัครเป็นผู้ช่วยวิจัย และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของอบต.สนใจสมัครทำงานในหน้าที่ผู้ช่วยวิจัยโดยขอทำงานช่วงเย็นหลังเลิกงานประจำ เมื่อได้พบกันและสนทนาแบบเห็นหน้ากันในพื้นที่ คณะนักวิจัยได้แนะนำให้ผู้สนใจทั้งสองรายส่งอีเมล์แนะนำตัวสั้น ๆ ให้คณะนักวิจัย แต่ผู้สมัครทั้งสองรายต่อรองไม่ขอส่งอีเมล์โดยบอกว่าเคยพยายามส่งอีเมล์ไปให้ผู้วิจัยแล้วแต่ไม่สำเร็จ นอกจากนั้นผู้สมัครรายแรกซึ่งเป็นพี่ชายของเจ้าหน้าที่อบต.ยังไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์

ภายหลังจากกิจกรรมเวทีตำบลเพื่อระดมความคิดจัดการและหาแนวทางการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลกับสมาชิกอบต.และตัวแทนชุมชนในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 ตัวแทนจากชุมชนซึ่งมาร่วมแสดงความคิดเห็นได้วิพากษ์วิจารณ์เจ้าหน้าที่อบต.ที่ไม่ได้ร่วมกิจกรรมในวันนั้นและเห็นว่าเจ้าหน้าที่อบต.เลือกแต่ “พวกของเขา” ให้สมัครเป็นผู้ช่วยวิจัย ในขณะเดียวกันคณะนักวิจัยเองได้ซักถามกับเจ้าหน้าที่อบต.เช่นกันว่าได้ฝากข่าวประกาศรับสมัครไปยังผู้ใหญ่บ้านหรือไม่ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องประกาศแล้วเนื่องจากช่วยคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยให้ครบ 2 รายแล้วจึงไม่ได้ส่งข่าวไปประกาศ

คณะนักวิจัยจึงพยายามใช้เครือข่ายอื่นนอกจากเจ้าหน้าที่อบต.เพื่อหาผู้ช่วยวิจัย โดยขอร้องให้สมาชิกชุมชนที่เคยไปดูงานร่วมกันแนะนำเยาวชนในตำบลที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตัวแทนกลุ่มสตรีได้แนะนำให้ประธานเยาวชนตำบลตรำดมให้สมัครเป็นผู้ช่วยวิจัย คณะนักวิจัยได้สัมภาษณ์เบื้องต้นและพบว่าประธานเยาวชนขณะนี้ยังไม่มีงานทำและจบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาหลายปีแล้ว ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้ คณะนักวิจัยจึงให้หมายเลขโทรศัพท์กับประธานเยาวชนและติดต่อประสานงานกับผู้สมัครอีก 2 ราย ประสานเวลาที่สะดวกเพื่อนัดหมายช่วงเวลาและสถานที่สำหรับการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมก่อนที่จะตัดสินคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

ภายหลังจากที่ได้พบปะและพูดคุยกันแล้วคณะนักวิจัยรอการติดต่อจากผู้ช่วยวิจัยจากตำบลตรำดมหลายสัปดาห์แต่ไม่การติดต่อ คณะนักวิจัยได้โทรศัพท์ติดตามไปยังบ้านของผู้เสนอตัวเป็นผู้ช่วยวิจัยแต่ไม่พบและไม่มีการติดต่อกลับอีกเลย

คณะนักวิจัยได้พยายามพบปะพูดคุยกับกลุ่มวัยรุ่นในตำบลเพิ่มเติมเพื่อหาผู้ช่วยวิจัยที่พอจะมีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และสนใจทำงานในชุมชนโดยอาศัยเครือข่ายจากกลุ่มที่ได้ไปร่วมกิจกรรมศึกษาดูงานมาก่อน และได้รับข้อมูลว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่ที่เรียนหนังสืออยู่ไม่ต้องการทำงานเพิ่มเติมเนื่องจากต้องการเรียนอย่างเดียว นอกจากนั้นวัยรุ่นที่ว่างงานและยังอยู่ในตำบลส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านช่างเครื่องยนต์ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และไม่สนใจทำงาน

กระบวนการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยของตำบลตรำดมใช้ระยะเวลายาวนานกว่า 4 เดือน ล่าช้ากว่าตำบลแตล 2 เดือน ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงนำผู้ช่วยวิจัยจากตำบลแตลไปพบปะกับเจ้าหน้าที่ อบต.ตรำดม และผู้สมัครอีก 3 ราย โดยคาดหวังให้ตำบลตรำดมได้เรียนรู้ผ่านผู้ช่วยวิจัยตำบลแตลซึ่งนักวิจัยได้ใช้ระยะเวลา 4 สัปดาห์เตรียมความพร้อมและอบรมเพิ่มเติมก่อนทำกิจกรรมการวิจัย

เมื่อพิจารณาความพร้อมของอบต.โดยรวมแล้วเห็นได้ว่าตำบลตรำดมยังไม่พร้อมที่จะร่วมกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการในระยะที่ 3 เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล เนื่องจากปัจจัยหลายประการดังนี้ 1) ด้านสถานที่และจำนวนอุปกรณ์ อบต.ตรำดมยังคงต้องพึ่งพาเครื่องคอมพิวเตอร์ชุดที่ได้รับจากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเพื่องานธุรการและพิมพ์เอกสารประจำ 2) สมาชิกอบต.ไม่แสดงท่าทีในเชิงรุกที่จะส่งเสริมให้สมาชิกชุมชนได้มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และ 3) เจ้าหน้าที่ประจำอบต.ยังลังเลที่จะ ”เปิด” ให้ชุมชนได้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งความลังเลและท่าทีที่ยังไม่พร้อมจะเปิดให้สมาชิกชุมชนได้เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นปัจจัยที่ทำให้คณะนักวิจัยจำเป็นต้องยุติการวิจัย ณ ตำบลตรำดมโดยปริยาย และ 4) ไม่มีคนในชุมชนที่สนใจทำงานเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

2) เตรียมความพร้อมผู้ช่วยวิจัยเพื่อส่งเสริมด้านการใช้เทคโนโลยี

ในขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการอบต.แตลมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- แนะนำผู้ช่วยวิจัยกับเจ้าหน้าที่อบต.

นักวิจัยได้พูดคุยและชี้แจงกับปลัดอบต.แตลและกลุ่มแกนนำผู้บริหารอบต. ให้ทุกฝ่ายได้รับทราบวัตถุประสงค์ของการให้ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 2 รายประจำอยู่กับอบต. พร้อมกับขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ให้ปลัดอบต.จัดพื้นที่ทำงานให้กับผู้ช่วยวิจัย เมื่อได้รับคำอนุญาตจากปลัด

อบต.และสมาชิกอบต.แล้วคณะนักวิจัยได้นำผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายไปแนะนำกับเจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกอบต. ซึ่งผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายได้รับความสนใจจากสมาชิกอบต.มากโดยได้สอบถาม แนะนำตัวต่อกันและกันและสืบถามเพื่อดูว่าเป็นเครือญาติกันหรือไม่เนื่องจากใช้นามสกุลเหมือนกัน

คณะนักวิจัยได้ซักถามถึงความต้องการและความคาดหวังของอบต.เช่นกันหากได้รับผู้ช่วยงานเพิ่มขึ้นอีกสองรายเนื่องมาจากการวิจัยครั้งนี้ ปลัดอบต.ได้ระบุว่าอยากให้จัดทำเว็บไซด์ของอบต.และตำบล ช่วยดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลที่จะสร้างห้องเพิ่มเติมโดยคาดว่าจะแล้วเสร็จช่วงต้นเดือนเมษายน 2547

- สำรวจความต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติมของผู้ช่วยวิจัย และให้การอบรม

คณะนักวิจัยสัมภาษณ์และให้ผู้ช่วยวิจัยได้ระบุถึงโปรแกรมที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายต้องการเรียนรู้เรื่องโปรแกรมสร้างเว็บไซด์เพิ่มเติม เนื่องจากวิชาเอกที่จบมานั้นเน้นหนักการผลิตสื่อแบบซีดีรอม ไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ต คณะนักวิจัยจึงนัดหมายและติดต่ออาจารย์โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีและนวัตกรรมศึกษา สถาบันราชภัฏสุรินทร์ให้เป็นผู้สอนใช้โปรแกรมสร้างเว็บไซด์ DreamWeaver โดยผู้ช่วยวิจัยเดินทางจากตำบลแตลเพื่อเรียนรู้ด้านทฤษฎีกับวิทยากร ณ สถาบันราชภัฏสุรินทร์เป็นระยะ ๆ และกลับไปฝึกปฏิบัติ ณ ที่ทำการอบต.แตล ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 อาทิตย์ โดยใช้งบประมาณทั้งหมดจากการวิจัย

- การประสานระหว่างงานประจำของอบต. กับการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ในชุมชน

อบต.แตลและปลัดอบต.ฯ ให้ความสำคัญกับการเก็บและบันทึกข้อมูลของตำบลโดยใช้คอมพิวเตอร์ พร้อมกับมีเจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูลโดยเฉพาะ ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายได้รับมอบหมายให้ช่วยงาน ใช้พื้นที่ทำงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูล ซึ่งคอมพิวเตอร์ชุดดังกล่าวอยู่ในห้องทำงานของปลัดอบต.และนายกอบต. และเป็นคอมพิวเตอร์ชุดใหม่มีศักยภาพสูงกว่าอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งอยู่อีกห้องหนึ่ง

มีนาคม 2547 เป็นเดือนแรกที่ผู้ช่วยวิจัยปฏิบัติงานร่วมกับอบต. โดยได้รับมอบหมายจากคณะนักวิจัยให้ปฏิบัติงานมีขอบข่ายงานครอบคลุมดังนี้

1. สังเกตการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่อบต.และสมาชิกชุมชน
2. จัดทำเว็บไซด์ของอบต.และ 22 หมู่บ้านในเขตพื้นที่ต.แตล
3. เตรียมแผนการสำหรับใช้ห้องคอมพิวเตอร์ที่สร้างเพิ่มเติม
4. รวบรวมข้อมูลกลุ่มอาชีพ และเครือข่าย ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตำบล
5. สัมภาษณ์เพื่อหาความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของกลุ่มอาชีพและกลุ่มเครือข่าย
6. รวบรวมเว็บไซด์เพื่อเป็นฐานข้อมูลเพื่อให้สืบค้นตามความต้องการของกลุ่มอาชีพและชุมชน

5. จัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน
6. ช่วยเหลืองานของอบต. ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้เนื่องจากผู้ช่วยวิจัยมี 2 ราย นักวิจัยจึงต้องนำค่าตอบแทนแบ่งเป็นสองส่วน ผู้ช่วยวิจัยแต่ละรายจะได้รับเงินเดือนเดือนละ 3,000 บาท หากมีค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินทาง ซื้อวัสดุและอาหารกลางวันขณะออกเก็บข้อมูลในหมู่บ้าน หัวหน้าโครงการวิจัยจะจัดงบประมาณสนับสนุน นอกจากนั้นผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายสามารถเลือกเวลาปฏิบัติงานได้โดยคณะนักวิจัยกำหนดให้ทำงานสัปดาห์ละ 20 ชั่วโมง

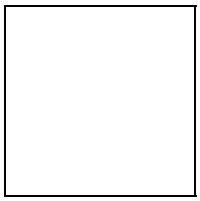
ช่วงเดือนมีนาคม ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายเลือกทำงานในเวลาราชการโดยทำงานตั้งแต่ 08.30 - 16.00 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยยินดีทำงานมากกว่าที่คณะนักวิจัยได้เสนอแนะแต่ทำงานตามเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อบต. ผู้ช่วยวิจัยได้ทำหน้าที่แจกแบบสำรวจไปยังผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสร้างเว็บไซต์ ถ่ายภาพและเก็บรวบรวมข้อมูลของสมาชิกอบต. ร่วมกิจกรรมในตำบลและถ่ายภาพให้กับอบต. ช่วยงานด้านเอกสารต่าง ๆ ของอบต. ตามที่ปลัดหรือเจ้าหน้าที่มอบหมาย และรายงานการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลต่อคณะนักวิจัย

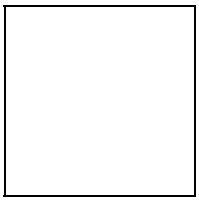
- การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คณะนักวิจัยต้องมีความยืดหยุ่นในแผนการวิจัยตามสถานการณ์จริง

เนื่องจากทุกฝ่ายคาดว่าห้องคอมพิวเตอร์จะแล้วเสร็จในช่วงต้นเดือนเมษายน แต่ผู้รับประมูลงานจากอบต.ไม่มีเงินสำรองพอที่จะสร้างห้องคอมพิวเตอร์ และยอมให้อบต.ปรับเป็นเงินหากงานล่าช้า คณะนักวิจัยจึงจัดให้ผู้ช่วยวิจัยได้ไปร่วมกิจกรรมและสังเกตการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับเยาวชน ณ บ้านน้าน้อย จ.บุรีรัมย์ ในวันที่ 1-2 เมษายน 2547 เพื่อให้เรียนรู้การอบรมเยาวชนพร้อมกับเรียนรู้การวางแผนกิจกรรมการอบรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์เพื่อเสริมทักษะการเรียนรู้ช่วงปิดเทอม (1 เมย. – 7 พค. 2547)

ดนัยและมานิตย์ได้บรรยายถึงการไปร่วมการกิจกรรมที่บ้านน้าน้อยว่า “วันนี้ตื่นเต้นมากที่ได้มาบ้านน้าน้อย เจอกับนักเรียนของน้าน้อยซึ่งมีนักเรียนตั้งแต่อนุบาลถึงระดับชั้น ป.6 เด็กที่นี้ให้ความสนใจมากไม่ว่าจะเป็นการเรียนคอมฯ หรือการทำกิจกรรมต่างๆ การเรียนคอมฯก็ได้ให้เด็กๆได้รู้จักคอมพิวเตอร์เบื้องต้นคือรู้จักกับการเปิดปิดเครื่องก่อน น้องปุ้มและน้องๆ อีก 4 คนที่มาช่วยสอนเด็กๆ มาช่วยน้าน้อยด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทนอะไรเลย ตรงนี้ผลต้องปรบมือให้ และเก็บภาพไว้”

ภาพที่ 16 กิจกรรมการอบรมคอมพิวเตอร์ที่บ้านน้ำน้อย





เดือนเมษายนยังมีปัญหาความล่าช้าของผู้รับเหมา กิจกรรมการอบรมหรือประชาสัมพันธ์ ห้องคอมพิวเตอร์จึงต้องเลื่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนด ปลัดอบต.จึงมอบหมายให้ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองนำกล้องถ่ายภาพดิจิตัลของอบต.ออกไปตระเวนเก็บภาพสินค้าของหมู่บ้าน

ดนัย เครือวัลย์ รายงานบรรยากาศการไปถ่ายภาพสินค้าของตำบลว่า “ได้ออกพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มสตรีบ้านกระโพธิ์ กลุ่มนี้เขาจะทำผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับดอกไม้จากผ้าไหม เข็มกลัดจากผ้าไหม ชาวบ้านให้การต้อนรับเป็นอย่างดี ถ่ายภาพตั้งแต่กระบวนการผลิตคือ การทำก้านดอกไม้ การทำกลีบดอกไม้ การนำดอกไม้มาประกอบเข้ากับก้าน ชาวบ้านที่มาเป็นคนสาธิตก็มีอาการอาย มือไม้สั่น ที่บ้านประทุนกลุ่มสตรีของบ้านประทุนก็ให้การต้อนรับเป็นอย่างดีก็เก็บในส่วนการกรอไหม การทอผ้าไหม ซึ่งกลุ่มของบ้านประทุนได้รับรางวัลชนะเลิศระดับประเทศจากผ้าโสร่งหางกระรอก และก็ไปบ้านอายอง ไปถึงก็เก็บภาพในส่วนการย้อมผ้าพอดี อากาศร้อนมากครับ”

- การอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ต้องผ่านวงจรการทดลอง พบปัญหา และอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าผู้ช่วยวิจัยจะได้รับการอบรมแล้วครั้งหนึ่ง แต่เมื่อให้ผู้ช่วยวิจัยค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบความต้องการของคนในชุมชนหลากหลายกลุ่ม โดยให้ค้นหาเว็บไซต์และรวบรวมลิ้งค์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ชุมชนต้องการ รวบรวมไว้ในเวิร์ดไฟล์ตามตัวอย่างที่คณะนักวิจัยแนะนำ ข้อมูลที่คณะนักวิจัยกำหนดให้ผู้ช่วยค้นหาประกอบด้วย

ด้านการศึกษา

- สถานศึกษาต่อและแนวทางการเลือกสาขาการเรียน สถานศึกษาต่อสำหรับคนพิการ
- แหล่งทุนการศึกษา
- แหล่งสอนเสริมความรู้โดยไม่ คิดเงิน
- การเรียนสายอาชีพและการศึกษานอกโรงเรียน สาขาวิชาศึกษาที่ไม่ตกงาน
- ห้องสมุดประจำหมู่บ้าน

ด้านการประกอบอาชีพ

- การพัฒนาและส่งเสริมอาชีพปัจจุบัน
- เกษตรผสมผสาน เกษตรอินทรีย์

- แหล่งงาน
- อาชีพเสริมสำหรับกลุ่มแม่บ้าน
- การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร
- ข้อมูลราคาผลผลิตที่เป็นปัจจุบัน
- แหล่งจำหน่ายสินค้าที่ผลิต

เมื่อตรวจสอบเว็บที่ผู้ช่วยวิจัยค้นหาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับเผยแพร่กับผู้ใหญ่บ้านและใช้เป็นตัวอย่างสำหรับผู้ที่จะเข้ามาอบรมกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในอนาคต คณะนักวิจัยพบว่าเนื้อหาหลายเว็บที่ผู้ช่วยวิจัยค้นหาขาดความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล บางเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาเป็นระยะเวลานาน ซึ่งจากประสบการณ์ของคณะนักวิจัยแล้วประเมินได้ว่าคุณภาพของเนื้อหาในเว็บไซต์ที่ผู้ช่วยวิจัยรวบรวมไม่มีคุณค่าเพียงพอจะนำเสนอต่อชุมชนโดยเฉพาะในแง่ของความถูกต้อง เที่ยงตรง และทันสมัยของข้อมูล ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตน่าจะเสนอเนื้อหาแบบอุดมคติ (ทันสมัย ปริมาณมาก และถูกต้อง) อย่างไรก็ปริมาณของเนื้อหาที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตมีปริมาณมาก เครื่องมือช่วยสืบค้นได้แสดงรายงานเว็บที่ค้นพบหลักร้อยหรือพันเว็บ ทำให้ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายไม่สามารถประเมินและเลือกหาเว็บที่เหมาะสมได้ ดังนั้นนอกเหนือจากทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว ทักษะการค้นหาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และทักษะการประเมินคุณค่าของข้อมูลก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน

- เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในชนบทผ่านเครือข่ายทศท. ขาดความเสถียร อบต.ควรเรียนรู้ในการให้ข้อคิดเห็นกลับสู่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อปรับปรุงระบบหรือเปิดโอกาสให้อบต.ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเอกชน

หลังจากที่ได้รับการอบรมให้สร้างเว็บไซต์โดยคณะนักวิจัยแล้ว คณะนักวิจัยได้จัดหาโปรแกรมเพื่อนำไปใช้กับคอมพิวเตอร์ที่อบต. จัดหาโมเด็มแบบต่อภายนอกเครื่องคอมพิวเตอร์ (external modem) และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้แทนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลที่ช้ามากทำให้ผู้ช่วยวิจัยไม่สามารถ Up load เว็บไซต์ได้ คณะนักวิจัยจึงนำไฟล์ทั้งหมดไป Up load กับ server ของสถาบันราชภัฏสุรินทร์ ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปเช่นค้นหาข้อมูล ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้เครือข่ายทศท.ได้แต่ต้องใช้นอกเวลาราชการจึงจะมีอัตราการส่งและรับข้อมูลได้เร็วขึ้น

เจ้าหน้าที่อบต. และผู้ช่วยวิจัยวิจารณ์ว่า “บังคับให้อบต.ใช้ระบบทศท. และบังคับให้เสียค่าใช้จ่ายรายเดือนทุกเดือน 1,070 บาท อบต.ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้ หรือได้น้อยมากก็ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าเดิม ไม่คุ้มค่า”

6.2 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2.1 การจัดการอินเทอร์เน็ตตำบลที่มีอุปกรณ์ 1 ชุด

ขณะที่ห้องคอมพิวเตอร์ของอบต.ไม่แล้วเสร็จ คณะนักวิจัยร่วมกับอบต.จึงทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพียงชุดเดียวเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่อชนิดขนาดเล็กในชุมชน

การศึกษาในระยะที่ 1 ซึ่งสำรวจบริบทของชุมชนชี้ว่าสมาชิกชุมชนตำบลแตลมีระดับการศึกษาต่ำทำให้ไม่มีความชำนาญในการอ่านและเขียนภาษาไทยและอังกฤษ มีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบมุขปาฐะทุติยภูมิที่มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมมุขปาฐะคือใช้การสื่อสารผ่านการพูดคุยเป็นหลักพร้อมกับใช้สื่อมวลชนโทรทัศน์และวิทยุมากกว่าสื่อที่ต้องใช้ทักษะการอ่าน สื่อบุคคลส่วนใหญ่พึ่งพาผู้ใหญ่บ้านในการรับทราบข่าวสารราชการ ใช้ประโยชน์จากสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าวไม่คุ้นเคยกับการอ่านเพื่อรับข้อมูล ดังนั้นการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่อขนาดเล็กในชุมชนจึงเริ่มที่สื่อบุคคลคือผู้ใหญ่บ้านและสื่อขนาดเล็กคือหอกระจายข่าวเป็นกลุ่มแรก และพระสงฆ์เป็นกลุ่มที่ 2

คณะนักวิจัยและผู้ช่วยเริ่มกลยุทธ์ที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลกับหอประจายข่าวโดย
1. ผลิต “เสื้อทีม” สำหรับเครือข่ายผู้เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบลและแจกจ่ายกับผู้ใหญ่บ้านพร้อมกับจดหมายข่าวเพื่อประกาศประชาสัมพันธ์ให้คนในตำบลได้เข้าไปทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในช่วง 12-20 เมษายน 2547 โดยมีผู้ช่วยวิจัยรับหน้าที่อบรมและสอนการใช้ให้ฟรีทุกวัน
2. สัมภาษณ์และพูดคุยกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อสำรวจจำนวนผู้ใหญ่บ้านที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และเพื่อรับทราบปัญหาด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารและความต้องการข่าวสารของผู้ใหญ่บ้าน

ในช่วงที่คณะนักวิจัยเริ่มตระเวนสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน พบว่าผู้ใหญ่บ้านยินดีให้ความร่วมมือตอบคำถามของคณะนักวิจัยด้วยดีแต่ไม่ประกาศให้ลูกบ้านไปทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในช่วง 12-20 เมษายน เนื่องจากช่วงที่เข้าไปศึกษาเป็นระยะก่อนเลือกตั้งนายกอบต.และสมาชิกอบต. ผู้ใหญ่บ้านจึงไม่ต้องการประกาศเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอบต.เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการสนับสนุนผู้บริหารอบต.กลุ่มปัจจุบัน และเข้าใจว่าอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นผลงานของสมาชิกอบต.ชุดปัจจุบัน

ผลการสอบถามพบว่าจากผู้ใหญ่บ้าน 22 หมู่ มีเพียงผู้ใหญ่บ้านเพียงรายเดียวเท่านั้นคือผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13 บ้านโนนจารย์ที่พอจะใช้คอมพิวเตอร์ได้บ้างเพราะเปิดใช้เพื่อร้องเพลงแบบ คาราโอเกะได้ แต่ยังใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น ถ้าหากมีการอบรมให้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่อบต. ผู้ใหญ่บ้านทุกคนสนใจจะไปร่วม แต่เมื่อคณะนักวิจัยนัดหมายวันอบรมกลุ่มย่อยเฉพาะผู้ใหญ่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านหลายรายแสดงอาการบ่ายเบี่ยงแจ้งว่าไปอบรมที่อบต.ได้แต่ต้องหลังจากการ

เลือกตั้งนายกอบต.คือหลังวันที่18 กรกฎาคม 2547 ผู้ที่ผู้ใหญ่บ้านเห็นว่าควรรู้ถึงวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ประจำหมู่บ้านคือประธานกองทุนหมู่บ้านเพราะจะได้นำคอมพิวเตอร์ไปใช้ทำบัญชี ประธานกลุ่มแม่บ้านหรือกลุ่มทอผ้าเนื่องจากจะได้นำสินค้าขึ้นเว็บไซต์ขายได้ ส่วนกลุ่มเยาวชนในหมู่บ้านทุกหมู่บ้านผู้ใหญ่ระบุเป็นรายคนได้ว่าคนใดที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้และมีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน แต่ผู้ใหญ่บ้านให้ความเห็นกับผู้วิจัยว่า “ถ้าจะให้เด็ก ๆ ในหมู่บ้านไปช่วยสอนชาวบ้านใช้คอมพิวเตอร์ที่อบต.ต้องดูเวลาเด็กด้วย เด็กส่วนใหญ่กำลังเรียนหนังสืออยู่ และพ่อแม่เองต้องการใช้ลูกเรียนอย่างเดียวไม่อยากให้ไปทำกิจกรรมอื่น ๆ เนื่องจากจะเสียการเรียนได้” “เด็กวัยรุ่นในหมู่บ้านไม่น่าจะเป็นผู้ช่วยสอนได้”

กิจกรรมที่คณะนักวิจัยได้วางแผนให้สมาชิกชุมชนได้เข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตที่อบต.ในช่วงหลังสงกรานต์จึงไม่เกิดขึ้นเพราะผู้ใหญ่บ้านไม่ได้ประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ให้ประกอบกับทางเจ้าหน้าที่อบต.เองได้ขอเวลาให้ห้องคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์และเสร็จการเลือกตั้งก่อนจึงค่อยประชาสัมพันธ์และเปิดให้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างเต็มที่

สื่อบุคคลอีกกลุ่มที่คณะนักวิจัยมองว่าเป็นช่องทางเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตตำบลได้คือพระซึ่งจัดรายการธรรมมะช่วงเช้า ซึ่งพระนักเทศใช้สื่อกระจายเสียงของวัดและเชื่อมต่อกับหอกระจายข่าวเช่นกัน ผู้วิจัยได้นมัสการแนะนำเว็บไซต์ธรรมะหลายเว็บ อย่างไรก็ตามภายหลังผ่านไปหลายสัปดาห์ผู้ช่วยวิจัยแจ้งว่าพบหลวงพี่อีกหลายครั้งซึ่งท่านจะสอบถามเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลทุกครั้งแต่ก็ไม่เคยเดินทางไปถึงอบต.และใช้จริง

มิถุนายน จึงเป็นช่วงที่ผู้ช่วยวิจัยทั้งสองรายช่วยงานอบต.เพื่อเตรียมการเลือกตั้งนายกอบต. และสมาชิกอบต.กระทั่งสัปดาห์ที่ 1 ของมิถุนายน ห้องคอมพิวเตอร์แล้วเสร็จ ผู้ช่วยวิจัยจึงทำหน้าที่ช่วยประสานงานกับร้านคอมพิวเตอร์เพื่อจัดตั้งคอมพิวเตอร์ให้กับอบต. หลังจากนั้นจึงเตรียมการนำเสนอ PowerPoint ให้กับอบต.เพื่อใช้การตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการตัดสินอบต.ธรรมาภิบาลดีเด่น ซึ่งอบต.แตลได้ลงสมัครอีกครั้งและคาดหวังว่าอบต.จะได้รางวัลอีกปี

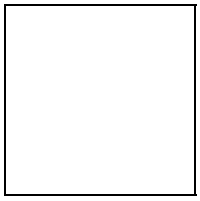
ในขั้นตอนการเชื่อมโยงสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลกับสื่อขนาดเล็กในพื้นที่วิจัยยังไม่ประสบความสำเร็จในการส่งผ่านข่าวสารและข้อมูลจำนวนมากจากอินเทอร์เน็ตสู่สื่อบุคคลและสื่อขนาดเล็กในชุมชนซึ่งเข้าถึงสมาชิกชุมชนได้มากกว่า เนื่องจากปัญหาบุคลากรที่จะทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างสื่อใหม่และสื่อดั้งเดิมในชุมชนขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี นอกจากนั้นคาดการณ์ได้ว่าจะบุคลากรขาดทักษะในการประเมินความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตอีกด้วย และปัจจัยสุดท้ายคือปัญหาการแบ่งเป็นพรรคแบ่งพวกในตำบลซึ่งเป็นการเมืองท้องถิ่นในที่ทำการอบต.สร้างบรรยากาศไม่เป็นกันเองและไม่เป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับทุกฝ่าย

ดังนั้นการเชื่อมโยงสื่ออินเทอร์เน็ตกับสื่อขนาดเล็กในชุมชนจึงควรได้รับการศึกษาต่อเนื่องอีก โดยศึกษาการสื่อสารแบบสองทางคือทั้งนำเนื้อหาข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตสู่ชุมชน และจากเนื้อหาสาระของชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของฐานข้อมูลที่จะได้รับการสืบค้นจากผู้ใช้อื่น ๆ ได้เช่นกัน

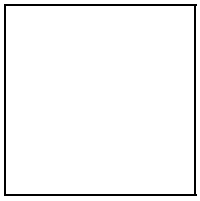
6.2.2 การจัดการและการใช้ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

การศึกษาเพื่อตอบคำถามการวิจัยเรื่องการใช้และการจัดการสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลเริ่มอย่างจริงจังหลังจากวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เมื่อผู้รับเหมาขายเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบได้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 เครื่องและเดินระบบ Lan และผู้ช่วยวิจัยได้ทดสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลและพบว่าเครือข่ายช้ามากไม่สามารถใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 เครื่องพร้อม ๆ กัน ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงแก้ปัญหาโดยการซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ตของบริษัทเอกชนให้กับอบต.และใช้หมายเลขโทรศัพท์ของอบต. เรียกเข้า Server ชั่วโมงอินเทอร์เน็ตของบริษัทเอกชนทำให้คอมพิวเตอร์ 5 เครื่องใช้งานอินเทอร์เน็ตได้พร้อมกัน เจ้าหน้าที่อบต. และผู้ช่วยวิจัยกล่าวว่า “เครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลใช้ได้และเร็วแต่ต้องใช้ก่อนและหลังเวลาราชการเท่านั้น ช่วงกลางวันไม่ต้องหวังจะใช้” วันที่ 16 มิถุนายน 2547 ห้องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งาน

ภาพที่ 17 สภาพก่อนและหลังของศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลแตล



ก่อน บริเวณบ่อน้ำก่อนสร้างศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน



หลัง ห้องอินเทอร์เน็ตชุมชนเปิดใช้ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ภายในมีคอมพิวเตอร์ 6 เครื่อง เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ ให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง ชุดรับแขก 1 ชุด และเครื่องปรับอากาศ

การวิเคราะห์รูปแบบการใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือ “ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน” ตามที่อบต. แตลตั้งชื่อ (คณะนักวิจัยมักเรียกห้องที่สร้างนี้ว่า “ห้องคอม” ส่วนอบต. ได้รับแนวคิดเรื่องสื่อชุมชนและอินเตอร์เน็ตจากคณะนักวิจัยอย่างต่อเนื่องจึงเป็นที่มาของชื่อ “ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน” สะกด

ด้วยตัว ต. เต่า เพราะคณะนักวิจัยและอบต.ออกเสียง เตอร์ ไม่ใช่ เทอร์) ศูนย์ฯ สร้างขึ้นเพื่อขยายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเป็นไปได้จริงและกระจายสู่ชุมชนด้วยปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่เพิ่มมากขึ้น คณะนักวิจัยสามารถวิเคราะห์และศึกษาอย่างเต็มรูปแบบโดยไม่มีปัญหาเบื้องต้นเรื่องการเข้าถึงสื่อ (access) ในระยะเวลาเพียงสองสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาของการวิจัย

ในพื้นที่วิจัยคือตำบลแตล เกิดการยอมรับนวัตกรรมทำให้สามารถลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิตัลในด้านของการเข้าถึงเทคโนโลยีได้สำเร็จ ผ่านการตัดสินใจจากผู้มีอำนาจตัดสินใจในชุมชนคือผู้บริหารอบต. เป็นลำดับแรก กล่าวได้ว่าตลอดระยะเวลาการวิจัยเชิงปฏิบัติการตั้งแต่ระยะที่ 2 คือการบรรยายนำเสนอโครงการ การอบรม และการศึกษาดูงาน ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับผู้นำอบต.ก่อน ซึ่งจากพื้นที่การวิจัยทั้ง 4 แห่งทั้งในและนอกอำเภอเมืองและทั้งในตำบลขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มีการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในกลุ่มผู้นำอบต.เพียงตำบลเดียวคือตำบลแตลจนเกิดความพยายามขยายการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในระดับชุมชนต่อไป

หากวิเคราะห์ผ่านทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Rogers,1995) การยอมรับและการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแตลจะมี 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นที่ 1 ผู้นำอบต.ได้เกิดการยอมรับนวัตกรรมมาก่อน และนำมาสู่การเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตให้สมาชิกชุมชนอื่นเข้าถึงได้ และการขยายการเข้าถึงสื่อโดยการสร้างห้องอินเทอร์เน็ตชุมชนและจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม

ขั้นที่ 2 เป็นการแพร่กระจายนวัตกรรมในระดับสมาชิกชุมชนตำบลแตล

โดยขั้นตอนการแพร่กระจายสื่ออินเทอร์เน็ตในตำบลแตลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) กระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมในระดับผู้นำอบต.

ขั้นความรู้

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

ในขั้นนี้คณะนักวิจัยมีบทบาทอย่างยิ่งในกระบวนการรับนวัตกรรม ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยมีบทบาทเป็นผู้ให้ความรู้ มีบทบาทของผู้เชี่ยวชาญในนวัตกรรม แสวงหาข้อมูลและผู้รู้อื่นๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน ความรู้ (Knowledge) ในทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับ

คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตถูกปรับเนื้อสารให้ง่ายแก่การเข้าใจสำหรับชุมชนซึ่งไม่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนี้มาก่อน

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

2. ขั้นโน้มน้าวใจและการสื่อสารนวัตกรรม

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

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

(1) สื่อมวลชนเป็นสื่อที่ดีที่สุดในการสร้างความตระหนักรู้ในระดับที่ทำให้คนส่วนใหญ่ได้รับทราบถึงการมีอยู่ของนวัตกรรม กรณีของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ทศท.ซึ่งเป็นผู้วางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลผลิตโฆษณาเผยแพร่ทางสื่อโทรทัศน์ 2 ชุดคือ โดยชุดแรกเล่าเรื่องราวของชายคนหนึ่งซึ่งภรรยาป่วยและต้องการคนบริจาคเลือดเพื่อนำมารักษาภรรยา และสำเร็จได้รับเลือดผ่านการประกาศโดยใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และเรื่องราวที่สองซึ่งเป็นโฆษณาชุดล่าสุดเสนอเรื่องราวการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในกิจกรรมพาณิชย์อิเล็คโทรนิคส์ โดยใช้กระเหรี่ยงคอยาวเป็นตัวเดินเรื่องโดยมีฉากกระเหรี่ยงใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่กลางป่าและสื่อสารขายสินค้ากับชายชาวต่างชาติร่างอ้วน และกระเหรี่ยงคอยาวพิมพ์ข้อความโต้ตอบกับผู้ขอซื้อสินค้า “ถ้าไม่พอใจยินดีคืนเงินครึ่งเดียว”

อย่างไรก็ตามการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชนที่ Rogers กล่าวว่าเป็นสื่อที่ดีที่สุดในการสร้างความตระหนักรู้ในระดับที่ทำให้คนส่วนใหญ่ได้รับทราบถึงการมีอยู่ของนวัตกรรมผ่านสื่อโทรทัศน์ในกรณีของอินเทอร์เน็ตตำบลอาจไม่ใช่สื่อที่ดีที่ทำให้คนส่วนใหญ่ของประเทศไทยซึ่งอยู่ในชนบท

ได้เข้าใจและรับรู้ว่าโฆษณาชุดดังกล่าวมีสาระเพื่อแจ้งให้ทุกฝ่ายรู้จักอินเทอร์เน็ตตำบล คณะนักวิจัยได้นำเรื่องราวในโฆษณาเป็นประเด็นพูดคุยกับสมาชิกชุมชนแต่สมาชิกชุมชนไม่สามารถเชื่อมโยงเรื่องราวในภาพยนตร์โฆษณากับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่อยู่ในตำบลของตน

ภาพยนตร์โฆษณาของทศท. ไม่ได้สื่อให้มวลชนได้รับรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบลโดยเชื่อมโยงจากสภาพที่เป็นจริงโดยเฉพาะในโฆษณาชุดที่สองซึ่งสิ่งแวดล้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของกระเหรี่ยงคอยาวอยู่ภายนอกที่ทำการอบต. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง ซึ่งแตกต่างจากความเป็นจริงของโครงการในทุกๆ ด้าน นอกจากนั้นภาพยนตร์โฆษณาเชิงประชาสัมพันธ์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์การทศท. ไม่ใช่การสร้างความรับรู้เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล

(2) สื่อบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสื่อที่ดีที่สุดสำหรับการโน้มน้าวใจและยอมรับนวัตกรรม สื่อบุคคลในระยะแรกของการเผยแพร่เรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล เกิดขึ้นโดยการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างคณะนักวิจัยเองและผู้นำอบต.

แต่ในกรณีของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ณ ที่ทำการอบต.แตล สื่อบุคคลเป็นสื่อที่นักวิจัยพึ่งพาและให้ความสำคัญมากที่สุดเพื่อสื่อสารให้สมาชิกในชุมชนได้รู้จักศูนย์ฯ มี 3 รูปแบบคือ สื่อสารผ่านผู้นำท้องถิ่น สื่อสารผ่านเครือข่าย และผู้สื่อสารนวัตกรรมซึ่งมีลักษณะร่วมกับคนในท้องถิ่น

- ผู้นำในท้องถิ่นเช่นผู้ใหญ่บ้านสามารถเข้าถึงสื่อขนาดเล็กในหมู่บ้านเช่นหอกระจายข่าว ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกอบต.เป็นกลุ่มคนที่เข้าถึงสมาชิกชุมชนในหมู่บ้านได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต.แตล คาดหวังว่าผู้ใหญ่บ้านจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ไปเผยแพร่ต่อในสื่อหอกระจายข่าวและการประชุมกลุ่ม และประสานให้เครือข่ายของคนในชุมชนมาทดลองใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนที่อบต.แตลสร้างขึ้น

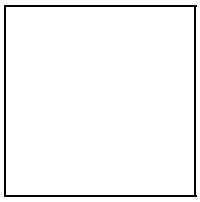
- กลุ่มหรือเครือข่ายที่เข้มแข็งของชุมชน เช่น กลุ่มสตรีทอผ้าไหม กลุ่มสตรีแปรรูปผ้าไหม และกลุ่มเยาวชน เนื่องจากตำบลแตลเป็นพื้นที่ที่มีเครือข่ายของสตรีทอผ้าไหมและแปรรูปผ้าไหมที่เข้มแข็ง มีการรวมกลุ่มที่ชัดเจน มีเป้าหมายและกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงพยายามสื่อสารผ่านกลุ่มอาชีพเหล่านี้ให้มากขึ้น โดยคาดหวังว่าตัวแทนกลุ่มจะนำเรื่องราวของอินเทอร์เน็ตตำบลไปถ่ายทอดและสื่อสารกับสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ ที่เหลือ

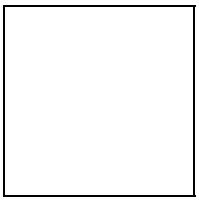
ในวันที่ 19 - 20 มิถุนายน พ.ศ. 2547 คณะนักวิจัยและผู้ช่วยจัดการอบรมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้กลุ่มอาชีพได้ทดลองใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลที่เพิ่งแล้วเสร็จ โดยมี 3 กลุ่มอาชีพ และกลุ่มวัยรุ่นในตำบลซึ่งเป็นเครือข่ายของผู้ช่วยวิจัย (ดนัย และ มานิตย์)

กิจกรรมที่จัดให้กับกลุ่มอาชีพเน้นถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และความเข้ากันได้ของอินเทอร์เน็ตตำบลกับการดำเนินกิจกรรมของแต่ละกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มวัยรุ่นคณะนักวิจัยจะเน้นการระดมความคิดเห็นเพื่อให้วัยรุ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนตำบลแตลในฐานะผู้ให้ความรู้และอบรมชุมชน เสริมกับกำลังคนที่อบต.มีอยู่ด้านการอบรม

ผู้ช่วยวิจัยได้เชิญเครือข่ายสตรีทอผ้าไหม 10 รายซึ่งผู้ที่มาร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นรองประธานกลุ่ม หรือแกนนำของกลุ่ม โดยแต่ละคู่จะได้ทดลองใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและมีผู้ช่วยวิจัยคอยให้ความช่วยเหลือ

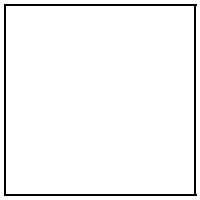
ภาพที่ 18 ตัวแทนกลุ่มสตรีทอผ้าไหมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนตำบลแตล





ตัวอย่างเว็บไซต์ที่คณะนักวิจัยเตรียมไว้เพื่อนำเสนอให้กลุ่มสตรีทอผ้าไหมและแปรรูปผ้าไหมได้เข้าใจว่าอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์มีความเกี่ยวพันกับชีวิตประจำวันและอาชีพของกลุ่มและมีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบคือนำมาสู่การเพิ่มรายได้ของกลุ่ม

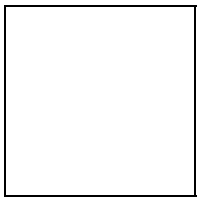
ภาพที่ 19 - 20 เว็บไซต์ตัวอย่างในการอบรม



เว็บไซต์ของร้านสุรินทร์ไหมไทยซึ่งเป็นร้านจำหน่ายผ้าไหมรายใหญ่ในจังหวัดสุรินทร์ซึ่งกลุ่มสตรีตำบลแตลรู้จักดี นำสินค้าจำหน่ายบนอินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้นทางร้านยังให้ความรู้เรื่องการทอผ้า และผ้าไหม รวมถึงราคาขายในท้องตลาด ทำให้กลุ่มสตรีได้ตรวจ

สอบราคาของผ้าทอได้ตลอดเวลา



เว็บไซด์ของ ExporThai ให้ข้อมูลราคาขายของผ้าไหมซึ่งทอในพื้นที่จังหวดสุรินทร์ และขายผ่านเว็บไซด์กับลูกค้าชาวต่างประเทศทำให้ราคาผ้าไหมสูงขึ้นกว่าราคาที่ขายโดยกลุ่มสตรี 4 เท่า (จากราคาผืนละ 500 ถ้าขายที่กลุ่มทอผ้า บาทเป็น 2,000 บาท)

กลุ่มสตรีให้ความสนใจมากและแสดงความคิดเห็นว่ารายได้เพิ่มขึ้นมากถ้าขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ผ่านมาพ่อค้าคนกลางที่มาจากจังหวัดศรีสะเกษเป็นคนกำหนดราคาซื้อขาย ซึ่งกลุ่มสตรีต้องขายตามนั้นและยังต้องต่อสู้กับตำบลใกล้เคียงซึ่งบางทีตัดราคาขายกันเอง

คณะนักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยเห็นแนวโน้มที่จะส่งเสริมให้กลุ่มสตรีได้ขายสินค้าผ่านความช่วยเหลือของอบต. และกลุ่มเยาวชนในท้องถิ่น

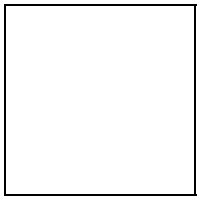
กลุ่มอาชีพอีกกลุ่มหนึ่งที่คณะนักวิจัยคาดหวังจะให้มีส่วนทดลองใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนคือกลุ่มเลี้ยงวัว โดยผู้ช่วยนักวิจัยแจ้งกิจกรรมและนัดหมายวันกับประธานกลุ่มและแกนนำกลุ่มผู้เลี้ยงวัว คณะนักวิจัยได้เตรียมเว็บไซด์ของกรมปศุสัตว์เพื่อให้กลุ่มได้ทดลองใช้และชี้ให้กลุ่มได้เห็นว่ากลุ่มสามารถหาและใช้ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน แต่เมื่อถึงเวลานัดหมายคณะนักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยรอสมาชิกลุ่มเลี้ยงโคกว่าชั่วโมงแต่ไม่มีผู้ใดมาร่วมกิจกรรม ซึ่งในภายหลังผู้ช่วยวิจัยได้พยายามสืบถามหาข้อมูลถึงสาเหตุที่กลุ่มเลี้ยงโคไม่เดินทางมาร่วมกิจกรรมและทราบว่าแกนนำกลุ่มให้ความสนใจกับการหาเสียงเลือกตั้งสมาชิกอบต.มากในช่วงดังกล่าวและไม่ต้องการเข้ามาในพื้นที่ที่ทำการอบต. จนกว่าจะเสร็จการเลือกตั้ง

เครือข่ายสุดท้ายที่คณะนักวิจัยสื่อสารเพื่อโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจุดเน้นในการสื่อสารกับกลุ่มเยาวชนซึ่งเป็นเครือข่ายของผู้ช่วยวิจัยนั้นแตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เนื่องจากคณะนักวิจัยเห็นว่าเยาวชนเป็นกลุ่มที่มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตดีอยู่แล้วจากการเรียนตามระบบในโรงเรียน กลุ่มวัยรุ่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชีวิตประจำวันได้หลากหลายด้าน ตั้งแต่ด้านการศึกษา ความบันเทิง สื่อสารกับเพื่อนฝูง

เยาวชนที่มาร่วมพูดคุยกับคณะนักวิจัย แสดงความสนใจและยินดีที่จะช่วยงานผู้ช่วยวิจัย หากผู้ช่วยวิจัยได้รับคัดเลือกให้เป็นพนักงานประจำอบต. เยาวชนสนใจที่จะเรียนรู้การทำเว็บไซต์ แต่ยังไม่รู้จะทำเว็บไซต์เรื่องใด บางคนเสนอให้ทำเนื้อหาของตำบล ศิลปวัฒนธรรมชาวกูย คณะนักวิจัยซึ่งนั่งรับฟังอยู่ด้วยกันจึงเสนอแนวคิดให้เยาวชนที่มีทักษะแต่ไม่มีเนื้อหาให้ฝึกหัดทำเว็บโดยใช้เนื้อหาของกลุ่มสตรีซึ่งมีเนื้อหาแต่ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี

คณะนักวิจัยได้ให้แนวทางต่อผู้บริหารอบต.และผู้ช่วยวิจัยให้นำเครือข่ายสองกลุ่มมาทำงานร่วมกันเพื่อเอื้อทักษะที่ต่างคนต่างมีอยู่เข้าด้วยกัน

ภาพที่ 21 กลุ่มเยาวชนที่สนใจร่วมกิจกรรมศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน



3. ขั้นตัดสินใจ

การตัดสินใจรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลในกรณีของตำบลแตลแยกเป็น 3 ระดับคือ ขั้นที่หนึ่งการยอมรับนวัตกรรมโดยผู้มีอำนาจในระดับประเทศคือกระทรวงมหาดไทย กระทั่งทำให้เกิดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ขั้นที่ 2 ซึ่งคณะนักวิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเป็นการยอมรับโดยกลุ่มของผู้มีอำนาจตัดสินใจระดับตำบลเพื่อให้เกิดการเปิดสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อสำหรับชุมชน การตัดสินใจในระดับผู้มีอำนาจ (ปลัดอบต. และผู้บริหารอบต.) เป็นการตัดสินใจในระดับกลุ่มเพื่อยอมรับนวัตกรรมพร้อมกับกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดหานวัตกรรมแทนสมาชิกผู้อื่นในตำบล ในขั้นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจระดับนี้ ลักษณะของผู้รับนวัตกรรมโดยเฉพาะตัวแปรในด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาก สมาชิกอบต.แตล ยอมรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลกระทั่งสนับสนุนงบประมาณให้จัดทำห้องอินเตอร์เน็ตชุมชนเนื่องจากปัจจัยด้านสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างจาก อบต.นอกเมือง อบต.เฉนียง และอบต. ตรำดม

ในด้านสังคมและเศรษฐกิจถือว่าอบต.แตล มีฐานะดีกว่าอบต.อื่น ๆ ในพื้นที่วิจัยเนื่องจากได้รับเงินรางวัล 1.7 ล้านจากการชนะการประกวดอบต.ธรรมาภิบาลดีเด่นในปีพ.ศ. 2546บุคลิกภาพของสมาชิกอบต.ซึ่งกล้าพูดซักถามและชอบเสนอแนะต่างจากอบต.ที่อยู่ในเขตนอกเมืองทั่วๆไป เช่นสมาชิกอบต.ตรำดมซึ่งค่อนข้างเงียบและฟังผู้นำกลุ่ม (สำหรับสมาชิกอบต. นอกเมืองและ

เฉนียง ซึ่งเป็นตำบลในเขตอำเภอเมืองมีลักษณะกล้าแสดงความคิดเห็นเป็นธรรมชาติของผู้อยู่ในเขตเมืองอยู่แล้ว)

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

4. ขั้นลงมือปฏิบัติ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาชุมชนเนื่องจากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีภาพลักษณ์สอดคล้องกับความทันสมัย ดังนั้นการทำให้สมาชิกชุมชนตัดสินใจรับและเข้ามาทดลองใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต. จึงเป็นกระบวนการที่ทำได้จริง แต่การส่งเสริมให้มีศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต.แตล พัฒนาขึ้นเป็นศูนย์สารสนเทศชุมชนที่เปิดการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันสำหรับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิดีโอ และเครื่องไม้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีอื่น ๆ โดยวัตถุประสงค์ของศูนย์ดังกล่าวเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาชุมชน ยังไม่เกิดขึ้น

ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนของอบต.แตล เป็นนวัตกรรมสำหรับทั้งอบต.และชุมชนในสองระดับคือ (1) ด้านกายภาพ และ (2) ชนิดการให้บริการทั้งหมดที่ศูนย์ฯควรมีไว้บริการ

ในด้านกายภาพแล้วศูนย์ฯ เป็นองค์กรที่แปลกใหม่สำหรับอบต. นวัตกรรมนั้นประกอบด้วย (1) *ความเป็นเทคโนโลยีใหม่* ต้องการสถานที่ตั้งที่เหมาะสม วิธีการบริหารจัดการศูนย์ฯโดยเฉพาะแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ มีลักษณะและรูปแบบองค์กร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ควรมีลักษณะต่างจากองค์กรอื่นที่เคยมีอยู่ในชุมชน (2) *ชนิดการให้บริการทั้งหมดที่ศูนย์ฯ ควรจัดให้บริการนั้นเป็นกิจกรรมใหม่ทั้งหมด* ซึ่งชุมชนและ อบต.ไม่มีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมและประยุกต์ใช้กิจกรรมชนิดดังกล่าวมาก่อน

ด้านการใช้และให้บริการ เช่นการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่สำหรับชุมชน อาจทำได้แม้ว่าจะมีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงเครื่องเดียว คณะนักวิจัยใช้แนวทางที่ธนาคารโลกศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาชนบทและได้เสนอว่าขั้นแรกในการใช้งานควรศึกษาความเป็นไปได้โดยหาความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของชุมชน (World Bank, 1998) คณะนักวิจัยได้สำรวจความต้องการด้านข่าวสารครั้งที่ 1 ผ่านแบบสอบถาม และผู้ช่วยวิจัยได้รวบรวมความต้องการด้านข่าวสารของคนในชุมชนอีกครั้งโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

อบต.และผู้ใหญ่บ้าน และชี้ได้ว่ากลุ่มอาชีพเป็นกลุ่มที่ชุมชนและผู้มีอำนาจในชุมชน (อบต. และผู้ใหญ่บ้าน) ต้องการใช้ข่าวสารเพื่อพัฒนามากที่สุด อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติ คณะนักวิจัยพบว่า *ทักษะการค้นหาข้อมูลเป็นนวัตกรรมอีกชนิดหนึ่งสำหรับคนในชุมชน* การใช้คำค้นหา (key word) เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่อบต. ผู้ช่วยวิจัยและคนในท้องถิ่นไม่มี ผู้ช่วยวิจัยซึ่งมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการศึกษาและการอบรมโดยคณะนักวิจัยไม่สามารถค้นหาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ คณะนักวิจัยสังเกตเห็นว่าชุมชนพึ่งพาคณะนักวิจัยสูงมากในการค้นหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และแปลข้อมูลที่อยู่ในภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาไทยก่อน ดังนั้นในกรณีของอบต.ที่ไม่สามารถขยายจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ อาจให้บริการด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสารสำหรับชุมชนได้ แต่ต้องมีการอบรมและฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่จะค้นหาข้อมูลได้มีทักษะการใช้เครื่องมือสืบค้นที่มีหลากหลายแบบ (search engines)

การให้การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งเจ้าหน้าที่อบต. และผู้ช่วยวิจัยต้องพึ่งพาคณะนักวิจัยมาก แม้ว่าคณะนักวิจัยจะส่งเสริมให้ผู้ช่วยวิจัยเดินทางไปศึกษาและพบปะการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากชุมชนอื่น ให้หลักสูตรการอบรม ให้แนวทางการสร้างบรรยากาศการอบรมกับผู้ช่วยวิจัยแล้วก็ตาม ผู้ช่วยวิจัยยังรู้สึกว่าไม่สามารถให้การอบรมกับสมาชิกชุมชนได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคณะนักวิจัย

ขั้นที่ 5 การยืนยัน (ความยั่งยืนของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนและแนวทางการพัฒนาศูนย์ของตำบลแตล)

ในกระบวนการวิจัยกว่า 20 เดือนที่ผ่านมาคณะนักวิจัยและชุมชนตำบลแตลได้ผ่านกระบวนการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลมาโดยผ่านตั้งแต่ขั้นให้ความรู้ การโน้มน้าวใจ การลงมือปฏิบัติ การศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนที่ 1 ที่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลของกระทรวงมหาดไทยมีเครื่องมือเพียงชุดเดียว และประชาชนในตำบลแตลส่วนใหญ่ไม่รู้จัก ไม่ตระหนักรู้ว่าตำบลของตนเองมีอินเทอร์เน็ต กระทั่งเดือนที่ 20 ซึ่งคนในตำบลได้รับรู้ว่าตำบลของตนเองมีศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนในอบต.แตล มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 6 เครื่องให้ชุมชนได้ใช้งาน ในกระบวนการวิจัยกลุ่มแม่บ้านและเยาวชนได้ทำความรู้จักและได้ทดลองใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สิ่งแวดล้อมในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน มีการทอดผ้าป่าเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คนภายนอกชุมชนก่อตั้งโรงเรียนเอกชนเปิดสอนคอมพิวเตอร์เบื้องต้นในชุมชนโดยผู้ปกครองยินดีจ่ายค่าเรียนสำหรับลูกหลานในอัตรา 80 ชั่วโมง 3,000 บาท มีความแพร่หลายของการซื้อหาเทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน และการลงทุนเพื่อการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี

อย่างไรก็ตามทีมผู้วิจัยยังไม่สามารถสรุปได้ว่าชุมชนยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่คณะนักวิจัยวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องของชุมชนตำบลแตลมีโดยเปรียบเทียบกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นในชุมชน และประมวลสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1) คุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตตำบลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบด้อยกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

อินเทอร์เน็ตตำบลแพร่สู่ชุมชนในช่วงโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในชุมชนอยู่ก่อนในฐานะนวัตกรรมการสื่อสาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสองชนิดนี้มีคุณลักษณะบางอย่างใกล้เคียงกันและอาจใช้ทดแทนกันได้ทำให้การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นไปได้ไม่กว้างไกล

คณะนักวิจัยได้รับความคิดเห็นจากสมาชิกชุมชนโดยให้คุณค่าและมีความโน้มเอียงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล เช่น “หากต้องการติดต่อลูกที่เรียนอยู่ต่างจังหวัดก็โทรเข้าเคลื่อนที่ลูก โทรปุ๊ปก็คุยกันเลย รู้เรื่องเดี๋ยวนั้น” ในช่วงที่มีการทอดผ้าป่าระดมทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่และการพูดคุยฝากข่าวแบบปากต่อปากเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ “ใช้โทรศัพท์บอกเพื่อนที่ทำงานอยู่ต่างจังหวัดให้ช่วยแจกซองผ้าป่าหาเงินมาซื้อเครื่องคอม” “ถ้าไม่รู้เบอร์โทรศัพท์ก็ไปฝากข่าวไว้ที่พ่อแม่พี่น้องของเขา เวลาที่เขาติดต่อกลับมาญาติก็จะบอกกันเอง เร็วกว่าอินเทอร์เน็ตตำบล” “กดโทรศัพท์ทำง่าย เบอร์โทรจดเอา แต่อีเมล์จดผิดก็ส่งถึงกันไม่ได้ ถ้าส่งอีเมล์ก็ต้องโทรไปบอกให้เช็คเมล์อีก” “คนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ส่วนน้อยมีคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตก็ไม่สะดวกสำหรับทุกคน”

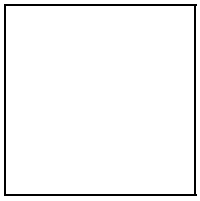
นอกจากนั้นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ชี้นำผ่านสื่อโฆษณาอย่างต่อเนื่องถึงคุณค่าทางจิตใจที่ได้รับจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ การมีโทรศัพท์เคลื่อนที่เสริมสร้างสถานภาพทางสังคมโดยที่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมพกพาโทรศัพท์ไปได้ทุกที่ ในทางตรงข้ามโฆษณาของทศท. ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพียงผิวเผิน

(2) อินเทอร์เน็ตตำบลแม้ว่าจะได้เปิดให้สมาชิกชุมชนเข้าถึงแล้วก็ตาม ยังมีอุปสรรคด้านการใช้งานและความคุ้นเคยของสมาชิกชุมชนกับสื่อใหม่นี้

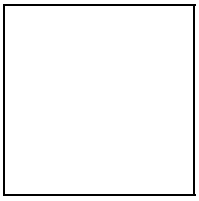
จากการบอกเล่าของสมาชิกชุมชน อินเทอร์เน็ตตำบลมีลักษณะเป็นนวัตกรรมไม่ผสานกลืนกับวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนในตำบลโดยเฉพาะผู้ใหญ่ ซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารด้วยคำพูดเสาะหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ที่เป็นบุคคลโต้ตอบสื่อสารแบบสองทางในเวลาเดียวกันได้ (synchronous two-way communication) สมาชิกชุมชนแตลยังคงมีวัฒนธรรมการสื่อสารบนพื้นฐานวัฒนธรรมมุขปาฐะแบบดั้งเดิมผสานในชีวิตประจำวัน ภาษากูยซึ่งเป็นภาษาถิ่นที่สมาชิกชุมชนนิยมใช้นั้นเป็นภาษาที่ไม่มีตัวอักษรใช้หลักการสืบทอดด้วยการบอกเล่าจากรุ่นสู่รุ่นเป็นหลัก ดังนั้นโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงตอบสนองวิธีการสื่อสารด้วยการพูดได้ดีอย่างยิ่งแม้ว่าจะ

เป็นคนรุ่นสูงอายุซึ่งไม่ชำนาญในการใช้ภาษาไทยกลาง หรือเขียนภาษาไทย ก็สามารถใช้โทรศัพท์เพื่อสื่อสารข้ามระยะทางทางกายภาพได้โดยง่ายดาย

ภาพที่ 22-23 วิถีชีวิตและการสื่อสารของสมาชิกชุมชนต่างรุ่นอายุ



การพูดคุยกันในกลุ่มขณะทำงานยังเป็นวิธีการสื่อสารที่แพร่หลายสำหรับกลุ่มสตรี



เด็กคุ้นเคยกับนวัตกรรมดิจิตัลและกดปุ่มจากการเล่นเกมส์

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่และมีวัฒนธรรมในการใช้งานที่แตกต่างจากสื่อชนิดอื่น ๆ ที่คนในชุมชนคุ้นเคย ข้อมูลที่นำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ตรับรู้ผ่านการอ่านเหมือนหนังสือ สื่อสารความคิดสู่ผู้อื่นด้วยการพิมพ์เหมือนพิมพ์ดีด แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การอ่านและพิมพ์ผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากสื่อดั้งเดิม

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

นอกจากนั้นสิ่งแวดล้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างจากวิถีชีวิตของคนในชุมชนซึ่งคุ้นเคยกับการสื่อสารเป็นกลุ่ม ใช้วิธีการพูดเป็นหลัก ปรึกษาหารือกันและกันได้ตลอด แต่หากเป็นคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นขณะที่ใช้ผู้สื่อสารจะเป็นเพียงคนเดียวที่ควบคุมแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ และเส้นทางการใช้อินเทอร์เน็ต

(3) การทดลองใช้อินเทอร์เน็ตอย่างครอบคลุมและแพร่หลายในทุกครัวเรือนเป็นไปได้ยาก

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่การตัดสินใจทดลองใช้ทำได้ในระดับปัจเจก ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งปรับลงต่ำมากทำให้คนซื้อหาและทดลองใช้ได้ง่ายขึ้น กลายเป็นของใช้ส่วนตัว และมีผู้

ใช้จำนวนมาก ทำให้ผู้รายใหม่ ๆ ได้ประโยชน์จากเครือข่ายผู้ใช้จำนวนมากที่มีอยู่ขณะที่ตนได้เข้ามาร่วมใช้

ส่วนอินเทอร์เน็ตตำบล การตัดสินใจเพื่อทดลองใช้ไม่สามารถทำได้ในระดับปัจเจกต้องผ่านการยินยอมของคณะผู้บริหารอบต.ก่อน ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกชุมชนไม่สามารถเข้าถึงสื่อจากการตัดสินใจของตนเอง ต้องผ่านการอนุญาตหรือเปิดการเข้าถึงสื่อจากผู้บริหารอบต. เมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบลแล้วผู้ใช้ต้องมีความสามารถในนวัตกรรมหลายชนิดด้วยจึงจะทดลองใช้นวัตกรรมได้ และเนื่องจากอินเทอร์เน็ตตำบลอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการแพร่กระจายในเขตชนบท ยังไม่มีกลุ่มคนจำนวนมากที่ใช้นวัตกรรมร่วมกัน (critical mass) เพื่อให้การสื่อสารแบบสองทางเกิดขึ้น

(4) ในวัฒนธรรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตข้อมูลข่าวสารมีอยู่มากมายเนื่องจากไม่มีข้อจำกัดในด้านการเผยแพร่ จัดเก็บ และค้นหา ต่างจากแนวคิดของสมาชิกชุมชนในชนบทเช่นตำบลแตลซึ่งความรู้หรือข้อมูลจะถูกจัดเก็บได้เพียงแค่ความสามารถที่จะจดจำได้ของคนคนหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นบางครั้งที่คณะนักวิจัยค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพให้มากมายแต่กลุ่มสตรีกลับไม่ได้มีความต้องการข้อมูลมากมาย หรือบางคนสนใจข้อมูลปริมาณมากนั้นแต่ไม่แน่ใจว่าเมื่อได้ข้อมูลไปแล้วตนเองจะจัดเก็บอย่างไร ลำพังความทรงจำไม่สามารถบรรจุข้อความทั้งหมดได้ การจดบันทึกเป็นวิธีการที่ยุ่งยากเพราะไม่ชำนาญการเขียน

(5) วัยรุ่นที่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มีขาดทักษะในการประเมินคุณค่าและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนอินเทอร์เน็ต กลุ่มวัยรุ่นเข้าใจว่าข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนอินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือได้เทียบเท่ากับตำราและหนังสือ ยิ่งไปกว่านั้นการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้นักเรียนไม่พยายามเรียนรู้โดยการอ่านและวิเคราะห์ แต่ใช้วิธีคัดลอกจากอินเทอร์เน็ตและวางบนโปรแกรมเวิร์ดเพื่อพิมพ์ส่งอาจารย์

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

ในขั้นการยืนยันจะเป็นขั้นที่บุคคลแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม อย่างไรก็ตามภายหลังจาก 20 เดือนที่คณะนักวิจัยทำงานร่วมกับสมาชิกชุมชนและอบต. คณะนักวิจัยจำเป็นต้องถอนตัวออกจากพื้นที่ งบประมาณจ้างผู้ช่วยวิจัยสิ้นสุด ทำให้ผู้สนับสนุนนวัตกรรมกลุ่มสำคัญต้องลดบทบาทในการส่งเสริมนวัตกรรมโดยปริยาย ยิ่งไปกว่านั้นมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปลัดอบต.คนปัจจุบันจะย้ายจากพื้นที่ไปรับตำแหน่งในตำบลที่ใหญ่กว่า สมาชิกอบต.และนายกอบต.ชุดเก่าที่เคยมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยได้ปรับเปลี่ยนออกจากสมาชิกอบต. ซึ่งเพิ่งเลือกตั้งใหม่ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2547 สมาชิกอบต.ชุดใหม่ได้เข้ามาทำงานเป็นจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งแทนชุดเก่า

จากกรณีศึกษาที่ได้เรียนรู้จากศูนย์สารสนเทศชุมชนบ้านน้าน้อย และบ้านหนองปรือ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งศูนย์ยังคงอยู่แม้จะมีระยะเวลาการรับนวัตกรรมมายาวนานแต่ ณ ปัจจุบันก็ยังคงมีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องจากบุคคลที่สนับสนุนนวัตกรรมได้อยู่ในพื้นที่ร่วมกับชุมชนมาโดยตลอด เช่นกรณีของบ้านน้าน้อย น้าน้อยเป็นคนในชุมชนเองและมีบุตรสาวรับช่วงสานต่องาน หรือที่บ้านหนองปรือมีนักวิจัยและนักพัฒนาชาวต่างชาติอยู่ในพื้นที่เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชนบทกว่า 10 ปีอย่างต่อเนื่อง

ขั้นยืนยันการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลและศูนย์อินเตอร์เน็ตตำบลในระยะยาวจึงเป็นไปได้ยากหากไม่มีสมาชิกชุมชนที่รับช่วงเป็นผู้ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรมต่อจากบุคคลภายนอก

สรุป

อินเทอร์เน็ตตำบลจึงเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นของการแพร่กระจายสู่ชุมชนชนบทซึ่งเป็นพื้นที่วิจัยและมีแนวโน้มที่จะใช้ระยะเวลาอีกระยะหนึ่งกว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นที่ยอมรับ ปรากฏการณ์การแพร่กระจายนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตตำบลสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรมอื่น ๆ เช่นกันโดยเฉพาะในประเด็นต้นทุนและราคาของนวัตกรรมซึ่งมีผลต่อการติดต่อแพร่กระจายของนวัตกรรม นวัตกรรมบางอย่างใช้ระยะเวลายาวนานกว่าจะมีการยอมรับอย่างต่อเนื่อง หรือประเด็นที่ว่านวัตกรรมอาจถูกเลือกรับไปเพียงบางส่วนบางการใช้งานตามแต่ความต้องการหรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนของชุมชน (วิราชินี คำชมภู, 2542, ปัญญา หิรัญรัศมี, 2529 และ ผจงจิตต์ อธิคมนันทะ, ม.ป.ป)

อินเทอร์เน็ตตำบลเช่นกันซึ่งคณะนักวิจัยคาดการณ์ว่าเป็นนวัตกรรมที่ไม่แตกต่างจากนวัตกรรมอื่นในแง่ที่ว่าจะใช้ระยะเวลาเป็นอย่างมาก จากวันที่สมาชิกชุมชนได้รับทราบ ได้พบ ได้เห็นอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นครั้งแรก จนกระทั่งถึงวันที่สมาชิกชุมชนจะยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลและใช้นวัตกรรมในชีวิตประจำวัน

การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยเฉพาะชุมชนชนบทจึงต้องการระยะเวลา และการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่องก่อนที่สื่ออินเทอร์เน็ตตำบลจะได้รับการพัฒนาสู่ฐานะ “สื่อเพื่อชุมชน” แม้ว่าสื่ออินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีแล้วจะเป็นสื่อในอุดมคติเพื่อใช้ในกระบวนการสื่อสารเพื่อชุมชน สื่ออินเทอร์เน็ตเอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทาง ข่าวสารที่ส่งผ่านและไหลเวียนในอินเทอร์เน็ตสามารถส่งผ่านได้ทั้งจากบนลงล่างเนื่องจากเมื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีทักษะการใช้แล้วใครก็ตามสามารถส่งผ่านเนื้อสารได้ทั้งสิ้น สื่อจึงไม่ได้ถูกผูกขาดเฉพาะกลุ่มนายทุนรายใหญ่เหมือนกับวิทยุโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ เป้าหมายในการใช้สื่อหลากหลาย นำไปใช้เพื่อตอบ

สนองความต้องการของชุมชนได้ สนองความรู้สึกร่วมในชุมชนได้แม้เป็นชุมชนเสมือน และเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดข่าวสารได้

อย่างไรก็ตามแนวคิดการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้เป็นสื่อเพื่อชุมชนต้องผ่านหลายขั้นตอนและพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ทั้งระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการใช้เทคโนโลยี และที่สำคัญที่สุดความเข้าใจในหลักการของสื่อเพื่อชุมชนของอบต. และสมาชิกชุมชน

บทที่ 7
ข้อแนะนำเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาหรือขยายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

ในบทที่ 7 ซึ่งเป็นบทสุดท้ายนี้คณะนักวิจัยนำเสนอการวิเคราะห์และข้อแนะนำสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับชุมชน โดยอ้างอิงจากบทเรียนที่ได้จากโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยเนื้อหาจะแบ่งเป็น 5 ส่วนหลัก ๆ คือ

7.1 ข้อแนะนำเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับภาครัฐ
7.2 ข้อแนะนำสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
7.3 ข้อแนะนำด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์สารสนเทศชุมชนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล
7.4 ข้อแนะนำในการจัดการอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศชุมชน
7.5 ข้อแนะนำเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน

7.1 ข้อแนะนำเชิงนโยบายสำหรับภาครัฐ

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย IT2010 มีเป้าหมายในการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ บนพื้นฐานการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (knowledge based society) กรอบนโยบายได้ระบุถึงหน้าที่ของรัฐอย่างชัดเจนในการทำหน้าที่จัดวางระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับประชาชน อย่างไรก็ตามการประเมินความสำเร็จของกิจกรรมที่รัฐได้จัดงบประมาณและปฏิบัติไปแล้ว เป็นประเด็นที่ต้องได้รับการประเมินอย่างเป็นรูปธรรม

อินเทอร์เน็ตตำบล เป็นหนึ่งในนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงทศวรรษแรกของศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545) อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากพื้นที่และระดับผู้ปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้พบว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่ได้บรรลุเป้าหมายตามที่กระทรวงมหาดไทยตั้งไว้ ทั้งในด้านพัฒนาระบบบริหารงานของรัฐ และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน นอกจากนั้นการศึกษาโดยอังคณา ชิตะกิตติ (2545) เรื่องการประเมินผลประสิทธิผลโครงการอินเตอร์เน็ตตำบล ซึ่งศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล 10 แห่งใน 9 จังหวัดที่เป็นโครงการนำร่องเสนอว่าผลการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการยังไม่รู้สึกพึงพอใจกับโครงการ และยังไม่เห็นว่าโครงการมีการพัฒนาคืบหน้า

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยถูกวางนโยบายตามอุดมคติในลักษณะ “ควรจะเป็น” ขาดข้อมูลและปัญหาอุปสรรคที่หน่วยงานในระดับผู้ปฏิบัติต้องเผชิญ คณะนักวิจัยจึงเสนอข้อคิดเห็นด้านนโยบายจากปรากฏการณ์จริงที่ค้นพบในพื้นที่วิจัย โดยข้อเสนอแนะประกอบด้วยทั้งการแนะนำด้านระบบ อุปกรณ์ และการพัฒนาบุคลากร สมาชิกชุมชนที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รัฐควรรักษาบทบาทผู้ลงทุนและแทรกแซงภาคเอกชนเพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเขตเมืองหรือชนบท

Gandy (1988) ได้วิพากษ์ถึงโอกาสที่ไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในบริบทสังคมปัจจุบันที่สารสนเทศกลายเป็นสินค้าและตกเป็นของคนเฉพาะกลุ่ม คนจนโดยเฉพาะกลุ่มชายขอบกลายเป็นกลุ่มคนที่ไม่สามารถใช้แหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ คนยากไร้โดยเฉพาะชนใช้แรงงานจึงขาดโอกาสที่จะทำความเข้าใจโลกจนกระทั่งสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ นำไปสู่ความไม่เท่าเทียมกันในกลุ่มของคนที่มีแหล่งทุนทรัพย์และสติปัญญา มีเพียงกลุ่มนายทุนซึ่งจะเข้าถึงกระบวนการจัดการและข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการเรียกใช้ข้อมูลได้ฝ่ายเดียว

หากอ้างอิงตามแนวคิดเศรษฐศาสตร์การเมืองเบื้องต้น ระบบทุนนิยมซึ่งภาคการค้าและเอกชนมีเป้าหมายเพื่อสร้างผลกำไรสูงสุด และการสะสมทุนของนายทุนที่นำไปสู่อำนาจในการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ของกลุ่มทุนเอง ทำให้เราอนุมานได้ว่าภาคเอกชนไม่ใช่องค์กรหลักที่จะสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การพึ่งพาลำพังกลไกตลาด จึงเป็นรูปแบบที่เป็นไปได้ยากเนื่องจากในระบบทุนนิยมภาคเอกชนย่อมไม่ลงทุนในพื้นที่ที่มีผลกำไรตอบแทนต่ำ เช่นชนบทที่ประชาชนมีกำลังซื้อต่ำ หรือยังมองไม่เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ หากรอการแพร่กระจายตามวิถีการตลาดจะต้องใช้ระยะเวลายาวนานหลายทศวรรษเพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์ได้มีราคาถูกลงหรือมีลักษณะที่เป็นมิตรกับผู้ใช้มากขึ้นกระทั่งคนทั่วๆ ไปสามารถซื้อหาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้

การปฏิเสธที่จะลงทุนด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับเขตชนบทของภาคเอกชนเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในหลายประเทศ อาทิกรณีของประเทศจีนซึ่งเอกชนเองมีความก็ลังเลที่จะลงทุนเนื่องจากเกรงว่าทุนที่ลงไปสำหรับสร้างเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคตะวันตกของจีนจะไม่สามารถคืนทุนได้ในระยะสั้น (Zhou, 2004)

ในกรณีของประเทศที่ประชากรมากกว่าสองในสามมีคอมพิวเตอร์ประจำบ้านเช่น ประเทศสวีเดน รัฐบาลสวีเดนยังคงให้การสนับสนุนในการสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ Broadband และเครือข่ายท้องถิ่นสำหรับเขตชนบท (Sandberg et all, 2004)

นอกจากนี้จากกรณีสมาชิกชุมชนในตำบลแตล จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจากการสำรวจรายได้เฉลี่ยของผู้นำความคิดเห็นในชุมชนพบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อปีประมาณ 30,000 – 100,000 บาท พบมีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้มีรายได้น้อยในสหรัฐอเมริกาที่ Gandy (1998) บรรยายไว้คือ

“ผู้มีรายน้อยหรือคนจนเป็นผู้ไม่เรียกร้อง คนไร้งานมักจะเป็นกลุ่มคนหนุ่มสาวที่มีการศึกษาต่ำ คนกลุ่มนี้ไม่รู้สึกว่าถูกโกง ไม่เรียกร้อง คาดหวังความช่วยเหลือจากรัฐต่ำ และคนกลุ่มที่ไม่มีงานทำหรือไม่อาจได้รับการจ้างงานนี้ต่างถูกกันจากระบบประชาธิปไตย และยิ่งเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้าไปเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน จำนวนของคนกลุ่มนี้จะยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ”

แม้ว่าสมาชิกชุมชนจะทราบจากนักวิจัยแล้วว่าตำบลแตลมีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลที่มีเป้าหมายให้สมาชิกชุมชนได้ใช้งานได้ แต่เมื่อเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงอุปกรณ์ในระยะแรกเนื่องจากมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียว หรือในระยะหลังที่มีศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งอบต.แตลให้งบประมาณสร้างเพิ่มเติมแต่ขาดบุคลากรประจำศูนย์ พบว่าสมาชิกชุมชนไม่ได้เรียกร้องอย่างจริงจังในการเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตตำบลหรือศูนย์ แม้ว่าจะแสดงความสนใจในคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างเด่นชัด สมาชิกชุมชนไม่ได้คาดหวังความช่วยเหลือจากรัฐในการแง่การใช้งานสื่อใหม่ โดยคณะนักวิจัยพบว่าพ่อแม่ผู้ปกครองของกลุ่มวัยรุ่นในชุมชนที่ยังไม่มีงานทำและเด็กนักเรียนได้ใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัวลงทุนให้ลูกหลานได้เรียนใช้คอมพิวเตอร์ฝึกพิมพ์ โปรแกรมขั้นพื้นฐานหลักสูตร 80 ชั่วโมง 3,000 บาท ซึ่งผู้ที่เห็นช่องทางทำธุรกิจจากนอกตำบลได้ลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เช่าบ้านในตำบลแตลเป็นสถานที่สอนคอมพิวเตอร์

2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ด้านการสื่อสารให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั้งในเขตชนบทและเมือง

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อบต.ไม่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลกับชุมชนได้คือปัญหาจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของทศท.คอร์ปอร์ชั่น ทั้งจากข้อมูลในพื้นที่วิจัยซึ่งอบต.แตลไม่สามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลแม้ขณะที่เชื่อมต่อเพียงเครื่องเดียว และจากกระดานสนทนาของกรมส่งเสริมฯ ปัญหาเครือข่ายเป็นปัจจัยภายนอกที่อบต.ควบคุมไม่ได้แต่เป็นปัญหาสำคัญ ดังตัวอย่างหลาย ๆ ข้อความซึ่งร้องเรียนและแจ้งว่า

“... อบต.ทอนหงส์ อ.พรหมคีรี จ.นครศรีธรรมราช ไม่สามารถเปิดให้บริการประชาชนได้เนื่องจาก ... เครื่องสามารถคอนเนคได้ แต่เข้าเว็บไซต์ไม่ได้ อบต.เป็น อบต.ที่ได้รับอินเตอร์เน็ตตำบล รุ่นที่ 1 ...”

“... ระบบ internet ของ อบต.ลานบ่า มีความล้าช้าในการ connection มาก และ ในการ เปิดเว็บไซต์แต่ละครั้ง ก็มีความล้าช้าเช่นกัน ต้องใช้เวลานาน ประมาณ 5 นาที หรือ 10 นาที่ การ load ข้อมูล หรือ การ upload ข้อมูล ก็ทำไม่ได้เลย...”

“... ทำไมบาง อบต.จึงใช้งานอินเตอร์เน็ตตำบลไม่ค่อยจะได้ สอบถามทางพนักงาน อบต.แล้วแจ้งว่าองค์การโทรศัพท์ไม่ดำเนินการซ่อมแซมและเชื่อมต่อสายโทรศัพท์อินเตอร์เน็ตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ และได้จ่ายค่าเหมาจ่ายรายเดือน ๆ ละ 1,070 บาท ทุก ๆ เดือน ... แจ้งไปยัง บริษัท ทศท.ประจำจังหวัดสุรินทร์จนนับครั้งไม่ถ้วน แต่ก็ไม่ได้รับความร่วมมือแต่อย่างใด บางอบต.ใช้ไม่ได้เลยตั้งแต่ได้รับการติดตั้งเครื่อง ผู้ร้องเรียน : อบต.ในจังหวัดสุรินทร์: 2004-10-02 01:32:33 PM”

“... อบต.ในท้องที่จังหวัดพัทลุง ทุก อบต.ร้อยละ 90 ไม่สามารถคอนเน็คได้ ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ คอมพิวเตอร์สเป็คสูงอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่บอกว่าเครือข่ายใช้ไม่ได้หรือถ้าใช้ได้ก็ช้า ผู้ร้องเรียน: ผู้ใช้บริการ: 2004-09-29 02:25:54 PM”

“...อินเตอร์ช้ามาก ๆ มีปัญญาสัญญาณหลุดบ่อยมากบางครั้งเครื่องก็แฮ้งบ่อย ทางทศท.บอกว่าเป็นเพราะเครื่อง ทางเครื่องบอกว่าเป็นทาง ทศท... (ผู้ร้องเรียน : อบต.บ้านพระ: 2004-10-23 11:30:29 AM)”

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานเดียวที่เป็นตัวแทนและทำหน้าที่ดูแลโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลกว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศไทย ให้ข้อมูลแผนการแก้ไขปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

“ ...ผู้รับผิดชอบในการวางโครงข่ายเพื่อเชื่อมต่อกับ internet คือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ประสานกับบริษัทฯ ตลอดมา บริษัทฯ แจ้งว่ากำลังเร่งรัดปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ อย่างไรก็ดี ในปีงบประมาณ 2548 กรมฯ ได้ขอให้ อปท. ได้ตั้งงบประมาณในเรื่องกับ IT ไว้ด้วย หาก อปท. ใดมีความพร้อม ในการเลือกใช้บริการ internet ในลักษณะของ internet ความเร็วสูง ก็สามารถทำได้”

จากข้อมูลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศประจำกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำให้ทราบว่ากรมฯ มีการเรียนรู้จากสภาพปัญหาด้านเครือข่ายที่อบต.เผชิญอยู่และเริ่มมีการวางแผนด้านนโยบายและงบประมาณให้สอดคล้องกับนวัตกรรมใหม่ขององค์กร

อย่างไรก็ตามการจัดงบประมาณเพื่อใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไม่ได้ครอบคลุมในทุกตำบลของประเทศไทย ความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจึงยังคงมีอยู่ในชนบท

3. ลดบทบาทการตัดสินใจของส่วนกลาง เช่นการจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ การเลือกใช้บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

การตัดสินใจในระดับกรมฯ ประมูลซื้ออุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลที่ส่วนกลางอาจมีข้อดีในแง่ของอำนาจต่อรองกับผู้จำหน่ายเมื่อซื้อปริมาณมาก การควบคุมคุณภาพของอุปกรณ์ให้อยู่ระดับเดียวกัน แต่อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมขององค์กร เจ้าหน้าที่อบต.ต้องการบริการหลังการขายจากผู้จำหน่ายสูง การซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายในท้องถิ่นจะช่วยกระจายการบริการหลังการขายที่ครอบคลุมขึ้น

ข้อมูลจากกระดานสนทนาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น[1] พบว่าอบต.มีปัญหาในการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพราะการจัดซื้อจากส่วนกลางทำให้อบต.ไม่สามารถใช้บริการหลังการขาดจากผู้ขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รายย่อยในท้องถิ่น เกิดความล่าช้าในการซ่อมบำรุง เสียโอกาสในการให้บริการชุมชน ในขณะเดียวกันอบต.แสดงศักยภาพและความต้องการดูแลอุปกรณ์เองในระดับท้องถิ่นหากได้รับมอบอำนาจ ดังตัวอย่างข้อความ

"... อินเตอร์เน็ตตำบลเสีย ผมไม่ทราบว่า กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำลังทำอะไรอยู่ ทำไมไม่สั่งการอะไรลงไปสักอย่าง ผมเชื่อว่าอบต. หรือท้องถิ่นทุก ๆ ที่มีปัญหาเกี่ยวกับอินเตอร์เน็ตตำบล เช่นกัน แต่ก็ไม่ได้รับการแก้ไข เช่นกัน โดยมีคำแนะนำ/ความต้องการให้แก้ไขคือ หน่วยงานก็การให้ กรมคืนเงินมาให้กับท้องถิ่นและให้ท้องถิ่นดำเนินการเองจะดีกว่า รวดเร็ว ไม่อืดอาด และที่สำคัญ ประหยัดงบประมาณไปตั้งเยอะ (2004-10-06 07:13:56 PM)"

"... เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในโครงการอินเตอร์เน็ตตำบล ของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เสียใช้งานไม่ได้ตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน 2547 จนถึงวันนี้ ทางเทศบาลเองก็ได้โทรแจ้งไปยังบริษัทโพเวลอุตสาหกรรม แล้วหลายครั้ง ได้รับคำตอบเดิมคือเดี๋ยวตามช่างมาซ่อมให้ ให้รอประมาณ 1 อาทิตย์ แล้วก็เงียบไป ปัจจุบันยังไม่มีการติดต่อใด ๆ จากบริษัท ที่ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์เลย ... จะขอส่งเครื่องคอมพิวเตอร์คืนได้หรือไม่ เพราะทางเทศบาลไม่ต้องการรับภาระชำระค่าบริการอินเตอร์เน็ตรายเดือน (ผู้ร้องเรียน : เทศบาลตำบลทับคล้อ : 2004-10-21 04:07:20 PM)"

"... อินเตอร์เน็ตตำบลของท้องถิ่นอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ไม่สามารถใช้งานได้ตั้งแต่ปี 2546 (เริ่มติดตั้ง) ..."

"... Internet ตำบลวัดไทรย์ โมเด็มเสีย แจ้งบริษัทโพเวล ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2547 ขณะนี้ยังไม่มีการ ซ่อมแซมแก้ไขเลย (ผู้ร้องเรียน : อบต.วัดไทรย์ : : 2004-10-06 07:03:45 PM)"

ดังนั้นในช่วงโครงการแรก ๆ รัฐอาจให้ส่วนกลางทำหน้าที่จัดซื้ออุปกรณ์เนื่องจากความกังวลว่าส่วนท้องถิ่นอาจขาดความรู้และความชำนาญ แต่ปัจจุบันหน่วยงานในท้องถิ่นมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นกว่าในระยะเริ่มต้น ในอนาคตหากมีนโยบายจะจัดหาวัสดุ

---

[1] http://www.thailocaladmin.go.th/8conver/callCenter.jsp?execute=true และ http://www.thailocaladmin.go.th/3webboard/testWebboard.jsp?execute=true&type=7&name=เรื่องอื่นๆ

อุปกรณ์อีกควรให้ส่วนท้องถิ่นจัดการเองโดยใช้มาตรฐานของส่วนกลางที่กำหนดอย่างชัดเจน นอกจากการจัดซื้อได้อย่างรวดเร็วขึ้นแล้ว ผู้ขายในท้องถิ่นสามารถให้บริการหลังการขายที่รวดเร็ว รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์ได้อีกด้วย เครือข่ายของอบต.กับภาคเอกชนในท้องถิ่นที่มีอยู่ก่อนแล้วจึงควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

ข้อแนะนำที่คณะนักวิจัยได้นำเสนอไปแล้ว 3 ประการนั้นเป็นข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์และเครือข่ายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งรัฐบาลได้ริเริ่มวางรากฐานให้อบต.และชุมชน คณะนักวิจัยประเมินว่าการริเริ่มโครงการนี้ของรัฐเป็นจุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนและขจัดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของสังคมเมืองและชนบท

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัยและบทเรียนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในชนบทของหลายหน่วยงานทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศต่างระบุว่า แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนให้ประสบความสำเร็จต้องเริ่มที่ความต้องการของ “คน” หรือ “ชุมชน” แต่ในกรณีของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล รัฐได้เริ่มวางรากฐานให้อบต.และชุมชนโดยให้อุปกรณ์พื้นฐานเป็นจุดเริ่มต้น ลดภาระของชุมชนในการลงทุนซื้ออุปกรณ์

ลำดับต่อไปจึงเป็นข้อแนะนำเพื่อพัฒนา ”ผู้ใช้” อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการใช้อุปกรณ์ที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ

4. มีมาตรการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะของบุคลากร และชุมชนแวดล้อมคู่กับนโยบายการกระจายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลจากกระดานสนทนาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดทักษะการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตำบล การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ และเรียกร้องให้มีเจ้าหน้ารับผิดชอบพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ ดังตัวอย่างข้อความด้านล่างที่คัดมาจากกระดานข่าวของเจ้าหน้าที่อบต.

“... น่าจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าสักหนึ่งคน ...โดยคัดเลือกเอาคนที่มีความชำนาญที่สุดเข้าอบรมจนสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แล้วให้เขาดูแลระบบของ อปท.ในอำเภอนั้นๆ ไม่ใช่จับฉ่ายอย่างทุกวันนี้ เปลืองงบประมาณ ... ไม่ใช่ว่าเอะอะ อะไรก็โทษแต่ทางบริษัท ทาง สถ.ต่างหาก เวลาเขามาติดตั้งเครื่องให้ดันส่งคนแก่ที่ไม่รู้เรื่องไปดู ทำไมไม่เอาคนที่รู้เรื่องเข้าไปเรียนรู้ แล้วถ่ายทอดให้กับ อปท.ทั่วประเทศ...”

“... การใช้งาน login ของตำบลหัวโพธิ์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำไมเมื่อใส่ username และ password แล้วไม่มีข้อมูลของตำบลขึ้นปรากฏที่หน้าจอ อยากทราบว่าจะแก้ไขโดยวิธีใด และมีวิธีไหนที่จะไม่ให้บุคคลอื่นเข้ามาเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลในตำบลที่ไม่ใช่ ของตนเอง...”

"...ตอนนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเปิดเว็ปของกรมส่งเสริมฯมากที่สุดไม่สามารถเปิดอ่านหนังสือสั่งการได้เลย (ผู้ร้องเรียน : อบต.บ้านพระ: 2004-10-23 11:30:29 AM)"

"...เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นอำเภอไม่ใช่ช่างคอมพิวเตอร์จะซ่อมเครื่องคอมฯเองได้อย่างไร..."

จากสถานการณ์จริงที่อบต.เผชิญอยู่ชี้ให้เห็นว่าการขยายการใช้อินเทอร์เน็ตสู่ประชาชนในตำบลแทบจะเป็นไปไม่ได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่เองซึ่งต้องทำหน้าที่ถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชนขาดทักษะและความเข้าใจในประโยชน์และเป้าหมายของโครงการอย่างแท้จริง

หลังจากการกระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึงแล้วรัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรของอบต.อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถใช้และประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เองตามความเหมาะสมของพื้นที่ การเตรียม "คน" ควรทำในหลากหลายรูปแบบอาทิ

5. รัฐควรเตรียมองค์กรและบุคลากรที่จะดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่วิจัยและข้อความบนกระดานสนทนาเป็นตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีไปสู่องค์กรและบุคลากรโดยให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมผู้ที่รับหน้าที่เป็นผู้ดูแลสื่อคืออบต. และผู้ใช้สื่อคือสมาชิกชุมชน น้อยจนเกินไป อย่างไปก็ตามปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ในหลายประเทศ

กรณีของพื้นที่วิจัยสอดคล้องกับปัญหาที่นักวิจัยในสหรัฐอเมริกาซึ่งศึกษาโครงการเครือข่ายชุมชน (Community Networks) ในรัฐเท็กซัส (Strover, 2004) ค้นพบ โดยทั้งในพื้นที่วิจัย 4 ตำบลในจังหวัดสุรินทร์และรัฐเท็กซัสชี้ให้เห็นว่าว่ากรณีการให้คอมพิวเตอร์จำนวน 1-2 เครื่องที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับองค์กรท้องถิ่นไม่เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดเนื่องจากปัจจัยที่เป็นอุปสรรคหลายประการได้แก่

(1) ขาดการเตรียมความพร้อมขององค์กรและเจ้าหน้าที่เช่น เจ้าหน้าที่ในองค์กรที่ได้รับเทคโนโลยีไม่ได้รับการอบรมอย่างเพียงพอ (ในกรณีอินเทอร์เน็ตตำบลเจ้าหน้าที่อบต. ได้รับการอบรมเพียง 2 วัน) ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีรวมถึงไม่สามารถแนะนำประชาชนที่ต้องการใช้ในชุมชน

(2) ขาดนโยบายที่ชัดเจนสนับสนุนการเปิดให้สาธารณะได้เข้าถึงเทคโนโลยี แม้ว่าเป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลหลายเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ แต่ในทางปฏิบัติประชาชนยังไม่กล้าเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเนื่องจากเห็นว่าเป็นอุปกรณ์ของอบต. นอกจากนั้นความไม่ชัดเจนทำให้ขาดการประชาสัมพันธ์และจัดทำป้ายประกาศอย่างชัดเจนว่าอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นของสาธารณะและยินดีให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้ประโยชน์

(3) เนื่องจากขาดการเตรียมพร้อมองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเทคโนโลยี ทำให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนของของอินเทอร์เน็ตตำบลไม่ได้ถูกเน้นย้ำและทำความเข้าใจในระดับเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในช่วงแรกก่อนกระบวนการวิจัยพบว่าทุกพื้นที่ไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล หรือภายหลังจากดำเนินกระบวนการวิจัยระยะหนึ่งแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่อบต.กลับเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นส่วนใหญ่เสียเองไม่ใช่ประชาชน

(3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับกิจกรรมและบริการเดิมขององค์กร ซึ่งในพื้นที่วิจัยหมายถึงบริการหลากหลายด้านที่อบต. ต้องรับผิดชอบ

6. ภายหลังกระบวนการกระจายอุปกรณ์แล้ว รัฐควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่และชุมชนอย่างต่อเนื่อง

การให้อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตตำบลโดยไม่มีการพัฒนาศักภาพผู้ใช้อย่างต่อเนื่องเป็นแนวคิดแบบเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (technology determinism) เนื่องจากเชื่อว่า “การมี” อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้เกิดการพัฒนาประเทศทั้งในด้านการบริหารงานรัฐ การเรียนรู้และรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน การสร้างรายได้ให้กับชุมชน แต่เพียงเทคโนโลยี ณ ปัจจุบันยังไม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างเด่นชัดในพื้นที่วิจัยซึ่งมีอินเทอร์เน็ตตำบล

เช่นเดียวกับกรณีศึกษาในประเทศสิงค์โปร์ และมาเลเซียซึ่งลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าประเทศไทยมาโดยตลอด จากข้อมูลของธนาคารโลก (http://www.worldbank.org/data/countrydata/countrydata.html) ในปี ค.ศ. 2001 ประเทศสิงค์ - โปร์ใช้งบประมาณ 9,592 ล้านเหรียญสหรัฐในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขณะที่ประเทศไทยลงทุน 4,751 ล้านเหรียญสหรัฐ รัฐบาลสิงค์โปร์ลงทุนระบบอินเทอร์เน็ตจนกระทั่งประเทศมีระบบ broadband ครอบคลุมกว่าร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ ไม่มีปัญหาการเข้าถึงแต่ยังเผชิญอุปสรรคด้านผู้ใช้เทคโนโลยีคือมีประชาชนเพียงร้อยละ 32 เท่านั้นที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมรัฐบาลอิเล็คโทรนิคส์ (Ng , 2004) สิ่งที่ทำให้ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ ความสามารถในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงในแง่ของความสามารถที่จะเข้าใจเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการรวมถึงแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Leong,2004)

จากกรณีศึกษาจากประเทศเพื่อนบ้านเห็นได้ชัดเจนว่าโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการทำให้เทคโนโลยีก่อประโยชน์กับชุมชน รัฐควรจะคำนึงถึงกระบวนการภายหลังจากการกระจายอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการใช้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจะสร้างผลกระทบอย่างที่ตั้งเป้าไว้ต้องอาศัยองค์ประกอบสองส่วนคือ (1) การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของอุปกรณ์และเครือข่าย และ
(2) ประชาชนที่จะเป็นผู้ใช้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว รัฐบาลจึงควรพึงระวังว่าความ

สัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาประเทศไม่ได้เกิดแบบเป็นเส้นตรงตามข้อสันนิษฐานของสำนักเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดที่ว่าเมื่อนำเทคโนโลยีสู่สังคมแล้ว สังคมจะเกิดการเปลี่ยนแปลงตามตัวแปรต้น

7. สนับสนุนให้มีบุคลากรประจำที่อบต. เพื่อปฏิบัติหน้าที่ด้านส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ

เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทั้งจากการศึกษาหรือจากความสนใจ การที่หน่วยงานจะใช้วิธีหมุนเวียนพนักงานที่มีอยู่เดิมให้ปฏิบัติงานส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก และอาจเพิ่มภาระเกินควรหรือเกินขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสนับสนุนด้านจำนวนบุคลากรอาจรวมถึงการเพิ่มอัตราพนักงานตามกรอบอัตรากำลังคนของกระทรวงอีกด้วย

เจ้าหน้าที่ประจำนอกจากจะส่งเสริมเรื่องการใช้เทคโนโลยีแล้วยังอาจช่วยถ่ายทอดเนื้อหาของชุมชนซึ่งปัจจุบันอยู่ในสื่อชนิดอื่น ๆ สู่สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความหลากหลายของเนื้อหา สร้างองค์ความรู้ที่เป็นภาษาไทย

8. รัฐควรคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมในสื่อซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศหรือศูนย์อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้งานและทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองความต้องการของชุมชนที่ได้รับเทคโนโลยีนั้น ๆ

การดึงชุมชนให้มีส่วนร่วมในเทคโนโลยีเป็นประเด็นที่งานวิจัยหลายชิ้นและหลายองค์กรสรุปไว้ว่าหากชุมชนไม่มีส่วนร่วมในสื่อ (การเป็นเจ้าของ หรือร่วมวางแผนและบริหารจัดการ) สมาชิกชุมชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการเข้าไปใช้สื่อ มีผลต่อปริมาณสมาชิกชุมชนที่เข้าไปใช้สื่อเช่นกัน

อย่างไรก็ตามวิธีการที่จะนำชุมชนสู่การมีส่วนร่วมในการจัดการสื่อยังต้องมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอย่างจริงจัง การมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้ เป็นผู้ใช้ เป็นผู้ผลิตเนื้อหา ของสื่ออินเทอร์เน็ตโดยชุมชนเป็นแนวทางที่แตกต่างไปจากการใช้สื่อหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน หรือสิ่งพิมพ์ภาคประชาชน เนื่องจากสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อดั้งเดิมที่มีในสังคมมายาวนานกระทั่งคนในชุมชนหรือคนในสังคมเข้าใจวัฒนธรรมการใช้ เข้าใจสื่อ จัดการสื่อดั้งเดิมได้ง่ายกว่าสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่ง “ตัวสื่อ” เป็นสิ่งแปลกใหม่ผู้คนต้องใช้แนวคิดและการรับรู้ที่แปลกใหม่เพื่อที่จะรู้จักสื่อ

ดังนั้นการพัฒนาสื่อดั้งเดิมโดยปลุกกระแสให้เปลี่ยนรูปแบบการจัดการสื่อใหม่ แต่ไม่ต้องเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีเพิ่ม ทำให้สื่อวิทยุโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ สื่อพื้นบ้านมีโอกาสพัฒนาสู่สื่อเพื่อชุมชนได้มากกว่าอินเทอร์เน็ต

9. รวบรวมและเผยแพร่บทเรียนของการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างเป็นระบบ

รูปแบบทั้งการริเริ่ม หลักการการใช้ประโยชน์ และบทเรียนที่ได้จากการดำเนินการอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นการเรียนรู้ที่มีสิ่งแวดล้อมเฉพาะของการลดความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ริเริ่มโดยรัฐ ได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ขนาดโครงการใหญ่ครอบคลุมทั้งประเทศ หน่วยการให้บริการคือตำบล และมีอุปกรณ์เพียงชุดเดียว ซึ่งลักษณะทั้งหมดนั้นแตกต่างจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ริเริ่มโดยภาคที่ไม่ใช่รัฐบาล เช่นองค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานภาคเอกชน ริเริ่มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนด้วยรูปแบบที่แตกต่าง เช่น มีจำนวนอุปกรณ์ให้บริการมากกว่า ผู้เกี่ยวข้องในการดูแลรักษาศูนย์เป็นคนในชุมชน ไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐ มีพื้นที่ทำงานระดับหมู่บ้าน

การเรียนรู้ที่ได้จากโครงการนำร่องทั้งหลายของภาคเอกชนจึงไม่สามารถนำมาพัฒนาโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลได้ทุกด้าน รัฐบาลโดยเฉพาะกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรศึกษาการดำเนินการโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลโดยให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัดเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและบทเรียน หรือให้ทุนวิจัยเพื่อศึกษากระบวนการเพื่อให้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตตำบลตามนโยบาย

7.2 ข้อแนะนำเชิงปฏิบัติการสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

อบต. เป็นองค์กรท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีคณะผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของหมู่บ้านร่วมกำหนดแนวทางการทำงานและจัดสรรงบประมาณ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนโดยผ่านอบต. จึงเป็นรูปแบบที่ผสานการสนับสนุนได้ทั้งจากรัฐและชุมชน โดยขั้นแรกนั้นพนักงานอบต.ซึ่งใกล้ชิดและรับนโยบายโดยตรงจากกรมฯ ต้องทำหน้าที่ศึกษาและให้ความรู้แนะนำเป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลต่อสมาชิกสภาบริหารอบต.

ความร่วมมือจากสมาชิกอบต.จะนำมาซึ่งการสนับสนุนเชิงนโยบายและการปฏิบัติ สมาชิกอบต.หากมีความเข้าใจในเป้าหมายของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลแล้วจะมีบทบาทสนับสนุนได้ทั้งการอนุมัติงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และพัฒนาบุคลากรในตำบล

ข้อแนะนำสำหรับอบต.ในการส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลคือ “ เจ้าหน้าที่ประจำของอบต. ต้องศึกษาเป้าหมายและวัตถุประสงค์โครงการใช้ถี่ถ้วน” และ “ถ่ายทอดความรู้นั้นให้กับสมาชิกอบต.เพื่อหาแนวร่วมในการปฏิบัติงาน”

เมื่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทุกฝ่ายเข้าใจโครงการ และพร้อมสนับสนุนแล้ว ทุกฝ่ายควรร่วมกันดึงให้สมาชิกชุมชนในตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วม และอาจอ้างอิงตามกระบวนการนำสมาชิกชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการ การใช้ และดูแลรักษาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจและรู้จักบริบทตำบลก่อนที่วางแผนการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล บริบทตำบลอาจรวมถึง ลักษณะทางกายภาพเช่นสถานที่ตั้งของอบต. ความใกล้ไกลจากศูนย์กลางชุมชน ความสะดวกในการเปิดให้บริการช่วงเย็นหรือค่ำ ระบบไฟฟ้า ขนาดประชากรในตำบล พร้อมกันนั้นต้องระดมสมองชุมชน โดยอาจผ่านเวทีตำบลหรือประชาคมหมู่บ้านเพื่อหาว่าอินเทอร์เน็ตตำบลจะบริการลักษณะใดบ้างกับชุมชน ตลอดจนพิจารณาถึงเครือข่ายทางสังคมในตำบล เช่นกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ กลุ่มอาชีพ ผู้นำในชุมชน และผู้นำทางธุรกิจ เพื่อดึงมาเป็นผู้สนับสนุนการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล หรือเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบล (หลักการอ้างอิงจาก Bryden และคณะ, 1993)

2. ประเมินความต้องการข้อมูลของกลุ่มผู้ที่จะเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น อบต.อาจให้ตัวแทนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ นำเสนอปัญหาการประกอบอาชีพ และร่วมกันค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งในกระบวนการวิจัยมีกลุ่มอาชีพร่วมกิจกรรมทดลองใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และพบว่าผู้ให้การอบรมสามารถออกแบบกิจกรรมได้ง่ายขึ้นหากกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมมีความสนใจใกล้เคียงกัน

3. การกระตุ้นให้มีตัวแทนจากหมู่บ้านต่าง ๆ ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ทั้งแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการ และการนำข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตไปเผยแพร่ในหมู่บ้านของตน

4. ให้การอบรมทางเทคนิคอย่างต่อเนื่องด้านการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกลุ่มผู้ใช้ สร้างความแพร่หลายในช่องทางใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตกับผู้ใช้ อบต. อาจพึ่งพาหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชน เช่นร้านค้าคอมพิวเตอร์ในชุมชน สถานศึกษาในชุมชนที่มีการเปิดการเรียนการสอนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่นพึ่งพาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และวิทยากรของโรงเรียนมัธยมในพื้นที่ เพื่ออบรมคอมพิวเตอร์ให้คนในชุมชน

5. การให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องทางเทคนิคในการด้านการดูแลรักษาระบบและปรับปรุงเครื่องให้ดีขึ้น ส่วนนี้อบต. อาจพึ่งพาหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชน เช่นร้านค้าคอมพิวเตอร์ในชุมชน สถานศึกษาในชุมชนที่มีการเปิดการเรียนการสอนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

6. สร้างความสมดุลของการผลิต การวิเคราะห์ และการแพร่กระจายข้อมูล ซึ่งมีทั้งแบบรวมศูนย์และกระจายจากศูนย์กลาง กล่าวคือมีทั้งการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตให้ชุมชนใช้ประโยชน์ และนำข้อมูลจากชุมชนขึ้นเผยแพร่สู่ภายนอกอีกด้วย

ในกรณีที่อบต.ตัดสินใจลงทุนซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการชุมชนแล้ว แนวทางการบริหารที่ควรคำนึงถึงเพิ่มเติมจากข้อแนะนำข้างต้นแล้วประกอบด้วย

7. อ้างอิงหลักการบริหารที่ใช้ในธุรกิจขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดเล็ก อันได้แก่กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ไม่ใช้เพียงเทคโนโลยีเป็นตัวนำ และเริ่มจากการปฏิบัติการขนาดเล็ก ๆ ที่มีการสนับสนุนจากภายนอก (Campbell, 2001)

8. การได้รับการสนับสนุนจากท้องถิ่นเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จของศูนย์สารสนเทศชุมชนซึ่งไม่แตกต่างจากโครงการพัฒนาชนบทอื่น ๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้น (Lee และ Gosau อ้างถึงใน Share, 2001)

9. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมการตลาดซึ่งมีเป้าหมายเพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการจัดตั้งและบริการต่าง ๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตชุมชน เช่นทำป้ายประกาศไว้ตามแหล่งชุมชน การประกาศผ่านสื่อขนาดเล็กเช่นหอกระจายข่าว สื่อบุคคลเช่นผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส พระนักเทศ ประธานเครือข่ายและกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน

10. ทดลองการบริหารจัดการแบบเป็นการใช้บริการที่ต้องจ่ายค่าตอบแทน เพื่อลดภาระการจัดการด้านงบประมาณสนับสนุน รักษาบำรุงศูนย์ และสร้างความสามารถให้ศูนย์ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

7.3 ข้อแนะนำด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์สารสนเทศชุมชนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งมีคอมพิวเตอร์เพียงหนึ่งชุดเพื่อตอบสนองกับเป้าหมายการใช้ประโยชน์ของทั้งเจ้าหน้าที่อบต. และประชาชนทั้งตำบล เป็นกรณีที่ยังปฏิบัติจริงไม่ได้เนื่องจากอัตราส่วนของผู้ใช้และอุปกรณ์อยู่ในระดับที่ไม่สามารถจะเปิดให้อินเทอร์เน็ตตำบลเข้าถึงโดย

สาธารณะ นอกจากนั้นตัวสื่ออินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างจากสื่อมวลชนแบบดั้งเดิมซึ่งต้องการผู้ควบคุมสื่อหรืออุปกรณ์เพียงคนเดียวและสื่อสารสู่คนจำนวนมากได้ผ่านเครื่องรับสารซึ่งมีราคาถูก เช่นโทรทัศน์ หรือวิทยุ ในทางตรงข้ามอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่สามารถสื่อถึงคนจำนวนมากได้เช่นกันแต่ผู้รับสารส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทั้งในแง่ของอุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร และทักษะในการใช้

การมีจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้เป็นสื่อเพื่อชุมชนได้ อบต.ที่เล็งเห็นความต้องการของชุมชน และมีโครงการจะขยายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลให้มีปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น หรือจัดสร้างสถานที่สำหรับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ อบต.ควรพิจารณาตามประเด็นที่จะนำเสนอต่อไปด้านล่างซึ่งได้ประมวลจากประสบการณ์การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัยจังหวัดสุรินทร์ บทเรียนจากสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท และงานวิจัยในต่างประเทศเช่น มหาวิทยาลัยคอร์แนล องค์การอาหารและการเกษตร และธนาคารโลก

ข้อควรพิจารณาสำหรับการจัดตั้งหรือขยายจำนวนคอมพิวเตอร์ในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

1. สถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้งของศูนย์สารสนเทศเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การใช้ศูนย์สารสนเทศเป็นที่รู้จักของชุมชนโดยที่ไม่ต้องพึ่งพาการประชาสัมพันธ์หรือทำให้สมาชิกชุมชนเข้าถึงศูนย์ได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามอย่างมากนัก

จากกรณีของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลรัฐบาลและอบต.รวมทั้งชุมชนต้องร่วมกันให้ความหมายของคำว่า "พื้นที่ที่เป็นสาธารณะสำหรับการจัดตั้งศูนย์" อีกครั้งเนื่องจากกรณีการจัดตั้งอินเทอร์เน็ตตำบล ณ ที่ทำการอบต. เป็นความเข้าใจของรัฐโดยเห็นว่าสถานที่ สิ่งก่อสร้างขององค์กรส่วนท้องถิ่น (ที่ของหลวง) เป็นที่สาธารณะสำหรับคนในชุมชน แต่ในความเป็นจริงแล้วสมาชิกในชุมชนอาจใช้เวลาและรวมตัวกันในพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ที่ทำการของรัฐ ดังนั้นหากอบต.และสมาชิกอบต.ตัดสินใจจะก่อตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตประจำตำบลแล้ว ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นและออกเสียงสำหรับพื้นที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ด้วย เพื่อที่จะได้รับทราบถึงสถานที่ที่ชุมชนรู้สึกสะดวกใจในการรวมตัวและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากการเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสมแล้ว ชุมชนควรพิจารณาถึงช่วงเวลาเปิดให้บริการศูนย์ฯ และวิถีชีวิตของคนในชุมชนอีกด้วย หากสถานที่ตั้งไม่เหมาะสำหรับการเปิดให้ใช้งานศูนย์

ในยามวิกาล โอกาสในการใช้ประโยชน์จากศูนย์อย่างเต็มที่หรือเหมาะสมกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนจะน้อยลงเช่นกัน

สถานที่ตั้งศูนย์และการออกแบบทางเข้าออก และขึ้นลงศูนย์มีผลต่อการเข้าถึงของผู้พิการในชุมชนเช่นกัน หากชุมชนมีผู้พิการที่ต้องการให้มีส่วนร่วมในการใช้ศูนย์ การเลือกที่ตั้งและการออกแบบต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงของสมาชิกชุมชนกลุ่มนี้เช่นกัน

สำหรับอบต.แตลที่ใช้พื้นที่อบต.สร้างศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมบนพื้นที่ที่ทำการอบต.ยังมีข้อจำกัดคือ ที่ตั้งอบต.อยู่แยกห่างจากใจกลางชุมชนทำให้หมู่บ้านที่อยู่ห่างออกไปต้องเดินทางด้วยจักรยานยนต์ไปใช้ประโยชน์จากศูนย์ และประเด็นที่สองที่ตั้งอบต.ที่อยู่แยกห่างจากชุมชนทำให้มีปัญหาด้านความปลอดภัยในการใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนในเวลากลางคืน นอกจากนั้นที่ตั้งอบต.เคยเป็นสุสานเก่ามาก่อนทำให้สมาชิกชุมชนรวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่มั่นใจที่จะใช้งานศูนย์ฯ ในช่วงกลางคืน

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและเป็นผู้ควบคุมงบประมาณโดยเฉพาะในกรณีของอบต. ควรเปิดโอกาสหรือทำเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนในชุมชนทั้งตำบลก่อนเพื่อเลือกพื้นที่สำหรับก่อตั้งศูนย์สารสนเทศตามที่ชุมชนเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งการทำเวทีตำบลเพื่อหาที่ตั้งศูนย์นั้นจะเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ในศูนย์ตั้งแต่เริ่มต้น

2. กำหนดเป้าหมายของศูนย์ฯ บนพื้นฐานแนวคิดที่ยืดหยุ่นได้ คิดค้นใหม่ได้ (reinvention) ตามความต้องการของสมาชิกชุมชนในพื้นที่ที่ศูนย์ตั้งอยู่

เป้าหมายการใช้งานศูนย์ฯ อาจมีหลากหลาย เน้นเพียงด้านใดด้านหนึ่ง หรือรวมหลาย ๆ วัตถุประสงค์เข้าด้วยกันได้ อาทิเช่นใช้เพื่อเป็นเครือข่ายท้องถิ่น ใช้เป็นสถานที่นัดพบ ใช้เพื่อเป็นสถานที่เพื่อทำงานระยะไกล เพื่อการศึกษาทางไกล เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรในท้องถิ่น เช่นใช้เพื่ออบรมเป็นหลัก หรือเพื่อจะเปิดให้องค์กรอื่นในตำบลที่ทำงานโดยตรงกับการพัฒนาชุมชนแต่ไม่มีกำลังทรัพยากรพอที่จะซื้อหาเทคโนโลยีเองได้เข้าใช้

อย่างไรก็ตามแต่ละชุมชนไม่จำเป็นต้องใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแบบเดียวกันทั้งประเทศไทย รัฐอาจให้ตัวอย่างหรือกรอบการใช้ศูนย์สารสนเทศชุมชน แต่ในระยะยาวของการปฏิบัติจริงชุมชนควรใช้การคิดค้นใหม่ได้เรื่อย ๆ (reinvention) เพื่อให้เกิดการยอมรับและนำศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปใช้ประโยชน์ตามแนวที่เหมาะสมกับชุมชนตนเอง เช่นกรณีของอบต.แตลที่ปรับเป้าหมายการใช้ศูนย์ฯ ใหม่แตกต่างจากเป้าหมายดั้งเดิมของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล หรือแนวทางการใช้นักวิจัยได้นำเสนอเป็นทางเลือกให้ โดยอบต.แตลเลือกที่จะให้ศูนย์ทำหน้าที่เป็นแหล่งส่งเสริมและให้การศึกษาด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงเรียน

ขนาดเล็กโดยเฉพาะระดับประถมศึกษาในชุมชนที่ขาดแคลนงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ ส่วนด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ผู้บริหารอบต.เล็งเห็นช่องทางที่จะใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นช่องทางสำหรับการโฆษณาและขายสินค้าของชุมชนแบบเรียบง่าย คือทำเว็บไซด์โฆษณาสินค้า แต่เจรจาซื้อขายผ่านโทรศัพท์และโทรสาร ไม่จำเป็นต้องพัฒนาสู่พานิชย์อิเล็คโทครนิคส์อย่างเต็มรูปซึ่งซับซ้อนและต้องการทักษะหลายด้านเกินกว่าศักยภาพชุมชนจะจัดการได้เอง

3. จำนวนสมาชิกชุมชนที่จะมาใช้คอมพิวเตอร์ต่อจำนวนเครื่องที่จะจัดหาไว้ประจำศูนย์

ตัวอย่างจากประสบการณ์ 16 ปีของการศึกษาเครือข่ายชุมชน (community networks) หรือฟรีอินเทอร์เน็ต (Free-Nets) ของประเทศสหรัฐอเมริกา Strover (2004) แยกการจัดวางอุปกรณ์และสถานที่เป็น 5 แบบใหญ่คือ

1. เพิ่มคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตให้กับสถานที่เป็นแหล่งชุมชนและมีคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว เช่นห้องสมุดและโรงเรียน

2. ให้ห้องคอมพิวเตอร์หรือพื้นที่สำหรับการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับสถานที่ที่เป็นแหล่งรวมตัวของคนในชุมชน เช่นศูนย์เยาวชน ศูนย์ผู้สูงอายุ ศูนย์นันทนาการ

3. ตั้งศูนย์ขึ้นโดยเฉพาะสำหรับเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน หรือที่เรียกทั่วไปว่าเทเลเซ็นเตอร์

4. ให้คอมพิวเตอร์เพียง 1-2 เครื่องสำหรับสถานที่ที่ดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ อยู่แล้วเช่น หอการค้า โบสถ์ หรือร้านค้าเอกชน และ

5. ตั้งตู้คอมพิวเตอร์ (stand-alone kiosks)

ทั้งนี้ทั้งนั้น Strover พบว่ารูปแบบที่ทำให้มีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุดมี 2 แบบคือ คือการให้ห้องคอมพิวเตอร์หรือพื้นที่สำหรับการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับสถานที่ที่เป็นแหล่งรวมตัวของคนในชุมชน เช่นศูนย์เยาวชน ศูนย์ผู้สูงอายุ ศูนย์นันทนาการ และตั้งศูนย์ขึ้นโดยเฉพาะสำหรับเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน หรือที่เรียกทั่วไปว่าเทเลเซ็นเตอร์

บทเรียนจากอินเทอร์เน็ตตำบล ตำบลแตล ซึ่งได้ปรับรูปแบบการให้บริการศูนย์สารสนเทศจากแบบที่ 4 คือรัฐให้คอมพิวเตอร์เพียง 1-2 เครื่องสำหรับสถานที่ที่ดำเนินกิจกรรมอื่นๆ อยู่แล้ว เป็นแบบที่ 3 คือตั้งศูนย์ขึ้นโดยเฉพาะสำหรับเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชนปฏิบัติได้จริง โดยเฉพาะการเปิดอบรมให้กับสมาชิกในชุมชนที่มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มอยู่แล้วเช่นกลุ่มสตรีทอผ้าไหม กลุ่มแปรรูปผ้าไหม กลุ่มเยาวชน และนักเรียน การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิถีชีวิตของคนชุมชน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาลายผ้าไหม ตัวอย่างสินค้าแปรรูปจากผ้าไหม ราคาจำหน่ายผ้าไหมของผู้ค้าคนกลาง

4. สถานะภาพและข้อมูลปัจจุบันของอบต.จำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ทรัพยากรบุคคล

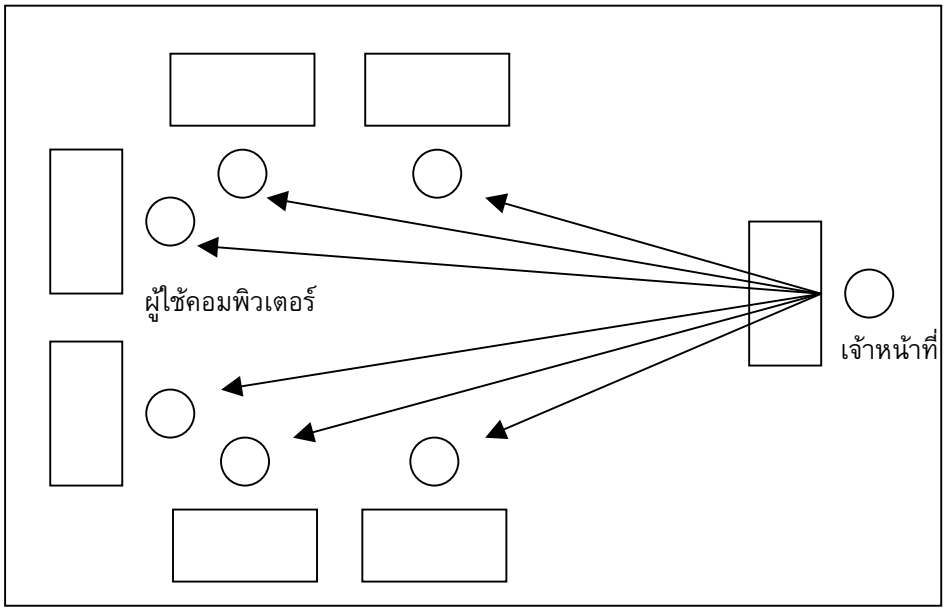
การพิจารณาสถานภาพของอบต.หมายถึงการพิจารณาถึงจำนวนทั้งเครื่องมือและจำนวนบุคลากรที่สามารถทำงานให้บริการในศูนย์ได้ วิเคราะห์ความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์เพิ่มหรือจ้างพนักงานเพิ่ม รวมถึงงบประมาณที่องค์กรมีอยู่ หรือทรัพยากรจากเครือข่ายของสมาชิกชุมชนที่อบต.สามารถดึงมาร่วมและสนับสนุนการใช้บริการศูนย์ได้ เช่นกรณีของตำบลแตล สมาชิกชุมชนได้แสดงศักยภาพด้านการระดมทุนให้เห็นอย่างชัดเจนจากกิจกรรมการทอดผ้าป่าเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์กว่า 20 เครื่องให้กับโรงเรียนในตำบล นอกจากนั้นเครือข่ายองค์กรที่ทำงานด้านการพัฒนาเป็นอีกแหล่งหนึ่งที่มีศักยภาพและมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา

5. ลักษณะของห้อง อุณหภูมิห้อง คุณภาพของอากาศในห้องที่จะจัดทำเป็นศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล และการจัดแผนผังห้องศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล

ผู้ออกแบบห้องควรพิจารณาถึงลักษณะของห้อง ทั้งที่เลือกห้องที่มีอยู่แล้วเพื่อปรับปรุงให้เป็นศูนย์อินเทอร์เน็ต หรือการสร้างห้องหรืออาคารขึ้นใหม่ การเลือกห้องที่เหมาะสมหรือการออกแบบและการจัดวางอุปกรณ์อย่างมีหลักการจะช่วยให้อบต.ประหยัดทรัพยากร หลักการเบื้องต้นของลักษณะของห้องที่ดีคือ ห้องมีอากาศถ่ายเทสะดวกทำให้อุณหภูมิในห้องไม่ร้อนจัดแม้ว่าจะไม่มีเครื่องปรับอากาศ อุณหภูมิของห้องมีผลต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เนื่องจากอากาศร้อนและชื้นจนเกินไปจะทำให้คอมพิวเตอร์เสื่อมสภาพเร็วเกินควร ในด้านแสงสว่างหากห้องได้รับการออกแบบให้มีแสงสว่างพอเพียงจะทำให้ประหยัดกระแสไฟฟ้าในเวลากลางวันได้

การออกแบบผังห้อง หากจัดวางคอมพิวเตอร์ให้ชิดผนังทุก ๆ ด้านทำให้หน้าจอคอมพิวเตอร์หันสู่ภายนอกและผู้สอนหรือหรือผู้ดูแลศูนย์สามารถดูแลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้พร้อม ๆ กันหลายเครื่องในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้ดูแลเข้าถึงผู้ใช้ได้โดยง่ายจากหน้าห้องบริเวณเดียว

ภาพที่ 24 ตัวอย่างการจัดวางคอมพิวเตอร์สำหรับห้องอินเทอร์เน็ตชุมชน



6. พิจารณาว่าควรเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เป็นระบบ LAN หรือไม่

ก่อนที่อบต.จะตัดสินใจติดตั้งระบบแลนและเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่มีหลาย ๆ เครื่องเข้าด้วยกัน ผู้ออกแบบศูนย์ต้องตั้งคำถามและทบทวนให้ชัดเจนก่อนลงทุนซื้ออุปกรณ์ เช่นศูนย์ต้องการให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องสื่อสารกันได้หรือไม่ ต้องการใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกันหรือไม่ ต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากเครื่องหนึ่งสู่อีกเครื่องหรือไม่ คอมพิวเตอร์ในศูนย์จะเพื่อประโยชน์ใดบ้าง จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ต่อพ่วงครบชุดทุกเครื่องหรือไม่

จากกรณีศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน อบต.แตลได้ลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยคุณภาพและอุปกรณ์ต่อพ่วงครบครัน ซึ่งในสถานการณ์การใช้ที่เป็นจริงผู้ใช้ทุกคนอาจไม่จำเป็นต้องใช้ CD-ROM ทุกครั้ง ไมโครโฟนหรือลำโพงไม่จำเป็นต้องเปิดขณะที่ผู้ใช้หลายรายอยู่ในศูนย์ฯ พร้อม ๆ กันเป็นต้น หากตัดอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ไม่จำเป็นเหล่านี้จะทำให้ประหยัดงบประมาณได้

7. พิจารณาว่าควรเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตหรือไม่

หากอบต.ตัดสินใจจะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสู่ห้องคอมพิวเตอร์ประจำตำบล อบต.ควรตรวจสอบความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตทั้งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล หรือเครือข่ายบริษัทอื่น ๆ ที่เคยใช้ ณ ที่ทำการอบต.ก่อนหน้าจะต่อเชื่อมหลายเครื่อง อินเทอร์เน็ตมีความเร็วเท่าไร หากระบบที่ใช้อยู่ช้าหรือหลุดบ่อยแม้ในการใช้กับคอมพิวเตอร์เพียงตัวเดียว อบต.ยังไม่ควรลงทุนเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในหลายเครื่อง ควรเริ่มต้นที่จำนวนเครื่องเท่าที่ระบบอินเทอร์เน็ตตำบลรอง

รับได้ ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหลือเครื่องอื่นๆ นำมาใช้โดยไม่มีอินเทอร์เน็ต เช่นใช้สำหรับฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พิมพ์งาน เรียนรู้ผ่าน CD-ROM

หากอบต.ตัดสินใจที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายอื่นที่ไม่ใช่อินเทอร์เน็ตตำบล อบต. ควรคิดถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นเพิ่มเติม (นอกเหนือจากที่ต้องจ่ายเป็นประจำต่อ ทศท. เดือนละ 1,070 บาท ซึ่งเครือข่ายทศท. ไม่สามารถรองรับการต่อพ่วงเครื่องจำนวนมาก ๆ ได้)

8. การจัดซื้อ Software

อบต.ควรให้ความสำคัญกับการใช้โปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในศูนย์ หรือใช้โปรแกรม Open source นอกจากนั้นโปรแกรมที่ไม่จำเป็น หรือเน้นเพื่อความบันเทิงเช่นเกมส์หรือสนทนา อบต.อาจพิจารณาไม่ให้ติดตั้งในคอมพิวเตอร์ตั้งแต่แรกเพื่อประหยัดพื้นที่ฮาร์ดดิสก์

9. ระบบไฟฟ้ามีความคงที่หรือไม่

อบต.ควรประเมินระบบไฟฟ้าในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ตั้งศูนย์ฯ เนื่องจากกระแสไฟฟ้าที่ไม่คงที่อาจมีผลต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการบันทึกข้อมูลของของผู้ใช้ศูนย์ หากพบว่าพื้นที่ใกล้เคียงมีประวัติกระแสไฟฟ้าไม่คงที่ อบต.ควรพิจารณาซื้อเครื่องสำรองไฟฟ้า

10. ความปลอดภัยของศูนย์

เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์ที่อบต.ลงทุนไว้ประจำศูนย์ฯ เป็นอุปกรณ์ที่มีราคาสูง นอกจากพิจารณาสถานที่ตั้งที่เหมาะสมสำหรับศูนย์และแล้วระบบการเปิดปิด และรักษาความปลอดภัยควรคำนึงถึงเช่นกัน การสร้างศูนย์ไว้ในที่ชุมชนและมีคนเข้าถึงได้ง่ายช่วยในการดูแลความปลอดภัยเช่นกัน

11. การวางแผนด้านบุคลากรสำหรับบริหารและดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตประจำตำบล

หากอบต.เล็งเห็นว่าศูนย์ฯ ได้รับความสนใจและมีสมาชิกชุมชนเข้ามาใช้บริการศูนย์เป็นจำนวนมาก การจ้างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพียงคนเดียวและการดึงบุคลากรประจำจากสำนักงานอบต.อาจไม่สามารถทำให้การให้บริการเป็นไปได้อย่างราบรื่นพร้อมทั้งอาจกระทบต่อการบริหารงานประจำของสำนักงานอบต. ผู้บริหารอบต.จำเป็นต้องพิจาณาและออกแบบโครงสร้างองค์กรสำหรับศูนย์โดยเฉพาะโดยเน้นการให้บริการชุมชนได้อย่างเต็มที่ในขณะเดียวกันก็สามารถเลี้ยงศูนย์ได้โดยไม่ต้องพึ่งพางบประมาณทั้งหมดจากอบต.

7.4 ข้อแนะนำในการจัดการอบรมเพื่อให้สมาชิกชุมชนสมารถใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศชุมชน

การมีจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้เป็นสื่อเพื่อชุมชนได้ อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กรในท้องถิ่นเช่น อบต. ตัดสินใจสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับชุมชน พร้อมกับลงทุนจัดสร้างห้องคอมพิวเตอร์ ต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ต ถือว่ากิจกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับชุมชนยังไม่ประสบความสำเร็จหรือเสร็จสิ้น แต่เป็นเพียงการเริ่มต้น

ศูนย์ฯ อุปกรณ์ในศูนย์ และบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในศูนย์เป็นนวัตกรรมสำหรับสมาชิกชุมชนทั้งสิ้น ดังนั้นการจัดอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือสมาชิกชุมชนได้รับรู้และเข้าใจศูนย์ฯ อุปกรณ์ในศูนย์ และบริการต่าง ๆ จึงเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินการศูนย์

การอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศชุมชนมีการใช้อย่างยั่งยืน (International Programs, 2004) การอบรมทำให้สมาชิกชุมชนเข้าใจประโยชน์ของศูนย์ ลดความหวาดกลัวและความรู้สึกไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี การอบรมอาจแยกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. การอบรมรมเจ้าหน้าที่และผู้ดำเนินงานศูนย์ในแง่ของการดูแลรักษาและการใช้อุปกรณ์ โดยเจ้าหน้าที่ในกรณีของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลอาจหมายถึงเจ้าหน้าที่ประจำอบต. สมาชิกอบต.ที่สนใจ และอาสาสมัครจากชุมชน
2. การอบรมสมาชิกชุมชนให้รู้จักและใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในศูนย์ โดยการอบรมอาจรวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น
3. การอบรมสมาชิกชุมชนในหลักสูตรเฉพาะ เช่น การอบรมเพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์สินค้าชุมชน (สร้างเว็บเพื่อนำเสนอสินค้าชุมชนทางอินเทอร์เน็ต ทำแผ่นพับ ทำสลากสินค้า นามบัตรตัวแทนจำหน่ายสินค้าชุมชน) การอบรมเพื่อเรียนรู้ทางไกล การอบรมเพื่อเสริมทักษะการทำงาน ฯลฯ การอบรมลักษณะนี้เหมาะสำหรับสมาชิกชุมชนที่มีการรวมกลุ่มกันอย่างชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน เช่นกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพ กลุ่มเยาวชนเป็นต้น

แนวทางการอบรม

ผู้สอนควรทำความรู้จักผู้เรียน บุคคลภายนอกที่เข้ามาอบรมเจ้าหน้าที่อบต. เจ้าหน้าที่ศูนย์ และเจ้าหน้าที่อบต.หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ที่จะทำหน้าที่อบรมสมาชิกชุมชนควรคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้ก่อนออกแบบเนื้อหาและวิธีการอบรม

1) ผู้ที่จะมารับการอบรมอายุเฉลี่ยเท่าไร หรืออยู่ในช่วงอายุใด โดยจากประสบการณ์การอบรมสมาชิกชุมชนทั้ง 4 ตำบลในพื้นที่วิจัยพบว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลในการเรียนรู้ต่างกัน ดังนั้นการอบรมสำหรับวัยรุ่นและคนหนุ่มสาวสามารถให้มีกิจกรรมหลากหลายและระยะเวลานานต่อเนื่องกันได้แต่หากเป็นผู้สูงอายุการอบรมไม่ควรมีกิจกรรมหลากหลายและใช้ระยะเวลานานเนื่องจากข้อจำกัดด้านความจำและสภาพร่างกาย

2) ผู้เรียนจะเป็นกลุ่มชายล้วน หญิงล้วน หรือคละกัน ช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อการอบรมสำหรับเพศชายและหญิงแตกต่างกันเนื่องจากต่างมีหน้าที่รับผิดชอบในครัวเรือนต่างกันเช่นช่วงเย็นผู้หญิงต้องทำหน้าที่ประกอบอาหารและดูแลบุตร นอกจากนั้นเพศชายและหญิงอาจมีความชำนาญและคุ้นเคยกับเทคโนโลยีต่างกัน นอกจากนั้นการมีห้องเรียนที่คละชายหญิงอาจทำให้เกิดการเขินอายหากเพศใดเพศหนึ่งไม่สามารถเรียนรู้ได้ในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน

3) ผู้เรียนมีระดับการศึกษาเท่ากับชั้นใด โดยจากการอบรมสมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัย 4 ตำบลซึ่งมีการศึกษาโดยเฉลี่ยที่ประถมศึกษาพบว่าเอกสารประกอบการอบรมที่เน้นภาพประกอบดึงดูดความสนใจและทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจได้มากขึ้น ผู้เรียนส่วนใหญ่เห็นว่าเอกสารที่มีรูปภาพประกอบเข้าใจง่ายกว่าเอกสารที่ใช้ตัวอักษรอย่างเดียว

4) ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะพิเศษหรือความสนใจด้านใดเป็นทุนเดิม เนื่องจากสมาชิกชุมชนที่มีทักษะและประสบการณ์แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการอบรมไม่เหมือนกัน เช่นผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นกลุ่มทอผ้าสนใจการใช้เครื่องมือช่วยสืบค้นเพื่อหาลายผ้าไหมและราคาขายผ้าไหม ขณะที่กลุ่มเยาวชนไม่สนใจอินเทอร์เน็ตมากเท่ากับการเรียนรู้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสร้างเว็บไซต์ หรือ อ.ส.ม. สนใจเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุขเป็นต้น

5) ลักษณะของผู้สอนหรือผู้ให้การอบรมคอมพิวเตอร์ที่ดี ประเด็นด้านความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการอบรม ผู้ให้การอบรมที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอาจไม่ใช่ผู้สอนที่ดีที่สุด

    - จากการศึกษาความสามารถในการสื่อสารของครู Wanzer & Frymier (1999) พบว่าการใช้อารมณ์ขันของผู้สอนเพิ่มการรับรู้และการเรียนของผู้เรียน นอกจากนั้นยังพบอีกว่าลักษณะของผู้เรียนที่มีอารมณ์ขันจะเรียนรู้ได้มากขึ้นเช่นกันหากได้เรียนรู้กับผู้สอนที่มีอารมณ์ขัน บรรยากาศในชั้นเรียนคอมพิวเตอร์ไม่ควรเครียด ไม่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ากำลังแข่งขันกันอยู่ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างความวิตกกังวลให้กับผู้เรียนมากอยู่แล้ว หากบรรยากาศแวดล้อมตึงเครียดจะทำให้ผู้เรียนมีอัตราการหยุดเรียนกลางคันสูงขึ้น

- Frymier & Houser (2000) พบว่าทักษะที่นักเรียนระบุว่าเป็นความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนคือ ทักษะในการอ้างอิงเปรียบเทียบ (referential skill) การสนับสนุนหรือไม่ทำลายอัตตาของนักเรียน (ego support) และความสามารถในการจัดการความขัดแย้งและจากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนของชมรม ตัวอย่างข้อคิดที่ได้จากครูผู้สอนคอมพิวเตอร์ที่มีประสบการณ์พบว่า (สุธีรา จำลองศุภลักษณ์, 2543) ครูที่จะสอนให้ผู้เรียนเข้าใจเทคโนโลยีได้ต้องสามารถทำเรื่องยากให้ฟังดูเป็นเรื่องง่าย ต้องขุดคุ้ยเรื่องใกล้ตัวผู้เรียนแล้วก็นำมาเปรียบเทียบกับเรื่องที่กำลังเรียนอยู่ คือต้องมีการพูดอุปมาอุปมัยกันตลอดเวลา เช่นต้องเปรียบเทียบคอมพิวเตอร์กับรถยนต์ ดังนั้นผู้เรียนคอมพิวเตอร์ก็เหมือนกับเรียนขับรถทั่วไป ไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องเครื่องกลไกข้างในเพราะเราไม่ได้ต้องการเป็นช่างซ่อม แต่ให้ทราบวิธีการใช้งานเหมือนกับเราเรียนรู้การขับรถ นอกจากนั้นการพูดย้ำในประเด็นที่สอนไปแล้วหรือทบทวนบ่อย ๆ เป็นคุณสมบัติที่ดีที่จะทำให้ผู้เรียนจดจำบทเรียนได้มากยิ่งขึ้น
- การคอยสังเกตความเร็วในการเรียนรู้ของนักเรียนทำให้การอบรมมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น หากผู้อบรมพบว่าผู้เรียนเรียนได้เร็วใกล้เคียงกันทั้งชั้นเรียนผู้สอนควรเร่งความเร็วในการสอน แต่หากพบว่ามีผู้ที่เรียนรู้ได้ในระดับที่แตกต่างกันผู้สอนต้องแจ้งให้เพื่อนร่วมชั้นอบรมได้เข้าใจ
- ผู้สอนหรือผู้อบรมทำหน้าที่ผู้นำทาง หรือผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ แต่ไม่ควรสอนหรือบอกให้ทำตามทั้งหมด ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้นหากได้ทดลองและสรุปการเรียนรู้ด้วยตนเอง บางครั้งหากผู้เรียนมีปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตผู้อบรมควรให้โอกาสผู้เรียนได้ทดลองแก้ไขปัญหาเองก่อน

6) บทเรียนและการอบรมต้องมีความยืดหยุ่นสูง

แม้ว่าการวางแผนการอบรมและเนื้อหาอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ผู้สอนทำงานสอนได้อย่างราบรื่น อย่างไรก็ตามในการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องมีความยืดหยุ่นสูงขึ้นอยู่กับลักษณะผู้เรียนเช่นจำนวนผู้เรียนที่มาร่วมการอบรมหากมีผู้เรียนจำนวนมากผู้สอนอาจต้องใช้เวลาสอนและช่วยเหลือเป็นรายบุคคลและทำให้ไม่สามารถให้ความรู้ได้มากเท่าที่วางแผนไว้ นอกจากนั้นระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แน่นอนของประเทศไทยทำให้ผู้สอนต้องสามารถปรับเนื้อหาการสอนได้ทันทีหากอินเทอร์เน็ตใช้การไม่ได้ เช่นอาจต้องปรับมาสอนคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้ทันที นอกจากนั้นในบางครั้งผู้เรียนอาจมีคำถามและปัญหาที่เกิดจากการฝึกใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตที่นอกเหนือจากบทเรียน ผู้สอนควรให้ความมั่นใจกับนักเรียนโดยการให้ความรู้เพิ่มเติมได้นอกเหนือจากบทเรียนที่วางไว้ได้อีกด้วย

7) ศึกษาความต้องการอบรมของชุมชน

ผู้ที่จะทำหน้าที่ให้การอบรมหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับชุมชนหากเป็นคนในท้องถิ่นจะ

ได้เปรียบจากความใกล้ชิดกับชุมชน การสังเกต พูดคุย และเยี่ยมชมกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนเป็นประจำจะทำให้ผู้ให้การอบรมประจำศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ในชุมชนกับบริการต่าง ๆ ที่มีในศูนย์

ตัวอย่างเช่นกรณีของตำบลแตล กลุ่มทอผ้าประสบปัญหาด้านการแข่งขันและตัดราคากันเองเพื่อขายผ้าทอ ทำให้ผู้ผลิตขายผ้าทอได้ในราคาต่ำ ในขณะเดียวกันประธานกลุ่มยังไม่เชื่อมั่นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อโฆษณาขายสินค้า ผู้ให้การอบรมสามารถจัดอบรมเพื่อนำเสนอแนวคิดพาณิชย์อิเล็คโทรนิคส์เป็นต้น

8) ผู้ช่วยอบรม

หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไม่จำเป็นจะต้องทำหน้าที่อบรมในทุกหลักสูตร บางครั้งชุมชนอาจมีความต้องการให้ศูนย์อบรมบางหลักสูตรที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญ การดึงทรัพยากรในท้องถิ่นและการร่วมมือเป็นเครือข่ายกับสถานศึกษาในท้องถิ่นจะช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่ในการออกแบบหลักสูตร เจ้าหน้าที่ศูนย์ควรทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญ ปราชญ์ท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ และปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอ การมีฐานข้อมูลจะทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถติดต่อผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ที่อยู่ในชุมชนร่วมเป็นผู้ให้การอบรมได้และตอบสนองความต้องการของชุมชนได้หลากหลายยิ่งขึ้นอีกด้วย

ตัวอย่างของสถานศึกษาในท้องถิ่นที่ชุมชนอาจดึงให้มีส่วนร่วมในการอบรมเช่นสถาบันราชภัฏในเขตพื้นที่ โรงเรียนมัธยมประจำอำเภอ โรงเรียนในเครือข่าย SchoolNet และโรงเรียนในโครงการโรงเรียนในฝัน ซึ่งสถานศึกษาดังกล่าวได้รับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยการสนับสนุนโดยรัฐเช่นเดียวกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลแต่ในปริมาณอุปกรณ์มากกว่า และได้รับการอบรมเพื่อใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องมากกว่า

9) กำหนดวัตถุประสงค์การอบรมให้ชัดเจน

การอบรมแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลายาวนานเพื่ออบรมทักษะที่หลากหลายให้กับสมาชิกในชุมชนในครั้งเดียว แต่การอบรมควรแยกเป็นชั้นเรียนย่อย ๆ หลาย ๆ ชั้น นอกจากนั้นการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ให้การอบรมทำงานได้ง่ายขึ้น เป้าหมายกว้าง ๆ ที่ผู้ให้การอบรมควรคำนึงถึงสามารถตั้งเป็นคำถามหลัก ๆ 3 ข้อคือ

- การอบรมครั้งนี้เกี่ยวกับเรื่องใด
- ทักษะสำคัญ ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้หลังจากผ่านการอบรมคือด้านใดบ้าง

- ผู้รับการอบรมต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดบ้างผู้ให้การอบรมจึงจะให้ผ่านการอบรมได้

ตาราง 33 ตัวอย่างการกำหนดวัตถุประสงค์การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ชุมชน

▪ การอบรมครั้งนี้เกี่ยวกับเรื่องใด	▪ การอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับกลุ่มเลี้ยงโค
▪ ทักษะสำคัญ ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้หลังจากผ่านการอบรมคือด้านใดบ้าง	▪ สมาชิกกลุ่มเลี้ยงโคสามารถเปิดคอมพิวเตอร์และสามารถเปิดโปรแกรมเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต ▪ สมาชิกกลุ่มเลี้ยงโคสามารถใช้เครื่องมือสืบค้น เช่น google.com เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการเลี้ยงและดูแลปศุสัตว์ได้
▪ ผู้รับการอบรมต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดบ้างผู้ให้การอบรมจึงจะให้ผ่านการอบรมได้	▪ สมาชิกกลุ่มเลี้ยงโคมีความเข้าใจการทำงานของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ▪ สมาชิกกลุ่มเลี้ยงโคมีความเข้าใจวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการประกอบอาชีพของตน

10) วางแผนบทเรียน

หลังจากมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแล้วการวางแผนบทเรียนเป็นกิจกรรมในลำดับต่อไป โดยผู้ให้การอบรมควรเริ่มจาก

- กำหนดวัตถุประสงค์ที่วัดประเมินได้ การอบรมแต่ละครั้งควรมีวัตถุประสงค์ที่นอกจากจะชัดเจนแล้วต้องมีลักษณะที่วัดประเมินได้อีกด้วย โดยวัตถุประสงค์ทีดีมีลักษณะ มุ่งหวังทักษะด้านใดด้านหนึ่งในแต่ละครั้ง พฤติกรรมที่คาดหวังตามวัตถุประสงค์ควรสังเกตได้ วัดประเมินได้เพื่อให้ผู้ให้การอบรมชี้ได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น
    - วัตถุประสงค์ที่ 1 ผู้เรียนสามารถชี้ได้ว่าปุ่มเปิดปิดคอมพิวเตอร์อยู่ที่ใด และสามารถเปิดปิดคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องทุกครั้งในการทดสอบ 5 ครั้ง
    - วัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้เรียนสามารถชี้ได้ว่าภาพเครื่องหมายสำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ใดในหน้าจอคอมพิวเตอร์ และชี้ได้ถูกต้องทุกครั้งจากการทดสอบ 10 ครั้ง
- กำหนดรายชื่อและจำนวนผู้ให้การอบรม และระยะเวลาในการอบรมแต่ละช่วง โดยพิจารณาจากจำนวนผู้สนใจเข้ารับการอบรม ทักษะเดิมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ผู้เข้ารับการอบรมมีมาก่อน ความยากง่ายของเนื้อหาที่อบรม ระดับการศึกษาและการอ่านและเขียนของผู้รับการอบรมรวมทั้งความรู้ในภาษาอังกฤษ ช่วงอายุของผู้รับ

การอบรม โดยปัจจัยทั้งหมดผู้ให้การอบรมต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับจำนวนผู้ช่วยในการอบรมและระยะเวลาที่จะใช้เพื่อการอบรม กลุ่มที่มีความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน เช่นกลุ่มวัยรุ่นที่รู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติมอีกด้วยเป็นกลุ่มที่สามารถอบรมด้วยเนื้อหาปริมาณมากและประเด็นซับซ้อนได้ในระยะเวลาอันสั้นเป็นต้น

- เตรียมอุปกรณ์ประกอบการสอน อุปกรณ์การสอนเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการอบรมเช่นกันโดยเฉพาะสำหรับสมาชิกชุมชนที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และออกจากระบบการเรียนรู้ในโรงเรียนสู่การประกอบอาชีพเป็นระยะเวลานาน การอบรมโดยใช้เพียงการพูดบรรยาย หรือเอกสารประกอบการสอนที่เป็นอักษรมากเกินไปอาจไม่สามารถสร้างการเรียนรู้ได้ดีเนื่องจากวัฒนธรรมการเรียนรู้ของคนชนบทเป็นการเรียนรู้จากการเล่าเรื่องและดูภาพเป็นส่วนใหญ่

11) เปิดโอกาสให้ผู้ที่รับการอบรมได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกจากการอบรม

หลังจากการอบรมแล้วผู้ให้อบรมควรจัดเวลาให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมที่เสร็จสิ้น ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมอาจสะท้อนในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหาหรือทักษะที่ได้เรียนรู้จากการอบรม รูปแบบการอบรม สถานที่อบรม วิธีการอบรม ฯลฯ โดยความคิดเห็นที่ได้รับทั้งหมดจะช่วยให้ผู้ให้การอบรมได้รับทราบถึงประสิทธิภาพของการอบรมของตนเองในแต่ละครั้งอีกด้วย

7.5 ข้อแนะนำเชิงวัฒนธรรมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชน

การมีอยู่ของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้ประกันถึงการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ในชีวิตประจำวันของสมาชิกในชุมชน ปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่อบต.ควรให้ความสนใจนอกเหนือจากการเตรียมการด้านการจัดหาอุปกรณ์ สถานที่ และการอบรมคือการทำความเข้าใจสมาชิกชุมชนซึ่งจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว

อบต. และผู้ดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมการสื่อสารที่สมาชิกชุมชนคุ้นเคย วัฒนธรรมและความเคยชินที่แตกต่างทำให้สมาชิกชุมรู้สึกแปลกแยกกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงไม่แปลกนักหากสมาชิกชุมชนจะกล่าวว่า “ไม่รู้ว่าจะใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่ออะไร ถ้าเพื่อหาข้อมูลก็โทรศัพท์หรือถามคนรู้จักก็ได้” ไม่แปลกนักอินเทอร์เน็ตจะได้รับการยอมรับต่ำเพราะคนในชนบทส่วนใหญ่พึ่งพาและใช้สื่อที่ผ่านการฟังและการดูเป็นหลักและยังอยู่ในวัฒนธรรมมุขปาฐะซึ่งใช้การสื่อสารผ่านคำพูด ไม่ใช่ตัวอักษร

ตัวอย่างสื่อที่สมาชิกชุมชนในพื้นที่วิจัยพึ่งพาและเปิดรับมากที่สุดคือโทรทัศน์ วิทยุ และบุคคลใกล้ชิด โดยทั้งทั้งหมดนี้ทำให้ผู้รับสารในชนบทเป็นผู้รับสารแบบรับเข้าอย่างเดียว (passive audience) ผู้รับสารไม่ต้องป้อนข้อมูลหรือมีปฏิกิริยาตอบกลับกับสื่อตลอดเวลา การใช้ความคิดอาจเกิดขึ้นบ้างขณะที่ผู้ใช้คิดเปลี่ยนช่องโทรทัศน์ หรือหมุนเครื่องรับวิทยุไปยังคลื่นใหม่ การรับสารทั้งจากวิทยุและโทรทัศน์ผู้รับสารไม่ต้องควบคุมเนื้อหา ในขณะที่สื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นสื่อที่ต้องการวัฒนธรรมการใช้ที่แตกต่าง

บ่อยครั้งที่ทีมวิจัยจะเห็นผู้รับการอบรมซึ่งเป็นสมาชิกชุมชนนั่งนิ่งเฉยจ้องหน้าจอมอนิเตอร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรอให้หน้าจอมีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยด้วยเข้าใจว่า “เหมือนกับโทรทัศน์” หรือบางครั้งผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์จดหมายแล้วพบว่าในคอมพิวเตอร์สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลง สลับลำดับเนื้อหาได้ตามต้องการ ตรวจสอบก่อนกี่ครั้งก็ได้ก่อนจะพิมพ์ สมาชิกชุมชนรู้สึกพึงพอใจมากถึงขั้นตบมือให้กับตนเองที่ “เขียน” และแก้ไขจดหมายผ่านคอมพิวเตอร์ได้สะดวกสบายและได้ต้นฉบับที่สะอาดสวยงาม ต่างจากการเขียนบนกระดาษหรือพิมพ์ดีดซึ่งหากมีข้อผิดพลาดแล้วแก้ไขไม่ได้ สมาชิกชุมชนโดยเฉพาะในชนบทจึงต้องเรียนรู้และทำความคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยอาศัยระยะเวลาหนึ่งก่อนที่การยอมรับและความคุ้นเคยกับสื่อจะเกิดขึ้น ดังนั้นอบต.ที่จัดให้มีศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตำบลจึงต้องมีความอดทนและไม่ตัดสินใจล้มเลิกโครงการหากเผชิญปัญหามากมายในระยะแรก

นอกจากสื่อโทรทัศน์และวิทยุแล้ว คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังมีเทคโนโลยีคู่แข่งอีกชนิดหนึ่งคือโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือซึ่งเข้ากันได้ดีกับวัฒนธรรมการสื่อสารโดยใช้คำพูดเป็นหลัก โทรศัพท์มือถือเรียกร้องให้สมาชิกชุมชนเรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีน้อยกว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสารแบบสองทางผ่านการพูดคุย สื่อสารความรู้สึกได้ รับรู้ข้อมูลได้ทันทีทันใด นอกจากนั้นราคาที่ถูกลงของเครื่องมือสื่อสารทำให้มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือจำนวนมากและเกิดเครือข่ายผู้ใช้สื่อขนาดใหญ่ทำให้ผู้ใช้รายใหม่รับรู้ได้ถึงประโยชน์ของสื่อได้ในทันที อบต.ที่จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงต้องเป็นผู้ร่วมให้ข้อมูลและวัดประเมินความต้องการของท้องถิ่นที่จะสามารถตอบสนองได้โดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตหรือคอมพิวเตอร์และได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นต้น

การเชื่อมโยงสื่ออินเทอร์เน็ตกับสื่ออื่น ๆ ในชุมชนเป็นอีกยุทธวิธีหนึ่งที่จะนำสื่ออินเทอร์เน็ตตำบลให้เกิดประโยชน์กับสมาชิกชุมชนในปริมาณมากได้โดยไม่จำเป็นต้องให้ทุกคนในตำบลได้ลงมือใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง ผู้ดูแลสื่อขนาดเล็กอื่น ๆ ในชุมชนเช่นหอกระจายข่าว สื่อบุคคลที่สำคัญ ๆ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน พระ อาสาสมัครสาธารณสุข หัวหน้ากลุ่มอาชีพ ฯลฯ เป็นสื่อขนาดเล็กและสื่อบุคคลที่มีศักยภาพในการนำข้อมูลที่สืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ตไปสู่สมาชิกที่เหลือซึ่งเป็นผู้รับสารซึ่งเป็นเครือข่ายของสื่อแต่ละชนิด ดังนั้นการอบรมเพื่อเป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตควรเริ่มต้นที่ผู้ควบคุมสื่อขนาดเล็กและสื่อบุคคลที่มีอิทธิพลของแต่ละชุมชนก่อน

นอกจากการช่วยเหลือและชี้แนะการค้นหาฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของสมาชิกชุมชนแล้ว อบต.และผู้ดูแลศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตควรมีบทบาทในการจัดเก็บข้อมูลชุมชนในคอมพิวเตอร์และเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยข้อมูลอาจเป็นได้ตั้งแต่แนะนำอบต. สมาชิกอบต. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในตำบล วัฒนธรรมประเพณีของตำบล ถ่ายทอดและจัดเก็บความรู้จากปราชญ์ท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์และเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการนำข้อมูลของชุมชน หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีขึ้นสู่อินเทอร์เน็ตในภาษาไทยนั้นจะช่วยแก้ปัญหาด้านข้อจำกัดในการปริมาณข้อมูลที่คนไทยสามารถอ่านและเข้าใจกระทั่งนำไปใช้ประโยชน์ได้เนื่องจากที่ผ่านมาข้อมูลส่วนใหญ่ในฐานข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตเป็นภาษาอังกฤษ

โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลอันนวัตกรรมใหม่สำหรับทั้งนักวิจัยด้านการสื่อสาร รัฐ และชุมชน ทีมวิจัยยังคงคาดหวังที่จะได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมเพื่อทำให้ผลการศึกษาวิจัยและข้อแนะนำในการรายงานการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการศึกษาเพื่อพัฒนา"ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน" ซึ่งอบต.แตลได้จัดสร้างขึ้นเพื่อค้นหาแนวทางการบริหารงานโดยอบต.เป็นแกนนำ การใช้ประโยชน์จากศูนย์สำหรับสมาชิกชุมชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อหาแนวทางและสร้างคู่มือการจัดตั้ง บริหารงาน และดูแลรักษาศูนย์ฯ ตามแนวของประเทศไทย

บรรณานุกรม

กาญจนา แก้วเทพ. *สื่อเพื่อชุมชน: การประมวลองค์ความรู้.* กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2543

กาญจนา แก้วเทพ. 2544. *ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา.*กรุงเทพฯ:เอดิสันเพรสโปรดักส์.

กัญญา ชมศิลป์. 2537. การจัดการข่าวสารความรู้ของชุมชนชนบท. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศึกษาศาสตร์ (การศึกษานอกระบบ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรพงษ์ เจือจันทร์.2543. *การศึกษาการออกแบบเว็บเพจของโรงเรียนในโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อ โรงเรียนไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ครุศาสตร์ (โสตทัศนศึกษา).จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันทร์จิรา อาภาเขต. 2544. *ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติอเมริกัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผจงจิตต์ อธิคมนันทะ, ม.ป.ป. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ใน ดำรง ฐานดี (บรรณาธิการ), *สังคมวิทยา- มานุษยวิทยาเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผานิต อมราพิทักษ์. 2544. *ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงในส่วนราชการที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของสำนักงาน ก.พ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัลลังก์ โรหิตเสถียร, 2542.*การศึกษาการดำเนินงานด้านอินเทอร์เน็ต ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ ที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อโรงเรียนไทย*.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ครุศาสตร์ (บริหารการศึกษา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัญญา หิรัญรัศมี, (2529). *ความรู้พื้นฐานการส่งเสริมการเกษตร.* กรุงเทพฯ: บริษัทสยามมวลชนจำกัด.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. *นโยบายกระทรวงมหาดไทย.* http://www.dola.go.th/hp/policy_44.html, 2545

ทรงศรี อักษรเสือ. (2533). “ความสนใจและความต้องการในการอ่านของนักศึกษาสหวิทยาลัยอีสานเหนือ” *การวิจัยเพื่อพัฒนา*. 13 : 17-24.

ทิพย์วรรณ อรุณศรี. 2544. *การใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชัยภูมิที่เข้าร่วมโครงการ เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

หลักเขต มุ่งสันติ. 2535. สภาพและปัญหาการดำเนินงานที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการศึกษา (เทคโนโลยีการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รุ่งฤดี อนุสรณ์. 2535. *พฤติกรรมการรับสารนิเทศจากหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตชนบทยากจนของจังหวัดสุรินทร์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เรืองชัย ทรัพย์นิรันดร์. (2542, มกราคม). “สรุปข้อคิดเห็นจากการตรวจเยี่ยมติดตามคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ” *จดหมายข่าวสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*. 29 : 1.

วัฒนา เจริญยงค์. 2534. *ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีผลต่อการส่งเด็กเข้ามาทำงานในเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิรยา ขุนพรหม. 2543. *การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิราชินี คำชมพู, (2542) *อัตราการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตรแบบมีพันธะสัญญาของกลุ่มเกษตรกร.* วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท. (2541) *รายงานการจัดทำแผนแม่บทในการใช้คอมพิวเตอร์และสื่อต่าง ๆ เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารสู่เกษตรกร.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด เลิศพิริยประเสริฐ. (2540). *การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เนต.* วิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุธีรา จำลองศุภลักษณ์. (2543). คุณหญิงชัชนี ชวนผู้สูงวัยเล่นอินเตอร์เน็ต (ไม่ยาก). ไอโซคอน

เซ็ปกรุ๊ป : กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545) *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย.* ธนาเพรสแอนด์กราฟฟิก. กรุงเทพฯ

อุเทน ลิมปิศิริสันต์. (2543). *การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย*.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวาทวิทยา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อังคณา ชิตะกิตติ. (2545). *การประเมินประสิทธิผลโครงการอินเตอร์เน็ต (Internet) ตำบล: ศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นโครงการนำร่องใน 9 จังหวัด.* วิทยนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. หมายเหตุประชาชน : *อินเตอร์เน็ตตำบล:ชนบทสู่ตลาดโลกปัญหาใหม่ที่มากับไฮเทค(3):* http://www.thai.net/kdg/news/nettambol.html),2545

Allman, J.L., O'Hair, D. & Stewart, R.A.(1994). *Communication and aging: a study of the effects of cohort-centrism and perceived decoding ability on communication competence and communication satisfaction.* Communication Quaterly. Vol.42(4). Fall 1994. p. 363.

Barnes, D. (1976). *From communication to curriculum*. London:Penguin.

Barzar, B. and G.Boalch, (2001) *A Preliminary Model of Internet Diffusion within Developing Countries.* http:ausweb.scu.edu.au/proceedings/boalch/paper.html. April, 2001.

Bertin, I. (1995). In I. Bertin (ed) *Teleworking in Ireland: Conference proceedings.* Minane Bridge, Co. Cork: Telework Ireland.

Bikson, T. and Panis, C. (1999) *Citizens, Computers, and Connectivity*. Santa Monica, CA:RAND.

Bryden, J., S. Black & F. Rennie (1993) *Final report on the evaluation of community teleservice centres in the Highlands and Islands*. Nethy Bridge: Arkelton Trust.

Buller, D.B. and Aune, R.K. (1992). *The effects of speech rate similarity on compliance: application of communication accommodation theory*. Western Journal of Communication. Vol.56(1). Winter 1992.

Campbell (2001) *Community technology centers: exploring a tool for rural community development.* http://www.unix.oit.umass.edu/~ruralma/CTC.html

Cohen, J and Cohen, B. (1998). *Graduating social work students's communication competencies and motivations: their effects on satisfaction with social work.* International Social work, vol41(3), July 1998. p. 357.

Cooley, R.E., & Deborah,A.R. (1984). *Conceptual framework. In R.N. Bostrom (Ed.), Competence in communication a multidisciplinary approach* (pp. 1-27).Beverly Hills,CA:Sage.

Corrado, A. (2002) *Campaigns in Cyberspace: toward a New Regulatory Approach*. Queenstown, MD: Aspen Institute.

Frymier, A.B. and Houser, M.L. (2000). *The teacher-student relationship as an interpersonal relationship*. Communication Education. Vol.49(3), July 2000.

Frymier, A.B., & Marian L.H. (2000) The teacher-student relationship as an interpersonal relationship. Communication Education, 49(3),207.

Gandy, H. O. (1988). The political economy of communications competence. In Mosco, V. and Wasko, J. (Eds.) *The Political Economy of Information*. MD: The University of Wisconsi Press.

Gomez, R., P. Hunt and E. Lamoureux (1999) *Telecentre Evaluation and Research: A Global Perspective*. Ottawa: International Development Research Centre.

Gosau, T. (1995) *Telecottages: how the usage of information technology can help to overcome rural disadvantages.* MA (European Business Administration) Thesis, Newcastle (UK): University of Northumbria.

Green,J.,&Harker,J.(1982).*Gaining access to learning: Conversational, social and cognitive demands of group participation.* In L.Wilkinson (Ed.), Communicating in classrooms. New York: Academic Press.

Haslette, B.J.(1987). *Communication:strategic action in context.* Hillsdale,NJ:Laurence Erlbaum. pp.225-247.

Heath, R.L., & Jennings,B. (1992) *Human communication theory and research concept, context, and challenges*. Hillsdale,NJ:Laurence Erlbaum. pp.217-222.

Helwig, R.,Anderson, L. & Tindal, G.(2001). *Gender Influence of elementary student gender on teachers'perceptions of mathematics achievement*. The Journal of Education Research. Vol.95(2) Nov.-Dec.2001.p.93.

Hurt, H.T. (1984). *Communication competence for teacher:avoiding aporia.* In R.N. Bostrom (Ed.), Competence in communication a multidisciplinary approach (pp. 151-174).Beverly Hills,CA:Sage.

Infante, D.A., Rancer, A.S. & Wormack, D.F. (2003). *Building communication theory (4th ed.)*.Prospect Heights, IL:Waveland. pp.154-157.

International Programs. (2004) Handbook for Telecenter. Retrieve from

http://ip.cals.cornell.edu/commdev/handbook.cfm.

Jhally, S. (1989). The political economy of culture. In I.Augus & S. Jhally (Eds), *Cultural politics in contemporary America*. New York and London: Routledge.

Lenert, E. (2004). A Social shaping perspective on the development of the world wide web. *New media & society*. Vol.6(2). pp. 235-258.

Leong, H.C. (2004). ICT convergence and digital divide" the story of Malaysia and Singapore. Paper presented at ICA annual conference, New Orleans. USA.

Mahahtir, M. *The Way Forward*. http://www.smpke.jpm.my/pm3.html, retrieved on November 1991

McLuhan, M.(1967) *Understanding Media*. New York : McGraw-Hill.

McQuail, D. (1994) *Mass Communication Theory*. Sage Publications.

Morreale,S.P., Spitxberg, B.H., & Kevin,J.B. (2001). *Human communication motivation, knowledge,& skills*. Belmont,CA:Wadsworth. pp28-47.

NECTEC, 2003. IT for Povery Reduction Sample cases from Thailand. Jirarach Printing:Bangkok.

Ng, E.W. and Loh, T.M. (2004) The Internet's role in fostering political participation in Singapore. Paper presented at ICA 54th annual conference, New Orleans. USA.

Nussbaum, F. Jon., Hummert, L.Mary., Williams, A.& Jake, H.(1995). *Communication and older adults.* In B.R.Burleson (Ed.), Communication yearbook 19. (pp.1-47). Thousand Oaks, CA:Sage.

Ong, J. W. (2002). *Orality and literacy: the Technologizing fo the world*. 2002 Ed. New York: Routledge.

Richardson, D. (1996). *The Internet and Rural Development: Recommendations for Strategy and Activity*. Retrieved on 25th September 2001. http://www.fao.org/waicent/faoinfo/sustdev/CDdirect/CDDO/contents.htm

Rogers, Eeverett M. (1995) *Diffusion of Innovations*. Free Press. NewYork.

Roman, R. (2004). Diffusion of Innovations as a theoretical framework for telecenters. Paper presented at ICA 54th annual conference, New Orleans. USA.

Rosen, L.D., Sears, D.C.&Weil, M.M. *Treating technophobia: A longitudinal evaluation of the computerphobia reduction program*. Computer in Human Behavior, 9 (1) 27-50.

Ryan, E.B.(1994). *Intergeneration communication: evaluations and analyses of talk*

exchanged between older adults and younger adults. International Journal of Aging & Human Development. Vol.39(1). July-August 1994. p.1

Ryan,E.B., Hamilton,J.M. & See, S.K. (1994) *Patronizing the old: how do younger adults respond to baby talk in the nursing home?* International Journal of Aging & Human Development. Vol.39(1). July-August 1994. p.31

Ryan,E.B.,MacLean,M. & Orange, J.B. (1994) *Inappropriate accommodation in communication to elders: inferences about nonverbal correlates*. International Journal of Aging & Human Development. Vol.39(4). Nov-Dec 1994. p.273

Sandberg, K., Ivergard, T.K.B., Vinberg, S. (2004). E-Service to Citizens and Companies in Rural Areas. In Proceedings of the International Conference on eLearning for Knowledge-Based Society. Bangkok, Thailand August 4-5.

Share, P. (2001) Telecentres, *IT and Rural Development: Possibilities in the Information Age.* http://www.csu.edu.au/research/crssr. Febuary 2001.

Spitzberg, B.H. & Cupach, W.R. (2003). *Interpersonal Skills*. In M.Knapp & J.A.Daly (Eds.), Handbooks of Interpersonal Communication (pp.564-591). Thousand Oaks,CA: Sage.

Sriussadaporn-Charoenngam, N. and Jablin, M.F. (1999). *An exploratory study of communication competence in Thai organizatio*n. The Journal of Business Communication, vol.36(4), 382-418.

Strover, S. (2004). Redefining Public Access Strategies.

UCLA (2003). *The UCLA Internet Report: Surveying the Digital Future*. UCLA Center for Communication Policy. Available at: http://www.ccp.ucal.edu.

Van Dijk, J. (1999*) The Network Society: Social Aspects of New Media, Trans. L' Spoorenberg*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Wanzer, M.B. & Frymier, A.B. (1999). *The relationship between student perceptions of instructor humor and students' reports of learning*. Communication Education. Vol.48(1), Jan 1999.

Zhou, L., (2004). *Technology of Confrontation: Politicizing the Internet in the Chinese Context.* Paper presented at ICA 54th annual conference, New Orleans. USA.

ภาคผนวก 1

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
การวิจัยเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษา จ. สุรินทร์

1. **วัตถุประสงค์การวิจัยนำแบบสัมภาษณ์** เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล
2. **แหล่งข้อมูล** : **1.1 ตัวแทนชุมชน (หน่วยเป็นหมู่บ้าน) ซึ่งเป็นผู้นำทางความคิด** ตามทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Rogers 1993) นั้นถือว่าผู้นำทางความคิดเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง Change Agent ในการนำนวัตกรรมไปสู่การยอมรับของคนในชุมชนเป็นปริมาณมากต่อไป ตัวแทนชุมชนที่นักวิจัยเลือกสัมภาษณ์ได้แก่
   1) เจ้าหน้าที่อบต. ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำที่ทำการ จำนวนประมาณ 10 – 12 ราย และสมาชิกอบต.ที่มาจากการเลือกตั้ง จำนวนประมาณ 20-25 ราย
   2) พัฒนาการ ตำบลละ 1 ราย
   3) ตัวแทนชุมชนที่เป็นทางการได้แก่ผู้ใหญ่บ้านและผู้นำทางความคิดด้านต่าง ๆ ในหมู่บ้านอีก 4 ราย

      1.2 ประชาชนในหมู่บ้าน สุ่มเลือกจากบุคคลที่ไม่อยู่ในกลุ่มผู้นำทางความคิดคือประชาชนทั่วไป จำนวน 5 ราย

องค์ประกอบ	หลักการ / งานวิจัย	คำถาม
	Rogers (1983) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคม ได้แก่ องค์ประกอบต่าง ๆ ของนวัตกรรมในสายตาของผู้รับนวัตกรรม ลักษณะการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับนวัตกรรม ลักษณะของสังคม และบทบาทของนายหน้าการเปลี่ยนแปลง	
<u>ส่วนที่ 1</u> **ปัจจัยด้านบุคคล / ผู้รับนวัตกรรม/ ลักษณะของนวัตกรรม**พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ	Rogers (1983) นิยามบุคคลเป้าหมาย คือ บุคคลในชุมชนที่มีนวัตกรรมหรือผู้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และลักษณะพื้นฐานของบุคคลเป้าหมายเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม พบว่าผู้มีการศึกษาสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานภาพทางสังคมสูง หรือมีความคาดหวังที่จะเลื่อนฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิตของเขาจะยอมรับนวัตกรรมสูงกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย	
เพศ	เพศ อายุ	1. เพศ ชาย หญิง 2. อายุ - ต่ำกว่า 30 ปี - อายุ 30- 40 ปี - อายุ 41 – 50 ปี - อายุ 51 – 60 ปี - อายุ 61 ปีขึ้นไป

รายได้เฉลี่ยต่อปี	3. ท่านมีรายปีประมาณปีละเท่าใด - 1,000 – 5,000 บาท - 5,001 – 10,000 บาท - 10,001, - 20,000 บาท - 20,001 – 30, 000 บาท - 30,001 – 50,000 บาท - 50,001 – 100,000 บาท
ระดับการศึกษา	4. วุฒิการศึกษา - ไม่ได้เรียน - กำลังเรียนชั้น _____ - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา - ปวช. หรือ ปวส. - อนุปริญญา - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี
การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ราชการ	5. ภายในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาท่านได้ติดต่อหรือกับเจ้าหน้าที่ทางราชการ หรือบุคคลภายนอกหมู่บ้านมากน้อยเพียงไร - มากกว่า 10 ครั้ง - ติดต่อ พบปะ ระหว่าง 5-9 ครั้ง - ติดต่อพบปะ ระหว่าง 2-4 ครั้ง - ติดต่อพบปะหนึ่งครั้ง หรือน้อยกว่า
ความคาดหวังที่จะเลื่อนฐานะทางสังคม	6. ในอนาคตท่านมีความคาดหวังดังต่อไปนี้หรือไม่ - จะเป็นผู้นำของหมู่บ้านหรือตำบล หรือจังหวัดในด้านการเมืองการปกครอง - จะเป็นผู้นำด้านการประกอบอาชีพ - พัฒนาตนให้มีการศึกษาที่สูงขึ้นจนที่เป็นที่นับถือ - พัฒนาตนให้มีความรู้เรื่องศิลปวัฒนธรรมจนเป็นที่ยอมรับของผู้นำท้องถิ่นและชุมชน

บุคลิกภาพ	บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและมากมักจะเป็นผู้ไม่ยึด มั่นถือมั่นกับสิ่งเดิม มีความสามารถในการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นผู้มีเหตุผลดีและมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมได้ดีกว่า และเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัย มีทัศคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า	7. ท่านทำอย่างไรเมื่อมีสิ่งใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในหมู่บ้าน เช่นวิธีการเพาะปลูกแบบใหม่ การเปลี่ยนมาทำนาแบบไม่ใช้สารเคมี - ไม่สนใจและยังทำแบบเดิม ๆ ที่เคยทำ - หาข้อมูลก่อนว่าสิ่งใหม่นี้เป็นอย่างไร - ใช้เวลาหาข้อมูลให้ได้มากพอและปรึกษากันก่อนจึงยอมรับ - เอามาทดลองทำก่อนจึงรับ - รับสิ่งใหม่มาทำ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที 8. ท่านคิดว่าการส่งบุตรหลานเล่าเรียน หรือการเรียนของตัวท่านเอง ควรเป็นแบบใด - ไม่ต้องเรียนมากก็ได้ ช่วยกันทำมาหากินดีกว่า - เรียนตามเกณฑ์บังคับ ก็พอ - เรียนจบปริญญา - เรียนให้สูงที่สุด
พื้นฐานด้านการสื่อสาร	พื้นฐานด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลได้แก่ การอ่าน การฟัง การพูด การเขียน มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างตัวเองและเพื่อนบ้านเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น และรายงานของ UNDP ได้นำเสนอเพิ่มเติมในเรื่องปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้อินเตอร์เน็ตคือข้อมูลในอินเตอร์เน็ตที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรคต่อการใช้และการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร (UNDP 1995 อ้างใน Baza และ Boalch) นอกจากนั้นการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้มากกว่าและเร็วกว่าถ้าบุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสูง มีการเดินทางบ่อย มีโอกาสติดต่อกับผู้นำการเผยแพร่นวัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคลสูง และเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากและมีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง Thamilzoli and Balasubramanian (2002, p.49) กับการวิจัยเรื่อง Information Management and Knowledge Empowerment: MSSRF Telecenters in South India ศึกษา	9.ท่านประเมินตนเองว่ามีความสามารถในด้านต่อไปนี้อย่างไร ชำนาญมากถึงขั้นสอนผู้อื่นได้ / ชำนาญ / พอใช้ได้ / ไม่ได้เลย - การอ่านหนังสือภาษาไทย - การเขียนหนังสือภาษาไทย - การใช้คอมพิวเตอร์ - การอ่านภาษาอังกฤษ - การเขียนภาษาอังกฤษ 10.โดยส่วนตัวของท่านท่านเป็นสมาชิกกลุ่ม ของหมู่บ้านอย่างไร - เป็นสมาชิกเกือบทุกกลุ่ม - เป็นเฉพาะที่สนใจ - เป็นสมาชิกน้อยมาก 11.โดยส่วนตัวของท่านท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่บ้านอย่างไร - ไปร่วมทุกกิจกรรม - ไปเฉพาะกิจกรรมที่สนใจ - ไปร่วมกิจกรรมน้อยมาก

ครัวเรือนในหมู่บ้าน เพื่อนำข้อมูลเบื้องต้นมาวางแผนการใช้ Telecenter นักวิจัยทั้งสองรายแยกวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเพศชายและเพศหญิง ประเด็นที่ศึกษาชุมชนได้แก่ รูปแบบของเครือข่ายในด้านการเป็นสมาชิกสมาคมและกลุ่ม การเข้าถึงโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และระบบไปรษณีย์ ระดับการอ่านออกเขียนได้ รูปแบบของการเดินทาง และลักษณะของข้อมูลที่ชุมชนต้องการ

12. ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีการเดินทางเพื่อกิจธุระ หรือท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ด้วยความถี่อย่างไร

มากกว่า 10 ครั้ง, 5-9 ครั้ง, 1-4 ครั้ง , ไม่เคยเลย

- ไปมาหาสู่ผู้อื่นเฉพาะในหมู่บ้านหรือตำบล
- ไปมาหาสู่ผู้อื่นภายในจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียง
- ไปมากหาสู่ผู้อื่นจนถึงภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย
- เดินทางไปต่างประเทศ

13. เมื่อต้องการทราบข่าวสาร หรือต้องการข้อมูลที่ท่านสนใจ ท่านใช้ประโยชน์จากสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงไร
(หากมีการใช้สื่อนั้น ๆ ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วยว่า ท่านใช้สื่อแต่ละชนิดเพื่อหาข้อมูลด้านใด)

ทุกวัน / อาทิตย์ละครั้ง / เดือนละครั้ง / แทบไม่ใช้เลย

- โทรทัศน์
- วิทยุ
- หนังสือพิมพ์
- นิตยสาร
- หอกระจายข่าว
- ป้ายประกาศในหมู่บ้าน
- แผ่นพับใบปลิว
- อินเทอร์เน็ต
- ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน
- ลูกหลานที่เรียนหนังสือในเมือง นอกหมู่บ้าน
- เพื่อนบ้าน
- ญาติผู้ใหญ่
- เกษตรอำเภอ
- ครู
- ตำรวจ

		- พัฒนากร - เจ้าหน้าที่อบต.
ทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์	งานวิจัยของ Alex Koohang (1987) ที่ศึกษาเรื่อง A Study of Attitude Toward Computer : Anxiety, Confidence, Liking, and Perception of Usefulness ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ในด้าน 1. ความวิตกกังวล 2. ความมั่นใจ 3.ความชอบ4. การยอมรับประโยชน์ ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ (2541) วิทยานิพนธ์เรื่อง กรณีศึกษากระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน ได้จัดกลุ่มและแบ่งทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ 1. สังคม คือการยอมรับในสังคม 2. การยอมรับประโยชน์หรือเห็นคุณค่า 3. ความชอบ คือความรู้สึกของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ Rosen (1993)กล่าวถึงความวิตกเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์คือ ระยะทางจิตวิทยาที่บุคคลมีปฏิกริยาทางลบต่อการใช้คอมพิวเตอร์ อาการที่มักจะแสดงให้เห็นอาทิเช่น ครุ่นคิดตลอดเวลาถึงความอันตราย ความรู้สึกกลัว และการล้มเหลว ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มักจะมีความกลัวว่าตนเองจะตกเป็นทาสของเทคโนโลยี ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง หรือกลัวว่าคอมพิวเตอร์จะเข้ามาแทนที่มนุษย์ อาการที่แสดงออก เช่นการอับอาย ท้อแท้ ตื่นกลัว รำคาญ หรือต้องแสดงความไม่รู้ของตนเองออกไป ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วเป็นอาการที่เกิดร่วมกับการวิตกกังวลเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ ในงานวิจัยนี้จะนำเอาแนวคิดทั้งหมดมาผสานกัน และแบ่งเป็น 1. ทัศนคติที่มีต่อการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในสังคม (คำถามข้อ 13) 2. การยอมรับประโยชน์ (คำถามข้อ 14-16) 3. ความวิตกกังวลที่มีต่อการใช้คอมพิวเตอร์(คำถามข้อ 18)	14. โปรดเลือกตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ Rating Scale - การมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตจะทำให้ ท่านจะเป็นคนน่านับถือ เป็นคนเก่งของหมู่บ้าน ผู้อื่นรับรู้แต่เฉย ๆ ไม่มีคนสนใจเรื่องรู้หรือไม่รู้ คอมพิวเตอร์ - การที่เราเป็นคนที่ไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่ ทันสมัย ปกติ ล้าสมัย 15. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลประกอบการทำงาน หรืออาชีพ ทำให้ท่าน ทันสมัย เฉย ๆ ทำสิ่งไร้สาระ 16. การมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มโอกาสในการทำงาน มาก ปานกลาง น้อย 17. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในชีวิตประจำวัน เช่นเขียนจดหมาย เก็บข้อมูล ถ่ายทอดข้อมูลจากกระดาษเป็นไฟล์ เป็นเรื่อง สะดวก ไม่มีความเห็น ยุ่งยาก 18. ท่านเคยใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่ ไม่เคย (โปรดข้ามไปสัมภาษณ์ข้อ 20) เคย

		19.หากเคยใช้คอมพิวเตอร์ท่านเคยมีความรู้สึกเหล่านี้หรือไม่ ทุกครั้ง บ่อย บางครั้ง ไม่เคยรู้สึกแบบนี้ - รู้สึกอึดอัดเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ - รู้สึกว่าตัวเองไม่สามารถควบคุมคอมพิวเตอร์ได้ - รู้สึกอาย หรือตื่นกลัวเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ - สอบถามผู้อื่นเป็นประจำเกี่ยวกับวิธีการใช้
ลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งในกรณีนี้หมายถึงอินเทอร์เน็ตตำบล	Rogers (1993) กล่าวว่านวัตกรรมจะเข้าสู่สังคมได้เร็วนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมประกอบด้วย	
ประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง	ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ Relative advantage คือการที่นวัตกรรมรับรู้ว่ามีคุณค่าสูงกว่า หรือดีกว่า สิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิมหรือความคิดเดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจปรากฏอยู่ในรูปของกำไรทางเศรษฐกิจ หรือการเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมก็ได้ นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากกว่า จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว	20. ท่านคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลมีประโยชน์ต่อไปนี้อย่างไร Likert Scale - ถ้าเรารับเอาอินเทอร์เน็ตตำบลมาใช้ชีวิตจะสะดวกสะบาย - อินเทอร์เน็ตตำบลจะทำให้ท่านติดต่อกับญาติพี่น้อง หรือคนที่อยู่นอกหมู่บ้านได้รวดเร็วว่าจดหมายหรือโทรศัพท์ - อินเทอร์ตำบลใช้เพื่อหาข้อมูลในการประกอบอาชีพได้เร็วกว่าสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สื่อบุคคล
ความเข้ากันได้	ความเข้ากันได้ Compatibility นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับรู้ว่ามีความเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว	21. ลองคิดถึงชีวิตของท่านตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น - อินเทอร์เน็ตอาจเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันได้ - ท่านไม่มีทักษะความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต
ความซับซ้อน	ความซับซ้อน Complexity หมายถึงการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำความเข้าใจเข้าใจและและนำไปใช้ ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามีความซับ	ถามแล้วในข้อที่ 16

	ซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่านวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม	
ความสามารถในการทดลองใช้	ความสามารถในการทดลองใช้ Trialability หมายถึงการที่เราสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในจำนวนจำกัดได้ นวัตกรรมที่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ได้ จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ ได้	22. ถ้าต้องการลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ท่านคิดว่าท่านไปลองใช้เองก็ได้
ความสามารถในการสังเกตผล	ความสามารถในการสังเกตผล Observability คือการที่ผลของนวัตกรรมสามารถมองเห็นได้ นวัตกรรมใดที่สามารถแสดงผลได้อย่างชัดเจนในสังคม จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่สังเกตเห็นผลได้ยาก	23. ท่านเคยเห็นอบต. หรือคนในหมู่บ้านใช้อินเทอร์เน็ตตำบลและเห็นว่ามันประโยชน์
กลุ่มของเทคโนโลยี	กลุ่มของเทคโนโลยี Technology Cluster บุคคลมักจะไม่เห็นว่านวัตกรรมเป็นสิ่งเดียว แต่อาจเห็นว่านวัตกรรมนั้นประกอบด้วยแนวคิดใหม่ ๆ หลายแนวคิด ซึ่งการยอมรับแนวคิดหนึ่งอาจนำไปสู่การยอมรับความคิดใหม่ที่เหลือในภายหลัง (Rogers 1983: p.226 –227) กลุ่มของเทคโนโลยี Technology Cluster ประกอบด้วยองค์ประกอบทางเทคโนโลยีหนึ่งชนิดหรือมากกว่าซึ่งรับรู้ได้ว่ามีความสัมพันธ์กัน (Rogers 1983: p.14) อินเตอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของเทคโนโลยีในความหมายของ Rogers เนื่องจากประกอบด้วยทั้งนวัตกรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ต ภาษาต่างประเทศ ฯลฯ การรับนวัตกรรมทั้งกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ (โดยไม่แยกรับทีละนวัตกรรม) นำไปสู่ประโยชน์ของนวัตกรรมที่สูงขึ้นเนื่องจากการใช้นวัตกรรมแต่ละชนิดในกลุ่มนวัตกรรมจะส่งผลที่ดีต่อนวัตกรรมอื่น ๆ และผู้รับนวัตกรรมจะได้ผลที่สมบูรณ์	24. ถ้าอยากจะใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นก่อน 25. ต้องรู้ภาษาอังกฤษบ้างจึงจะใช้อินเทอร์เน็ตได้
ต้นทุนหรือราคาของนวัตกรรม	วิราชินี คำชมภู (2542) เสนอแนะว่าต้นทุน และการติดต่อได้ของนวัตกรรมมีผลต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน กล่าวคือ ต้นทุนซึ่งหมายถึงราคาของนวัตกรรมนั้นมีราคาถูกหรือแพงเพียงไร เหมาะสมกับฐานะความเป็นอยู่อย่างไรบ้าง นวัตกรรมที่มีราคาไม่สูงนัก มักได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่มีราคาสูงกว่า และการติดต่อได้หมายถึงนวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่ติดต่อไปยังบุคคลอื่นให้รับทราบได้มากน้อยเพียงใด โอกาสที่ติดต่อและการยอมรับจะรวดเร็วได้	26. ถ้าคิดถึงรายได้ของท่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่มีราคาแพง

<u>ส่วนที่ 2</u> **ปัจจัยด้านชุมชนสภาพสังคม**	Rogers (1983) ได้กล่าวว่าลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับอัตราการรับนวัตกรรม บุคคลที่อยู่ในชุมชนที่รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีเก่า ๆ อย่างเคร่งครัด จะมีค่านิยมและความเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงมาก มีผลให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงช้าและน้อย	27. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับลักษณะของหมู่บ้านท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง - วัฒนธรรมประเพณีของบรรพบุรุษยังมีอยู่สมบูรณ์ - คนในหมู่บ้านยังประกอบอาชีพแบบดั้งเดิม - การดำเนินชีวิตของคนในหมู่บ้านไม่เปลี่ยนแปลงไปเลยเมื่อเทียบกับสมัยปู่ย่าตายาย 28. โปรดคิดถึงสภาพการอพยพโยกย้ายถิ่นฐานในหมู่บ้านท่าน ไม่มี / มี _____ คน ระบุประเทศ____ - ขณะนี้ในหมู่บ้านของท่านมีคนไปทำงานต่างประเทศหรือไม่ - ขณะนี้หมู่บ้านของท่านมีคนไปเรียนต่างประเทศบ้างหรือไม่ - ขณะนี้ในหมู่บ้านของท่านมีคนทำกิจการค้าขายกับชาวต่างประเทศหรือไม่ - ในหมู่บ้านของท่านมีคนที่แต่งงานกับชาวต่างชาติหรือไม่
กระบวนการทางสังคม	Rogers (1983: p 27-30)กล่าวว่ากระบวนการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการแพร่กระจายของนวัตกรรม นวัตกรรมจะถูกยอมรับหรือปฏิเสธในองค์การนั้นหรือสังคม โดยมีบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับผลของการยอมรับนวัตกรรมด้วย และได้แบ่งประเภทการตัดสินใจรับนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภทคือ 1. การตัดสินใจระดับบุคคล Optional innovation เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธของบุคคลแต่ละคนโดยตัดสินใจด้วยตนเอง และการตัดสินใจที่แต่ละบุคคลออกความเห็นพ้องต้องกันร่วมกับผู้อื่นในสังคม 2. การตัดสินใจโดยกลุ่ม Collective Decision เป็นการตัดสินใจที่มีหลายขั้นตอน คือการที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของกลุ่มก่อน 3. การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ Authority Decision เป็นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ มีความรู้สูงกว่าในระบบสังคม ตัดสินใจเลือกมีผลให้เกิดการ	29. ท่านคิดว่าถ้าต้องตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ท่านคิดว่าหมู่บ้านท่านจะมีวิธีตัดสินใจในแบบใดมากที่สุด - ชาวบ้านแต่ละคนตัดสินใจเองว่าจะใช้หรือไม่ - รอให้กลุ่มอาชีพ หรือคณะกรรมการหมู่บ้านตัดสินใจแล้วชาวบ้านที่เหลือจะทำตาม - ถ้าทางราชการ นักการเมือง สั่งให้ทำทุกคนก็ตัดสินใจทำ

	บังคับให้บุคคลอื่น ๆ ใต้บังคับบัญชายอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมไปด้วย การตัดสินใจนี้ที่ไม่เกี่ยวกับทัศนคติส่วนตัวของผู้ตัดสินใจ แต่เป็นไปตามหน้าที่	
สภาพทางเศรษฐกิจ	Rogers (1983) กล่าวว่าสภาพทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน บุคคลที่เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีแนวโน้มว่าจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าและเร็วกว่าผู้มีปัจจัยการผลิตน้อยกว่า	- ใช้วิธีการเก็บรวมรวมข้อมูลทางตัวเลขของจำนวนครัวเรือนที่มี คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประจำบ้าน, คอมพิวเตอร์ต่ออินเทอร์เน็ต - เก็บข้อมูลรายได้ต่อปีของประชากรในหมู่บ้าน
สภาพทางภูมิศาสตร์	Rogers (1983) กล่าวว่าท้องที่ใดมีสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อกับท้องถิ่นอื่นได้โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เจริญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมที่สะดวก	- ข้อมูลด้านการคมนาคมใช้วิธีการสังเกต สภาพถนน เช่นเป็นถนนลาดยางหรือลูกรัง ถนนเชื่อมต่อถึงหมู่บ้านหรือไม่ ปริมาณรถโดยสารประจำทางที่เดินทางระหว่างหมู่บ้านกับตำบล และอำเภอเมืองสุรินทร์ ปริมาณของรถยนต์ จักรยานยนต์
	มีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยการผลิตมากกว่าจะมีผลทำให้เกิดแนวโน้มของการยอมรับมากกว่าและเร็วกว่า	30. หมู่บ้านท่านมีคนภายนอกเช่นข้าราชการ นักพัฒนาจากหน่วยงานเอกชน นักวิชาการ เข้ามาทำกิจกรรม - 16 รายต่อเดือนขึ้นไป - 11 –15 รายต่อเดือน - 5-10 รายต่อเดือน - 0-4 รายต่อเดือน 31. หมู่บ้านมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเช่นด้านการศึกษา การทำกิน วัฒนธรรม ศิลปะ - 16 คนขึ้นไป - 11 –15 คน - 5-10 คน - 0-4 คน 32. หมู่บ้านมีคนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็น - 16 คนขึ้นไป - 11 –15 คน - 5-10 คน - 0-4 คน 33. หมู่บ้านมีคนที่รู้ภาษาอังกฤษ - 16 คนขึ้นไป - 11 –15 คน

		- 5-10 คน - 0-4 คน 34. หมู่บ้านมีคนที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ต - 16 คนขึ้นไป - 11 –15 คน - 5-10 คน - 0-4 คน
ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	Bazar และ Boalch (2001) ได้ศึกษารูปแบบเบื้องต้นของการแพร่กระจายอินเตอร์เนตในประเทศกำลังพัฒนา โดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่ตีพิมพ์เกี่ยวกับการขยายตัวของอินเตอร์เนตในประเทศกำลังพัฒนากว่า 30 ประเทศ โดยได้เสนอว่า หากพิจารณาในด้านเทคโนโลยีแล้ว อินเตอร์เน็ตประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ด้านคือ 1. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) 2. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย 3.เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ต ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการใช้อินเตอร์เน็ต และช่วยส่งเสริมการรับอินเตอร์เนตในประเทศหรือองค์กร ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยหมายถึงโครงสร้างพื้นฐาน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประจำที่ทำการอบต.ในพื้นที่วิจัย	- เก็บข้อมูลโดยการศึกษาเอกสารโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล เอกสารของอบต.และเอกสารขององค์การโทรศัพท์ - สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อบต. - ทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

ความต้องการข้อมูลข่าวสารของคนในชุมชน ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน	ธนาคารโลก (World Bank:1998) ศึกษากระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของชนบทโดยเสนอให้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการก่อนประกอบด้วย 1. ชี้ความต้องการ และลำดับความสำคัญในด้านต่าง ๆ ของชุมชนเช่น การเกษตร การศึกษา การค้า การจัดการทรัพยากร สาธารสุข 2. ระบุชนิดของข้อมูลที่จำเป็นต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่ท้องถิ่นต้องการส่งต่อไปยังผู้กำหนดนโยบาย 3. พิจารณาช่องว่างข้อมูลข่าวสาร 4. พิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยลดช่องว่างข้อมูล หรือสร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างไร	35. ท่านคิดว่าหมู่บ้านหรือชุมชนของท่านมีปัญหาเรื่องใดบ้าง เลือกมาเพียง 5 ด้านเท่านั้น (โปรดเรียงลำดับ 1 หมายถึงมีปัญหามากที่สุด และ 5 หมายไม่มีปัญหา หรือมีน้อยที่สุด) - การศึกษาของบุตรหลาน - การประกอบอาชีพ - การจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้านเช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน - สุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน - ศิลปะวัฒนธรรมของหมู่บ้าน เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ได้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาแล้ว ให้ถามต่อในรายละเอียดเช่น ปัญหาด้านการศึกษาของบุตรหลานได้

		แก่เรื่องใดบ้าง? 36. ถ้ามีผู้ที่อาสาจะคอยให้ข้อมูล ข่าวสารกับชุมชนท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารใดที่จำเป็นต่อชุมชนมากที่สุด เลือกเพียง 5 ด้าน (โดยที่ 1 หมายถึงข้อมูลที่จำเป็นมากที่สุด และ 5 หมายถึงข้อมูลที่จำเป็นน้อยที่สุด) - การศึกษาของบุตรหลาน - การประกอบอาชีพ - การจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้านเช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน - สุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน - ศิลปะวัฒนธรรมของหมู่บ้าน เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ได้เรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการและจำเป็นต่อชุมชนแล้ว ให้ถามต่อในรายละเอียด เช่น กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านการศึกษาของบุตรหลานได้แก่เรื่องใดบ้าง 37. ในชุมชนของท่านมีปัญหาทุกข์ร้อน ใดที่อยากแจ้งให้ราชการทราบบ้าง โปรดระบุ 38. ในชุมชนของท่านมีข้อมูลใดบ้าง เช่น เรื่องที่ชุมชนท่านภาคภูมิใจ สถานที่ท่องเที่ยว หรืออื่น ๆ ที่อยากเผยแพร่ให้คนภายนอกได้รับรู้โปรดระบุ
อุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน	เนื่องจากชุมชนที่อยู่ในพื้นที่วิจัยประกอบด้วยประชากรที่เป็นเกษตรกรเป็นหลักผู้วิจัยจึงนำเอาบทเรียนของสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท (2540) เรื่องปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของเกษตรกร มาเป็นกรอบในการตั้งคำถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตตำบลดังนี้	
	1) เทคโนโลยีที่นำมาใช้จะต้องไม่ซับซ้อนจนเกินไป โดยเมื่อรู้เทคโนโลยีหลักเป็นพื้นฐานแล้วไม่ควรต้องเปลี่ยนแปลงบ่อย	การเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะได้สังเกตุแบบมีส่วนร่วมและประเมินจากสภาพการณ์ในหมู่บ้านในด้าน
	2) เกษตรกรมีความคุ้นเคยกับการถ่ายทอดสารสนเทศจากการบอกเล่า สิ่งตีพิมพ์ การอบรม สถาบันฯ จึงเสนอแนะให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผสมผสานกับสื่อแบบเดิมที่เกษตรกรใช้อยู่ เช่นการใช้เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว สื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น หรือพยายามอาศัยอุปกรณ์โทรคมนาคมบางประเภทที่เกษตรพอจะคุ้นเคย	1. ปฏิกริริยาของชาวบ้านและเจ้าหน้าที่อบต.ในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล 2. ตัวอย่างสื่อในการถ่ายทอดสารสนเทศที่มีในชุมชน 3. ซักถามเจ้าหน้าที่อบต. เกี่ยวกับประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล

	อยู่ก่อนแล้ว 3) การดูแลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอมีความสำคัญต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพราะการที่เครือข่ายเสียบ่อย ๆ จะทำให้ผู้ใช้เอือมระอาและเลิกใช้ในที่สุด 4) หัวใจสำคัญของความสำเร็จของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเกษตร ขึ้นอยู่กับความสามารถและความมุ่งมั่นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปัญหาหลักของการยอมรับความสำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจ ความอดทน ของบุคลากร ปัญหาด้านเทคโนโลยีและปัญหาการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบเป็นปัญหารองลงมาตามลำดับ	4. ซักถามเจ้าหน้าที่อบต.ถึงความมุ่งมั่นในการใช้ประโยชน์และเผยแพร่อินเทอร์เน็ตตำบลสู่หมู่บ้าน ใช้แนวคำถามเช่น - ตั้งแต่ได้รับอินเทอร์เน็ตตำบลหน่วยงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงในทางใดบ้าง - ถ้าประเมินจากสภาพขณะนี้ท่านสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลกับชุมชนได้เพราะอะไร หรือไม่ได้เพราะอะไร - ท่านคิดว่าถ้าจะให้ท่านบริการอินเทอร์เน็ตตำบลให้ชุมชนได้อย่างเต็มที่ต้องมีปัจจัยใดบ้าง - ท่านต้องการให้กรมการปกครองให้ความช่วยเหลือด้านใดบ้างท่านจึงจะให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลได้อย่างเต็มความสามารถ
<u>ส่วนที่ 3</u> **สภาพโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล** สถานภาพการยอมรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	Share (2001) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการจัดตั้งเทเลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับอินเทอร์เน็ตตำบลคือ 1) ชุมชนไม่มีการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ถามแล้วในคำถามที่) 2) ชุมชนหวาดกลัวเทคโนโลยีและไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ถามแล้วในคำถามที่) 3) ชุมชนมีประสบการณ์เดิมที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ชุมชนไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชน 5) ไม่มีปัจจัยสนับสนุนในท้องถิ่น เช่นไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ถามแล้วในคำถามที่) 6) มีความสงสัยในความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล	ผู้วิจัยประเมินจากผลของคำถามในข้ออื่น ๆ และสภาพจริงของหมู่บ้าน สอบถามผู้ปฏิบัติหน้าที่ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำหมู่บ้านเพิ่มเติมเรื่องประสบการณ์ในอดีตเรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ของศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลหรือหมู่บ้าน - เคยถ่ายทอดเรื่องใดบ้าง - ใช้วิธีการถ่ายทอดอย่างไร - ชุมชนเรียนรู้ได้ดีที่สุดด้วยวิธีใด - ท้ายที่สุดเทคโนโลยีใดประสบความสำเร็จ
ความเข้าใจที่มีต่อนโยบายโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	Rogers (1983) อธิบายขั้นตอนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ขั้นตอนคือ 1. ขั้นหาความรู้ Knowledge ขั้นนี้บุคคลจะรู้ว่านวัตกรรมเกิดขึ้นหรือมีอยู่ โดยแบ่งความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเป็น 3 ด้านคือ 1. การตระหนักถึงนวัตกรรม (awareness knowledge) เป็น	39. ท่านทราบหรือไม่ว่า ทราบ ไม่ทราบ - ที่อบต.ตำบลของท่านคอมพิวเตอร์ - ท่านเคยเห็นว่าที่อบต.มีคอมพิวเตอร์ที่

	ความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัว รู้จักเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมนั้นเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำอะไรได้บ้าง และปัญญา หิรัญรัศมี (2529) ได้เพิ่มเติมว่าบุคคลต้องได้รับทราบ พบ ได้เห็นนวัตกรรมก่อน บุคคลจึงจะรับนวัตกรรมได้ 2. ความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (how to knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่นวัตกรรมนั้น ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (principle knowledge) ความรู้ประเภทนี้ เป็นความรู้ถึงหลักการที่ลึกซึ้งที่เป็นเบื้องหลังของนวัตกรรม หลักการที่จะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุผล	เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ - ท่านเคยเห็นเจ้าหน้าที่อบต.ใช้อินเทอร์เน็ต - คอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตใช้ส่งจดหมายไปหาลูกที่ทำงานต่างประเทศได้ - คอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตให้ดูราคาขายข้าวเปลือกได้ตลอด 24 ชั่วโมง - เราขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้
ประโยชน์ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	2.ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในขั้นนี้บุคคลจะเกิดทัศนคติพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในนวัตกรรม บุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น	40. ท่านเคยทำสิ่งต่อไปนี้หรือไม่ เคย ไม่เคย - รู้สึกสนใจอินเทอร์เน็ตตำบลเลยไปหาถามดูว่าอินเทอร์เน็ตใช้อย่างไร - รู้ว่าที่อบต.มีอินเทอร์เน็ตตำบลเหมือนกันแต่ยังเฉยๆอยู่ - รู้สึกว่าอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นเรื่องห่างไกลตัวมาก
	3. ขั้นตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่มีการไตร่ตรองว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ มีการพิจารณาชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสีย	41. ท่านทราบแล้วว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีข้อดี และข้อเสียอะไรบ้าง - ใช่ - ไม่ใช่ (โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อ 44)
	4.ขั้นนำนวัตกรรมไปใช้ (Implementation) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์เฉพาะของตนเอง	42. ตัวท่านได้ทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล - เคย - ไม่เคย (ข้ามไปตอบคำถามข้อที่ 45)
	5. ขั้นยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ลงมือใช้ไป	43. เมื่อเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแล้วท่านทำอย่างไรต่อ - ใช้ต่อ - หาข้อมูลเพิ่มเติม - เลิกใช้

ข้อมูลที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล		
การดำเนินงานเรื่องอินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา	นโยบายการใช้งานของอินเตอร์เน็ตตำบล(www.---อ้างอิง) ทั้ง 6,745 แห่งทั่วประเทศมีลักษณะการใช้งานอยู่ 2 แบบ คือ 1. เป็นการใช้งานในลักษณะของเครือข่ายภายใน หรือ Intranet ของกรมการปกครองจำนวน 25 ระบบ เพื่อการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล และการปรับปรุงข้อมูลของตำบล การบริหารการจัดการ การบริหารงบประมาณ แผนงานและโครงการ การรับ-ส่ง E-mail และอื่น ๆ โดยผ่านเครือข่ายที่สร้างขึ้น เชื่อมโยงถึงกันทั้งระดับ อบต. อำเภอ จังหวัด ศูนย์ประมวลผลข้อมูลภาคและส่วนกลาง 2. เป็นการใช้งานในลักษณะเครือข่าย Internet ซึ่งผู้ที่จะเข้าเว็บไซต์ของอินเตอร์เน็ตตำบลได้จะต้อง ผ่านเว็บท่า (Portal site) ของ "คนไทยดอทคอม" ซึ่งจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ อบต. ทั่วประเทศ ตลอดจน แผนงาน โครงการ ผลิตภัณฑ์ และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในพื้นที่ ประโยชน์ที่ประชาชน ชุมชน หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับจากอินเทอร์เน็ตตำบลเมื่อ อบต. ได้รับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งวางระบบอินเทอร์เน็ต - **สู่โลกกว้าง** เป็นการเปิดตัวตำบล สู่สังคม IT ชุมชนสามารถนำเสนอ "ระบบสารสนเทศ ภูมิปัญญาชาวบ้าน" สู่โลกอินเตอร์เน็ต - **สร้างเครือข่าย** สามารถสร้าง "เครือข่ายข้อมูลตำบล" ในอินเตอร์เน็ตสำหรับใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ / ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้เกิด กระบวนการการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างท้องถิ่นกันเอง - **ซื้อ-ขายตรง** กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในตำบลสามารถใช้ " อินเตอร์เน็ตตำบล" เป็น "ศูนย์กลาง" ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ สินค้าพื้นบ้าน หัตถกรรม ของดีประจำตำบล ตามโครงการ " 1ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์" โดยจัดทำ PAGE โฆษณาผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จัก มากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้ซื้อ-ผู้ขาย สามารถติดต่อกันโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง และอาจพัฒนาไปถึงระดับ E-COMMERCE ในอนาคตอันใกล้นี้ - **ส่งเสริมการตรวจสอบ** ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จากข้อมูลใน "อินเตอร์เน็ตตำบล" ซึ่งบรรจุ	44. ต่อไปนี้เป็นนโยบายการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลท่านคิดว่านโยบายแต่ละข้อประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดตามความเห็นของท่าน ระดับความสำเร็จ สำเร็จมากที่สุด สำเร็จมาก ไม่ทราบ สำเร็จน้อย ล้มเหลว - อินเทอร์เน็ตตำบล จะทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐบาลอย่างเท่าเทียมกัน - อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ อบต.ได้นำเสนอข้อมูลของ อบต. และของท้องถิ่น - อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนได้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของอบต.ได้ - อินเทอร์เน็ตตำบลจะสร้างตำบลให้ทันสมัย หมู่บ้านสามารถนำเสนอ "ระบบสารสนเทศ ภูมิปัญญาชาวบ้าน" สู่โลกอินเทอร์เน็ต - อินเทอร์เน็ตตำบลสร้าง "เครือข่ายข้อมูลตำบล" ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ - อินเทอร์เน็ตตำบลใช้เพื่อขายผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ - อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนจะได้ทราบข้อมูลด้านต่างๆ ของอบต. เช่นแผนงาน / โครงการ / การประกาศประกวดราคา และการใช้จ่ายงบประมาณ

ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน / โครงการ / การประกาศประกวดราคา และการใช้จ่ายงบประมาณ เอาไว้ด้วย อันเป็นการเปิดให้ประชาชน ชุมชน เข้าไปตรวจสอบการและเสนอแนะการบริหารงานของ อบต. ให้เกิดความโปร่งใส

- ข้อมูลที่ใช้ในการบริหารงานอบต. กรมการปกครองได้ออกแบบและพัฒนาระบบไว้สำหรับการบริหารงานภายในของ อบต. ในการจัดเก็บข้อมูล การบริหาร การจัดการ การบริหารงบประมาณ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร (E-mail) หนังสือสั่งการ และการประชาสัมพันธ์ ในลักษณะการใช้งานผ่านเครือข่ายของกรมการปกครอง (Intranet) เพื่อให้ผู้บริหารส่วนกลางของทุกหน่วยสามารถสื่อสาร ไปยัง อบต. ทุกแห่งได้พร้อมกัน และ อบต. ยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เปรียบเสมือนเป็น "ถนนเชื่อมโยงการทำงาน ระหว่างส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น"
- ข้อมูลอบต.ที่เผยแพร่สู่ภายนอก ใน "เว็บไซต์ตำบล" ที่กรมการปกครองได้พัฒนาขึ้นในแต่ละ อบต. จะแสดงให้เห็นรูปภาพของที่ทำการ อบต. ผู้บริหาร และข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของตำบล ประกอบด้วย ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม การบริหาร การปกครอง ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสภาพปัญหาความต้องการของประชาชนในตำบลที่สำคัญ ๆ
2. แผนงาน / โครงการ ที่ อบต. ดำเนินการ ประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม เป้าหมาย วงเงินงบประมาณ วงเงินทำสัญญา ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และประโยชน์ที่ได้รับ
3. สถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า ภัตตาคาร สถานที่พักแรม หน่วยงานที่สำคัญ ของตำบลจะมีคำบรรยายประวัติความเป็นมา เส้นทางคมนาคม และรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยมีรูปภาพประกอบคำอธิบาย
4. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของตำบล สถานที่จำหน่าย ลักษณะเด่นของสินค้า ระยะเวลาที่มีสินค้าจำหน่าย
5. ข่าวประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของ อบต.
6. นอกจากนี้ยังมี E-mail Address ของ อบต.เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อ สื่อสารกับองค์กรภายนอก สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า สินค้าและผลิตภัณฑ์ของตำบลนั้น ยังได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว กับเว็บไซต์ไทยตำบลดอทคอม อีกทางหนึ่งด้วย

- ข้อมูลที่ใช้ในการบริการงานอบต. ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และสัมภาษณ์เชิงลึกในการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลของอบต.ในด้านที่นโยบายระบุไว้

- ตรวจสอบ “เว็ปไซด์ตำบล” ที่นำเสนอโดยกรมการปกครองว่ามีลักษณะดังที่ระบุไว้หรือไม่

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่อง
โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์

สำหรับผู้นำชุมชน ผู้นำความคิด และสมาชิกชุมชน

คำชี้แจงสำหรับผู้สัมภาษณ์

1. ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการหมายถึง ผู้ใหญ่บ้าน
2. ผู้นำทางความคิด (4 ท่าน) ให้ท่านสอบถามจากผู้ใหญ่บ้านโดยให้ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้แนะนำรายชื่อผู้นำทางความคิดในด้าน สาธารณสุข (ผ1), การศึกษา (ผ2), ศิลปะและวัฒนธรรม (ผ3), และด้านการประกอบอาชีพ(ผ4)
3. สมาชิกชุมชน ให้สุ่มเลือก จำนวน 3 รายที่ไม่อยู่ในกลุ่มที่ได้สัมภาษณ์ไปแล้ว สมาชิกชุมชนจำนวน 3 รายประกอบด้วยตัวแทนจากครัวเรือนที่มีฐานะดี (ฐ1), ฐานะปานกลาง (ฐ2) , และฐานะยากจน (ฐ 3)
4. การสัมภาษณ์ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำในแบบสัมภาษณ์อย่างเคร่งครัด และให้กรอกเฉพาะส่วนที่เป็นความคิดเห็นของผู้ที่ท่านสัมภาษณ์เท่านั้น ไม่นำความคิดเห็นของตนเองมาประกอบ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำบล.....ชื่อหมู่บ้าน.....

เลขที่บ้าน.....หมู่ที่.....

_____ผู้ใหญ่บ้าน _____ผู้นำความคิด _____ ครัวเรือน

ชื่อผู้สัมภาษณ์ .....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. .....

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรม

ผู้สัมภาษณ์โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ◯ หรือเติมคำที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูล

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

2. อายุ

○ ต่ำกว่า 30 ปี ○ อายุ 41 – 50 ปี
○ อายุ 30- 40 ปี ○ อายุ 51 – 60 ปี
○ อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. ท่านมีรายได้ประมาณปีละเท่าใด (ให้กลับมาถามตอนท้ายสุดหลังจากถามคำถามอื่น ๆ จนรู้สึกคุ้นเคยกันมากขึ้นแล้ว)

○ 1,000 – 5,000 บาท ○ 5,001 – 10,000 บาท
○ 10,001, - 20,000 บาท ○ 20,001 – 30, 000 บาท
○ 30,001 – 50,000 บาท ○ 50,001 – 100,000 บาท

4. การศึกษาสูงสุด

○ ไม่ได้เรียน
○ ประถมศึกษา ○ มัธยมศึกษา
○ ปวช. หรือ ปวส. ○ อนุปริญญา
○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ภายในหนึ่งเดือนท่านได้ติดต่อหรือพบปะกับเจ้าหน้าที่ราชการ หรือบุคคลภายนอกหมู่บ้าน ประมาณกี่ครั้ง

○ มากกว่า 10 ครั้ง ○ ติดต่อ พบปะ ระหว่าง 5-9 ครั้ง
○ ติดต่อพบปะ ระหว่าง 2-4 ครั้ง ○ ติดต่อพบปะหนึ่งครั้ง หรือน้อยกว่า

6.ในอนาคตท่านมีความคาดหวังดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร	ระดับความคาดหวัง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
6.1 ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นผู้นำหมู่บ้าน หรือตำบล หรือนักการเมือง			
6.2 จะเป็นผู้นำ ที่ชุมชนให้ความเคารพในระดับจังหวัด หรือระดับภาค			
6.3 มีการศึกษาที่สูงกว่าปัจจุบัน			

7. สิ่งต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร **เมื่อมีสิ่งใหม่** เช่นการปลูกข้าวพันธุ์ใหม่ เครื่องจักรแบบใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิตประจำวัน	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
7.1 ไม่สนใจและยังคงทำแบบเดิม ๆ ที่เคยทำ			
7.2 หาข้อมูลก่อนว่าของใหม่นี้ เช่นข้าวพันธุ์ใหม่ หรือเครื่องจักรใหม่ เป็นอย่างไร			
7.3 ใช้เวลาหาข้อมูลให้ได้มากพอและปรึกษาคนที่ไว้ใจก่อนจึงค่อยลองใช้ ลองทำ			
7.4 ทดลองทำสิ่งใหม่นี้ก่อนจึงจะตัดสินใจทำต่อไป			
7.5 ข้าพเจ้าสามารถรับแนวทางใหม่หรือสิ่งใหม่ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที			

8. ถ้ามีโอกาสเต็มที่ ท่านคิดว่าการเล่าเรียนของตัวท่านเองจะเป็นแบบใด (เลือกเพียงข้อเดียว)

○ ไม่ต้องเรียนมาก ทำมาหากินดีกว่า ○ เรียนตามเกณฑ์บังคับ ก็พอ

○ เรียนให้จบปริญญา ○ เรียนให้สูงที่สุด

9.ท่านประเมินตนเองว่ามีความสามารถในด้านต่อไปนี้อย่างไร

ระดับความชำนาญ / ชนิดของทักษะ	ชำนาญมากถึงขั้นสอนผู้อื่นได้	ชำนาญมาก	พอใช้ได้	ไม่ได้เลย
9.1 ความชำนาญในการอ่านหนังสือภาษาไทย				
9.2 ความชำนาญในการเขียนหนังสือภาษาไทย				
9.3 ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์				
9.4 ความชำนาญในการอ่านภาษาอังกฤษ				
9.5 ความชำนาญในการเขียนภาษาอังกฤษ				

10.โดยส่วนตัวของท่าน ท่านเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ของหมู่บ้านในระดับใด

○ เป็นสมาชิกเกือบทุกกลุ่ม ○ เป็นเฉพาะที่สนใจ ○ เป็นสมาชิกน้อยมาก

11.โดยส่วนตัวของท่าน ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่บ้านระดับใด

○ ไปร่วมทุกกิจกรรม ○ ไปเฉพาะกิจกรรมที่สนใจ ○ ไปร่วมกิจกรรมน้อยมาก

12. ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีการเดินทางเพื่อกิจธุระ หรือท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ประมาณกี่ครั้ง

ความถี่ / ชนิดการเดินทาง	มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	7 – 14 ครั้งต่อเดือน	1-6 ครั้งต่อเดือน	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
การไปมาหาสู่ผู้อื่นเฉพาะในหมู่บ้านหรือตำบล				
ไปมาหาสู่ผู้อื่นภายในจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียง				
ไปมาหาสู่ผู้อื่นที่อยู่ในภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย				
เดินทางไปต่างประเทศ				

13. เมื่อต้องการทราบข่าวสาร หรือต้องการข้อมูลที่ท่านสนใจ ท่านใช้ประโยชน์จากสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงไร (หากมีการใช้สื่อนั้น ๆ ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วยว่า ท่านใช้สื่อแต่ละชนิดอย่างไร)

ความถี่ที่ใช้สื่อ / ชนิดของสื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.1 โทรทัศน์ ดูรายการใดบ้าง ช่องใด ดูแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				

ชนิดของสื่อ / ความถี่ที่ใช้สื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.2 วิทยุ ฟังรายการใดบ้าง ฟังแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				
13.3 หนังสือพิมพ์ อ่านหน้าใดบ้าง อ่านแล้วทราบอะไรบ้าง				
13.4 นิตยสาร (เช่น ดาราภาพยนต์, คู่สร้างคู่สม) อ่านหน้าใดบ้าง อ่านแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				
13.5 ท่านฟังหอกระจายข่าวบ่อยมากเพียงใด ฟังหอกระจายข่าวแล้วมีประโยชน์อะไรบ้าง				
13.6 ท่านอ่านป้ายประกาศในหมู่บ้าน บ่อยมากเพียงใด อ่านป้ายประกาศแล้วทราบอะไรบ้าง				
13.7 ท่านอ่านแผ่นพับใบปลิว บ่อยมากเพียงใด อ่านแผ่นพับใบปลิวแล้วทราบอะไรบ้าง				

ความถี่ที่ใช้สื่อ / ชนิดของสื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.8 ท่านพบปะพูดคุยกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน บ่อยมากเพียงใด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนให้ข้อมูลด้านใดบ้าง				
13.9 ท่านคุยกับลูกหลานที่เรียนหนังสือในเมือง หรือที่อยู่นอกหมู่บ้าน บ่อยมากเพียงใด ลูกหลานให้ข้อมูล หรือท่านทราบอะไรจากลูกหลานบ้าง				
13.10 ท่านคุยกับเพื่อนบ้าน บ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเพื่อนบ้านบ้าง				
13.11 ท่านคุยกับญาติผู้ใหญ่บ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากญาติผู้ใหญ่บ้าง				
13.12 ท่านคุยกับเกษตรตำบลบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเกษตรตำบลบ้าง				
13.13 ท่านคุยกับครูที่อยู่ในหมู่บ้านท่านบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากครูบ้าง				
13.14 ท่านคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข				
13.15 ท่านคุยกับพัฒนากรบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากพัฒนากรบ้าง				

ชนิดของสื่อ / ความถี่ที่ใช้สื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.16 ท่านคุยกับเจ้าหน้าที่อบต.บ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเจ้าหน้าที่ อบต. บ้าง				

ในความเห็นของท่านข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
14. ถ้าท่านมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ท่านจะเป็นคนน่านับถือ เป็นคนเก่งในหมู่บ้าน			
15. การมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มโอกาสในการทำงาน ประกอบอาชีพ			
16. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในชีวิตประจำวันเช่นเขียนจดหมาย เก็บข้อมูล พิมพ์งาน ทำให้ท่านทำงานได้สะดวกขึ้น			

17. ท่านเคยใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่

O เคย O ไม่เคย (โปรดข้ามไปสัมภาษณ์ข้อ 19)

18. ในขณะที่ท่านใช้คอมพิวเตอร์ท่านมีความรู้สึกอย่างไร

รายการ	ความถี่ของความรู้สึก			
	ทุกครั้ง	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคย
18.1 รู้สึกอึดอัดเมื่อใช้คอมพิวเตอร์				
18.2 รู้สึกว่าตัวเองไม่สามารถควบคุมคอมพิวเตอร์ได้				
18.3 รู้สึกอาย หรือตื่นกลัวเมื่อใช้คอมพิวเตอร์				
18.4 มักมีปัญหาและต้องสอบถามผู้อื่นบ่อย ๆ				

19. ท่านรู้จักอินเทอร์เน็ตตำบล หรือไม่

O รู้จัก

O ไม่รู้จัก (ข้ามไปสัมภาษณ์ข้อ 27)

ส่วนที่ 2 ลักษณะของนวัตกรรม

20. ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
20.1 ถ้าเรารับเอาอินเทอร์เน็ตตำบลมาใช้จะทำให้ชีวิตจะสะดวกสบายขึ้น			
20.2 การมีอินเทอร์เน็ตตำบลจะทำให้ท่านติดต่อกับญาติพี่น้อง หรือคนที่อยู่ห่างไกลได้รวดเร็วว่าจดหมายหรือ โทรศัพท์			
20.3 อินเทอร์เน็ตตำบลใช้เพื่อหาข้อมูลในการประกอบอาชีพได้เร็วกว่าสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สื่อบุคคล			

21. . ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
21.1 อินเทอร์เน็ตใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันได้			
21.2 หมู่บ้านของท่านต้องการอินเทอร์เน็ตตำบล			

ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
23. ท่านเคยเห็นบุคคลใกล้ชิดหรือเจ้าหน้าที่อบต.ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลและเห็นว่ามีประโยชน์			
24. ถ้าอยากจะใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นก่อน			
25. ต้องรู้ภาษาอังกฤษบ้างจึงจะใช้อินเทอร์เน็ตได้			
26. เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของท่าน การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่มีราคาแพง			

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านชุมชน สภาพชุมชนแวดล้อม

27.หมู่บ้านของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
27.1 วัฒนธรรมประเพณีของบรรพบุรุษยังมีอยู่สมบูรณ์ คนในหมู่บ้านยังประกอบอาชีพแบบดั้งเดิม			
27.2 การดำเนินชีวิตของคนในหมู่บ้านไม่เปลี่ยนแปลงไปเลยเมื่อเทียบกับสมัยปู่ยา ตา ยาย			

28. หมู่บ้านของท่านมีสภาพการอพยพ โยกย้าย ถิ่นฐานต่อไปนี้หรือไม่

รายการ	ไม่มี	มี	
		จำนวน (คน)	โปรดระบุชื่อ-ประเทศ
28.1 คนในหมู่บ้านไป*ทำงาน*ต่างประเทศบ้างหรือไม่			
28.2 คนในหมู่บ้านไป*เรียน*ต่างประเทศบ้างหรือไม่			
28.3 คนในหมู่บ้านของท่านทำกิจการ*ค้าขาย*กับต่างประเทศหรือไม่			
28.4 คนหมู่บ้าน*แต่งงาน*กับชาวต่างชาติหรือไม่			

29. ท่านคิดว่าถ้าต้องตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ท่านคิดว่าหมู่บ้านของท่านจะมีวิธีตัดสินใจในแบบใดมากที่สุด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ชาวบ้านแต่ละคนตัดสินใจเองว่าจะใช้หรือไม่
- รอให้กลุ่ม หรือคณะกรรมการหมู่บ้านตัดสินใจแล้วชาวบ้านที่เหลือจะทำตาม
- ให้ทางราชการ นักการเมือง ผู้ปกครอง เป็นคนตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ แล้วชาวบ้านที่เหลือค่อยทำตาม

30. หมู่บ้านท่านมีคนภายนอกเช่นข้าราชการ นักพัฒนาจากหน่วยงานเอกชน นักวิชาการ เข้ามาทำกิจกรรมร่วมกันบ่อยครั้งหรือไม่

- มากกว่า 15 รายต่อเดือน
- 11 –15 รายต่อเดือน
- 5-10 รายต่อเดือน
- น้อยกว่า 5 รายต่อเดือน

31. ในหมู่บ้านของท่านมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ เช่นด้านการศึกษา การทำกิน วัฒนธรรม ศิลป

- มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- 11 –15 คน
- 5-10 คน
- น้อยกว่า 5 คน

32. ในหมู่บ้านมีคนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็น

- มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- 11 –15 คน
- 5-10 คน
- น้อยกว่า 5 คน

33. ในหมู่บ้านมีคนที่รู้ภาษาอังกฤษ

- มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- 11 –15 คน
- 5-10 คน
- น้อยกว่า 5 คน

34. ในหมู่บ้านมีคนที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ต

- มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- 11 –15 คน
- 5-10 คน
- น้อยกว่า 5 คน

35.ในหมู่บ้านของท่านมีปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับปัญหา		
	มาก / สูง	ปานกลาง	น้อย / ต่ำ
การศึกษาของเยาวชน			
การประกอบอาชีพ			
การจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน เช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน			
สุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน			
ศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้าน			

- ยกตัวอย่างปัญหาด้านการศึกษา

_____

- ยกตัวอย่างปัญหาการประกอบอาชีพ

_____

- ยกตัวอย่างปัญหาการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน

_____

- ยกตัวอย่างปัญหาสุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน

_____

- ยกตัวอย่างปัญหาศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้าน

_____

36. ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารด้านต่อไปนี้**จำเป็น**ต่อชีวิตคนในหมู่บ้านท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความจำเป็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ข่าวสารด้านการศึกษาของเยาวชนในชุมชนมีความจำเป็นในระดับ			
ข่าวสารด้านการสมัครงาน เพื่อการประกอบอาชีพ จำเป็นในระดับ			
ข่าวสารด้านการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน เช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน จำเป็นในระดับ			
ข่าวสารเพื่อให้สุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน จำเป็นในระดับ			
ข่าวสารด้านศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้าน จำเป็นในระดับ			

- กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านการศึกษาที่ท่านต้องการคือ

_____

- กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านการประกอบอาชีพที่ท่านต้องการคือ

_____

- กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

_____

- กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

_____

- กรุณาระบุว่าข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

_____

37. ในหมู่บ้านของท่านมีปัญหาทุกข์ร้อน ใดที่อยากแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงทราบบ้าง โปรดระบุ

_____

_____

_____

38. ในหมู่บ้านของท่านมีข้อมูลใดบ้าง ที่อยากเผยแพร่ให้คนนอกท้องถิ่น หรือตำบลอื่นได้รับรู้ โปรดระบุ

_____

_____

ส่วนที่ 4 เรื่องสภาพโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

39. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
39.1 อบต.มีการประกาศให้คนในหมู่บ้านรู้ว่ามีอินเทอร์เน็ตตำบล				
39.2 ท่านทราบว่าตำบลของท่านมีอินเทอร์เน็ต				
39.3 ที่อบต.มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้				
39.4 ท่านเคยเห็นเจ้าหน้าที่อบต.ใช้อินเทอร์เน็ต				
39.5 คอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตใช้ส่งจดหมายไปหาลูกหลานที่ทำงานต่างประเทศได้				
39.6 คอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตให้ดูราคาขายข้าวเปลือกได้ตลอด 24 ชั่วโมง				
39.7 เราขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้				

40. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
40.1 ท่านมีความรู้ว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีหลักการทำงานอย่างไร มีประโยชน์อะไรบ้าง				
40.2 ท่านรู้สึกสนใจอินเทอร์เน็ตและถามคนใกล้ชิดว่าใช้อย่างไร				
40.3 รู้ว่าอบต.มีอินเทอร์เน็ตเหมือนกันแต่ยังเฉย ๆ อยู่				
40.4 รู้สึกว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องไกลตัวมาก				
40.5 รู้สึกชอบใช้อินเทอร์เน็ต				

41. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
41.1 ท่านเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลบ้างแล้ว				
41.2 เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดของท่านใช้อินเทอร์เน็ตตำบลและบอกให้ท่านใช้บ้าง				
41.3 คนที่ท่านนับถือเช่นเจ้าหน้าที่ราชการ หรือผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้แสดงวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลให้ท่านเห็น				
41.4 ตัวท่านตกลงใจว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตต่อไป				

42. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
42.1 ในหมู่บ้านของท่านมีการใช้อินเทอร์เน็ตกันเป็นประจำทุกวัน				
42.2ในหมู่บ้านของท่านเริ่มหาซื้อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้เพิ่มเติม				

43. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
43.1 เมื่อเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแล้ว ท่านก็ยังหาข้อมูลเพิ่มเติม				
43.2 เมื่อเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแล้ว ท่านเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีผลทางลบเช่นกัน				

44. ท่านคิดว่านโยบายแต่ละข้อในเวลานี้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดตามความเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความสำเร็จ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
44.1 อินเทอร์เน็ตตำบล จะช่วยทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐบาลอย่างเท่าเทียมกันได้				
44.2 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ อบต. สามารถนำเสนอข้อมูลและสิ่งต่าง ๆ ของ อบต. และของท้องถิ่นได้				
44.3 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนได้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของอบต.ให้โปร่งใสยิ่งขึ้น				
44.4 อินเทอร์เน็ตตำบลจะช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย หมู่บ้านสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ภูมิปัญญา กิจกรรมของชาวบ้านสู่สายตาชาวโลกผ่านอินเทอร์เน็ตได้				
44.5 อินเทอร์เน็ตตำบลสามารถสร้าง "เครือข่ายข้อมูลตำบล" เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้				
44.6 อินเทอร์เน็ตตำบลสามารถขายผลิตภัณฑ์ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ได้				
44.7 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนจะได้ทราบข้อมูลด้านต่างๆ ของอบต. เช่นแผนงาน / โครงการ / การประกาศประกวดราคา และการใช้จ่ายงบประมาณ				

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่อง
โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์

สำหรับเจ้าหน้าที่อบต. / สมาชิกอบต. / พัฒนากร

คำชี้แจงสำหรับผู้สัมภาษณ์

1. เจ้าหน้าที่อบต. หมายถึงผู้ปฏิบัติงานประจำที่ทำการอบต.ทั้งหมด ทั้งที่เป็นข้าราชการประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ให้ผู้สัมภาษณ์สัมภาษณ์ทุกท่าน

2. สมาชิกอบต. หมายถึงตัวแทนจากหมู่บ้านที่เข้ามาเป็นสมาชิกอบต. เลือกสัมภาษณ์ประธาน และรองประธาน

3. พัฒนากร

4. การสัมภาษณ์ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำในแบบสัมภาษณ์อย่างเคร่งครัด และให้กรอกเฉพาะส่วนที่เป็นความคิดเห็นของผู้ที่ท่านสัมภาษณ์เท่านั้น ไม่ควรนำความคิดเห็นของตนเองมาประกอบ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....
ตำบล.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์ .....
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. .....

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลผู้รับนวัตกรรม

ผู้สัมภาษณ์โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ◯ หรือเติมคำที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูล

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

2. อายุ

○ ต่ำกว่า 30 ปี ○ อายุ 41 – 50 ปี
○ อายุ 30- 40 ปี ○ อายุ 51 – 60 ปี
○ อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. ท่านมีรายได้ประมาณปีละเท่าใด (ให้กลับมาถามตอนท้ายสุดหลังจากถามคำถามอื่น ๆ จนรู้สึกคุ้นเคยกันมากขึ้นแล้ว)

○ 1,000 – 5,000 บาท ○ 5,001 – 10,000 บาท
○ 10,001, - 20,000 บาท ○ 20,001 – 30, 000 บาท
○ 30,001 – 50,000 บาท ○ 50,001 – 100,000 บาท

4. การศึกษาสูงสุด

○ ไม่ได้เรียน
○ ประถมศึกษา ○ มัธยมศึกษา
○ ปวช. หรือ ปวส. ○ อนุปริญญา
○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ภายในหนึ่งเดือนท่านได้ติดต่อหรือพบปะกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นเช่นในตัวจังหวัด หรือในกรม กระทรวง ประมาณกี่ครั้ง

○ มากกว่า 10 ครั้ง ○ ติดต่อ พบปะ ระหว่าง 5-9 ครั้ง
○ ติดต่อพบปะ ระหว่าง 2-4 ครั้ง ○ ติดต่อพบปะหนึ่งครั้ง หรือน้อยกว่า

6.ในอนาคตท่านมีความคาดหวังดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร	ระดับความคาดหวัง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
6.1 คาดหวังที่จะได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่ในระดับหัวหน้างาน			
6.2 คาดหวังที่จะได้โยกย้ายไปในจังหวัด หรือจังหวัดอื่นที่ใหญ่กว่าสุรินทร์			
6.3 คาดหวังที่จะมีการศึกษาที่สูงกว่าปัจจุบัน			

7. สิ่งต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร **เมื่อมีการปฏิบัติงานแบบใหม่** เช่นต้องใช้คอมพิวเตอร์ มีอินเทอร์เน็ต หรือมีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในสภาพการทำงาน	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
7.1 เมื่อมีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ไม่สนใจและยังคงทำแบบเดิม ๆ ที่เคยทำ			
7.2 เมื่อมีการปฏิบัติงานแบบใหม่ จะหาข้อมูลก่อนว่าการปฏิบัติงานแบบใหม่นี้เป็นอย่างไร			
7.3 ต้องใช้เวลาหาข้อมูลให้ได้มากพอและปรึกษาคนที่ไว้ใจก่อนจึงค่อยทำ			
7.4 เมื่อมีการปฏิบัติงานแบบใหม่ จะต้องทดลองปฏิบัติก่อนจึงจะตัดสินใจทำต่อไป			
7.5 ข้าพเจ้าสามารถรับแนวทางการปฏิบัติใหม่ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที			

8. ถ้ามีโอกาสเต็มที่ ท่านคิดว่าการเล่าเรียนของตัวท่านเองจะเป็นแบบใด (เลือกเพียงข้อเดียว)

○ ไม่ต้องเรียนมาก ทำมาหากินดีกว่า ○ เรียนตามเกณฑ์บังคับ ก็พอ

○ เรียนให้จบปริญญา ○ เรียนให้สูงที่สุด

9.ท่านประเมินตนเองว่ามีความสามารถในด้านต่อไปนี้อย่างไร

ระดับความชำนาญ / ชนิดของทักษะ	ชำนาญมากถึงขั้นสอนผู้อื่นได้	ชำนาญ,มาก	พอใช้ได้	ไม่ได้เลย
9.1 ความชำนาญในการอ่านหนังสือภาษาไทย				
9.2 ความชำนาญในการเขียนหนังสือภาษาไทย				
9.3 ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์				
9.4 ความชำนาญในการอ่านภาษาอังกฤษ				
9.5 ความชำนาญในการเขียนภาษาอังกฤษ				

10.โดยส่วนตัวของท่านท่านเป็นสมาชิกกลุ่มสังคม เช่นสมาคมต่าง ๆ ในระดับใด

○ เป็นสมาชิกเกือบทุกกลุ่ม ○ เป็นเฉพาะที่สนใจ ○ เป็นสมาชิกน้อยมาก

11.โดยส่วนตัวของท่านท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมในสังคม หรือหน่วยงานต่าง ๆ ระดับใด

○ ไปร่วมทุกกิจกรรม ○ ไปเฉพาะกิจกรรมที่สนใจ ○ ไปร่วมกิจกรรมน้อยมาก

12. ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีการเดินทางเพื่อกิจธุระ หรือท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ประมาณกี่ครั้ง

ความถี่ / ชนิดการเดินทาง	มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	7 – 14 ครั้งต่อเดือน	1-6 ครั้งต่อเดือน	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
การไปมาหาสู่ผู้อื่นเฉพาะในหมู่บ้านหรือตำบล				
ไปมาหาสู่ผู้อื่นภายในจังหวัดสุรินทร์และจังหวัดใกล้เคียง				
ไปมาหาสู่ผู้อื่นที่อยู่ในภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย				
เดินทางไปต่างประเทศ				

13. เมื่อต้องการทราบข่าวสาร หรือต้องการข้อมูลที่ท่านสนใจ ท่านใช้ประโยชน์จากสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงไร (หากมีการใช้สื่อนั้น ๆ ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมด้วยว่า ท่านใช้สื่อแต่ละชนิดอย่างไร)

ความถี่ที่ใช้สื่อ / ชนิดของสื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.1 ท่านชมโทรทัศน์บ่อยมากเพียงใด ดูรายการใดบ้าง ช่องใด ดูแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				

ชนิดของสื่อ / ความถี่ที่ใช้สื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.2 ท่านฟังวิทยุบ่อยมากเพียงใด ฟังรายการใดบ้าง ฟังแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				
13.3 ท่านอ่านหนังสือพิมพ์บ่อยมากเพียงใด อ่านหน้าใดบ้าง อ่านแล้วท่านใช้ประโยชน์เพื่ออะไรบ้าง				
13.4 ท่านอ่านนิตยสาร (เช่น ดาราภาพยนตร์ คู่สร้างคู่สม)บ่อยมากเพียงใด อ่านนิตยสารใดบ้าง อ่านแล้วทราบอะไรบ้าง				
13.5 ท่านฟังหอกระจายข่าวบ่อยมากเพียงใด ฟังหอกระจายข่าวแล้วมีประโยชน์อะไรบ้าง				
13.6 ท่านอ่านป้ายประกาศในหมู่บ้าน บ่อยมากเพียงใด อ่านป้ายประกาศแล้วทราบอะไรบ้าง				
13.7 ท่านอ่านแผ่นพับใบปลิว บ่อยมากเพียงใด อ่านแผ่นพับใบปลิวแล้วทราบอะไรบ้าง				

ความถี่ที่ใช้สื่อ / ชนิดของสื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.8 ท่านพบปะพูดคุยกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน บ่อยมากเพียงใด ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนให้ข้อมูลด้านใดบ้าง				
13.9 ท่านคุยกับลูกหลานที่เรียนหนังสือในเมือง หรือที่อยู่นอกหมู่บ้าน บ่อยมากเพียงใด ลูกหลานให้ข้อมูล หรือท่านทราบอะไรจากลูกหลานบ้าง				
13.10 ท่านคุยกับเพื่อนบ้าน บ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเพื่อนบ้านบ้าง				
13.11 ท่านคุยกับญาติผู้ใหญ่บ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากญาติผู้ใหญ่บ้าง				
13.12 ท่านคุยกับเกษตรตำบลบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเกษตรตำบลบ้าง				
13.13 ท่านคุยกับครูที่อยู่ในหมู่บ้านท่านบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากครูบ้าง				
13.14 ท่านคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข				
13.15 ท่านคุยกับพัฒนากรบ่อยมากเพียงใด ทราบอะไรจากพัฒนากรบ้าง				

ชนิดของสื่อ / ความถี่ที่ใช้สื่อ	ทุกวัน	อาทิตย์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
13.16 ท่านคุยกับเจ้าหน้าที่อบต.บ่อยมากเพียงใด (ข้ามไปข้อต่อไปถ้าถามเจ้าหน้าที่อบต.) ทราบอะไรจากเจ้าหน้าที่ อบต. บ้าง				

ในความเห็นของท่านข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
14. ถ้าท่านมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ท่านจะเป็นคนน่านับถือ เป็นคนเก่งของที่ทำงาน			
15. ถ้าท่านมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงาน			
16. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในชีวิตประจำวันเช่นเขียนจดหมาย เก็บข้อมูล พิมพ์งานทำให้ท่านทำงานได้สะดวกขึ้น			

17. ท่านเคยใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่

O เคย O ไม่เคย (โปรดข้ามไปสัมภาษณ์ข้อ 19)

18. ในขณะที่ท่านใช้คอมพิวเตอร์ท่านมีความรู้สึกอย่างไร

รายการ	ความถี่ของความรู้สึก			
	ทุกครั้ง	บ่อย ๆ	บางครั้ง	ไม่เคย
18.1 รู้สึกอึดอัดเมื่อใช้คอมพิวเตอร์				
18.2 รู้สึกว่าตัวเองไม่สามารถควบคุมคอมพิวเตอร์ได้				
18.3 รู้สึกอาย หรือตื่นกลัวเมื่อใช้คอมพิวเตอร์				
18.4 มักมีปัญหาและต้องสอบถามผู้อื่นบ่อย ๆ				

19. ท่านรู้จักอินเทอร์เน็ตตำบล หรือไม่

O รู้จัก

O ไม่รู้จัก (ข้ามไปสัมภาษณ์ข้อ 27)

ส่วนที่ 2 ลักษณะของนวัตกรรม

20. ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
20.1 ถ้าเรารับเอาอินเทอร์เน็ตตำบลมาใช้จะทำให้ชีวิตจะสะดวกสบายขึ้น			
20.2 การมีอินเทอร์เน็ตตำบลจะทำให้ท่านติดต่อกับญาติพี่น้อง หรือคนที่อยู่			

ห่างไกลได้รวดเร็วว่าจดหมายหรือ โทรศัพท์			
20.3 อินเทอร์เน็ตตำบลใช้เพื่อหาข้อมูลในการประกอบอาชีพได้เร็วกว่าสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สื่อบุคคล			

21. . ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
21.1 ท่านสามารถใช้อินเทอร์เน็ตให้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันได้			
21.2 ที่ทำงานและพื้นที่ที่ท่านทำงานอยู่ต้องการอินเทอร์เน็ตตำบล			
22. ถ้าต้องการลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลท่านคิดว่าท่านใช้ด้วยตนเองก็ได้			
23. ท่านเคยเห็นบุคคลใกล้ชิดหรือเพื่อนร่วมงานใช้อินเทอร์เน็ตตำบลและเห็นว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีประโยชน์			
24. ถ้าจะใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ท่านต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นก่อน			
25. ถ้าจะใช้อินเทอร์เน็ตต้องรู้ภาษาอังกฤษบ้างจึงจะใช้อินเทอร์เน็ตได้			
26. เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของท่าน การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ฟุ่มเฟือย			

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านชุมชน สภาพชุมชนแวดล้อม

27. สถานที่ทำงานของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

รายการ	มีลักษณะ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
27.1 มีระเบียบปฏิบัติชัดเจนที่ยึดถือกันมาตั้งแต่ต้น			
27.2 เจ้าหน้าที่และพนักงานปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด			
27.3 เจ้าหน้าที่และพนักงานช่วยกันปรับปรุงระเบียบข้อบังคับได้			

28. สภาพแวดล้อมของการสื่อสารในสำนักงาน หรือพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่

รายการ	ไม่มี	มี	
		จำนวน (คน)	โปรดระบุชื่อ-ประเทศ
28.1 คนในสำนักงานหรือหน่วยงาน มีญาติไป*ทำงาน*ต่างประเทศบ้างหรือไม่			
28.2 คนในสำนักงานหรือหน่วยงาน มีญาติไป*เรียน*ต่างประเทศบ้างหรือไม่			
28.3 งานของท่านต้องส่งเสริมให้ชุมชน*ค้าขาย*กับต่างประเทศบ้างหรือไม่			
28.4 คนในสำนักงานมีญาติที่*แต่งงาน*กับชาวต่างชาติ			

บ้างหรือไม่			

29. ท่านคิดว่าถ้าต้องตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านจะมีวิธีตัดสินใจในแบบใดมากที่สุด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ○ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานแต่ละคนตัดสินใจเองว่าจะใช้หรือไม่
- ○ ต้องรอให้กลุ่ม หรือจะมีคณะกรรมการร่วมตัดสินใจแล้วพนักงานที่เหลือจะทำตาม
- ○ รอหน่วยงานสูงกว่า หรือหัวหน้าสูงสุดเป็นคนตัดสินใจ

30. หน่วยงานท่านมีคนภายนอกเช่นข้าราชการหน่วยงานอื่น นักพัฒนาจากหน่วยงานเอกชน นักวิชาการ เข้ามาทำกิจกรรมร่วมบ่อยครั้งหรือไม่

- ○ มากกว่า 15 รายต่อเดือน
- ○ 11 –15 รายต่อเดือน
- ○ 5-10 รายต่อเดือน
- ○ น้อยกว่า 5 รายต่อเดือน

31. ในหน่วยงานของท่านมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ เช่นด้านการศึกษา การทำกิน ศิลปวัฒนธรรม

- ○ มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- ○ 11 –15 คน
- ○ 5-10 คน
- ○ น้อยกว่า 5 คน

32. หน่วยงานของท่านมีคนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็น

- ○ มากกว่า 15 คนขึ้นไป
- ○ 11 –15 คน
- ○ 5-10 คน
- ○ น้อยกว่า 5 คน

33. หน่วยงานมีคนที่รู้ภาษาอังกฤษ

- ○ มากกว่า 15 คนขึ้นขึ้นไป
- ○ 11 –15 คน
- ○ 5-10 คน
- ○ น้อยกว่า 5 คน

34. หน่วยงานมีคนที่รู้วิธีใช้อินเทอร์เน็ต

- ○ มากกว่า 15 คนขึ้นขึ้นไป
- ○ 11 –15 คน
- ○ 5-10 คน
- ○ น้อยกว่า 5 คน

35.หมู่บ้าน หรือตำบลที่ท่านรับผิดชอบหรือทำงานอยู่มีปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับปัญหาที่มี		
	มาก / สูง	ปานกลาง	น้อย / ต่ำ
การศึกษาของเยาวชน			
การประกอบอาชีพ			
การจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน เช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน			
สุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน			
ศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้าน			

- ปัญหาด้านการศึกษา และสาเหตุของปัญหา

- ปัญหาด้านการประกอบอาชีพ และสาเหตุของปัญหา

- ปัญหาด้านการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน และสาเหตุของปัญหา

- ปัญหาด้านสุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้าน และสาเหตุของปัญหา

- ปัญหาด้านศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้าน และสาเหตุของปัญหา

36. ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่อไปนี้**จำเป็น**ต่อชีวิตคนในหมู่บ้าน หรือตำบลที่ท่านรับผิดชอบมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความจำเป็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
36.1 ข่าวสารด้านการศึกษาของเยาวชนในชุมชน มีความจำเป็นในระดับ			
36.2 ข่าวสารด้านการประกอบอาชีพ เช่น แหล่งจ้างงาน จำเป็นในระดับ			
36.3 ข่าวสารด้านการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้าน เช่น ข้าว ผ้าไหม เครื่องจักสาน จำเป็นในระดับ			
36.4 ข่าวสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยที่ดีของคนในหมู่บ้าน จำเป็นในระดับ			
36.5 ข่าวสารเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของคนในหมู่บ้าน จำเป็นในระดับ			

- กรุณาระบุลักษณะข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาที่ท่านต้องการคือ

- กรุณาระบุลักษณะข้อมูลข่าวสารด้านการประกอบอาชีพที่ท่านต้องการคือ

- กรุณาระบุลักษณะข้อมูลข่าวสารด้านการจำหน่ายผลผลิตของหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

- กรุณาระบุลักษณะข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพอนามัยของคนในหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

- กรุณาระบุลักษณะข้อมูลข่าวสารด้านศิลปวัฒนธรรมของหมู่บ้านที่ท่านต้องการคือ

37. ในหมู่บ้านหรือตำบลที่ท่านรับผิดชอบมีปัญหาทุกข์ร้อนใดที่อยากแจ้งให้หน่วยงานระดับสูงทราบบ้าง โปรดระบุ

38. ในหมู่บ้านหรือตำบลที่ท่านรับผิดชอบมีข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งใดบ้าง ที่อยากเผยแพร่ให้คนนอกท้องถิ่น หรือตำบลอื่นได้รับรู้ โปรดระบุ

_____

_____

_____

ส่วนที่ 4 เรื่องสภาพโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

39. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
39.1 ท่านทราบว่าตำบลของท่านมีอินเทอร์เน็ต				
39.2 ท่านทราบว่ามีอินเทอร์เน็ตตำบล จากการประกาศของอบต.				
39.3 ท่านทราบว่าที่อบต. มีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้				
39.4 ท่านเคยเห็นเพื่อนร่วมงานใช้อินเทอร์เน็ต				
39.5 คอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตใช้ส่งจดหมายไปหาลูกหลานที่ทำงานต่างประเทศได้				
39.6 ท่านรู้และเข้าใจว่าคอมพิวเตอร์ของอบต.มีอินเทอร์เน็ตให้ดูราคาขายข้าวเปลือกและผลผลิตต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง				
39.7 ท่านรู้และเข้าใจว่าเราสามารถขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้				

40. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
40.1 ท่านมีความรู้ว่าอินเทอร์เน็ตตำบลมีหลักการทำงานอย่างไร มีประโยชน์อะไรบ้าง				
40.2 ท่านรู้สึกสนใจอินเทอร์เน็ตและถามคนใกล้ชิดว่าใช้อย่างไร				
40.3 ท่านรู้ว่าอบต.มีอินเทอร์เน็ตเหมือนกันแต่ยังเฉย ๆ อยู่				
40.4 ท่านรู้สึกว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องไกลตัวมาก				
40.5 ท่านรู้สึกชอบใช้อินเทอร์เน็ต				

41. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
41.1 ท่านเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลบ้างแล้ว				
41.2 เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดของท่านใช้อินเทอร์เน็ตตำบลและบอกให้ท่านใช้บ้าง				
41.3 คนที่ท่านนับถือเช่นหัวหน้างาน หรือผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้แสดงวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลให้ท่านเห็น				
41.4 ตัวท่านตกลงใจว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตต่อไป				

42. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงต่อท่านมากน้อยเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
42.1 สถานที่ทำงานของท่านมีการใช้อินเทอร์เน็ตกันเป็นประจำทุกวัน				
42.2 สถานที่ทำงานของท่านเริ่มหาซื้อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้เพิ่มเติม				

43. ข้อความต่อไปนี้เป็นจริงกับท่านเพียงไร

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
43.1 เมื่อเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแล้ว ท่านก็ยังหาข้อมูลเพิ่มเติม				
43.2 เมื่อเคยลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบลแล้ว ท่านเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีผลทางลบเช่นกัน				

44. ท่านคิดว่านโยบายแต่ละข้อในเวลานี้<u>ประสบความสำเร็จ</u>มากน้อยเพียงใดตามความเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความสำเร็จ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ทราบ
44.1 อินเทอร์เน็ตตำบล จะช่วยทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากรัฐบาลอย่างเท่าเทียมกันได้				
44.2 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ อบต. สามารถนำเสนอข้อมูลและสิ่งต่าง ๆ ของ อบต. และของท้องถิ่นได้				
44.3 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนได้ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของอบต.ให้โปร่งใสยิ่งขึ้น				

44.4 อินเทอร์เน็ตตำบลจะช่วยสร้างตำบลให้ทันสมัย หมู่บ้านสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ภูมิปัญญา กิจกรรมของชาวบ้านสู่สายตาชาวโลกผ่านอินเทอร์เน็ตได้				
44.5 อินเทอร์เน็ตตำบลสามารถสร้าง "เครือข่ายข้อมูลตำบล" เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้				
44.6 อินเทอร์เน็ตตำบลสามารถขายผลิตภัณฑ์ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ได้				
44.7 อินเทอร์เน็ตตำบลทำให้ ประชาชนจะได้ทราบข้อมูลด้านต่างๆ ของอบต. เช่นแผนงาน / โครงการ / การประกาศประกวดราคา และการใช้จ่ายงบประมาณ				

กรอบคำถามเพื่อเก็บข้อมูลสาธารณูปโภคเชิงปริมาณ และสัมภาษณ์เชิงลึก

องค์ประกอบ	หลักการ	แหล่งข้อมูล	ชนิดของข้อมูล/ คำถาม
สภาพทางเศรษฐกิจ	Rogers (1983) กล่าวว่าสภาพทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน บุคคลที่เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีแนวโน้มว่าจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าและเร็วกว่าผู้มีปัจจัยการผลิตน้อยกว่า	อบต. และผู้ใหญ่บ้าน	1. จำนวนครัวเรือนที่มีคอมพิวเตอร์ ,โทรศัพท์ประจำบ้าน, โทรศัพท์มือถือ, คอมพิวเตอร์ ต่ออินเทอร์เน็ต 2. ข้อมูลรายได้ต่อปีของประชากรในหมู่บ้าน
สภาพทางภูมิศาสตร์	Rogers (1983) กล่าวว่าท้องที่ใดมีสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อกับท้องถิ่นอื่นได้โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เจริญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมที่สะดวก	ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบการขนส่ง	3. สังเกต สภาพถนน เช่น เป็นถนนลาดยาง หรือลูกรัง ถนนเชื่อมต่อถึงหมู่บ้านหรือไม่ 4. ปริมาณรถโดยสารประจำทางที่เดินทางระหว่างหมู่บ้านกับตำบล และอำเภอเมืองสุรินทร์ 5. ปริมาณของรถยนต์ จักรยานยนต์
ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน	ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยหมายถึงโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ของโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลประจำที่ทำการอบต.ในพื้นที่วิจัย	กรมการปกครอง อบต. องค์การโทรศัพท์ จ.สุรินทร์ อบต. อบต.	6. ศึกษาเอกสารโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล 7. ศึกษาเอกสารของอบต.และเอกสารขององค์การโทรศัพท์ 8. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อบต. 9. ทดลองใช้อินเทอร์เน็ตตำบล
อุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของชุมชน		หมู่บ้าน และอบต.	ผู้วิจัยจะได้สังเกตแบบมีส่วนร่วมและประเมินจากสภาพหมู่บ้านในด้าน 10. พฤติกรรมของชาวบ้านและเจ้าหน้าที่อบต.ในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

			11. ตัวอย่างสื่อในการถ่ายทอดสารสนเทศที่มีในชุมชน 12. ซักถามเจ้าหน้าที่อบต. เกี่ยวกับประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล 13. ซักถามเจ้าหน้าที่อบต.ถึงความมุ่งมั่นในการใช้ประโยชน์และเผยแพร่อินเทอร์เน็ตตำบลสู่หมู่บ้าน ใช้แนวคำถามเช่น - ตั้งแต่ได้รับอินเทอร์เน็ตตำบลหน่วยงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงในทางใดบ้าง - ถ้าประเมินจากสภาพขณะนี้ท่านสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลกับชุมชนได้เพราะอะไร หรือไม่ได้เพราะอะไร - ท่านคิดว่าถ้าจะให้ท่านบริการอินเทอร์เน็ตตำบลให้ชุมชนได้อย่างเต็มที่ต้องมีปัจจัยใดบ้าง - ท่านต้องการให้กรมการปกครองให้ความช่วยเหลือด้านใดบ้างท่านจึงจะให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลได้อย่างเต็มความสามารถ
ประเด็นที่เป็นอุปสรรคโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล	Share (2001) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการจัดตั้งเทเลเซ็นเตอร์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับอินเทอร์เน็ตตำบลคือ 1) ชุมชนไม่มีการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ 2) ชุมชนหวาดกลัวเทคโนโลยีและไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำหมู่บ้าน	ผู้วิจัยประเมินจากผลของคำถามในข้ออื่น ๆ และสภาพจริงของหมู่บ้าน 14. สอบถามเพิ่มเติมเรื่องประสบการณ์ในอดีตเรื่องการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ของศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลหรือหมู่บ้าน - เคยถ่ายทอดเรื่องใดบ้าง - ใช้วิธีการถ่ายทอดอย่างไร - ชุมชนเรียนรู้ได้ดีที่สุดด้วยวิธี

	3) ชุมชนมีประสบการณ์เดิมที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ชุมชนไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชน 5) ไม่มีปัจจัยสนับสนุนในท้องถิ่น เช่นไม่มีผู้เชี่ยวชาญ 6) มีความสงสัยในความปลอดภัยและการรักษาความลับของข้อมูล		ใด - ท้ายที่สุดเทคโนโลยีใดประสบความสำเร็จ เพราะอะไร
การปฏิบัติตามนโยบายเรื่องอินเทอร์เน็ตตำบล	ข้อมูลที่ใช้ในการบริการงาน อบต	ที่ทำการอบต. และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	15. นักวิจัยสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสัมภาษณ์เชิงลึกในการใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ตตำบลของ อบต.ในลักษณะการใช้งานผ่านเครือข่ายของกรมการปกครอง (Intranet)
			- การจัดเก็บข้อมูล การบริหารการจัดการ การบริหารงบประมาณ - การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร (E-mail) หนังสือสั่งการ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้บริหารส่วนกลางของทุกหน่วยสามารถสื่อสาร ไปยัง อบต. ทุกแห่งได้พร้อมกัน - อบต. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เปรียบเสมือนเป็น "ถนนเชื่อมโยงการทำงานระหว่างส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น"

	ข้อมูลอบต.ที่เผยแพร่สู่ภายนอกใน "เว็บไซต์ตำบล" ที่กรมการปกครองได้พัฒนาขึ้นสำหรับแต่ละตำบล	เว็ปไซด์ตำบลในเว็ปท่าต่าง ๆ ที่กรมการปกครองพัฒนาขึ้น	16. นักวิจัยตรวจสอบ “เว็ปไซด์ตำบล” ที่นำเสนอโดยกรมการปกครองว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้หรือไม่ - รูปภาพของที่ทำการ อบต. ผู้บริหาร และข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ - ข้อมูลพื้นฐานของตำบล - แผนงาน / โครงการ ที่ อบต. ดำเนินการ - สถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า ภัตตาคาร สถานที่พักแรม หน่วยงานที่สำคัญ ของตำบล - สินค้าและผลิตภัณฑ์ของตำบล - ข่าวประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของ อบต. - E-mail Address ของ อบต.เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอก

ตารางประกอบการนำเสนอสภาพและปัญหาของชุมชนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตตำบล

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	เพศ (ร้อยละ)	
	ชาย	หญิง
นอกเมือง	57.0	43.0
เฉนียง	55.3	44.7
แตล	57.4	42.6
ตรำดม	64.0	36.0

ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ช่วงอายุ (ปี)	ตำบล(ร้อยละ)			
	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
ต่ำกว่า 30	7.0	6.2	2.8	17.4
30-40	25.4	26.1	25.0	40.7
41-50	22.5	31.1	26.1	29.1
51-60	19.7	18.6	23.3	9.3
61 ปีขึ้นไป	25.4	18.0	22.7	3.5

ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ระดับการศึกษา	ตำบล(ร้อยละ)			
	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
ไม่ได้เรียน	4.2	1.2	0.0	1.2
ประถมศึกษา	46.5	49.7	59.7	48.8
มัธยมศึกษา	16.9	19.9	22.7	30.2
ปวช หรือ ปวส.	9.9	8.7	2.3	8.1
อนุปริญญา	2.1	3.1	2.8	3.5
ปริญญาตรี	18.3	16.1	11.9	8.1
สูงกว่าปริญญาตรี	2.2	1.2	06	0.0

ตารางที่ 4 แสดงระดับการพบปะกับบุคคลภายนอกชุมชนของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ความถี่ (ร้อยละ)	ตำบล			
	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
ไม่พบเลย	14.8	14.3	46.0	15.1
2-4 ครั้ง	27.5	42.2	21.6	45.3
5-9 ครั้ง	15.5	15.5	15.9	26.7
มากกว่า 10 ครั้ง	42.3	28.0	16.5	12.8

ตารางที่ 5 แสดงระดับการเป็นสมาชิกกลุ่มของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตำบล	ความถี่(ร้อยละ)		
	น้อยมาก	เฉพาะที่สนใจ	ทุกกลุ่ม
นอกเมือง	32.4	42.3	25.4
เฉนียง	13.0	46.0	41.0
แตล	20.5	35.8	43.8
ตรำดม	9.3	33.7	57.0

ตารางที่ 6 แสดงระดับการเข้าร่วมกิจกรรมในหมู่บ้านของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่(ร้อยละ)		
	น้อยมาก	เฉพาะที่สนใจ	ทุกกิจกรรม
นอกเมือง	8.5	40.8	50.7
เฉนียง	10.6	25	64.4
แตล	7.4	31.8	60.8
ตรำดม	5.8	23.3	70.9

ตารางที่ 7 แสดงความถี่ในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	3.5	2.1	6.3	88
เฉนียง	7.5	1.9	3.1	87.6
แตล	6.8	0.6	5.1	87.6
ตรำดม	0.0	0.0	1.2	98.8

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ในการเปิดรับวิทยุของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	44.4	9.9	19.7	26.1
เฉนียง	44.1	5.0	15.5	35.4
แตล	66.3	1.2	9.9	22.7
ตรำดม	27.9	0.0	10.5	61.6

ตารางที่ 9 แสดงการเปิดรับหนังสือพิมพ์ของตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	48.6	14.8	23.2	13.4
เฉนียง	48.4	14.3	19.9	17.4
แตล	52.8	6.8	22.2	18.2
ตรำดม	45.3	10.5	31.4	12.8

ตารางที่ 10 แสดงการเปิดรับนิตยสารของตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	83.8	8.5	5.6	2.1
เฉนียง	75.2	20.5	3.7	0.6
แตล	84.1	8.5	5.7	1.7
ตรำดม	75.6	9.3	9.3	5.8

ตารางที่ 11 แสดงการเปิดรับสื่อหอกระจายข่าวของตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	36.6	34.4	10.6	18.3
เฉนียง	27.3	18.6	24.8	29.2
แตล	7.4	9.7	50.0	33.0
ตรำดม	8.1	23.3	44.2	24.4

ตารางที่ 12 แสดงการเปิดรับสื่อป้ายประกาศในหมู่บ้านของตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	60.6	26.8	5.6	7.0
เฉนียง	71.4	16.8	6.8	5.0
แตล	72.7	17.0	5.7	4.5
ตรำดม	33.7	29.1	23.3	14.0

ตารางที่ 13 แสดงการเปิดรับสื่อแผ่นพับใบปลิวของตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	85.9	7.0	5.6	1.4
เฉนียง	77.6	11.8	8.1	2.5
แตล	76.1	15.3	6.8	1.7
ตรำดม	69.8	18.6	7.0	4.7

ตารางที่ 14 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (ผู้ใหญ่บ้าน)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	19.7	29.6	28.2	22.5
เฉนียง	11.9	26.9	38.1	23.1
แตล	16.6	10.9	37.7	34.9
ตรำดม	7.0	16.3	32.6	44.2

ตารางที่ 15 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (บุตรหลานที่เรียนหนังสือในเมืองหรืออยู่นอกหมู่บ้าน)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	17.6	12.0	9.9	60.6
เฉนียง	22.4	5.6	19.9	52.2
แตล	47.2	11.9	19.3	21.6
ตรำดม	27.9	7.0	29.1	36.0

ตารางที่ 16 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (เพื่อนบ้าน)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	5.6	2.8	21.1	70.4
เฉนียง	3.1	0.6	13.0	83.2
แตล	1.7	0.6	9.7	88.0
ตรำดม	1.7	11.0	72.0	88.4

ตารางที่ 17 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (ญาติผู้ใหญ่)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	6.3	9.9	27.5	56.3
เฉนียง	15.5	17.4	29.8	37.3
แตล	21.6	5.7	32.4	40.3
ตรำดม	7.0	5.8	19.8	67.4

ตารางที่ 18 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (เกษตรตำบล)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	76.8	19.7	2.1	1.4
เฉนียง	59.4	33.1	6.9	0.6
แตล	71.6	21.6	6.8	0.0
ตรำดม	52.3	34.9	11.6	1.2

ตารางที่ 19 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (ครู)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	54.2	23.9	14.8	7.0
เฉนียง	46.0	14.9	26.1	13.0
แตล	42.0	18.2	27.3	12.5
ตรำดม	29.1	29.1	33.7	8.1

ตารางที่ 20 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (เจ้าหน้าที่สาธารณสุข)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	52.1	33.1	12.7	2.1
เฉนียง	42.9	42.9	11.8	2.5
แตล	33.5	45.5	21.0	0.0
ตรำดม	38.4	38.4	22.1	1.2

ตารางที่ 21 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (พัฒนากร)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	83.8	12.0	2.1	1.4
เฉนียง	72.0	24.8	1.2	0.6
แตล	75.0	18.2	6.8	0.0
ตรำดม	51.2	36.0	11.6	0.0

ตารางที่ 22 แสดงการเปิดรับสื่อบุคคลแยกตามตำบล (เจ้าหน้าที่ อบต.)

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)			
	แทบไม่ใช้	เดือนละครั้ง	อาทิตย์ละครั้ง	ทุกวัน
นอกเมือง	57.0	17.6	7.7	7.7
เฉนียง	40.4	23.0	19.9	14.3
แตล	61.6	20.9	12.2	4.1
ตรำดม	37.2	14.0	31.4	16.3

ตารางที่ 23 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่รู้จักอินเทอร์เนตตำบล ที่มีต่อลักษณะของนวัตกรรมด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบของอินเทอร์เนตตำบล

ตำบล	ระดับประโยชน์		
	ต่ำ	ปานกลาง	มาก
นอกเมือง	9.7	16.1	74.2
เฉนียง	0.0	30.8	69.2
แตล	0.0	15.4	84.6
ตรำดม	2.1	23.4	74.5

ตารางที่ 24 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล ที่มีต่อลักษณะของนวัตกรรม ด้านความเข้ากันได้ของอินเทอร์เนตตำบลกับวิถีชีวิต

ตำบล	ระดับประโยชน์		
	ต่ำ	ปานกลาง	มาก
นอกเมือง	9.7	35.5	54.8
เฉนียง	12.8	30.8	56.4
แตล	7.7	38.5	53.8
ตรำดม	2.1	31.9	66

ตารางที่ 25 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล ที่มีต่อลักษณะของนวัตกรรม ด้านความซับซ้อนของอินเทอร์เนตตำบล

ตำบล	ระดับความเข้ากันได้		
	ต่ำ	ปานกลาง	มาก
นอกเมือง	6.5	38.7	54.8
เฉนียง	2.6	25.6	71.8
แตล	3.8	26.9	69.2
ตรำดม	4.2	43.8	52.1

ตารางที่ 26 แสดงความถี่ของชุมชนที่มีสมาชิกอพยพไปต่างประเทศเพื่อประกอบอาชีพแยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)	
	มี	ไม่มี
นอกเมือง	76.8	23.2
เฉนียง	52.2	47.8
แตล	74.4	25.6
ตรำดม	86.0	14.0

ตารางที่ 27 แสดงความถี่ของชุมชนที่มีสมาชิกอพยพไปต่างประเทศเพื่อศึกษาแยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)	
	ไม่มี	มี
นอกเมือง	96.5	3.5
เฉนียง	100	0.0
แตล	98.9	1.1
ตรำดม	96.5	3.5

ตารางที่ 28 แสดงความถี่ของชุมชนที่มีสมาชิกอพยพไปต่างประเทศเพื่อติดต่อทำธุรกิจแยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)	
	ไม่มี	มี
นอกเมือง	96.5	3.5
เฉนียง	99.4	0.6
แตล	98.9	1.1
ตรำดม	100	0.0

ตารางที่ 29 แสดงความถี่ของชุมชนที่มีสมาชิกชุมชนแต่งงานกับชาวต่างประเทศแยกตามตำบล

ตำบล	ความถี่ (ร้อยละ)	
	มี	ไม่มี
นอกเมือง	32.4	67.6
เฉนียง	61.5	38.5
แตล	43.8	56.3
ตรำดม	59.3	39.5

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนบุคคลภายนอกที่เข้าไปในชุมชนของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แยกตามตำบล

ราย/เดือน	ตำบล			
	นอกเมือง	เฉนียง	แตล	ตรำดม
น้อยกว่า 5	78.2	70.2	94.9	45.3
5-10	15.5	20.5	3.4	20.9
11-15	3.5	6.2	0.6	18.0
มากกว่า 15	2.8	3.1	1.1	19.8

ภาคผนวก 2

แนวคำถามเรื่องทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม

ชื่อ :
ตำแหน่ง :
ที่อยู่ :
วันที่สัมภาษณ์ :

ข้อมูลการเข้าอบรม :

1. ท่านเข้าอบรมครบทั้ง 3 วัน
2. ในช่วงที่ท่านอบรมอินเทอร์เน็ตใช้การได้ตลอดการอบรมหรือไม่

คำถามเรื่องการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

1. คิดว่าการใช้อินเตอร์เน็ทง่ายหรือยาก เพราะเหตุใด
2. เรียนอินเทอร์เน็ตง่ายหรือยากเพราะเหตุใด
3. คิดว่าในอนาคตจะสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ตได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
4. คิดว่าจะสามารถถ่ายทอด หรือเอาความรู้ที่ได้จากการอบรมอินเทอร์เน็ตไปสอนคนอื่นต่อได้หรือไม่ ทำไม และคิดว่าจะสอนใครบ้าง

คำถามเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์

1. ขณะนี้ท่านประกอบอาชีพอะไร
2. คิดว่าอินเทอร์เน็ต ช่วยอำนวยประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของท่านหรือไม่ อย่างไร
3. ถ้าเปรียบเทียบการหาข้อมูลที่อยากได้ ระหว่างหาจากอินเทอร์เน็ต กับหากับแหล่งอื่น ท่านคิดว่าวิธีไหนง่ายกว่ากัน เพราะเหตุใด
4. ถ้ามีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ต จะหาข้อมูลเกี่ยวกับอะไร

คำถามเรื่องการรับรู้ถึงความสนุกสนาน

1. ขณะที่กำลังใช้อินเทอร์เน็ตท่านมีความรู้สึกอย่างไร
2. คิดว่าเรียนหรือใช้อินเทอร์เน็ตสนุกไหม
3. คิดว่าเรียนหรือใช้อินเทอร์เน็ตน่ากลัว เครียดหรือไม่
4. คิดว่าเรียนหรือใช้อินเทอร์เน็ตตื่นเต้นหรือไม่
5. คิดว่าถ้ามีโอกาสตัวจะใช้อินเตอร์เน็ตได้เป็นชั่วโมง ๆ หรือไม่

การประเมินการอบรม

1. หลังการอบรมไปแล้วเกือบ 1 เดือนท่านได้กลับมาใช้อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่
    - ไม่ใช้
    - ใช้ หากใช้ ใช้ประมาณกี่ครั้ง ที่ใด แต่ละครั้งระยะเวลานานเท่าใด
    - ได้ใช้อินเทอร์เน็ตหาข้อมูล หรือติดต่อสร้างเพื่อนใหม่ หรือเครือข่ายบ้างหรือไม่
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึก
    - ชุดฝึกที่แจกให้อ่านแล้วรู้สึกอย่างไร
    - อยากให้ปรับปรุงชุดฝึกหรือไม่ อย่างไร

อุปสรรคในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตตำบล

1. ผู้สัมภาษณ์ทบทวน หรือสรุปอุปสรรคที่ได้รับฟังจากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ตลอดการสัมภาษณ์ในช่วงที่ผ่านมา
2. ตั้งคำถามนอกเหนือจากอุปสรรคดังที่กล่าวไปแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่ามีอุปสรรค ปัญหาอื่นที่ทำให้ตัวท่านไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลเพิ่มเติมหรือไม่

ข้อมูลด้านประชากร

เมื่อมีความคุ้นเคยกันแล้วให้ซักถามถึงระดับการศึกษา และอายุ

กรอบนโยบาย

Internet อินเตอร์เน็ต Tambon ตำบล

ข้อมูลอ้างอิงจาก

http://tambon.khonthai.com/

ที่มา โครงการจัดระบบสารสนเทศอบต. อินเทอร์เน็ตตำบล

- **การปฏิรูปทางการเมืองตามรัฐธรรมนูญ** พศ. 2540 ทำให้เกิดการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอำนาจของ อบต.
- **เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ อบต.** โดยรวบรวมข้อมูลด้านศักยภาพ และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในอบต.
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสั่งการ โดยการใช้ระบบสารสนเทศผ่านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ = เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานให้อบต
- **ริเริ่มโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลในปีพศ. 2544** โดยกรมการปกครองได้รับงบประมาณ จัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วง จำนวน 1,000 แห่งเป็นเงิน 68.5 ล้านบาท และค่าเช่า Internet เป็นเงิน 6.18 ล้านบาท

การดำเนินโครงการ

- **การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์**
  - ปี 2544 ติดตั้งและเปิดใช้อินเทอร์เน็ตตำบลไปแล้ว 1,000 แห่ง
  - ปี 2545 ติดตั้ง 3,000 แห่ง และ ปี 2546 เปิดใช้งานให้ครบทุกตำบล และจัดหาคอมพิวเตอร์ให้ผู้ติดตามผลการดำเนินงานอบต. ในระดับจังหวัด และอำเภอทุกแห่ง
- **การวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบข้อมูล**
  - มีระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับอบต.ผ่านเว็ปไซด์ ของกรมการปกครอง ชื่อ www.khonthai.com แยกเป็น 54 ระบบงาน
- **การให้บริการอินเทอร์เน็ต** ได้รับความช่วยเหลือจากองค์การโทรศัพท์
- **ประสานงาน** กับ ไทยตำบลดอทคอม กรมประชาสัมพันธ์ เนคเทค

พิธีการเปิดโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

เป้าหมายการจัดทำอินเทอร์เน็ตตำบล

1. ประชาชนจะต้องเรียนรู้ได้มากขึ้น
2. การบริการและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนต้องดีขึ้น
3. การบริหารงานของรัฐต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ประชาชนจะต้องมีโอกาสเพิ่มรายได้มากขึ้น

1. ประชาชนจะต้องเรียนรู้ได้มากขึ้น

1) ใช้ อินเทอร์เน็ต Internet, อีเมล์ E-Mail , การเรียกใช้ข้อมูล
2) เรียนรู้ด้วยตนเองในสาขาต่าง ๆ
3) อบต. จะกลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ

2. บริการและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนต้องดีขึ้น

1) ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวันที่สำคัญ
2) การค้นหาข้อมูลเพื่อการดำเนินชีวิต และทำมาหากิน
3) การรับส่งข่าวสาร
4) การเสนอแนะและร้องเรียน
5) การตรวจคัด – รับรองรายการทะเบียน และบริการรับแจ้งทางการทะเบียน
6) การตรวจสอบสิทธิ การใช้สิทธิเลือกตั้ง
7) การขอรับบริการภาครัฐสาขาอื่น ๆ E-Government

Thai Meteorological Department - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites Media

Address http://www.tmd.go.th/program/agricultual_weather_information_show.php

Go Links

พยากรณ์อากาศ

THE METEOROLOGICAL DEPARTMENT

- พยากรณ์ฯประจำวัน
- พยากรณ์ฯด้วยคอมพิวเตอร์
- พยากรณ์ฯ 7 วันข้างหน้า
- พยากรณ์ฯเพื่อการเกษตร
- พยากรณ์ฯเพื่อการท่องเที่ยว
- พยากรณ์ฯเพื่อการเดินเรือ
- พยากรณ์คลื่นทะเล
- พยากรณ์ระดับน้ำ
- คาดหมายฯรายเดือน
- คาดหมายฯรายฤดู

พยากรณ์อากาศเพื่อการเกษตร

วัน พฤหัสบดีที่ 3 เมษายน พ.ศ.2546 **ฉบับที่** 27/2546

คาดหมายลักษณะอากาศเพื่อการเกษตรใน 7 วันข้างหน้า

ตั้งแต่วันที่ 3 – 6 เมษายน พ.ศ. 2546

ในระยะนี้ลมตะวันตกจะยังคงพัดปกคลุมประเทศไทยตอนบน ลักษณะเช่นนี้จะทำให้บริเวณประเทศไทยตอนบนมีอากาศอบอ้าว กับฝนฟ้าคะนองบางพื้นที่ ในช่วงวันที่ 5-7 เม.ย. จะมีความกดอากาศสูงหรือมวลอากาศเย็นจากประเทศจีนแผ่ขึ้มเข้ามาปกคลุมด้านตะวันออกของประเทศไทย เป็นผลให้เกิดแนวพัดสอบของลมตะวันตกและลมตะวันออกเฉียงใต้พาดผ่านภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก ทำให้มีฝนฟ้าคะนองกระจายเป็นแห่งๆ กับมีลมกระโชกแรงบางพื้นที่ ส่วนมากในระหว่างบ่ายถึงค่ำ สำหรับภาคใต้จะมีฝนฟ้าคะนองบางพื้นที่ถึงกระจายเป็นแห่งๆ

ข้อควรระวัง ในช่วงวันที่ 5-7 เม.ย. บริเวณประเทศไทยตอนบนจะมีลมกระโชกแรงบางพื้นที่ ขอให้เกษตรกรระมัดระวังอันตรายจากสภาวะดังกล่าวไว้ด้วย

ผลกระทบของลักษณะอากาศต่อการเกษตรตามภาคต่าง ๆในระยะ7วันข้างหน้ามีดังนี้

ภาค	ลักษณะอากาศ	ผลกระทบต่อการเกษตร
เหนือ	ท้องฟ้าโปร่งเป็นส่วนมาก แต่ในช่วงบ่ายถึงค่ำท้องฟ้ามีเมฆบางส่วน อุณหภูมิต่ำสุด 20-24 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด 34-38 องศาเซลเซียส กับมีฝนฟ้าคะนอง และลมกระโชกแรงบางพื้นที่ส่วนมากในช่วง	# ระยะนี้จะมีฝนตกน้อย อุณหภูมิของอากาศเพิ่มขึ้น ทำให้น้ำระเหยจากดินได้ง่าย ดังนั้นเกษตรกรควรดูแลให้น้ำแก่พืช โดยเฉพาะไม้ผล เช่น ลิ้นจี่ ลำไย ที่อยู่ในระยะเจริญเติบโตทางผล ซึ่งต้องการน้ำใน

Done Internet

start Rese... IFP_L... 2 Mi... 3 In... TH 16:35