

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในประเทศต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม คนในสังคมสารสนเทศ (Information Society) จะมีชีวิตเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา ทั้งการดำรงชีวิตประจำวัน การทำงาน การประกอบอาชีพ หรือแม้กระทั่งสาระบันเทิง นอกจากนี้ ธนาคารโลก (World Bank) ยังได้แนะนำให้ประเทศต่างๆ ใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ โดยการเสริมสร้างความสามารถของมนุษย์ (Human Capacity Building) หรือพัฒนาศักยภาพของบุคคลผ่านการปฏิรูปการศึกษา ส่งเสริมให้ประชาชนแสวงหาความรู้และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้ประเทศเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจใหม่ ซึ่งการแสวงหาความรู้นี้จะขยายกว้างออกไปได้อย่างไรพรมแดนโดยผ่านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (World Bank Institute, 2001: Online)

รัฐบาลปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ และได้บรรจุนโยบายการพัฒนาประเทศและประชาชนด้วยเทคโนโลยีไว้ในการแถลงนโยบายต่อรัฐสภาก่อนการเข้ารับหน้าที่บริหารประเทศเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 โดยมีนโยบายที่สำคัญและเกี่ยวเนื่องกัน 3 นโยบาย คือ นโยบายการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน เพื่อให้ชุมชนมีทุนในการผลิตผลิตผลหรือบริการ นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ชุมชนได้ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้า ซึ่งรัฐจะช่วยเหลือด้านองค์ความรู้และการบริหารจัดการ และนโยบายอินเทอร์เน็ตตำบล เพื่อเชื่อมโยงสินค้าจากชุมชนสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเปิดช่องทางการขายและการบริการ และยังเป็นช่องทางแสวงหาความรู้ ทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลของประเทศ เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับประเทศและระดับชุมชนฐานล่าง (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544)

กระทรวงมหาดไทยโดยกรมการปกครองและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้นำนโยบาย อินเทอร์เน็ตตำบลไปสู่การปฏิบัติผ่านโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล โดยติดตั้งคู่สายโทรศัพท์และเครื่อง คอมพิวเตอร์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เพื่อ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งสามารถประสานงานการปฏิบัติราชการระหว่างกัน รวมทั้งรับทราบข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานของกรมการปกครอง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยการใช้ การรับ-ส่งข้อมูลเพื่อการบริหารงาน การสั่งการ การรายงานผลการปฏิบัติราชการ โดยผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของกรมการปกครองหรือของหน่วยงานอื่น ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสั่งการ เสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกส่วนตำบลให้เกิดความรวดเร็ว (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547)

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งให้ บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน และครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งผู้ให้บริการโทรคมนาคม รายอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ จึงได้รับการคัดเลือกจากกรมการปกครองให้เป็นผู้ให้บริการแก่องค์การ บริหารส่วนตำบลทั่วประเทศในโครงการนี้ และมีการลงนามในบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ ในการจัดทำและให้บริการสื่อสารข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ตผ่านเลขหมายโทรศัพท์กับ กรมการปกครอง เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2544 เพื่อติดตั้งระบบโทรศัพท์ให้แก่องค์การบริหาร ส่วนตำบลทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 6,745 แห่ง และเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Network) ของบริษัทฯ เข้ากับเว็บไซต์ของกรมการปกครอง นอกจากนี้ ยังเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่ เกี่ยวข้อง เช่น <http://www.khonthai.com> เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลข่าวสารจาก หน่วยงานราชการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นการลดช่องว่างของการรับรู้ข่าวสารของคนไทยในชนบท (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: 42)

องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 184 แห่ง (จังหวัด เชียงใหม่, 2547: ออนไลน์) ดำเนินการติดตั้งระบบโทรศัพท์เสร็จเรียบร้อยแล้วภายในปี 2546 จำนวน 145 แห่ง อยู่ระหว่างดำเนินการเชื่อมต่อด้วยระบบดาวเทียม IP Star 39 แห่ง ซึ่งนอกเหนือ ความรับผิดชอบของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีบริษัท สามารท คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้รับจ้างดำเนินการ (ส่วนระบบสื่อสารข้อมูล บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

การเชื่อมต่อชุมชนท้องถิ่นโดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นจุดเชื่อมต่อผ่านระบบ โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงถือได้ว่ามีความสำคัญ เป็นอย่างยิ่งในการเปิดชุมชนท้องถิ่นออกสู่สังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นช่องทางแสวงหา ข้อมูล ข่าวสาร บริการ และแสวงหาความรู้ ทักษะที่จำเป็น ตามนโยบายรัฐบาลและตามแนวโน้ม

การให้ความสำคัญแก่สังคมฐานความรู้ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ดังนั้น ภายหลังจากการติดตั้งแล้วเสร็จในปี 2546 มาระยะหนึ่งแล้ว จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องศึกษา เพื่อการบริหารจัดการให้ช่องทางการเชื่อมต่อนี้ สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับปริมาณสารสนเทศและความต้องการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาประโยชน์และปัญหาในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ประโยชน์ และปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
- 1.3.2 ทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ แนวทางการดำเนินงานในการให้บริการอื่นๆ อันต่อเนื่องกับเครือข่าย IP Network ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มี

ความเป็นอิสระในการดำเนินงาน มีรายได้ มีทรัพย์สิน และหน้าที่ภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด (สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์)

ในที่นี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการติดตั้งโทรศัพท์โดย บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง พนักงานปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำในองค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตำบล

การให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดช่องทางซึ่งเป็นสื่อ (Media) ให้การสื่อสารทั้งโดยเสียง (Voice) และข้อมูล (Data) สามารถถ่ายทอดไปถึงกันระหว่างผู้ใช้หรืออุปกรณ์ต้นทางและปลายทางได้

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาล มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจด้านโทรคมนาคม มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ และได้รับการคัดเลือกจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ให้เป็นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล

การบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล หมายถึง การติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต โดยวิธีการเชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์ (Dial-up Access)