

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันนี้พบว่ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในหลายประเทศ และระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้นในด้านธุรกิจ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งปัจจุบันนี้รัฐบาลในหลายประเทศใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน โดยมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนผ่านทางสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งช่องทางเหล่านี้ถือเป็นสื่อกลางที่รัฐบาลสร้างขึ้นที่สามารถเข้าถึงประชาชนทุกคนในประเทศได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ในกรณีสถิติการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติสามารถใช้แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการแสดงความคิดเห็นกับนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ โดยข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่สำคัญเนื่องจากรัฐบาลสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ได้ [1, 2, 5]

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวอย่างของ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนโดยภาครัฐ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทางการสื่อสาร มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ การปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน การบริการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งส่งผลดีที่ทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐบาล โดยทั้งนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากทั้ง 3 ฝ่าย อันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน [2]

ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ [2]

- ภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizens; G2C) เป็นการให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ

- ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (Government to Business; G2B) เป็นการให้บริการของภาคธุรกิจเอกชน โดยรัฐให้ความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ
- ภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government; G2G) เป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานราชการที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ภาครัฐสู่พนักงาน (Government to Employees; G2E) เป็นการให้บริการที่จำเป็นต่อพนักงานของรัฐกับรัฐบาล โดยสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นเครื่องมือของภาครัฐที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงรายละเอียดข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของภาครัฐรวมถึงการมีส่วนร่วมกับรัฐบาล โดยระบบของ e-Participation สามารถส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับนโยบายของภาครัฐและบริการต่าง ๆ ของรัฐบาล เช่น สิ่งแวดล้อม นโยบาย การศึกษา สังคมและปัญหาเศรษฐกิจ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับนโยบายของภาครัฐแบบออนไลน์ [3, 12]

การจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติ เป็นการจัดอันดับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้เงื่อนไขความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลแต่ละประเทศ มีข้อมูลให้กับประชาชนของประเทศตนเอง โดยเน้นการให้ข้อมูลระหว่างรัฐบาลกับประชาชน (e-Information Sharing) การโต้ตอบกับผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด (e-Consultation) และกระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (e-Decision Making) [5] ซึ่งการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติ เป็นการจัดอันดับโดยพิจารณาจากความพร้อมของรัฐบาลแต่ละประเทศที่มีต่อประชาชนในประเทศตนเอง มีได้มีการวัดปริมาณการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการเข้าชมจริงผ่านเว็บไซต์รัฐบาล ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยนี้ขึ้น เพื่อศึกษาวิธีการประมาณอัตราการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้วิธีการคำนวณจากจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลในแต่ละประเทศ อันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาความพร้อมและศักยภาพของการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในประเทศนั้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของประชาชนในประเทศที่มีดัชนี e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกของปี ค.ศ. 2010 จัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติ โดยคำนวณจากจำนวนประชาชนที่เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล
- เพื่อทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของประชาชนในประเทศและอันดับดัชนี e-Participation ของประเทศที่มีดัชนี e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกของปี ค.ศ. 2010 จัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติ

1.3 ขอบเขตและขั้นตอนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการประมาณปริมาณการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศ โดยคำนวณจากการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล รวมทั้งได้ศึกษาเพื่อตรวจวิเคราะห์ความสอดคล้องของสถิติการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- กำหนดประเทศกลุ่มเป้าหมาย โดยอ้างอิงจากการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ
- ศึกษาวิธีการสำรวจการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ
- ศึกษาแนวทางการเก็บข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลและแหล่งข้อมูลสำหรับใช้ประมาณจำนวนประชาชนผู้เข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของประเทศกลุ่มเป้าหมาย สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลของ Alexa.com ที่มีการจัดเก็บข้อมูลการจราจรระบบ โคร่งข่ายจากชื่อโดเมนเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาลแต่ละประเทศ
- กำหนดช่วงเวลาในการทดสอบความสอดคล้องอันดับที่เกิดจากการเข้าชมของเว็บไซต์รัฐบาลที่คำนวณจากข้อมูลการจราจรระบบ โคร่งข่าย และอันดับ e-Participation จากองค์การสหประชาชาติในปี ค.ศ. 2010 โดยข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล Alexa.com ในปี ค.ศ. 2009 และปี ค.ศ. 2011

- ทดสอบความสอดคล้องของการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลกับการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติในปี ค.ศ. 2010
- สรุปผลการวิจัยการประมาณปริมาณการมีส่วนร่วมแบบ e-Participation ของประชาชนโดยคำนวณจากการเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐบาล

1.4 โครงร่างของวิทยานิพนธ์

เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ประกอบด้วย 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตและขั้นตอนการวิจัย โครงร่างวิทยานิพนธ์

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวถึง e-Participation Alexa.com วิธีการสำรวจการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ คัดนี้ e-Participation และกรอบความคิดของงานวิจัย

บทที่ 3 การดำเนินงานวิจัย กล่าวถึงขั้นตอนการเก็บข้อมูลของเว็บไซต์รัฐบาลของแต่ละประเทศ ขั้นตอนการวิจัยการคำนวณ และการเปรียบเทียบข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลกับการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติและเครื่องมือที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกล่าวถึงผลการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลและผลการเปรียบเทียบความสอดคล้องการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลกับการจัดอันดับ e-Participation องค์การสหประชาชาติ

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ กล่าวถึงสรุปผลการประมาณการอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของแต่ละประเทศ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการวิจัยในอนาคต