

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของประชาชนในประเทศ และการทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลที่มีดัชนี e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกของปี ค.ศ. 2010 ซึ่งจัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย และแสดงข้อเสนอแนะผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล
- 5.2 สรุปผลทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล
- 5.3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบ
- 5.4 แนวทางการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล

ผลของการศึกษาการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของประเทศที่มีดัชนี e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกของปี ค.ศ. 2010 ซึ่งจัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติ และผลลัพธ์ที่ได้จากการประมาณอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล และผลการทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์สูงสุดทั้งสองปี และประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้รับการจัดอันดับจากองค์การสหประชาชาติอยู่ในอันดับที่ 9 ในการจัดอันดับ e-Participation ในปี ค.ศ. 2010 ส่วนประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเป็นประเทศที่มีอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลได้อันดับที่ 20 ในปี ค.ศ. 2009 และปี ค.ศ. 2011 ซึ่งประเทศสาธารณรัฐเกาหลีถือได้ว่าเป็นประเทศที่ได้รับการจัดอันดับจากองค์การสหประชาชาติอยู่ในอันดับที่ 1 ในการจัดอันดับ e-Participation ในปี ค.ศ. 2010

ผลของการมีส่วนร่วมในการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของ 20 ประเทศในปี ค.ศ. 2011 แสดงให้เห็นว่าการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของแต่ละประเทศมีอัตราการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลเพิ่มสูงขึ้นจากปี ค.ศ. 2009 และเป็นข้อมูลที่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนในแต่ละประเทศนั้น มีส่วนร่วมในการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์เพิ่มขึ้น โดยผลการวิจัยนี้ถือเป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของการมีส่วนร่วมในเว็บไซต์รัฐบาลผ่านมุมมองของภาคประชาชน ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นข้อมูลสถิติจริงของการเข้าชมผ่านหน้าเว็บไซต์รัฐบาลของแต่ละประเทศ

ผลของการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์ในบางประเทศที่มีประชาชนใช้มีจำนวนน้อยนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลเนื่องมาจากบางประเทศมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์มากขึ้น ดังเช่น การใช้สังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Twitter หรือ Blog เป็นต้น หรือบางประเทศที่มีการใช้ Mobile Application ซึ่งถือได้ว่าเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ประชาชนในประเทศนั้น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้สะดวกและง่ายขึ้น จึงส่งผลทำให้ประชาชนในประเทศเหล่านั้นมีจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในจำนวนที่น้อย โดยในบางประเทศที่มีผู้เข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลเป็นจำนวนน้อยนั้น อาจมาจากสาเหตุต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์สรุปผลได้ดังนี้

- 1) ประสบภัยจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น เมื่อเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติทำให้ระบบการสื่อสารไม่สามารถใช้งานได้หรือเกิดความเสียหายกับระบบการสื่อสาร ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลได้ ณ ขณะนั้น [14]
- 2) ข้อมูลของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในประเทศ และข้อมูลที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้มีความเป็นปัจจุบัน
- 3) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศยากต่อการใช้งาน
- 4) ระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศนั้นช้าทำให้ประชาชนไม่ให้ความสนใจในการรับข้อมูลจากเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการรับข้อมูลรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอื่นแทน เช่น การโทรศัพท์สอบถามข้อมูลกับหน่วยงานที่ต้องการทราบข้อมูล และการติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่ต้องการโดยตรง เป็นต้น
- 5) รัฐบาลในแต่ละประเทศมีการใช้สังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงนโยบายและบริการของรัฐบาลเพิ่มมากขึ้น โดยที่สังคมออนไลน์เป็นแหล่งกระจายข้อมูลข่าวสารและนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล [5] ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นกับสังคมออนไลน์ได้ แต่สังคมออนไลน์ยังไม่สามารถแทนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพราะเนื่องจากสังคมออนไลน์มี Maturity แค่ 2 Phase คือ Information และ Interaction แต่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี Maturity ครบทั้ง 4 Phase คือ Information Interaction Transaction และ Transformation [6]

- 6) Mobile Application ในบางประเทศมีการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Application [5] โดยให้ประชาชนที่สนใจสามารถ Download Application ของรัฐบาลมาใช้ได้และเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีส่วนทำให้ประชาชนใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศมากขึ้นรวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของรัฐบาลทำให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐบาลง่ายกว่าเดิม

ผลสรุปที่ได้จาก Reach ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผลที่มาจากการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์ของประชาชนในแต่ละประเทศ โดยข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลสามารถแสดงผลได้ว่าประชาชนในแต่ละประเทศให้ความสนใจ และการมีส่วนร่วมในการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลมากหรือน้อย และถือเป็นข้อมูลที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้รัฐบาลของแต่ละประเทศ สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ได้นั้นมาเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ อันได้แก่ การพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลเพื่อดึงดูดให้ประชาชนมีความสนใจ และสามารถเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลได้สะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล รวมไปถึงการรณรงค์ให้ประชาชนของแต่ละประเทศมีส่วนร่วมมากขึ้นในการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ประชาชนได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารงาน และการให้บริการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ กับประชาชนของแต่ละประเทศได้รับทราบอย่างถูกต้องและครบถ้วน

5.2 สรุปผลทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล

ผลการศึกษารทดสอบความสอดคล้องของอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล และอันดับดัชนี e-Participation ของประเทศที่มีดัชนี e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกของปี ค.ศ. 2010 จากการจัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติ จากผลการศึกษานี้พบว่า องค์การสหประชาชาติทำการจัดอันดับ e-Participation จากข้อมูล e-Information Sharing e-Consultation และ e-Decision Making [5] ซึ่งข้อมูลที่องค์การสหประชาชาติใช้ในการจัดอันดับนี้มาจากความพร้อมของรัฐบาลเพียงอย่างเดียว งานวิจัยนี้จึงได้ทำการศึกษามีส่วนร่วมจากการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลที่แท้จริงเพียงอย่างเดียว ผลการทดสอบความสอดคล้องกับการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติกับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลในปี ค.ศ. 2009 และปี ค.ศ. 2011 และผลการทดสอบความสอดคล้องของการจัดอันดับ e-Participation ในปี ค.ศ. 2012 ของประเทศที่ได้รับการจัดอันดับ e-Participation สูงสุด 20 อันดับแรกในปี ค.ศ. 2010 สามารถสรุปได้ว่า ผลการทดสอบความสอดคล้องของการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติกับการจัดอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลมีความสอดคล้องกันน้อยมาก และผลการทดสอบความสอดคล้องการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลในปี ค.ศ. 2009 กับปี ค.ศ.

2011 สรุปได้ว่ามีความสอดคล้องกันมาก ซึ่งในส่วนนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากข้อมูลจากการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลของการจัดอันดับการเข้าชมเว็บไซต์ของงานวิจัยนี้นั้นได้ใช้ข้อมูลเดียวกันในการจัดอันดับ ส่วนการจัดอันดับ e-Participation ขององค์การสหประชาชาติไม่ได้มีการนำข้อมูลของการมีส่วนร่วมการเข้าชมเว็บไซต์ที่แท้จริงมาเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการจัดอันดับ จึงเป็นผลทำให้การจัดอันดับการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาล กับการจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติมีความสอดคล้องกันน้อยมาก

5.3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ปัญหา และอุปสรรคที่พบในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ของงานวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1) ปัญหาการค้นหา URL เว็บไซต์รัฐบาล

- เว็บไซต์รัฐบาลในบางประเทศใช้ภาษาท้องถิ่น
- เว็บไซต์รัฐบาลในบางประเทศเมื่อเลือกใช้เป็นภาษาอังกฤษแล้วมีจำนวน URL ที่ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์รัฐบาลเว็บไซต์อื่น ๆ น้อยกว่าเว็บไซต์ที่เป็นภาษาท้องถิ่น

จากปัญหาต่าง ๆ ของ URL เว็บไซต์รัฐบาลแต่ละประเทศเหล่านี้ผู้วิจัยทำการดู Source Code เว็บไซต์รัฐบาลและใช้เบราว์เซอร์ของ Google Chrome สำหรับการแปลภาษาท้องถิ่น

2) ปัญหาการ Request ข้อมูลจาก AWIS ในขณะที่ทำการ Request

- เกิด Time Out ของการเรียกข้อมูลไปที่ AWIS
- ไม่สามารถเรียกข้อมูลจาก URL นั้นได้

จากปัญหาต่าง ๆ ของ AWIS เมื่อเกิด Time out จากฝั่ง AWIS ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ URL โดยผู้วิจัยทำการแก้ปัญหาโดยทำการ Request ข้อมูลจาก AWIS ใหม่ และในกรณีที่ URL นั้นยกเลิกการใช้งานแล้วไม่ทำการ Request ข้อมูลจาก AWIS ใหม่

3) ปัญหาจำนวนประชาชนที่ใช้อินเทอร์เน็ตของ ITU มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนทุกปีผู้วิจัยใช้จำนวนประชาชนที่ใช้อินเทอร์เน็ตในปี ค.ศ. 2012

5.4 แนวทางการวิจัยในอนาคต

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในเรื่องการประมาณศักยภาพการมีส่วนร่วมเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์รัฐบาลของประเทศสูงสุด 20 อันดับแรก ของการจัดอันดับขององค์การสหประชาชาติในปี ค.ศ. 2010 เป็นการศึกษางานวิจัยของการมีส่วนร่วมที่ประชาชนในแต่ละประเทศ

ที่มีการเข้าชมเว็บไซต์รัฐบาลผ่านหน้าเว็บไซต์เท่านั้น โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษาเพียงการเข้าชมหน้าเว็บไซต์รัฐบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้มีเพียงเว็บไซต์ของรัฐบาลเท่านั้น และงานวิจัยนี้ไม่ได้ทำการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ผ่านช่องทางของสังคมออนไลน์ หรือ Mobile Application ผู้วิจัยจึงได้ขอเสนอแนวทางการวิจัยในอนาคต สำหรับผู้ที่สนใจนั้นสามารถที่จะทำการศึกษาการมีส่วนร่วมการใช้งานของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผ่านช่องทางของสังคมออนไลน์ หรือ Mobile Application ที่เป็นการสร้างขึ้นมาจากรัฐบาลของแต่ละประเทศได้ รวมถึงการศึกษาผลกระทบของการใช้งานจากช่องทางอื่นๆ ที่ทางรัฐบาลของแต่ละประเทศได้เปิดช่องทางเพิ่มไว้นอกเหนือจากสังคมออนไลน์ และ Mobile Application