



การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

THE MANAGEMENT OF THE UNIVERSAL SERVICES OBLIGATION
(USO NET): A CASE STUDY OF SAN SAI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MAE CHAN
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

ภรณ์ภัส อุดด้วง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
THE MANAGEMENT OF THE UNIVERSAL SERVICES OBLIGATION
(USO NET): A CASE STUDY OF SAN SAI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MAE CHAN
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

ภรณ์ภัส อุดด้วง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
THE MANAGEMENT OF THE UNIVERSAL SERVICES OBLIGATION
(USO NET): A CAST STUDY OF SAN SAI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MAE CHAN
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

ภรณ์ภัส อุดด้วง

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. วรรณวลี อินทร์ปิ่น)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. ภรณ์ แก้วบวร)

.....กรรมการ

(ดร. ภัททิรา วิภาวิญญู)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร. วรณวลี อินทร์ปิ่น ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร. ภรณ์ แก้วบวร กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา และ อาจารย์ ดร. ภัททิรา วิภาวิญญู กรรมการ ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขงาน การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำนักวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่ได้ให้ความรู้ทางการบริหารจัดการในภาครัฐแก่ผู้ศึกษา ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ท่านอินทอน เมืองมาหล้า ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล อาจารย์ ดร. ชัญญกนิศ อวรรณ อาจารย์ ภูวนารถ ศรีทอง คุณธรรมรัฐ จารุสวัสดิ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณกำลังใจอันยิ่งใหญ่ที่ให้การสนับสนุน ให้การช่วยเหลือจาก คุณพ่อคุณกิตติ์ อุดด้วง คุณแม่พิมพ์วิมล อุดด้วง สมาชิกครอบครัวผู้เขียน รวมถึงผู้มีพระคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้หมด ซึ่งมีส่วนช่วยเหลือให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ หากมีสิ่งผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ภรณ์ณภัต อุดด้วง

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน วรรณภัศ อุดด้วง

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ภาณี แก้วบวร

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่

หลังจากที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจาก บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้นำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งก่อนหน้านั้น บริษัท กสท. โทรคมนาคม เป็นผู้ดูแลทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าหลังจากได้รับการถ่ายโอนภารกิจมาแล้วการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจะมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเหมือนก่อนหน้านี้อหรือไม่

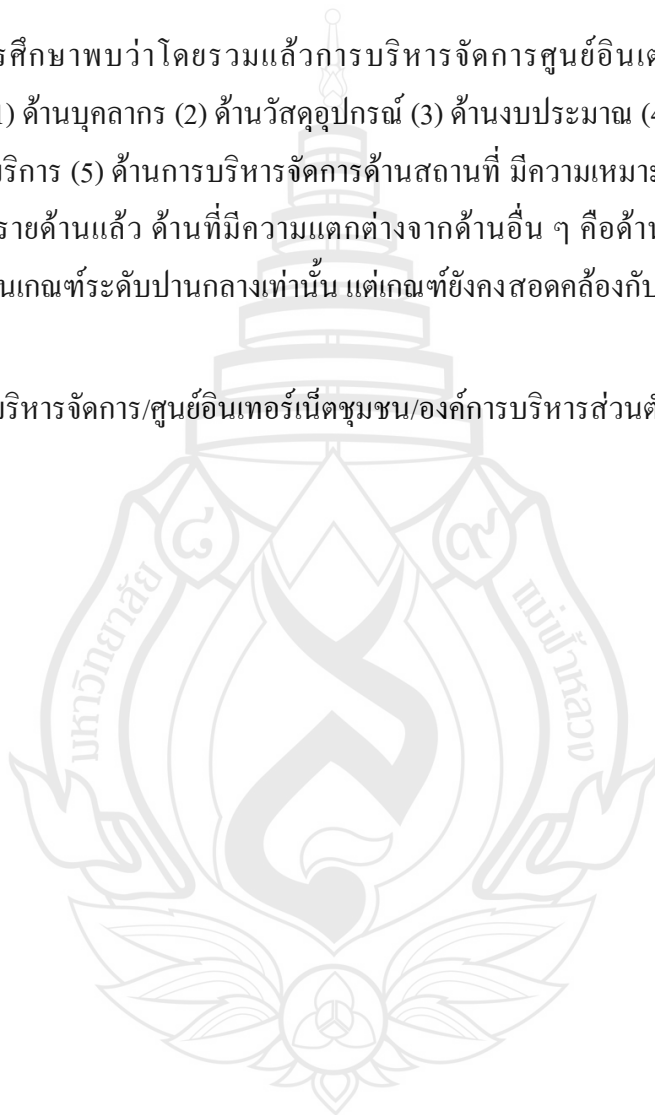
สำหรับทฤษฎีที่นำมาใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการบริหารจัดการโดยนำทรัพยากรการบริหารจัดการพื้นฐาน ประกอบด้วย คน วัสดุอุปกรณ์เงิน และการบริหารจัดการมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานมาวิเคราะห์ถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

ในการการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งประชากรกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 11 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมแล้วการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ (5) ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่ มีความเหมาะสมในระดับมาก แต่เมื่อแยกศึกษาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่มีความแตกต่างจากด้านอื่น ๆ คือด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเท่านั้น แต่เกณฑ์ยังคงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ/ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน/องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย



Independent Study Title The Management of the Universal Services Obligation (USO NET):
A Cast Study of San Sai Sub-District Administrative Organization,
Mae Chan District, Chiang Rai Province

Author Pornnaphut Auoddoong

Degree Master of Public Administration

Advisor Phoranee Kaewbovorn, Ph. D.

ABSTRACT

San Sai Sub district Administrative Organization has to continue the management on its own after having been transferred by the Universal Service Obligation (USO NET) under the government policy in order to enhance the educational quality from central into regional levels. This research aimed to study the management effectiveness in five areas of the management resources, namely Man, Material, Money, Management of Services, and Management of Place.

This research was of qualitative and quantitative one. In qualitative study, the structure in-depth interview was administered to the target groups which were the San Sai internet administrators. In Quantitative investigation, the questionnaire was used to collect information from the internet users in the area. At the same time, the content analysis was used to analyze qualitative data and descriptive items were used to analyze the quantitative data.

From the data analysis, it was found that the management effectiveness was in the average level which is under the expectations. In other words, the internet users, firstly, did not have enough knowledge on how to use computer and access to the internet system. Secondly, the users mostly were teenagers who always used computers and internets for the sake of

entertainment rather than academic outcomes. However, for the government USO NET providing, the strengthening of the education in any communities may take times to success, but, least for all, the attempt from the policy designed is the first important progress of the final.

Keywords: Management/Universal Services Obligation (USO NET)/San Sai Sub-District
Administrative Organization



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 สมมติฐานในการศึกษา	5
1.4 กรอบแนวความคิดและตัวแปรในการศึกษา	5
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์ทั่วไป	8
2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	27
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	31
2.4 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กับหน้าที่การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบและวิธีศึกษา	42
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ให้บริการ (กลุ่มตัวอย่างที่ 1)	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการ (กลุ่มตัวอย่างที่ 2)	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลตามวัตถุประสงค์	73
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป	78
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	78
รายการอ้างอิง	79
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ	87
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ	93
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการศึกษาศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	101
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับเพศ	56
4.2 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับอายุ	56
4.3 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับระดับการศึกษา	57
4.4 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับอาชีพ	58
4.5 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับการมาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	59
4.6 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับวันเวลามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	59
4.7 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต่อครั้ง	60
4.8 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับความเหมาะสมในการเปิด-ปิดศูนย์อินเทอร์เน็ต	60
4.9 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับช่องทางที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	61
4.10 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่น	62
4.11 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับประโยชน์ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	63
4.12 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านบุคลากร	64
4.13 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านวัสดุอุปกรณ์	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย ด้านงบประมาณ	67
4.15 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ	68
4.16 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่	69
4.17 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้าน สถานที่	71

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	6
2.1 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ กสทช.	34
2.2 ปริมาณงานและภารกิจ USO ประจำปี 2553	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เพราะสังคมจะเกิดขึ้นและดำเนินไปได้ต้องมีการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงกัน (Interconnectedness) ในระหว่างสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิกของสังคม

เทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคมและสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในช่วงรอยต่อของคริสต์ศตวรรษที่ 20-21 เราได้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ที่เด่นชัดมากขึ้นของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Communication and Information Technology) ที่เกิดจากการบูรณาการของระบบโทรคมนาคมเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้สังคมระดับประเทศ หรือแม้แต่สังคมโลกเองก็มีความเป็นระบบหนึ่งเดียว (Systemic Oneness) เพิ่มขึ้นจนแทบจะเรียกได้ว่าเป็นหมู่บ้านเดียวกัน หรือครอบครัวเดียวกันสังคมใหม่นี้นิยมเรียกกันว่าสังคมไซเบอร์ (Cyber Society) หรือโลกไซเบอร์ (Cyber World) เพราะการติดต่อเชื่อมโยงสังคมโลกมีสมรรถนะและศักยภาพสูงด้วยระบบอินเทอร์เน็ตนั่นเอง (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร, 2545, หน้า 5)

ในยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดนเช่นนี้ อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทอย่างสูงในการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันการสื่อสารในระบบอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นตัวช่วยได้ดี และใช้กันอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันมีผู้รู้จักและใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น สมาชิกของอินเทอร์เน็ตขยายจากกลุ่มต่าง ๆ หลากหลายอาชีพ เช่น กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาไปสู่ประชาชนทั่วไป การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น อินเทอร์เน็ตจัดว่าเป็น เครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในยุคของสังคมข่าวสารปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตมีขอบข่ายครอบคลุมพื้นที่แทบทุกมุมโลกสมาชิกในอินเทอร์เน็ตสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ที่จุดใด ๆ ส่งข่าวสารและข้อมูลระหว่างกันได้อินเทอร์เน็ตไม่เพียงแต่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารเท่านั้น เทคโนโลยีดังกล่าว ยังเป็นแหล่งข้อมูลที่ช่วยค้นหาในสิ่งที่ต้องการรู้ เช่น ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก หรือร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการทราบข้อมูลเหล่านี้ (ศุภกิตา บุญนิมพลี, 2553, หน้า 1)

นอกจากนี้แล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นประโยชน์แก่นักเรียน นักศึกษา ที่จะได้เปิดโลกทัศน์ให้มีความรู้มากขึ้น สามารถสืบค้นข้อมูลด้านการศึกษา เพื่อใช้ในการประกอบการเรียน การทำรายงาน การส่งรายงานซึ่งสามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ หรือแม้กระทั่งการเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตก็สามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่นกัน นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อกลุ่มบุคคลผู้ใช้งานแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ ในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านการศึกษา การแพทย์สาธารณสุข การคมนาคมขนส่ง เศรษฐกิจ สังคมอีกด้วย

จากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้การดำรงชีวิตของมวลมนุษยชาติมีความสะดวกสบาย สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วนรวดเร็ว ตลอดจนการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มสังคมออนไลน์ด้วยกันการติดต่อธุรกิจระหว่างองค์กรหรืออาจจะนำเสนองานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยเช่นกันเทคโนโลยีดังกล่าวได้สร้างประโยชน์ให้แก่มนุษยชาติเป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นสื่อกลางให้ทุกคนบนโลกได้ทำกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ แม้กระทั่งเป็นแหล่งพบปะของผู้ที่สนใจในเรื่องราวเดียวกันในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลกทำให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ทางวิชาการใหม่ ๆ ขึ้นมา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสามารถลดช่องว่างทางสังคม วัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา ของทุกคน ทั่วทุกมุมโลกได้อย่างกลมกลืน และแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (เบญจรัตน์ ธารารักษ์, 2552, หน้า 1)

ในขณะเดียวกัน แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันก็ตามถึงกระนั้นแล้วการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชน ยังปรากฏความไม่เสมอภาคค่อนข้างชัดเจนเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท อาจจะสืบเนื่องมาจากข้อจำกัดทางทุนทรัพย์ ปัญหาทางด้านการสื่อสาร หรือโทรคมนาคมพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจ หรือไม่เล็งเห็นประโยชน์ซึ่งหากปัญหาความไม่เสมอภาคในเรื่องนี้ ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วถึง ช่องว่างของโอกาสการเรียนรู้ของคนไทย และนักเรียนจะกว้างเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านศึกษาเพิ่มมากยิ่งขึ้น (บุญช่วย สายราม, 2556)

เพื่อลดช่องว่างของโอกาสนี้ รัฐบาลจึงต้องการขยายความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชนให้มากที่สุด โดยรัฐบาลพยายามดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดเพื่อที่จะขยายหรือส่งเสริมการให้บริการสาธารณะและสังคมในรูปแบบของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อให้ประชาชนที่อยู่พื้นที่ชนบทหรือห่างไกลจากตัวเมืองมีโอกาสได้เรียนรู้และได้ใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์และสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และการเรียนรู้สำหรับชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ห่างไกลซึ่งมีโอกาสเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้มากกว่าชุมชนเมือง การจะให้ท้องถิ่นหรือชุมชนเข้มแข็งและเป็นที่รู้จัก สิ่งสำคัญก็คือ การนำระบบไอที

(Information Technology: IT) เข้าไปส่งเสริมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในชุมชน ดังนั้นการให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก การสร้างศูนย์อินเทอร์เน็ต ถือเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจที่ดีให้กับประเทศ ช่วยให้ชุมชนได้นำผลิตภัณฑ์หรือจุดเด่นในพื้นที่ของตนเองมาเผยแพร่ให้คนทั้งโลกได้เห็น และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน (กัญญ์ณัฐ บุตรดี, 2557)

โครงการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (Universal Service Obligation: USO) ได้ริเริ่มและดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 47 โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตให้แก่พื้นที่ชนบท หรือพื้นที่ซึ่งมีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ รวมทั้งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมนั้นเพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอินเทอร์เน็ตชุมชน (USO NET) ได้อย่างเท่าเทียมกับในเขตพื้นที่เมือง และสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตประจำวันในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการศึกษา ศาสนา การสืบสานและเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนด้านสาธารณสุข และการประกอบอาชีพรวมทั้งเป็นการพัฒนาศักยภาพให้แก่ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ชนบทได้มีทักษะความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และกระตุ้นให้เยาวชนในท้องถิ่นเห็นประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตและเลือกใช้อย่างรู้คุณค่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ถือเป็นอีกหนึ่งบริการสาธารณะที่ชุมชนควรจะมีไว้เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

สำนักงาน กสทช. ได้มอบหมายให้ผู้ได้รับใบอนุญาตซึ่งมี 6 บริษัท ที่ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน พร้อมกับติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และสนับสนุนงบประมาณและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนตามที่ สำนักงาน กสทช. โดยมีกำหนดระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ผู้ได้รับใบอนุญาตได้ส่งมอบงานต่อสำนักงาน กสทช. หลังจากที่ผู้ได้รับใบอนุญาตหมดสัญญากับสำนักงาน กสทช. แล้วผู้ได้รับใบอนุญาตจะส่งมอบภารกิจของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมดให้กับหน่วยงานรับผิดชอบดูแลรับช่วงต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ผ่านการพิจารณาคัดเลือกและให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ตามเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการการคัดเลือกเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2555 โดยสำนักงาน กสทช. ได้มอบหมายให้บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom Public Company Limited) ซึ่งเป็น 1 ใน 6 บริษัท ที่ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์

อินเทอร์เน็ตชุมชน พร้อมกับติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และสนับสนุนงบประมาณและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

สำหรับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้รับการสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์จากบริษัท แคม จำนวน 10 เครื่อง พร้อมชุดอุปกรณ์ต่อพ่วง สถานที่ตั้งคือ อาคารศูนย์เรียนรู้บ้านจอมจันทร์ ตำบลสันทราย มีคณะกรรมการประจำศูนย์ทำหน้าที่บริหารจัดการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 10 คน และสรรหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ 1 คน ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดูแลและให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โดยการสอบคัดเลือกและกำหนดคุณสมบัติความรู้ความสามารถให้ตรงกับตำแหน่ง

เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ได้รับช่วงต่อจากบริษัท แคม ให้รับหน้าที่รับผิดชอบดูแลบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตทั้งหมด ซึ่งนั่นก็หมายความว่า การค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนตลอดไปจนถึงการซ่อมบำรุงและค่าซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งก่อนหน้านี้ บริษัทผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจะเป็นผู้ดูแลทั้งหมด

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าหลังจากได้รับการถ่ายโอนภารกิจมาแล้วการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจะมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเหมือนก่อนหน้านี้หรือไม่

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยใช้หลักปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นศึกษาใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและแนวทางปฏิบัติแก่ผู้บริหาร และผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน อีกทั้งจะทำให้ทราบว่าการดำเนินงานและการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.3 สมมติฐานในการศึกษา

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมี ประสิทธิภาพและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา

การศึกษการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรใน การศึกษา โดยมุ่งศึกษาใน 5 ด้าน ดังนี้

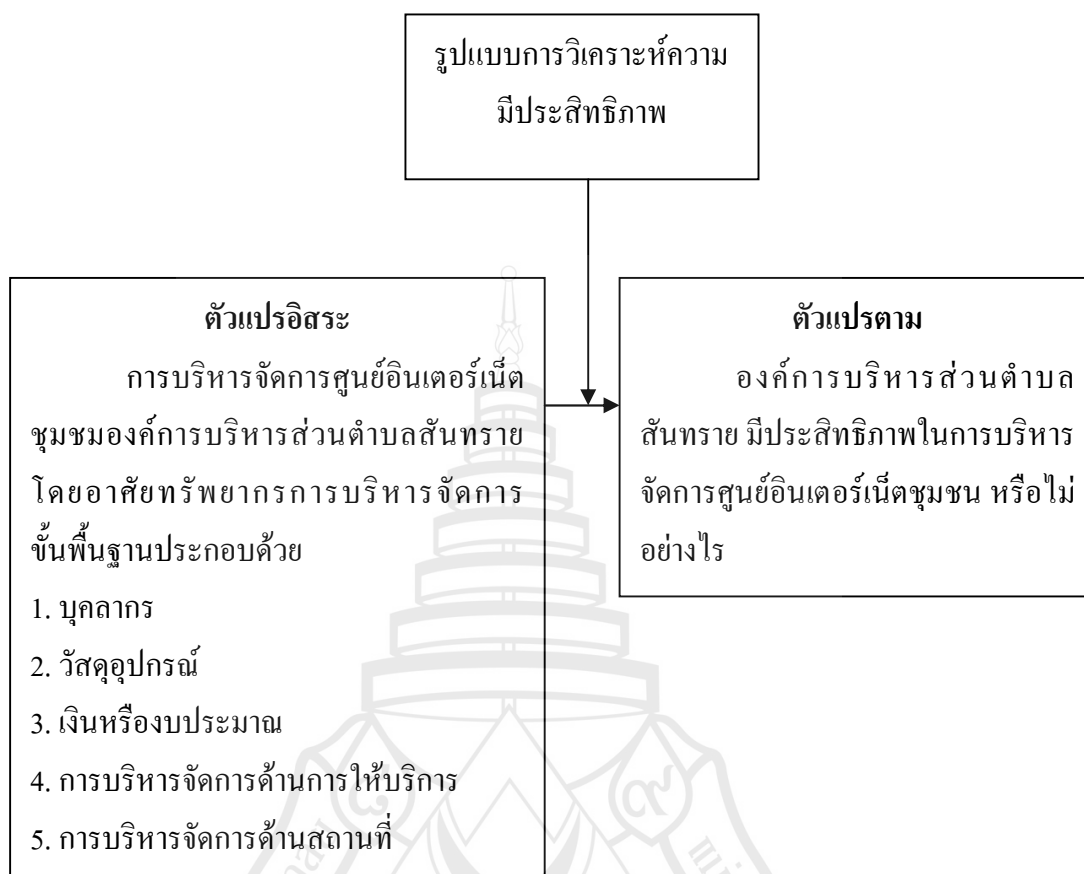
1.4.1 ด้านบุคลากร

1.4.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์

1.4.3 ด้านงบประมาณ

1.4.4 ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

1.4.5 ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

1.5 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ในเขตพื้นที่อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของเทศบาลตำบลแม่ไร่ และศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายเท่านั้น ซึ่งสาเหตุที่มุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายนั้น เพราะเห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มาได้ไม่นานนัก จึงให้ความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ซึ่งต่างจากศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของเทศบาลตำบลแม่ไร่ ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจมาก่อนหน้านี้แล้วและศูนย์

อินเทอร์เน็ตชุมชนของเทศบาลตำบลแม่ไร่ก็มีการบริหารจัดการที่ดีอยู่แล้วผู้ศึกษาจึงมุ่งเน้นที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายที่เพิ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจมาจาก กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.5.1 ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.5.1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 10 คน ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานและบริหารจัดการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 คน มีหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน รวมทั้งสิ้น 11 คน ซึ่งผู้ศึกษาใช้ประชากรทั้งหมดสำหรับการศึกษา

1.5.1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ เป็นนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้จะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอนผู้ศึกษาจึงไม่ใช้วิธีทางสถิติในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่จะใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 90 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือนมิถุนายน 2558 ถึง เดือนมกราคม 2559 เนื่องจากเป็นช่วงเปิดภาคเรียน และมีผู้ใช้บริการมาก

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1.6.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.7 นิยามศัพท์ทั่วไป

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายมีคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะซึ่งจำเป็นต้องให้ความหมายเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านกับผู้ทำการศึกษา ดังนี้

1.7.1 ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนหมายถึงศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนโดยรัฐบาลได้กำหนดไว้เพื่อส่งเสริมและสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

1.7.2 บุคลากร หมายถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน หรือบุคคลที่ให้บริการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เช่น คณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เป็นต้น

1.7.3 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึงชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

1.7.4 งบประมาณ หมายถึงเงินที่ได้รับการสนับสนุนถึงรายรับ รายจ่าย ในการดำเนินการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

1.7.5 การบริหารจัดการหมายถึงการดำเนินงานของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ เป็นองค์ประกอบในการบริหารจัดการ

1.7.6 สถานที่ หมายถึงสถานที่ตั้ง อาคารของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมบริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

1.7.7 การให้บริการหมายถึงการประชาสัมพันธ์ถึงการเปิดให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต การเผยแพร่เอกสาร การฝึกอบรมให้ความรู้ การให้คำปรึกษาคำแนะนำถึงวิธีการใช้อินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อสืบค้นข้อมูล การให้คำแนะนำเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม การบล็อกเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้ และมีความพึงพอใจ

1.7.8 ผู้ให้บริการ หมายถึง คณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ จำนวน 1 คนรวมเป็น 11 คน

1.7.9 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เช่น ประชาชนทั่วไป นักเรียนนักศึกษา ข้าราชการ เป็นต้น

1.7.10 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงการทำงานใด ๆ แล้วผลของงานออกมา มีความประหยัด การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คຸ້ມคຳกັບการใช้ทรัพยากรอันประกอบไป ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ ในการบริหารจัดการดັ່ງนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึง หมายถึง การใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการให้ประหยัด และผลของงานออกมามีคุณภาพและคຸ້ມคຳ มากที่สุด



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษากิจการบ้านเมืองเป็นกระบวนการที่มีการใช้กันมานานแล้วตั้งแต่คำที่ใช้เรียกนั้นอาจแตกต่างกันไปตามยุคสมัยหรือตามพัฒนาการของคำเช่นในสมัยสุโขทัยใช้คำว่าปกครอง สมัยจอมพลถนอม กิตติขจรเป็นนายกรัฐมนตรีใช้คำว่าบริหารการพัฒนา ในขณะที่ในสมัยพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ใช้คำว่าพัฒนา และในสมัยของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร และพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ใช้คำว่าบริหารจัดการมาใช้ในการพัฒนาและบริหารประเทศ

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ
 - 2.1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ
 - 2.1.2 กระบวนการทางการบริหารจัดการ
 - 2.1.3 ทรัพยากรการบริหารจัดการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.4 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กับหน้าที่การให้บริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการเป็นกระบวนการที่มีการใช้กันมานานแล้วตั้งแต่คำที่ใช้เรียกนั้นอาจแตกต่างกันไปตามยุคสมัยหรือตามพัฒนาการของคำเช่นในสมัยสุโขทัยใช้คำว่าปกครอง สมัยจอมพลถนอม กิตติขจรเป็นนายกรัฐมนตรีใช้คำว่าบริหารการพัฒนา ในขณะที่ในสมัยพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ใช้คำว่าพัฒนา และในสมัยของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร และพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ใช้คำว่าบริหารจัดการมาใช้ในการพัฒนาและบริหารประเทศ

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐในภาคส่วนต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พรทิพา ปิยะกมลรัตน์, 2553, หน้า 4) สืบเนื่องมาจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้

กำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐาน 6 ประการ (ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์, 2543, หน้า 3-12) ประกอบด้วย (1) หลักคุณธรรม (2) หลักนิติธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ ในแต่ละหลักสามารถจำแนกและนำมาใช้ในการบริหารเป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับประเทศ (2) ระดับภาครัฐ และ (3) ระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงกันนั้นหมายความว่าองค์กรที่มีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาครัฐและระดับประเทศต่อไป (เอกสารประกอบการอบรมเล่ม 1 หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานราชการ การปฏิบัติงานราชการยุคใหม่และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์)

2.1.1 ความหมายของการบริการจัดการ

ตามหลักฐานที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร คำว่าจัดการ (Manage) การจัดการ (Management) นั้นมีมาตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 16 โดยเฉพาะบทกวีของ เชกสเปียร์ ที่มีชื่อว่า “Love’s Labour’s Lost” (Shakespeare, 1597, p. 118 อ้างถึงใน จุฑา เทียนไทย, 2548, หน้า 16) สำหรับที่มาของความหมายของการจัดการที่ใช้กันมาจนถึงทุกวันนี้ ถือกำเนิดมาจากหนังสือชื่อ The Wealth of Nation ของนักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษคือ อัดัมส密斯 โดยจอห์น มิล (John Mill) ซึ่งมีชีวิตระหว่าง ค.ศ. 1806-1873 ได้ออกคำต่าง ๆ ของ อัดัมส密斯 มาใช้กันอย่างแพร่หลายอีกครั้งหนึ่ง (จุฑา เทียนไทย, 2548, หน้า 17)

การบริหารจัดการ (Management Administration) ถือได้ว่าเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานทุกระดับไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาขอยกเอาการบริหารจัดการในภาครัฐมาศึกษา การบริหารจัดการมีส่วนสำคัญที่ช่วยในการดำเนินการและขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์

คำว่าบริหาร (Administration) นิยมใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เป็นการบริหารงานรัฐกิจ หมายถึง การช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยการ (Direct) การบริหารเป็นศาสตร์ในการจัดการงานบริหารในระดับสูง ซึ่งจะเน้นไปที่ผู้บริหารเพื่อดำเนินการกำหนดนโยบายที่สำคัญและกำหนดแผนในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) หมายถึง การร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือนโยบายที่กำหนดไว้ของผู้บริหาร โดยอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ เงิน แรงงานคน วัสดุสิ่งของ และเครื่องจักรเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้กล่าวได้ว่า การบริหารจัดการเป็นการดำเนินงานตามนโยบาย ของผู้บริหารระดับสูง โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545, หน้า 36)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้ทั้งสองคำในลักษณะที่แทนกันได้เพื่อความเหมาะสมและเพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมาย การบริหารจัดการให้มากขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอนำแนวคิดและนิยามของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมาย ของคำว่า การบริหาร และการบริหารจัดการ ตามทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ หลากหลายด้วยกัน เช่น สมพงษ์ เกษมสิน (2514, หน้า13-14) ได้ให้คำจำกัดความและอธิบายเกี่ยวกับการบริหาร หรือการบริหารจัดการในเชิงที่ว่า การบริหาร (Administration) คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2523 สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 5-6 อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545, หน้า 36) ได้อธิบายและให้ความหมายของการบริหาร (Administration) เพิ่มเติมอีกว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารงานราชการ หรือการจัดการด้านนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) ส่วนคำว่าจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจภาคเอกชนและดำเนินการตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนั้นแล้ว สมพงษ์ เกษมสิน ยังได้กล่าวอีกว่า การบริหารมีลักษณะเด่นที่เป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
9. การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ในขณะที่ ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532, หน้า 17) และบุญตัน ดอกโรสง (2537, หน้า 1) ได้กล่าวถึงการบริหารหรือการจัดการไว้สอดคล้องกันว่า การบริหารเป็นการจัดการทรัพยากรทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กร และประเทศชาติให้

มากที่สุด ในขณะที่ อนันต์ เกตุวงศ์ (2523, หน้า 27 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523, หน้า 6) ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการในทำนองเดียวกันว่า การดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่สองคนขึ้นไปทำให้เกิดผลตามต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ให้หลุดไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

ดิน ปรัชญพทุทธ์ (2535, หน้า 8) ได้มีความเห็นที่แตกต่างออกไปเขาได้กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการ และมองการบริหารจัดการเป็นกระบวนการ ซึ่งเขามีความคิดว่า กระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารเป็นการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ นอกจากนี้แล้วธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 21-22) ได้แสดงความคิดเห็นของลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545, หน้า 36-38) ได้แบ่งการบริหาร ไว้ตามวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งหน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือการบริหารภาครัฐ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Services) ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ (Public or Governmental Organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ส่วนที่สอง การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหาร ธุรกิจ (Business Administration) หรือการบริหารภาคเอกชนหรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไร หรือการแสวงหากำไรสูงสุด (Maximum Profits) ในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรม หรือให้บริการ เห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของ บริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

ส่วนที่สาม การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (Non-Governmental Organization) หรือ (NGO) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร (Non-Profit Administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือการไม่แสวงหาผลกำไร (Non-Profit) เช่น การบริหารของมูลนิธิ และสมาคม

ส่วนที่สี่ การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ (International Organization) มีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ (United Nations Organization) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) และกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN)

ส่วนที่ห้า การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกัน แต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว และมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ส่วนที่หก การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศและถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) ยังได้กล่าวต่ออีกว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) หรือแม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำล้วนแล้วมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

ส่วนที่ 2 มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)

ส่วนที่ 3 มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

ในมุมมองของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545, หน้า 211-213) กล่าวว่าการจัดการเป็นกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดการองค์การ (Organizing)
3. การชี้นำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling)

จากการศึกษาและได้นำแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านมาสรุปผู้ศึกษาพอจะสรุปได้ว่าการบริหารหรือการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และองค์กร การบริหารงานของภาครัฐจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดนโยบายสาธารณะอันเป็นนโยบายที่รัฐสร้างขึ้นเพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดผลชัดเจน อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนในประเทศ อาจกล่าวได้ว่า ผลประโยชน์สูงสุดของรัฐ คือ ผลประโยชน์สาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานของภาคเอกชนที่มุ่งผลกำไรที่สูงที่สุดให้กับหน่วยงานของตน

2.1.2 กระบวนการทางการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการอาจจำแนกในรูปแบบต่าง ๆ โดยแต่ละทฤษฎีจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้เห็นภาพและทำความเข้าใจผู้ศึกษาจะยกตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการทางการบริหารจัดการ เช่น

เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ที่มีชีวิตอยู่ในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ได้ออกแบบทฤษฎีการบริหารงานแบบคลาสสิกขึ้น (Theory of Classical Management) ประเด็นในทฤษฎีของเขาที่มีอิทธิพลมากที่สุด ประเด็นเกี่ยวกับ “องค์ประกอบของการบริหาร” และ “หลักการบริหาร” เฮนรี ฟาโยล ได้สรุปทฤษฎีว่า หากวันหนึ่งคุณต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ๆ ในการทำงานแล้วละก็หัวใจ

ของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ประการ หรือที่เรียกว่า พอคค์ (POCCC) ได้แก่ (วีรสิทธิ์ ชินวัตร, 2555)

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้วทั้ง 5 หน้าที่ที่เฮนรี ฟาโยล ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้นี้ ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

หลักการด้านการจัดการของเฮนรี ฟาโยล นั้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดการในองค์การเป็นอย่างมากเฮนรี ฟาโยล ได้กล่าวว่าหลักการของเขาไม่ใช่เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ในงานต่าง ๆ และเน้นถึงความสำคัญที่ว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต้องเท่ากัน โดยเขาระบุเป้าหมายที่สำคัญขององค์การ คือ ความเป็นระเบียบ ความมั่นคง ความคิดริเริ่ม และความสามัคคีเฮนรีฟาโยล มีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative Sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล ซึ่งเฮนรี ฟาโยล ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ 14 ข้อดังนี้ (วีรสิทธิ์ ชินวัตร, 2555)

1. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง อำนาจการควบคุมบังคับบัญชาซึ่งรวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือคณะบุคคลหนึ่งบุคคลใดอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้การปฏิบัติหน้าที่ก้าวก่ายกันและมุ่งทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร ซึ่งอาจจะอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น องค์การ, หน่วยงาน , กลุ่มคน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

2. การมีเอกภาพในการสั่งการ (Unity of Direction) หมายถึง ภารกิจหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กรที่มีเป้าหมายอันเดียวกันเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน

3. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) หมายถึง การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันสูงสุดขององค์กร

4. การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) หมายถึง สายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนาจให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย

5. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) กล่าวคือสิทธิที่ได้รับมอบหมายมาโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่สามารถแยกจากกันได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะสั่งการได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย

6. ความเสมอภาค (Equity) กล่าวได้ว่าผู้นำต้องยึดถือความความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและที่สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี

7. สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) หมายถึง สายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนาจให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย

8. การให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) หมายถึง การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

9. การมีระเบียบข้อบังคับ (Order) กล่าวได้ว่าการอยู่ร่วมกันไม่ว่าสังคมใด องค์กรใด ต่างต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับเพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม

10. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับหรือข้อตกลงในการทำงานที่ได้กำหนดไว้ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นตัวอย่างที่ดี ข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การให้โอกาสของผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้างเพื่อสร้างสรรค์การทำงาน และคิดแนวทางในการทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

12. ผลประโยชน์ของบุคคลควรจะเป็นรองจากผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to the General Personnel) หมายถึง ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์กร) นั้น ผลประโยชน์ส่วนตัวได้เสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมดกล่าวได้ว่า ผลประโยชน์ของส่วนรวมทั้งองค์กรย่อมมาก่อนผลประโยชน์ของตนเองเพียงคนเดียว

13. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Tenure of Personnel) หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ๆ ย่อมเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงและทำให้การบริหารจัดการงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นฝ่ายบริหารควรวางแผนงานให้สามารถมีการทดแทนกำลังคนกันได้เมื่อมีตำแหน่งว่างลง

14. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Esprit De Corps) หมายถึง การทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Teamwork) เพื่อให้งานดำเนินงานสำเร็จมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการบริหารของ เฮนรี ฟาโยล เป็นกระบวนการในการวางแผนการจัดองค์การ หลักการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรวมอำนาจและการแบ่งหน้าที่ตามความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งมีความเหมาะสมในการบริหารงานวิชาการอย่างยิ่ง มีขั้นตอนหรือกระบวนการบริหารงานที่ต่อเนื่อง และเหมาะสมกับสถานการณ์จากอดีตจนถึงปัจจุบัน

ต่อมาลูเทอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดัล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ซึ่งทั้งสองเป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มศึกษาการจัดการพวกเขาได้พัฒนาแนวคิดของ Taylor และ Fayol โดยเพิ่มกระบวนการบริหารและจำแนกกระบวนการการบริหารออกเป็น 7 ประการ และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันเป็นที่รู้จักกันตามอักษรย่อว่า POSDCORB (โพสคอร์บ) ดังนี้ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544, หน้า 22)

1. การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพองค์ประกอบที่สำคัญของการวางแผน ประกอบด้วย (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ (2) การกำหนดทางเลือก

(3) การกำหนดวิธีการบริหารทรัพยากร (4) การกำหนดวิธีการดำเนินงาน (5) การกำหนดวิธีการควบคุม และ (6) การกำหนดวิธีการประเมินผล

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization) องค์ประกอบในการจัดองค์การประกอบด้วย (1) ภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ (2) ขอบข่าย ความรับผิดชอบของงานในองค์การ (3) สาขาการบังคับบัญชา การเลื่อนไหลของสายงาน (4) จำนวนบุคลากร หรือผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน แต่ละหน้าที่ และ (5) การประเมินผลและการควบคุมงาน

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) เป็น เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นต้น และยังรวมไปถึงการส่งเสริม ช่วยเหลือ ปกป้อง แนะนำ สั่งการ ประสานกิจกรรม การติดต่อ การมอบหมายภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือ แผนที่ตั้งไว้กิจกรรมอำนวยการที่สำคัญ จำแนกได้ดังนี้ (1) การประสานงาน (2) การตัดสินใจและสั่งการ (3) การสั่งงาน (4) การติดตามดูแลกำกับ และให้คำปรึกษา (5) การสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจ (6) การใช้ภาวะผู้นำ (7) การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ (8) การจัดระบบสื่อสารและการสร้างเครือข่าย (9) การมอบหมายงานและการมอบอำนาจหน้าที่ และ (10) การส่งเสริมกิจกรรมอื่น ๆ

5. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

6. การรายงาน (Reporting) เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วยซึ่งการรายงานผลการดำเนินการจะทำได้ใน 2 ลักษณะคือ

1) การรายงานในระหว่างการดำเนินกิจกรรมหรือขณะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจจะรายงานด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร

2) การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงานเป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานทั้งหมดสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงาน

7. การงบประมาณ (Budgeting) เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลังหมายถึงทุนในการดำเนินงาน แบ่งลักษณะงบประมาณได้ 2 ส่วนได้แก่

1) งบประมาณราชการ Bureaucratic Budgeting จัดสรรจัดทำโดยกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ ไปตามความจำเป็น โดยจัดสรรตามแผนงานโครงการ

2) งบประมาณของภาคเอกชน Private Budgeting เป็นทุนที่บริษัท ห้างร้าน ได้มาจากการระดมทุน เช่น หุ้น เงินกู้จากแหล่งธุรกิจ หรืออาจมาจากทุนส่วนตัว

จากข้อสังเกตจะเห็นได้ว่าแนวคิดของ ลูเทอร์ กูลิค และ ลินคอล์น เออร์วิค มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล แต่แตกต่างกันอยู่ สองขั้นตอน คือ (1) การบังคับการ (Commanding) และ (2) การควบคุมงาน (Controlling)

ในปี 1972 แฮร์โรลด์ ดี. กูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) มีแนวคิดว่ากระบวนการหน้าที่ทางการจัดการมี 5 ขั้นตอน หรือที่เรียกว่า (POSDC) ซึ่งได้แก่ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) (4) การอำนวยการ (Directing) (5) การควบคุม (Controlling)

ซึ่งแนวคิดนี้คล้ายคลึงกับกระบวนการจัดการ 1 ใน 5 ขั้นตอนของ ลูเทอร์ กูลิค และ ลินคอล์น เออร์วิค แต่แล้วแนวความคิดของเขาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน โดยในปี 1988 กูนต์ซ์ และ เวียร์ริช (Koontz and Weihrich) ได้เขียนตำราใช้ชื่อว่า Management (อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติสุตา, 2545, หน้า 212) ร่วมกันและได้เปลี่ยนหน้าที่ทางการจัดการจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) หรือที่เรียกกันว่า POSLC แนวคิดดังกล่าวที่ได้เปลี่ยนแปลงไป คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) (4) การชี้นำ (Leading) และ (5) การควบคุม (Controlling)

สรุปกระบวนการบริหารจัดการหมายถึงขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีแบบแผน โดยการนำขั้นตอนเหล่านั้นมาบริหารจัดการในองค์กร เพราะในการบริหารจัดการองค์กรนั้น จะต้องใช้การร่วมมือของทุกส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ตามเป้าประสงค์ ซึ่งกระบวนการหรือขั้นตอนดังกล่าวต้องเริ่มต้นจากกระบวนการวางแผนก่อน จึงจะสามารถกำหนดเป้าหมายขององค์กร และการจัดการรูปแบบโครงสร้างขององค์กร การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ชัดเจน การเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับงานและมีคุณภาพ เข้ามาทำงาน การควบคุมให้งานที่ทำเกิดผลสัมฤทธิ์ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนถึงผู้บริหารในองค์กรที่จะต้องทำหน้าที่ผู้นำเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี เป็น

ผู้สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร เพราะฉะนั้นกระบวนการบริหารจัดการทุกขั้นตอนจึงมีความสำคัญเท่า ๆ กัน

2.1.3 ทฤษฎีการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management)

ทฤษฎีการบริหารจัดการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นการนำหลักวิชาการด้านการบริหาร คือ กระบวนการบริหารและ ทรัพยากรที่สำคัญต่อการบริหาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางหรือกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความหมายซึ่งน่าจะมีส่วนทำให้การให้ความหมายของคำว่าบริหารจัดการ ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เป็นวิชาการ

ในยุคแรกของการบริหารจัดการนั้น ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดนั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) จนถึงปัจจุบันนี้ทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงมีความสำคัญ ในการบริหารจัดการหากไม่มีทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะแรก ๆ ยังไม่มีการนำเครื่องจักรมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน จึงมีแค่กำลังคนเท่านั้นทั้งหมดนักทฤษฎีการบริหารจัดการในยุคแรก ๆ ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมากดังจะยกตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

Henry L. Gantt และ Pay Incentives (ปี 1861 – 1919, อ้างถึงใน ดิเรก วรรณเสียร, 2553) Gantt เป็นผู้บุกเบิกทางด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมและการจัดการโดยเป็นวิศวกรที่ปรึกษา แนวคิดของ Gantt ได้เน้นไปที่การให้สิ่งจูงใจ (Incentives) ให้กับคนงานที่ทำงานโดยมีหลักการคือควรมีการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษในรูปของโบนัสสำหรับคนงานที่สามารถทำงานได้ตามที่มอบหมายในแต่ละวัน

ใน ยุคการบริหารจัดการแบบคลาสสิก (Classical) เริ่มตั้งแต่ช่วงแรกของการปฏิวัติอุตสาหกรรมในปลาย คริสต์ศตวรรษที่ 18 ซึ่งเป็นยุคที่นำเครื่องจักร (Material) เครื่องมือทุ่นแรงเข้าไปใช้แทนกำลังคน จนกระทั่งได้เกิดแนวคิดในเรื่อง การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) โดย เฟอเดอริก ดับบลิว เทย์เลอร์ (Taylor, 1903, อ้างถึงใน จุฑา เทียนไทย, 2548 หน้า 17) ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์เขาได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร และยังปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานและแรงงาน ในโรงงานหลอมเหล็กเพิ่มผลผลิตในขณะที่ใช้แรงงานเท่าเดิม เทย์เลอร์ก็เริ่มต้นค้นคว้าหาแนวทางที่ดีที่สุดจากการทดลองต่าง ๆ ในการขนเหล็ก รวมไปถึงความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ใช้เป็นหลักในแต่ละ

ครั้ง มีการพัฒนาทักษะของคนงานให้มีความเชี่ยวชาญในงานของตนเองจนสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยิ่งไปกว่านั้น เทย์เลอร์ยังเลือกที่ใช้การจ่ายค่าจ้างให้กับแรงงานเป็นรายชิ้นเพื่อเพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงานอีกด้วย

จะสังเกตได้ว่าทฤษฎีการบริหารจัดการทุกยุคทุกแบบจะต้องมีส่วนประกอบของทรัพยากรมนุษย์อยู่ในการดำเนินงานเสมอ เจ้าของทฤษฎีต่างก็ให้ความสำคัญกับบุคลากรของตนซึ่งเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่มีความสำคัญต่อมาได้มีการพัฒนาเครื่องจักรขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือทุ่นแรง เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็ต้องใช้เงิน (Money) ในการจัดหา

ฉะนั้นแล้วกระบวนการในการบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงานทรัพยากรการบริหารจัดการ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเป็นทรัพยากรการบริหารจัดการที่สำคัญผู้บริหารต้องให้ความสนใจ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและใช้เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้บริหารขององค์กรจะต้องตระหนักว่าโครงสร้างการจ้องการถูกกำหนดขึ้นมามีใช่เป็นเป้าหมายสุดท้าย แต่ถูกกำหนดขึ้นมาเป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์การตั้งไว้ทรัพยากรทางการบริหารจัดการถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545, หน้า 18)

กล่าวคือ การบริหารจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีจำนวนเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนดำเนินงานมากพอ ต้องมีวัสดุสิ่งของตามความต้องการของโครงการและแผนงานและจะต้องมีระบบบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553, หน้า 3)

ทั้งนี้ มีผู้แสดงความคิดเห็นและให้ความหมายเกี่ยวกับ ทรัพยากรการบริหารจัดการไว้หลายท่านด้วยกันดังเช่น

สมคิด บางโม (2545, หน้า 61-62) ได้กล่าวว่าบริหารนั้นจำเป็นต้องมีวัตถุและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อประกอบการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จโดยทรัพยากรในการบริหารได้แก่ (1) คน (Man) (2) เงินหรืองบประมาณ (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องจักร (Material) และ (4) การจัดการ (Management)

นอกจากนี้ การนำทรัพยากรทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาได้ด้วยเช่นกัน โดยปรีชา คัมภีรปกรณ (2541, หน้า 10) ได้ให้ความเห็นว่าการบริหารการศึกษาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนดำเนินงานมากพอ ต้องมีวัสดุสิ่งของตามความต้องการของโครงการและแผนงานและจะต้องมีระบบบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในขณะที่ ไตรรัตน์ จงจิตร (2546, หน้า 127-135) มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยให้ความคิดเห็นว่า หลักการในการบริหารสถานศึกษาโดย มีองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา
2. ด้านงบประมาณ หมายถึง แผนการเงินของโรงเรียนที่จัดทำขึ้นโดยการกำหนดรายรับ รายจ่ายของงาน โครงการต่าง ๆ ที่จะดำเนินการ
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การจัดซื้อการเรียนการสอน และนวัตกรรมที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการเรียนการสอน
4. ด้านการจัดการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่กลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้านนับตั้งแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมและคุณธรรม

ในขณะเดียวกันในมุมมอง ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545, หน้า 211-213) ซึ่งมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันกับวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553, หน้า 3) ว่านอกจากทรัพยากรการบริหารจัดการ จะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการแล้ว ทรัพยากรทางการบริหารจัดการยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต ในอนาคตทรัพยากรทางการบริหารจัดการอาจมีเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดตราบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรมการผลิตการจัดจำหน่ายและการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 211)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดขึ้นมาใช้ในการศึกษาโดยการนำทรัพยากรทางการบริหารจัดการพื้นฐาน 4 ประการ มาปรับใช้ในการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย

1. คน (Man) หมายถึง การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดกับงานมากที่สุด บุคคล ถือได้ว่าเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุดเพราะถ้าหากไม่มีบุคคลในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แล้วงานก็ไม่สามารถดำเนินการไปได้ ยิ่งถ้ามีบุคลากรที่มีความสามารถแล้วงานต่าง ๆ ก็จะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมตามคุณสมบัติกับลักษณะงานให้มีความเพียงพอก็จะทำให้งานบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ (บุญเกื้อ

ควรรหาเวช, 2544, หน้า 27) บุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกประการให้บรรลุวัตถุประสงค์ (อำนาจ นฤฤทธิ์ 2534, หน้า 16, อ้างถึงใน มณฑิรา กิตติวราภรณ์, 2553, หน้า 54)

บุคลากรในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ประกอบไปด้วย คณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ควรคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการศูนย์ได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ต ผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในแต่ละศูนย์ควรจะเป็นคนในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อความสะดวกในการมาให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งยังมีใจรักและผูกพันกับชุมชนหรือท้องถิ่นของตน และต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดีผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตจะต้องผ่านการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และมีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี

2. วัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารวัสดุ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยี ในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด วัสดุอุปกรณ์ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ถ้าหากไม่มีอุปกรณ์ในการดำเนินงานแล้วกิจกรรมต่าง ๆ ก็อาจจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ ในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนก็เช่นเดียวกัน หากไม่มีวัสดุอุปกรณ์ก็ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมตามที่ต้องการได้ เมื่อเรามีการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตขึ้นมา สิ่งจำเป็นที่จะต้องมิได้ขาดในศูนย์เพื่อช่วยในการทำงานหรือดำเนินกิจกรรมซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปกรณ์ (Equipment) และวัสดุ (Material) (บุญเหลือ ทองเอี่ยม และสุขสวัสดิ์ ภาษิต, 2531 หน้า 34-43)

1) อุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ อุปกรณ์ประจำศูนย์ทั่วไป เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูล เครื่องสำรองไฟ เครื่องโปรเจกเตอร์ เครื่องพิมพ์สี อุปกรณ์กระจายสัญญาณ เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

2) วัสดุ (Material) ได้แก่ วัสดุประจำศูนย์ทั่วไป เช่น กระดาษ ปากกา แก้วน้ำดื่ม ดึงขยะ ฯลฯ

3. เงินหรืองบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารการเงินว่าจะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นแผนเบ็ดเสร็จซึ่งแสดงออกมาในรูปตัวเงินแสดงโครงการทั้งหมดในระยะหนึ่ง รวมถึงการประมาณการบริหารกิจกรรมโครงการและค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุน การดำเนินงานให้บรรลุตามแผนนี้ย่อมประกอบด้วยการทำงาน 3 ขั้นตอน คือ (1) การเตรียม (2) การอนุมัติ และ (3) การบริหาร (ณรงค์ สักพันโรจน์, 2538, หน้า 1-5)

4. การบริหารจัดการ (Management)

1) การบริหารจัดการด้านการให้บริการ (Service) หมายถึง การให้บริการของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ อุไร ดวงระหว้า (2554, หน้า 10) สรุปถึงการให้บริการว่า เป็นกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลที่กระทำนั้นซึ่งการให้บริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังไว้

Perreault and Jeromc (1996 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557, หน้า 24-25) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการ อาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการหรือการบริโภคการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่าจะได้รับอะไรจากการบริการ ผลลัพธ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่นการเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพืชผักถึงบ้าน เป็นต้น ลักษณะเฉพาะของการบริการ ประกอบด้วย

ก. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เช่น คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

ข. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เช่น หากลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ก. ก็จะรู้สึกไม่ชอบโรงแรม ก. ทั้งโรงแรม หรือหากพอใจต่อโรงแรม ข. ก็จะพอใจทั้งหมด กล่าวคือดีที่ทั้งหมด แยกกันไม่ได้ทั้งนั้นเอง

ค. การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย (Perishability) เช่น โรงแรมมีห้องพัก 100 ห้อง หากคืนหนึ่งแขกเข้าพักเพียง 80 ห้อง จะเหลืออีก 20 ห้อง ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ขายคืนต่อไปได้

ง. การบริการมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป เช่น ลูกค้าต้องการผ้าห่มเพิ่ม ลูกค้าต้องการอาหารเพิ่ม เป็นต้น

จ. ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee Morale) เป็นปัจจัยสำคัญมาก พนักงานต้องมีความอดทน รักการบริการ มีความอดกลั้นสูง เนื่องจากลูกค้ามักคิดว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้วต้องได้ทุกอย่าง (Employee Need to be Motivated to Served Customer)

ฉ. ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (Company Workload, Workload Equipment People) คือ ถ้าคนไม่เพียงพอ หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ

และไม่อยากให้บริการอีก เช่น ร้านอาหารมีเมนูอาหารน้อยเกินไป ศูนย์ธุรกิจของโรงแรม (Business Center) มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป เป็นต้น

2) การบริหารจัดการด้านสถานที่ (Place) สถานที่ตั้งของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ควรอยู่จุดศูนย์กลางเพื่อที่จะให้ประชาชนสามารถมาใช้บริการได้โดยสะดวก สถานที่ต้องมีความร่มรื่น สงบ ไม่มีเสียงรบกวนที่ดังมากเกินไปที่มีความกว้างพอสมควรเพื่อที่จะสามารถขยายออกได้ในอนาคต นอกจากพื้นที่ที่มีความเหมาะสมแล้วตัวอาคารต้องมีความเหมาะสมด้วยเช่นกัน ในการเลือกอาคารและสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการหรือศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนควรยึดหลักดังต่อไปนี้ (วนิดา จิงประสิทธิ์, 2533, หน้า 115-116)

ก. เลือกสถานที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางหรือใจกลางของสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการให้บริการ ถ้าเป็นอาคารเดิมที่ดัดแปลงต่อเติม ควรอยู่ในที่ติดต่อกับส่วนอื่น ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น อยู่ตรงกลางอาคาร ถ้าเป็นอาคารหลาย ชั้นมักอยู่ชั้นกลาง ๆ ถ้าเป็นอาคารที่แยกออกเป็นเอกเทศ ต้องมีถนนเชื่อมต่อ และอยู่ไม่ไกลจากอาคารอื่นมาก

ข. อาคารที่เหมาะสมแก่การเป็นศูนย์บริการ โดยเฉพาะศูนย์บริการเอกเทศถ้าเป็นไปได้ไม่ควรมีบันไดทางขึ้นที่ลาดชัน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายวัสดุ

ค. ควรเลือกสถานที่ที่สามารถขยายได้ต่อไปในอนาคต สถานที่ที่เป็นศูนย์บริการไม่ว่าจะเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคารหรืออาคารเอกเทศ จะต้องมีลักษณะที่ขยายได้ต่อไปในอนาคต

ง. ควรเลือกสถานที่ที่มีเสียงรบกวนน้อย สถานที่ที่เหมาะสมแก่การเป็นศูนย์บริการ ควรอยู่ห่างไกลจากสถานที่ที่มีเสียงดัง เช่น ห้องดนตรี เพราะเป็นที่รบกวนกันคิดว่าเสียงสามารถเดินทางผ่านวัตถุต่าง ๆ เช่น ฝาผนังห้องโดยตรง แต่ถ้าหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็อาจลดเสียงรบกวนให้น้อยลง โดยการเพิ่มความหนาของผนังห้อง หรือบุวัสดุเก็บเสียงเข้าไปที่ผิวของผนังห้อง

จ. ไม่ควรอยู่ใกล้ตึกหรืออาคารที่สูงกว่า เพราะจะบังทิศทางลม แต่ถ้าเป็นอาคารที่ติดเครื่องปรับอากาศก็ไม่มีปัญหา

ฉ. คำนึงถึงสภาพภูมิอากาศที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานของศูนย์บริการ ได้แก่ แสง อุณหภูมิ ลม และความชื้น เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ ที่ผู้ศึกษาได้หยิบยกเอาทรัพยากรการบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน 4 ประการ มาศึกษาเป็นกรอบแนวคิดนั้น เพราะเห็นว่าศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนเป็นศูนย์ที่ให้บริการขนาดเล็กในระดับชุมชนหรือตำบลเท่านั้น การที่จะนำแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ มาปรับใช้อาจจะไม่เหมาะสม เช่น ทฤษฎีพอกก์ ของเฮนรี ฟาโยล หรือทฤษฎีโพสคอร์ต ของลูเทอร์ กุลิก และ ลินคอล์น เออร์วิค เมื่อเทียบกันแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่าศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ไม่

จำเป็นต้องมีวางแผนในการดำเนินงานมากมาย ไม่มีโครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อน ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการนำทรัพยากรการบริหารจัดการขั้นพื้นฐานมาเป็นหลักในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายน่าจะมีความเพียงพอและเหมาะสมแล้ว

สรุปความหมายของการบริหารจัดการผู้ศึกษาพอจะกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารงานอย่างมีเป้าหมายมีวัตถุประสงค์มีขั้นตอนเพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาศัยการวางแผนการดำเนินงานการติดตามผลการดำเนินงานเมื่อแล้วเสร็จโดยใช้กระบวนการในการตรวจสอบวัดผลการดำเนินงาน โดยอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ สิ่งของ ฯลฯ เป็นองค์ประกอบในการบริหารจัดการ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารจัดการ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ สิ่งของมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อทำการศึกษา สภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย โดย ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัจจัยหรือทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ มีส่วนสำคัญและทำให้ทราบถึงสภาพการบริหารจัดการและความสำเร็จในการบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” (อุทัย กันทะวิน, 2555, หน้า 12) การดำเนินงานทุกอย่างย่อมมีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์การว่าต้องการงานแบบไหน งานไหนบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งานไหนที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายอย่างที่คอยเสียดสีอยู่ข้าง ๆ เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อต้องแข่งขันกับปัจจัยภายนอกภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็นเปรียบเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่าง ๆ

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะ ไม่บรรลุเป้าหมาย

หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึงประสิทธิภาพ การทำงาน โดยทั่วไปว่าหมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับ การใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ด้วยเหตุนี้ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถ สร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) หรือผลผลิต (Output) ที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ดังนี้ (ฐนันท์ พานิชโยทัย, 2538, หน้า 23-32)

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ (Output) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และ บริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้หลากหลายด้วยกันซึ่งผู้ศึกษาได้หยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นเพื่อศึกษาและทำให้ทราบถึงความหมายของประสิทธิภาพที่นักวิชาการได้ให้ไว้พอเป็นตัวอย่างในการศึกษา ดังนี้

ไซมอน (Simon, 1974, อ้างถึงใน อนุราช เทศทอง, 2555, หน้า 10) ได้ให้ทรงสนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรงสนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การ ของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คทาวิธ พรหมายน, 2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ โดยความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ในขณะที่ความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อย ที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ (1) ต้นทุน (Cost) (2) คุณภาพ (Quality) (3) ปริมาณ (Quantity) (4) เวลา (Time) และ (5) วิธีการ (Method)

Becker and Neuhauser (1975, อ้างถึงใน คทาวิธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าว ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) มีแนวคิดที่ว่าทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิก และผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิด จากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่ สำคัญ คือ

1. ความรับผิดชอบ และความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ (1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร (2) มีความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร (3) มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและ เป้าหมายขององค์กร

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจาก บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่า และมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่ม สร้างสรรค์ กับความก้าวหน้าให้องค์กร

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และ ความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่ง ทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความ ขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

จารุพรรณ ดวงใจ (2551) ได้สรุปความหมายของ ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การลดต้นทุน การผลิต โดยใช้ทรัพยากรการบริหารทั้ง คน เงิน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า มีการ ปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานถูกต้อง รวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม ส่งผลให้เกิดการทำงาน ที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ นำมาซึ่งความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร

จากแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ศึกษาเห็นพ้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นหมายถึง การทำงานใด ๆ แล้วผลของงานออกมา มีความประหยัด การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรอันประกอบไปทรัพยากรในด้าน การเงิน คน อุปกรณ์ ในการบริหารจัดการ ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงหมายถึง การใช้ ทรัพยากรการบริหารจัดการให้ประหยัด และผลของงานออกมามีคุณภาพและคุ่มค่ามากที่สุด

สำหรับการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วน ตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้นำแนวคิดในประสิทธิภาพในการทำงานมา วิเคราะห์ผลการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โดยวิเคราะห์ถึงความมีประสิทธิภาพใน 5 ด้าน ประกอบไปด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่ ว่ามีประสิทธิภาพและ ความเหมาะสมหรือไม่ การบริหารจัดการมีการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ได้คุ่มค่า ประหยัดได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็วบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หรือไม่อย่างไร

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) หรือโทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้งานในทุกระดับชั้นขององค์กร

ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) เพื่อใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในชาติดังจะเห็นได้จากการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นมาในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 ตามนโยบายปฏิรูประบอบราชการ เพื่อเป็นกระทรวงหลักในการรวบรวมแนวคิดของการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545, หน้า 2, อ้างถึงใน มณฑิรา กิตติวรารณ, 2553, หน้า 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้ให้ความสำคัญ กับเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาโดยกล่าวไว้ในหมวดที่ 9 มาตราที่ 63-69 ซึ่งได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในเรื่องของบทบาทหน้าที่ของรัฐในการจัดการด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และยังครอบคลุมไปถึงการผลิตและพัฒนาสื่อ ตลอดจนไปถึงวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การพัฒนานวัตกรรม การวิจัย การจัดตั้งกองทุน และการให้มีหน่วยงานกลางในการเสนอแนะ ประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (มณฑิรา กิตติวรารณ, 2553, หน้า 1)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 จึงหมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร ข้อมูล และการสื่อสารนับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือการประมวลผล

กิดานันท์ มลิทอง (2548, หน้า 40-41) ได้แยกความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารออกจากกันโดยให้ความหมายว่าเทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นส่วนผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี 2 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือการทำงานร่วมกันระหว่างฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ในการประมวลผล จัดเก็บ เข้าถึง ค้นคืน นำเสนอ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

2. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือ อุปกรณ์และวิธีการในการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อการเข้าถึง ค้นหา และรับส่งสารสนเทศด้วยความรวดเร็ว

มณฑิรา กิตติวารกรณ์ (2553, หน้า 9) ได้สรุปสาระสำคัญของเทคโนโลยีและการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานแบบผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลการรับส่ง การแปลงข้อมูลการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจน การประมวลผลทำให้การติดต่อสื่อสาร มีความรวดเร็ว และเชื่อมโยงกันออกมาในรูปแบบ ภาพ เสียง ตัวอักษร หรือแม้กระทั่งภาพเคลื่อนไหว

สรุปความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการส่งข่าวสาร ให้ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ หรือรหัสสัญญาณต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารรับรู้และมีความเข้าใจที่ตรงกันหรือแม้กระทั่งการส่งสารทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่นการส่งสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ส่วนความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการประมวลผลสารสนเทศโดยระบบคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ และการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วซึ่งทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเข้าสู่ชุมชนชนบทเพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กับหน้าที่การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่าคลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ และวรรคที่สองให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตาม วรรคหนึ่งและกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการมี กสทช. เพื่อให้เกิดการปฏิรูปสื่อ ที่กระจายความเป็นเจ้าของคลื่นความถี่จากที่หน่วยงานภาครัฐเท่านั้นที่ถือครอง ให้ไปสู่มือของผู้ประกอบการและ

ประชาชนที่หลากหลาย โดยหน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของเดิม ก็ยังได้ถือครองคลื่นบางส่วนตามความจำเป็น และเหมาะสม

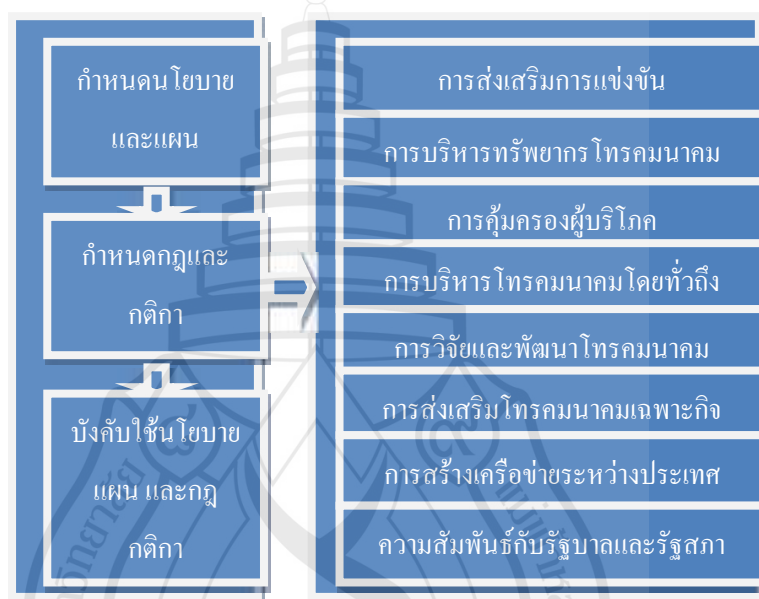
กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช.¹ ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา และ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติการกิจ กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการย่อย 2 คณะ ปฏิบัติการแทน กสทช. ในด้านที่เกี่ยวข้อง กล่าว คือ “คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือ กสท.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และ “คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และเนื่องจากทั้ง กสท. และ กทค. เป็นคณะกรรมการย่อยในบอร์ด กสทช. การกำหนดนโยบายและตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ยังต้องเป็นการตัดสินใจ ร่วมกันของบอร์ดทั้ง 11 คน และใช้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีเลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดูแล ในการสนับสนุนการขับเคลื่อน (พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 มาตรา 6) คณะกรรมการทั้ง 11 คน ประกอบด้วย

1. ผู้ที่มีผลงานหรือผู้ที่มีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกิจการกระจายเสียง จำนวนหนึ่งคน และกิจการโทรทัศน์ จำนวนหนึ่งคน
2. ผู้ที่มีผลงานหรือผู้ที่มีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคม จำนวนสองคน
3. ผู้ที่มีผลงานหรือผู้ที่มีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกฎหมายด้านเศรษฐศาสตร์ อันเป็นประโยชน์ต่อการดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จำนวนด้านละสองคน

¹ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็น กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 มาตรา 80 ในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ตามพระราชบัญญัตินี้ยังไม่แล้วเสร็จให้ กทช. ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไปในฐานะ กสทช. แต่ในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าว เมื่อ กสทช. ได้รับการแต่งตั้งแล้ว ให้ กทช. เป็นอันพ้นจากหน้าที่

4. ผู้ที่มีผลงานหรือผู้ที่มีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรือด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อันเป็นประโยชน์ต่อการดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคน

5. ผู้ที่มีผลงานหรือผู้ที่มีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม หรือพัฒนาสังคม อันเป็นประโยชน์ต่อการดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคนและให้เลขาธิการ กสทช. เป็นเลขานุการ



ที่มา สำนักงาน กสทช. สำนักการบริการอย่างทั่วถึง, 2554, หน้า 5

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

ภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กับการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 17 บัญญัติให้ กสทช. มีหน้าที่ให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและให้มีอำนาจกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตไปดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมตามคำสั่งของ กสทช. ประกอบกับพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 50 บัญญัติให้ กสทช. มีหน้าที่กำหนดแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม

พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม กำหนดพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินการ พร้อมทั้งประมาณการค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการตามแผนดังกล่าว (สำนักงานบริการอย่างทั่วถึง, 2554, หน้า 2-29)

ด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กสทช. จึงได้ออกประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและบริการเพื่อสังคม เพื่อกำหนดภารกิจและพื้นที่เป้าหมายในระยะที่ 1 (ช่วงปี พ.ศ. 2549–2552) และระยะที่ 2 ในปี พ.ศ. 2553 โดยได้กำหนดภารกิจให้ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการตามประกาศแผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมประจำปี 2553

ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำแผนประจำปี 2553 เสนอต่อ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งมีจำนวน 6 ราย ได้แก่

1. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT)
2. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT)
3. บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB)
4. บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค
5. บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (AIN)
6. บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (SBN)

โดยผู้รับใบอนุญาตทุกรายจะต้องดำเนินการตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามที่ กสทช. กำหนดดังนี้

1. ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ จำนวนหนึ่งเลขหมายต่อหนึ่งชุมชน โดยมุ่งเน้นพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดาร
2. ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ประจำที่อย่างละหนึ่งเลขหมายต่อหนึ่งสถานศึกษา พร้อมทั้งจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในสถานศึกษาดังกล่าว
3. จัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน

ภารกิจ USO ประจำปี 2553	ปริมาณงาน					
	CAT	TOT	3BB	JASTER	AIN	SBN
1. ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 2,355 หมู่บ้าน	1,555	301	316	43	71	69
2. จัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียน จำนวน 520 แห่ง	252 (แห่ง)	206 (แห่ง)	28 (แห่ง)	4 (แห่ง)	24 (แห่ง)	6 (แห่ง)
3. จัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 408 แห่ง	ผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้รับมอบรายชื่อชุมชนแล้ว					

ที่มา สำนักงาน กสทช.สำนักงานการบริการอย่างทั่วถึง, 2554, หน้า 8

ภาพที่ 2.2 ปริมาณงานและภารกิจ USO ประจำปี 2553

การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. โดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมร่วมรับผิดชอบ หรือจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรคมนาคมเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ในด้านการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ทั้งนี้ เพื่อลดช่องว่างการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (Digital Divide) ของประชาชนทั้งในมิติเชิงพื้นที่และสังคม ตามแนวคิดในการกระจายบริการให้ทั่วถึง (Availability) โดยมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม (Affordability) และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก (Accessibility) ตามหลักการแนวทางการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (สำนักงาน กสทช. สำนักงานการบริการอย่างทั่วถึง, 2554)

การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ภารกิจที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม อีกภารกิจหนึ่งก็คือการจัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนโดยพิจารณาจากชุมชน หรือหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาจาก กสทช. การจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ถือเป็นอีกหนึ่งบริการสาธารณะที่ กสทช. ได้กำหนดไว้เพื่อส่งเสริมและสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

การให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนทั่วไปในชุมชน จึงถือเป็นการช่วยยกระดับความสามารถในการเรียนรู้ของประชาชนได้เป็นอย่างดี เช่น การให้ความรู้วิธีเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์หรือการใช้อินเทอร์เน็ตให้ประชาชนได้อีกด้วย ทั้งนี้ การจัดให้มีบริการศูนย์

อินเทอร์เน็ตชุมชนยังเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชนส่งเสริมการพึ่งพาตนเองและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะ คนพิการ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีรายได้น้อย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า อินเทอร์เน็ตชุมชนจึงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตของคนในชุมชนเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็น ด้านการศึกษาด้านเศรษฐกิจสังคม หรือด้านความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็น การฟังวิทยุออนไลน์ ดูหนังผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือการอ่านหนังสือ วารสาร ก็สามารถกระทำผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทั้งสิ้น การให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนจึงมีความสำคัญและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และควบคุมกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต ตลอดจนจนถึงการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคล ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ในวันนี้โทรคมนาคมของประเทศไทย ได้เข้าสู่ระบบการกำกับดูแลโดย กสทช. อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรมและอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ก็คือต้องการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเพิ่มโอกาสให้ประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยการจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขึ้นเพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ประชาชนในพื้นที่ชนบท และกลุ่มเป้าหมายทางสังคม ได้แก่ คนพิการ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ในสังคม และผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และครอบคลุม อย่างไม่มีข้อจำกัด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อเรื่องทั้งวิทยานิพนธ์และค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

รังรอง ดำรงวุฒิ ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนช่วงชั้นที่ 3-4 ที่เข้าร่วมศูนย์วิทยบริการในกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้หยิบยกงานวิจัยของ รังรอง ดำรงวุฒิ ขึ้นมาประกอบการศึกษาเพราะเห็นว่าการศึกษามีความสอดคล้องกันในเรื่องการบริหารจัดการด้านบุคลากรและงบประมาณซึ่งงานวิจัยมีผลที่ใกล้เคียงและสอดคล้องกัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านบุคลากร ได้มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติด้านไอซีที มีการพรณงาน กำหนดตัวชี้วัดกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินที่สอดคล้องกับเป้าหมายคุณภาพ สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม (2) ด้านงบประมาณ รายได้ จากการรับบริจาค จัดกิจกรรมการกุศล จัดฝึกอบรม มีการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณ (3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวก แต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ขยายระบบเครือข่าย สนับสนุนส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อไอซีที (4) ด้านการบริการ การบริการผลิตสื่อการสอน บริการให้คำปรึกษา บริการด้านการฝึกอบรมบริการประชุมสัมมนา (5) การบริหารจัดการตามแนวคิดบริหารจัดการแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร สำรวจความต้องการวางแผน กำหนดเป้าหมายคุณภาพ นโยบาย ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการ มีหลักฐานการปฏิบัติงาน ศึกษาสาเหตุที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายแล้วปรับปรุงแก้ไข

มงคล ภูมิ ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1

การศึกษาในครั้งนี้มีผู้ศึกษาได้หยิบยกงานวิจัยของ มงคล ภูมิ ขึ้นมาประกอบการศึกษา เพราะว่าการศึกษามีความสอดคล้องกันในเรื่องของสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการด้านสถานที่ซึ่งงานวิจัยมีผลที่ใกล้เคียงและสอดคล้องกัน

ผลการวิจัยของมงคล ภูมิ พบว่า สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้แหล่งเรียนรู้ ด้านการพัฒนากุศลกร เพื่อส่งเสริมการจัดและใช้แหล่งเรียนรู้ ส่วนแนวทางในการ

เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ คือควรสนับสนุนงบประมาณ พัฒนาระบบเทคโนโลยีแก่สถานศึกษาอย่างพอเพียง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ครูพัฒนาแหล่งเรียนรู้โดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาอย่างจริงจัง ควรจัดประชุมเชิงปฏิบัติการอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ครูในการจัดการและใช้แหล่งเรียนรู้อย่างหลากหลายและต่อเนื่อง และควรร่วมมือกับสถานศึกษาอื่น เพื่อใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาร่วมกันตามความเหมาะสม รวมทั้งควรระดมทรัพยากรทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อนำมาใช้แหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เรียน

ประภาพรรณ วุ่นสุข ได้ศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) ชุมชน หน้ากรณีศึกษา ในประเทศไทย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) ชุมชน โดยศึกษาในองค์ประกอบในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบในการบริหารจัดการชุมชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชน และเพื่อวิเคราะห์สรุปลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชนในประเทศไทย การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้หิบบกงานวิจัยของ ประภาพรรณ วุ่นสุข ขึ้นมาประกอบการศึกษาเพราะเห็นว่าการศึกษามีส่วนคล้ายคลึงกันในเรื่องของการบริหารจัดการ ด้านบุคคล และ ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) ชุมชน ประกอบไปด้วย องค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบของการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ (1) โครงสร้างเทคโนโลยี (2) การบริการ (3) ทรัพยากรบุคคล และองค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชน คือ (1) โครงสร้างชุมชน (2) คณะกรรมการบริหาร (3) ความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์ จำนวน 29 ปัจจัย มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุดในแต่ละกลุ่มจำนวน 6 ปัจจัย คือ (1) มีการกำหนดแผนงานและวิเคราะห์สภาพการต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน (1.70) (2) มีการกำหนดระเบียบและข้อกำหนดภายในศูนย์ฯ (1.63) (3) มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และตลาด ประชาสัมพันธ์ (1.50) (4) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (1.45) (5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (1.43) (6) เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์อื่น และองค์กรอื่น ๆ (1.40)

ปราโมทย์ น้อยวัน และคณะ ได้ศึกษาแนวทางการจัดศูนย์การเรียนรู้ชุมชนของอำเภอสามโคกจังหวัดปทุมธานีในด้านบุคลากรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์อาคารสถานที่และการบริหารจัดการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่นผู้บริหาร โรงเรียนครูนักศึกษาข้าราชการพระสงฆ์และประชาชนในอำเภอสามโคกจังหวัดปทุมธานีจำนวน 11 ตำบลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 404 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่มสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟและการวิเคราะห์เนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มีผู้ศึกษาได้หิบบกงานวิจัยของ ปราโมทย์ น้อยวันและคณะ ขึ้นมาประกอบการศึกษาเพราะเห็นว่าการศึกษามีส่วนคล้ายคลึงกันในเรื่องของการบริหารจัดการ ใน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิจัยของปราโมทย์ น้อยวันและคณะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดศูนย์การเรียนรู้ชุมชนแยกตามรายด้านทั้ง 4 ด้านคือด้านบุคลากรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากโดยด้านบุคลากรควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอด้านงบประมาณควรได้รับการจัดสรรจากรัฐและภาคชุมชนอย่างเหมาะสมด้านวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ควรจัดให้เพียงพอต่อความต้องการด้านการบริหารจัดการควรเป็นในรูปแบบคณะกรรมการที่ได้รับเลือกจากชุมชนและมีการแบ่งโครงสร้างการทำงานอย่างเป็นระบบ

มณฑิรา กิตติวรารักษ์ ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชนบ้านโคกกระท้อน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีโดยผู้ศึกษามุ่งศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ฯ

การศึกษาในครั้งนี้มีผู้ศึกษาได้หิบบกงานวิจัยของ มณฑิรา กิตติวรารักษ์ ขึ้นมาประกอบการศึกษาเพราะว่าการศึกษามีส่วนคล้ายคลึงกันในเรื่องของการบริหารจัดการ ใน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการบริหารจัดการ

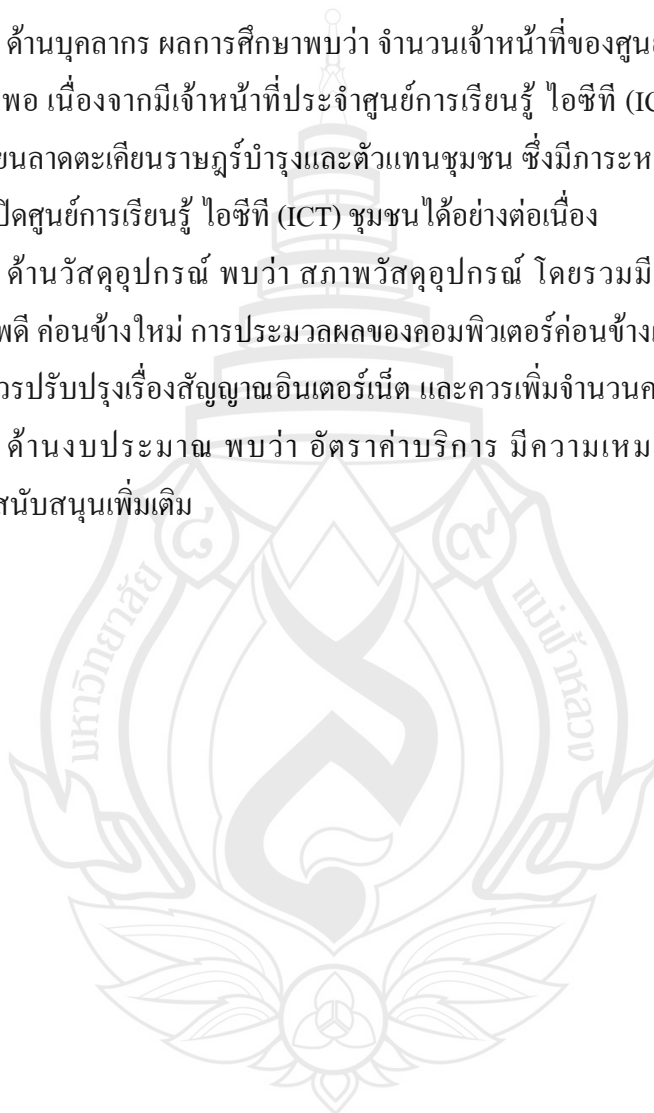
1) อาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ที่ตั้ง ขนาด แสงสว่างและอุณหภูมิของศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) มีความเหมาะสม ลักษณะของตัวอาคารมีความมั่นคง แข็งแรงปลอดภัย และไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก

2) ด้านกิจกรรมและการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกิจกรรมและการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนโดยรวมไม่เหมาะสม ควรให้มีการจัดกิจกรรมขึ้นภายในชุมชน เช่น การฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ การประกวดการแข่งขัน เป็นต้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) ของชุมชนให้มากขึ้น เพื่อชักชวนให้คนในชุมชนมาใช้บริการ

2. ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ของศูนย์การเรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชน ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชน จำนวน 2 คน ได้แก่ ครูโรงเรียนลาดตะเคียนราษฎร์บำรุงและตัวแทนชุมชน ซึ่งมีภาระหน้าที่งานประจำ จึงส่งผลให้ไม่สามารถเปิดศูนย์การเรียนรู้ ไอซีที (ICT) ชุมชน ได้อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า สภาพวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีความเหมาะสม มีความทันสมัย คุณภาพดี ค่อนข้างใหม่ การประมวลผลของคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเร็ว โปรแกรมครอบคลุมการใช้งานแต่ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

4. ด้านงบประมาณ พบว่า อัตราค่าบริการ มีความเหมาะสม แต่ควรมีการหางบประมาณมาสนับสนุนเพิ่มเติม



บทที่ 3

ระเบียบและวิธีศึกษา

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายนี้ เป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อนำมาประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน และวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Studies) เพื่อให้ทราบถึงสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายว่ามีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1.1.1 กลุ่มผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจำนวน 10 คน ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานและบริหารจัดการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 คน มีหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน รวมทั้งสิ้น 11 คน ซึ่งผู้ศึกษาใช้ประชากรทั้งหมดสำหรับการศึกษา

3.1.1.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ เป็นนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้จะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนผู้มารับบริการที่แน่นอนผู้ศึกษาจึงไม่ใช้วิธีทางสถิติในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่จะใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 90 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 เนื่องจากเป็นช่วงเปิดภาคเรียน และมีผู้ใช้บริการมาก

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งแบบคำถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

3.2.1 แบบคำถามชุดที่ 1

เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สำหรับผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จำนวน 1 คน รวมทั้งหมด 11 คน ดังนี้

1. ประธานกรรมการศูนย์ จำนวน 1 คน
2. รองประธานกรรมการศูนย์ จำนวน 1 คน
3. กรรมการศูนย์ จำนวน 8 คน
4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและให้บริการประจำศูนย์ฯ จำนวน 1 คน

โดยการศึกษาามีเนื้อหาที่ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ โดยผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีทางการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยการนำเอาทรัพยากรการบริหารจัดการพื้นฐานมาปรับใช้เป็นแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการมีต่อศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีทางการบริหารจัดการและทรัพยากรการบริหารจัดการตลอดไปจนถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน หรือศูนย์เรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตชุมชน ศูนย์ไอซีที (ICT) ที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดลักษณะขอบเขตเนื้อหาใน ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการให้ครอบคลุม

ผู้ศึกษาได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามมีค่า อยู่ระหว่าง 0.5-1.0 และนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของเทศบาลตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เนื่องจากเป็นศูนย์อินเทอร์เน็ตที่มีการบริหารจัดการที่ดี และตั้งอยู่ในเขตอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาของข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้กับคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

3.2.3 แบบคำถามชุดที่ 2

เป็นแบบสอบถาม สำหรับผู้มาใช้บริการ ได้แก่แก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 ได้กลุ่มตัวอย่าง 90 คน เพื่อที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลเอกสารการวิจัยกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง วารสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา มาประกอบในการศึกษาในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เป็นแบบ สอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

3.2.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ดำเนินการตามขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามข้อ 3.2.1.2 จากนั้น นำแบบ สอบถามที่ได้รับการตรวจพิจารณาแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของเทศบาลตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เนื่องจากเป็นศูนย์อินเทอร์เน็ตที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอแม่จัน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาของข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

โดยทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204, อ้างถึงใน มนจิรา กิตติวารากรณ์, 2553, หน้า 112) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 แบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ติดต่อกับบุคคลเป้าหมาย ได้แก่ คณะกรรมการประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย รวมทั้งหมด 11 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการนำเสนอของการวิจัย

เมื่อถึงวันเวลานัดหมายผู้ศึกษาได้นำแบบสัมภาษณ์ ให้แก่บุคคลเป้าหมาย พร้อมให้รายละเอียดและทำความเข้าใจกับคำถามในแต่ละข้อ

3.3.2 แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพทั่ว ๆ และการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 รวมทั้งสิ้น 90 คน

จากนั้นผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 90 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ในตอนต้นที่ 1 และ 2 ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ และสรุปประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนตำบลสันทรายใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่

3.4.2 การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติดังนี้

3.4.2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

3.4.2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากข้อมูล 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้ให้ความหมาย การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ดังนี้

การรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย ตามแนวคิดของ เบสต์ (Best) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงสุด – คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนระดับ} \\ & = \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

5 คะแนน 4.24-5.00 หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

4 คะแนน 3.41-4.23 หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก

3 คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

2 คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับน้อย

1 คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง การบริหารจัดการมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

3.4.2.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปประเด็น

3.4.2.4 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่างด้วยกัน ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ให้บริการ (กลุ่มตัวอย่างที่ 1)

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ข้อมูลจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 1 รวมทั้งหมดจำนวน 11 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

4.1.1 ตอนที่ 1

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

4.1.1.1 แบบสัมภาษณ์ด้านบุคลากร

1. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรเป็นอย่างไรจึงจะเหมาะสม

ผลการศึกษาและวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการเห็นว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีเข้าใจและสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี สามารถให้ความรู้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการได้ มีทักษะและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้และควรมี ใจรักงานบริการ มีจิตอาสา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความขยันหมั่นเพียร มีความเสียสละ รักความสะอาดมีอัธยาศัยดี พุดจาไพเราะ เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ

2. ท่านคิดว่าบุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งคณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีส่วนสำคัญอย่างไรในการพัฒนาศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าคณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และเจ้าหน้าที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญในการพัฒนาศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมาก เพราะคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์อินเทอร์เน็ตสำเร็จลุล่วง การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมในศูนย์อินเทอร์เน็ตดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งคณะกรรมการศูนย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์ยังมีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ให้บริการ สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับชุมชน

3. ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของท่านมีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

สำหรับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนตำบลสันทราย มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการ จำนวน 1 คน ผลการผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เรียนรู้ มีความเหมาะสม กับขนาดของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เจ้าหน้าที่สามารถดูแลและให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง แต่ผู้ให้บริการบางท่านเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน 2 คน การมี เพียง 1 คนนั้น ไม่เหมาะสมเนื่องจากผู้มาใช้บริการเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จึงไม่มีช่วงเวลาหยุดพัก และไม่มีเจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนในช่วงเวลาหยุดพักกลางวัน (12.00–13.00 น.) หรือหากมีธุระส่วนตัวที่

จำเป็นเร่งด่วน ก็ต้องปิดศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนไว้ ส่งผลให้การให้บริการไม่ต่อเนื่อง หากเปิดศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทิ้งไว้โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลก็อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้

4. ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาให้ความรู้หรือปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับบุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน อย่างไรบ้าง

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ เห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและจัดให้มีการศึกษาดูงานศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอื่นที่มีความพร้อมให้กับคณะกรรมการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และควรให้บุคลากรในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และการสร้างงานผ่านอินเทอร์เน็ตและนำความรู้ที่ได้รับนำมาพัฒนาและให้ความรู้ต่อผู้ที่มีความสนใจต่อไป

4.1.1.2 แบบสัมภาษณ์ด้านวัสดุอุปกรณ์

1. ท่านคิดว่าสภาพของวัสดุอุปกรณ์ ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีสภาพที่เหมาะสมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ เห็นว่าสภาพของวัสดุอุปกรณ์ ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีสภาพที่เหมาะสม มีสภาพที่ดี ใช้งานได้ดี อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ยังคงสภาพดีและใหม่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดูแลและทำความสะอาดเสมอ

2. ท่านคิดว่าจำนวนวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ เห็นว่าจำนวนวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนไม่เหมาะสมควรมีการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์อีก 5-10 เครื่อง ผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่าหลังจากมีการประชาสัมพันธ์การเปิดศูนย์อินเทอร์เน็ตแล้วมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะเด็กนักเรียนนักศึกษา ในขณะที่ผู้ให้บริการท่านหนึ่ง เห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ

3. ท่านคิดว่าความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วที่เหมาะสม สามารถสืบค้นหาข้อมูลหรือดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถทำกิจกรรมด้านความบันเทิง เช่น การดูหนังฟังเพลงก็สามารถดูฟังได้แม้บางครั้งอาจจะมีการหลุดบ้าง ในกรณีเกิดสภาพอากาศแปรปรวนหรือฝนตกลมแรงแต่โดยรวมถือว่ามีความเหมาะสม

4. ท่านคิดว่าภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรมีวัสดุอุปกรณ์ใดเพิ่มเติมบ้าง เพราะอะไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความจำเป็นต้องเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องพิมพ์สีเพื่อใช้สำหรับการทำบันทึกข้อเสนอหรือการรายงานผลต่าง ๆ กล้องวงจรปิด เพื่อป้องกันการลักขโมยของภายในศูนย์อินเทอร์เน็ต เนื่องจากเวลากลางคืน ไม่มีผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ต

4.1.1.3 แบบสัมภาษณ์ด้านงบประมาณ

1. ท่านคิดว่างบประมาณที่ได้รับของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ มีความเห็นว่า งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนมีเพียงพอ เนื่องจากได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อีกทั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีรายได้จากการให้บริการถ่ายเอกสาร และพิมพ์งาน แต่ทั้งนี้ควรหางบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสำรองเอาไว้หากวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เกิดการชำรุดเสียหายจะได้มีงบประมาณสำหรับซ่อมแซมในส่วนที่เสียหายได้

2. ท่านคิดว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรจะหางบประมาณเพิ่มเติมจากช่องทางใดบ้าง

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายจัดงบประมาณบรรจุไว้ในแผนพัฒนา 3 ปี แบบต่อเนื่องและตั้งงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติเพื่อสนับสนุนเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ผู้ให้บริการยังมีความเห็นต่ออีกว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรจะต้องมีผู้รับบริจาคเพื่อให้ผู้มาใช้บริการร่วมบริจาคทุกครั้งที่มาใช้บริการ

3. ท่านคิดว่าควรจะเก็บค่าบริการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนหรือไม่ เพราะเหตุใด และถ้าเก็บควรเก็บในอัตราใดจึงจะเหมาะสม

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่ควรเก็บค่าบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพราะจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีภาระค่าใช้จ่ายและอาจทำให้ผู้ให้บริการไม่เข้ามาใช้บริการ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ส่งผลให้ประชาชนขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนซึ่งยังไม่มีรายได้

4.1.1.4 แบบสัมภาษณ์ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ

1. ท่านคิดว่าเวลาในการเปิดและปิดการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

โดยปกติแล้วช่วงเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนได้กำหนดไว้ วันจันทร์-วันเสาร์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 -17.30 น. และวันอาทิตย์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 -12.00 น.

โดยผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าเวลาในการเปิดและปิดให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนไม่เหมาะสม เห็นว่าในวันจันทร์-ศุกร์ ควรเปิดให้บริการ เวลา 13.00–19.30 น. น่าจะมีความเหมาะสมกว่าเนื่องจากช่วงเวลา 08.30–13.00 น. นั้นไม่ค่อยมีผู้มาใช้บริการเนื่องจากเป็นเวลาราชการ ประชาชนส่วนใหญ่จะทำงาน เด็กนักเรียนนักศึกษาจะไปโรงเรียน และผู้มาใช้บริการส่วนมากในวันจันทร์-ศุกร์ จะเริ่มมาใช้บริการในช่วงเวลาประมาณ 15.30 น. จนถึง 19.00 น. เวลาที่เหมาะสมควรจะเป็นช่วงเวลานี้ สำหรับวันเสาร์นั้น เวลาที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ คือ 08.30 น. ถึง 16.30 น. ส่วนวันอาทิตย์ เวลาที่ควรให้บริการมีความเหมาะสมแล้ว

2. ท่านคิดว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ให้แก่ผู้ให้บริการในด้านใดเพิ่มเติมบ้าง

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ เห็นว่าไม่จำเป็นต้องเพิ่มสื่อการเรียนรู้ เพราะภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย มีพร้อมแล้ว ไม่ว่าจะเป็น VCD /DVD เพื่อให้ความรู้ อีกทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นสื่อการเรียนรู้ที่กว้างขวางสามารถสืบค้นหรือเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้อยู่แล้ว

3. ท่านคิดว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นเพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ได้ฝึกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และควรฝึกอบรมกลุ่มอาชีพให้รู้ถึงวิธีจำหน่ายสินค้าหรือโฆษณาสินค้าในเว็บไซต์ หรือวิธีหาข้อมูลตัวอย่างสินค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเอง และเห็นควรให้ความรู้เกี่ยวกับข้อดีและข้อเสียของการใช้อินเทอร์เน็ตและข้อมูลกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์หรือการใช้อินเทอร์เน็ตเบื้องต้นให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อมูล ต่าง ๆ ตลอดจนไปจนถึงการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม Microsoft Word เพื่อฝึกให้กับกลุ่มผู้นำหมู่บ้านหรือผู้ที่สนใจเพื่อสามารถนำไปใช้ในการพิมพ์เอกสารได้

4. วิธีการป้องกันเว็บไซต์ที่เข้าข่ายผิดพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการและมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์คอยดูแลให้คำแนะนำห้ามไม่ให้ดาวน์โหลดข้อมูล การปลอมแปลงข้อมูลหรือส่งต่อข้อมูลที่让别人อื่นได้รับความเสียหาย และผู้

ให้บริการได้ประสานขอให้บริษัทผู้รับผิดชอบศูนย์อินเทอร์เน็ตให้ทำการปิดเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

5. ท่านมีแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการ เห็นว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้นำความรู้มาปรับใช้ในการให้บริการผู้ให้บริการนอกเหนือจากการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตแล้วควรพัฒนาการให้บริการด้านอื่น ๆ ด้วยเช่น การทำการคัดแต่งงาน ขึ้นบ้านใหม่ งานศพ บัตรเชิญต่าง ๆ หรือการตัดต่อตกแต่งภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

4.1.1.5 แบบสัมภาษณ์ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่

1. ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเหมาะสม เพราะสถานที่อยู่ในบริเวณเดียวกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลสันทราย และอยู่ไม่ไกลจากโรงเรียนสันทรายพรหมณี และโรงเรียนบ้านแหลม อีกทั้งยังเป็นแหล่งชุมชน ซึ่งประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้

2. ท่านคิดว่าระยะทางในการเดินทางมารับบริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าระยะทางการเดินทางมารับบริการมีความเหมาะสม เพราะที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนที่ตั้งอยู่บ้านจอมจันทร์ซึ่งอยู่ไม่ห่างจากหมู่บ้านต่าง ๆ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกสบายปลอดภัย การสัญจรไม่พลุกพล่านทางเข้าสู่ศูนย์อินเทอร์เน็ตเข้าไปไม่ลึก

3. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมบริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าสภาพแวดล้อมโดยรวมของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม ทั้งภายในและภายนอกตัวอาคารมีความแข็งแรงดีพอ มีต้นไม้ให้ความร่มรื่นพอสมควรสถานที่มีความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน แต่หากควรปรับปรุงให้มีการตกแต่งสวนหย่อมหรือประดับดอกไม้ให้มีความสวยงาม

4. ท่านมีแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมบริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างไร

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผู้ให้บริการเห็นว่าในอนาคตควรจะย้ายสถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขึ้นมาไว้บนสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายเนื่องจากก่อนหน้านี้ที่จะดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายยังไม่มีอาคารรองรับสำหรับการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน คณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจึงได้ประชุมหารือร่วมกับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอใช้พื้นที่และอาคารหมู่บ้านจอมจันทร์เพื่อดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนและเสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายเพื่อพิจารณาอนุญาตให้ใช้พื้นที่และอาคารหมู่บ้านจอมจันทร์ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย และหากในอนาคตข้างหน้าองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายได้ก่อสร้างอาคารสำหรับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนแล้วควรจะย้ายขึ้นมาเพื่อความสะดวกในการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบนสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายยังมีเวรยามคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

4.1.2 ตอนที่ 2

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ผู้ให้บริการเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ประชาชนแต่ละหมู่บ้านมาใช้บริการและเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตให้มาก เพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเด็กนักเรียนนักศึกษาเท่านั้น ผู้นำหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มผู้สูงอายุ ไม่มาใช้บริการจากศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเท่าที่ควร คณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตควรจะต้องประชุมหารือในการดำเนินกิจกรรมและให้ความรู้แก่ประชาชน เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจและไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเทคโนโลยี เลยไม่ให้ความสนใจอีกทั้งยังไม่ค่อยเปิดใจรับกับสิ่งเหล่านี้ คิดว่าตนเองมีอายุมากเกินไปที่จะเรียนรู้และเห็นควรให้จัดกิจกรรมให้ความรู้บ่อย ๆ และเชิญชวนให้คนทุกกลุ่มเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้แล้วผู้ให้บริการยังให้ความเห็นว่า ควรจะเร่งดำเนินการหางบประมาณเพื่อสร้างศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนใหม่เพื่อรองรับการขยายตัวในอนาคตข้างหน้า เพราะสถานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถขยายออกได้แล้ว

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการ (กลุ่มตัวอย่างที่ 2)

สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนผู้ให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

% แทน ค่าร้อยละ (percentage)

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ข้อมูลจากผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ในการศึกษาสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย

4.2.1 ตอนที่ 1

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับเพศ

เพศ	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. ชาย	70	77.78
2. หญิง	20	22.22
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าเพศชายเข้ามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมากกว่าเพศหญิง โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ทั้งหมด 90 คน ร้อยละ 77.78 เป็นเพศชาย และร้อยละ 22.22 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับอายุ

อายุ	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 20 ปี	76	84.45
2. ระหว่าง 21-30 ปี	9	10.00
3. ระหว่าง 31-40 ปี	3	3.33
4. ระหว่าง 41-50 ปี	2	2.22
5. ระหว่าง 51-60 ปี	0	0
6. 61 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 90 คน มีอายุไม่เกิน 20 ปี อยู่ที่ ร้อยละ 84.44 ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด รองลงมาอยู่ที่ ระหว่างอายุ 21-31 ปี อยู่ที่ร้อยละ 10.00 ผู้ใช้บริการช่วงอายุ ระหว่าง 51-61 ปี ขึ้นไปไม่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษาตอนต้น	13	14.44
2. ประถมศึกษาตอนปลาย	16	17.78
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	41	45.56
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	5	5.55
5. อนุปริญญา, ปวส.	6	6.67
6. ปริญญาตรี	8	8.89
7. สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.11
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน ส่วนใหญ่จะเป็นเด็กนักเรียน ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 จากประเด็นนี้ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าส่วนใหญ่ที่เป็นเด็กนักเรียนในระดับนี้ที่เข้ามาใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจเป็นเพราะเด็กนักเรียนในระดับนี้ต้องการที่จะมาทำกิจกรรมในช่วงเวลาว่างหรือมาค้นคว้าหาข้อมูลจึงทำให้เข้ามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ลำดับถัดมาจะเป็น ระดับการศึกษาประถมตอนปลาย ร้อยละ 17.78 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมาใช้บริการ น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.11

ตารางที่ 4.4 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับอาชีพ

อาชีพ	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. นักเรียน/นักศึกษา	77	85.56
2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.22
3. รับจ้างทั่วไป	3	3.33
4. พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	5	5.56
5. เกษตรกร	1	1.11
6. พนักงานลูกจ้างของรัฐ	2	2.22
7. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งหมด 77 คน อยู่ที่ร้อยละ 85.56 และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดคืออาชีพเกษตรกร อยู่ที่ร้อยละ 1.11 จากประเด็นนี้ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์การให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอาจจะน้อยเกินไปและอาจมีกิจกรรมการให้ความรู้แก่ประชาชนที่น้อยเกินไปทำให้ประชาชนกลุ่มอาชีพอื่นไม่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับการมาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจำนวนครั้งต่อสัปดาห์

การมาใช้ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (ครั้ง/ สัปดาห์)	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. 1 ครั้ง	28	31.11
2. 2 ครั้ง	45	50.00
3. 3 ครั้ง	10	11.11
4. 4 ครั้ง	5	5.56
5. 5 ครั้งขึ้นไป	2	2.22
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน มาใช้บริการมากที่สุด 2 ครั้งต่อสัปดาห์อยู่ที่ ร้อยละ 50 รองลงมาอยู่ที่ 1 ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.6 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับวันเวลามาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

วันเวลาที่มาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. วันจันทร์-ศุกร์	22	24.44
2. วันเสาร์	35	38.89
3. วันอาทิตย์	33	36.67
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน มาใช้บริการในวันเสาร์มากที่สุด ร้อยละ 38.89 เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงเวลา 11.00 น. ถึง 14.30 น. ส่วนวันอาทิตย์อยู่ที่ ร้อยละ 36.67 ของผู้ให้บริการ ช่วงเวลาอยู่ระหว่าง 10.00 น. ถึง

15.00 น. สำหรับวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด อยู่ที่ ร้อยละ 24.44 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการอยู่ที่ 17.00 น. ถึง 19.00 น.

ตารางที่ 4.7 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนต่อครั้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ต่อครั้ง	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	0	0.00
2. 1 ชั่วโมง	27	30.00
3. 2 ชั่วโมง	58	64.44
4. มากกว่า 3 ชั่วโมง	5	5.56
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน ใช้เวลาในการใช้บริการต่อครั้งอยู่ที่ 2 ชั่วโมง ปรากฏอยู่ที่ร้อยละ 64.44 รองลงมาอยู่ที่ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ให้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมงมีอยู่ด้วยกัน 5 คนอยู่ที่ร้อยละ 5.56 ส่วนผู้ให้บริการ ที่ใช้เวลาในการใช้บริการที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงผลปรากฏไม่มี

ตารางที่ 4.8 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับความเหมาะสมในการเปิด-ปิดศูนย์อินเทอร์เน็ต

ความเหมาะสมในการเปิด - ปิดศูนย์ อินเทอร์เน็ตชุมชน	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. เหมาะสม	18	20.00
2. ไม่เหมาะสม	72	80.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน เห็นว่าช่วงเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการไม่เหมาะสมถึง ร้อยละ 80.00 จากความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าช่วงเวลาเปิด-ปิดให้บริการควรจะมีการปรับปรุง ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ควรจะขยายเวลาการปิดให้บริการไปจนถึง 19.00 น. ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในช่วงเย็นหลังจากเลิกงาน หรือเลิกเรียนแล้วผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าควรขยายเวลาการเปิดให้บริการไปจนถึง 19.00 น. จึงจะเหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ให้บริการที่เห็นว่าช่วงเวลาการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ที่ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.9 จำนวนความคิดเห็นของผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับช่องทางที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

ช่องทางที่ทำให้ทราบข้อมูลการให้บริการของ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
2. เสียงตามสาย	90	100.00
3. ป้ายโฆษณา	0	0.00
4. สิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, จุลสาร, นิตยสาร)	0	0.00
5. คำแนะนำจากคนรู้จัก	75	83.33
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	2	2.22

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน สามารถรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทางช่องทางเสียงตามสายมากที่สุด ส่วนมากทุกคนที่มาใช้บริการจะรับรู้จากการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายซึ่งอยู่ที่ ร้อยละ 100 และรองลงมาอยู่ที่คำแนะนำจากคนรู้จักอยู่ที่ ร้อยละ 83.33 สำหรับช่องทางอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการรับทราบ คือ ทางเว็บไซต์ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน อยู่ที่ ร้อยละ 2.22

ตารางที่ 4.10 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่น

สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. อยู่ใกล้ สามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้สะดวก	90	100.00
2. ประหยัดค่าใช้จ่าย	90	100.00
3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง	25	27.78
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ	43	47.78
5. ผู้ดูแลศูนย์ฯ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์และการเข้าเว็บไซต์ที่ถูกต้อง	6	6.67
6. ผู้ดูแลศูนย์ฯ มีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ	8	8.89
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0.00

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพราะ อยู่ใกล้ สามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย อยู่ที่ร้อยละ 100 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อยู่ที่ ร้อยละ 47.78 และสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่ที่ร้อยละ 27.78

ตารางที่ 4.11 จำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเกี่ยวกับประโยชน์ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

ประโยชน์ของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ผู้ให้บริการ	
	จำนวนคน (n = 90)	ร้อยละ
1. เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	88	97.78
2. เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสินค้า ติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ	3	3.33
3. เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น การเล่นเกมส์ ฟังเพลง	90	100.00
4. เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ชุมชนทันต่อข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ	6	6.67
5. การใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ทั่วโลก	26	28.89
6. การใช้ประโยชน์ในการพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ	68	75.56
7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0.00

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งหมด 90 คน เห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมากถึง ร้อยละ 100 และเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ร้อยละ 97.78 ตลอดไปจนถึงการใช้ประโยชน์ในการพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ อยู่ที่ ร้อยละ 75.56 จากข้อสังเกตในคำตอบของผู้ให้บริการ เห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาจเป็นไปได้ว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตเป็นสถานที่ให้ความรู้และความบันเทิงได้ทุกรูปแบบซึ่งสามารถค้นหาได้ในอินเทอร์เน็ตผู้ให้บริการจึงเห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจก็ว่าได้ อีกทั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเป็นสถานที่ให้ผู้ประชาชนผู้มาใช้บริการมาพบปะพูดคุยกันทำกิจกรรมร่วมกันทำให้เกิดความรักความสามัคคีกันชุมชน

4.2.2 ตอนที่ 2

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อ.แม่จัน จ.เชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่

ตารางที่ 4.12 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านบุคลากร

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านบุคลากร	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและ มีประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	3.93	0.70	มาก
2. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหากับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี	3.84	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.43	0.65	มาก
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนที่ให้บริการ 1 คน มีความเหมาะสมหรือไม่	3.36	0.58	ปานกลาง
5. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ	3.72	1.72	มาก
6. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน	3.61	1.38	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านบุคลากร	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
7. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนทราบถึงการจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้ความรู้แก่คนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.40	1.28	ปานกลาง
รวม	3.61	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านบุคลากร ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 1.01)

สำหรับการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อนั้นพบว่า บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี ซึ่งผลที่ได้อยู่ที่ ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.70) อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากนอกจากนั้นแล้ว ผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ยังเห็นว่าบุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหากับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.78)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนที่ให้บริการ 1 คน มีความเหมาะสมหรือไม่ นั้น ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.58) และเป็นค่าที่น้อยที่สุดในตาราง

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าการบริหารจัดการด้านบุคลากรศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก บุคลากรศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา และดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ

ตารางที่ 4.13 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านวัสดุอุปกรณ์

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านวัสดุอุปกรณ์	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. คอมพิวเตอร์มีความสะอาดใหม่น่าใช้	3.94	0.56	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งาน	4.22	0.44	มาก
3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	2.94	2.25	ปานกลาง
4. เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณภาพ และทันสมัย มีความเร็วในการประมวลผลสูง	4.21	0.45	มาก
5. สภาพของอุปกรณ์ฟ่วงต่อคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม เช่น คีย์บอร์ด เมาส์ ลำโพง	3.50	0.85	มาก
6. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วที่สูง สะดวกต่อการค้นคว้าหาข้อมูล หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง	3.77	0.39	มาก
รวม	3.69	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x}$ = 3.69, S.D. = 0.82)

สำหรับการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อนั้น พบว่า วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งาน ซึ่งผลที่ได้อยู่ที่ ($\bar{x}$ = 4.22, S.D.=0.44) อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก นอกจากนี้ผู้ให้บริการเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณภาพ และทันสมัย มีความเร็วในการประมวลผลสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x}$ = 3.84, S.D. = 0.78) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากเช่นกัน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.28)

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก วัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ มีคุณภาพ และสามารถประมวลผลได้อย่างเหมาะสม มีการทำความสะอาดอยู่เสมอ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับรองรับผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.14 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านงบประมาณ

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านงบประมาณ	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและ มีประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตฟรีของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	5.00	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านงบประมาณโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

สำหรับการวิเคราะห์ผลผู้ศึกษาเห็นว่านโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตฟรีของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0)

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด การให้บริการเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนซึ่งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายและส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมากกว่าการมุ่งแสวงหาผลกำไร

ตารางที่ 4.15 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล
สันทราย ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. วันเวลาที่เปิดให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสม (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการ ตั้งแต่ เวลา 08.30 น.-19.30 น. วันเสาร์ เปิดให้บริการตั้งแต่ เวลา 08.30 น.-17.30 น. และวันอาทิตย์ เปิดให้บริการตั้งแต่ เวลา 08.30-15.00 น.)	2.98	0.43	ปานกลาง
2. มีการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ	3.03	1.00	ปานกลาง
3. มีการให้บริการพิมพ์งาน ถ่ายเอกสาร ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	3.41	0.85	มาก
4. มีการบริการให้ความเบื้องต้นรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม Microsoft Word และการใช้อินเทอร์เน็ต	3.51	0.59	มาก
5. การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น เด็ก คนแก่ คนพิการ	4.00	0.61	มาก
6. การจัดลำดับผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ผู้มาก่อน ย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้ใช้บริการก่อน	4.04	0.55	มาก
7. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม	3.09	0.27	ปานกลาง
รวม	3.44	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.44$, S.D. = 0.61)

สำหรับการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อนั้น พบว่า การจัดลำดับผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ผู้มาก่อน ย่อมมีสิทธิที่จะได้ใช้บริการก่อน ซึ่งการบริหารจัดการในข้อนี้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.55) ลำดับที่ 2 คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 3 คือการบริการให้ความเบื้องต้นรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และการใช้อินเตอร์เน็ตค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.59)

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = 0.27)

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน: ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก การให้บริการมีความเป็นธรรม มีการจัดลำดับการให้บริการและบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น เด็ก คนแก่ หรือคนพิการและให้ความรู้เสริมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

ตารางที่ 4.16 การบริหารจัดการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านการบริหารจัดการด้านสถานที่

การบริหารจัดการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน การบริหารจัดการด้านสถานที่	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและ มีประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนเข้าถึงง่ายสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.98	0.43	มาก
2. สถานที่ตั้งของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	2.91	0.76	ปานกลาง
3. ภายในศูนย์อินเตอร์เน็ตมีการให้บริการที่ครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม แก้วผู้มาใช้บริการ	3.12	2.19	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ	n = 90		ระดับความ เหมาะสมและ มีประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
4. บริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	2.69	0.48	ปานกลาง
5. บริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตมีป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	2.94	0.48	ปานกลาง
รวม	3.13	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ด้านการบริหารจัดการ ในด้านสถานที่ ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.87)

สำหรับการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อนั้นพบว่า ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเข้าถึงง่ายสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.43) ซึ่งในข้อนี้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามี ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมาก

ส่วนข้อที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามี ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ลำดับที่ 1 คือภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตมีการให้บริการที่ครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม แก่ผู้มาใช้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.12$, S.D. = 2.19) ลำดับที่ 2 บริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 0.48) และลำดับที่ 3 สถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 2.91$, S.D. = 0.76)

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการ ในด้านการให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายด้านการบริหารจัดการ ในด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการเห็นว่ามี ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	n = 90		ระดับความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านบุคลากร	3.61	1.01	มาก
2. บุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.69	0.82	มาก
3. ด้านงบประมาณ	4.84	0.22	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ	3.44	0.61	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่	3.13	0.87	ปานกลาง
รวม	3.82	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) ซึ่งมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาก ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีการบริหารจัดการที่ดีมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ด้าน ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ในด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ในด้านงบประมาณช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการเป็นอย่างดีมีตรงตามนโยบายของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนที่วางไว้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการในการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ส่วนการบริหารจัดการด้านสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและที่ตั้งโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

4.2.2 ตอนที่ 3

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการด้านสถานที่

4.2.2.1 ด้านบุคลากร

พบว่า ร้อยละ 100 ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

4.2.2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์

พบว่า ร้อยละ 35.56 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่การให้บริการ ร้อยละ 5.56 ควรมีระบบ Wi-Fi ติดตั้งสำรองไว้ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ต เพราะหากมีผู้มาใช้บริการมากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอจะช่วยเหลือแก้ปัญหาได้โดยที่ผู้มาใช้บริการไม่ต้องรอเข้าคิวสามารถใช้ระบบ Wi-Fi ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น ร้อยละ 58.88 ไม่แสดงความคิดเห็น

4.2.2.3 ด้านงบประมาณ

พบว่า ร้อยละ 100 ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

4.2.2.4 ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ

พบว่า ร้อยละ 5.56 เห็นว่าการให้บริการไม่มีความต่อเนื่องหากมีผู้มาใช้บริการมากต้องรอคิวและจำกัดระยะเวลาการเล่น ควรจะแก้ไขโดยการหาวัสดุอุปกรณ์มาเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการ ร้อยละ 30.00 เห็นว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างต่อเนื่องถึงกิจกรรมที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตให้บริการ เช่น บริการการรับถ่ายเอกสาร การพิมพ์งาน เป็นต้น ร้อยละ 64.44 ไม่แสดงความคิดเห็น

4.2.2.5 ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่

พบว่าร้อยละ 2.22 เห็นว่าควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม ร้อยละ 5.56 เห็นว่าสถานที่มีความคับแคบ มีที่จอดรถน้อย ควรหาที่จอดรถที่เหมาะสมให้แก่ผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 92.22 ไม่ได้แสดงความคิดเห็น

4.2.2.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

พบว่า ร้อยละ 100 ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อนำมาประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน และวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Studies) เพื่อให้ทราบถึงสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายว่ามีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

5.1 สรุปผลตามวัตถุประสงค์

5.1.1 ผลวิเคราะห์จากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วยคณะกรรมการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน จำนวน 11 คน ประกอบด้วย

ประธานบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	จำนวน 1 คน
รองประธานบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	จำนวน 1 คน
คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	จำนวน 8 คน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	จำนวน 1 คน

จากบทที่ 4 จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

1. ด้านบุคลากร

การศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าบุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย โดยรวมแล้วมีความเหมาะสม ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เพียงพอและเหมาะสมกับขนาดศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในปัจจุบัน สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและให้ความรู้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และมีอัธยาศัยดี

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์

การศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสภาพวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีสภาพที่เหมาะสมในการให้บริการสภาพวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ยังมีสภาพที่ดี สามารถใช้งานได้ดี ส่วนอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ก็ยังคงสภาพดีและใหม่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนดูแลและทำความสะอาดอุปกรณ์เสมอ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วที่เหมาะสมสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แม้บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตอาจจะช้าบ้างในช่วงเวลาที่มีสภาพอากาศแปรปรวนแต่โดยรวมถือว่ามีความเหมาะสม ส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนั้นมีจำนวนน้อยไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงวันเสาร์และอาทิตย์ซึ่งมีผู้ต้องการใช้มาก เจ้าหน้าที่ต้องให้บัตรคิวและกำหนดเวลาการให้บริการของแต่ละคนหากมีผู้มาใช้บริการมากก็จะให้สิทธิ์คนละ 1 ชั่วโมง

3. ด้านงบประมาณ

การศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าโดยรวมแล้วงบประมาณที่ได้รับมีความเหมาะสม จำนวนงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายมีความเพียงพอสำหรับการบริหารจัดการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนสำหรับรายได้อื่น ๆ มาจากค่าถ่ายเอกสาร และค่าพิมพ์งาน โดยอัตราค่าบริการถ่ายเอกสารธรรมดาคิดแผ่นละ 1 บาท ถ้าเป็นสี คิดแผ่นละ 5 บาท อัตราค่าบริการการพิมพ์งานมีอัตราที่เท่ากัน

4. ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ

การศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนโดยรวมมีความเหมาะสมภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีอุปกรณ์และสื่อการศึกษาเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการที่ครบครัน และมีมาตรการป้องกันการเข้าเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายและให้ความรู้เกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ให้ผู้ให้บริการรับรู้และสร้างความเข้าใจ แต่ควรเปลี่ยนแปลงเวลาการปิดการให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนโดยเฉพาะช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 17.30 น. ไม่

เหมาะสมควรจะขยายช่วงเวลาปิดให้บริการถึงเวลา 19.30 น. วันเสาร์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น.-17.30 น.และวันอาทิตย์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น.-12.00 น.

5. ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่

การศึกษาและวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายโดยรวมมีความเหมาะสม เพราะสถานที่อยู่ในบริเวณเดียวกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลสันทราย และอยู่ไม่ไกลจากโรงเรียนบ้านสันทรายพรหมณีและโรงเรียนบ้านแหลม อีกทั้งยังเป็นแหล่งชุมชนซึ่งประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ ระยะเวลาไม่ห่างจากหมู่บ้านต่าง ๆ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกสบายปลอดภัย การสัญจรไม่พลุกพล่าน ทางเข้าสู่ศูนย์อินเทอร์เน็ตเข้าไปไม่ลึก มีต้นไม้ให้ความร่มรื่นพอสมควรสถานที่ที่มีความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน แต่สถานที่ไม่สามารถจะขยายได้

นอกจากนี้พบว่าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในอนาคตควรย้ายสถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขึ้นมาไว้บนสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายเพื่อความสะดวกในการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบนสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายยังมีเวรยามคอยดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

5.1.2 ผลวิเคราะห์จากผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.2.1 จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนมากอายุไม่เกิน 20 ปี ซึ่งเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย และชั้นประถมศึกษาตามลำดับ ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสำหรับการมาใช้บริการต่อครั้งนั้น ผู้ใช้บริการส่วนมากจะมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์เนื่องจากเป็นวันหยุด

โดยเวลาในการใช้บริการอยู่ที่ประมาณคนละ 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการเปิดปิดศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเหมาะสมผู้ให้บริการส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนจากเสียงตามสายของหมู่บ้าน และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการก่อนหน้านี้ สำหรับสาเหตุที่ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนนั้นส่วนใหญ่เห็นว่า ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพราะศูนย์อินเทอร์เน็ตให้บริการฟรีและไม่ไกลจากที่พักอาศัยสะดวกแก่การเดินทางมาใช้บริการ และผู้ให้บริการเห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีประโยชน์สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง อีกทั้งยังเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้หรือสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้

5.1.2.2 การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และ (5) การบริหารจัดการในด้านสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมาก

5.1.2.3 ผลการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนโดยรวมเป็นรายด้าน ได้ผลสรุปดังนี้

1. ด้านบุคลากร

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 1.01) ผู้ใช้บริการเห็นว่า บุคลากรของศูนย์ อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหากับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดีสามารถให้ คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์

การบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล สันทราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.82) ผู้ใช้บริการเห็นวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งานสามารถให้บริการได้เลย อีกทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์มี คุณภาพ และทันสมัย มีความเร็วในการประมวลผลสูง มีการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี คอมพิวเตอร์มีความสะอาดน่าใช้

3. ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) ผู้ใช้บริการเห็นว่า นโยบาย การใช้อินเทอร์เน็ตฟรีของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน

4. ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ

ด้านบริหารจัดการในด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.44$, S.D. = 0.61) ผู้ใช้บริการเห็นว่าการจัดลำดับผู้มาใช้บริการมีความเป็นธรรม และให้บริการอย่างเสมอภาค

เท่าเทียมกัน และมีการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อศึกษาค้นคว้างานต่าง ๆ

5. ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่

ด้านบริหารจัดการในด้านสถานที่ ภาพโดยรวมแล้วมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.87) ผู้ใช้บริการเห็นว่าภายในศูนย์อินเตอร์เน็ตมีการให้บริการที่ครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม แก้วน้ำมาให้บริการและในบริเวณศูนย์อินเตอร์เน็ตมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน และผู้ให้บริการเห็นว่าสถานที่ตั้งของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

การวิเคราะห์ถึงควมมีประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนในภาพรวมแล้วยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษาได้แยกประเด็นที่มีความขัดแย้งกันอยู่โดยแยกเป็นประเด็นไปเนื่องจากผลสรุปในบทที่ 5 มีความขัดแย้งกับจำนวนร้อยละที่ได้รับในบทที่ 4 ขณะที่ในแต่ละด้านในบทที่ 4 ยังมีสิ่งสมควรได้รับการแก้ไขหลายประการ ในแต่ละด้านซึ่งผลออกมามีความขัดแย้งกันทำให้การวิเคราะห์ควมมีประสิทธิภาพของศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้ ยังไม่มีประสิทธิภาพพอ

ประเด็นแรก ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ หรืออินเตอร์เน็ตเท่าใดนัก สังกัดได้ว่ากลุ่มผู้ให้บริการมีความต้องการที่จะฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่ประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งผลที่ได้คือการบริหารจัดการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ด้านการให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่สอง ผู้ศึกษาสังเกตว่าในตารางที่ 4.2 ที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุ และตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีอายุต่ำกว่า 20 ปีและคือนักเรียนเข้ามาใช้บริการมากที่สุด เมื่อเชื่อมโยงกันกับตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในการใช้บริการศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชน ผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่าเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จำนวนมากถึง ร้อยละ 100 นั่นก็หมายถึงว่าผู้ให้บริการทุกคนใช้ศูนย์อินเตอร์เน็ตชุมชนเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่นการดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ มากกว่าการมาใช้ประโยชน์ในการศึกษา

ค้นคว้าหาข้อมูลการเรียน หรือการมาใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งาน แต่กลับใช้เป็นสถานที่พักผ่อน หย่อนใจมากกว่า ถึงแม้ว่าร้อยละ 97.78 จะเห็นว่าเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าหาข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แต่ก็ไม่มีผลแสดงที่แน่ชัดว่ามีการค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารจริงหรือไม่ผลที่ได้คือการ ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตนี้ชุมชนยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของรัฐบาลซึ่งนโยบายของ รัฐบาลมีความต้องการให้ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับคนทุกเพศทุกวัย แต่กลับ มีผู้ใช้บริการเพียงกลุ่มเดียวที่เข้ามาใช้บริการซึ่งผลสรุปการวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าใดนัก

5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1 ควรสร้างศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นภายในที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลสันทราย เพราะว่าสถานที่กว้างขวางและเป็นสถานที่ราชการซึ่งมีเวรยามรักษาการตลอด 24 ชั่วโมง

5.3.2 เห็นควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์อีก เนื่องจากผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นว่า หากมีผู้ มาใช้บริการพร้อมกันทีเดียว เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการผู้มาใช้บริการต้องเขาคิวนอนหลายชั่วโมง หรือเห็นควรให้ติดตั้งระบบ Wi-Fi เพื่อให้มีการกระจายสัญญาณ อินเทอร์เน็ตไว้รองรับผู้มาใช้บริการที่ศูนย์อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาที่รอคิว

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ในการให้บริการ แก่ชุมชน



รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

- กัญจน์ ภูตรดี. (2557). การประชาสัมพันธ์เทคโนโลยี 3G ของผู้ให้บริการเครือข่าย THE PUBLIC RELATIONS OF 3G TECHNOLOGY BY NETWORK PROVIDERS. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2557, จาก www.spu.ac.th/commarts/files/2013/09/บทความสารนิพนธ์.doc
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- คณาฐ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 ฝ่าย 2 คน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จุฑา เทียนไทย. (2548). การจัดการ: มุมมองนักบริหาร Management: Perspectives for Managers. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.
- จรรวรณ์ ดวงใจ. (2551). ประสิทธิภาพของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในการผ่านพิธีการศุลกากรของด่านศุลกากรเชียงแสนตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและผู้ประกอบการ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555, 30 กันยายน). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2559, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html และ <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3671.msg11010#msg11010>
- ชนะศักดิ์ ชูบุญ. (2543). กระทบมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี: ในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ณรงค์ สัจพันโรจน์. (2538). การจัดทำ อนุมัติและบริหารงบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ดิเรก วรรณเสียร. (2553). *หลักพื้นฐานในการบริหาร*. เอกสารประกอบการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2557, จาก <http://www.slideshare.net/vunst/vunst-dr-delek>

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2535). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไตรรัตน์ จงจิตร. (2546). *การบริหาร-นักบริหาร*. กรุงเทพฯ: รัฐสภาสาร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธუნันท์ พานิชโยทัย. (2538). *การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร.

บุญเกื้อ ควรวาเวช. (2544). *การจัดระบบบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญช่วย สายราม. (2556, 22 พฤศจิกายน). *อินเทอร์เน็ต ห้องเรียนไร้ขีดจำกัดของนักเรียนชนบท*. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2559, จาก <http://pakka11.blogspot.com/2013/11/e-commerce.html>

บุญทัน ดอกไธสง. (2537). *การจัดองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

เบญจรัตน์ ธารารักษ์. (2552). *ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ของบุคลากรในสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*

ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์. (2541). *การบริหารทรัพยากรการศึกษา แนวคิดบริหารทรัพยากรการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- พรทิพา ปิยะกมลรัตน์. (2553). *การประเมินผลการบริหารจัดการด้านการประสานงานเพื่อการพัฒนาของเมืองพัทยา : The Evaluation of Management Administration with Regard to Coordination for the Development of the Pattaya City*. การค้นคว้าอิสระบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553. (2553, 19 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 127, ตอนที่ 78 ก, หน้า 4.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2544). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2532). *วัฒนธรรมการบริหาร*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จินท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- มณฑิรา กิตติวราภรณ์. (2553). *สภาพการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนบ้านโคกกระเทียม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี*. สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วนิดา จีประสิทธิ์. (2533). *การบริหารและการบริการโสตทัศนศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2545). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2553). *เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2557, จาก mgmtsci.stou.ac.th/downloads/เทคนิคการสร้างและผสมผสาน.pdf

วีรสิทธิ์ ชินวัตร. (2555, 15 ตุลาคม). ทฤษฎีของ ฮองรี ฟาโยล. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558, จาก veerasitdba04.blogspot.com/2012/10/6-henri-fayol.htm

ศุภกิตา บุญฉิมพลี. (2553). การเปิดรับ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย สาธารณะประโยชน์ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติสุตา. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2514). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2545). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และ ไทย (หน้า 36). กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.

สำนักบริการอย่างทั่วถึง. (2554). การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ประจำปี พ.ศ.2553 (Universal Service Obligation) ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). กรอบนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2545 -2553 ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส แอนด์กราฟฟิก.

อนูราช เทศทอง. (2555). ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

อนันต์ เกตุวงศ์. (2523). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย กันทะวิน. (2555). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน :*

*กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้า
อิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.*

Becker, S. W. & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier. Cited in

คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กอง
ตรวจเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 ฝ่าย 2 คน* (หน้า 12). *วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.*

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.

Cited in มณฑิรา กิตติวราภรณ์. (2553). *สภาพการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT
ชุมชนบ้านโคกกระท้อน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี* (หน้า 112). *สารนิพนธ์
การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ, กรุงเทพฯ.*

Gantt, H. L. (1919). *Organizing for Work*. New York, USA: Harcourt, Brace, and Howe. อ้างถึง

ใน ดิเรก วรรณเสียร. (2553). *หลักพื้นฐานในการบริหาร. เอกสารประกอบการเรียนการ
สอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2557, จาก
<http://www.slideshare.net/vunst/vunst-dr-delek>*

Koontz , H. & Weihrich . H. (1988). *Management*. New York: McGraw –Hill. อ้างถึงใน ศิริวรรณ
เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติสุดา. (2545). *องค์การและการจัดการ* (หน้า 212). กรุงเทพฯ:
ธรรมสาร.

Perreault, W. D. & Jerome, E. (1996). *Delivering Quality Service, Balancing Customer*

Perceptions and Expectations. New York: The Free Press. Cited in เพ็ญภา จรัสพันธ์.

(2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินท โม
บายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี* (หน้า 24-25). *งานนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*

Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. California: R.D.

Irwin. Cited in กทาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 ฝ่าย 2 คน* (หน้า 9). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

Shakespeare, W. (1597). *Love's Labour's Lost*. Cited in จุฑา เทียนไทย. (2548). *การจัดการ: มุมมองนักบริหาร Management: Perspectives for Managers* (หน้า 16). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.

Simon, H. A. (1974). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan. Cited in อนูราช เทศทอง. (2555). *ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลปง อำเภอบึง จังหวัดพะเยา* (หน้า 10). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

Taylor, F. W. (1903). *Shop management; a paper read before the American society of mechanical engineers*. New York: N.P. Cited in จุฑา เทียนไทย. (2548). *การจัดการ: มุมมองนักบริหาร Management: Perspectives for Managers* (หน้า 17). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ

คณะกรรมการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน และเจ้าหน้าที่ศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน

เรื่อง การศึกษาการบริหารจัดการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบตามความจริงจากประสบการณ์และความคิดเห็นของท่านสำหรับข้อมูลที่ท่านตอบนี้ขอรับรองว่าจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้นแบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และการบริหารจัดการในด้านสถานที่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการมีต่อศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

วันที่ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

หน่วยงาน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ

1. ด้านบุคลากร (Man)

1.1 ท่านคิดว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนควรเป็นอย่างไรจึงจะเหมาะสม

.....

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าบุคลากรของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนทั้งคณะกรรมการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนมีส่วนสำคัญอย่างไรในการพัฒนาศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนของท่านมีความเหมาะสม หรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

1.4 ท่านมีแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาให้ความรู้หรือปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับบุคลากรของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)

2.1 ท่านคิดว่าสภาพของวัสดุอุปกรณ์ ภายในศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนมีสภาพที่เหมาะสมในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่าจำนวนวัสดุอุปกรณ์ภายในศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าภายในศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนควรมีวัสดุอุปกรณ์ใดเพิ่มเติมบ้าง เพราะอะไร

.....

.....

.....

3. ด้านงบประมาณ (Money)

3.1 ท่านคิดว่างบประมาณที่ได้รับของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนควรจะหางบประมาณเพิ่มเติมจากช่องทางใดบ้าง

.....

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าควรจะเก็บค่าบริการศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนหรือไม่ เพราะเหตุใด และถ้าเก็บควรเก็บในอัตราใดจึงจะเหมาะสม

.....

.....

.....

4. ด้านการบริหารจัดการ (Management)

4.1 ด้านการให้บริการ

4.1.1 ท่านคิดว่าเวลาในการเปิดและปิดการให้บริการของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4.1.2 ท่านคิดว่าศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนควรจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านใดเพิ่มเติมบ้าง

.....

.....

.....

4.1.3 ท่านคิดว่าศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4.1.4 ท่านมีวิธีการป้องกันเว็บไซต์ที่เข้าข่ายผิดพระราชบัญญัติ
คอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 อย่างไร

.....

.....

.....

4.1.5 ท่านมีแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ
ให้บริการของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน

.....

.....

.....

4.2 ด้านสถานที่

4.2.1 ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนมีความ
เหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4.2.2 ท่านคิดว่าระยะทางในการเดินทางมารับบริการของศูนย์หน้า
อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4.2.3 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมบริเวณศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนมีความ
เหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4.2.4 ท่านมีแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมบริเวณศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการมีต่อศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

.....

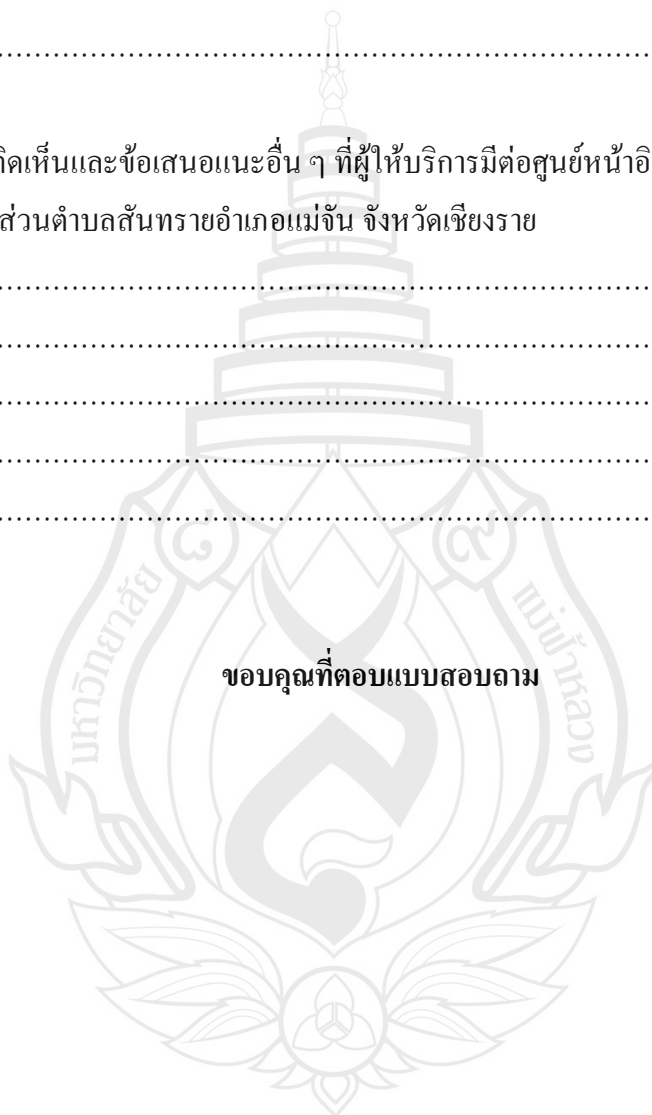
.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เรื่อง การศึกษาสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบตามความจริงจากประสบการณ์และความคิดเห็นของท่านสำหรับข้อมูลที่ท่านตอบนี้ขอรับรองว่าจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้นแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ และการบริหารจัดการในด้านสถานที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() 1.ชาย () 2.หญิง

2. อายุ

() 1.น้อยกว่า 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. 51 – 60 ปี () 6. 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1.ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4. ปวช/ปวส/
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี
() 7. อื่น ๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

() 1.นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. รับจ้างทั่วไป () 4. พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง
() 5. เกษตรกร () 6. พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ
() 7. อื่น ๆ ระบุ.....

5. ท่านมาใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนกี่ครั้ง/สัปดาห์

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง
() 3. 3 ครั้ง () 4. 4 ครั้ง
() 5. 5 ครั้งขึ้นไป

6. เวลาที่ท่านใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนโดยประมาณต่อครั้ง

() 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง () 2. 1 ชั่วโมง
() 3. 2 ชั่วโมง () 4. มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัน-เวลาส่วนใหญ่ที่ท่านจะใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โปรดระบุช่วงเวลา เช่น 10.00 น. – 12.00 น. (ตอบได้ 1 ข้อ)

() 1.วันจันทร์ – ศุกร์ ระบุช่วงเวลา.....
() 2.วันเสาร์ ระบุช่วงเวลา.....
() 3.วันอาทิตย์ ระบุช่วงเวลา.....

8. ช่วงเวลาการเปิด-ปิดศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสมหรือไม่
- () 1.เหมาะสม
- () 2.ไม่เหมาะสม
9. ท่านทราบข้อมูลการให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1.แผ่นพับ/ใบปลิว () 2. เสียงตามสาย
- () 3.ป้ายโฆษณา () 4. สิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ , จุลสาร , นิตยสาร)
- () 5.คำแนะนำจากคนรู้จัก () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
10. เพราะเหตุใดท่านถึงตัดสินใจเลือกใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่นๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1.อยู่ใกล้ สามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้สะดวก
- () 2.ประหยัดค่าใช้จ่าย
- () 3.สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง
- () 4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ
- () 5.ผู้ดูแลศูนย์ฯ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์และการเข้าเว็บไซต์ที่ถูกต้อง
- () 6.ผู้ดูแลศูนย์ฯ มีอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ
- () 7.อื่น ๆ โปรดระบุ.....
11. ท่านคิดว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีประโยชน์อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1.เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- () 2.เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โฆษณาสินค้าติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ
- () 3.เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น การเล่นเกม ฟังเพลง
- () 4.เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ชุมชนทันต่อข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ
- () 5.การใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ทั่วโลก
- () 6.การใช้ประโยชน์ในการพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ
- () 7.อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นที่กำหนดว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับสภาพการบริหารจัดการที่ตรงต่อสภาพความเห็นจริง

5 คะแนน	หมายถึง	สภาพการบริหารจัดการมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	สภาพการบริหารจัดการมีความเหมาะสมในระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	สภาพการบริหารจัดการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	สภาพการบริหารจัดการมีความเหมาะสมในระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	สภาพการบริหารจัดการมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

สภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	ความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านบุคลากร					
1. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี					
2. บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหากับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนที่ให้บริการ 1 คน มีความเหมาะสมหรือไม่					
5.บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ					

สภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	ความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความสุภาพเรียบร้อย อธิษาศัยดี					
7.บุคลากรของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนทราบถึงการจัดกิจกรรมพิเศษ เพื่อให้ความรู้แก่คนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์					
8. คอมพิวเตอร์มีความสะอาดใหม่มาใช้					
9. วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมในการใช้งาน					
10. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
11. เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณภาพ และทันสมัย มีความเร็วในการประมวลผลสูง					
12. สภาพของอุปกรณ์ฟ่วงต่อคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม เช่น คีย์บอร์ด เมาส์ ลำโพง					
13. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วที่สูง สะดวกต่อการค้นคว้าหาข้อมูล หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง					
3. ด้านงบประมาณ					
14. นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตฟรีของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม					
4. ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ					
15. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม					
16. การให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ					
17. การให้บริการพิมพ์รายงาน สำเนาเอกสาร ปริ้นเตอร์สำหรับพิมพ์ข้อมูล					

สภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน	ความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. การบริการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และการใช้อินเทอร์เน็ต					
4. ด้านการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ					
19. การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น เด็ก คนแก่ คนพิการ					
20. การจัดลำดับผู้ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ผู้มาก่อน ย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้ใช้บริการก่อน					
21. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความเหมาะสม					
5. ด้านการบริหารจัดการในด้านสถานที่					
22. ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเข้าถึงง่ายสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
23. สถานที่ตั้งของศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน มีความเหมาะสม และเอื้อต่อการจัดกิจกรรมต่างๆ					
24. ภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตมีการให้บริการที่ครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม แก้วน้ำมาใช้บริการ					
25. บริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
26. บริเวณศูนย์อินเทอร์เน็ตมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์
อินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

1. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

3. ด้านงบประมาณ

.....

.....

.....

4. ด้านการบริหารจัดการ

4.1 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

4.2 ด้านสถานที่

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค

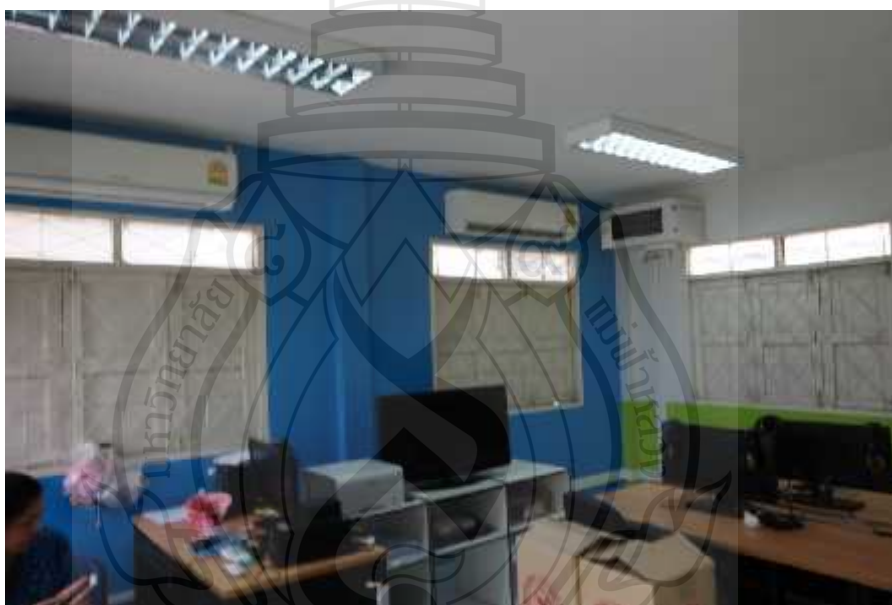
ภาพประกอบการศึกษาศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย



ภาพศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย



ภาพอาคารศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน



ภาพภายในอาคารศูนย์หน้าอินเทอร์เน็ตชุมชน



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายภรณ์ณภัส อุดด้วง
วัน เดือน ปีเกิด	24 สิงหาคม 2526
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 449 หมู่ 10 ตำบลบ้านคู้ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57110
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประวัติการทำงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลสันทราย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย