

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ผลจากความเจริญก้าวหน้าของสารสนเทศ (Information) ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรมอย่างมาก ในสังคมสารสนเทศ (Information Society) คนในสังคมทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการดำเนินงานจะสัมผัสและเกี่ยวข้องกับสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรใดที่มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อการบริหารงานจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรวดเร็ว องค์กรนั้นก็จะมี ความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรใน ระบบการผลิตและการบริการสารสนเทศ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วฉับพลัน ทั้งนี้เนื่องจากข่าวสารข้อมูลเป็นทรัพย์สิน หรือเป็นทรัพยากรที่มีค่าต่อการบริหารงานขององค์กร (ชมัยพร ฉัตรศิริ, 2533: 1)

สารสนเทศจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งผู้บริหารจะนำมาใช้ ประโยชน์ในด้านการวางแผน ควบคุมและการสนับสนุนการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และ ระดับกลวิธีในการปฏิบัติการ สารสนเทศได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการดำเนินงานของ องค์กรซึ่งนับวันจะมีแต่ความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น และเนื่องมาจากที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นนี้ จึงจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลและเครื่องมือที่ผลิตสารสนเทศที่ครบถ้วน ครอบคลุมตรงต่อความ ต้องการและเป็นปัจจุบัน ระบบสารสนเทศที่ดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์จึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ ในฐานะเครื่องมือช่วยผู้บริหารให้ปฏิบัติงานได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แหล่งสารสนเทศที่ใหญ่ที่สุดในโลกปัจจุบันแหล่งหนึ่ง นั่นก็คือ อินเทอร์เน็ต เพราะจะเป็น แหล่งที่มีข้อมูลข่าวสารจำนวนมากสำหรับการสืบค้นและมีเครื่องมือการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งบรรดาเครื่องมือที่ใช้งานบนอินเทอร์เน็ตนั้น เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) จัดเป็น เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญที่สุดและเป็นตัวการที่มีความสำคัญที่ทำให้การใช้งานในอินเทอร์เน็ต เป็นที่นิยมและแพร่หลายทั่วโลกอย่างรวดเร็ว (ศุจิภา ดวงมณี, 2539: 4)

สำหรับประเทศไทย แม้ว่าจะจะเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา แต่ก็มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศกันอย่างแพร่หลาย ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคธุรกิจ ตลอดจนประชาชนทั่วไป เช่นเดียวกับนานาประเทศทั่วโลก

สำหรับนโยบายด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของภาครัฐในประเทศไทยนั้น พบว่า มี นโยบายการส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสำหรับการจัดการการบริหารสมัยใหม่ เพื่อให้

ตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม ต้นทุนต่ำ สามารถพัฒนาและขยายได้อย่างยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน จากหน้าที่ดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความจำเป็นต้องใช้การออกแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพื่อตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และสำหรับการออกแบบเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการจัดวางโครงสร้าง (Layout) ที่ง่ายต่อการใช้งาน หากมีตัวอักษรและรูปภาพควรมีขนาดของแฟ้มข้อมูลไม่มากนัก มีการบริการข้อมูลข่าวสารแบบตามคำขอ (On Demand) และสามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังที่ต่างๆ เพื่อสร้างทางเลือกที่หลากหลายให้กับผู้ใช้ ส่วนการนำเทคโนโลยีสื่อประสมและเทคโนโลยีการสื่อสารสองทางซึ่งมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ มีสีสันสวยงาม (ชิน ภู่วรรณ, 2539 : 25 ; Ablan and scott, 1996 : 537-546 ; Stewart . 1999) รวมทั้งจะเอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้ส่งสารและผู้ส่งสารมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เช่น Irc และ Talk ส่วน Shneiderman (1998) กล่าวว่า ในการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีควรคำนึงถึงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย (Update) และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาช่วยเพราะจะทำให้เว็บไซต์น่าสนใจยิ่งขึ้น

แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะไม่ได้เป็นสถาบันแรกที่เริ่มใช้ www เป็นช่องทางการสื่อสาร แต่เมื่อมองในแง่ของปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและความหลากหลายแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสร้างเว็บไซต์ของตนเองเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีเป็นจำนวนมาก จากงานวิจัยของ ไรเชล (Reichel , 1993 : 2707 - A) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คาดว่าในปี ค.ศ.2001 สารสนเทศที่มีอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์จะลดลงไปอยู่ในรูปของสื่ออื่นๆเช่น วิดิทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดปัญหาให้กับผู้ใช้เป็นอย่างมาก องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งได้พัฒนานำเว็บไซต์เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ตั้งแต่บทบาทของเจ้าหน้าที่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โควิ (Covi , 1997 : 3727 - A) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ พบว่าอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในส่วนของเว็บไซต์นั้น จะมีเพียงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในรูปแบบใหม่ โดยหันมาใช้ระบบ

เครือข่าย รวมทั้งรูปแบบบริการต้องไม่อยู่กับที่หรือให้ผู้ใช้บริการมาขอบริการเท่านั้น แต่ต้องนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นการแนะนำ เชิญชวนให้บุคคลอื่นได้รู้จักหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่างๆ จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำเว็บไซต์ขึ้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตน (ดวงจันทร์ พยัคพันธ์ , 2540 : 18) สำหรับการนำเสนอข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งก็มีรูปแบบนำเสนอที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะหรือประเภทของข้อมูลหรือวัตถุประสงค์ของผู้เป็นเจ้าของ (Foo , 1998 : 26)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 181 แห่งนั้น (สำนักงานท้องถิ่น จ.เชียงใหม่) แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ทั้งสิ้น 24 แห่ง และยังไม่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของเว็บไซต์อีกจำนวน 157 แห่ง(<http://www.thaitambol.com/subdistrict/default.asp> : 22 พฤศจิกายน 2549) จากการศึกษาผู้วิจัยได้พบปัญหาการออกแบบสารสนเทศมาใช้ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่ทราบว่าจะต้องนำสารสนเทศใดบ้างในการที่จะนำมาจัดทำเว็บไซต์ จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากรบุคคลในการจัดเตรียมสารสนเทศ และถึงแม้ว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการจัดทำเว็บไซต์เสร็จสิ้นแล้ว ก็ยังเกิดปัญหาในด้านของตัวผู้ใช้เว็บไซต์ที่ไม่สามารถนำสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่มีอยู่มาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำเอาประสบการณ์ทางด้านการออกแบบเว็บไซต์ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล และความรู้ทางด้านการออกแบบสารสนเทศ ทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการวิเคราะห์ความต้องการในการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ รวมทั้งการออกแบบสารสนเทศให้กับเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดการนำเสนอสารสนเทศสู่ผู้ใช้งานได้โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษารูปแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. เพื่อสร้างแบบจำลองสารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขต การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์และพัฒนาเว็บไซต์ต้นแบบเพื่อนำเสนอสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีดำเนินการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 สํารวจความต้องการของการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซตํองคํการบรหการ ส่วนตําบล และความต้องการสารสนเทศในเว็บไซตํองคํการบรหการส่วนตําบลของบุคคล ทํวไป

1.2 วิเคราะห์และศึกษาสารสนเทศในเว็บไซตํองคํการบรหการส่วนตํองถนใน ตํางประเทศ

1.3 พัฒนาสารสนเทศในเว็บไซตํองคํการบรหการส่วนตําบล โดยการออกแบบ โครงสร้างและองคํประกอบตํางๆ ของแบบจําลองสารสนเทศบนเว็บไซตํ

2. กลุํมตํวอยาง ที่ใชํในการวิจัยครั้งนี้ไดํแก

2.1 กลุํมตํวอยางที่ใชํในการวิจัย ชั้นตํอนที่ 1 ประกอบตํว

2.1.1 กรรมการหรือเจํานําที่ขององคํการบรหการส่วนตําบลในจํงหวัด เชียงใหมํที่มีเว็บไซตํแลว 20 แหนง แหนงละ 2 คน จํนวน 40 คน โดยกรรมการหรือ เจํานําที่เหลํานี้มีความเกี่ยวข้ องกับการจํัดทําเว็บไซตํองคํการบรหการส่วนตําบล

2.1.2 บุคคลทํวไปที่เคยเขาํใชํอินเทอร์เนตจํนวน 125 คน

2.2 กลุํมตํวอยาง ที่ใชํในการวิจัย ชั้นตํอนที่ 2 ประกอบตํวเว็บไซตํองคํการ ปกครองส่วนตํองถนในตํางประเทศ(County) จํนวน 15 แหนง ที่ไดํรับการจํัดอันตํบเว็บไซตํที่ตํีเดํน ประจําปี 2548 และ 2549 ขององคํกรปกครองส่วนตํองถนในประเทศสหรัฐอเมริการ โดย Center for Digital Government, <http://www.centerdigitalgov.com>

2.3 กลุํมตํวอยาง ที่ใชํในการวิจัย ชั้นตํอนที่ 3 ประกอบตํวผู้เช้วยชาญดํานการ ออกแบบเว็บไซตํ ดํานการจํัดการสารสนเทศ และเกี่ยวข้ องกับองคํการบรหการส่วนตําบล จํนวน 6 คน

นียมศัพทํเฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ไดํรับการประมวลผล หรือปรุํงตําง ดํววิธีการจํัดรูปแบบ การกลั่นกรองและการสรุปล เพื่อใหํมีความหมายหรือเป็นประโยชน์ตํอผู้ใชํ ดํววิธีการนำเสนอที่ เป็นระเบียบแบบแผน

การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายในจิตใจของบุคคลที่จะทําใหํเกิดการได้รู้ได้เขาํใจ

การรับรู้สารสนเทศ หมายถึง การเขาํใจในความหมายและข้อมูลของสารสนเทศไดํอย่าง รวดเร็วและถูกตํอง

สารสนเทศเว็บไซตํ หมายถึง ข้อมูลที่ถ่ายทอกลงในเว็บไซตํ ซึ่งถูกคํัดสรรและนำเสนอ อยํางเป็นรูปแบบ เพื่อใหํเกิดประโยชน์สูงสุดตํอผู้ใชํงาน

เว็บไซต์ต้นแบบ หมายถึง องค์ประกอบและรูปแบบของเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการวิเคราะห์และออกแบบการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและสื่อประสมต่าง ๆ เช่น ภาพ เสียง ข้อความ ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) รูปแบบการออกแบบสารสนเทศเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ
- 2) เป็นประโยชน์ต่อผู้ออกแบบในการออกแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งช่วยลดภาระในการออกแบบและลดเวลาในการรวบรวมข้อมูลที่ไม่จำเป็นต่อเว็บไซต์ อีกทั้งยังเป็นรูปแบบในการตัดสินใจนำข้อมูลที่จะใช้ในเว็บไซต์อีกด้วย
- 3) รูปแบบสารสนเทศเว็บไซต์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถยกระดับมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ