

วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

THE COLLABORATION BETWEEN PUBLIC AND PRIVATE SECTOR

ON ICT FREE WI-FI SERVICE DELIVERY

<sup>1</sup>วรวิรีร์ วีระเชนทร์

นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

Email: worraweev@gmail.com

### Abstract

The study of collaboration between public and private sector on ICT free Wi-Fi service delivery aimed to study effectiveness and factors affecting the effectiveness of collaboration between public and private sector on ICT free Wi-Fi service. Used qualitative research methods include documentary research and in-depth interview. The key informants comprised 17 senior managers in public and private sector involved in ICT free Wi-Fi service. The study found that the effectiveness of collaboration between public and private sector on ICT free Wi-Fi service are at a moderate level and have a modicum of collaboration because there are conflicts of interest, however, the current government has a policy to drive and accelerate quickly for install and escalate internet network to villages throughout the country. It's being the cause of collaboration between public and private sector. In particular, Agencies inside government are more productive. The factors affecting the effectiveness of collaboration between public and private sector on ICT free Wi-Fi service are 4 kinds were as follows 1. Collaborative activities comprised collaboration in policy formulation and strategic planning, 2. Government policies and plans comprised resource of policy and planning, 3. Operating resources, and 4. Support mechanism comprised leadership, coordination and evaluation.

**Keywords:** ICT free Wi-Fi service, collaboration, public sector, private sector



### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (ICT Free Wi-Fi) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผล รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเป็นผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะจำนวน 17 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง มีความร่วมมือกันพอประมาณ เนื่องจากยังมีความขัดแย้งกันในเชิงผลประโยชน์อยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม รัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายขับเคลื่อนและเร่งรัดให้การดำเนินการติดตั้งและขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตสู่หมู่บ้านทั่วประเทศให้ขับเคลื่อนไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ มี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านกิจกรรมการสร้างความร่วมมือ (2) ปัจจัยด้านนโยบายและแผนปฏิบัติของรัฐบาล (3) ปัจจัยด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน และ (4) ปัจจัยด้านกลไกสนับสนุน ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ควรควบคุมเร่งรัดให้โครงการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงดำเนินการติดตั้งตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ปรับปรุงขั้นตอนการลงใช้บริการไวไฟฟรีให้มีความสะดวก ลดความยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เพื่อที่ชุมชนสามารถเข้าถึงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ, ความร่วมมือ, ภาครัฐ, ภาคเอกชน, ประสิทธิผล

### บทนำ

การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งการให้บริการสาธารณะกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การ

ให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เพื่อที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการสาธารณะ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ อันได้แก่ การบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างทั่วหน้า (ไสว ชัยบุญเรือง, 2554) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง หรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาจัดทำ ซึ่งรัฐไม่มีความพร้อม ดังนั้น จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจของรัฐให้ผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเข้าไปควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด (นันทวัฒน์ พรหมานันท์, 2552)

รัฐบาลได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ. 2554-2563) หรือ ICT 2020 เพื่อพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และสร้างโอกาสในการเข้าถึงของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และมีเป้าหมายการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็น

สาธารณูปโภคพื้นฐานที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ มีคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยเทียบเท่ามาตรฐานสากล ภายในปี พ.ศ. 2563 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554) ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้ร่วมมือกับภาคเอกชน จัดทำโครงการ ICT Free Wi-Fi ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นโครงการเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการเข้าถึงการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ให้แก่ประชาชนทั่วประเทศรวมถึงผู้ด้อยโอกาสที่ครอบคลุมทั่วถึง เพียงพอเท่าเทียมกันเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและข้อมูลทางด้านดิจิทัลและช่วยยกระดับชีวิตของประชาชน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2556) ซึ่งในปัจจุบัน ICT ได้ติดตั้ง ICT Free Wi-Fi เพื่อใช้งาน โดยครอบคลุมในชุมชน ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ สถานพยาบาล สถาบันการศึกษา ทั้งนี้ ยังพบปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน อาทิ ICT Free Wi-Fi สัญญาณยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ของจังหวัดต่าง ๆ มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการใช้งานความเร็ว (Speed) ของสัญญาณอินเทอร์เน็ตต่ำในบางพื้นที่ เนื่องจากมีข้อกล่าวอ้างที่ว่างบประมาณดำเนินการน้อย ไม่สามารถเข้าถึง



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

พื้นที่นั้น ๆ ได้ หรือเนื่องจากการทำงานที่ล่าช้าของ  
ผู้ดำเนินการโครงการ ICT Free Wi-Fi

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษา  
สนใจที่จะศึกษาความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับ  
ภาคเอกชน ปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกัน  
ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดทำบริการ  
อินเทอร์เน็ตสาธารณะเพื่อประชาชนในประเทศไทย  
เพื่อนำผลที่ได้ไปปฏิบัติ ปรับปรุงแก้ไขในการจัด  
ดำเนินกิจกรรมภายในเขตความรับผิดชอบของตน  
เพื่อสนองนโยบายการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ  
ให้ได้ผลดี และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างเสริม  
ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความร่วมมือในการจัด  
กิจกรรมบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะของภาครัฐ  
และเอกชนให้ดีขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิผลของความร่วมมือ  
ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับ  
ภาคเอกชน ในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ต  
สาธารณะ (ICT Free Wi-Fi) ในประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการดำเนิน  
โครงการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ การนำนโยบายการ

ดำเนินโครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะไป  
ปฏิบัติ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย  
ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559 – 2561 ขอบเขตด้าน  
ประชากร ผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐและ  
ภาคเอกชนที่มีดำเนินการเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ  
บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จากการคัดเลือกแบบ  
เจาะจง (purposive sampling) จำนวน 17 ราย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ  
(qualitative research) โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ  
(secondary data) และข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)  
กล่าวคือ *ข้อมูลทุติยภูมิ* ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร  
(documentary research) เป็น การ วิเคราะห์  
สังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทาง  
วิชาการ หนังสือ บทความ งานวิจัย รวมถึงสื่อ  
สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ *ข้อมูลปฐมภูมิ* ใช้  
วิธีการศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth  
interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารจาก  
หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีดำเนินการ  
เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ต  
สาธารณะ โดยสัมภาษณ์ในรอบวัตถุประสงค์ของ  
การศึกษา จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย  
เอกสารและการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิง  
เนื้อหา ประกอบด้วย การจำแนกประเภทข้อมูล การ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงแนวคิด รวมถึงการสรุปตีความ ด้วยการพรรณนา การบรรยายผล เพื่อให้ได้ข้อสรุปผลที่แท้จริง เพื่อใช้ในการยืนยันข้อเท็จจริงเดิมหรือเกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ขัดแย้งจากเดิม

**ผลการวิจัย**

พบว่า

**1. ประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (ICT Free Wi-Fi)**

การดำเนินการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ ภายใต้โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITC) ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ตลอดจนจนภาคเอกชนที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ถือเป็นเรื่องสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการนำนโยบาย เนื่องจากมีต้นทุนใน

การดำเนินโครงการสูงและผลตอบแทนต่ำ ทำให้ภาคเอกชนไม่สนใจที่จะขยายบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตออกไปให้ครอบคลุมตามหมู่บ้านในชนบทที่ห่างไกล เนื่องจากไม่คุ้มกับค่าบริการ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ทำให้มีการขับเคลื่อนการติดตั้งและขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดำเนินไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น และได้รับความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชนมากขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิผลด้านความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ปรากฏในด้านต่าง ๆ ดังนี้

**1.1 ความเท่าเทียมในการกระจายตัว**

ในปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนไทยเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาถึงความเท่าเทียมในการกระจายตัวของอินเทอร์เน็ตแล้ว ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 24.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 39.3 สำหรับการกระจายตัวของอินเทอร์เน็ต หากพิจารณาตามภาคจะเห็นว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ถึงร้อยละ 60.6 รองลงมาภาคกลางร้อยละ 43.1 ภาคใต้ร้อยละ 37.2 ภาคเหนือร้อยละ 33.5 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 30.2 โดยอาศัยอยู่ใน



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เขตเทศบาลร้อยละ 49.4 และ อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลร้อยละ 31.2

เห็นได้ว่า การแพร่กระจายของการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มักจะกระจุกตัวในเขตเมืองหรือพื้นที่ที่บริษัทผู้ให้บริการสามารถได้รับผลตอบแทนในการลงทุนที่สูง ในทางกลับกัน ก็เป็นสาเหตุให้ประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบทขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูล (กสทช.) ต้องรับผิดชอบติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำนวนทั้งสิ้น 19,652 หมู่บ้าน โยซึ่งบจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุนยูเอสไอ) ประมาณ 2 หมื่นล้านบาท อย่างไรก็ตาม กสทช. ได้แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) พื้นที่ชายขอบซึ่งเป็นพื้นที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ ไม่มีบริการและยากต่อการเข้าถึง จำนวน 3,920 หมู่บ้าน กำหนดเทคโนโลยีในการวางโครงข่ายเสร็จสิ้น และเปิดใช้งานครบทั้ง 3,920 หมู่บ้าน ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560 และ 2) พื้นที่ชนบท ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และยังไม่มีบริการ จำนวน 15,732 หมู่บ้าน กำหนดเทคโนโลยีที่ใช้งานแล้วเสร็จและเปิดใช้ครบทุก 15,732 หมู่บ้าน ภายในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.2 การตอบสนองของความต้องการของทุกภาคส่วน

ประเทศไทย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 24.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 39.3 โดยส่วนใหญ่มักจะกระจุกตัวในเขตตัวเมือง หรือพื้นที่ที่บริษัทผู้ให้บริการสามารถได้รับผลตอบแทนในการลงทุนที่สูง สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันมากนัก เมื่อพิจารณาการใช้อินเทอร์เน็ตตามกลุ่มอายุต่าง ๆ พบว่า กลุ่มอายุ 15-24 ปี มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุดร้อยละ 76.8 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 60.1 กลุ่มอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 58.0 กลุ่มอายุ 35-49 ปี ร้อยละ 9.6 สำหรับสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ตามสถานที่ต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์พกพา เช่น Notebook และ Tablet อยู่อ้อยละ 81.7 รองลงมาคือใช้บ้านและที่พักออาศัยร้อยละ 67.1 ใช้ในสถานศึกษาร้อยละ 34.9 และใช้ที่ทำงานร้อยละ 34.2 สื่ออินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วน เพราะอินเทอร์เน็ตเข้าถึงกลุ่มคนได้มาก เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยในปัจจุบันพบว่า สื่อหลักทุกวันนี้ที่มีการบริโภคสูงที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งในปี พ.ศ. 2559 มีการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟน ประมาณร้อยละ 85.8 ของประชากร เฉลี่ย 6.2 ชั่วโมงต่อวัน



### 1.3 ความพึงพอใจของประชาชน

#### ผู้เกี่ยวข้อง

การดำเนินการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังหมู่บ้านเพื่อเป็นการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ได้รับการสนับสนุนความพึงพอใจจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนที่อยู่ในชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลบริการอินเทอร์เน็ตยังเข้าไม่ถึง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพในเชิงพาณิชย์หรือเข้าถึงได้ยาก ทำให้ภาคเอกชนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่สนใจที่จะมาลงทุนขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการเพราะไม่คุ้มทุน ดังนั้น การที่รัฐบาลได้นำโครงการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ประจำหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนที่อยู่ในชนบทและพื้นที่ห่างไกลได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้อีกมากมาย เป็นประโยชน์สำหรับนักเรียนในการศึกษา ตลอดจนขยายผลไปสู่ชุมชนในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นโครงการอินเทอร์เน็ตสาธารณะจึงเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์มาก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการพัฒนาการสื่อสาร อย่างไรก็ตามประเด็นที่จะทำให้ความพึงพอใจลดน้อยลงไปบ้างเป็นเรื่องของสัญญาณในพื้นที่อ่อน หลุดบ่อย การลงทะเบียนเข้าใช้บริการเป็นไปด้วยความยุ่งยาก และมีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนผู้ใช้ในแต่ละครั้ง

### 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (ICT Free Wi-Fi)

ซึ่งปัจจัยแต่ละด้าน มีรายละเอียดปลีกย่อยที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือ ดังนี้

#### 2.1 ปัจจัยด้านกิจกรรมการสร้างความร่วมมือ

1) ความร่วมมือในด้านการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ร่วมกัน

2) ความร่วมมือในด้านการแสวงหาข้อมูลและการแบ่งปันข้อมูล หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

3) ความร่วมมือในด้านการแสวงหาการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน

4) ความร่วมมือในด้านการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ทรัพยากรที่สำคัญต่อความร่วมมือ คือ การมีงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เพียงพอต่อการแข่งขันนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 2.2 ปัจจัยด้านนโยบายและแผนปฏิบัติของรัฐบาล



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1) ที่มาของนโยบายและแผนงาน เมื่อที่มาของนโยบายได้รับการสนับสนุนและผลักดันมาจากผู้มีอำนาจในรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติ สามารถให้ประโยชน์กับคนที่ควรได้รับผลประโยชน์ สอดคล้องกับค่านิยมทางสังคม

### 2.3 ปัจจัยด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน

ทรัพยากร เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญและมีผลต่อความร่วมมือ การที่หน่วยงานมีงบประมาณที่เพียงพอ มีบุคลากรที่เพียงพอและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการแข่งขัน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

### 2.4 ปัจจัยด้านกลไกสนับสนุน

1) ภาวะผู้นำ มีบทบาทในการให้ความร่วมมือ เพราะเป็นผู้ตัดสินใจที่จะเข้าร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ความสำเร็จของภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความร่วมมือ

2) การประสานงาน เป็นความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามส่วนต่าง ๆ ให้ประสานสอดคล้องกันอย่างกลมกลืน เป็นการบริหารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นความสัมพันธ์ภายในและภายนอกของหน่วยงานของรัฐและเอกชน

อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีลักษณะของการประสานงาน 5 ลักษณะที่สำคัญคือ (1) การประสานงานโดยการกำหนดนโยบายและการวางแผน (2) การประสานงานโดยคณะกรรมการ (3) การประสานงานโดยการประชุม (4) การประสานงานโดยบุคคล และ (5) การประสานงานโดยหนังสือราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3) การประเมินผล ภาครัฐได้มีนโยบายในการปฏิบัติว่าจำเป็นต้องทำการประเมินผลกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดต่อไป แต่หน่วยงานภาคเอกชนจะไม่ค่อยได้เข้าร่วมประเมินผลกับหน่วยงานภาครัฐเนื่องจากอาจจะยังไม่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานของตัวเองมาก

### อภิปรายผลการวิจัย

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ สามารถพิจารณาได้จากนโยบายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการว่าบรรลุผลตามเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือไม่ ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง มีความร่วมมือกันพอประมาณ ความสำเร็จของความ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการนำนโยบายขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ส่วนหนึ่งจึงสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Ripley และ Flankin (1982, pp. 199–200) ที่ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวจะสามารถทราบได้จาก 1) ระดับความร่วมมือที่ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีต่อที่ผู้ออกคำสั่งหรือผู้กำหนดนโยบาย 2) การบรรลุผล การปฏิบัติตามนโยบาย ตามภาระหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบด้วยความราบรื่นและปราศจากปัญหา และ 3) นโยบายนั้นก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติงานหรือก่อให้เกิดผลกระทบตามที่พึงปรารถนา

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ด้านกิจกรรมการสร้างความร่วมมือ ประกอบด้วยความร่วมมือในด้านการแสวงหาและการแบ่งปันข้อมูล การแสวงหาการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม การกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนทรัพยากรและการสร้าง และการทำโครงการร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Agranoff และ McGuire (2003, pp. 69–85) ซึ่งได้ระบุว่า เมื่อองค์กรต่าง ๆ ได้เข้ามาร่วมมือกันแล้ว กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน คือ การแสวงหาข้อมูล การแสวงหาการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

การกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนทรัพยากร และการสร้างโครงการร่วมกัน ด้านนโยบายและแผนงาน ขึ้นอยู่กับที่มาของนโยบายและความชัดเจนของนโยบาย กรณีโครงการ “เน็ตประชารัฐ” เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลชุดปัจจุบันอย่างจริงจัง ทำให้เกิดแรงจูงใจและเกิดพลังผลักดันที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติการปฏิบัติ และความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Brevet และ Deleon (1983, pp. 265–274) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วย 1) ที่มาของนโยบาย 2) ความชัดเจนของนโยบาย 3) การสนับสนุนนโยบาย 4) ความซับซ้อนในการบริหารงาน 5) สิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติและ 6) การจัดสรรทรัพยากร

ด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน คือการมีงบประมาณที่เพียงพอ มีบุคลากรที่เพียงพอและพร้อมที่จะไปปฏิบัติงานร่วมกัน และมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอที่ใช้ในโครงการโดยเฉพาะงบประมาณที่เพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการและความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการส่งมอบบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Sabatier และ Mazmanian (1980, pp. 439–468) ที่กล่าวไว้ว่า นโยบายจะประสบความสำเร็จ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในทางปฏิบัติได้ต้องได้รับการสนับสนุนด้านการเงินอย่างเพียงพอ

ด้านกลไกสนับสนุน ภาวะผู้นำ การประสานงาน และการประเมินผล ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำมีบทบาทในการให้ความร่วมมือหรือเป็นผู้ตัดสินใจที่จะเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตาม เพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Yukl (2006, p. 22) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ตาม ในรูปแบบกระบวนการเพื่อให้ภารกิจในกลุ่มบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Milton (1981, p. 292) ที่เห็นว่า ภาวะผู้นำคือการที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้แต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มใช้ความพยายามทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามสถานการณ์ที่กำหนด ในส่วนของการประสานงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดมี 5 ลักษณะ คือ การประสานโดยการกำหนดนโยบาย และการวางแผน การประสานงานโดยคณะกรรมการ การประสานงานโดยการประชุม การประสานงานโดยบุคคลและการประสานงานโดยหนังสือราชการ สอดคล้องกันกับแนวคิดของ Gulick และ Urwiek (1973, p.13) ที่ได้เสนอรูปแบบของการ

ประสานงานระหว่างองค์การที่มีประสิทธิภาพ 3 ประการ คือ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การ การแต่งตั้งคณะกรรมการร่วม และการใช้งบประมาณหรือทรัพยากรร่วมกัน สอดคล้องกันกับแนวคิดของ Cheung-Judge และ Holbeche (2011, pp.273-278) ที่ได้กล่าวถึงแนวทางในการประสานงานที่ดีประกอบด้วย 3 แนวทาง คือ 1) การวางแผนและการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน 2) ใช้การสื่อสารในช่องทางหลายด้าน และ 3) สนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Koontz และ Donnell (1976, pp.146-147) ที่ได้ให้แนวทางในการประสานงานไว้ 3 ประการคือ 1) การประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในแนวตั้งและแนวนอน 2) การประสานงานด้วยการวางแผนและกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและ 3) การประสานที่คำนึงถึงองค์ประกอบและสถานการณ์รอบด้าน สำหรับการประเมินผลโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถร่วมประเมินผล การปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานเพื่อจัดความสำเร็จหรือความก้าวหน้าของโครงการว่าเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Isaac และ Michael (1981, p.2) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลจะเน้นที่การบรรลุพันธกิจหรือส่งมอบผลผลิต หัวใจสำคัญคือการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรม



## ข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะที่เป็นผลจากการศึกษา ทั้งเชิงปฏิบัติการและเชิงนโยบาย ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ควรควบคุมแรงรัศให้โครงการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำหมู่บ้านสามารถดำเนินการติดตั้งครบทุกหมู่บ้านตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชนบทและในพื้นที่ห่างไกล

1.2 ควรปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนใช้บริการไวไฟฟรีซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนเวลาที่ประชาชนต้องการใช้อินเทอร์เน็ตฟรีให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระดับความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วและต่อเนื่อง

1.3 ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะเพื่อให้การบริการไวไฟฟรีในหมู่บ้าน เพิ่มเติมจากโครงการของรัฐบาล โดยเฉพาะในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้

ประชาชน และนักท่องเที่ยวได้เข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างกว้างขวาง

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบโครงข่ายไร้สาย (Wi-Fi Network) เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะประจำหมู่บ้านให้ประสบความสำเร็จและ เกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 ควรให้ความสำคัญกับการจัดให้บริการไวไฟฟรีที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษาในกลุ่มเป้าหมายหมู่บ้านในชนบทและหมู่บ้านในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล ให้สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะความเร็วสูงได้อย่างสะดวก สามารถเข้าใช้บริการเครือข่ายได้ง่าย ด้วยสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.3 ควรจัดให้มีการอบรมให้มีความรู้และความเข้าใจในการเข้าหาข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบริการไวไฟฟรีในที่สาธารณะให้แก่ประชาชนทุกช่วงอายุ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา การศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมของชุมชน รวมถึงการการป้องกันภัยสาธารณะภัย เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง



- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ระยะ พ.ศ. 2554–2563 ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). ประชาสัมพันธ์โครงการ ICT Free Wi-Fi บนเว็บไซต์.  
สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2559. จาก <http://www.mict.go.th>.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 4 ปรับปรุงใหม่).  
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2554). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัด  
ตราด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Agranoff, R., and McGuire, M. (2003). Collaborative public management : New strategies for local  
governments. Washington, D.C.: Georgetown University press.
- Brever, G. D., and Deleon, P. (1983). The Foundation of policy Analysis. Illinois: The Dozsey press.
- Cheung–Judge, M. Y., and Holbeche, L. (2011). Organization development: A practitioner’s guide for OD  
and HR. London: Kogan.
- Gulick, L., and Urwick, L. (1973). Paper son the science of administration. New York: Columbia University.
- Isaac, S., and Michael, W. B. (1981). Handbook in research and evaluation: A collection of principles,  
methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and  
the behavioral sciences (2<sup>nd</sup> ed.). San Diego, CA: EDITS Publishers.
- Koontz, H., and Donnell, C. (1976). Principle of management: An analysis of management function. New  
York: McGraw–Hill.
- Milton, C. R. (1981). Human behavior in organization. New Jersey: Prentice Hall.
- Ripley, R. B., and Franklin, G. A. (1982). Congress The Bureaucracy and Public Policy. Texas: Homewood.
- Sabatier, P.A., and Mazmanian, D. A. (1983). Implementation and Public Policy. Glenview, Illinois: Scott,  
Foresman and Company.
- Yulk, G. (2006). Leadership in Organization (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.

