

**ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้
ICT ชุมชน กรณีศึกษา ในประเทศไทย
Appropriate Management Characteristics of Telecentres :
Case Study of Thai Telecentres**

ประภาพรรณ วุ่นสุข* และ ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ

Praphaphan Wunsuk and Dr.Poomporn thamsatitdej
College of Innovation, Thammasat University, Bangkok, Thailand

* E-mail : itcdd@yahoo.com

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) โดยการศึกษาองค์ประกอบในบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบในการบริหารจัดการชุมชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อวิเคราะห์สรุปลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในประเทศไทย

การวิจัยนี้ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับวิจัยเชิงคุณภาพใช้กรณีศึกษาแบบเปรียบเทียบ (Comparative Case Study Method) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ผู้ดูแลศูนย์ฯ และผู้รับบริการฯ ทั้งสิ้นจำนวน 60 คน จาก 4 กรณีศึกษา คือ 1) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม จ.ร้อยเอ็ด 2) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดบูรพา จ.ยโสธร 3) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพ็ญ จ.สมุทรปราการ และ 4) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ จ.ปทุมธานี สำหรับวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เก็บข้อมูลจากผู้ดูแลศูนย์ฯและผู้รับบริการฯจากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน 202 ศูนย์ทั่วประเทศ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสัมภาษณ์กลุ่ม ทั้งนี้ได้มีการผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบของการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1) โครงสร้างทางเทคโนโลยี 2) การบริการ 3) ทรัพยากรบุคคล และองค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชน คือ 1) โครงสร้างชุมชน 2) คณะกรรมการบริหาร 3) ความรับผิดชอบ และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ จำนวน 29 ปัจจัย มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุดในแต่ละกลุ่ม จำนวน 6 ปัจจัย คือ 1) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน (1.70) 2) มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์ฯ (1.65) 3) มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และทำการตลาด ประชาสัมพันธ์ (1.50) 4) การสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (1.45) 5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (1.43) 6) เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่นๆ (1.40)

คำสำคัญ: ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เศรษฐกิจฐานความรู้

Abstract

This research aimed to study the information communication technology (ICT) management, community management, and other factors affecting the success of the operation of telecentres. The study collected quantitative and qualitative data from 60 participants at 4 telecentres in 4 different provinces, Wat Potikaram Telecentre in Roi-Et, Wat Burapa Telecentre in Yasothorn, Bangpreang Telecentre in Samutprakarn, and Nong Sua Telecentre in Pathumthani from a national total of 202 telecentres. Results identified 2 key elements, ICT centre management and community management. The former was made up of the structure of technology, services, and human resources. The latter consisted of community structure, the committee, and responsibility. Factors of success affecting the operations were having an action plan and situation analysis with the community (1.70), having internal practicing rules (1.65), having clear customer target marketing and public relations (1.50), support from the Local Administration Organization (1.45), enthusiastic and continuous community participation in

telecentre activities (1.43), and being a best practice model for other telecentres and organizations (1.40).

Keywords: : Telecentre; Information and Communication Technology; Knowledge Base Economy

บทนำ

เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy : KBE) เป็นแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาและสร้างเศรษฐกิจ โดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักทั้งด้านการผลิต การแพร่กระจายสินค้าและการบริการ (Krisciunas and Daugeliene, 2006) ความรู้และนวัตกรรมจึงเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนามากกว่าเงินทุนและแรงงาน (OECD, 1996; 2002) ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความเข้มแข็งกับฐานความรู้ (Knowledge Base) ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจและสังคม ปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่

โครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) เกิดจากการผลักดันของยุทธศาสตร์ชาติแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้กรอบความคิดที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาความด้อยพัฒนา และปัญหาความเหลื่อมล้ำและโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศที่ไม่เท่าเทียมกัน จึงเกิดรูปแบบของโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ในชนบทห่างไกลมีโอกาสเข้าถึงและใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การส่งเสริมผลักดันและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) ให้มีศักยภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้ในชุมชน และระหว่างชุมชน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้(Knowledge Based Economy) การศึกษาขั้นนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) ที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย

การวิจัยนี้ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับวิจัยเชิงคุณภาพใช้กรณีศึกษาแบบเปรียบเทียบ (Comparative Case Study Method) โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ผู้ดูแลศูนย์ฯ และผู้รับบริการฯ ทั้งสิ้นจำนวน 60 คน จาก 4 กรณีศึกษา คือ 1) ศูนย์การ

เรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม จ.ร้อยเอ็ด 2) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพา จ.ยโสธร 3) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพ็ญ จ.สมุทรปราการ และ 4) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ จ.ปทุมธานี สำหรับวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เก็บข้อมูลจากผู้ดูแลศูนย์และผู้รับบริการจากศูนย์ การเรียนรู้ ICT ชุมชน 202 ศูนย์ทั่วประเทศ

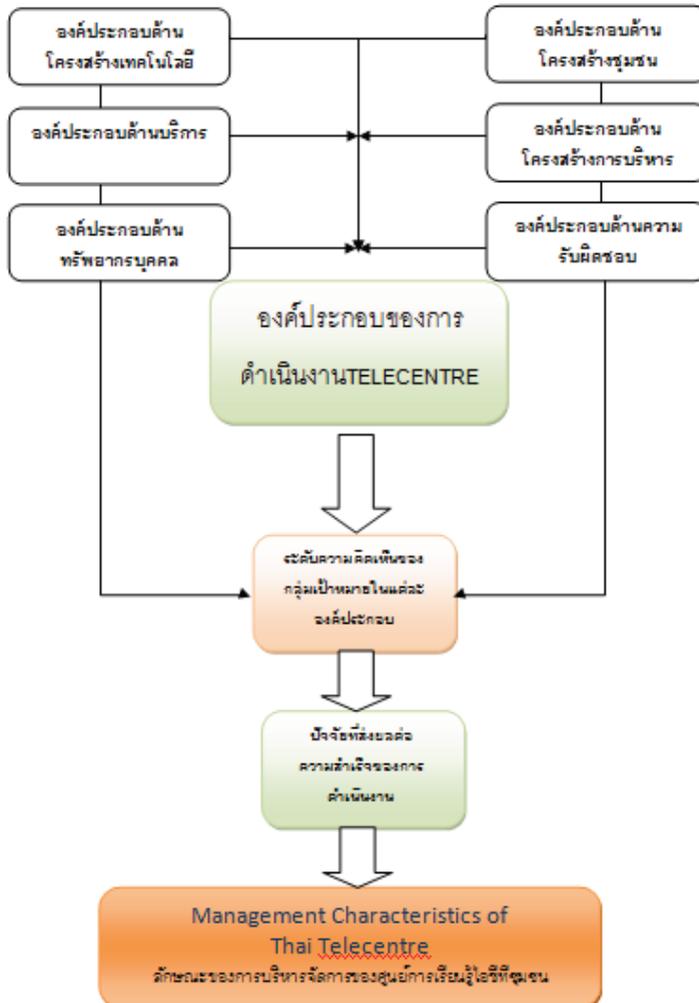
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานให้สำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
3. เพื่อศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชน ในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย/วิธีการ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษาศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในประเทศไทย ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ กรณีศึกษาแบบเปรียบเทียบ (Comparative Case Study Method) 4 กรณีศึกษา และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณกับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน 202 ศูนย์ ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) การสัมภาษณ์เจาะลึก (Indepth Interviews) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ คณะกรรมการบริหารศูนย์และผู้ดูแลศูนย์ ของทั้ง 4 ศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยใช้ประเด็นในกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามปลายเปิด

2) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) คำถามสำหรับการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) กลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์ ทั้ง 4 ศูนย์ จำนวน 48 คน

3) แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และจากการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เจาะลึก มีจำนวน 2 ชุดคือ ชุดสอบถามผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และ ชุดสอบถามผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงขององค์ประกอบในการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ด้านโครงสร้างทางเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างของชุมชน ด้านโครงสร้างการบริหาร และ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็น การรับรู้องค์ประกอบของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่น 0.79

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีค่าความเชื่อมั่น 0.98

4) การศึกษาข้อมูลประเภทเอกสาร (Documentation) ข้อมูลบางส่วนในการวิจัยได้ศึกษาเอกสารโครงการ ข้อคิดเห็น แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราวิชาการ หนังสือ วารสาร ตลอดจนบทความต่าง ๆ

5) การสังเกตภาคสนาม (Field Observation) โดยผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเก็บข้อมูล และสังเกต เวลาการใช้ ปริมาณการใช้ การปรับเปลี่ยนข้อมูลของชุมชน

2. กลุ่มเป้าหมาย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ Stakeholder Theory (Whyte, 2000) ในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน จึงได้ประชากรที่ศึกษาในชุมชน ดังนี้

1) กลุ่มคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ศูนย์ละ 1 คน และคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ศูนย์ ละ 2 คน

2) กลุ่มผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผู้ใช้บริการศูนย์ฯ ในพื้นที่ให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ ศูนย์ละ 12 คน

ได้จำนวนประชากรที่ศึกษาเชิงคุณภาพทั้งหมด รวม 60 คน

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15 คน

2. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพา จังหวัดยโสธร จำนวน 15 คน

3. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 15 คน

4. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลตำบลหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 คน

2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้พื้นที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในประเทศไทย จำนวน 202 ศูนย์ฯ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และ ผู้รับบริการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง โดยได้เข้าพบกับคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย แก่กลุ่มเป้าหมายก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการ ดังนี้

1) รวบรวมจากการสัมภาษณ์ (Interviews) ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้แทนคณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์ฯ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบเป็นทางการ (Formal interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เวลา 20-30 นาทีต่อผู้สัมภาษณ์ 1 คน

2) รวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์ฯ ศูนย์ละ 12 คน จึงมีการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มๆ ละ 3-4 คนต่อครั้ง ใช้เวลา 5 นาที

3) รวบรวมจากการศึกษาข้อมูลประเภทเอกสาร (Documentation) ข้อมูลบางส่วนในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราวิชาการ หนังสือ วารสาร ตลอดจนบทความต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

4) การสังเกต (Observation) ใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมร่วม (non-participation observation) เพื่อใช้เก็บข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และจัดข้อบกพร่องในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะปกปิดสถานภาพหรือข้อมูลบางอย่างไว้ โดยการสังเกตองค์ประกอบทั่วไปของศูนย์ ลักษณะของชุมชนและพฤติกรรมของผู้รับบริการ

5) การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ถึงศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้ง 283 ศูนย์ ทั่วประเทศ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวม 30 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกเป็น 2 ส่วน 1) ส่วนของวิจัยเชิงคุณภาพ กระบวนการวิเคราะห์จะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ แยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูล โดยใช้ Mind Map เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ และใช้กรอบแนวคิดเป็นกรอบกว้าง ๆ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตีความสร้างข้อสรุป (Analytic inductive) และการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) 2) ในส่วนของวิจัยเชิงปริมาณจากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นตารางในลักษณะการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test และ f-Test โดยใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 16.0

ผลการวิจัย

จากการจัดเก็บข้อมูลของศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน 4 กรณีศึกษา และแบบสอบถามจากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน 202 ศูนย์ พบว่า ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักคือ องค์ประกอบของการบริหารระบบ ICT และองค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชนของศูนย์ฯ โดยผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1.1) โครงสร้างทางเทคโนโลยี จากการวิจัย พบว่า การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นแบบ ADSL ความเร็ว 1 Mbps. ส่วนศูนย์ฯ กรณีศึกษา 4 ศูนย์ฯ มีสัญญาณ ADSL ความเร็วมากกว่า 4 Mbps. ยกเว้น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตำบลบางเพ็ญมีสัญญาณ IP STAR สืบเนื่องจากเป็นพื้นที่ไกลจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

(1) ความมีเสถียรภาพ พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่อนข้างมีเสถียรภาพ ไม่ขาดหายบ่อย ถึงแม้ขาดหายบ้างก็จะสามารถกลับมาใช้งานต่อได้อย่างรวดเร็ว ยกเว้น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตำบลบางเพ็ญมีสัญญาณ IP STAR เสถียรภาพ จึงขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ

(2) ส่วนประกอบทางเทคโนโลยี พบว่า มีคุณภาพและจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เหมาะสมกับความสามารถทางการบริหารของศูนย์ฯ และปริมาณการใช้งานของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่มีจำนวนคอมพิวเตอร์ 20 ชุด และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์และเครื่องฉายภาพ เป็นต้น

(3) ความปลอดภัยของการใช้งาน พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ส่วนใหญ่ มีระบบบริหารควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้มีการควบคุมการใช้งานอย่างเหมาะสม เช่น การห้ามเล่นเกมอันตราย หรือ เว็บเสีย การควบคุมเวลาการใช้งาน การควบคุมอายุของผู้รับบริการ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพา มีการแบ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมให้กับผู้รับบริการที่เป็นเด็กอายุไม่ถึง 6 ปี เพื่อสามารถดูแลการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีทุกศูนย์ฯ มีโปรแกรมรักษาความปลอดภัยแก่ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อ ป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์

4) การบำรุงรักษา พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะมีทักษะความชำนาญสามารถซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามอาการที่เสียหายขัดข้องได้ แต่หากมีอาการเสียหายหนักหรืออุปกรณ์หมดอายุการใช้งาน จำเป็นต้องส่งซ่อมโดยใช้งบประมาณจากการบริหารศูนย์ฯ หรือใช้งบประมาณจากแหล่งสนับสนุนภายในชุมชน

1.2) การให้บริการ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน สามารถรับรู้ความต้องการพื้นฐานของชุมชนอย่างชัดเจนเนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีการสอบถามและหาความต้องการของชุมชนที่ศูนย์ฯ ก่อตั้งอยู่ในขั้นตอนการขอก่อตั้งและนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการก่อตั้งศูนย์ฯ แต่การสอบถามความต้องการของชุมชนภายหลังจากได้รับก่อตั้งแล้ว ปรากฏว่าไม่มีการสอบถามความต้องการของชุมชนแบบเป็นทางการ แต่ศูนย์ฯ จะทำการขยายผลและปรับรูปแบบการบริการโดยเพิ่มกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่องภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์หลักของการก่อตั้ง ศูนย์ฯ แล้ว

(1) การบริการพื้นฐาน พบว่าการบริการพื้นฐานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ คือ 1) การบริการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) บริการอินเทอร์เน็ต 3) ใช้งานโปรแกรมพื้นฐานและ 4) บริการพิมพ์งาน ในส่วนศูนย์ที่มีความพร้อมและให้บริการพื้นฐานแล้วจะเพิ่มบริการ คือ 1) การเป็นสถานที่ฝึกอบรม เช่น อบรมโปรแกรมอินเทอร์เน็ต การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการจัดทำเว็บไซต์ โดยในการฝึกอบรมโปรแกรมพื้นฐาน ผู้ดูแลศูนย์ฯทุกศูนย์ฯ สามารถเป็นวิทยากรฝึกอบรมได้เอง ส่วนการฝึกอบรมการจัดทำเว็บไซต์ บางศูนย์สามารถฝึกอบรมได้เองเช่น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตำบลบางเพ็ญ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนบูรพาและศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลหนองเสือ 2) เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้และดูงาน

(2) เนื้อหาและภาษาท้องถิ่น พบว่าบางศูนย์ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์คาราม ให้ความใส่ใจกับการเขียนบทความและเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวกับท้องถิ่น กิจกรรม เหตุการณ์ และข้อมูลภายในท้องถิ่นมากกว่าศูนย์อื่น ๆ

(3) ค่าบริการ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนคิดอัตราค่าบริการ ในราคาที่ถูกกว่าร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ โดยศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์คาราม และศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนโรงเรียนเบ็ญา คิดชั่วโมงละ 10 บาท ใช้ระบบสมัครสมาชิก ส่วนศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนบูรพา คิดชั่วโมงละ 7 บาท จำหน่ายเป็นคูปอง ซื้อได้ตั้งแต่ 5 บาท เป็นต้นไป ทำให้ผู้ที่มีเงินไม่มากสามารถใช้งานได้ ทั้งนี้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเปรี้ยว ไม่คิดค่าใช้บริการจากผู้รับบริการ ยกเว้นค่าพิมพ์เอกสาร คิดค่าบริการแผ่นละ 2 บาท

(4) การประชาสัมพันธ์ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เน้นการประชาสัมพันธ์ โดยการบอกต่อจากผู้ที่ได้มาใช้งาน มีบ้างที่ใช้เอกสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ โดยพบข้อแตกต่างคือ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์คาราม เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนจึงง่ายแก่การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเมื่อมีการจัดกิจกรรมที่วัด ก็สามารถชี้แจงหรือใช้เสียงตามสายได้ง่าย

(5) การปฏิบัติการทางการศึกษา พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทุกศูนย์ เน้นการเพิ่มโอกาสและขยายการศึกษาเป็นประเด็นหลัก โดยมีวิธีการแตกต่างกันไป ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์คาราม เน้นการสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนในชุมชนเพื่อจัดหลักสูตรอบรมให้เด็กนักเรียนเป็นรุ่น ๆ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพา เน้นการเป็นจุดศึกษาค้นคว้าและทำการบ้านของเด็กนักเรียน

(6) การฝึกอบรมผู้ใช้งาน สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทุกศูนย์เป็นแหล่งฝึกอบรมของชุมชน ของบุคคลและหน่วยงานภายนอกชุมชน

1.3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเน้นฝึกอบรมผู้ดูแลศูนย์ฯ ในระดับพื้นฐาน เช่นการบริหารจัดการศูนย์ฯ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน โดยส่วนใหญ่ทุกศูนย์ฯจะส่งผู้ดูแลศูนย์ฯ ไปอบรมตามหลักสูตรพื้นฐานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือบางศูนย์ฯใช้งบประมาณส่วนตัวของผู้ดูแลศูนย์ฯ เอง

(1) คุณภาพและจำนวนของผู้ดูแลศูนย์ฯ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยส่วนใหญ่จะมีผู้ดูแลศูนย์ฯ จำนวน 2-3 คน และผู้ดูแลศูนย์ฯ แต่ละที่จะมีทักษะความสามารถแตกต่างกัน

(2) เงินเดือนและสิ่งจูงใจ พบว่า โดยส่วนใหญ่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ไม่มีการจัดสรรค่าจ้างหรือเงินเดือนแก่ผู้ดูแลศูนย์ฯ ทั้งนี้ผู้ดูแลศูนย์ฯ ได้รับรู้และเข้าใจ ลักษณะการทำงานในศูนย์ฯจึงเป็นการแบบจิตอาสาและสมัครใจ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ดูแลศูนย์ฯ ได้รับความรู้ ดังนั้นผู้ดูแลศูนย์ฯ ต้องเป็นผู้มีความเสียสละและจิตอาสาโดยแท้จริง

(3) ความเท่าเทียม พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน คนำถึงการดูแลผู้ดูแลศูนย์ฯ แต่ละคนเท่าเทียมกัน เนื่องจากไม่มีการจัดสรรอัตราจ้าง จึงปฏิบัติต่อผู้ดูแลศูนย์ฯ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ทั้งนี้ ครอบคลุมถึงอาสาสมัครและเยาวชนไอที ที่เสียสละเวลา ช่วยดูแลศูนย์ฯ จึงสามารถใช้บริการต่างๆ จากศูนย์ฯ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด

(4) การใช้เทคโนโลยี พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ดูแลศูนย์ฯการเรียนรู้ ICT ชุมชน เป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในการบริหารจัดการและใช้งานระบบเทคโนโลยีเป็นอย่างดี และฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการศูนย์ฯที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เพราะสามารถเป็นที่ปรึกษาของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ทั้งนี้ในบางศูนย์ฯ ยังสามารถเป็นวิทยากรในด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย

2. องค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชนของศูนย์ฯ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ซึ่งจากการวิจัย พบว่า

2.1) ด้านโครงสร้างชุมชน จากการวิจัย พบว่า จำนวนประชากรและตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการมากน้อยต่างกัน ในกรณีที่ตั้งอยู่บริเวณที่จำนวนประชากรหนาแน่น หรือแหล่งที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน เช่น วัด หรือ โรงเรียน จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหลากหลายและมากกว่า ศูนย์ที่ตั้งอยู่ห่างจากชุมชนและมีกิจกรรมระหว่างชุมชนน้อย

(1) กิจกรรมทางเศรษฐกิจ พบว่า โดยส่วนใหญ่ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ฯ ก่อตั้งจะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำนา และทำไร่ ซึ่งส่งผลให้มีการเข้าใช้บริการที่ศูนย์ฯ เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม จึงสอดคล้องกับการปรับบริการของศูนย์ฯ ได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม

(2) รายได้ครัวเรือน พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ๆ ประชากรมีรายได้ของครัวเรือนน้อยจะส่งผลให้มีผู้ใช้บริการที่ศูนย์ฯมากกว่า ศูนย์ฯ ที่ก่อตั้งในพื้นที่ๆ ประชากรมีรายได้ต่อครัวเรือนสูง

(3) ระดับการศึกษา พบว่า ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ฯก่อตั้ง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย

(4) ความเป็นเจ้าของ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่ตั้งบริเวณวัด ชุมชนจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน สังเกตได้จากการมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมอันหลากหลายของชุมชน การรู้จักบริการของศูนย์ฯ การสนับสนุนให้สมาชิกในครัวเรือนใช้บริการ และการช่วยกันสอดส่องดูแลทรัพย์สินภายในศูนย์ฯ ส่วนศูนย์ฯ ที่ตั้งบริเวณโรงเรียน ทำให้ชุมชนเข้าใจว่าเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงเรียน มีกิจกรรมหลักเป็นการเรียนการสอน จึงส่งผลให้ชุมชนไม่ต้องการเข้าไปแทรกการเรียนของเด็ก ยกเว้นการจัดกิจกรรมฝึกอบรมคนในชุมชนเป็นหลักโดยเฉพาะ

2.2) โครงสร้างการบริหาร ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีลักษณะโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

(1) คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนมาจากทุกภาคส่วน แต่ลักษณะเด่นของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การามและศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดบูรพาจะสามารถบูรณาการคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ได้ทั้งจากพระสงฆ์ ครู อาจารย์ ผู้แทนจาก อบต. เทศบาล ผู้แทนชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กรในชุมชน อย่างเหมาะสม แต่กรณีของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่ก่อตั้งในโรงเรียน คณะกรรมการบริหารโดยส่วนใหญ่เป็นครู อาจารย์ ผู้มีตำแหน่งในอำเภอ ซึ่งในบางครั้งการบริหารศูนย์ฯ จะไม่ได้รับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ผู้รับผิดชอบหลักเป็นกลุ่มครู อาจารย์ และผู้แทนชุมชนบางส่วนเท่านั้น

(2) ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ จะประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญและมีทักษะเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะด้านการสื่อสาร เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมและประสานการทำงานได้

(3) หน่วยงานสนับสนุน พบว่า หน่วยงานสนับสนุนในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ต่างๆ เช่นการเปิดศูนย์ฯ การประชาสัมพันธ์ แต่การสนับสนุนในส่วนของงบประมาณมีไม่มากนัก เช่น ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ตำบลบางเพ็ญจึงได้รับสนับสนุนค่าไฟฟ้าจากบริษัทเอกชน ในตำบล และศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ ได้รับสนับสนุนค่าไฟฟ้าจากเทศบาลเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 2,000 บาท

(4) การสร้างเครือข่าย พบว่า ในกรณีศึกษาศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ เป็นศูนย์ต้นแบบของการศึกษาดูงานของศูนย์อื่น ๆ และหน่วยงานอื่น อีกทั้งเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนากิจกรรมอื่นๆ ของชุมชน เช่นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม เป็นจุดศึกษาดูงาน และเป็นต้นแบบของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่มีวัดเป็นศูนย์กลางและเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนและโรงเรียนได้ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพ็ญเป็นศูนย์การศึกษาดูงานด้านการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาของเด็กนักเรียนโดยใช้ระบบอีเลิร์นนิ่ง การเรียนทางไกล และการ

ประชาสัมพันธ์สินค้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพา เป็นแหล่งศึกษางานของศูนย์ที่สามารถบริหารจัดการศูนย์ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายได้เอง และมีงบประมาณจากการดำเนินงานในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ

(5) ความสามารถใช้เทคโนโลยี พบว่า โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีความสามารถทางการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับดีมาก เช่น ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้ โปรแกรมสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต จัดทำเว็บไซต์ได้ ซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านไอทีได้ดี

(6) จำนวน พบว่า จำนวนของคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ไม่มีผลต่อการบริหารจัดการศูนย์ฯ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่และความหลากหลายของคณะกรรมการ อย่างไรก็ตามศูนย์ส่วนใหญ่มีคณะกรรมการบริหาร จำนวน ตั้งแต่ 11-19 คน

(7) การบริหารจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่รูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนจะมีประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เป็นผู้กำกับดูแล คิดวางแผน วางแผนงบประมาณ จัดสรรกำลังคนต่างๆ มีคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เป็นผู้ร่วมปรึกษา และมีผู้ดูแลศูนย์คอยกำกับดูแลในส่วนการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ

2.3) หน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะมีนโยบายและวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง และพบว่าศูนย์ฯ ทั้ง 4 ศูนย์สามารถทำตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งศูนย์ฯ ได้ และมีการขยายกิจกรรมครอบคลุมและบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

(1) แผนการบริการ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ไม่มีแผนการบริการ ชัดเจน มีเพียงกฎ ระเบียบการให้บริการ เพื่อสะดวกและควบคุมการใช้งานเท่านั้น

(2) การบริหารด้านการเงิน พบว่า ประธานคณะกรรมการบริหารเป็นผู้วางแผนการบริหารด้านการเงิน ที่เห็นเด่นชัด คือศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน วัดบูรพาที่สามารถบริหารจัดการงบประมาณจากการให้บริการศูนย์ฯ ได้

(3) แผนปฏิบัติการ พบว่า มีแผนปฏิบัติการและขั้นตอนการดำเนินงานในระยะแรกช่วงเริ่มก่อตั้ง และเริ่มดำเนินการ และเมื่อภายหลังได้บรรลุวัตถุประสงค์การก่อตั้งแล้วก็ไม่ปรากฏแผนปฏิบัติการชัดเจน ขึ้นอยู่กับกิจกรรมและเหตุการณ์ ทั้งนี้ศูนย์ฯ มีการขยายกิจกรรมการให้บริการแต่ไม่ปรากฏแผนปฏิบัติการแต่อย่างใด

(4) แผนประชาสัมพันธ์ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ มีการประชาสัมพันธ์ในช่วงแรกของการก่อตั้งและเปิดให้บริการ ภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์ไม่ปรากฏแผนประชาสัมพันธ์ มีเพียงการปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกคือนำข่าว

กิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นสู่เว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง

(5) การประเมินผลและรายงานผล พบว่า มีการรายงานผลตามกรอบแนวทางของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน และมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้จากการใช้บริการทุกวัน การประเมินผลจะมีก็ต่อเมื่อมีการจัดอบรมและประเมินผลหลังการอบรมเท่านั้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 202 ชุด คิดเป็น 71.38 % จากผู้ตอบทั้งหมดมีผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน (47.52%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 106 คน (52.48%)

ตารางที่ 1 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน	ค่าเฉลี่ย
1.	ศูนย์ฯ ที่ท่านดูแลมีการสร้างความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องการก่อตั้งศูนย์ฯ และการดำเนินงาน	1.13
2.	ศูนย์ฯ ของท่านมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้สามารถดำเนินงานตรงความต้องการของชุมชน	1.44
3.	ศูนย์ฯ ของท่านมีรูปแบบการบริหารจัดการร่วมกันกับชุมชน	1.10
4.	มีการกำหนดบทบาทของคณะกรรมการบริหารชัดเจน	1.15
5.	มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์ฯ	1.65
6.	มีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	0.96
7.	มีคณะกรรมการบริหารที่มีความรับผิดชอบ ใ่ว่างใจได้ กระตือรือร้น และขับเคลื่อนศูนย์ฯ ได้	1.35
8.	คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนที่ศูนย์ฯ ก่อตั้งอยู่	1.05
9.	มีการแต่งตั้งผู้ดูแลศูนย์ฯ โดยการทำสัญญาและจ้างอย่างต่อเนื่อง	1.56
10.	ศูนย์ฯ ของท่านสามารถให้บริการมากกว่าบริการที่กระทรวงไอซีทีกำหนด	1.47

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ไอซีมีชุมชน	ค่าเฉลี่ย
11.	ศูนย์ของท่านสามารถให้บริการใหม่ ๆ และทันสมัย	1.40
12.	บริการของศูนย์ สามารถตอบสนองความต้องการและเหมาะสมชุมชน	1.02
13.	ศูนย์ มีการจัดกิจกรรมภายนอกร่วมกับชุมชนนอกเหนือจากการจัดกิจกรรมภายในศูนย์	1.42
14.	ศูนย์ ของท่านเปิดโอกาสให้หน่วยงาน/องค์กรในชุมชนร่วมดำเนินงาน	1.11
15.	ศูนย์ มีการประเมินความพร้อมและความต้องการด้านอาคารสถานที่ที่รองรับผู้ใช้บริการได้	1.17
16.	ศูนย์ มีการประเมินความต้องการ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์	1.33
17.	มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน	1.70
18.	มีการบริหารจัดการทางการเงิน การจัดทำแผนงบประมาณประจำปีร่วมกัน	1.40
19.	ศูนย์ มีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในระยะต่างๆ	1.28
20.	มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์	1.50
21.	มีการประเมินบริการและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง	1.25
22.	ศูนย์ ของท่านมีการการทำงานเป็นเครือข่ายกับศูนย์ อื่น	1.24
23.	ศูนย์ ของท่านมีการแสวงหาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย/โรงเรียนในและนอกชุมชน	1.18
24.	ศูนย์ ได้จัดกิจกรรมและการฝึกอบรมร่วมกันกับองค์กรอื่น	1.21
25.	กิจกรรมที่ศูนย์ได้รับการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง	1.43
26.	ศูนย์ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องงบประมาณบุคลากรและกิจกรรม	1.45

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ไอซีมีชุมชน	ค่าเฉลี่ย
27.	ศูนย์ฯ ของท่านได้รับการมีส่วนร่วมจาก กลุ่มอาสาสมัครผู้นำในชุมชน	1.38
28.	ศูนย์ฯ ของท่านได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม ผู้นำทางธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	1.69
29.	ศูนย์ฯ ของท่านเป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่นๆ	1.40

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุดในแต่ละกลุ่มจำนวน 6 ปัจจัย คือ 1) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน (1.70) 2) มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์ฯ (1.65) 3) มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และทำการตลาด ประชาสัมพันธ์ (1.50) 4) การสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(1.45) 5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (1.43) 6) เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่นๆ (1.40)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 202 ศูนย์ฯ และผลการศึกษาศูนย์ฯ ที่เป็นกรณีศึกษา อีก 4 ศูนย์ฯ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ องค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานให้สำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และ เพื่อศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เรียนรู้ไอซีมีชุมชนในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ประเด็นดังต่อไปนี้

1. การบริหารระบบ ICT มี 3 ประเด็นคือ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การให้บริการ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1.1 โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ศูนย์ฯได้รับการจัดสรรสัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และการใช้งานซึ่งส่งผลต่อการจัดรูปแบบและลักษณะของบริการให้เหมาะสมกับระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับ (Jensen & Walker, 2001) และโปรแกรมที่ติดตั้งใช้งานในคอมพิวเตอร์ที่ต่อรองรับกับประสิทธิภาพของเครื่องและ

ระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่พบคือ ศูนย์ที่มีอุปกรณ์สื่อสารไม่เพียงพอ จะต้องดำเนินการจัดการเอง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการเนื่องจากการขาดแคลนงบประมาณสนับสนุน (Benjamin, 2002) อีกทั้งศูนย์ ขาดการวางแผนการบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี

1.2 การบริการ ศูนย์ มีการจัดบริหารพื้นฐานตามกรอบของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีการจัดการบริการเชิงรุก การประชุมสัมมนาบริการต่างๆ จะเน้นการเข้าถึงชุมชนได้งาน ใช้งบประมาณน้อยที่สุด จึงมีความเหมาะสมกับชุมชน แต่ขาดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำให้มีกลุ่มคนในชุมชนไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการจากศูนย์ การบริการของศูนย์ จึงปรับเปลี่ยนเป็นเพิ่มการฝึกอบรมคนในชุมชน และนอกชุมชนมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการขยายรูปแบบของบริการได้ (Colle & Roman, 2001)

การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งทางด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ (Digital Divide) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีการเข้าถึงสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น (OECD, 1996a) ยังไม่สามารถปรากฏชัดเจน เพราะศูนย์ ยังให้บริการที่เกี่ยวกับข้อมูลของชุมชนน้อยมาก ยังขาดข้อมูลข่าวสาร ความต่อเนื่อง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างชุมชนและระหว่างศูนย์ กอปรกับกลุ่มผู้ใช้บริการของศูนย์ยังไม่หลากหลาย เป็นกลุ่มเดิมที่เคยใช้อยู่แล้วและหลายศูนย์ ยังมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย

1.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผู้ดูแลศูนย์ มีทักษะและความชำนาญหลากหลาย จึงเป็นกุญแจหลักที่ทำให้ศูนย์ ขับเคลื่อนและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ดูแลศูนย์ขาดการอบรมเพิ่มเติมเนื่องจากไม่มีนโยบายและงบประมาณของศูนย์ ในการเตรียมแผนการเตรียมและเพิ่มทักษะทรัพยากรบุคคล อีกทั้งไม่มีอัตราค่าจ้างที่แน่นอน เป็นปัจจัยเสี่ยงของศูนย์ต้องเปลี่ยนผู้ดูแลศูนย์ และแสวงหาผู้ดูแลศูนย์ที่ทำงานแบบจิตอาสา (Jensen & Esterhuysen, 2001)

2. การบริหารจัดการชุมชน มี 3 ประเด็นคือ โครงสร้างชุมชน โครงสร้างการบริหาร และ หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างชุมชน ศูนย์ส่วนใหญ่ก่อตั้งในชุมชนที่มีความเหมาะสมมีจุดก่อตั้งที่สอดคล้องกับจำนวนความหนาแน่นของประชากร (Whyte, 2000) คนในชุมชนส่วนใหญ่จึงเข้าใช้บริการเพราะ ตรงกับความต้องการของชุมชน ต้องการแหล่งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากโรงเรียน การเดินทางสะดวก และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

2.2 โครงสร้างการบริหาร คณะกรรมการบริหารศูนย์ ควรจะมีความหลากหลาย จากหลายภาคส่วน จึงจะสามารถทำให้ศูนย์ขับเคลื่อนได้ (Whyte, 2000) ทั้งนี้

กลุ่มหนึ่งของผู้บริหารควรมาผู้ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนของก่อตั้งในสถานที่นั้น ๆ ทั้งนี้ ศูนย์ที่ประสบความสำเร็จ จะมีคณะกรรมการบริหารที่มีทักษะความสามารถหลากหลาย ทั้งด้านการประสานงาน และเทคโนโลยี

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์มีการดำเนินงาน และให้บริการตามวัตถุประสงค์ของการของก่อตั้งในตอนแรก และขยายบริการเป็นแหล่งค้นคว้าและฝึกอบรมของชุมชน โดยเพิ่มนโยบายการบริการที่เน้นให้ชุมชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก เพื่อขยายการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชน (Colle & Roman , 2002)

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยผู้ศึกษามีข้อสรุปและเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. การบริหารจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรบริหารจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การก่อตั้งและความต้องการของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในแง่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ของชุมชน สร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระยะยาวตลอดถึงความง่ายของการใช้งาน และการเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงกิจกรรมของชุมชน

2. นโยบายสอดคล้องกับบริบทชุมชน ควรกำหนดนโยบายการดำเนินของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ให้สอดคล้องกับบริบทสังคม โดยเข้าใจโครงสร้างของชุมชน เช่น สถานที่ ขนาดของประชากร อาชีพ รายได้ องค์กรในชุมชน และเครือข่ายที่มีอยู่ในชุมชน

3. การพัฒนาบริการที่เหมาะสม ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรรักษาจุดเด่นคือ

- 1) การมีกฎ ระเบียบ การให้บริการที่เคร่งครัดที่แตกต่างจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ จึงสร้างความไว้วางใจแก่ชุมชน
- 2) การให้บริการในราคาถูกหรือไม่มีค่าบริการ เป็นการดึงชุมชนและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยี
- 3) ดูแลการให้บริการพื้นฐานของศูนย์และควรขยายและเพิ่มการให้บริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของชุมชน
- 4) ให้ความสำคัญกับข้อมูลชุมชน เนื้อหา ภาษา และวัฒนธรรมของชุมชน รวมถึงให้บริการข้อมูลที่สำคัญกับข้อมูลชุมชน ให้ศูนย์เป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน
- 5) เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ขยายการเข้าถึงชุมชน เช่น กิจกรรมเคลื่อนที่สู่ชุมชน

4. บทบาทของผู้ดูแลศูนย์ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรมีผู้ดูแลศูนย์ที่เป็นคนในชุมชน หรือมีบทบาทในชุมชนที่มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้น และมีพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรมของศูนย์ มีใจบริการ และจิตอาสาหากที่ทักษะความ

ชำนาญเฉพาะด้านหรือด้านเทคโนโลยีด้วยแล้วจะทำให้กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ ดำเนินไปได้ด้วยดี

5. ทีมงานพลังร่วมจากชุมชน คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรมาจากกลุ่มคนในชุมชนที่หลากหลาย เช่น ครู อาจารย์ พระสงฆ์ ผู้แทน อบต. เทศบาล องค์การในชุมชน และผู้แทนชุมชน ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคคลเช่น ทักษะด้านการบริหาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการประสานงาน ทักษะการสื่อสาร และสำคัญที่สุดคือ จิตอาสาและความเสียสละ

6. เครือข่ายการเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรมีการทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กับองค์กรและหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือ เป็นภาคีการพัฒนา การจัดกิจกรรม และบูรณาการทำงานร่วมกัน อีกทั้งควรมีการเสริมสร้างเครือข่ายการดำเนินงานกับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน อื่นๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และทรัพยากรร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- Benjamin, P. 2002. "Reviewing universal access in South Africa", **The Southern African Journal of Information and Communication**, 2(1).
- Colle, R. and Roman, R. 1999. "Communication Centers and Developing Nations: Some Lessons Being Learned", **Journal of Development Communication**, 10(1) pp. 78– 89.
- Drucker, P. "The Next Society: a survey of the near future". *The Economist*, Vol. 361, No. Nov, 2002, pp. 3-9.
- Ekaputri, G. H. 2005. "**The importance of Information and Communication Technology (ICT) for Development to Indonesia's Future**", School of Electrical and Informatics Engineering.
- Empel, C. V. 2008. "**Local Economic Development in Polonnaruwa district**", Sri Lan ka.
- Helmsing, A. H. J. B. 2001. "Local Economic Development New generations of actors, Policies and instruments", **the UNCDF symposium on Decentralization Local Governance in Africa**.
- OECD, 1996a "**Employment and Growth in the Knowledge-based Economy**".

Rodriguez-Pose, A. 2001. **"The role of the ILO in implementing local economic development Strategies in a globalized world."**

Taylor, S. and Todd, P. A. 1995. "Understanding information technology usage : A test of competing models", **Information Systems Research**, 6(2) pp. 144-176.

World Bank, 2004 **"Countries in The Knowledge Economy: Presentation of The Knowledge Assessment Methodology (KAM)**, Knowledge for Development Program.