

### บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) โดยการศึกษาองค์ประกอบในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบในการบริหารจัดการชุมชน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ 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 ชุมชนตำบลบางเพรียง จ.สมุทรปราการ และ 4) ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ จ.ปทุมธานี สำหรับวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เก็บข้อมูลจากผู้ดูแลศูนย์ฯ และผู้รับบริการฯ จากศูนย์การเรียนรู้ 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 และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ จำนวน 29 ปัจจัย มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จมากที่สุดในแต่ละกลุ่มจำนวน 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) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯ จากสมาชิกในชุมชน อย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (1.43) 6) เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯ อื่น และองค์กรอื่น ๆ (1.40)

### Abstract

This research aims to study the Management Characteristics of ICT Community Learning Centre (Telecentre) by studying key factors which are ICT management, community management and other factors affecting the success of the Telecentre operations.

This study used both qualitative and quantitative research methods. Comparative Case Study Method were undertaken 4 study provinces: 1) Wat Potikaram Telecentre in Roi-Et 2) Wat Burapa Telecentre in Yasothon 3) Bangpreang Telecentre in Samutprakarn 4) Nong Sua Telecentre in Pathumthani ,which have population based study at 60 samples. The sample group of quantitative research is operators and community users of 202 telecentres nationwide.

The results showed that the management Characteristics of Telecentres comprise of two keys elements which are ICT Center management and elements of community management. The ICT Center management element comprises of 1) the structure of technology, 2) services and 3) human resources. The elements of community management comprised of 1) community structure. 2) The Committee and 3) responsibility. The success factors which affecting the operations are 1) Having action plan and situation analysis with the community (1.70) 2) Having the internal practicing rules (1.65) 3) Having clear customer target marketing, and Public relations (1.50) 4) Support from Local Administration Organization (1.45) 5) Telecentre activities are enthusiastically and continuously Participated from Community (1.43) 6) Being a best practice model for other telecentres and organizations (1.40)