

บทที่ 6

อภิปราย สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
กรณีศึกษาในประเทศไทย ปัจจัยของการยอมรับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการบริหารจัดการชุมชน
3. ศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชนใน

ประเทศไทย

ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลศูนย์ฯ และผู้ใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนจำนวน 202 ศูนย์ทั่วประเทศและ วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกคณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ผู้รับบริการจากศูนย์ฯ จากพื้นที่ศึกษา 4 พื้นที่ คือ 1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดโพธิ์การาม จังหวัดร้อยเอ็ด ก่อตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 2 ปี 2551 2. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดบุรพา จังหวัด ยโสธร ก่อตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 2 ปี 2551 3. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 1 ปี 2550 4. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ก่อตั้งในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 1 ปี 2552 มีจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพจำนวน 60 คน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยทราบได้ทันทีว่า จะต้องปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลอย่างไร มีข้อมูลส่วนใดบ้างยังบกพร่องหรือต้องการเพิ่มเติมอีก และมีข้อมูลส่วนใดบ้างที่เพียงพอแล้ว โดยก่อนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะทำการแยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยจะสามารถนำข้อมูลมาตีความได้อย่างถูกต้อง ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเป็นกรอบกว้าง ๆ ในการวิเคราะห์สรุปผลเพื่อให้เกิดความเป็นระบบในการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตีความสร้างข้อสรุป (Analytic inductive) และการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ โดยการเสนอตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ของกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในปัจจุบัน
2. แนวทางการดำเนินของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในปัจจุบัน

จากข้อมูลผลการวิจัยจากศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนจำนวน 202 ศูนย์ทั่วประเทศไทย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ดูแลศูนย์ จำนวน 202 คน เพศชาย 96 คน เพศหญิง 106 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในพื้นที่กรณีศึกษา 4 ศูนย์ พบว่า ประเภทของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน แบ่งตามประเภทพื้นที่ที่ศูนย์ก่อตั้ง ประกอบด้วย 1)โรงเรียน จำนวน 71 ศูนย์ 2) บริเวณ อบต./เทศบาล จำนวน 56 ศูนย์ 3)บริเวณวัด จำนวน 19 ศูนย์ 4) ห้างสมุด จำนวน 14 ศูนย์ 5) แหล่งชุมชนหนาแน่น จำนวน 11ศูนย์ 6) ศาลากลางชุมชน จำนวน 5 ศูนย์ 7) ศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 5 ศูนย์ 8) สถานที่เอกชน จำนวน 3 ศูนย์ 9) ร้านค้าชุมชน จำนวน 3 ศูนย์ และ 10) อื่น ๆ จำนวน 15 ศูนย์ (ส่วนที่ 1.3, ตารางที่ 23 หน้า 75) สามารถสรุปสถานการณ์ของศูนย์การเรียนรู้ ICT โดยแบ่งตามองค์ประกอบในการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน 6 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. โครงสร้างทางเทคโนโลยี สรุปได้ว่า

1.1 สัญญาณการเชื่อมต่อสัญญาณการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่เป็นอินเทอร์เน็ตแบบ ADSL ความเร็ว 1 Mbps. ,2 Mbps.และมากกว่า 2 Mbps.(ตารางที่ 5,หน้า 65) สำหรับศูนย์ที่เป็นกรณีศึกษา 4 ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นสัญญาณ ADSL ความเร็วมากกว่า 4 Mbps. ยกเว้น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียงมีสัญญาณ IP STAR สืบเนื่องจากเป็นพื้นที่ไกลจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ส่วนที่ 2.2)

1.2 ความมีเสถียรภาพ

พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่อนข้างมีเสถียรภาพ ไม่ขาดหายบ่อย ถึงแม้ขาดหายบ้างก็ยังสามารถกลับมาใช้งานต่อเนื่องได้อย่างรวดเร็ว ยกเว้น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียงมีสัญญาณ IP STAR จึงขึ้นอยู่กับสภาพอากาศบ้าง

1.2 ส่วนประกอบทางเทคโนโลยี

ระบบคอมพิวเตอร์ พบว่าศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงพร้อมใช้งานมีคุณภาพและจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ส่วนใหญ่จะมีคอมพิวเตอร์ จำนวน 11-15 ชุด เหมาะสมกับความสามารถทางการบริหารของศูนย์ฯ และปริมาณการใช้งานของผู้รับบริการ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เช่น พรินเตอร์ สแกนเนอร์ ระบบเครือข่ายภายใน เครื่องเขียนแผ่นซีดี และ เครื่องฉายภาพ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ส่วนใหญ่ได้ติดตั้งและใช้งาน ดังนี้ 1) โปรแกรมพื้นฐาน(186 ศูนย์) เช่น โปรแกรมพิมพ์เอกสาร โปรแกรมคำนวณ โปรแกรมนำเสนองาน 2) โปรแกรมอินเทอร์เน็ต และ 3) โปรแกรมเฉพาะ เช่น โปรแกรมตัดต่อ โปรแกรมทำเว็บไซต์ เป็นต้น

1.3 ความปลอดภัยของการใช้งาน พบว่าศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนมีการติดตั้งระบบป้องกันไวรัส ระบบควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และในกรณีศึกษาทั้ง 4 ศูนย์ มีระบบบริหารควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้มีการควบคุมการใช้งานอย่างเหมาะสม เช่น การห้ามเล่นเกมอันตราย หรือ เว็บเสี่ยง การควบคุมเวลาการใช้งาน การควบคุมอายุของผู้รับบริการ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา มีการแบ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมให้กับผู้รับบริการที่เป็นเด็กอายุไม่ถึง 6 ปี เพื่อสามารถดูแลการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีทุกศูนย์ มีโปรแกรมรักษาความปลอดภัยแก่ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์

การบำรุงรักษา สรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนจะมีทักษะความชำนาญสามารถซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามอาการที่เสียหายขัดข้องได้ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียง และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา แต่หากมีอาการเสียหายหนักหรืออุปกรณ์หมดอายุการใช้งาน ศูนย์ต้องมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายโดยศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาสามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้จากรายได้ที่รับจากการเปิดให้บริการของศูนย์ฯเอง แต่อีก 3 ศูนย์ ต้องใช้งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่น เช่น วัด โรงเรียน เทศบาล หรือหน่วยงานเอกชนบริจาค ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีปริมาณการสนับสนุนที่น้อยมาก

2. การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ สรุปได้ว่า ศูนย์สามารถรับรู้ความต้องการพื้นฐานของชุมชนอย่างชัดเจนเนื่องจากทุกศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน มีการสอบถามและหาความต้องการของชุมชนที่ศูนย์ก่อตั้งอยู่ตั้งแต่ขั้นตอนการขอก่อตั้งและนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการก่อตั้งศูนย์ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิการาม ชุมชนมีกิจกรรมที่หลากหลายร่วมกันที่วัด จึงต้องการเน้นการขยายโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ชุมชนและเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงกิจกรรมของคนชุมชน ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาขาดแหล่งเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชนจึงต้องการ เน้นการเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ชุมชนและนักเรียน ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยว นักเรียนขาดเครื่องมือในการเรียน ขาดแคลนครูอาจารย์ และเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน จึงต้องการเน้นการขยายโอกาสทางการศึกษาของเด็ก นักเรียนและแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครูอาจารย์ผู้สอน สุดท้ายศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลหนองเสือ เป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนจำนวนมากแต่ขาดห้องเรียน คอมพิวเตอร์ หลักสูตรการสอน และแหล่งคอมพิวเตอร์ของชุมชน จึงต้องการเน้นการเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอนและระบบการเรียนแบบ E-learning ตลอดจน ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน ทั้งนี้ ในส่วนการสอบถามความต้องการของชุมชนภายหลังจากได้รับก่อตั้งแล้ว ปรากฏว่าไม่มีการสอบถามความต้องการของชุมชนแบบเป็นทางการ แต่ศูนย์จะทำการขยายผลและรูปแบบการบริการเป็นระยะๆ และเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์หลักของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนนั้น ๆ แล้ว

การบริการพื้นฐาน สรุปได้ว่าการบริการพื้นฐานของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ คือ 1)การบริการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2)บริการอินเทอร์เน็ต 3)บริการโปรแกรมพื้นฐาน 4)บริการพิมพ์งาน ในส่วนศูนย์ที่มีความพร้อมและให้บริการพื้นฐานแล้วจะเพิ่มบริการขั้นต่อมา คือ 1)การเป็นสถานที่ฝึกอบรม เช่น โปรแกรมอินเทอร์เน็ต การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการจัดทำเว็บไซต์ ในการฝึกอบรมโปรแกรมพื้นฐาน ผู้ดูแลศูนย์ทุกศูนย์ สามารถเป็นวิทยากรฝึกอบรมได้เอง ส่วนการฝึกอบรมการจัดทำเว็บไซต์ บางศูนย์สามารถฝึกอบรมได้เองเช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยว ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบูรพา และ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลหนองเสือ 2) เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้และดูงาน สำหรับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิการามเป็นแหล่งศึกษาดูงานด้านการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงกิจกรรมของชุมชน วัดและโรงเรียน โดยใช้ไอซีที และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยวเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้และดูงานด้านระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning และ เว็บไซต์ผลิตภัณฑ์ชุมชนออนไลน์

เนื้อหาและภาษาท้องถิ่น สรุปลงได้ว่าศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติ วัดโพธิ์การามให้ความใส่ใจกับการเขียนบทความและเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวกับท้องถิ่น กิจกรรม เหตุการณ์ และข้อมูลภายในท้องถิ่นมากกว่าศูนย์อื่น ๆ

ค่าบริการ สรุปลงได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนคิดอัตราค่าบริการ ในราคาที่ถูกลงกว่าร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนโรงเรียนบึงบา คิดชั่วโมงละ 10 บาท ใช้ระบบสมัครสมาชิก ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบูรพา คิดชั่วโมงละ 7 บาท จำหน่ายเป็นคูปอง ชื้อได้ตั้งแต่ 5 บาท เป็นต้นไป ทำให้เด็กที่มีเงินไม่มากก็ใช้งานได้ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยว ไม่คิดค่าใช้บริการ ยกเว้นค่าพิมพ์เอกสาร คิดค่าบริการแผ่นละ 2 บาท

การประชาสัมพันธ์ สรุปลงได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทุกศูนย์ประชาสัมพันธ์ โดยการใช้การบอกต่อจากผู้ที่ได้มาใช้งาน ปากต่อปาก ใช้เอกสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ มีข้อแตกต่างคือศูนย์ การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนจึงง่ายแก่การประชาสัมพันธ์ มีการจัดกิจกรรมที่วัด ก็สามารถชี้แจงหรือใช้เสียงตามสายได้ง่าย ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบูรพาใช้วิธีให้เด็ก นักเรียนที่มาใช้ก่อนประชาสัมพันธ์ต่อไปมีบางครั้งที่มีการประชุมสังฆาธิการ เจ้าอาวาสก็ได้บอกต่อไป ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงเรียน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยวค่อนข้างอยู่ห่างจากชุมชนจึงยากแก่การเข้าถึงของกลุ่มผู้ใช้บริการอื่น นอกเหนือจากเด็กนักเรียนจึงใช้วิธีการเข้าถึงชุมชนโดยตรง โดยการดึงกลุ่มอาชีพที่มีอยู่ในตำบล มาเรียนรู้วิธีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มบนเว็บไซต์ หลังจากนั้น ชุมชนก็จะเริ่มเข้ามาใช้งาน ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบึงบา อยู่ภายในโรงเรียนแต่อยู่ใกล้ชุมชน จึงง่ายแก่การเข้าใช้บริการ อีกทั้งใช้เวทีการประชุมของเทศบาลเป็นการประชาสัมพันธ์ แต่ผู้ใช้งานชุมชนก็มีจำนวนไม่มากสืบเนื่องจากใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ของเด็กนักเรียนของโรงเรียน เป็นหลัก

ปฏิบัติการทางการศึกษา สรุปลงได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์ เน้นการเพิ่มช่องทางการศึกษาเป็นประเด็นหลัก แต่มีวิธีการแตกต่างกันไป ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม เน้นการสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนในชุมชนเพื่อจัดหลักสูตรอบรมให้เด็กนักเรียนเป็นรุ่น ๆ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา เน้นการเป็นจุดศึกษาค้นคว้าและทำการบ้านของเด็กนักเรียน ที่เด่นชัดคือศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยวและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบึงบา จัดทำ

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบางเพียงมีระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบการเรียนรู้ทางไกลของเด็กนักเรียน

การฝึกอบรมผู้ใช้งาน สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์เป็นแหล่งฝึกอบรมของชุมชน ของบุคคลและหน่วยงานภายนอกชุมชน

3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน จะเป็นการฝึกอบรมการเป็นผู้ดูแลศูนย์พื้นฐาน เช่นการบริหารจัดการ การใช้โปรแกรมพื้นฐาน โดยส่วนใหญ่ทุกศูนย์จะส่งผู้ดูแลศูนย์ไปอบรมตามหลักสูตรพื้นฐานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และบางศูนย์เช่นศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพียง มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยใช้งบประมาณส่วนตัวของผู้ดูแลศูนย์เอง

คุณภาพและจำนวนของผู้ดูแลศูนย์ฯ สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ดูแลศูนย์ฯ จำนวน 2-3 คน และผู้ดูแลศูนย์ฯแต่ละที่จะมีทักษะ ความสามารถแตกต่างกันเช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดโพธิ์การาม มีผู้ดูแลศูนย์ฯเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ซึ่งมีทักษะด้านการบริหารจัดการ และสามเณร ซึ่งมีทักษะการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา ผู้ดูแลศูนย์ฯ เป็นบุคคลในชุมชน จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้นำชุมชนที่มีทักษะด้านเทคโนโลยี ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพียง มีผู้ดูแลศูนย์ฯเป็นอาจารย์จ้างสอนในโรงเรียนวัดโคธารามจำนวน 3 คน ซึ่งมีทักษะด้านการบริหารจัดการและใช้งานระบบเทคโนโลยี ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ มีผู้ดูแลศูนย์ฯ เป็นครูในโรงเรียนและเยาวชนในชุมชน ซึ่งแบ่งหน้าที่ชัดเจนระหว่างบริหารจัดการและดูแลการให้บริการ

เงินเดือน และสิ่งจูงใจ สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนโดยส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรค่าจ้าง เงินเดือนแก่ผู้ดูแลศูนย์ฯ ทั้งนี้ผู้ดูแลศูนย์ฯก็รับรู้และเข้าใจสืบเนื่องจากการทำงานแบบจิตอาสาและสมัครใจ เช่น ศูนย์การเรียนรู้เฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การามและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพียงไม่มีเงินเดือนค่าจ้างแก่ผู้ดูแลศูนย์ฯจึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีอยู่คือ ครู และสามเณร ซึ่งสามารถทำงานเสมือนเป็นอีกหนึ่งหน้าที่ของตน ทั้งนี้สิ่งที่ได้รับคือการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯได้โดยไม่คิดค่าบริการ และผู้ดูแลศูนย์ฯต้องเป็นผู้มีความเสียสละและจิตอาสาโดยแท้จริง ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ มีการจัดสรรค่าจ้างเดือนละ 4,000 บาท ต่อผู้ดูแลศูนย์ 1 คน จากรายได้ที่ได้จากการให้บริการของศูนย์ฯ จึงเป็นต้นแบบของศูนย์ที่สามารถบริหารจัดการศูนย์และการให้บริการต่าง ๆ ได้เอง

ความเท่าเทียม สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์คำนึงถึงการดูแลผู้ดูแลศูนย์ฯ แต่ละคนเท่าเทียมกัน เนื่องจากไม่มีการจัดสรรค่าแรงมาเป็นตัวเปรียบเทียบ จึงปฏิบัติต่อผู้ดูแลศูนย์ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ทั้งนี้ยังส่งผลไปถึง อาสาสมัครและยุวชนไอซีที ที่เสียสละเวลามาช่วยในการดูแลศูนย์แล้วก็จะได้รับการให้บริการต่าง ๆ จากศูนย์ฯ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด

การใช้เทคโนโลยี สรุปได้ว่า ผู้ดูแลศูนย์ฯทุกศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในการบริหารจัดการและใช้งานระบบเทคโนโลยีเป็นอย่างดี และฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการศูนย์ฯที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เพราะสามารถเป็นที่ปรึกษาของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ทั้งนี้ในบางศูนย์ฯ ยังสามารถเป็นวิทยากรในด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย

2. องค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชน ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ๆ ซึ่งจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1) ด้านโครงสร้างชุมชน จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า จำนวนประชากรของประชากร และตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการมากน้อยต่างกัน ในกรณีที่ศูนย์ตั้งอยู่บริเวณที่จำนวนประชากรหนาแน่น หรือแหล่งที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน เช่น วัด หรือโรงเรียน จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหลากหลายและมากกว่า ศูนย์ที่ตั้งอยู่ห่างจากชุมชนและมีกิจกรรมของชุมชนน้อย กรณีของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติโพธิการาม เป็นศูนย์กลางของชุมชนโพธิ์น้อย-โพธิ์ศรีสวัสดิ์ ตำบลโพธิ์สูง และเป็นศูนย์รวมของกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน จึงส่งผลให้มีกลุ่มผู้ใช้งานหลากหลายทั้งกลุ่ม เด็ก นักเรียน นักศึกษา ครู ชาวบ้าน กลุ่มอาชีพ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนใกล้เคียง ซึ่งตรงกันข้ามกับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพ็ญ ตั้งอยู่บริเวณที่ห่างไกลจากศูนย์กลางของชุมชน กอปรกับ เป็นศูนย์ที่ตั้งอยู่ในโรงเรียน กลุ่มผู้ใช้จึงเป็นกลุ่มเด็ก นักเรียน เป็นหลัก

กิจกรรมทางเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ฯ ก่อตั้งจะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำนา และทำไร่ ซึ่งส่งผลให้มีการเข้าใช้บริการที่ศูนย์ฯ เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม จึงสอดคล้องกับการจัดบริการของศูนย์ฯ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดโพธิการามจะสามารถจัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มอาชีพ นักศึกษานอกโรงเรียน คล้ายคลึงกับ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา ที่เตรียมหลักสูตรอบรมชาวบ้านและกลุ่มอาชีพ ในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพของชุมชน ในส่วนของศูนย์ที่ประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการ จะส่งผลให้การ

ให้บริการที่ศูนย์น้อยกว่า เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียงและ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ

รายได้ครัวเรือน สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ ๗ ประชากรมีรายได้ของครัวเรือนน้อยจะส่งผลให้มีผู้ใช้บริการที่ศูนย์มากกว่า ศูนย์ที่ก่อตั้งในพื้นที่ ๗ ประชากรมีรายได้ต่อครัวเรือนสูง ดังผลการวิจัยที่พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม เป็นลักษณะชุมชนชนบท มีรายได้ต่อครัวเรือน ประมาณ 3,000-7,000 บาทต่อเดือน มีผู้รับบริการวันละ 20-30 คน ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา มีผู้รับบริการจำนวน 50-100 คนต่อวัน ส่วนชุมชนบริเวณตำบลบางเพรียงและเทศบาลตำบลหนองเสือเป็นลักษณะชุมชนเมือง มีรายได้ต่อครัวเรือนประมาณ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ต่อเดือน จึงไม่มีกลุ่มผู้ใหญ่มารับบริการมากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษาของโรงเรียนใกล้เคียง

ระดับการศึกษา สรุปได้ว่า ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ก่อตั้ง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย

ความเป็นเจ้าของ สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนสังเกตได้จากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอันหลากหลายของชุมชน การรู้จักบริการของศูนย์ การสนับสนุนให้สมาชิกในครัวเรือนใช้บริการ และการช่วยกันสอดส่องดูแลทรัพย์สินภายในศูนย์ฯ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาใช้วัดเป็นศูนย์กลางพระสงฆ์มีบทบาทในการบริหารภาพรวม แต่การดูแลศูนย์ฯและจัดการให้บริการมีตัวแทนจากชุมชนเป็นผู้ดูแล จึงทำให้ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของศูนย์ฯ สำหรับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียง ค่อนข้างตั้งอยู่ห่างจากชุมชน จึงทำให้ชุมชนเข้าใจว่าเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงเรียน คล้ายคลึงกับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ มีความต้องการให้เป็นศูนย์ของชุมชน แต่ศูนย์ฯก่อตั้งอยู่ในโรงเรียน กิจกรรมหลักเป็นการเรียนการสอน จึงทำให้ชุมชนไม่ต้องการเข้าไปแทรกการเรียนของเด็ก ยกเว้นการจัดกิจกรรมฝึกอบรมชุมชนเป็นหลักสูตร

2) โครงสร้างการบริหาร ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ มีลักษณะโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัย สรุปได้ว่า

(1) คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีที ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนมาจากทุกภาคส่วน แต่ลักษณะเด่นของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การามและศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาจะสามารถบูรณาการคณะกรรมการบริหารศูนย์ได้ทั้งจากพระสงฆ์ ครู อาจารย์ ผู้แทนจาก อบต. เทศบาล ผู้แทนชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กรในชุมชน

อย่างเหมาะสม แต่กรณีของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่ก่อตั้งในโรงเรียน คณะกรรมการบริหารโดยส่วนใหญ่เป็นครู อาจารย์ ผู้มีตำแหน่งในอำเภอ ซึ่งในบางครั้งการบริหารศูนย์จึงไม่ได้รับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ผู้รับผิดชอบหลักเป็นกลุ่มครู อาจารย์ และผู้แทนชุมชนบางส่วนเท่านั้น

(2) ผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ จะประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญและมีทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะด้านการสื่อสาร เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมและประสานการทำงานได้

(3) หน่วยงานสนับสนุน สรุปได้ว่า หน่วยงานสนับสนุนในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ เช่นการเปิดศูนย์ฯ การประชาสัมพันธ์ แต่ให้การสนับสนุนในส่วนงบประมาณไม่มากนัก เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยวได้รับสนับสนุนค่าไฟฟ้าจากบริษัทเอกชน ในตำบล และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ ได้รับสนับสนุนค่าไฟฟ้าจากเทศบาลเป็นประจำทุกเดือน ๆ ละ 2,000 บาท

(4) การสร้างเครือข่าย สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ เป็นศูนย์ต้นแบบของการศึกษาดูงานของศูนย์อื่น ๆ และหน่วยงานอื่น อีกทั้งเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนากิจกรรมอื่น ๆ ของชุมชน เช่นศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิการาม เป็นจุดศึกษาดูงาน และต้นแบบของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่มีวัดเป็นศูนย์กลางและเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและโรงเรียนได้ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเปรี้ยวเป็นศูนย์การศึกษาดูงานด้านการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาของเด็กนักเรียนโดยใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งและการเรียนทางไกล และการประชาสัมพันธ์สินค้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา เป็นแหล่งศึกษาดูงานของศูนย์ที่สามารถบริหารจัดการศูนย์ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายได้เองและมีงบประมาณจากการดำเนินงานในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ

(5) ความสามารถใช้เทคโนโลยี สรุปได้ว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของทั้ง 4 ศูนย์ มีความสามารถทางการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับดีมาก เช่น ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้ โปรแกรมสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต จัดทำเว็บไซต์ได้ ซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านไอทีได้ดี

(6) จำนวน สรุปได้ว่า จำนวนไม่มีผลต่อการบริหารจัดการศูนย์ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่และความหลากหลายของคณะกรรมการ อย่างไรก็ตามศูนย์ส่วนใหญ่มีคณะกรรมการบริหาร จำนวน ตั้งแต่ 11-19 คน

(7) การบริหารจัดการ สรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์มีประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯเป็นผู้กำกับดูแล คิดวางแผน วางแผน

งบประมาณ จัดสรรกำลังคนต่างๆ มีคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯเป็นผู้ร่วมปรึกษา และมีผู้ดูแลศูนย์คอยกำกับดูแลในส่วนการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ มีบางศูนย์ฯ แยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพา ประธานคณะกรรมการจะเป็นผู้คิดกำกับและบริหารภาพรวมเท่านั้น แต่การบริหารจัดการและอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการศูนย์ฯ เป็นของผู้ดูแลศูนย์ฯ ส่งผลให้การขับเคลื่อนงานได้อย่างคล่องตัว ในส่วนของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิการาม วัดเป็นศูนย์กลาง เจ้าอาวาสก็เป็นศูนย์กลางและเป็นประธานคณะกรรมการ จึงเป็นผู้คอยกำกับดูแล บริหารจัดการ วางแผนงานได้อย่างครอบคลุม คณะกรรมการและผู้ดูแลศูนย์ฯ เป็นผู้ทำตามหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมาย

3) หน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนจะมีนโยบายและวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง และพบว่าศูนย์ฯทั้ง 4 ศูนย์สามารถทำตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการขอตั้งศูนย์ฯ และได้มีการขยายกิจกรรมได้ครอบคลุมและบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

(1) แผนการบริการ สรุปได้ว่าศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ ไม่มีแผนการบริการ ชัดเจน มีเพียงกฎ ระเบียบการใช้บริการ เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้งานเท่านั้น

(2) การบริหารด้านการเงิน สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ ประธานคณะกรรมการบริหารเป็นผู้วางแผนการบริหารด้านการเงิน ที่เห็นเด่นชัด คือศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาที่สามารถบริหารจัดการงบประมาณจากการให้บริการศูนย์ฯ ได้

(3) แผนปฏิบัติการ สรุปได้ว่า ทั้ง 4 ศูนย์ มีแผนปฏิบัติการและขั้นตอนการดำเนินงานในระยะแรกช่วงเริ่มก่อตั้ง เริ่มดำเนินการ และเมื่อภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์แล้วก็ไม่มีแผนปฏิบัติการชัดเจน ขึ้นกับกิจกรรมและเหตุการณ์ จะปรากฏข้อมูลที่พบจากทุกศูนย์คือ มีการขยายกิจกรรมการให้บริการแต่ไม่ปรากฏแผนปฏิบัติการแต่อย่างใด

(4) แผนประชาสัมพันธ์ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ มีการประชาสัมพันธ์ในช่วงแรกของการก่อตั้งและเปิดให้บริการ ภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์ก็ไม่ปรากฏแผนประชาสัมพันธ์แต่มีการปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกคือนำข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นสู่เว็บไซต์ตลอดทุกวัน เช่นศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดโพธิการาม นำขึ้นเว็บไซต์ www.thaitelecentre.org และเว็บไซต์ของศูนย์เอง นอกจากนั้นมีการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน งานนิทรรศการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

(5) การประเมินผลและรายงานผล สรุปได้ว่าทั้ง 4 ศูนย์ มีการรายงานผลตามกรอบแนวทางของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน และมีการ

จัดเก็บข้อมูลผู้ใช้ทุกวัน การประเมินผลจะมีก็ต่อเมื่อมีการจัดอบรมและประเมินผลหลังการอบรมเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

สรุปผลจากการวิจัยผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานบริหารจัดการศูนย์ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. การบริหารจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม : ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนควรบริหารจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การก่อตั้งและความต้องการของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในแง่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ของชุมชน สร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน และการเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงกิจกรรมของชุมชน

2. นโยบายสอดคล้องกับบริบทชุมชน : ควรกำหนดนโยบายการดำเนินของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ให้สอดคล้องกับบริบทสังคม โดยเข้าใจโครงสร้างของชุมชน เช่น สถานที่ ขนาดของประชากร อาชีพ รายได้ องค์กรในชุมชน และเครือข่ายที่มีอยู่ในชุมชน

3. การพัฒนาบริการที่เหมาะสม ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนควรรักษาจุดเด่นคือ 1)การมีกฎ ระเบียบ การให้บริการที่เคร่งครัดที่แตกต่างจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่จึงสร้างความไว้วางใจแก่ชุมชน 2) การให้บริการในราคาถูกหรือไม่มีค่าบริการ เป็นการดึงดูดชุมชนและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยี 3)ดูแลการให้บริการพื้นฐานของศูนย์ฯและควรขยายและเพิ่มการให้บริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของชุมชน 4)ให้ความสำคัญกับข้อมูลชุมชน เนื้อหา ภาษา และวัฒนธรรมของชุมชน รวมถึงให้บริการข้อมูลที่จำเป็นต่อคนในชุมชน ให้ศูนย์ฯเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน 5) เพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกขยายการเข้าถึงชุมชน เช่น กิจกรรมเคลื่อนที่สู่ชุมชน

4. บทบาทของผู้ดูแลศูนย์ฯ: ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนควรมีผู้ดูแลศูนย์ฯที่เป็นคนในชุมชน หรือมีบทบาทในชุมชนที่มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้น และมีพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรมของศูนย์ฯ มีใจบริการ และจิตอาสา หากมีทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหรือด้านเทคโนโลยีด้วยแล้วจะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ฯดำเนินไปได้ด้วยดี

5. ทีมงานพลังร่วมจากชุมชน : คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนควรจะมาจากกลุ่มคนในชุมชนที่หลากหลาย เช่น ครู อาจารย์ พระสงฆ์ ผู้แทน อบต. เทศบาล องค์การในชุมชน และผู้แทนชุมชน ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคคลเช่น ทักษะด้านการบริหาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการประสานงาน ทักษะการสื่อสาร และสำคัญที่สุดคือ จิตอาสาและความเสียสละ

6. เครือข่ายการเรียนรู้: ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ควรมีการทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กับองค์กรและหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือ เป็นภาคีการพัฒนา การจัดกิจกรรม และบูรณาการทำงานร่วมกัน อีกทั้งควรมีการเสริมสร้างเครือข่ายการดำเนินงานกับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนอื่นๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และทรัพยากรร่วมกัน