

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษา ในประเทศไทย Appropriate Management Characteristics of Telecentres Case Study of Thailand
ชื่อผู้เขียน	นางสาวประภาพรณ วุ่นสุข Miss Praphaphan Wunsuk
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

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

โครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน (Thai Community Telecentre) เกิดจากการผลักดันของยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้กรอบความคิดที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาความด้อยพัฒนา และปัญหาความเหลื่อมล้ำและโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศที่ไม่เท่าเทียมกัน จึงเกิดรูปแบบของโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ในชนบทห่างไกลมีโอกาสเข้าถึงและใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การส่งเสริมผลักดันและพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (Telecentre) ให้มี

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Thai Distributed Justification, Indent: Left: 1.27 cm, First line: 1.27 cm, Adjust space between Latin and Asian text, Adjust space between Asian text and numbers

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Thai Distributed Justification, Adjust space between Latin and Asian text, Adjust space between Asian text and numbers

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Font color: Custom Color(RGB(13,13,13)), Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

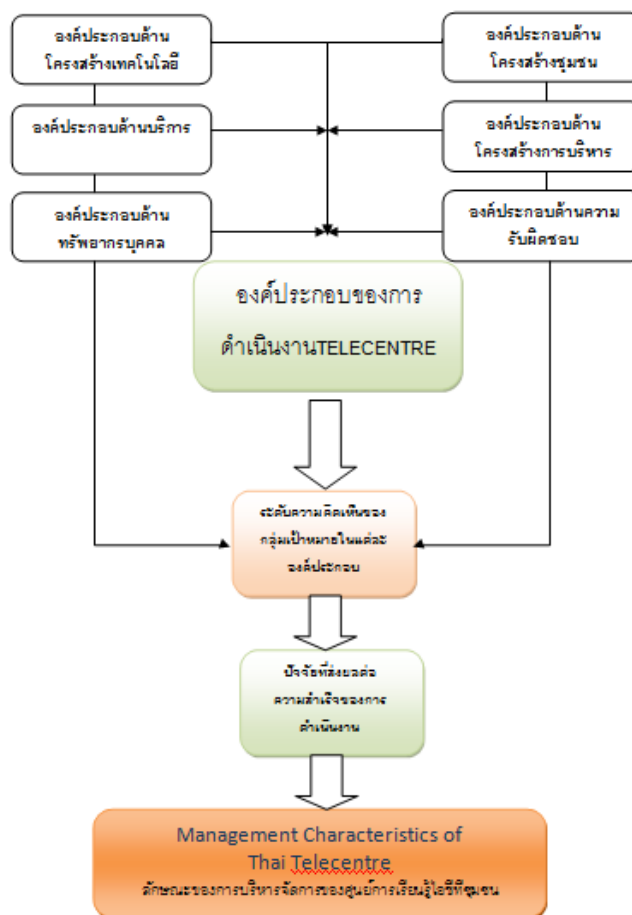
Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

Formatted: Font: (Default) Cordia New, Complex Script Font: Cordia New

ศักยภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้ในชุมชน 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)ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวดีโพธิการาม 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

ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย(Conceptual Framework)



การวิจัยได้พบว่า ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบของการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1)โครงสร้างทางเทคโนโลยี 2)การบริการ 3)ทรัพยากรบุคคล และองค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชน คือ 1)โครงสร้างชุมชน 2)คณะกรรมการบริหาร 3)ความรับผิดชอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการจัดเก็บข้อมูลศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน 4 กรณีศึกษา ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักคือ 1) องค์ประกอบของการบริหารระบบไอซีที 2) องค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชนของศูนย์ พบว่า

1. องค์ประกอบในการบริหารจัดการไอซีที จากการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ

1.1) โครงสร้างทางเทคโนโลยี พบว่า สัญญาณการเชื่อมต่อสัญญาณการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็น ADSL ความเร็ว 1 Mbps. ส่วนกรณีศึกษา 4 ศูนย์ฯ เป็นสัญญาณ ADSL ความเร็วมากกว่า 4 Mbps. ยกเว้น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียงมีสัญญาณ IP STAR สืบเนื่องจากเป็นพื้นที่ไกลจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 1) ในส่วนความมีเสถียรภาพ พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่อนข้างมีเสถียรภาพ ไม่ขาดหายบ่อย ถึงแม้ขาดหายบ้างก็จะสามารถกลับมาใช้งานต่อเนื่องได้อย่างรวดเร็ว 2) ส่วนประกอบทางเทคโนโลยี พบว่า มีคุณภาพและจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมกับความสามารถทางการบริหารของศูนย์ฯและปริมาณการใช้งานของผู้รับบริการ 3) ความปลอดภัยของการทำงาน พบว่า มีระบบบริหารควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้มีการควบคุมการใช้งานอย่างเหมาะสม เช่น การห้ามเล่นเกมอันตราย หรือ เว็บเสี่ยง การควบคุมเวลาการใช้งาน การควบคุมอายุของผู้รับบริการ อีกทั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีทุกศูนย์ มีโปรแกรมรักษาความปลอดภัยแก่ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อ ป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ 4) การบำรุงรักษา พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน จะมีทักษะความชำนาญสามารถซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามอาการที่เสียหายขัดข้องได้ แต่หากมีอาการเสียหายหนักหรืออุปกรณ์หมดอายุการใช้งาน หรือใช้ขี้นประมาณสิ้นบน

1.2) การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ พบว่า ศูนย์สามารถรับรู้ความต้องการ

พื้นฐานของชุมชนอย่างชัดเจนเนื่องจากทุกศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน มีการสอบถามและหาความต้องการของชุมชนที่ศูนย์ก่อตั้งอยู่ตั้งแต่ขั้นตอนการขอก่อตั้งและนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการก่อตั้งศูนย์ 1) การบริการพื้นฐาน พบว่าการบริการพื้นฐานของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ คือ การบริการใช้งานคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการโปรแกรมพื้นฐาน 4) บริการพิมพ์งาน ในส่วนศูนย์ที่มีความพร้อมและให้บริการพื้นฐานแล้วจะเพิ่มบริการขั้นต่อมา คือ การเป็นสถานที่ฝึกอบรม เช่น โปรแกรมอินเทอร์เน็ต การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการจัดทำเว็บไซต์ ในการฝึกอบรมโปรแกรมพื้นฐาน ผู้ดูแลศูนย์ทุกศูนย์ สามารถเป็นวิทยากรฝึกอบรมได้เอง ส่วนการฝึกอบรมการทำเว็บไซต์ บางศูนย์สามารถฝึกอบรมได้เองเช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนตำบลบางเพรียง ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนบุรพา และ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเทศบาลหนองเสือ การเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้และดูงาน 2) เนื้อหาและภาษาท้องถิ่น พบว่าศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม ให้ความสนใจกับการเขียนบทความและเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวกับท้องถิ่น กิจกรรม เหตุการณ์ และข้อมูลภายในท้องถิ่นมากกว่าศูนย์อื่น ๆ 3) ค่าบริการ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนคิดอัตราค่าบริการ ในราคาที่ถูกลงกว่าร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ คิดชั่วโมงละ 10 บาท 7 บาท ทำให้เด็กที่มีเงินไม่มากนักก็ใช้งานได้ บางศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ไม่คิดค่าใช้จ่าย 4) การประชาสัมพันธ์ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ประชาสัมพันธ์ โดยใช้การบอกต่อจากผู้ที่ได้มาใช้งาน ปากต่อปาก ใช้เอกสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ 5) ปฏิบัติการทางการศึกษา พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์ เน้นการเพิ่มช่องทางการศึกษาเป็นประเด็นหลัก แต่มีวิธีการแตกต่างกันไป เช่น การสร้างความร่วมมือกับโรงเรียนในชุมชนเพื่อจัดหลักสูตรอบรมให้เด็กนักเรียน การเป็นจุดศึกษาค้นคว้าและทำการบ้านของเด็กนักเรียน 6) การฝึกอบรมผู้ใช้งาน สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์เป็นแหล่งฝึกอบรมของชุมชน ของบุคคลและหน่วยงานภายนอกชุมชน

1.3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน จะเป็นการฝึกอบรมการเป็นผู้ดูแลศูนย์พื้นฐาน เช่นการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมพื้นฐาน โดยส่วนใหญ่ทุกศูนย์จะส่งผู้ดูแลศูนย์ไปอบรมตามหลักสูตรพื้นฐานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และใช้งบประมาณส่วนตัวของผู้ดูแลศูนย์เอง 1) คุณภาพและจำนวนของผู้ดูแลศูนย์ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ดูแลศูนย์ จำนวน 2-3 คน และผู้ดูแลศูนย์แต่ละที่จะมีทักษะ ความสามารถแตกต่างกัน 2) เงินเดือนและสิ่งจูงใจ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนโดยส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสรรค่าจ้าง เงินเดือนแก่ผู้ดูแลศูนย์ ทั้งนี้ผู้ดูแลศูนย์ก็รับรู้และเข้าใจสืบเนื่องจากการทำงานแบบจิตอาสาและสมัครใจ

ทั้งนี้สิ่งที่ได้รับคือการใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯได้โดยไม่มีค่าบริการ และผู้ดูแลศูนย์ฯต้องเป็นผู้มีความเสียสละและจิตอาสาโดยแท้จริง 3) ความเท่าเทียม พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทุกศูนย์คำนึงถึงการดูแลผู้ดูแลศูนย์ฯ แต่ละคนเท่าเทียมกัน เนื่องจากไม่มีการจัดสรรค่าแรงมาเป็นตัวเปรียบเทียบ จึงปฏิบัติต่อผู้ดูแลศูนย์ฯด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ทั้งนี้ยังส่งผลไปถึง อาสาสมัครและเยาวชนไอซีที ที่เสียสละเวลามาร่วมในการดูแลศูนย์ฯแล้วก็จะได้รับการใช้บริการต่าง ๆ จากศูนย์ฯ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด 4) การใช้เทคโนโลยี พบว่า ผู้ดูแลศูนย์ฯทุกศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนเป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในการบริหารจัดการและใช้งานระบบเทคโนโลยีเป็นอย่างดี และฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการศูนย์ฯที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เพราะสามารถเป็นที่ปรึกษาของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ทั้งนี้ในบางศูนย์ฯ ยังสามารถเป็นวิทยากรในด้านการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย

2. องค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชนของศูนย์ฯ ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ซึ่งจากการวิจัย พบว่า

2.1) ด้านโครงสร้างชุมชน จากผลการวิจัย พบว่า จำนวนประชากรและตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการมากน้อยต่างกัน ในกรณีที่ศูนย์ตั้งอยู่บริเวณที่จำนวนประชากรหนาแน่น หรือแหล่งที่เป็นศูนย์กลางของชุมชน เช่น วัด หรือโรงเรียน จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหลากหลายและมากกว่า ศูนย์ที่ตั้งอยู่ห่างจากชุมชน 1) กิจกรรมทางเศรษฐกิจ พบว่า โดยส่วนใหญ่ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ฯก่อตั้งจะประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ทำนา และทำไร่ ซึ่งส่งผลให้มีการเข้าใช้บริการที่ศูนย์ฯเป็นช่วงเวลาที่มาเก็บเกี่ยว จึงสอดคล้องกับการจัดบริการของศูนย์ฯ 2) รายได้ครัวเรือน พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ ๆ ประชากรมีรายได้ของครัวเรือนน้อยจะส่งผลให้มีผู้ใช้บริการที่ศูนย์ฯมากกว่า ศูนย์ฯที่ตั้งในพื้นที่ ๆ ประชากรมีรายได้ต่อครัวเรือนสูง 3) ระดับการศึกษา พบว่า ประชากรในชุมชนที่ศูนย์ฯก่อตั้ง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย 4) ความเป็นเจ้าของ พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนที่ตั้งบริเวณวัด ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอันหลากหลายของชุมชน การรู้จักบริการของศูนย์ฯ การสนับสนุนให้สมาชิกในครัวเรือนใช้บริการ และการช่วยกันสอดส่องดูแลทรัพย์สินภายในศูนย์ฯ ส่วนศูนย์ที่ตั้งบริเวณโรงเรียน จึงทำให้ชุมชนเข้าใจว่าเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงเรียน กิจกรรมหลักเป็นการเรียนการสอน จึงทำให้ชุมชนไม่ต้องการเข้าไปแทรกการเรียนของเด็ก

2.2) โครงสร้างการบริหาร ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ มีลักษณะโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า 1) คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯการ

เรียนรู้ไอซีทีที่ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนมาจากทุกภาคส่วน จากพระสงฆ์ ครู อาจารย์ ผู้แทนจาก อบต. เทศบาล ผู้แทนชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กรในชุมชน อย่างเหมาะสม แต่กรณีของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนที่ก่อตั้งในโรงเรียน คณะกรรมการบริหารโดยส่วนใหญ่เป็นครู อาจารย์ ผู้มีตำแหน่งในอำเภอ ซึ่งในบางครั้งการบริหารศูนย์จึงไม่ได้รับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ผู้รับผิดชอบหลักเป็นกลุ่มครู อาจารย์ และผู้แทนชุมชนบางส่วนเท่านั้น 2) ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ จะประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญและมีทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะด้านการสื่อสาร เป็นต้น จึงส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมและประสานการทำงานได้ 3) หน่วยงานสนับสนุน พบว่า หน่วยงานสนับสนุนในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเปิดศูนย์ฯ การประชาสัมพันธ์ แต่ให้การสนับสนุนในส่วนงบประมาณไม่มากนัก 4) การสร้างเครือข่าย พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ เป็น 5) ศูนย์ต้นแบบของการศึกษาดูงานของศูนย์อื่น ๆ และหน่วยงานอื่น อีกทั้งเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนากิจกรรมอื่นๆของชุมชน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม เป็นจุดศึกษาดูงาน และต้นแบบของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนที่มีวัดเป็นศูนย์กลางและเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและโรงเรียนได้ ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนตำบลบางเพ็ญเป็นศูนย์การศึกษาดูงานด้านการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาของเด็กนักเรียนโดยใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งและการเรียนทางไกล และการประชาสัมพันธ์สินค้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนวัดบูรพา เป็นแหล่งศึกษาดูงานของศูนย์ที่สามารถบริหารจัดการศูนย์ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายได้เอง และมีงบประมาณจากการดำเนินงานในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ 6) ความสามารถใช้เทคโนโลยี พบว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนของทั้ง 4 ศูนย์ มีความสามารถทางการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับดีมาก เช่น ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้ โปรแกรมสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต จัดทำเว็บไซต์ได้ ซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และปรึกษาแก้ไขปัญหาด้านไอทีได้ดี 7) จำนวน พบว่า จำนวนไม่มีผลต่อการบริหารจัดการศูนย์ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่และความหลากหลายของคณะกรรมการ อย่างไรก็ตามศูนย์ส่วนใหญ่มีคณะกรรมการบริหารจำนวน ตั้งแต่ 11-19 คน 8) การบริหารจัดการ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์มีประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯเป็นผู้กำกับดูแล คิดวางแผน วางแผนงบประมาณ จัดสรรกำลังคนต่างๆ มีคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯเป็นผู้ร่วมปรึกษา และมีผู้ดูแลศูนย์คอยกำกับดูแลในส่วนการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการ

2.3) หน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ชุมชนจะมีนโยบายและ

วัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง และพบว่าศูนย์ฯ ทั้ง 4 ศูนย์สามารถทำตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการขอก่อตั้งศูนย์ฯ และได้มีการขยายกิจกรรมได้ครอบคลุมและบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

1) แผนการบริการ พบว่าศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ ไม่มีแผนการบริการ ชัดเจน มีเพียงกฎ ระเบียบการใช้บริการ เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้งานเท่านั้น 2) การบริหารด้านการเงิน พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ทั้ง 4 ศูนย์ ประธานคณะกรรมการบริหารเป็นผู้วางแผนการบริหารด้านการเงิน ที่เห็นเด่นชัด คือศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนวัดบูรพาที่สามารถบริหารจัดการงบประมาณจากการให้บริการศูนย์ฯ ได้ 3) แผนปฏิบัติการ พบว่า ทั้ง 4 ศูนย์ มีแผนปฏิบัติการและขั้นตอนการดำเนินงานในระยะแรกช่วงเริ่มก่อตั้ง เริ่มดำเนินการ และเมื่อภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์แล้วก็ไม่มีแผนปฏิบัติการชัดเจน ขึ้นกับกิจกรรมและเหตุการณ์ จะปรากฏข้อมูลที่พบจากทุกศูนย์ฯ คือ มีการขยายกิจกรรมการให้บริการแต่ไม่ปรากฏแผนปฏิบัติการแต่อย่างใด 4) แผนประชาสัมพันธ์ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ มีการประชาสัมพันธ์ในช่วงแรกของการก่อตั้งและเปิดให้บริการ ภายหลังบรรลุวัตถุประสงค์ไม่ปรากฏแผนประชาสัมพันธ์แต่มีการปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกคือ กิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นสู่เว็บไซต์ 5) การประเมินผลและรายงานผล พบว่าทั้ง 4 ศูนย์มีการรายงานผลตามกรอบแนวทางของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน และมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานทุกวัน การประเมินผลจะมีก็ต่อเมื่อมีการจัดอบรมและประเมินผลหลังการอบรม เท่านั้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 202 ชุด คิดเป็น 71.38 % จากผู้ตอบทั้งหมดมีผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน(47.52%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 106 คน (52.48%) ผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 202 ศูนย์ มีผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน (44.06%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 113 คน(55.94%)

ตาราง กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน 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)การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯจากสมาชิกในชุมชน อย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (1.43) 6)เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่น ๆ (1.40)

ตารางที่ 1 : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์การเรียนรู้ไอซีมีชุมชน	ค่าเฉลี่ย
1.	ศูนย์ฯที่ท่านดูแลมีการสร้างความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องการก่อตั้งศูนย์ฯและการดำเนินงาน	1.13
2.	ศูนย์ฯของท่านมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้สามารถดำเนินงานตรงความต้องการของชุมชน	1.44
3.	ศูนย์ฯของท่านมีรูปแบบการบริหารจัดการร่วมกันกับชุมชน	1.10
4.	มีการกำหนดบทบาทของคณะกรรมการบริหารชัดเจน	1.15
5.	มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์ฯ	1.65
6.	มีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	0.96
7.	มีคณะกรรมการบริหารที่มีความรับผิดชอบ ใ้วางใจได้ กระตือรือร้นและขับเคลื่อนศูนย์ฯ ได้	1.35
8.	คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนที่ศูนย์ฯก่อตั้งอยู่	1.05
9.	มีการแต่งตั้งผู้ดูแลศูนย์ฯ โดยการทำสัญญาและจ้างอย่างต่อเนื่อง	1.56
10.	ศูนย์ฯของท่านสามารถให้บริการมากกว่าบริการที่กระทรวงไอซีทีกำหนด	1.47
11.	ศูนย์ฯของท่านสามารถให้บริการใหม่ ๆ และทันสมัย	1.40
12.	บริการของศูนย์ฯสามารถตอบสนองความต้องการและเหมาะสมชุมชน	1.02
13.	ศูนย์ฯมีการจัดกิจกรรมภายนอกร่วมกับชุมชนนอกเหนือจากการจัดกิจกรรมภายในศูนย์ฯ	1.42
14.	ศูนย์ฯของท่านเปิดโอกาสให้หน่วยงาน/องค์กรในชุมชนร่วมดำเนินงาน	1.11
15.	ศูนย์ฯมีการประเมินความพร้อมและความต้องการด้านอาคารสถานที่ที่รองรับผู้ใช้บริการได้	1.17
16.	ศูนย์ฯมีการประเมินความต้องการ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์	1.33
17.	มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน	1.70
18.	มีการบริหารจัดการทางการเงิน การจัดทำแผนงบประมาณประจำปีร่วมกัน	1.40
19.	ศูนย์ฯมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในระยะต่าง ๆ	1.28
20.	มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์	1.50
21.	มีการประเมินบริการและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง	1.25
22.	ศูนย์ฯของท่านมีการการทำงานเป็นเครือข่ายกับศูนย์ฯอื่น	1.24
23.	ศูนย์ฯของท่านมีการแสวงหาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย/โรงเรียน ในและนอกชุมชน	1.18
24.	ศูนย์ฯได้จัดกิจกรรมและการฝึกอบรมร่วมกันกับองค์กรอื่น	1.21
25.	กิจกรรมที่ศูนย์ฯได้รับการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง	1.43
26.	ศูนย์ฯได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องงบประมาณบุคลากร กิจกรรม	1.45
27.	ศูนย์ฯของท่านได้รับการมีส่วนร่วมจาก กลุ่มอาสาสมัครผู้นำในชุมชน	1.38
28.	ศูนย์ฯของท่านได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม ผู้นำทางธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	1.69
29.	ศูนย์ฯของท่านเป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่น ๆ	1.40

จากการวิจัยผู้ศึกษามีข้อสรุปและเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. การบริหารจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม : ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนควรบริหารจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การก่อตั้งและความต้องการของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในแง่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ของชุมชน สร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระยะยาว ตลอดจนความง่ายของการใช้งาน และการเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงกิจกรรมของชุมชน

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

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

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

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

6. เครือข่ายการเรียนรู้: ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ควรมีการทำงานเป็นทีมและสร้าง

เครือข่ายการเรียนรู้กับองค์กรและหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ แสวงหาความร่วมมือ เป็นภาคีการพัฒนา การจัดกิจกรรม และบูรณาการทำงานร่วมกัน อีกทั้ง ควรมีการเสริมสร้างเครือข่ายการดำเนินงานกับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนอื่นๆ เพื่อการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และทรัพยากรร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] A. H. J. B. Helmsing, "Local Economic Development New generations of actors, Policies and instruments", the UNCDF symposium on Decentralization Local Governance in Africa, 2001.
- [2] A. Rodriguez-Pose, "The role of the ILO in implementing local economic development Strategies in a globalized world", 2001
- [3] C. V. Empel, "Local Economic Deveilopment in Polonnaruwa district", Sri Lan, 2008
- [4] G. H. Ekaputri, "The importance of Information and Communication Technology (ICT) for Development to Indonesia's Future", School of Electrical and Informatics Engineering, 2005.
- [5] OECD, "Employment and Growth in the Knowledge-based Economy", 1996a
- [6] P. Benjamin, "Reviewing universal access in South Africa", The Southern African Journal of Information and Communication, Vol. 2, No.1, 2002.
- [7] P. Drucker, "The Next Society: a survey of the near future". The Economist, Vol. 361, No. Nov, 2002 , pp. 3-9
- [8] R. Colle, and R. Roman, "Communication Centers and Developing Nations: Some Lessons Being Learned", Journal of Development Communication, Vol. 10, 1, 1999. pp. 78– 89
- [9] S. Taylor, and P. A. Todd, "Understanding information technology usage : A test of competing models", Information Systems Research, Vol. 6 No. 2 , 1995, pp.144-176
- [10] World Bank, "Countries in The Knowledge Economy: Presentation of The Knowledge Assessment Methodology (KAM)", Knowledge for Development Program, 2004