

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของภาครัฐ กับมูลค่าการลงทุนที่เสียไป (ในด้านเศรษฐกิจ) และศึกษาประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (ในด้านสังคม) ซึ่งได้ศึกษาข้อมูลการดำเนินงาน โครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้าน ขั้นตอน วิธีการ งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ และศึกษาข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผู้บริหารศูนย์ฯ และแบบสอบถามผู้ใช้บริการศูนย์ฯ จำนวน 30 ท่าน โดยการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในด้านเศรษฐกิจในที่นี่ใช้เครื่องมือด้านการเงินประกอบด้วย NPV IRR BCR และ Payback Period และการศึกษาเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เครื่องมือที่วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยสามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ความคุ้มค่าในการลงทุนจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของภาครัฐ กับมูลค่าการลงทุนที่เสียไป (ในด้านเศรษฐกิจ)

จากผลการวิเคราะห์พบว่าการลงทุนทางด้านเศรษฐกิจของภาครัฐ ในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนนั้น หากเน้นความสำคัญในเรื่องของความคุ้มค่าในการลงทุนจัดตั้งศูนย์ดังกล่าว ถือว่ามีค่าติดลบ ด้วยการจัดตั้งศูนย์มีรายจ่ายที่ค่อนข้างสูงและยังมีค่าใช้จ่ายผันแปรรายเดือนที่ศูนย์จะต้องรับภาระในการจ่าย เช่น ค่าตอบแทนผู้ดูแลศูนย์ ค่าซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งหากมองในด้านเศรษฐกิจจะต้องมีรายได้จากการดำเนินงาน หรือเพื่อทดแทนค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไป รายได้ที่ได้รับในแต่ละรอบเดือนถือว่ายังมีรายได้ที่ค่อนข้างน้อยมาก ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของศูนย์ในแต่ละเดือน

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (ในด้านสังคม)

จากการสำรวจตัวอย่างผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพรียง จำนวน 30 ท่าน พบว่าทุกท่านมีความต้องการในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เป็นอย่างมาก ด้วยการเรียนการสอนและการทำงานในปัจจุบันจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือใช้ทำงาน อาทิเช่น งานพิมพ์ งานออกแบบ ล้วนแล้วแต่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำทั้งสิ้น ในส่วนของการสืบค้นข้อมูลเพื่อหาความรู้ในด้านต่างๆ ล้วนแล้วแต่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีศักยภาพ ด้วยในพื้นที่ชุมชนเมือง ชุมชนแออัด และต่างจังหวัด การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตถือว่าทำได้ยาก การจัดตั้งศูนย์ฯ จึงเป็นตัวช่วยอย่างดีในการพัฒนาความรู้ และศักยภาพชุมชนทางด้าน ICT ของประเทศไทยให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นต่อไป

ซึ่งจากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในด้านสังคม ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้วยกันคือ

ด้านที่ 1 กลุ่มอายุของผู้ใช้บริการ จากผลการสำรวจพบว่ากลุ่มอายุของผู้ใช้บริการ มีความหลากหลายโดยเริ่มตั้งแต่ อายุ 8 ขวบ ไปจนถึง 65 ปี จากกลุ่มประชากรตัวอย่างมีความหลากหลายเป็นอย่างมากในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของผู้ที่มีอายุ 15 – 30 ปี

ด้านที่ 2 ลักษณะการใช้งาน การใช้งานของผู้ใช้บริการสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มหลักได้ดังนี้

1. ฝึกใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้งานในกลุ่มดังกล่าว ส่วนใหญ่แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 2 ช่วงอายุด้วยกัน คือ กลุ่มเยาวชนมีอายุตั้งแต่ 9 – 15 ปี และกลุ่มของผู้สูงอายุตั้งแต่ 45 – 65 ปี ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการในกลุ่มดังกล่าว เน้นการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้าน ICT ของตนเองให้สูงขึ้น หากเป็นในกลุ่มของเยาวชนจะศึกษาเพื่อปรับพื้นฐานก่อนการเข้าเรียนในชั้นเรียน หรือศึกษาเพิ่มเติมจากในชั้นเรียน ในกลุ่มของผู้สูงอายุคือกลุ่มที่ว่างเว้นจากการทำงาน จึงเข้ามาใช้บริการศูนย์เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2. ทำการบ้าน และงานต่างๆ กลุ่มผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มของเยาวชน โดยมีอายุเริ่มต้นตั้งแต่ 8 – 21 ปี และกลุ่มวัยทำงานอายุเริ่มต้นตั้งแต่ 22 – 35 ปี ซึ่งมักจะเข้าใช้บริการในช่วงเย็นของทุกวัน โดยมักใช้ในการทำการบ้านจากที่ได้เรียนมาในแต่ละวัน และใช้ทำงานที่ค้างในวันนั้นๆ

3. สืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การใช้บริการสืบค้นข้อมูลเป็นการใช้งานพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เข้ามาใช้บริการด้วยการศึกษาหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันสามารถทำได้ง่าย โดยศูนย์ฯ มีการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต จึงทำให้กลุ่มคนที่ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์เข้ามาใช้บริการดังกล่าว อยู่เสมอ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากที่ได้ใช้บริการศูนย์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ด้วยเพราะในพื้นที่ฐานชุมชนเมืองหรือต่างจังหวัดนั้น การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วในระดับที่ใช้งานได้ นั้นยังสามารถทำได้ยาก การจัดตั้งศูนย์ฯ จึงทำให้ผู้คนในชุมชนได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และด้วยศูนย์ฯ นั้นไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จึงทำให้ประหยัดมากยิ่งขึ้นสำหรับผู้ให้บริการ การตอบรับจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเพราะเกิดประโยชน์มากสำหรับผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 สถานที่ในการจัดตั้งศูนย์ฯ การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนด้วยเป็นศูนย์ที่อยู่ในชุมชน สถานที่จัดตั้งจึงเน้นสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก และเน้นในเขตพื้นที่ชุมชนเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการระดับหนึ่ง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษา ดังนี้

5.2.1 ด้านความคุ้มค่าในการลงทุนจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของภาครัฐ กับมูลค่าการลงทุนที่เสียไป (ในด้านเศรษฐกิจ)

ในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรจะมีการวางแผนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าใช้จ่ายผันแปรรายเดือนที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนจะต้องรับภาระ เช่น ค่าตอบแทนผู้ดูแลศูนย์ ค่าซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ค่าไฟฟ้า และค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาจต้องมีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ศูนย์ฯ สามารถเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายได้ โดยอาจแสวงหาหน่วยงานสนับสนุนอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่และภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ให้มีการบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับศูนย์ฯ ตลอดจนสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการศูนย์หรือศูนย์ฯ หารายได้ด้วยตนเองจากการให้บริการศูนย์ โดยกระทรวงฯ อาจสนับสนุนหรือพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลศูนย์ฯ ให้มีความรู้และทักษะทางด้าน ICT ให้สามารถเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้แก่ชุมชน และทักษะทางด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มบริการที่หลากหลายให้ศูนย์ฯ มีรายได้ เช่น บริการรับ-

ส่งแฟกซ์ พิมพ์งาน พิมพ์เอกสาร บันทึกข้อมูล ถ่ายภาพ ตัดต่อวิดีโอ นำเข้าข้อมูลสินค้าชุมชนสู่ร้านค้าออนไลน์ และเป็นตัวแทนให้บริการชำระเงินออนไลน์ นอกจากนี้ แล้วกระทรวงฯ ควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทางด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ การจัดแผนส่งเสริมการใช้บริการศูนย์ ให้แก่ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนอีกทางหนึ่งด้วย ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้และขยายกลุ่มผู้เข้ารับบริการนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น

5.2.2 ด้านประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน (ในด้านสังคม)

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ หรือแผนการตลาดในการเพิ่มหรือขยายผู้ใช้บริการในกลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากกลุ่มวัยรุ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มวัยแรงงาน ได้รับรู้สารสนเทศและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ตลอดจนพัฒนาทักษะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิต

2. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรมีหลักสูตรการแนะนำหรือการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และหลักสูตรที่จะสามารถพัฒนาประชาชนในพื้นที่ให้มีทักษะการใช้ ICT รู้เท่าทันสื่อต่างๆ

3. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ควรแสวงหาบริการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงหรือสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของประชาชน และกระทรวงฯ ควรจะผลักดันในเชิงนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับชุมชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

4. กระทรวงฯ ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความ รู้ความเข้าใจ แก่ผู้บริหารศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในวัตถุประสงค์และแนวทางการบริหารจัดการศูนย์ฯ และพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลศูนย์ฯ ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทั้งทางด้านเทคนิค (Hardware Software และ Network) และความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผนการตลาด เนื่องจาก ความเข้าใจและการให้ความสำคัญของผู้บริหารศูนย์ฯ และความสามารถของผู้ดูแลศูนย์ฯ ในการที่จะดูแลบำรุงรักษาเครื่อง การเป็นวิทยากรแก่ชุมชน การประชาสัมพันธ์ ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายงานบริการต่างๆ ส่งผลต่อการสนับสนุนให้เกิดการใช้และประยุกต์ใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯ แก่ประชาชนในชุมชน

5. กระทรวงฯ ควรจัดให้มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Services) และสื่อสาระประโยชน์ (Contents) ตลอดจนหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน ICT เพื่อให้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนไว้ให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน