

บทสรุปวิเคราะห์

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานของแต่ละองค์กร การปรึกษาหารือกับองค์กรสนับสนุน รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาสภาพพื้นที่ชุมชน ตลอดจนการสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้บริหารศูนย์นำร่องในแต่ละพื้นที่ต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 เดือนของการเปิดดำเนินการ และได้นำข้อมูลสำคัญๆ มาประมวลไว้เป็นประเด็นความพร้อมด้านปัจจัยนำเข้า (KPI) จากการดำเนินงานดังกล่าว ทีมงานประเมินผลกลางมีข้อสังเกตเบื้องต้นดังนี้

แนวร่วมที่หลากหลายและกว้างขวาง

เป็นที่น่าสนใจว่าองค์กรต่างๆ ที่ริเริ่มโครงการมาจากทุกภาคส่วนของสังคม กล่าวคือ

เนคเทค	หน่วยงานราชการ
พอช.	องค์กรมหาชน
Loxley	บริษัทเอกชน/องค์การพัฒนาระหว่างประเทศ
วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์ฯ	นักวิชาการ/มหาวิทยาลัย/บริษัทเอกชน/องค์การพัฒนาระหว่างประเทศ
ThaiRuralNet	นักศึกษา/บริษัทเอกชน/องค์การพัฒนาระหว่างประเทศ
กรมการปกครอง	หน่วยงานราชการ

จึงนับเป็นเรื่องที่น่ายินดีที่ความตื่นตัวและความสนใจที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่ชุมชนเกิดขึ้นในทุกภาคส่วนของสังคม และเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสานงานกันก็จะได้แนวร่วมที่หลากหลายและกว้างขวางพอที่จะสามารถสนับสนุนการขยายผลโครงการนำร่องเหล่านี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

อนึ่ง การที่องค์กรต่างๆ มีแนวทางและรูปแบบการดำเนินการโครงการนำร่องที่หลากหลายก็ยิ่งเป็นประโยชน์แก่การประเมินผลและสรุปวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ปัจจัยความสำเร็จ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

บทเรียนและข้อพึงระวังของแต่ละรูปแบบเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการขยายผลโครงการต่อไปในอนาคต

การเข้าถึง การใช้ และการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศ

อาจแยกแยะโครงการต่างๆ ได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. โครงการที่เน้นการเปิดช่องทางการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (access) ให้ชุมชน เช่น โครงการของเนคเทค โครงการของ Loxley และโครงการที่แม่เกาะของวิทยาลัยการศึกษารณสุข โครงการเหล่านี้ล้วนมีวัตถุประสงค์ในระยะยาวเพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน แต่วัตถุประสงค์หลักในระยะแรกคือการแนะนำเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชุมชน เป็นการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนชนบทรู้จักและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการสนับสนุนให้ชุมชนมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดบริการไว้ที่ศูนย์นำร่องให้มากที่สุด ส่วนประโยชน์การใช้งานนั้นแม้ในระยะการพัฒนาโครงการจะกำหนดเป็นเป้าหมายไว้ด้วยเช่นกัน เช่น เนคเทคตั้งเป้าหมายระยะยาวเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ในระยะแรกของการดำเนินการยังไม่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายนี้มากนัก เน้นการแพร่หลายชักชวนให้ประชาชนมารู้จักและใช้บริการเป็นอันดับแรก
2. โครงการที่เน้นให้ชุมชนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (use) เช่นโครงการของ พอช. โครงการของ ThaiRuralNet ซึ่งอาศัยองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โครงการเหล่านี้ไม่เน้นเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีแนวคิดให้องค์กรชุมชนเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในองค์กร/กลุ่ม ฉะนั้นชุมชนหรือหน่วยงานส่วนกลางจะมีความชัดเจนว่าจะใช้เทคโนโลยีอย่างไรและชุมชนจะได้ประโยชน์อย่างไรจากการใช้เทคโนโลยีนั้น จำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ จึงไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญของโครงการกลุ่มนี้
3. โครงการที่ไม่ได้เน้นการให้ชุมชนใช้หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งวัตถุประสงค์หลักคือการเสริมสร้างศักยภาพของ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

องค์การบริหารส่วนตำบล แต่เมื่อเริ่มดำเนินการแล้วเห็นโอกาสที่จะขยายวัตถุประสงค์โครงการให้ประชาชนได้ใช้บริการด้วย และเนื่องจากเป็นโครงการเดียวที่มีได้มีลักษณะนำร่อง แต่มีเป้าหมายจะขยายให้ครอบคลุมทุก อบต. ทั่วประเทศภายในปี 2546 จึงเป็นที่น่าสนใจว่าโครงการนี้จะสามารถรองรับวัตถุประสงค์เรื่องการให้ชุมชนใช้หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ในระดับใด และจะสามารถปรับใช้ประสบการณ์จากโครงการนำร่องอื่นๆ มาสนับสนุนวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้หรือไม่ และจะมีความร่วมมือกันในรูปแบบใดจึงจะเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การคัดเลือกพื้นที่นำร่อง

ในการนำเสนอโครงการใหม่ในระดับพื้นที่ ปัญหาสำคัญประการแรกคือการคัดเลือกพื้นที่โครงการนำร่อง โดยทั่วไปการคัดเลือกพื้นที่นำร่องมักพยายามให้กระจายตัวตามภาคต่างๆ ในบางกรณีจะเลือกพื้นที่หลายลักษณะเพื่อทดสอบว่าโครงการในรูปแบบเดียวกันในพื้นที่ๆ แตกต่างกันจะนำไปสู่ผลที่แตกต่างกันอย่างไร และในบางกรณีจะพยายามหาพื้นที่ๆ มีความพร้อมหรือความเหมาะสมกับโครงการมากที่สุด

ทั้งสองรูปแบบจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินโครงการไว้อย่างชัดเจนเพื่อจะได้มีเกณฑ์ในการแสวงหาพื้นที่ๆ เหมาะสมกับโครงการ แนวทางการดำเนินงาน เช่นนี้ปรากฏชัดเจนที่สุดในการดำเนินงานของโครงการ Loxley ซึ่งองค์กรสนับสนุนได้กำหนดลักษณะพื้นที่ ขอบเขตการให้บริการ ลูกค้ายี่มุ่งหวัง ประเภทบริการ รูปแบบการดำเนินงานและการจัดการทางการเงินของศูนย์ไว้อย่างครบถ้วน

Loxley ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพื้นที่นำร่องมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องลูกค้ายี่มุ่งหวังและประเภทบริการซึ่งจะมีผลสำคัญต่อความสามารถในการพึ่งตัวเองทางการเงินของศูนย์ฯ ต่อไป และมีการสำรวจตลาดเพื่อให้แน่ใจก่อนการตัดสินใจคัดเลือกพื้นที่นำร่องด้วย

การคัดเลือกพื้นที่นำร่องเป็นปัญหาสำคัญของเนคเทคซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ไม่มีเครือข่ายในพื้นที่ แม้ว่าจะได้สำรวจพื้นที่ตามคำแนะนำของกรมพัฒนาชุมชนถึง 21 แห่งแต่มี

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

เพียง 4 แห่งเท่านั้นที่ในเขตเห็นว่ามีศักยภาพพอที่จัดตั้งศูนย์นำร่อง (เลือกสำรวจไว้อีก 2 แห่ง) ทั้งนี้โดยให้ความสำคัญเรื่องชุมชนเข้มแข็งและผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความยากลำบากในการค้นหาพื้นที่มุ่งหวัง การขาดเครือข่ายองค์กรในพื้นที่ และการเร่งรัดการดำเนินการทำให้ขาดโอกาสในการศึกษาและปรึกษาหารือกับชุมชนเป้าหมายอย่างใกล้ชิด ผลก็คือทั้งเขตและชุมชนตกลงร่วมโครงการกันโดยแต่ละฝ่ายมีโอกาสคิดและทำความเข้าใจ และสร้างความชัดเจนเรื่องวัตถุประสงค์ รูปแบบการดำเนินงาน ข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคของโครงการ และแนวทางแก้ไขน้อยมาก ทำให้ในช่วงการดำเนินการทั้งเขตและชุมชนต้องอยู่ในสถานการณ์ “คิดไปทำไป” เรื่อยมา

ตัวอย่างเช่น เขตมีเป้าหมายให้ศูนย์ฯ พึ่งตัวเองได้ภายใน 6 เดือน (เร็วกว่า Loxley ซึ่งกำหนดไว้ 12 เดือน) แต่ในการคัดเลือกพื้นที่นำร่องไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ ไม่มีการคิดถึงขอบเขตการให้บริการ ผู้ที่จะมาใช้บริการ รายได้รายจ่าย ในการนำเสนอโครงการแก่ชุมชน เจ้าหน้าที่เขตแจ้งเงื่อนไขและให้เป็นภาระของชุมชนที่จะตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมโครงการหรือไม่ อย่างไรก็ตามเนื่องจากเป็นเงื่อนไขที่ไม่มีบทลงโทษ ชุมชนไม่ต้องเสียประโยชน์อะไรถ้าศูนย์ฯ ไม่สามารถพึ่งตัวเองได้ตามเงื่อนไข ในกรณีเลวร้ายที่สุดอาจถูกยึดชุดอุปกรณ์คืน หรืออาจต้องเลิกการดำเนินการแต่ยังสามารถเก็บชุดอุปกรณ์ไว้ได้ จึงไม่น่าแปลกใจที่ชุมชนต่างๆ ตัดสินใจร่วมโครงการ

การคัดเลือกพื้นที่นำร่องอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นรูปแบบที่ พอช. ใช้คือให้ชุมชนเสนอโครงการเองและองค์กรสนับสนุนคัดเลือกข้อเสนอโครงการที่เหมาะสมกับกรอบแนวคิดโครงการที่ พอช. วางไว้ กล่าวคือ พอช. ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนอย่างเป็นขั้นเป็นตอนโดยในระยะแรกจะให้ความสำคัญกับเรื่อง “ข้อมูล” มากกว่า “เทคโนโลยี” ฉะนั้นแม้จะเปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอโครงการในรูปแบบต่างๆ แต่ข้อเสนอโครงการที่ไม่ตรงกรอบแนวคิดนี้จะไม่ได้รับการสนับสนุนหรือจะถูกปรับให้ตรงกรอบแนวคิดนี้ ฉะนั้นจะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ของการพัฒนาศูนย์นำร่องต่างๆ คล้ายคลึงกัน และสัดส่วนงบประมาณสำหรับกิจกรรมเหล่านี้ก็ใกล้เคียงกันด้วย

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

สำหรับ ThaiRuralNet นั้นไม่ได้วางรูปแบบโครงการไว้ชัดเจน เพียงแต่มีแนวทางกว้างๆ ว่าจะเป็นโครงการที่นักศึกษาจะช่วยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปช่วยพัฒนาชนบท จึงมีเกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ที่เปิดกว้างกว่า โดยให้ความสำคัญกับความสนใจศักยภาพและความพร้อมของผู้นำและองค์กรที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการ ส่วนรูปแบบการดำเนินโครงการจะพัฒนาให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ซึ่งจะเห็นว่ารูปแบบการดำเนินงานแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ อย่างไรก็ตามเนื่องจาก ThaiRuralNet เองเป็นกิจกรรมอาสาสมัครของนักศึกษาที่มีข้อจำกัดในการทำงานหลายด้าน ข้อจำกัดขององค์กรสนับสนุนจึงเป็นเงื่อนไขในการคัดเลือกพื้นที่ไปโดยปริยายด้วย

การคัดเลือกพื้นที่โครงการไม่ใช่ประเด็นสำคัญสำหรับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลซึ่งจะดำเนินการในทุก อบต. และโครงการแม่เกาะซึ่งเป็นพื้นที่ๆ องค์กรสนับสนุนทำงานพัฒนาชุมชนด้านอื่นๆ มาก่อนแล้ว

ประชาชน ชุมชน หรือองค์กรชุมชนเข้มแข็ง

ในการคัดเลือกพื้นที่นำร่อง องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพื้นที่ๆ “ชุมชนเข้มแข็ง” เพราะเชื่อว่าเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของศูนย์ฯ ประสบการณ์จากศูนย์นำร่องในพื้นที่ต่างๆ แสดงให้เห็นว่า “ชุมชนเข้มแข็ง” อาจมีได้หลายนัย

ประชาชนเข้มแข็ง ได้แก่กรณีที่ประชาชนมีจิตสำนึกสาธารณะและมีส่วนร่วมกิจกรรมสาธารณะอย่างแข็งขันแม้ว่าอาจจะไม่ได้มีการจัดตั้งเป็นกลุ่มองค์กร ในหลายกรณีมีผู้นำเป็นแกนนำที่สามารถชักจูงให้ประชาชนมาร่วมแรงร่วมใจกันทำประโยชน์ให้ชุมชน เช่นกรณีตำบลสวาย จังหวัดสุรินทร์ และอำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งทั้งสองกรณีนี้พระสงฆ์ซึ่งชุมชนให้ความนับถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ

ชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่กรณีที่ประชาชนมีการจัดตั้งรวมตัวกันซึ่งอาจเป็นในรูปแบบกลุ่ม องค์กร เครือข่าย ฯลฯ และกลุ่มต่างๆ เหล่านี้มีการประสานงานปรึกษาหารือกันหรือทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอในเรื่องส่วนรวม ในการนี้อาจมีองค์กรเครือข่ายหรือองค์กรนำที่มีบทบาทสำคัญในการประสานงานความร่วมมือเช่นกรณีมูลนิธิอภัยภูเบศร หรือไม่มีองค์กรนำเป็นพิเศษ เช่นกรณีตำบลชมพู จังหวัดลำปาง อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

องค์กรชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่กรณีที่มีองค์กรชุมชนบางแห่งมีความเข้มแข็ง สามารถดำเนินงานบางอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน แต่ยังมีฐานการสนับสนุนและมีการทำงานร่วมกับกลุ่มอื่นๆ ในชุมชนไม่มากนัก เช่น กลุ่มออมทรัพย์สตรีทอผ้าไหม ตำบลสวาย จังหวัดสุรินทร์

ประสบการณ์จากศูนย์นำร่องต่างๆ แสดงให้เห็นว่าองค์กรสนับสนุนต้องให้ความสำคัญกับ “ชุมชนเข้มแข็ง” ในนัยต่างๆ นี้ด้วย เพราะการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์ฯ เป็นกิจกรรมประจำต่อเนื่อง มิใช่การจัดงานหรือจัดเวทีชั่วคราว อีกทั้งยังมีรายได้รายจ่าย จึงต้องมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และผู้รับผิดชอบนี้จะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการและความสามารถทางการเงิน

ในบางกรณีแม้ว่าในภาพรวมชุมชนจะเข้มแข็งแต่ไม่มีองค์กรชุมชนองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่มีความเข้มแข็งทางการบริหารและการเงินพอที่จะรับผิดชอบบริหารจัดการศูนย์ฯ ได้ หรือองค์กรต่างๆ ในชุมชนไม่สามารถตกลงรับผิดชอบดูแลศูนย์ฯ ร่วมกันได้

ในทางกลับกัน ถ้าให้ความสนใจคัดเลือกองค์กรชุมชนที่มีความเข้มแข็ง ก็อาจพบปัญหาว่าองค์กรดังกล่าวดำเนินการอย่างอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มและองค์กรอื่นๆ ในชุมชน ทำให้ศูนย์ฯ ที่องค์กรนี้บริหารจัดการมีความเป็น “ชุมชน” และ “สาธารณะ” ต่ำ แต่กลายเป็นศูนย์ฯ ขององค์กรนั้นๆ เท่านั้น

ด้วยเหตุนี้องค์กรสนับสนุนโครงการจะต้องศึกษาพลวัตในชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและองค์กรต่างๆ ในชุมชนให้ถ่องแท้เพื่อจะได้สามารถประเมินคู่ทางและโอกาสต่างๆ ในการจัดตั้งศูนย์ฯ ก่อนจะนำโครงการนำร่องลงสู่พื้นที่ ในเรื่องนี้ พอช. ดูจะได้เปรียบองค์กรอื่นๆ เพราะรู้จักทำงานใกล้ชิดกับองค์กรชุมชนในพื้นที่อยู่แล้ว เช่นเดียวกับโครงการแม่เกาะซึ่งเป็นพื้นที่ๆ องค์กรผู้สนับสนุนโครงการมีประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่มากกว่า 6 ปี

ชุมชนคิดเองทำเอง และการปรึกษาหารือสองทาง

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

การให้ชุมชนตัดสินใจเองว่ากลุ่มใดองค์กรใดควรเป็นผู้บริหารจัดการศูนย์ฯ นั้นแม้ว่าจะเป็นแนวคิดที่ดีและเป็นแนวคิดที่ให้โอกาสชุมชนคิดเองทำเอง แต่ในทางปฏิบัติจะต้องคำนึงด้วยว่าคนทุกกลุ่มในชุมชนควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างแท้จริง การจัด“เวที”ที่เปิดกว้างให้ทุกกลุ่มในขอบเขตพื้นที่บริการมีส่วนร่วมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ต้องมีการเตรียมการให้แน่ใจว่าเวทีประชาคมเป็นเวทีของชุมชนจริงๆ มิใช่เวทีของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และแม้จะมีการเตรียมการเป็นอย่างดีแล้วก็มีโอกาสสูงที่จะต้องจัดเวทีประชาคมมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ก่อนที่จะเกิดการตัดสินใจว่าใครหรือองค์กรใดจะเป็นฝ่ายนำในการจัดตั้งและบริหารศูนย์ฯ

อนึ่ง ก่อนจัดเวทีประชาคม องค์กรสนับสนุนควรจะมี ความชัดเจนว่า “ขอบเขตพื้นที่บริการ” จะมีลักษณะใดบ้าง เช่น

ในชุมชนที่มีการตั้งบ้านเรือนกระจายกันมาก ศูนย์ฯ อาจให้บริการ*โทรศัพท์*ได้เพียง 1-2 หมู่บ้านใกล้เคียงเท่านั้น หมู่บ้านอื่นๆ อาจอยู่ไกลเกินกว่าที่จะเดินทางมาใช้ได้สะดวก

ในชุมชนที่โรงเรียนไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้ในการเรียนการสอน ศูนย์ฯ จะเป็นประโยชน์ต่อ*การจัดการศึกษา*ถ้าอยู่ไม่ไกลโรงเรียนเกินระยะทางที่เด็กๆ จะสามารถเดินทางมาได้

*การขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต*อาจมีขอบเขตการให้บริการกว้างขวางกว่า องค์กรเจ้าของผลิตภัณฑ์ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ศูนย์ฯ ด้วยตัวเอง แต่สามารถอาศัยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานแทนได้ (จะเป็นรูปแบบของศูนย์ฯ อำเภอ บางกระทุ่มซึ่งแหล่งผลิตภัณฑ์บางอย่างอยู่ไกลศูนย์ฯ ถึง 19 กม.)

ถ้ากลุ่มต่างๆ ในชุมชนมีความชัดเจนถึงขอบเขตและความเป็นไปได้ของประโยชน์ด้านต่างๆ ที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ฯ จะให้บริการได้ กลุ่มเหล่านี้ก็จะทราบว่าจะตัวเองอยู่ในขอบเขตการบริการหรือไม่ อยู่ในขอบเขตบริการประเภทใด มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่จะได้ใช้และได้ประโยชน์จากศูนย์ฯ และจะสามารถตัดสินใจถึงเรื่องการมีส่วนร่วมและบทบาทของกลุ่มต่อการ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์ จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

จัดตั้งและการดำเนินการศูนย์ฯ รวมทั้งการกำหนดที่ตั้งและการกำหนดผู้บริหารจัดการศูนย์ฯ ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงของสภาพชุมชนและเทคโนโลยีได้

ถ้าทุกฝ่ายไม่มีความชัดเจนในเรื่องนี้ กลุ่มที่ได้รับบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการศูนย์ฯ หรือกลุ่มที่ถูกกำหนดให้รับภาระค่าใช้จ่ายของศูนย์ฯ อาจไม่อยู่ในขอบเขตการบริการของศูนย์ฯ กลุ่มที่ได้ประโยชน์มากอาจรับภาระน้อย ฯลฯ ความไม่สมดุลเรื่องประโยชน์ ความรับผิดชอบ และภาระจะเป็นปัจจัยที่บั่นทอนความสำเร็จของศูนย์ฯ ในระยะยาว ทุกฝ่ายจึงควรมีข้อมูล ความเข้าใจ และความคาดหวังที่เป็นจริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรสนับสนุนและชุมชนได้มีโอกาสคุยปรึกษาหารือกันหลายๆ รอบอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอควร เพราะประเด็นเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องที่จะสามารถพูดคุยทำความเข้าใจกันอย่างครบถ้วนและรอบคอบในการประชุมเพียง 1-2 ครั้ง

อนึ่ง เรื่องขอบเขตการบริการนี้มีข้อสังเกตว่าศูนย์ฯ นำร่องของโครงการต่างๆ นั้นแม้จะมีชุดอุปกรณ์คล้ายกัน แต่ขอบเขตการให้บริการแตกต่างกัน โครงการแม่เกาะให้บริการระดับหมู่บ้าน โครงการเนคเทคให้บริการระดับตำบลหรืออำเภอ โครงการ พอช. ให้บริการระดับอำเภอหรือจังหวัด จึงน่าสนใจติดตามผลดูว่าขอบเขตบริการที่เหมาะสมของการบริการประเภทต่างๆ คือระดับใดกันแน่

เรื่องหนึ่งที่ชุมชนต้องมีความชัดเจนก่อนตัดสินใจคือเรื่อง**การวางแผนบริหารจัดการศูนย์ฯ** โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการใช้ประโยชน์เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เต็มประสิทธิภาพซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่เรื่องต้นทุนรายได้และรายจ่ายของศูนย์ฯ

ในทุกโครงการนำร่อง องค์กรสนับสนุนจะจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารสนเทศต่างๆ ไปให้ชุมชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่ในการใช้งานนั้นนอกจากค่าสาธารณูปโภคที่ชุมชนน่าจะ สามารถประมาณการเองได้แล้ว จะมีค่าซ่อมบำรุง ค่าวัสดุ ฯลฯ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ชุมชนยังไม่คุ้นเคยแต่จะต้องรับผิดชอบต่อไป และค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะเป็นต้นทุนการดำเนินการที่ชุมชนต้องนำไปคิดเวลากำหนดราคาค่าบริการด้วย ข้อมูลเหล่านี้้องค์กรสนับสนุนจะต้องนำเสนอให้ชุมชนเข้าใจชัดเจนชุมชนก่อนการตัดสินใจ แต่ในทางปฏิบัติขั้นตอนนี้มักขาดหายไปจากกระบวนการปรึกษาหารือ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์ จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

เรื่องราวได้ก็เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่มีสมมุติฐานว่าศูนย์นำร่องจะสามารถเลี้ยงตัวได้ภายในเวลาหนึ่ง ประมาณการรายได้เป็นเรื่องจำเป็นที่จะช่วยตัดสินใจว่าศูนย์นำร่องดังกล่าวจะสามารถพึ่งพาตัวเองได้ทางการเงินจริงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ และก่อนจะประมาณการรายได้ได้ก็ต้องประมาณการค่าบริการก่อน ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ต้องคัดสรรสนับสนุนจะต้องให้ข้อมูลและช่วยชุมชนตัดสินใจ

ตัวอย่าง เช่น ศูนย์ฯ มีคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง ถ้าเปิดบริการ 8:00-20:00 น. คือวันละ 12 ชั่วโมงทุกวัน และมีสมมุติฐานว่ามีการใช้คอมพิวเตอร์ 80% ของเวลาทั้งหมด คือประมาณ 19 ชั่วโมง ถ้าคิดค่าบริการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตชั่วโมงละ 10 บาท ศูนย์ฯ จะมีรายได้วันละ 190 บาท ทั้งเดือนจะมีรายได้ 5,700 บาท แต่ศูนย์ฯ ต้องจ่ายค่าเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เดือนละ 5,000 บาท จะเหลือเงินสำหรับค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพียง 700 บาทเท่านั้น

ในกรณีเช่นนี้หมายความว่าศูนย์ฯ จะต้อง

- หารายได้เพิ่มโดยขยายเวลาการให้บริการ หรือปรับราคาค่าบริการ หรือหาทางเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ หรือ
- หารายได้อื่นเพิ่มเติม เช่น รายได้จากกรพิมพ์งาน (แต่จะมีเครื่องว่างให้พิมพ์หรือไม่ในเมื่อมีอัตราการใช้คอมพิวเตอร์ถึง 80% อยู่แล้ว) รายได้จากโทรศัพท์และโทรสาร หรือ
- ลดรายจ่าย เช่น ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ประเด็นเหล่านี้ต้องมีการปรึกษาหารือกันก่อนชุมชนและองค์กรสนับสนุนจะตัดสินใจร่วมมือกัน และจะเห็นว่าการกำหนดค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ก็ควรเกิดขึ้นพร้อมหรือหลังจากที่มีการวางแผนการเงินและการดำเนินงานของศูนย์ฯ แล้ว เพราะเห็นได้ชัดว่าค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นรายจ่ายหลักของศูนย์ฯ จึงเป็นเรื่องน่าคิดว่าเมื่อพ้นระยะเวลานำร่องแล้ว ศูนย์ฯ จะหางบประมาณมาสนับสนุน

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ศูนย์ฯ บางแห่งซึ่งมีที่ตั้งและอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรชุมชนที่เข้มแข็งจะมีศักยภาพในการรับภาระค่าใช้จ่ายนี้เป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายขององค์กร (เช่นกรณีกลุ่มออมทรัพย์สตรีทอผ้าไหมที่ตำบลสวาย จังหวัดสุรินทร์) แต่หมายความว่าศูนย์ฯ จะต้องแสดงให้เห็นว่าสามารถให้ประโยชน์คุ้มค่าแก่องค์กร

กรณีนี้เป็นพัฒนาการของศูนย์ฯ ทุกแห่งของ พอช. และ ThaiRuralNet ซึ่งองค์กรสนับสนุนไม่คาดหวังว่าศูนย์ฯ จะต้องพึ่งตัวเองได้ทางการเงิน แต่น่าจะสามารถดำเนินการต่อไปภายใต้การสนับสนุนขององค์กรชุมชนที่รับผิดชอบ ส่วน Loxley มีการจัดการทางการเงินที่จะมีผลให้เกิดการสะสมทุนเพื่อให้ศูนย์ฯ มีทุนทรัพย์สำหรับดำเนินการเมื่อสิ้นสุดระยะนำร่องแล้ว

อีกทางเลือกหนึ่งคือแทนที่จะให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ก็ให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรนั้นๆ อารับภาระดูแลศูนย์ฯ เพิ่มเติมจากภารกิจประจำ แต่ในกรณีนี้ศูนย์ฯ อาจมีข้อจำกัดในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก เช่น ศูนย์นำร่องที่ตั้งที่โรงเรียนอาจถูกใช้โดยครูอาจารย์และนักเรียนเกือบตลอดเวลาจนประชาชนภายนอกไม่มีโอกาสเข้าถึง

ในหลายกรณีชุมชนเลือกให้ อบต. เป็นที่ทำการศูนย์ฯ เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถพึ่งพาเจ้าหน้าที่และงบประมาณของ อบต. ในการสนับสนุนการดำเนินงานในระยะยาว (ศูนย์ฯ ในโครงการเนคเทคที่ให้เจ้าหน้าที่ อบต. ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะไม่ได้รับเงินตอบแทนเดือนละ 5,000 บาท ซึ่งทำให้เกิดข้อสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ อบต. อาจไม่มีแรงจูงใจที่จะรับภาระเพิ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินงานของศูนย์ฯ นอกเวลาราชการ)

แต่กรณีเช่นนี้ทำให้เกิดคำถามว่าจะขัดแย้งกับแนวคิดของโครงการที่ต้องการให้เป็นศูนย์ฯ ที่บริหารจัดการโดยชุมชนและไม่ต้องการให้ใช้สถานที่ส่วนราชการเพราะจะเกิดความไม่สะดวกสำหรับชุมชนในการเข้าถึงและใช้งานหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่ง อบต. มีโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลทำให้เกิดข้อคิดว่าศูนย์ฯ ที่อยู่ อบต. จะมีความใกล้เคียงกับโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมากหรือไม่ ถ้าเช่นนั้นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาศูนย์สารสนเทศชุมชนควรเน้นการเพิ่มและเสริมให้ "อินเทอร์เน็ตตำบล" กลายเป็น "อินเทอร์เน็ตประชาชน" แทนที่จะจัดตั้งขึ้นมาอีกแห่งหนึ่งหรือไม่

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

จะเห็นว่าเรื่องขอบเขตและประเภทบริการ ที่ตั้งและผู้บริหารศูนย์ และการบริหารจัดการ ศูนย์ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง ต้องพิจารณาพร้อมๆ กัน ไม่สามารถพิจารณาแยกส่วนทีละประเด็นได้ และทั้งหมดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของศูนย์

การปรึกษาหารือสองทางมีความจำเป็นมากสำหรับโครงการนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องใหม่สำหรับชุมชน องค์กรสนับสนุนจึงต้องให้ข้อคิดและข้อมูลที่จำเป็นแก่ชุมชน เพื่อชุมชนจะสามารถตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ผสมผสานกับข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนและองค์กรชุมชนซึ่งชุมชนรู้ดีอยู่แล้ว

ยังมีประเด็นอื่นๆ อีกมากที่ชุมชนและองค์กรสนับสนุนจะต้องคิดและตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งหมายความว่ากระบวนการปรึกษาหารือก่อนตัดสินใจร่วมมีกันมีขั้นตอนและใช้เวลามากพอควร อาทิเช่น โครงการศูนย์สารสนเทศชุมชนที่อำเภอแม่เมาะใช้เวลาปรึกษาหารือนานถึง 7 เดือน กล่าวคือมีการประชุมเรื่องนี้เดือนละครั้ง และ ดร. นันทวรรณผู้รับผิดชอบโครงการไปร่วมประชุมกับชุมชนด้วยทุกครั้ง

ศักยภาพชุมชนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์กรที่ดำเนินการโครงการนำร่องแทบทุกแห่งพบว่าชุมชนมีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าที่ประเมินไว้ ทีมงาน ThaiRuralNet พบว่ากลุ่มเยาวชนสามารถเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ภายใน 2-3 ชั่วโมง และทุกองค์กรต่างมีประสบการณ์ว่าเด็กมีความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วกว่าผู้ใหญ่มาก

อนึ่ง ศูนย์ฯ ต่างๆ สามารถหาคนในพื้นที่ เรียนจบปริญญาตรี ปวช. ปวส. และมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในอัตราเงินเดือน 3,000-5,000 บาทได้ไม่ยากนัก ฉะนั้นแม้ว่าคนส่วนใหญ่ในชุมชนจะขาดพื้นฐานความรู้ด้านนี้ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตร training of trainers (ToT) ที่เหมาะสมก็จะสามารถทำหน้าที่วิทยากรถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านนี้ให้ชุมชนต่อไปได้

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

อีกประการหนึ่ง โรงเรียนในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นแหล่งประชาคมเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ครูอาจารย์มีความสนใจและได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล จึงคาดได้ว่าความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ของชุมชนจะพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลาไม่กี่ปีข้างหน้า อย่างไรก็ตามโรงเรียนส่วนใหญ่ยังสอน “คอมพิวเตอร์” มากกว่าสอน “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับการฝึกอบรมและมีความสนใจจะสามารถทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของชุมชนและถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ชุมชนได้เป็นอย่างดี

หลักสูตรหรือวิธีการฝึกอบรมชุมชนเรื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องสำคัญมาก แม้ในบางกรณีชุมชนจะมีความกล้าและสนใจที่จะเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ แต่หลักสูตรส่วนใหญ่มักไม่เหมาะสมกับทักษะการเรียนรู้ของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเบื่อหน่ายหมดความสนใจและความพยายามในเวลาไม่นานนัก

โครงการที่แม่เกาะและโครงการของ Loxley ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้และได้ประสานงานให้มีการใช้หลักการที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่ที่ไม่เคยมีพื้นฐานคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะโดยใช้เวลาสองสัปดาห์ โครงการของเนคเทคและ พอช. มักอาศัยอาจารย์และหลักสูตรการฝึกอบรมของสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น เช่น สถาบันราชภัฏ เพราะมีความร่วมมือกันอยู่แล้วหรือหวังความร่วมมือระยะยาว สำหรับโครงการของเนคเทคมีทีมงานสอนทักษะเบื้องต้นและให้คำแนะนำเป็นครั้งคราวด้วย โครงการ ThaiRuralNet ให้นักศึกษาฝึกสอนชุมชนเองและให้คำปรึกษา ในขณะที่โครงการอินเทอร์เน็ตตำบลจัดการฝึกอบรมสองวัน ในเรื่องนี้มีข้อคิดว่าถ้าจะขยายโครงการอย่างกว้างขวาง องค์กรต่างๆ ควรร่วมมือกันพัฒนาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับชุมชนโดยเฉพาะ

บทบาทขององค์กรสนับสนุน

องค์กรต่างๆ มีแนวทางในการสนับสนุนการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์นำร่องแตกต่างกัน พอช. ให้ชุมชนดำเนินงานเองเป็นส่วนใหญ่ และชุมชนส่วนใหญ่มีเครือข่ายและมีความสัมพันธ์สถาบันท้องถิ่นช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน พอช. ติดตามความก้าวหน้าด้วยการประชุมร่วมกับชุมชนประมาณเดือนละครั้งพร้อมๆ กับการประชุมองค์กรชุมชนวาระอื่นๆ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ThaiRuralNet สนับสนุนชุมชนใกล้ขีดในด้านการจัดหาชุดอุปกรณ์ การสอนทักษะคอมพิวเตอร์ การจัดทำ homepage การออกแบบโปรแกรม การหาวิธีใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ให้ชุมชนตัดสินใจเองเรื่องการบริหารจัดการศูนย์ฯ

เนคเทค วิทยาลัยการสาธารณสุข และ Loxley มีแนวทางการสนับสนุนชุมชนคล้ายกัน คือให้ทีมงานจากส่วนกลางเดินทางไปติดตามความก้าวหน้าของศูนย์นำร่องและช่วยแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการประมาณเดือนละครั้ง (ทีมงานจากเนคเทคจะเดินทางไปสนับสนุนศูนย์นำร่องทุกแห่งๆ ละ 1 สัปดาห์ต่อเดือน) ส่วนปัญหาด้านเทคนิคเนคเทคให้ชุมชนประสานงานกับสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ในขณะที่ทีมงานส่วนกลางให้การสนับสนุนตามความจำเป็น ส่วนวิทยาลัยการสาธารณสุขให้เจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง 1 คนอยู่ประจำพื้นที่เพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านเทคนิคและฝึกสอนเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แบบ on-the-job training ตลอดระยะเวลานำร่อง ส่วน Loxley อาศัยศูนย์ภูมิภาคของบริษัทให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค

อินเทอร์เน็ตตำบลเป็นโครงการที่มีการสนับสนุนจากส่วนกลางค่อนข้างน้อย นอกจากการฝึกอบรม 2 วันแล้ว เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องเรียนรู้และหาวิธีการบริหารจัดการเองโดยอาจขอความช่วยเหลือเป็นครั้งคราวจากศูนย์ประมวลผลข้อมูลภาคซึ่งมีทั้งหมด 9 แห่งทั่วประเทศ

การสนับสนุนศูนย์ฯ ในพื้นที่เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ที่สนใจจะขยายโครงการต้องให้ความสนใจที่จะคิดว่าแนวทางใดมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ทางการบริหาร มีความคุ้มค่าทางการเงินมากที่สุด

นอกจากการสนับสนุนให้ศูนย์นำร่องทุกแห่งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากที่สุดแล้ว ประเด็นสำคัญที่สุดที่องค์กรสนับสนุนจะต้องมีความชัดเจนคือการกำหนดบทบาทของตัวเองว่าจะเป็นฝ่ายนำ ฝ่ายตาม หรือเดินคู่กับชุมชนในการดำเนินงานศูนย์ฯ

ในช่วงการจัดตั้งศูนย์ฯ นั้นองค์กรสนับสนุนส่วนใหญ่จะมีบทบาทค่อนข้างสูงในการวางกรอบ กำหนดทิศทางและแนวทางการบริหารจัดการศูนย์ฯ แต่เมื่อได้จัดตั้งศูนย์ฯ และให้ชุมชนบริหารจัดการเองแล้วบทบาทขององค์กรสนับสนุนจะลดลง อย่างไรก็ตามองค์กรสนับสนุนต้องมีความ

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ชัดเจนว่าจะทำอย่างไรถ้าการดำเนินงานของคุณย์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือผิดจากวัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้ตกลงกับชุมชนไว้

องค์กรสนับสนุนบางแห่งมีแนวทางในเรื่องนี้อยู่บ้าง เช่น ระบุไว้ในหนังสือข้อตกลงระหว่างองค์กรสนับสนุนกับชุมชน เช่น Loxley และเนคเทค แต่ส่วนใหญ่เป็นมาตรการขั้นเด็ดขาดซึ่งจะใช้ต่อเมื่อคุณย์ล้มเหลวทางการบริหารจัดการหรือการเงินโดยสิ้นเชิง แต่สิ่งที่องค์กรสนับสนุนต้องคิดและทำก่อนจะถึงจุดนั้นคือควรจะวางบทบาทอย่างไรเมื่อเห็นว่าคุณย์ไม่มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคุณย์ ถ้าองค์กรสนับสนุนมีบทบาทน้อยไปก็อาจมีผลต่อความสำเร็จของคุณย์ แต่ถ้าองค์กรสนับสนุนมีบทบาทมากไปก็อาจบั่นทอนหลักการการบริหารจัดการโดยชุมชน และนำไปสู่คำถามว่าองค์กรสนับสนุนจะมีความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินการเพียงใดในกรณีที่มีการจัดตั้งคุณย์ เป็นจำนวนมาก

รายงานฉบับสมบูรณ์ซึ่งจะเสร็จสิ้นในเดือนกรกฎาคม 2545 น่าจะสามารถคลี่คลายข้อสงสัยและตอบคำถามจากข้อสังเกตเบื้องต้นเหล่านี้ได้บ้าง และจะมีประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติมโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องผลการดำเนินงานของคุณย์ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปปรับใช้การพัฒนาชุมชนชนบทในมุมมองใหม่ๆ ที่น่าจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานสถาบันต่างๆ และสาธารณชนทั่วไป

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”