

ภาคผนวก

ก. กรอบข้อมูลสำคัญเพื่อการติดตามประเมินผลศูนย์นําร่องภายใต้การชี้วัด 15 ประเด็น

ข. ข้อมูลสำคัญเพื่อการติดตามประเมินผลศูนย์นําร่อง (Key Performance Information : KPI) ด้านปัจจัยนำเข้า (inputs/activities) 6 ประเด็น

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ก. กรอบข้อมูลสำคัญเพื่อการติดตามประเมินผลศูนย์นําร่อง 15 ประเด็น

Input/activity (documentation) การติดตามประเมินผลด้านปัจจัยนำเข้าหรือกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดตั้งศูนย์ฯ 6 ประเด็น

1. ความพร้อมด้านการตลาด

- กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ (Target groups) คือใคร
- บริการประเภทใดที่กลุ่มเป้าหมายต้องการใช้ ต้องการใช้นานน้อยเพียงใด และมีแนวโน้ม (Trend) จะใช้บริการมากขึ้น หรือน้อยลง อย่างไรในอนาคต
- ขอบเขตพื้นที่ให้บริการกลุ่มเป้าหมาย
- การกำหนดราคาค่าบริการ (Pricing)
- การบริหารจัดการด้านการให้บริการ (Customer relations management)

2. ความพร้อมด้านการบริหารงานศูนย์ฯ

- มีการวางแผนการดำเนินงานและการตัดสินใจร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ (ชุมชน ผู้บริหารศูนย์ฯ และองค์กรสนับสนุน)
- มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นไปได้หรือไม่ (กำหนดเป้าหมายที่ต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน และเมื่อเสร็จสิ้นระยะเวลานําร่อง) การคาดการณ์ปัญหาและอุปสรรค ความจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ การสนับสนุนต่างๆ
- กำหนดแผนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือไม่
- ขอรับการสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ฯ จากองค์กรสนับสนุน เช่น คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานศูนย์ฯ หรือไม่
- มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการศูนย์ฯ
- เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและการบริหารศูนย์ฯ ก่อนการเปิดดำเนินการหรือไม่ และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติมอีกหรือไม่

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

3. ความพร้อมด้านเทคนิค
 - ความพร้อมด้านเครือข่ายเครื่องมือและอุปกรณ์
 - ความพร้อมในการซ่อมบำรุง และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของเครื่องมือและอุปกรณ์
4. ความพร้อมด้านการเงิน
 - ประมาณการรายได้
 - ประมาณการรายจ่าย
5. ความพร้อมด้านปัจจัย อาทิ
 - สถานที่ตั้งของศูนย์
 - อุปกรณ์
 - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
 - งบประมาณ
 - ระยะเวลาเตรียมการ
 - วันเปิดดำเนินการ
6. การสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ
 - การสนับสนุนจากองค์กรในชุมชน
 - การสนับสนุนจากองค์กรในท้องถิ่นและภูมิภาค
 - การสนับสนุนจากองค์กรภายนอก

Output (record/report/interview/sampling survey) ในกรอบข้อความคือตัวชี้วัดของ CODI

7. รูปแบบบริการ

- ประเภทบริการที่จัดเตรียมไว้

- จำนวนฐานข้อมูลชุมชนที่ได้รวบรวมจัดระบบ
- ชุมชนสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างน้อยปีละครั้ง

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เลขหาย 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

- ราคาค่าบริการ
- วัน/เวลาทำการ
- การประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบข่าวและข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์นำร่อง
- การพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

8. การใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ (users) เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ คือใคร

- จำนวน
- เพศ (หญิง/ชาย)
- ระดับการศึกษา
- อายุ
- อาชีพ
- เวลาที่ใช้บริการ
- วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
- การรับรู้ข่าวและข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์

9. คุณภาพของบริการ

9.1 ประโยชน์และความสะดวกในการใช้บริการ

- ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ (ได้/ไม่ได้ เพราะอะไร)
- ผู้มาใช้บริการสามารถเดินทางมายังศูนย์นำร่องสะดวกหรือไม่ (ระยะทาง/วิธีการเดินทาง)
- ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการจากศูนย์ได้โดยปราศจากอุปสรรค (No barrier to entry) ทางเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม
- ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือผู้ให้บริการได้มากน้อยเพียงใด (staff performance)
- บริการที่ลูกค้าต้องการใช้แต่ศูนย์นำร่องไม่มีคืออะไร

9.2 ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์

- เครื่องมือและอุปกรณ์ทำงานได้ราบรื่น หรือเสียบ่อย
- ใช้งาน ให้บริการได้รวดเร็ว และเพียงพอ หรือไม่

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์ จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

- มีปัญหาและอุปสรรคด้านเทคนิคอะไรบ้าง
- เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ศูนย์ควรมีแต่ยังไม่มี

10. ความสามารถและโอกาสในการพึ่งตัวเองทางการเงินของศูนย์

- รายได้จากกรให้บริการ
- รายจ่าย
- รายได้สุทธิจากการดำเนินงาน
- แหล่งที่มาของเงินทุน
- วิธีการระดมทุน
- การใช้คืนเงินทุน

11. การพัฒนาศักยภาพของศูนย์ในระยะยาว

- การพัฒนาศูนย์ให้เป็นแหล่งกิจกรรมและแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน
- การพัฒนาศูนย์ให้เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับพื้นที่/จังหวัด/ภาค/ชาติ

- จำนวนภาคีและทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์
- ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของ-ดูแลต่อเนื่อง

Outcome (M&E study)

12. ประโยชน์เฉพาะ

ประโยชน์เฉพาะแตกต่างกันขึ้นกับวัตถุประสงค์หลักของศูนย์ เช่น CODI เน้นให้ชุมชนรู้จักและใช้ข้อมูลเพื่อบริหารจัดการชุมชน ส่วน NECTEC เน้นการขยายธุรกิจชุมชนบนฐาน e-commerce ฉะนั้นอาจจะใช้ข้อมูลสำคัญร่วมกันได้ แต่จุดเน้นและตัวชี้วัดสำคัญจะแตกต่างกัน

- ความถี่ที่นำข้อมูลไปใช้พัฒนาชุมชน
- ชุมชนใช้ข้อมูลทำแผนพัฒนาชุมชน

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter
 “รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น
 ในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่า
 จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

13. ประโยชน์ทั่วไป

ศูนย์นำร่องทุกแห่งมีวัตถุประสงค์เหมือนกันประการหนึ่งคือให้ชุมชนมีความรู้และทักษะทางการสื่อสารและสนเทศมากขึ้น ในเรื่องนี้จึงสามารถใช้ข้อมูลสำคัญในการติดตามประเมินผลร่วมกันได้ เช่น

- ชุมชนมีความสนใจที่จะใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสารและช่องทางและข้อมูลสารสนเทศ
- ชุมชนเข้าใจและรู้ว่าจะสามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสื่อสารและช่องทางและข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์อย่างไร
- ชุมชนมีทักษะในการใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารสารสนเทศต่างๆ มากขึ้น

Impact (M&E study)

14. ชุมชนบริหารจัดการตนเองได้ มีความเข้มแข็ง

15. ชุมชนมีรายได้มากขึ้นและมีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น

15.1. ชุมชนมีรายได้มากขึ้น

ประเด็นนี้พิจารณาผลตอบแทนด้านรายได้รายจ่ายอันเป็นผลจากการขยายการติดต่อสื่อสาร การพัฒนาธุรกิจชุมชน ตลอดจน การวางแผนบริหารจัดการชุมชนที่ได้ประโยชน์จากการดำเนินงานของศูนย์

15.2. ชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ประเด็นนี้พิจารณาผลตอบแทนที่มีประโยชน์ได้ เป็นเรื่องของคนในชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น มีความสุขกายสบายใจขึ้น รู้จักตนเอง รู้เท่าทันสังคมและโลกยุคใหม่

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ข. ข้อมูลสำคัญเพื่อการติดตามประเมินผลศูนย์นาร่อง (Key Performance Information : KPI) ด้านปัจจัยนำเข้า (inputs/activities) 6 ประเด็น

การติดตามประเมินผลในระยะแรกของการดำเนินงานศูนย์นาร่อง สามารถพิจารณาได้เฉพาะประเด็นสำคัญที่บ่งชี้ถึงความพร้อมก่อนการจัดตั้งศูนย์ฯ ด้านปัจจัยนำเข้าหรือกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดตั้งศูนย์ฯ (Inputs/Activities) 6 ประเด็น ประกอบด้วย ความพร้อมด้านการตลาด ด้านการบริหารดำเนินงานศูนย์ฯ ด้านเทคนิค ด้านการเงิน ด้านปัจจัย และด้านการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในชุมชน ท้องถิ่น และภูมิภาค

ทั้งนี้ หากองค์กรสนับสนุน (เนคเทค พอช. และ Loxley) ศูนย์ฯ ชุมชน และองค์กรต่างๆ ในพื้นที่ ได้มีการประสานงานกันเพื่อเตรียมความพร้อมในประเด็นดังกล่าวข้างต้นให้มีความชัดเจนก่อนการดำเนินงานศูนย์ฯ ก็คาดหมายได้ว่า ศูนย์ฯ จะสามารถดำเนินการให้ได้ผลผลิต (Output) ตามที่กำหนดไว้

การศึกษาหลักเกณฑ์และกระบวนการในการจัดตั้งศูนย์ฯ จากเอกสารและการสอบถามจากผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ โดยตรง นำมาประมวลสรุปได้ ดังนี้ คือ

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) จำนวน 4 ศูนย์

ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในปีงบประมาณ 2544 ได้อนุมัติโครงการจัดตั้งและขณะนี้เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 2 แห่ง คือ ชมรมเครือข่ายออมทรัพย์เพื่อการผลิต ต.หนองตะครอง อ.ละหานทราย จ.บุรีรัมย์ และเครือข่ายองค์กรประชาคมชายฝั่ง บ้านปากมหาด ต.ท่ายาง อ.เมือง จ.ชุมพร ส่วนชุมชนที่อยู่ระหว่างการประสานงาน 2 แห่ง คือ มูลนิธิรักษ์เมืองน่าน อ.เมือง จ.น่าน และเครือข่ายเยาวชนชนชาติแม่รำพึง ต.ตะพง จ.ระยอง ดังนั้นจึงแสดงข้อมูลสำคัญเฉพาะโครงการที่ได้รับอนุมัติแล้ว

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษาในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”

ศูนย์โทรคมนาคมและสารสนเทศในชนบทไทย-แคนาดาของ Loxley จำนวน 6 ศูนย์ แต่
นำเสนอข้อมูลสำคัญไว้ร่วมกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดตั้ง
ศูนย์ฯ ทุกแห่ง บริษัท Loxley และชุมชนจะร่วมกันกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเหมือนกัน

เมื่อศูนย์นำร่องดำเนินการไปได้ระยะเวลาหนึ่ง จะสามารถติดตามและประเมินผลผลิต
(output) ผลลัพธ์ (outcome) และผลกระทบ (impact) ได้ต่อไป

รายงานการติดตามประเมินผลเบื้องต้น: โครงการ Community Telecenter (เมษายน 2545)

“รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 โดยข้อมูลที่ปรากฏนั้น เป็นไปตามความเข้าใจของคณะผู้วิจัยจากการศึกษา
ในเบื้องต้น จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ในบางส่วน โปรดอย่าใช้ในการอ้างอิงใดๆ คาดว่ารายงานฉบับสมบูรณ์
จะเสร็จสิ้นพร้อมเผยแพร่ประมาณเดือนกันยายน 2545”