

การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย



นางสาวศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-53-1993-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PERCEPTION AND ADOPTION OF TELECENTERS IN THAI RURAL COMMUNITY

Miss Saranthorn Sasithanakornkaew

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Philosophy in Communication Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic year 2004

ISBN 974-53-1993-7

ศรัณย์ธร ศศิชนาการแก้ว: การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย (PERCEPTION AND ADOPTION OF TELECENTERS IN THAI RURAL COMMUNITY. ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.ดวงกมล ชาดิประเสริฐ, 198 หน้า, ISBN 974-53-1993-7

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อหาคำอธิบายทางด้านจิตวิทยาในการอธิบายการรับรู้ การตัดสินใจยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของคนในชุมชนชนบทไทยและนำเสนอแบบจำลองในการอธิบายปรากฏการณ์การรับรู้ การยอมรับ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของปัจเจกบุคคลในชุมชนชนบทไทยศึกษาในพื้นที่ 3 ศูนย์ ได้แก่ 1.บ้านพอนเทเลเซ็นเตอร์ 2.ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา 3.ศูนย์ T-Centre จักราช ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ การเสนอตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้โปรแกรม LISREL

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน นักศึกษา ใช้บริการศูนย์ฯเพื่อการค้นคว้าข้อมูลทำรายงาน ผู้ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้น้อย และการศึกษาต่ำ ไม่มีความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความเข้ากันได้และเจตนาเชิงพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ มีอิทธิพลในทางบวกทุกค่า คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ เจตนาเชิงพฤติกรรม และการรับรู้ประโยชน์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.29, 0.20 และ 0.14 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันได้ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรเจตนาเชิงพฤติกรรม ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23 , 0.11, 0.03 และ 0.27 ตามลำดับ พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯนอกจากการใช้ทางตรงแล้ว มีการใช้ทางอ้อมผ่านวิทยุชุมชน ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้มีบทบาทถ่ายทอดข้อมูลสู่ชุมชน (facilitator) การเรียนการสอน. และกิจกรรมอื่นๆ

ภาควิชา _____ นิเทศศาสตร์ _____ ลายมือชื่อนิติติ _____

สาขาวิชา _____ นิเทศศาสตร์ _____ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ปีการศึกษา _____ 2547 _____ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

4385454728 : COMMUNICATION ARTS

KEY WORDS : PERCEPTION / ADOPTION / TELECENTER / RURAL COMMUNITY

SARANTHORN SASITHANAKORNKAEW : PERCEPTION AND ADOPTION OF
TELECENTERS IN THAI RURAL COMMUNITY. THESIS ADVISOR :
ASSIS.PROF. DUANG-KAMOL CHARTPRASERT, Ph.D. 198 pp. ISBN 974-53-1993-7

This research study aims at examining psychological factors relating to the perception and the decision to use telecenters as well as proposing a model to explain the telecenter adoption phenomenon of individuals in Thai rural areas. The study looks at 3 telecenters : 1) Ban Fon Telecenter 2) Ban Sam Kha 3) T-Centre Jakkarach by using both quantitative and qualitative research methods. Data were collected using questionnaires and in-depth Interview and were analyzed and presented as frequency distributions, percentages, means and standard deviations along with data from the interviews. The differences between the telecenter users and the non users were tested using t-test, Pearson product moment correlation and linear multiple regression using LISREL

The results indicate that most of the users were students and college students who came to the telecenter for their study-related tasks. The non-users were primarily employees with low income and low education and, thus, information technology was not a necessity for them. Both users and non users differed significantly at 0.01 level in terms of computer self-efficacy, perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, and behavioral intention. In addition, all variables significantly indicated positive correlation at 0.01 level. Path analysis found that the variables which had positive direct effect towards using behavior were computer self-efficacy (0.29), behavioral intention (0.20) and perceived usefulness (0.14). Computer self-efficacy, perceived usefulness, perceived ease of use and compatibility had direct influence towards behavioral intention at 0.23, 0.11, 0.03 and 0.27 accordingly. Apart from direct usage there was indirect usage through the community radio, facilitator, non-formal education and other community activities.

Department Communication Arts Student's signature _____

Field of study Communication Arts Advisor's signature _____

Academic year 2004 Co-advisor's _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยด้วยความเมตตาและความช่วยเหลือ ของบุคคล
หลายๆท่านด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ดวงกมล
ชาติประเสริฐ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และสละเวลาอันมีค่า คอยให้คำปรึกษา
แนะนำแนวทางในการวิจัยแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท ที่กรุณาเป็น
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. พิระ จิโรโสภณ รองศาสตราจารย์
ดร. ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชาติ ทองประยูร ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการ
สอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถจาก จวงและ
พิศ ผู้เต็มเต็มนิยามของคำว่ามิตรแท้ ขอบคุณเพื่อนๆกลุ่มวารสารฯ ธรรมศาสตร์ ที่คอยห่วงใย ถาม
ไถ่และเป็นกำลังใจให้เสมอมา ขอบคุณพี่ๆ เพื่อน ๆ และน้องๆ ในหลักสูตรปริญญาเอกสำหรับ
คำแนะนำและกำลังใจ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่และเจ้แก้ว พี่สาวที่แสนดี สองผู้สนับสนุนทุนทรัพย์
ในการศึกษาและเป็นแรงใจสำคัญที่ทำให้อดทนเพียรพยายามที่จะก้าวต่อไปให้ถึงปลายทาง จนมี
วันนี้

ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต และในกระบวนการ
การทำวิทยานิพนธ์ ไม่เพียงทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ทางวิชาการและกระบวนการวิจัย เพิ่มพูน
กว้างขวางยิ่งขึ้น หากแต่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้และเข้าใจในสัจธรรมของชีวิตมากขึ้นด้วย ได้
ตระหนักถึงความรัก ความห่วงใย ของบุคคลที่เรารักและรักเรา ได้ซาบซึ้งถึงความหมายของคำว่า
มิตรภาพ ท้ายที่สุดขอบคุณพระรัตนไตรขององค์สัมมาสัมพุทธเจ้าที่เป็นแนวทางในการ
ดำเนินชีวิตและเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจที่ดียิ่ง ในยามที่ต้องต่อสู้กับความรู้สึก ท้อแท้ และหมด
กำลังใจ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่

1. บทนำ.....	1
- ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- ปัญหำนำการวิจัย.....	7
- วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
- ขอบเขตการวิจัย.....	7
- นิยามศัพท์.....	8
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
- แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
- แนวคิดเรื่องชุมชนและชนบทไทย.....	13
- แนวคิดเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน	21
- ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม.....	34
- ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี.....	40
- ทฤษฎีปัญหาทางสังคม.....	41
- ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล.....	49
- ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน.....	53
- แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	60

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	68
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
- การนำเสนอข้อมูล.....	80
4. ผลการวิจัย.....	81
- ความเป็นมา การดำเนิน โครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน และข้อมูลทั่วไป สภาพโดยรวมของชุมชนทั้ง 3 แห่ง.....	81
- ผลการวิจัยเชิงพรรณนา ร้อยละและค่าเฉลี่ย อธิบายการรับรู้ในด้านต่างๆที่มีต่อศูนย์บริการ สารสนเทศชุมชน.....	101
- ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	141
- ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ เจตนาเชิงพฤติกรรม ด้วยสถิติ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-Test).....	142
- ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	143
- ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์.....	143
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	149
- สรุปผลการวิจัย.....	149
- อภิปรายผลการวิจัย.....	153
- ข้อจำกัดการวิจัย.....	168
- ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	168
- ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	171
รายการอ้างอิง.....	172
ภาคผนวก ก	177
ภาคผนวก ข.....	186
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	198

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงความถี่ ร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการ สารสนเทศชุมชน.....	101
2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	102
3 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	103
4 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	104
5 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	105
6 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนก ตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพื่อน.....	109
7 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านสามขา.....	110
8 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช.....	111
9 แสดงการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ศูนย์บริการ สารสนเทศชุมชน.....	113
10 แสดงความถี่ วิธีการสื่อสาร เมื่อต้องการติดต่อสื่อสารกับ ญาติ พี่น้อง ที่อาศัยอยู่ ในชุมชนเดียวกันของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	115
11 แสดงความถี่ วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่นอกชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	116
12 แสดงความถี่ ของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพ/การศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....	117
13 แสดงความถี่ วิธีการพักผ่อนหย่อนใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์ บริการสารสนเทศชุมชน.....	118
14 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียนของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพื่อน.....	120
15 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียนของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขา.....	121

16 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราช.....122

17 แสดงความถี่ ความคาดหวังผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก
ตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....123

18 แสดงความถี่ ความสามารถใช้ออมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก
ตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....124

19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตน
ในการใช้ออมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 126

20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ของ
ผู้ตอบ แบบสอบถาม.....128

21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ.....131

22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ.....134

23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความตั้งใจที่จะไปใช้
บริการต่าง ๆของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ.....135

24 แสดงความถี่ในการใช้บริการของศูนย์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....136

25 แสดงความถี่ในการใช้บริการของสถานที่อื่น ๆของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....139

26 แสดงความถี่ของสถานที่ในการใช้บริการของสถานที่อื่น ๆของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน.....140

27 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้ออมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์
การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ จำแนกตามผู้ใช้ และผู้ไม่ใช้ศูนย์บริการ
สารสนเทศชุมชน.....142

28 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์..... 143

29	ค่าสถิติต่างๆในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น) กับข้อมูลเชิงประจักษ์	144
30	ค่าสถิติต่างๆในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น) ที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	145
31	ค่าสถิติผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง(DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE)ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์	147
32	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านฟ่อน.....	187
33	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านสามขา.....	188
34	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราช.....	188
35	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านฟ่อน.....	189
36	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้าน สามขา.....	190
37	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช.....	191
38	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านฟ่อน.....	192
39	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน สามขา.....	193
40	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช.....	194

41	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนบ้านฟ่อน.....	195
42	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนสามขา.....	196
43	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนจักราช.....	197



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

	หน้า
2.1 ภาพแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสามปัจจัย ซึ่งกำหนดซึ่งกันและกัน ระหว่างพฤติกรรม (B) ปัญหาและปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ (P) และสภาพแวดล้อม (E)	42
2.2 ภาพแสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างการคาดหวังในความสามารถและการคาดหวังในผลกรรม.....	44
2.3 ภาพแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์การคาดหวังในความสามารถของตนเอง กับความคาดหวังในผลกรรม.....	44
2.4 ภาพแสดงแบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล.....	50
2.5 ภาพแสดงโครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน.....	55
2.6 ภาพแสดงแบบจำลองแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี	61
2.7 กรอบความคิดในการวิจัยเรื่องการรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย.....	67
5.1 แบบจำลองการรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย...	166

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ยุคหลังอุตสาหกรรม(Post Industrial) หรือสังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเรากำลังอยู่ในยุคคลื่นลูกที่ 3 (Toffler, 1980) คือยุคอารยธรรมและเทคโนโลยีระดับสูงและยุคปฏิเสชอุตสาหกรรม (Highly Technological & Anti Industrial Civilization) ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 1950 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้พัฒนาเข้าสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มีวงจรไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญ สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตั้งแต่ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล เป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในยุคนี้เองที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology) หรือที่เรียกกันสั้นๆว่า ICT ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์อย่างมากไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงการในดำเนินชีวิตประจำวัน การพัฒนาสังคม ที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการขยายโอกาสทางการศึกษา รูปแบบการศึกษาการให้บริการสาธารณสุข และการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การผลิตและการให้บริการต่อผู้บริโภค

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนา ดังจะเห็นได้จากการประชุมระหว่างประเทศ G 8 กลางปี ค.ศ.2000 ที่ประชุมได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็น “ หนึ่งในกำลังขับเคลื่อนที่มีศักยภาพสูงสุดต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และผลการปฏิบัติของมันจะส่งผลต่อวิถีชีวิตของคน การเรียนรู้ การทำงานตลอดจนวิถีทางที่รัฐจะมีปฏิสัมพันธ์กับชนบท” (Raul Roman&Royal D.Coll, 2001)

ผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนาประเทศที่ผ่านมา จากรายงานของ United Nations Commission on Science and Technology for Development (UNCSTD) พบว่ามีหลายๆตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนประโยชน์ด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กว้างขวาง

ขึ้น ในขณะที่บางกรณีก็ยังเป็นเพียงแค่พอมองเห็นโอกาสที่การพัฒนาจะประสบความสำเร็จ และอีกหลายๆแห่งที่เป็นตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ได้ส่งผลหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาใดๆเลย (Mansell&When, 1998)

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) เกิดขึ้นภายใต้กรอบความคิดที่ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหนทางในการแก้ปัญหาความด้อยพัฒนา ซึ่งประเด็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญคือปัญหาความเหลื่อมล้ำและโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและข่าวสาร ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจึงเกิดขึ้น ในรูปแบบของโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและอยู่ในชนบทห่างไกลมีโอกาสเข้าถึงและใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนถูกนำไปใช้ในฐานะเครื่องมือพัฒนา ที่จะเป็นสะพานลดช่องว่างทางความรู้ เศรษฐกิจและสังคมระหว่างผู้ที่ร่ำรวยข่าวสารและผู้ที่ขาดแคลนข่าวสาร ทุกวันนี้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนมีการขยายตัวมากขึ้นแต่องค์ความรู้ในการวางแผนและการนำไปใช้ของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนยังมีอยู่อย่างจำกัด (Fuch, 1998 อ้างถึงใน R.Gomez, 2000)

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)ในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลเอง ได้ให้ความสำคัญกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีนโยบายอย่างชัดเจนในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนา โดยความคาดหวังที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวไปสู่สังคมและเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Society/Economy) และการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงมีความจำเป็นต้องลดช่องว่างระหว่างความรู้และความไม่รู้ของคนในสังคมให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ข้อมูลและความรู้ในการสร้างรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนและคนในครอบครัวด้วย

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ พ.ศ.2540 ที่ได้บัญญัติไว้ในมาตราที่ 78 ว่า

“ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง เท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้นๆ “

ซึ่งคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2542 ได้ให้ความเห็นชอบให้ดำเนินโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยการยกร่างกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 6 ฉบับ ซึ่งกฎหมายหนึ่งในนั้นได้แก่ กฎหมายลำดับรองของรัฐธรรมนูญ มาตราที่ 78 โดยปัจจุบันได้ยกร่างเสร็จแล้ว ในร่างกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดให้มีจุดบริการสารสนเทศสาธารณะ (Community Access Center) ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่มีความพร้อม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ สามารถใช้บริการเพื่อการค้นหา ข้อมูล ข่าวสารและ/สารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและ/การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเขาต่อไป รวมทั้งจัดกลไกในการบริหารจัดการ เพื่อให้มีการดูแลให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

เพื่อเป็นการเตรียมพร้อม และหาแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ การค้นหารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนที่เหมาะสมก่อนจะพัฒนาระบบดังกล่าวไปสู่การเป็นต้นแบบของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทยจึงเกิดขึ้น โดยในปี พ.ศ.2544 ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนำร่องขึ้น จากความริเริ่มของหน่วยงานต่างๆ ทั้งจากภาครัฐบาล เอกชนและประชาชน โดยมุ่งหวังที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประยุกต์ใช้สำหรับกิจการต่างๆในงานพัฒนา และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการขยายโอกาส การเข้าถึง เทคโนโลยีสารสนเทศของชุมชนชนบทห่างไกล (แนวคิดและประสบการณ์การพัฒนา ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในประเทศไทย, NECTEC, 2546)

ในปัจจุบันมีหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนำร่องได้แก่

1. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)
2. สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
3. บริษัทล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
4. โครงการ Thai Rural Net(อาสาสมัครนักศึกษา)
5. วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. มูลนิธิศึกษาพัฒนา

7. บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)
8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล)

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่อง

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่อง แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับกล่าวคือ วัตถุประสงค์ทั่วไป ซึ่งศูนย์นาร่องเกือบทุกแห่งมีส่วนร่วมกัน และวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งเกิดจากแนวทางการสนับสนุนของแต่ละหน่วยงาน แตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบ ลักษณะการให้บริการของศูนย์นาร่องแต่ละแห่ง

วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

ของศูนย์นาร่องซึ่งมีแนวคิดในการจัดตั้งและดำเนินการคล้ายๆกัน กล่าวคือ

1. สนับสนุนให้ชุมชนรู้จักและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียม และสนับสนุนเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่น
ชุมชนในชนบทได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชุมชนในชนบทได้มีโอกาสเท่าเทียมกันในการติดต่อสื่อสารเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภายนอก และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของชุมชนออกสู่ภายนอกได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว
ชุมชนสามารถศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ และที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนให้ยั่งยืน ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยอาศัยเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ
2. เน้นให้ชุมชนเป็นเจ้าของศูนย์นาร่องอย่างแท้จริง โดยชุมชนจะต้องมีความสนใจและต้องการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งศูนย์นาร่อง มีพื้นที่จัดตั้งศูนย์ ที่สะดวกแก่การเข้าถึงของชุมชน มีความเข้มแข็งพอที่จะร่วมมือกันบริหารศูนย์ ให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ศูนย์นาร่องจะต้องแบกรับค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน ตั้งแต่เปิดดำเนินการ โดยองค์กรภายนอกให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และการบริหารงานในระยะเริ่มต้น

วัตถุประสงค์เฉพาะ

แม้องค์กรต่างๆจะมีวัตถุประสงค์ทั่วไปใกล้เคียงกัน แต่ก็มีความแตกต่างในวัตถุประสงค์เฉพาะ สามารถแยกแยะได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. โครงการที่เน้นการเปิดช่องทางเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (access) ให้ชุมชน เช่น โครงการของเนคเทค โครงการของบริษัท ลีอ็กซ์เลย์ (มหาชน) และโครงการวิทยาลัยสาธาณสุข โครงการเหล่านี้ล้วนมีวัตถุประสงค์ระยะยาว เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน แต่วัตถุประสงค์หลักในระยะแรกคือเปิดโอกาสให้คนในชุมชนชนบทรู้จักและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสนับสนุนให้ชุมชน มาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดบริการไว้ที่ศูนย์นำร่องให้มากที่สุด ส่วนประโยชน์การใช้งาน แม้ในระยะการพัฒนาโครงการจะกำหนดเป็นเป้าหมายไว้ด้วย อาทิเช่น เนคเทคตั้งเป้าหมายระยะยาวในเรื่องพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ในระยะแรกของการดำเนินการยังไม่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายนี้มากนัก เนื่องจากพบว่ายังต้องอาศัยระยะเวลาอีกระยะหนึ่งเพื่อปรับและเตรียมความพร้อมของชุมชนก่อน
2. โครงการที่เน้นให้ชุมชนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โครงการของพอช. โครงการของ ThaiRural Net ซึ่งมีองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายชุมชนเป็นเป้าหมายหลัก โดยที่โครงการเหล่านี้ไม่เน้นเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีแนวคิดให้องค์กรชุมชนเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในองค์กร/กลุ่ม ดังนั้นจำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ฯจึงไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ กลุ่มนี้
3. โครงการที่เน้นการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรบริหารส่วนตำบล(อบต.) แต่ไม่ได้เน้นการให้ชุมชนใช้ หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก เช่น โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล อย่างไรก็ตามเมื่อเริ่มดำเนินการแล้วเห็นโอกาสที่จะขยายประโยชน์ของโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วย และเนื่องจากเป็นโครงการเดียวที่ไม่ได้มีลักษณะนำร่อง แต่เป็นโครงการตามนโยบายของรัฐบาล ที่มีเป้าหมายจะขยายให้ครอบคลุมทุกอบต.ทั่วประเทศภายในปี 2546 จึงเป็นที่น่าสนใจว่าโครงการนี้จะสามารถรองรับวัตถุประสงค์เรื่องการให้ชุมชนใช้หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ในระดับใด

นับว่าศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนยังเป็นของใหม่สำหรับสังคมชนบทไทยหรือแม้แต่ในประเทศต่างๆ นอกจากนี้องค์ความรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ทั้งในและต่างประเทศก็ยังมีไม่มากนัก โดยข้อเขียน บทความ รายงานการวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ฯ ที่ปรากฏ

โดยมากจะเป็น การรวบรวมประสบการณ์ กรณีศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์ในพื้นที่กำลังพัฒนาต่างๆ ตลอดจนการวิเคราะห์และสรุปทฤษฎีในประเด็นการบริหารจัดการ และดำเนินงานศูนย์ (Gomez and Hemt, 1999; Colle and Romon, 2001; Latchem and Walker, 2001) ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์สำหรับนักปฏิบัติการ ผู้จัดทำนโยบาย และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง

แต่ทว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ที่ผ่านมา ยังไม่มีการวิจัยที่เป็นระบบ ที่มีทฤษฎีเป็นกรอบรองรับ ไม่มีการตั้งคำถามนำวิจัยโดยใช้ทฤษฎีเป็นตัวชี้นำ ที่จะช่วยให้เข้าใจกระบวนการเผยแพร่และการยอมรับศูนย์ของคนในชุมชน (Roman, 2003) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ศูนย์เกิดขึ้นจากความริบเร่งและคาดหวังที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการแก้ปัญหาความยากจน และความด้อยพัฒนาในพื้นที่ต่างๆ ประกอบกับงานวิจัยเกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนก็ยังคงอยู่ในระยะเริ่มแรก

ด้วยเหตุนี้การพยายามศึกษา ทำความเข้าใจในมิติของการรับรู้ การยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในระดับปัจเจกบุคคลโดยการวิจัยอย่างเป็นระบบ มีทฤษฎีเป็นแนวทางในการวิจัยและอธิบายปรากฏการณ์เกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและควรค่าแก่การศึกษา เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดวางกลยุทธ์การดำเนินงานและพัฒนาศูนย์ต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้หากพิจารณางานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการรับรู้ แรงจูงใจ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในและต่างประเทศซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากนั้นพบว่าส่วนมากเป็นการศึกษาวิจัยในบริบทของสถานศึกษา สถานที่ทำงาน หรือองค์กรเท่านั้น (Glassberg, 2001: 6) ในขณะที่ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเกิดขึ้นในบริบทของเขตชนบท ซึ่งเป็นพื้นที่ด้อยพัฒนา

ดังนั้นการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย จะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนในบริบทของพื้นที่ชนบท การทำความเข้าใจสมาชิกในชุมชนในฐานะผู้รับสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร องค์ความรู้ที่ได้ จะเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการในสาขานิเทศศาสตร์ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการจัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิถีคิด กระบวนการรับรู้ของคนในชุมชน อันจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่บัญญัติไว้

ปัญหานำวิจัย

1. การรับรู้ การยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในระดับปัจเจกบุคคลในชนบทไทยเป็นอย่างไร
2. แบบจำลองที่เหมาะสมและสามารถนำมาใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ในเรื่องการรับรู้ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านทางศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในบริบทของชุมชนชนบทไทยควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาคำอธิบายทางด้านจิตวิทยาในการอธิบายการรับรู้ การตัดสินใจยอมรับบริการสารสนเทศชุมชนของคนในชุมชนชนบท
2. เพื่อนำเสนอแบบจำลองในการอธิบายปรากฏการณ์การรับรู้ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอัน ได้แก่ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของปัจเจกบุคคลในชุมชนชนบท

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเพื่อหาคำอธิบายทางด้านจิตวิทยา เกี่ยวกับการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในระดับปัจเจกบุคคลครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยจะทำการศึกษาในศูนย์ที่เป็นโครงการนำร่องจำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่

1. บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ที่ ชุมชนบ้านฟอน อ.เมือง จ.ลำปาง จัดตั้งและสนับสนุนโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
2. ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา ที่บ้านสามขา ต.หัวเสือ อ.แม่ทา จ.ลำปาง จัดตั้งและสนับสนุนโดยมูลนิธิศึกษาพัฒนา
3. ศูนย์ T-Centre จักราช อยู่ที่ ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสาน จักราช ต.จักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา จัดตั้งและสนับสนุนโดย บริษัททีเอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน), GAIA Corporation (CANADA), Tele Common Development Group. (Canada)

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือประชาชนในพื้นที่ให้บริการของ
ศูนย์ฯ 3

นิยามศัพท์ในการวิจัย

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน หมายถึง รูปแบบการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เข้าไปแนะนำและให้บริการแก่ชุมชน

ชุมชน หมายถึง ประชาชนหลายๆครอบครัวมาตั้งถิ่นฐานอาศัยอยู่ร่วมกันในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดย
ในชนบทจะกำหนดชื่อชุมชนว่าเป็นหมู่บ้าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ร่วมกันดังกล่าวได้มีกิจกรรม
ร่วมกัน อาชีพของครอบครัวในชุมชนชนบทไม่แตกต่างกันนัก

การยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีศูนย์บริการสารสนเทศ
ชุมชนอยู่ในชุมชนของตน มีความสนใจและเข้ามาเรียนรู้ และใช้บริการของศูนย์ฯ โดยวัดจาก
พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ หมายถึง การใช้บริการต่างๆที่ทางศูนย์ฯมีให้บริการทั้งคอมพิวเตอร์
อินเทอร์เน็ต พรินเตอร์ เครื่องโทรสาร

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับเมื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้ความง่ายในการใช้ หมายถึง การรับรู้ การประเมินของแต่ละบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยียาก
ง่ายเพียงใด

ความเชื่อมั่นในความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง หมายถึง การรับรู้ของปัจเจกบุคคลต่อ
ความสามารถของตนเกี่ยวกับ ทักษะ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

ความเข้ากันได้ หมายถึงการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม
ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามี
ความเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีผลต่อปัจเจกบุคคลในการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการแสวงหาแนวทางการเผยแพร่ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการประยุกต์ใช้เพื่อวางกลยุทธ์การดำเนินงานศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เพื่อให้เกิดการยอมรับในชุมชนชนบท เพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน สมดังเจตนารมณ์ ของการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้เป็นกรอบในการศึกษา

1. แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเรื่องชุมชนและชนบทไทย
3. แนวคิดเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน
4. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม
5. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี
 - 5.1 ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) และการรับรู้ ความสามารถของตน (Self – Efficacy)
 - 5.2 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA)
 - 5.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior – TPB)
 - 5.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM)

1. แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Tayley, 1988, อ้างถึงใน สุกัญญา สดขรรค์, 2539) หรือหมายถึงระบบเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา และเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารข้อมูล และโทรคมนาคม รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์สารสนเทศเหล่านั้น ในงานสารสนเทศ หรืองานบริการด้านอื่นๆ (Gilman, P 1984, เรื่องเดิม) นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ต่างกักัน ดังนี้

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2539: 25) : เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึกและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการทำงานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้งานที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

วชิณ ชูประยูร (2537: 59) : เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้ในการประมวลผลสารสนเทศ ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องประมวลผลคำและเครื่องที่สามารถประมวลผลได้โดยอัตโนมัติอื่นๆ เครื่องสมองกลเหล่านี้ เป็นนวัตกรรมของมนุษยชาติที่สร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อรวบรวม ผลิต สื่อสาร บันทึก เรียบเรียงใหม่ และแสดงผลประโยชน์จากสารสนเทศ

บีแฮนและโฮลเมส (Behan and Holmes, 1990): เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่นำมนุษย์เข้าสู่ทะเบียนข้อมูล การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคืน การส่งผ่านและรับสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรสาร ไมโครกราฟิก โทรคมนาคม และไมโครอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเทคโนโลยีเก่า ได้แก่ ระบบจัดเรียงเอกสาร เครื่องทำบัญชีอัตโนมัติ ฯลฯ ฉะนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงสามารถนำมนุษย์ให้สามารถสร้างระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างมหาศาล

สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน และการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งสองมีการทำงานที่สัมพันธ์กัน ดังนี้ (สานิตย์ กายาผาด และคณะ, 2543: 4-5)

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

จะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์ เนื้อหา หรือการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการจัดการหรือจัดทำระบบสารสนเทศ ที่สามารถผลิตสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้ จะประกอบด้วยกรรมวิธี 3 ประการ คือ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธีทั้ง 3 ประการนี้ ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำหรับข้อมูลเข้าและแสดงผลข้อมูล

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

จะช่วยให้การสื่อสาร หรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้แหล่งต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และในลักษณะรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูล (Data) อาจเป็นรูปแบบตัวเลข หรือตัวอักษรข้อความ (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice) ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และรวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย

เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศ แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท (Williams, 1982: 348) ดังนี้

1. โพรเซสเซอร์หรือหน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำ อุปกรณ์สำหรับนำข้อมูลเข้า และแสดงผลข้อมูล
2. คอมพิวเตอร์ประเภทต่างๆ เช่น ไมโครคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์เมนเฟรม
3. เทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บข้อมูลปริมาณมาก
4. เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารข้อมูล การสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และกรรมวิธีการเผยแพร่สารสนเทศ
5. เทคโนโลยีสำหรับการบันทึกข้อมูล การแสดงผลข้อมูลและเวลาที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล
6. โปรแกรมซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมคำสั่งงาน

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2535: 23) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลักษณะของการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท เช่นเดียวกัน ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศ กล้องถ่ายภาพ กล้องถ่ายวิดีโอ ทัศน เครื่องเอกซเรย์ ฯลฯ
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จะเน้นสื่อที่ใช้บันทึก เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก จานแสดงหรือจานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม ฯลฯ

3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลหรือสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องพิมพ์แบบต่างๆ จอภาพ พล็อตเตอร์ และอื่นๆ
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม ฯลฯ
6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรเลข โทรสาร เทเล็กซ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และระยะไกล

ดังนั้นเมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีโทรคมนาคม ก็ให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันเหล่านั้นสามารถทำงานร่วมกันได้ แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และทำให้เกิดระบบที่มีประโยชน์ต่องานธุรกิจอย่างกว้างขวาง เช่น ระบบฝากถอนเงินอัตโนมัติ ระบบสำรองที่นั่งเครื่องบิน ระบบประชุมทางไกล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

อุปกรณ์สารสนเทศขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย โทรศัพท์ วิทยุติดตามตัว โทรสาร อุปกรณ์สลับสาย สายเคเบิล ทองแดง และจานร่วมดาวเทียม สายใยแก้วนำแสง การส่งสัญญาณไมโครเวฟคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ซีดี เครื่องวาดภาพ (Scanner) เครื่องอ่านรหัสแบบบาร์โค้ด กล้องถ่ายภาพ โทรทัศน์ จอภาพ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือใหม่ ๆ โดยเฉพาะซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บริการโทรศัพท์และโครงสร้างโทรคมนาคมชนิดความเร็วสูงที่เชื่อมทุกส่วนของประเทศ เพื่อให้คนทุกคนในประเทศได้เข้าถึงและแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันได้

เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำไปใช้ประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาในชนบท ตามแนวคิดของศูนย์บริการสารสนเทศ ซึ่งจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดต่อไป

2. แนวคิดเรื่องชุมชนและชนบทไทย

2.1 แนวคิดเรื่องชุมชน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของชุมชนไว้ต่างกัันดังนี้ (ชูชัย ศุภวงศ์และยุวดี ภาดาการณั์ไกล, 2541 อ้างถึงใน อรรถวณณ ปิลันธน์โอวาท, 2544: 13-14)

นิธิ เอียวศรีวงศ์ กล่าวไว้ว่า “ชุมชน” คือที่ซึ่งเราต้องมีความสัมพันธ์โดยตรงทางกายภาพ หรืออย่างน้อยที่สุดเขียนจดหมายถึงกัน แม้จะไม่เห็นหน้าค่าตากัน โดยมาตรฐานชุมชนที่สำคัญคือ (1) ต้องสัมพันธ์โดยตรงได้ (2) ต้องมีความเอื้อเฟื้อต่อกัน

ประเวศ วะสี ได้กล่าวถึงชุมชนโดยใช้แทนคำว่า civic tradition หรือ civility ว่า หมายถึง การที่ประชาชนจำนวนหนึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีอุดมคติร่วมกัน หรือความเชื่อร่วมกัน ในบางเรื่อง มีการติดต่อสื่อสารกัน หรือการรวมกลุ่มกันจะอยู่ห่างกันก็ได้ มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีเรื่องจิตใจเข้ามาด้วยกัน มีความรัก มีมิตรภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกันในการกระทำ ในการปฏิบัติการ บางสิ่งบางอย่าง จะเรื่องใดก็แล้วแต่ และมีการจัดการ

อนงก เหล่าธรรมทัศน์ ได้กล่าวถึง “ชุมชน” โดยกล่าวว่า “community” เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า civil society โดยชี้จุดต่างว่า “ชุมชน” มีลักษณะเห็นหน้าค่าตากัน ใกล้ชิดและเป็นส่วนตัว (personal) ซึ่งลักษณะเหล่านี้มักจะมีในชนบทและในความหมายนี้มักจะโยงใยทางสายเลือด มีความผูกพันทางจิตใจ (spiritual binding) ค่อนข้างสูง คนในชุมชนจะคิดคำนวนอะไรด้วยผลประโยชน์ หรือประกันด้วยสัญญาอะไรน้อย ในขณะที่ civil society เป็นแนวคิดของสังคมเมือง มีเรื่องสัญญาเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งต้องสร้างความผูกพันขึ้นมา ทั้งความผูกพันนี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เงินธนาคารเข้ามาช่วย ซึ่งจะแตกต่างกันกับชุมชนตามที่ได้กล่าวไว้แล้ว

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม ได้เสนอคำจำกัดความว่า “ชุมชน” (community) หมายถึง กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นปกติต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการอยู่ในพื้นที่ร่วมกัน หรือการมีอาชีพร่วมกัน หรือการประกอบกิจกรรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือการมีวัฒนธรรม ความเชื่อ หรือความสนใจร่วมกัน

กาญจนา แก้วเทพ ให้ความหมายของคำว่า “ชุมชน” หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในอาณาเขตบริเวณเดียวกัน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน มีฐานะอาชีพที่เหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกัน

(homogeneous) มีลักษณะของการใช้ชีวิตร่วมกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ที่อยู่อาศัย “ชุมชน” มีความรู้สึกว่าเป็นคนในชุมชนเดียวกัน มีการดำรงรักษาคุณค่าและมรดกทางวัฒนธรรม และศาสนา ถ่ายทอดไปยังลูกหลาน ซึ่งการเป็น “ชุมชน” “นั้นไม่ได้อยู่ที่ลักษณะทางกายภาพ หรือ ขึ้นอยู่กับเพียง”ตัวคน” เท่านั้น แต่ปัจจัยที่ค่อนข้างจะเป็นตัวชี้ขาดความเป็นชุมชนก็คือ “ ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่อคนในชุมชนนั้น” ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า “ความเป็นชุมชน” จะพิจารณาได้จากการที่คนในชุมชน ควรจะมีความสัมพันธ์แบบประสานสอดคล้องกลมกลืนกันคือ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ตั้งแต่ระดับครอบครัวไปสู่ระดับเครือญาติจนถึงระดับหมู่บ้าน และระดับ เกินหมู่บ้าน (supra-village)

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ชุมชน หมายถึงสถานที่ซึ่งคนใช้เป็นที่ตั้งบ้านเรือนทำมาหากิน เลี้ยงดูบุตรหลานและกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่ในชีวิต ในแง่สังคมวิทยา ชุมชนมีองค์ประกอบที่สำคัญสามอย่าง คือ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Areas) การปะทะสัมพันธ์กันทางสังคม (Social Interaction) และความผูกพันร่วมกัน (Common Ties) นั่นคือ ชุมชนประกอบด้วยบุคคลที่มีการปะทะสัมพันธ์กันทางสังคมในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ และมีความผูกพันร่วมกันในสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่ง อย่างไรก็ตามระบบคมนาคมและการสื่อสารที่ทันสมัยรวมทั้งอิทธิพลของปัจจัยภายนอกชุมชนซึ่งอยู่ในรูปของนโยบายและโครงการพัฒนาของรัฐบาล ได้ทำให้การปะทะสัมพันธ์กันทางสังคมของบุคคลไม่จำเป็นต้องเกิดอยู่แต่เพียงในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ดังนั้นพื้นที่ทางภูมิศาสตร์จึงไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญของชุมชนอีกต่อไป

ชุมชนสามารถพิจารณาได้ในสามสถานะ (Poplin, 1972 อ้างใน ดารณี ถวิลพิพัฒน์กุล, 2530: 12-13) คือ เป็นหน่วยของถิ่นที่อยู่ (Territorial Unit) หน่วยของการจัดองค์กรทางสังคม (Social Organization Unit) และหน่วยของจิตใจและวัฒนธรรม (Psychocultural Unit) ในแง่ของหน่วยของถิ่นที่อยู่ โดยทั่วไปแล้วชุมชนมักจะเกิดขึ้นในที่ซึ่งมีทรัพยากรธรรมชาติ และมีเส้นทางคมนาคมผ่าน ในขณะที่ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่มีอิทธิพลต่อชีวิตของคนในชุมชน มนุษย์ก็จะปรับและเปลี่ยนแปลงสภาพทางกายภาพของชุมชนตามความต้องการของตน ตามกฎหมาย ค่านิยม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจของคนในชุมชน

ในแง่ของหน่วยของการจัดองค์กรทางสังคม ชุมชนถูกมองว่าเป็นระบบสังคมอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น อันได้แก่ การถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่สมาชิกใหม่ของสังคม (Socialization) การควบคุมทางสังคม (Social Control) การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Participation) การช่วยเหลือเกื้อกูล (Mututal Support) ตลอดจนการผลิต การบริโภค การกระจายสินค้าและบริการในชุมชน (Production –Consumption Distribution)

นอกจากนี้ชุมชนยังถูกมองว่าเป็นโครงข่ายของการปะทะกันทางสังคมอีกด้วย การติดต่อสัมพันธ์กันเกิดขึ้นระหว่างบุคคล กลุ่มต่างๆ และสถาบันต่างๆ ถ้าความสัมพันธ์กันเกิดขึ้นระหว่างบุคคล กลุ่ม และสถาบันที่อยู่ในชุมชนหรือระดับเดียวกัน เรียกว่าเป็นความเชื่อมโยงในแนวราบ (Horizontal Ties) ถึงความสัมพันธ์กันเกิดขึ้นระหว่างบุคคล กลุ่ม และสถาบันต่างระดับกัน เรียกว่าเป็นความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (Vertical Ties)

ในแง่ของหน่วยจิตใจและวัฒนธรรม ความรู้สึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เป็นความผูกพันร่วมกันของคนที่อยู่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น การที่คนมีความรู้สึกว่าเขาเป็นคนถิ่นนั้นถิ่นนี้ ทำให้เขาเกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะมีที่ยึดเหนี่ยว ความรู้สึกนี้เรียกว่า Community Sentiment มีอยู่เพราะสมาชิกของชุมชนมีค่านิยม กฎเกณฑ์ของสังคม และเป้าหมายร่วมกัน ถ้าหากชุมชนใดขาด Community Sentiment จะทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น อาชญากรรม ความไม่สงบทางสังคมซึ่งจะทำให้การควบคุมทางสังคมทำได้ลำบาก

2.2 แนวคิดเรื่องชนบทไทย

2.2.1 ลักษณะชนบทไทย

บุญนาค ติวกุล (2543) ได้อธิบายถึงลักษณะชนบทไทยไว้ว่า คนไทยกว่าร้อยละ 60 อาศัยอยู่ในชนบท ชนบทหมายถึงหมู่บ้านที่อยู่นอกเมืองหรือนอกชุมชนใหญ่ คนในชนบทส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร คือ ทำไร่ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และวิถีการดำเนินชีวิตสิ่งแวดล้อมในชนบทเป็นสภาพธรรมชาติ ประกอบด้วยทุ่งนา ป่าละเมาะภูเขา แม่น้ำ ลำคลอง ห้วย บึง และต้นไม้ใหญ่ ต่างกับเมืองที่เต็มไปด้วยอาคาร ตึกแถว สำนักงาน โรงงานและถนนเป็นหลัก วิถีชีวิตของชาวชนบทผูกพันอยู่กับธรรมชาติ เครือญาติ เพื่อนบ้าน มีประเพณี ค่านิยม วัฒนธรรม ทักษะคิดต่างจากผู้คนในเมือง ชาวชนบทรู้จักคุ้นเคยกันและกันในหมู่บ้านเป็นอย่างดีทุกคนได้รับประโยชน์ร่วมกันในที่สาธารณะ เช่น วัด โรงเรียน สถานีอนามัย

ชุมชนหมู่บ้านเป็นสถาบันที่เก่าแก่ที่สุดสถาบันหนึ่งในสังคมไทย หมู่บ้านในชนบทไทยอาจเกิดขึ้นด้วยวิธีการ 2 แบบ แบบแรกเป็นชุมชนเก่าแก่ที่อยู่กันมานานหลายชั่วอายุคนจนบางครั้งก็ไม่สามารถสืบสาวไปถึงประวัติความเป็นมาของหมู่บ้าน กำเนิดของหมู่บ้านมักมาจากผู้คนที่อยู่อาศัยกระจัดกระจายอยู่ตามป่าเขาลำเนาไพร หาเลี้ยงชีพด้วยการล่าสัตว์เป็นอาหารต่อมาได้มาอยู่รวมกันและค่อย ๆ เรียนรู้วิธีการเพาะปลูกเป็นหลักแหล่ง อีกแบบหนึ่งมักเป็นชุมชนที่เกิดขึ้นในระยะหลัง สามารถสืบสาวไปถึงประวัติของหมู่บ้านได้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการอพยพ

เคลื่อนย้ายที่อยู่อาศัยจากแหล่งเดิมซึ่งการทำมาหากินฝืดเคือง ไปตั้งหลักแหล่งทำมาหากินใหม่ที่ ดีกว่าแหล่งเดิม อีกส่วนหนึ่งเป็นผลจากการแตกหน่อมาจากหมู่บ้านเดิม เมื่อจำนวนคนในหมู่บ้าน เดิมเพิ่มขึ้น สมาชิกของหมู่บ้านเดิมบางคนจะย้ายถิ่นฐานไปตั้งหลักแหล่งในที่ดินเปิดใหม่ซึ่งไป สัมผัสพบ จากนั้นครอบครัวญาติพี่น้องและเพื่อนบ้านจากหมู่บ้านเดิมก็ตามไปสมทบ

ลักษณะการตั้งหมู่บ้านในชนบทไทยมีทั้งแบบที่ไม่มีการวางแผนและแบบที่มี การวางแผนแบบแรกมักเป็นหมู่บ้านเก่าแก่ ชาวบ้านช่วยกันก่อบ้านสร้างเรือนตามมีตามเกิด ส่วน แบบหลังมักเป็นหมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นในระยะหลัง และมีผู้นำชาวบ้านหรือหน่วยราชการเข้าไปเป็นผู้ ประสานงานหรือสนับสนุนการจัดตั้ง ลักษณะหมู่บ้านในชนบทไทยมีทั้งแบบที่มีและไม่มี การวางแผน ซึ่งอาจประมวลได้เป็น 4 แบบคือ

- (1) การตั้งบ้านเรือนกระจัดกระจายอยู่ในไร่นา (isolated farmstead)
- (2) หมู่บ้านเกษตรกรรม (farm village)
- (3) หมู่บ้านตามเส้นทางคมนาคม (line village)
- (4) หมู่บ้านสหกรณ์ (cooperative village settlement)

2.2.2 โครงสร้างทางเศรษฐกิจของชนบทไทย

โครงสร้างทางเศรษฐกิจของชนบทไทย สามารถแบ่งพัฒนาการทางเศรษฐกิจ ออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ (ฉัตรทิพย์ นาถสุภา, 2529)

- (1) ช่วงที่ 1 ก่อน พ.ศ.2397
- (2) ช่วงที่ 2 พ.ศ.2397 – 2503
- (3) ช่วงที่ 3 พ.ศ. 2504 – ปัจจุบัน

1. ระยะก่อน พ.ศ.2397

ในสมัยก่อน ชาวชนบทมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างง่าย ๆ และสามารถพึ่งตนเองได้ เศรษฐกิจของชุมชนหมู่บ้านคือ การผลิตแบบพอยังชีพ การผลิตมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการบริโภค ภายในครัวเรือน เหลือจากนั้นจึงนำไปช่วยเหลือแบ่งปัน

กล่าวโดยสรุป ครอบครัวชาวนาโดยทั่วไปปลูกข้าวไว้เป็นอาหาร ผลพลอยได้จากข้าว คือ รำซึ่งใช้เลี้ยงเป็ดไก่ และกลายเป็นอาหารของคนอีกทีหนึ่ง แกลบใช้เป็นเชื้อเพลิงประจำครัวเรือน รวมทั้งใช้เผาถ่านและบ่มผลไม้ ในช่วงหน้าแล้ง ผู้ชายทำงานจักสาน ช่างไม้ ปั่นโอง ตีเหล็ก ฯลฯ ผลิตเครื่องใช้ภายในครัวเรือน และซ่อมแซมสิ่งต่าง ๆ ส่วนผู้หญิงทำงานปั่นฝ้าย ทอผ้า และตัดเย็บเครื่องนุ่งห่มใช้ภายในครัวเรือน ดังนั้นวงจรเศรษฐกิจภายในครัวเรือนจึงมีการผลิตและจัดหาปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตค่อนข้างครบถ้วน ความจำเป็นในการพึ่งพาตลาดและการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้านอกท้องถิ่นจึงค่อนข้างน้อยมาก

ฉัตรทิพย์ นาถสุภา ได้ให้รายละเอียดไว้ว่า ในการผลิตเพื่อยังชีพนั้น อาจมีการค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อจัดหาสิ่งจำเป็นในการยังชีพ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละท้องที่ ในภาคเหนือมีพ่อค้าวัว ต่างบรรทุกเมียขง ขาเส้นและครั่งออกจากหมู่บ้าน และซื้อปลาแห้ง ไม้ขีดไฟ น้ำมันก๊าด และเกลือกลับเข้าไปในหมู่บ้าน พ่อค้าพื้นเมืองในภาคอีสานคือนายฮ้อย คุมวัวควายจากภาคอีสานมายังภาคกลาง หรือนำของป่ามาขายในชุมชนเมือง(โคราช) ในภาคอีสาน ภาคใต้มีการซื้อขายหวาย หมากแห้ง และมะพร้าวแห้ง พ่อค้าพื้นเมืองเหล่านี้มักนำเงินกำไรไปซื้อที่ดิน ทำบุญ และใช้จ่ายอื่น ๆ ไม่มีการเก็บสะสมเพื่อขยายการค้าให้ใหญ่โตมากขึ้น ส่วนมากทำการค้าเป็นอาชีพรองและทำเฉพาะช่วงหน้าแล้งเพียงปีละครั้ง ด้วยเหตุนี้ในเมืองไทยจึงไม่มีเมืองการค้าอันเป็นที่อยู่ของชนชั้นพ่อค้าตกทอดมาแต่โบราณกาล

2. ระยะ พ.ศ.2398 – 2503

จากการศึกษาของฉัตรทิพย์ นาถสุภา (2527) พบว่าในช่วงประมาณ พ.ศ.2398 – 2475 มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญเกิดขึ้นในเขตชนบทไทย นั่นคือการเปลี่ยนสภาพจากเศรษฐกิจหมู่บ้านพอยังชีพมาสู่เศรษฐกิจเพื่อขาย

สมนึก ศรีปลั่ง (2519) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวออกเป็น 2 ลักษณะคือ ปัจจัยภายในเขตชนบท และปัจจัยนอกเขตชนบท ปัจจัยภายในที่สำคัญได้แก่ การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ประกอบกับประเพณีการแบ่งมรดกที่ดินของชาวนาไทยส่วนใหญ่ ซึ่งใช้วิธีแบ่งให้ลูกทุก ๆ คน มีผลทำให้ถือครองที่ดินเพื่อการเกษตรมีพื้นที่ขนาดเล็กและอยู่กระจัดกระจาย

ส่วนปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในช่วง 100 ปีดังกล่าว ได้แก่ การค้า ซึ่งมีทั้งการค้าภายในและต่างประเทศ การค้าภายในนั้นมีการขยายตัวอย่างช้า ๆ ตามการ

ขยายตัวของสินค้าหัตถกรรม การคมนาคม และการเพิ่มจำนวนประชากร สำหรับการค้ากับต่างประเทศนั้น ประเทศไทยมีการค้ากับประเทศในแถบเอเชียโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศจีนมาเป็นเวลานาน แต่อยู่ในลักษณะผูกขาดโดยชนชั้นปกครอง ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นการค้าเสรี เมื่อมีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งใน พ.ศ.2398 ซึ่งมีผลทำให้การส่งออกของไทยเพิ่มขึ้น ประจวบกับในเวลานั้นมหาอำนาจตะวันตกต้องการข้าวเพื่อไปเลี้ยงอาณานิคมในแถบเอเชียอาคเนย์ที่ปลูกพืชผลหลักชนิดอื่น สินค้าออกข้าวจึงเพิ่มสูงขึ้นมาก ในปี 2433 สินค้าออกข้าวคิดเป็นร้อยละ 5 ของผลผลิตข้าวทั้งหมด แต่ใน พ.ศ.2450 สินค้าออกข้าวคิดเป็นร้อยละ 50 ของผลผลิตข้าวทั้งหมด (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2532)

3. ระยะ พ.ศ.2504 – ปัจจุบัน

เป็นการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 ถึงปัจจุบัน ตลอดเวลา 30 ปีที่ประเทศไทยพัฒนาประเทศตามแนวทางแผนฯ ฉบับ -7 % วิเคราะห์ว่าเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน เพราะได้ทำลายสิ่งแวดลอม ทรัพยากร วัฒนธรรม ฯลฯ ฉะนั้นตั้งแต่แผนฯ 8 เป็นต้นมา จึงเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการหันกลับมาให้ความสำคัญกับภาคเกษตรกรรม ไปพร้อม ๆ กับภาคอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาชาวบ้าน เน้นการพัฒนาคน หรือให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

การพัฒนาประเทศในช่วงแผนฯ ฉบับที่ 8 กลับมาสะดุดวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2539-2540 เนื่องจากการพัฒนาที่ผ่านมา เป็นการลงทุน ในสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่แท้จริงของชาติ อาทิ การก่อสร้างอาคารสำนักงาน อาคารที่อยู่อาศัยหลายสิบชั้นเงินลงทุนส่วนใหญ่เป็นเงินกู้จากต่างประเทศ จึงทำให้ประเทศตกอยู่ในภาวะลูกหนี้เป็นเงินจำนวนมหาศาล ด้วยเงินกู้ของภาคเอกชน เศรษฐกิจพอเพียงจึงถูกนำมาใช้เป็นนโยบาย ในการพัฒนาเพื่อรองรับคนงานที่ถูกปลดจากโรงงานเข้าสู่ภาคเกษตร มีการสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ซึ่งใช้ต้นทุนไม่มากเพื่อให้คนชั้นกลางที่ถูกให้ออกจากธุรกิจการเงิน การค้า โรงงาน เข้ามาดำเนินการ รัฐพยายามเร่งรัดการส่งออก ผลผลิตทางการเกษตรราคาตกต่ำมาก (บุญนาค ตีวกุล, 2543: 11)

2.2.3 โครงสร้างทางการเมืองการปกครองของชนบท

หมู่บ้านในอดีตมีการปกครองกันเอง โดยมีผู้อาวุโสที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดเป็นที่ยอมรับของคนทั้งหมู่บ้าน เป็นแกนหลักในการดูแลสังคมในหมู่บ้านให้อยู่อย่างสงบสุข เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอำนาจรัฐในรัชกาลที่ 5 ได้มีการนำรูปแบบการปกครอง แบบตะวันตก มาสวมลงทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

การปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่น ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่น ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ.2540 ส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

2.2.4 ปัญหาของสังคมของชนบทไทยในปัจจุบัน

บุญนาค ติวกุล (2543) ได้สรุปปัญหาของชนบทไทยในปัจจุบันไว้ ดังนี้

เกือบสี่ทศวรรษของการพัฒนาประเทศ ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมานั้น กระทั่งการประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2541 ประเทศไทยได้ประสบปัญหาต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างมาก สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ยาวนานดังกล่าว คือ ความวิกฤติของชนบทซึ่งเป็นรากของชาติ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจนของคนชนบท การสูญเสียหรือเสื่อมโทรมของธรรมชาติและสภาพแวดล้อมในชนบท การสูญเสียกำลังคนหนุ่มสาวให้กับภาคเมือง ความผูกพัน เอื้ออาทร ร่วมมือร่วมใจของผู้คนในชนบทเสื่อมคลายลง ผู้คนในชนบทขาดความสามารถ และขาดอำนาจในการตัดสินใจเลือก สิ่งที่เกิดในตลาดเสนอเข้าสู่ชุมชน จนก่อให้เกิดหนี้สินล้นพ้นตัว การเข้าครอบงำชนบทโดยกลไกของรัฐที่บั่นทอนศักยภาพชุมชน ตลอดจนปัญหาความไม่เท่าเทียมในการกระจายรายได้ที่ปรากฏอย่างเด่นชัด

จากการทบทวนแนวคิดเรื่องชุมชนและชนบทไทยนี้ เป็นการประมวลสภาพทั่วไปอันเป็นลักษณะร่วมที่พบเห็นค่อนข้างมาก หรือเป็นลักษณะเด่นที่เห็นได้ง่าย แม้จากการสังเกตอย่างผิวเผิน เพราะในความเป็นจริง ชนบทไทยไม่ได้มีสภาพเหมือนกันไปหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับหมู่บ้าน ต่างก็มีสภาพเศรษฐกิจสังคม และการเมืองที่แตกต่างกัน (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ, 2531)

จากแนวคิดเรื่องของชุมชนในชนบทไทย สามารถนำมาเป็นกรอบความคิดในงานวิจัยเรื่องการรับรู้การยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่องในชุมชนชนบทไทย เนื่องจาก

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ชุมชน ในชนบทที่ด้อยโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. แนวคิดเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

แนวความคิดเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนหรือที่รู้จักทั่วไปในชื่อภาษาอังกฤษว่า Telecenter คือการนำระบบการสื่อสารเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้าไปอำนวยความสะดวก แนะนำและบริการชุมชน โดยเริ่มต้นจากประเทศสวีเดน ในปี ค.ศ.1965 เรียกกันง่ายๆ เมื่อแรกตั้งว่า “กระท่อมสื่อสาร “ (Telecottage) ต่อมาได้รับการพัฒนาและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนได้รับการเผยแพร่ไปยังส่วนต่างๆของโลก โดยเฉพาะแถบแอฟริกาใต้ นับตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา โดยมีจุดมุ่งหมายให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่ประหยัดรายจ่าย สามารถเชื่อมต่อไปยังชุมชนที่อยู่ห่างไกล เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับโลกภายนอกได้จากที่อยู่อาศัยของตน (ผ่านทางค่านข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) เน้นความสำคัญให้ชุมชนเหล่านั้นได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอันถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และนำความรู้ที่ได้จากศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ไปใช้พัฒนาผสมผสานให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเองและชุมชนเป็นหลัก

3.1 ความหมายของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

Raul Roman & Royal D.Colle(2001) กล่าวถึงศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ว่าเป็นการให้บริการด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชุมชน ในบางที่อาจจะให้บริการฟรีหรืออาจได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกท้องถิ่น เช่นหน่วยงานรัฐหรือ NGOs ในศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)จะประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ การให้บริการพิมพ์หรือเช่าเทปคาสเซ็ทหรือวีดีโอ ให้บริการจัดอบรม ให้บริการเครื่องถ่ายภาพเอกสารหรือแฟกซ์ ในบางที่อาจให้บริการเสริมบางอย่างเช่นในประเทศฮังการีที่ให้บริการคล้ายธนาคารชุมชน

Gomezให้คำนิยามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ว่าเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณะ ด้านการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในพื้นที่ชายขอบหรือพื้นที่ห่างไกล ซึ่งพัฒนาการของการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้ายังไม่ถึงและไม่แพร่หลาย (Gomez et al, 1999)

Gomez ได้เสนอคุณลักษณะพื้นฐานของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ไว้ดังนี้ คือ เป็นพื้นที่ทางกายภาพที่ให้สาธารณะได้เข้ามาใช้ประโยชน์ข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่วนตัว สังคม และพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน มักถูกออกแบบเพื่อให้บริการข้อมูล และเทคโนโลยีการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และการเชื่อมต่อกับ WWW นอกจากนี้บริการพวกโทรศัพท์ โทรสาร และการพิมพ์อาจรวมเข้ามาด้วย ยิ่งไปกว่านั้นบริการที่ซับซ้อน เช่น การแพทย์ทางไกล (Tele-Medicine) และการศึกษาทางไกล ก็ถูกนำมารวมเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนได้เช่นกัน

3.2 ประเภทศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)

มีการแบ่งประเภทหลายเกณฑ์ เช่น Peter Benjamin(2001) ได้แบ่งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในทวีปแอฟริกาโดยใช้ขนาดเป็นเกณฑ์

1. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนขนาดเล็ก (Mini-Telecentre) มีค่าใช้จ่ายประมาณ 1500US\$ มีการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็ก ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์เพนเทียม 1 เครื่องพร้อมอุปกรณ์ พรินเตอร์ สแกนเนอร์ และเครื่องถ่ายสำเนา พร้อมโทรศัพท์ 2 เครื่อง สถานที่ตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ขึ้นกับความพอใจของเจ้าของธุรกิจ
2. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเต็มรูปแบบ (Full Telecentre) ค่าใช้จ่ายศูนย์ขนาดนี้จะอยู่ที่ประมาณ 15000-25000 US\$ มักจะมีองค์กรของชุมชนเป็นเจ้าของ เช่น กลุ่มแม่บ้าน หรือโรงเรียน ภายในศูนย์ประกอบด้วยตู้สายโทรศัพท์ 3-5 ตู้สาย เครื่องคอมพิวเตอร์ 2-4 พรินเตอร์ แฟกซ์ เครื่องถ่ายสำเนา สแกนเนอร์ โทรศัพท์และเครื่องเล่นวีดีโอ

Bertin (1995 อ้างถึงในศิวพร ศรีสมัย, 2547) ได้เสนอให้แบ่งชนิดศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน 4 ชนิด คือ

1. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของชุมชนชนบท
(The Rural Community Telecentre)
2. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเพื่อพาณิชย์ (The Commercial Telecentre)
3. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของชนบทห่างไกล
(The Remote Rural Telecentre)
4. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในละแวกชานเมือง
(The Neighborhood Suburban Telecentre)

3.3 บทบาทและลักษณะการให้บริการภายในศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

Gosau (1995 อ้างถึงในสิวพร ศรีสมัย, 2547) รายงานในวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเอาชนะความค้อยโอกาสในสังคมชนบทได้อย่างไร โดยได้ระบุบทบาทของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยการรวบรวมหน้าที่ที่หน่วยงานต่างๆได้เคยปฏิบัติมาก่อนดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นเครือข่ายท้องถิ่นสถานที่นัดพบ อาจใช้เพื่อประโยชน์การทำงานระยะไกลจากบ้าน(Teleworker) เพื่อลดการถูกแปลกแยกจากสังคมอื่น
2. ให้บริการที่หลากหลายกับสังคมท้องถิ่น
3. ให้ประกันว่าคนหลากหลายกลุ่มเข้าใจเทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีใหม่ๆชนิดอื่น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างสูงสุด
4. ก่อให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่น การอบรม และการให้บริการทางธุรกิจ
5. ก่อให้เกิดการอบรมและการศึกษา ณ ท้องถิ่น และจัดให้มีการเข้าถึงการอบรมและการศึกษาได้มากขึ้น

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนคาดว่าจะเป็แหล่งปฏิบัติงานที่มีบทบาทด้านการพัฒนา สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน นำมาซึ่งการจ้างงาน รักษาและดึงประชาชนให้อยู่ในถิ่น สร้างพลังให้กับชุมชนโดยให้การเข้าถึงความรู้และการมีส่วนร่วม สนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยี เอาชนะความห่างไกลและการถูกทอดทิ้งให้เป็นชุมชนชายขอบ ให้บริการที่ชุมชนต้องการ กระตุ้นให้ประชาชนมีความกระตือรือร้นและมีชีวิตที่สมบูรณ์ขึ้น

3.4 บทเรียนและประสบการณ์จากศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

จากประสบการณ์ที่ผ่านมาศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ทั้งแอฟริกา อินเดีย ลาตินอเมริกา ฯลฯ มีศูนย์จำนวนมากที่ประสบความล้มเหลวต้องปิดตัวเอง เช่น ในประเทศอังกฤษ 34.1% ของจำนวนศูนย์ทั้งหมด (Oestmonn & Dymond, 2001) หรือในประเทศแอฟริกาใต้ ศูนย์ที่ปิดตัวเองไปมี 21 ศูนย์หรือ 32% จากจำนวนทั้งหมด 65 แห่ง (Benjamin, 2001)

ประสบการณ์จากประเทศออสเตรเลีย (Shot, 2001) ก็แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการศูนย์จะไม่สำเร็จในกรณีที่รัฐเป็นเจ้าของและดำเนินการเอง จากจำนวนศูนย์ 128 ศูนย์ ปัจจุบันมีเพียง 28 ศูนย์ ที่ยังดำเนินการอยู่

อย่างไรก็ตามก็มีศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนอีกหลาย ๆ แห่งที่ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างยั่งยืน สามารถเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้

ซึ่งศูนย์ฯและแห่งก็มีความพิเศษเฉพาะของตนเองต่างกันไปในแต่ละสถานที่ ทั้งขนาด รูปแบบ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้ใช้บริการ ประเภทของข้อมูล จุดมุ่งหมายของโครงการ การพัฒนาศักยภาพของศูนย์ฯ ตามแต่ละรากเหง้าทางวัฒนธรรมและฉากหลังของสังคมที่แตกต่างกันไป ตัวอย่างซึ่งโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของศูนย์ฯ ที่ตั้งขึ้นในประเทศกำลังพัฒนาแห่งต่าง ๆ เช่น เทเลเซ็นเตอร์ในแอฟริกา ก่อตั้งโครงการขึ้นโดยองค์กร ACACIA ในเดือนเมษายน 1996 เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในทวีปแอฟริกาได้รู้จักข้อมูลของโลกข่าวสารยุคใหม่อันเป็นประโยชน์ โดยส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากยูเนสโก (UNESCO), ITU, IDR, NGOs

เนื่องจากประเทศในทวีปแอฟริกาส่วนใหญ่ขาดระบบการเมืองการปกครองที่เป็นมาตรฐาน หรือหากมีหน่วยงานรัฐก็อ่อนแอ ไร้ประสิทธิภาพ อำนาจส่วนใหญ่ตกอยู่ในมือนักการเมือง หรือผู้ปกครองเพียงไม่กี่คน ดังนั้นโครงการเทเลเซ็นเตอร์ของ ACACIA จึงอาจก้าวไปไกลกว่าโครงการเทเลเซ็นเตอร์โดยทั่ว ๆ ไป เพราะต้องสร้างโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบขึ้นเอง ซึ่งปัจจุบัน ระบบดังกล่าวต้องรองรับเทเลเซ็นเตอร์ถึง 35 แห่งใน 7 ประเทศ ของกลุ่ม SSA (ประกอบด้วยประเทศ อุ간다 Uganda/แทนซาเนีย Tanzania/แอฟริกาใต้ South Africa/โมซัมบิก Mozambique / เซเนกัล Senegal / บินี Benin / มาลี Mali)

แม้ว่าแต่ละแห่งจะมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันอยู่ ทว่าเป้าหมายหลักของ ACACIA คือ ทำอย่างไรให้เทเลเซ็นเตอร์แต่ละแห่ง สามารถจัดตั้งและบริหารงานด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นต่อมาจึงพยายามกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ให้โครงการทุกแห่งเกิดระบบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อีกหนึ่งประสบการณ์การดำเนินงานศูนย์ฯที่ประสบความสำเร็จในประเทศอินเดีย (Thamizoliand & Balasubramanian , 2001) คือศูนย์ Kannivadiซึ่งตั้งอยู่ในเขตชนบทเมือง Tamil ทางโครงการมุ่งเน้นที่การสร้างข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับชุมชน เมื่อเริ่มต้นโครงการได้

คัดเลือก เจ้าหน้าที่ชาย 2 คนและหญิง 2 คน ซึ่งจะทำหน้าที่เป็น animators หรือ champion ผู้ที่จะมีส่วนสำคัญในการดำเนินการศูนย์ บริหารจัดการความรู้ที่จะเผยแพร่สู่ชุมชน โดยศูนย์นี้มีแนวความคิดที่สำคัญคือ 1. พัฒนาศูนย์ความรู้ของท้องถิ่น จัดเก็บฐานข้อมูลด้านการเกษตรของชุมชน 2. ปรับปรุงการเข้าถึงความรู้ที่สำคัญ เช่นเน้นเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์กับคนในชุมชน 3. เพิ่มพูนบรรยากาศของความรู้ เช่น animators จะทำหน้าที่พิมพ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสำคัญไปเผยแพร่ตามที่ชุมนุมหรืองานต่างๆในชุมชน 4. การจัดการความรู้ในฐานะสินทรัพย์ ประโยชน์ที่เห็นได้จากโครงการนี้คือชาวนาได้รับข้อมูลด้านการเกษตรที่สามารถทำให้เขาสามารถเข้าใจเรื่องของกลไกตลาด สามารถตัดสินใจได้ถูกต้องในการนำสินค้าเข้าตลาด ตลอดจนการเลือกปลูกข้าวในฤดูกาลที่เหมาะสม

ส่วนในแอฟริกาใต้ และอุกันดา ก็ได้จัดบริการศูนย์ในแบบเคลื่อนที่ เรียกในชื่อ “Mobile Telephone Network” (MTN) เพื่อให้สามารถเข้าถึงชุมชนที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร

บังกลาเทศมีเทเลเซ็นเตอร์ ประเภทหนึ่งที่บริการเฉพาะคุณผู้หญิง เรียกว่า “Phone Ladies” ในอินเดียจัดเทเลเซ็นเตอร์ เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพและลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสทางการศึกษา โดยใช้ชื่อว่า “Telelearning Centers”

ประสบการณ์การทำงานศูนย์ในพื้นที่ต่างๆจะพบว่า แต่ละศูนย์จะมีรูปแบบการดำเนินงาน บริหารจัดการ แตกต่างกัน แต่ทั้งหมดล้วนอยู่บนเป้าหมายเดียวกันนั่นคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่ด้อยพัฒนา

นักวิชาการ NGO และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ได้สรุปบทเรียนจากการดำเนินงานศูนย์ต่างๆ ดังนี้

3.4.1 ปัจจัยที่ทำให้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนประสบผลสำเร็จ

Benjamin(2001) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ประสบความสำเร็จ จากประสบการณ์ในแอฟริกา ไว้ดังนี้

1. การบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยสำคัญคือผู้จัดการที่มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้น เป็นคนที่มีพลังขับเคลื่อน จะสามารถดึงคนเข้ามาใช้บริการในศูนย์ได้มาก

2. การพัฒนาบริการใหม่ๆ ศูนย์ที่ดีต้องสามารถพัฒนาบริการใหม่ๆมาตอบสนองชุมชน ศูนย์ที่ประสบความสำเร็จจำนวนมากต้องสามารถเรียนรู้ว่าบริการใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้
3. การเชื่อมสายสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบางศูนย์มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมอบรมร่วมกัน
4. การทำงานเป็นเครือข่ายกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด และทรัพยากร

Benjamin ได้สรุปบทเรียนจากศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในแอฟริกาว่า มีหลายๆแห่งที่มีความเข้มแข็ง มักจะเป็นศูนย์ที่บริหารจัดการโดยท้องถิ่นนั้นๆ สามารถใช้เทคโนโลยีตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ ในขณะที่ศูนย์จำนวนมากประสบปัญหาด้านเทคนิค การเงิน การจัดการ ปัญหาหนึ่งเกิดจากโครงการมุ่งไปที่เทคโนโลยี Broadband มัลติมีเดีย ฯลฯ มากกว่าการพัฒนาด้านบริการ หรือสนใจว่าคนเหล่านั้นจะประยุกต์ใช้อย่างไร

Campbell (2001) พบปัจจัยหลักที่เอื้อให้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนประสบความสำเร็จคล้ายคลึงกับ หลักการที่ใช้ในธุรกิจขนาดเล็ก อันได้แก่การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ไม่ใช่เพียงใช้เทคโนโลยีเป็นตัวนำ เริ่มจากปฏิบัติการขนาดเล็กที่มีการสนับสนุนจากภายนอก

ความสำคัญของการสนับสนุนจากท้องถิ่นเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับในงานของ Lee และ Gosoua (อ้างถึงใน Lee 1995 & Gosoua 1995 ใน Share 2001) ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ก็ไม่แตกต่างกับโครงการพัฒนาชนบทอื่นๆที่ต้องการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้น

Brydn และคณะ(1993) ได้ชี้ถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจบริบทสังคมก่อนที่จะจัดตั้งเทเลเซ็นเตอร์ บริบทสังคมไม่เพียงเฉพาะลักษณะทางกายภาพ เช่น สถานที่ตั้ง ขนาดประชากร หากต้องพิจารณาว่า “เทเลเซ็นเตอร์” จะให้ทางเลือกซึ่งเป็นบริการลักษณะใดบ้าง รวมทั้งการพิจารณาเกี่ยวกับเครือข่ายทางสังคมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชนด้วย เช่น กลุ่มอาสาสมัคร ผู้นำในชุมชน และผู้นำทางธุรกิจ

UNESCO ประเทศไทย (2003 อ้างถึงในกมลรัฐ อินทรทัศนและคณะ, 2546:19-20) ได้จัดพิมพ์คู่มือการดำเนินการศูนย์สารสนเทศสอเนกประสงค์ชุมชน (Multipurpose Community Telecenter : MCT) อย่างยั่งยืน 10 ขั้นตอน โดยอาจกล่าวโดยสังเขป ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 : การเริ่มด้วยการสร้างความเข้าใจร่วมกัน (Getting started) โดยเริ่มจากการสร้างความเข้าใจในแนวคิด (concepts) ของศูนย์ฯ ร่วมกัน ความสำคัญของศูนย์ฯ และความเกี่ยวข้องระหว่างศูนย์ฯกับชุมชน รวมทั้งการร่วมกันแต่งตั้งกรรมการดำเนินงานศูนย์ฯร่วมกัน

ขั้นที่ 2 : เปิดเวทีประชาคมเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน และร่วมกันสำรวจความต้องการและปัญหาของชุมชนตนเองร่วมกัน (Holding an Open Community Meeting)

ขั้นที่ 3 : การบริหารจัดการร่วมกัน (Management) โดยการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของคณะกรรมการแต่ละระดับ เช่น บทบาทของคณะกรรมการดำเนินงาน (Steering committee) บทบาทของคณะกรรมการบริหารจัดการ (Management committee) และการกำหนดเวลาการประชุมที่ชัดเจนร่วมกัน

ขั้นที่ 4 : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (Staffs appointment) เช่น การกำหนดกรอบภาระงานที่ชัดเจน (job descriptions) การทำสัญญาาร่วมกัน

ขั้นที่ 5 : ประเภทงานบริการ และโปรแกรมที่มีให้บริการต่าง ๆ (Services and Programs) การขยายประเภทงานบริการที่มีอยู่ การแสวงหาภาคร่วม

ขั้นที่ 6 : การสร้างอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ (Building and Equipment) การประเมินความต้องการด้านอาคารสถานที่ รวมทั้งเฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง และรวมทั้งอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ด้วย

ขั้นที่ 7 : กระบวนการในการวางแผนร่วมกัน (The Planning Process) โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน (situational analysis) การกำหนดปรัชญา (mission) และแผนปฏิบัติงานร่วมกัน (action plan)

ขั้นที่ 8 : การบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Management) เช่นการจัดทำงบประมาณประจำปีร่วมกัน การกำหนดการใช้งบฯ ในรูปแบบต่างๆ (grants application)

ขั้นที่ 9 : การกำหนดดำเนินงานศูนย์ฯ (Operating Procedures) โดยต้องมีการกำหนดขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงานของศูนย์ฯ ที่ชัดเจน

ขั้นที่ 10 : การบริการลูกค้า และการทำการตลาด (Customer Service and Promotional Issues) เช่น การกำหนดบทบาทลูกค้า การปรับปรุงบริการ การปรับปรุงพัฒนา และการทำการตลาดอย่างต่อเนื่อง

ประสบการณ์ด้านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของไทยเอง ก็มี ผลการวิจัยติดตามประเมินผลโครงการนำร่อง Community Telecenter (ภาษีชาติ ศิวะรักษ์, 2545) ที่ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนที่สำคัญดังนี้

1. เลือกพื้นที่ที่เหมาะสมกับรูปแบบของศูนย์หรือเลือกรูปแบบของศูนย์ที่เหมาะสมกับพื้นที่ การพัฒนาศูนย์ในทุกลักษณะต้องพิจารณาว่าพื้นที่นั้นๆเหมาะสมกับรูปแบบของศูนย์หรือไม่ ประสบการณ์ของโครงการต่างๆพบว่า แม้จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินการ โครงการไว้อย่างชัดเจนเพื่อจะได้มีเกณฑ์ในการแสวงหาพื้นที่ๆเหมาะสมกับโครงการ แต่ปรากฏว่ามักมีการจัดตั้งศูนย์นำร่องในพื้นที่ๆไม่เข้าเกณฑ์ ซึ่งอาจแสดงถึงปัญหา อุปสรรคในการแสวงหาพื้นที่ หรืออาจแสดงว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เหมาะสม ไม่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

2. ประชาชน ชุมชน หรือองค์กรชุมชนเข้มแข็ง

ประสบการณ์จากศูนย์นำร่องต่างๆแสดงให้เห็นว่าองค์กรสนับสนุนต้องให้ความสำคัญกับ “ชุมชนเข้มแข็ง” ในหลายนัย

ในบางกรณีแม้ว่าในภาพรวมชุมชนมีความเข้มแข็ง แต่ไม่มี องค์กรชุมชนใดชุมชนหนึ่งที่มีความเข้มแข็งทางการบริหารและการเงินพอที่จะรับผิดชอบบริหารจัดการศูนย์ได้ หรือองค์กรต่างๆในชุมชนไม่สามารถตกลงรับผิดชอบดูแลศูนย์ร่วมกันได้

ในทางกลับกันถ้าให้ความสนใจคัดเลือกองค์กรที่มีความเข้มแข็ง ก็อาจพบปัญหาว่าองค์กรดังกล่าวดำเนินการโดยอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มและองค์กรอื่นๆในชุมชน ทำให้ศูนย์ที่องค์กรนี้บริหารมีความเป็น “ชุมชน” และ “สาธารณะ” ต่ำ แต่กลายเป็นศูนย์ขององค์กรนั้นๆเท่านั้น

3. ชุมชนคิดเองทำเอง และการปรึกษาหารือสองทาง

สถานการณ์ที่ดีที่สุดคือเมื่อชุมชนคิดเอง ทำเอง ริเริ่มเอง ทำเอง โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอื่นๆ เช่นกรณีบ้านสามขา แต่มักเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่บ่อยนัก และไม่มีหลักประกันว่าชุมชนอื่นๆจะสามารถริเริ่ม และบริหารจัดการได้สำเร็จเช่นชุมชนบ้านสามขา ในทางปฏิบัติ องค์กรภายนอกยังต้องทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน และจำเป็นต้องหาคุณภาพที่เหมาะสมระหว่างการให้ชุมชนคิดเอง ทำเองทั้งหมด และการปรึกษาหารือสองทาง

3.4.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

Share (2001 อ้างถึงในสิวพร ศรีสมัย, 2547) ได้สรุปสาเหตุหรือปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งศูนย์ไว้ดังนี้

1. ชุมชนไม่มีความตระหนักถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ชุมชนหวาดกลัวและไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ชุมชนมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ชุมชนไม่ได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่ชุมชน
5. ไม่มีปัจจัยสนับสนุนในท้องถิ่น เช่น ไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ
6. มีความสงสัยในความปลอดภัย และการรักษาความลับของข้อมูล (Share ,2001)

ในงานวิจัยของRaul Roman & Royal D.Colle(2001) ที่ได้ทำการศึกษาศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนทั้งในอเมริกา แคนาดา แอฟริกาใต้และอินเดีย ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก ได้สรุปอุปสรรคสำคัญที่ทำให้คนไม่สามารถเข้าถึงและทำให้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนล้มเหลว ดังนี้

1. การรู้หนังสือ (Literacy) ถ้าคนไม่มีความรู้พื้นฐานก็จะไม่สามารถรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศได้
2. ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จำเป็นต้องเข้าไปข้องเกี่ยวกับชุมชนซึ่งเป็นลูกค้าหลักของศูนย์ มี 2 มุมมองในเรื่องความเกี่ยวข้องกับชุมชน 1. ข้อมูลต่างๆไม่ตรงกับความต้องการของชุมชน 2. ข้อมูลไม่ใช่ภาษาเดียวกับที่เขาใช้ในประเทศอินเดียแก้ไขปัญหานี้โดยการแปลงข้อมูลมาเป็นสัญญาณเสียง และกระจายเสียงสู่ชาวบ้านอีกต่อหนึ่ง
3. วัฒนธรรมหรือธรรมชาติของข้อมูล (The culture of information) ข้อมูลเป็นอะไรที่จับต้องไม่ได้ โดยธรรมชาติของมนุษย์ไม่ทุกคนที่สามารถเข้าใจคุณค่าของข้อมูลข่าวสารได้ เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐเมื่อต้องเปรียบเทียบระหว่าง ข้อมูลข่าวสารกับความต้องการถนน โรงเรียน ซึ่งมองเห็นชัดเจนกว่า
4. ค่าใช้จ่ายของข้อมูลข่าวสาร (The cost of information) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตในแอฟริกา เฉลี่ย 240US\$ เมื่อเทียบกับอเมริกาเพียงแค่ 20US\$ ค่าใช้จ่ายจึงเป็นสาระสำคัญ เป็นเงื่อนไขทางเศรษฐกิจของผู้ที่จะเข้ามาใช้ประโยชน์จากศูนย์
5. โรคหวาดกลัวเทคโนโลยี (Technophobia) โดยเฉพาะในกลุ่มคนสูงอายุ หรือแม้แต่ประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารก็ยังมีกลุ่มคนที่รู้สึกแตกต่างกันในความหมายของศัพท์เช่น Mouse , cookies ,cool

6. ความสลับซับซ้อนของรูปแบบ ICT เช่นเดียวกับโรคหวาดกลัวเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขาดความใกล้ชิดกับผู้ใช้
7. อำนาจ (Power) ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ควบคุม IT ในชุมชน คนๆนั้นอาจจะเป็นผู้ส่งเสริมหรือขัดขวางการใช้ IT เพราะจะทำให้อำนาจเขาสิ้นคลอน เช่น ครูจะไม่สั่งงานให้เด็กไปค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เพราะเกรงว่าจะได้เรียนรู้บางอย่างที่ครูไม่รู้

3.5 แนวทางการวิจัยศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

มหาวิทยาลัยคอร์เนล โดยการสนับสนุนของ The International Development Research Center of Canada หรือ IDRC ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญ การศึกษาค้นคว้าและทำงานด้านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ตามแนวทางการวิจัยต่อไปนี้ (Roman and Balattmon , 2001: 111-112)

1. ข้อมูลชุมชนและการวัดประเมินความต้องการการสื่อสารของชุมชน
 2. การประเมินศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นการติดตาม ประเมินผล การใช้บริการ ศูนย์, การปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานด้านการเงิน
 3. การประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม
- ซึ่งแนวทางการวิจัยข้างต้นก็ได้เป็นแบบหรือแนวทางให้นักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับศูนย์ยึดถือเป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อมา โดยเฉพาะในเรื่องการประเมินผลกระทบของศูนย์ที่มีต่อชุมชน

IDRC ได้ออกหนังสือคู่มือการประเมินผลกระทบของโครงการ ICT ชุมชน (the Guidebook recommended framework for evaluation, for assessing and evaluating the impact of community telecentres) ที่พยายามหาคำตอบให้กับคำถามสำคัญที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ ICT ชุมชน ดังเช่น

- 1) ศูนย์สารสนเทศชุมชนได้ตอบสนองข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารที่ชุมชนต้องการได้อย่างแท้จริงหรือไม่?
- 2) ศูนย์สารสนเทศชุมชนได้ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม (social equity) และการพัฒนาเศรษฐกิจได้หรือไม่ และเพียงใด

Michel Menou (1993) ได้ออกแบบเทคนิคการประเมินผลกระทบทที่เรียกว่า “Menou’s framework” ที่อาจสรุปโดยสังเขปได้เช่น

- 1) สมาชิกทั้งชุมชนมีการรับรู้ และเข้าใจประเด็นการพัฒนาที่สำคัญๆ ของชุมชนตนเอง และสามารถอธิบายได้ในบริบทของตนเอง
- 2) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากฐานราก (bottom-up participatory approach) ในการออกแบบและกำหนดบทบาทของคณะกรรมการ และตัวแทนต่างๆ ของชุมชนร่วมกัน
- 3) ความชัดเจนในรูปแบบและช่องทางการสื่อสาร
- 4) การมุ่งเน้นที่กระบวนการ และผลของการพัฒนาร่วมกัน ไม่ใช่การเน้นที่การใช้เทคโนโลยี

แต่ละประเทศ แต่ละชุมชนต่างใช้วิธีการในการประเมินผลกระทบทที่แตกต่างกันออกไป เช่นในธุรกิจชุมชนขนาดเล็กของจีน ที่ใช้วิธีการแบบ Linear structural relations model (LISREL) ที่ต้องการศึกษาเฉพาะผลกระทบทของข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบต่างของการทำธุรกิจขนาดเล็ก หรือ IDRC ที่ใช้รูปแบบของ Lanfranco framework ที่มองการศึกษาผลกระทบทในเชิงที่เป็นองค์รวมมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังเป็นการประเมินในประเด็นที่เน้นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการมากกว่า การเน้นที่คน (people centered)

ในประเทศไทย โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการทดลองจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนำร่อง คือ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ก็ได้ยึดแนวทางการวิจัยตามที่ได้มีการทำมาแล้วในต่างประเทศ จึงมีงานวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ โดยการสนับสนุนของเนคเทค 2 เรื่อง คือ

1. ผลการวิจัยตามประเมินผลโครงการนำร่อง (Community Telecenter โดย ปารีชาติ ศิวะรักษ์และคณะ (2545) ดังรายละเอียดที่กล่าวไปแล้วข้างต้น
2. ผลกระทบทโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชนบท โดย กมลรัฐ อินทรทัศน และคณะ (2546) ซึ่งได้สรุปผลการศึกษา ดังนี้

ผลกระทบทที่เกิดขึ้นเด่นชัดจากการที่มีศูนย์สารสนเทศชุมชน ไปตั้งอยู่ในชุมชนคือ ผลกระทบทในเชิงของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development) เพราะผลจากการศึกษาทุกชุมชน ต่างเห็นตรงกันในเรื่องของการเปิดโลกทัศน์สู่การพัฒนาภายนอก การตระหนักและยอมรับในความเกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ชุมชนชนบทเริ่มมี

แนวคิดที่ว่าๆ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ว่า ICT เป็นเรื่องที่ดี มีประโยชน์ แต่จากผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ที่ผ่านมา พบว่ากระบวนการในการดำเนินงานยังเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างเร่งรีบ ทำให้ขั้นตอนพื้นฐานที่ข้ามไปทุกชุมชนที่ศึกษาจะพบว่า มีข้อด้อยในเรื่องของการจัดกระบวนการสื่อสารเพื่อการเตรียมการร่วมกัน โดยเฉพาะการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ทำให้ภาพลักษณ์ที่สะท้อนออกมาสะท้อนกระบวนการพัฒนาแบบหยีบยื่น (One way) ชุมชนที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนาส่วนใหญ่ จึงมองไม่ค่อยเห็นประโยชน์จากการใช้ศูนย์ฯ ดังกล่าว

บทความและงานวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ฯ ที่ผ่านมา มักจะเป็นการรวบรวมประสบการณ์กรณีศึกษาเกี่ยวกับศูนย์ฯ ในพื้นที่กำลังพัฒนาต่างๆ และการวิเคราะห์ประเด็นทางด้านการดำเนินงานศูนย์ฯ (Roman & Colle, 2001; Gomez and Hemt, 1999; Latchem and Walker, 2001) รวมทั้งเป็นการวิจัยตามแนวทางที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งงานเขียนเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับนักปฏิบัติการ, ผู้จัดทำนโยบาย และนักวิชาการ

แต่ไม่ได้เป็นการนำเสนองานวิจัยโดยมีทฤษฎีเป็นตัวนำ ไม่มีการตั้งคำถามวิจัยโดยใช้ทฤษฎีเป็นตัวชี้นำ ที่จะช่วยให้เข้าใจกระบวนการเผยแพร่และยอมรับศูนย์ฯ ของคนในชุมชน (Romon, 2003)

ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก

1. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเกิดจากความรีบร้อน รีบเร่ง และคาดหวังที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปใช้ในการแก้ปัญหาความยากจน
 2. งานวิจัยด้านศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนยังอยู่ในระยะเริ่มแรก
- Raul Roman เสนอว่า ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ฯ ควรนำศูนย์ฯ มาวางไว้ในกรอบทางทฤษฎี โดยทฤษฎีที่เหมาะสมที่สุด คือ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่จะมาเป็นกรอบกว้างๆ สำหรับนักวิจัย และรวมแนวทางทฤษฎีอื่นๆ มาช่วยกันอธิบายปรากฏการณ์ ในงานวิจัยศูนย์ฯ

โดยมี 3 องค์ประกอบหลักของทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องที่สุดสำหรับการศึกษาวิจัยศูนย์ฯ คือ

1. การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรม
2. ลักษณะการสื่อสาร ในกระบวนการเผยแพร่ นวัตกรรม
3. ผลของการยอมรับนวัตกรรม

1. การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรม

คุณลักษณะของนวัตกรรมที่สำคัญที่ควรนำมาศึกษาคือ

- 1.1 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
- 1.2 ความเข้ากันได้
- 1.3 ความซับซ้อน

โดยคุณลักษณะเรื่องความสามารถในการทดลองใช้และความสามารถในการสังเกต ไม่นำมาศึกษาเพราะไม่มีการเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรมอย่างสำคัญ (Tornatsky and Klein, 1982)

การศึกษาการรับรู้ของชุมชนนับว่ามีความสำคัญต่อการออกแบบศูนย์ฯ แม้ว่าที่ผ่านมาจะมีงานวิจัยเพื่อหาความต้องการของชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมของชุมชน (Roman and Blattman,2001;Roman and Colle,2001) แต่คุณลักษณะของนวัตกรรม 3 ข้อนี้ก็ยังไม่เคยถูกสำรวจหรือศึกษาในบริบทของศูนย์ฯ

ในการวิจัยเกี่ยวกับศูนย์ฯ ในประเด็นของการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ

1. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในฐานะนวัตกรรมที่กายภาพ เป็นสถานที่ องค์กร สถาบันในชุมชน และเป็นทั้งประชาชนบริหารจัดการ ตัวศูนย์ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยี โดยอาจเรียกสิ่งเหล่านี้รวมๆว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

2. ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในฐานะชุดของการให้บริการการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงถึงทุกๆบริการที่ศูนย์มีให้ เรียกว่า Software

แบบจำลองของการยอมรับเทคโนโลยี TAM จะเป็นประโยชน์ในเชิงการศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีในเชิงปฏิบัติสำหรับนักวิจัยศูนย์ฯ อย่างไรก็ตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนตั้งอยู่ในเขตชนบท ในสังคมที่ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบดั้งเดิมยังมีความสำคัญมาก Roman เสนอแนะว่าควรมีการประยุกต์ใช้ แบบจำลอง TAM กับเครื่องมือวัดอื่นๆ ในการศึกษาการรับรู้มิติต่างๆของศูนย์

2. ลักษณะการสื่อสาร ในกระบวนการเผยแพร่นวัตกรรม

การดำเนินงานศูนย์ที่ผ่านมาใช้การสื่อสารกลุ่มย่อยซึ่งมีประสิทธิภาพมาก โดยการใช้คนในพื้นที่ซึ่งมีลักษณะเป็นคนกลุ่มเดียวกับคนในชุมชนทำการสื่อสาร เรียกคนๆนั้นว่า Champion นักวิจัยควรมุ่งที่การสื่อสารของการจัดการนวัตกรรมเช่น คนในชุมชนเป็นผู้สร้างข้อมูลออกไปและเป็นผู้แสวงหาข้อมูลเฉพาะตนอย่างไร

3. ผลของการยอมรับนวัตกรรม

การวิจัยผลกระทบของการแพร่กระจายและการยอมรับศูนย์ยังเป็นสิ่งจำเป็นในการศึกษา โดยควรดูความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรเชิงโครงสร้าง เช่น การศึกษา และโครงสร้างของชุมชนกับตัวแปรทางจิตวิทยาสังคม ของปัจเจกบุคคล เช่น แรงจูงใจ

นอกเหนือไปจากแนวทางการทำวิจัย 3 ประการข้างต้นแล้วปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรมก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ Rogers เสนอไว้

รวมทั้งการนำแนวคิดเรื่องการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ใหม่ (re-invention) ซึ่งมาจากแนวคิดที่ว่าไม่มีสูตรสำเร็จเดียวสำหรับนวัตกรรม เพราะว่าศูนย์เองควรมีความยืดหยุ่นและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้ (Colle and Roman, 1999)

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) ได้สะท้อนให้เห็นว่า องค์ความรู้ เกี่ยวกับศูนย์ฯ ที่ผ่านมายังไม่มีการวิจัยที่เป็นระบบ โดยมีทฤษฎีรองรับ หรือใช้ทฤษฎีร่วมกันอธิบายปรากฏการณ์ซึ่งในการวิจัย “การรับรู้ การยอมรับ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) นำร่องในชุมชนชนบทไทย” นี้จะทำการวิจัยอย่างเป็นระบบ มีทฤษฎีเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้ อย่างมีหลักการ

4. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

ทฤษฎีที่สำคัญทฤษฎีหนึ่งในแวดวงสาขาวิชาการสื่อสารเพื่อการพัฒนา คือทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม โดย E.M.Rogers(1983) ซึ่งเชื่อว่าการเผยแพร่ความรู้ นวัตกรรมหรือ

เทคโนโลยีใหม่ๆ ไปสู่ชุมชนและประชาชนจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม อันนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศ โดยมีแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องนวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมของคน

โรเจอร์ ได้ให้คำนิยามของการเผยแพร่วัตกรรมว่า การเผยแพร่นวัตกรรมเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความคิดใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ถูกเผยแพร่ไปยังสมาชิกในระบบสังคม การเผยแพร่นวัตกรรมทุกชนิดจะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการคือ 1.ต้องมีนวัตกรรม 2.ซึ่งถูกถ่ายทอดผ่านช่องทาง 3.ในระยะเวลาหนึ่ง และ 4.ไปยังสมาชิกในระบบสังคม

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม

E.M.Rogers (1983: 20-22) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นรับรู้ (Awareness) ในขั้นนี้บุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมนั้นมีอยู่ และพยายามหาความรู้ความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นใช้งาน หรือทำงานอย่างไร โดยแบ่งความอยากรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้านคือ

1.1 การตระหนักถึงนวัตกรรม เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัว รู้จักเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมนั้นเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำอะไรได้บ้าง

1.2 ความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อสื่อสารมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่วัตกรรมนั้น ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงหลักการที่ลึกซึ้ง ที่เป็นเบื้องหลังของนวัตกรรม หลักการที่จะช่วยให้เห็นนวัตกรรมบรรลุผล

2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion) เป็นขั้นที่บุคคลจะรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น บุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น เริ่มสนใจแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มเติม พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ซึ่งจะทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น บุคคลจะรับรู้ว่ามีลักษณะของความเสี่ยงอยู่ด้วย เขาจึงต้องการแรงเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นใจ บุคคลจะแสวงหาแรงเสริมได้จากการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่จะไตร่ตรองว่า จะยอมรับนวัตกรรมนั้นดีหรือไม่ ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่

4. ขั้นการนำไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองกับส่วนน้อยก่อนว่าได้ผลดีหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่

5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม หรือแรงเสริมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่กระทำไปแล้ว แต่บุคคลอาจเปลี่ยนใจในทางตรงข้ามได้ ถ้าเขาได้รับข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับมา ขั้นยืนยันนี้จะเกิดขึ้นหลังการตัดสินใจในระยะเวลาหนึ่ง ในขั้นนี้บุคคลใกล้ชิดจะมีบทบาทมาก

ประเภทของบุคคลที่ยอมรับนวัตกรรม

นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ สิ่งเดียวกันอาจมีผลให้บุคคลบางคนรับได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่บางคนอาจต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะยอมรับ Rogers(1983) แบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามระดับความเร็วในการยอมรับได้ 5 ประเภทคือ

1. กลุ่มผู้ริเริ่ม (Innovator) ได้แก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนคนอื่น เป็นผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจดี การศึกษาสูง มีความกล้าที่จะเสี่ยงลงทุนหรือเสี่ยงทดลอง ชอบลองของแปลกใหม่
2. กลุ่มรับเร็วส่วนแรก (Early Adopter) ได้แก่ ผู้นำความคิดเห็นในท้องถิ่น เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีเหตุผล มักเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่อง นับถือในสังคม
3. กลุ่มรับเร็วส่วนมาก (Early Majority) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมหลังจากที่พิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว คนกลุ่มนี้มักจะยอมรับบรรทัดฐานของสังคมว่ามีความสำคัญมาก ดังนั้นถ้ามีผู้ที่ยอมรับกันมากๆ เขาก็จะปฏิบัติตามด้วย
4. กลุ่มรับช้าส่วนมาก (Late Majority) คือ ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมเพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือแรงกดดันทางสังคม คนกลุ่มนี้มักเป็นผู้ที่มีความระแวง สงสัย ลังเลใจ
5. กลุ่มล่าช้า (Laggard) คือพวกที่ยอมรับนวัตกรรมช้าที่สุดในสังคม มักจะเป็นผู้ที่มีความยึดมั่นอยู่กับประเพณีอย่างเหนียวแน่น ไม่สนใจโลกภายนอก ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงอะไรง่ายๆ

ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

มีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท

1. การตัดสินใจระดับบุคคล (Optional Decision) คือ การที่บุคคลตัดสินใจด้วยตัวเองได้โดยอิสระว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น
2. การตัดสินใจโดยกลุ่มหรือส่วนรวม (Collective Decision) คือ การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมนั้นได้หรือไม่ ต้องขึ้นกับการตัดสินใจของกลุ่มก่อนว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่
3. การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ (Authority Decision) เป็นการตัดสินใจที่ไม่เกี่ยวกับทัศนคติส่วนตัวของผู้ตัดสินใจที่มีต่อนวัตกรรมนั้น แต่เป็นการตัดสินใจโดยหน้าที่

คุณลักษณะของนวัตกรรม

ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับ หรือไม่ยอมรับนวัตกรรม คือ คุณลักษณะของนวัตกรรม (Roger, 1983: 15-16) 5 ประการ คือ

1. ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่นวัตกรรมหนึ่งถูกรับรู้ว่ามีคุณค่าสูงกว่าหรือดีกว่า สิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิม หรือความคิดเดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อาจปรากฏในรูปของกำไรทางเศรษฐกิจหรือการเสริมสร้างสถานะภาพทางสังคมก็ได้ นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากกว่า จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว
2. ความเข้ากันได้(Compatibility) คือ การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว
3. ความซับซ้อน(Complexity) หมายถึง การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำความเข้าใจและนำไปใช้ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามี ความซับซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่า นวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม
4. ความสามารถในการทดลองใช้(Trialability) หมายถึง การที่เราสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในจำนวนจำกัดได้ นวัตกรรมที่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ได้ จะได้รับการยอมรับเร็วกว่า นวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยๆได้

5. ความสามารถในการสังเกตผล(Obserability) คือการที่ผลของนวัตกรรมสามารถมองเห็นได้ นวัตกรรมใดที่สามารถแสดงผลอย่างชัดเจนในสังคมจะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่สังเกตผลได้ยาก

Tornazky and Klien (1982) ได้ทำการวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมานการศึกษากการแพร่กระจายนวัตกรรม รายงานผลการศึกษาว่า ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน เป็น 3 คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความแน่นอนที่สุดในการเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรมโดยสากล (general)

Rogers(1983: 226-227) ยังได้กล่าวถึงกลุ่มของเทคโนโลยี Technology Cluster การที่บุคคลมักจะมองไม่เห็นว่าการหนึ่งๆเป็นเอกเทศหรือหนึ่งเดียว แต่บุคคลนั้นอาจเห็นว่านวัตกรรมนั้นประกอบด้วยแนวคิดใหม่ๆหลายๆแนวคิด ซึ่งการยอมรับแนวคิดหนึ่งอาจนำไปสู่การยอมรับความคิดใหม่ที่เหลือภายหลัง

กลุ่มของเทคโนโลยี ประกอบด้วยองค์ประกอบทางเทคโนโลยีหนึ่งชนิดหรือมากกว่า ซึ่งรับรู้ได้ว่ามีความสัมพันธ์กัน (Rogers, 1983: 14) อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของเทคโนโลยีในความหมายของ Rogers เนื่องจากประกอบด้วยนวัตกรรมเครื่องคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเครือข่าย เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ภาษาต่างประเทศ ฯลฯ การรับนวัตกรรมทั้งกลุ่ม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ โดยไม่แยกรับทีละนวัตกรรม นำไปสู่ประโยชน์ที่สูงขึ้นเนื่องจากการใช้นวัตกรรมแต่ละชนิด ในกลุ่มนวัตกรรม จะส่งผลที่ดีต่อกันนวัตกรรมอื่นๆ และผู้รับนวัตกรรมจะได้ผลที่สมบูรณ์

Rogers ได้เขียนหนังสือ Diffusion of Innovations ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1962 จนถึงปัจจุบันได้ตีพิมพ์แล้วถึงฉบับที่ 4 (edition 4) (1995) มีงานตีพิมพ์ในเรื่องนี้กว่า 4,000 ชิ้น (Roman, 2003)ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์และทรงพลัง (Hornik, 2004; Roman , 2003) เป็นที่แพร่หลายและถูกนำไปประยุกต์ในการศึกษาในหลายๆสาขาวิชา ตั้งแต่เรื่องเมล็ดพันธุ์ ถึงรถขับเคลื่อนบนหิมะ ถึงยาปฏิชีวนะ ถึง ไรโคเอดส์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นแบบจำลองที่มีความเป็นสากลที่สามารถนำมาประยุกต์ถึงการแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันและความคิดใหม่อื่นๆ (Haider and Kreps, 2004)

แม้ทฤษฎีนี้จะเกิดในยุคของ Dominant / Modernistic Paradigm ที่เน้นการพัฒนาโลกในประเทศที่ 3 ให้เจริญแบบตะวันตก (J.Servaes,1983,1996) ซึ่งทฤษฎีของRogers ถูกวิพากษ์ว่าแม้ในแบบจำลองของRogers จะผนวกเอาส่วนประกอบของท้องถิ่น เช่นกลุ่มผู้นำชุมชน มาไว้ในแบบจำลองการสื่อสาร แต่ลักษณะแนวคิดของRogers ที่มีต่อการสื่อสารนั้นยังไม่เปลี่ยนแปลง คือยังเน้นการวางแผนพัฒนาจากเจ้าหน้าที่รัฐที่อยู่เบื้องบน (Top-Down) ที่นั่งวางแผนจากส่วนกลางแล้วถ่ายทอดแนวคิดดังกล่าวลงไปยังประชาชนผู้รับสาร

แม้แต่ Rogers ก็ได้วิพากษ์ทฤษฎีของตน (Rogers, 1976 อ้างถึงใน Roman R., 2004) และได้ทำการพัฒนาปรับปรุงทฤษฎีของตน ดังที่ Mansell (1996: 20) ได้ชี้ให้เห็นว่าแบบจำลองของนวัตกรรมที่เป็นลักษณะเส้นตรงนั้นสาบสูญไปแล้ว แต่เกิดเป็นแบบจำลองที่ซับซ้อน แบบจำลองที่ตระหนักถึงระบบชีวิตที่เคลื่อนไหวไม่หยุดนิ่ง

Rogers (1995) ได้วิพากษ์ทฤษฎีของตนเองไว้ 4 ประเด็น

1. อคติของผู้สนับสนุนนวัตกรรม

ในงานวิจัยด้านการเผยแพร่ นวัตกรรม จะมุ่งศึกษาการแพร่กระจาย การยอมรับ นวัตกรรมของสมาชิกในชุมชน ความพยายามค้นหาวิธีที่จะทำให้มีการยอมรับเร็วขึ้นกว่าเดิม และ นวัตกรรมนั้นต้องได้รับการยอมรับโดยไม่มี การปฏิเสธหรือนำนวัตกรรมนั้นมาปรับใหม่ (Re-invention) ซึ่งทำให้นักวิจัยละเลยที่จะศึกษาความไม่รู้หรือการเมินเฉยต่อนวัตกรรม ไม่ให้ความสนใจในการปฏิเสธนวัตกรรมหรือการไม่ใช้นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจน มองข้ามในเรื่องของการนำนวัตกรรมนั้นมาปรับใช้ใหม่ และทำให้ไม่มีการศึกษาการออกแบบ โปรแกรมการต่อต้านการแพร่กระจาย นวัตกรรมที่ไม่ดี

2. การโทษอคติของปัจเจกบุคคล

ในงานวิจัยด้านการเผยแพร่ นวัตกรรม การกล่าวโทษปัจเจกบุคคลมีแนวโน้มที่จะถูกปล่อยให้เป็นปัญหา ความรับผิดชอบของคนๆนั้น มากกว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่เขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แนวโน้มของงานวิจัยการเผยแพร่ นวัตกรรมมักจะเข้าข้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ทำการส่งเสริม นวัตกรรมมากกว่าชาวบ้านระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นผู้ที่จะยอมรับ นวัตกรรม

“เหมือนกับว่าถ้ารองเท้ามันไม่พอดี แสดงว่าเท้าของคุณผิดปกติ ไม่ใช่รองเท้า”

3. ปัญหาความจำ การรำลึก

ทฤษฎีนี้ต่างจากทฤษฎีทางสังคมศาสตร์อื่นๆ เพราะมีเรื่องของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง การแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา งานวิจัยจำเป็นต้องพึ่งพาข้อมูลจากการรำลึกของผู้เข้าร่วมถึงวันที่เขายอมรับนวัตกรรมหรือความคิดใหม่ หรือการให้เขารำลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มีกับนวัตกรรมนั้นซึ่งเป็นเรื่องยาก ตามปกติคนเราก็จะลืมเรื่องต่างๆ ใน 1-2 วัน

4. ประเด็นเรื่องของความเท่าเทียม

ประเด็นเรื่องเศรษฐกิจและสังคมได้ประโยชน์จากนวัตกรรมอย่างไร เมื่อมีการเผยแพร่ นวัตกรรมเข้าสู่ระบบสังคมเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งที่Rogers บอกว่ายังไม่มีผู้ให้ความสำคัญมากนัก มีสิ่งยืนยันว่าการแพร่ นวัตกรรมกลับทำให้ช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างคนรวย และคนจนยังมีช่องว่างมากขึ้น ซึ่งผิดไปจากวัตถุประสงค์ดั้งเดิมของทฤษฎีนี้ที่บอกว่านวัตกรรมจะทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี การพัฒนา

เหล่านั้นเป็นข้อวิพากษ์เพื่อพัฒนาทฤษฎีให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามเราอาจจะสรุปถึงความแข็งแรงของทฤษฎีนี้จากบทความเรื่อง Forty Years of Diffusion of Innovations: Utility and Value in Public Health โดย Haider and Kreps(2004)

“แบบจำลองการเผยแพร่ นวัตกรรม มีส่วนสำคัญในการช่วยให้เข้าใจ และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม งานวิจัยเกี่ยวกับการเผยแพร่ นวัตกรรมทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนา และใช้นวัตกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการที่มีวัฒนธรรมเฉพาะในแต่ละสังคม”

5. ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี

บรรดานักวิจัย นักวิชาการในสาขาวิชาระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี พยายามพัฒนาหาแนวคิด แบบจำลองที่สามารถอธิบาย ทำนายพฤติกรรม การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ เพราะถ้าหากสามารถเข้าใจหรือทำนายการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล จะเป็นประโยชน์ต่อการประดิษฐ์ พัฒนาและนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ ผู้ผู้ใช้ นักวิจัยในสาขานี้ได้ใช้กลุ่มทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ได้แก่ ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) และการรับรู้

ความสามารถ ของตน (Self – Efficacy), ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior – TPB) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนได้มีการพัฒนาเกิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) ในระยะเวลาไม่นานมานี้

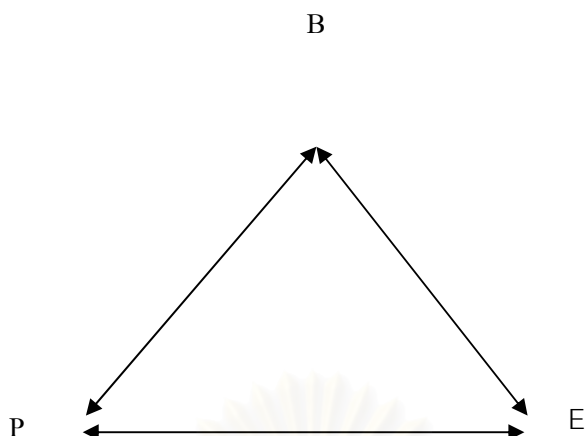
ในส่วนนี้จะทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในกลุ่มของทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) และการรับรู้ ความสามารถของตน (Self – Efficacy)

ทฤษฎีปัญญาทางสังคม

ทฤษฎีนี้พัฒนาโดยนักจิตวิทยาชื่อ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura, 1986) แบนดูรา พัฒนาทฤษฎีปัญญาทางสังคมมาจากอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory, Bandura, 1977)

ทฤษฎีปัญญาทางสังคมของแบนดูรา มีทฤษฎีที่ว่า พฤติกรรม (behavior หรือ B_1) ของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยหลักอีก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางปัญญาและปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ (personal factors หรือ P_1 และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม environmental influences หรือ E) ดังแสดงในภาพ จากภาพจะเห็นว่า B P และ E ล้วนแต่มีลูกศรชี้เข้าหากันและกัน ซึ่งหมายถึงว่ามีอิทธิพลเชิงเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน (reciprocal causation) ตัวอย่างเช่น นักเรียนที่เข้าไปเรียนในห้องเรียนซึ่งเพื่อนนักเรียนส่วนมากเป็นคนขยัน สภาพแวดล้อม (E) เช่นนี้ มีผลให้นักเรียนเชื่อ (P) ว่าความขยันเป็นบรรทัดฐานของกลุ่มนี้ ซึ่งมีผลให้นักเรียนมีพฤติกรรม (B) ซึ่งแสดงถึงความขยันไปด้วย แล้วพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความขยันของนักเรียนก็ทำหน้าที่เป็นสภาพแวดล้อม ให้กับนักเรียนคนอื่นๆ ด้วย จากข้างต้นนี้เป็นแบบดูว่าเรียกแนวความคิดทั้งหมดรวมกันว่าเป็นปัจจัยสามปัจจัยซึ่งกำหนดซึ่งกันและกัน (traidic repiprocal determinism)



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสามปัจจัย ซึ่งกำหนดซึ่งกันและกันระหว่างพฤติกรรม (B) ปัญหาและปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ (P) และสภาพแวดล้อม (E) ที่มา Bandura (1986 :24)

หลักการพื้นฐานประการหนึ่งของทฤษฎีปัญหาทางสังคม คือ การเรียนรู้จากตัวแบบ (model) เมื่อบุคคลสังเกตตัวแบบว่าทำพฤติกรรมอะไร แล้วมีผลอะไรเกิดขึ้นตามหลัง ผลที่เกิดขึ้นตามหลังการกระทำของตัวแบบนี้ก็จะมีอิทธิพลให้ผู้สังเกตอยากหรือไม่อยากทำตามตัวแบบ หากผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางบวกในทัศนะของผู้สังเกต และผู้สังเกตเชื่อว่าหากตนทำตามตัวแบบได้ ตนก็จะได้รับผลทางบวกด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มจะทำพฤติกรรมนั้นๆ ตามตัวแบบได้ หากแต่ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางลบในทัศนะของผู้สังเกต และผู้สังเกตเชื่อว่าหากตนทำตามตัวแบบตนก็จะได้รับผลทางลบด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มจะไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ ตามตัวแบบ (ธีระพร อุวรรณโน, 2535: 46)

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแนวคิดที่สำคัญที่เสนอไว้ในทฤษฎีปัญหาทางสังคม (Bandura, 1986) โดยมีแนวคิดที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงทางจิตวิทยาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการทางปัญญาของแต่ละบุคคล ซึ่งนำไปสู่การผันแปรของความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในแต่ละบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นกลไกทางปัญญาและตัวแปรทางจิตที่สำคัญ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือก และการเริ่มต้นที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนการตัดสินใจของบุคคลในการใช้ความพยายามเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก การตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถแค่ไหนจะเป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลจะมีความพยายามในการทำงานมาก

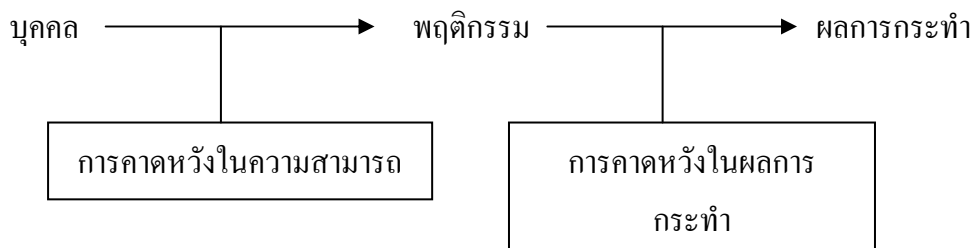
เพียงไร บุคคลที่เชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ มักจะเกิดความกลัวและไม่กล้าที่จะทำงานนั้น แต่บุคคลที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จะไม่เกิดความหวาดวิตกในการทำงาน และไม่ทอดอຍเมื่อต้องเจอกับอุปสรรค

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าจะกระทำพฤติกรรมหนึ่งในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เกี่ยวกับทักษะว่าจะมีมากหรือน้อย แต่เป็นการที่บุคคลตัดสินใจตนเองว่าทักษะที่ตนมีอยู่นี้สามารถกระทำพฤติกรรมอะไรได้บ้าง นั่นคือมีความแตกต่างกันระหว่างการมีทักษะกับการมีความสามารถที่จะใช้ทักษะได้ดี ดังนั้นบุคคลที่มีทักษะชนิดเดียวกันเท่านั้น การปฏิบัติงานอาจแตกต่างกันไปได้ การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากจะพิจารณาในด้านทักษะแล้ว ยังต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลด้วยว่าตนเองจะสามารถใช้ทักษะนั้นได้ดีและมีประสิทธิภาพ (Bandura, 1986)

Kinzie et al (1994) ให้นิยามว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลในความสามารถของตนเอง ว่ามีผลต่อการทำงานของตน

ผลการกระทำเกิดขึ้นจากการกระทำ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ที่ทำให้คาดเดาได้ว่าการกระทำบางอย่างของตนจะทำให้เกิดในลักษณะใด การตัดสินใจว่าตนเองจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดนั้นจึงขึ้นอยู่กับว่า บุคคลคาดหวังผลการกระทำไว้เช่นไร ในสถานการณ์เฉพาะ คนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักคาดหวังผลการกระทำไว้อย่างน่าพอใจ แต่คนที่ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองมักคาดหวังผลการกระทำที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดผลการกระทำที่เป็นลบต่อไป (Bandura, 1986)

Bandura (1977) กล่าวว่า การคาดหวังในความสามารถ (Efficacy expectation) ของตนเองแตกต่างจากการคาดหวังในผลการกระทำ (Outcome expectation) นั่นคือ การคาดหวังในผลการกระทำ หมายถึง การคาดคะเนของบุคคลว่าการกระทำนั้นๆ จะทำไปสู่ผลการกระทำอย่างไร ในขณะที่ยังคาดหวังในความสามารถ เป็นความมั่นใจของบุคคลว่าตนเองสามารถจะกระทำพฤติกรรมเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการได้ ตัวอย่างเช่น ในการกระโดดสูง 6 ฟุต ความเชื่อมั่นของเราที่ว่าเราสามารถกระโดดได้สูง 6 ฟุตนี้ เรียกว่าการคาดหวังในความสามารถ แต่การชื่นชมยกย่องของสังคม หรือความภาคภูมิใจในตัวเองเมื่อเรากระโดดได้สูง 6 ฟุต เรียกว่าการคาดหวังในผลการกระทำ



ภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างการคาดหวังในความสามารถ และการคาดหวังในผลการกระทำ ที่มา Bandura (1977 : 79)

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การคาดหวังในความสามารถของตนเอง และอีกส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับ การคาดหวังในผลการกระทำ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการคาดหวังทั้งสองส่วน แสดงได้ ดังภาพนี้

		การคาดหวังในผลการกระทำ	
		สูง	ต่ำ
การคาดหวัง ในความสามารถ	สูง	มีแนวโน้มที่จะ ทำแน่นอน	มีแนวโน้ม ที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้ม ที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำแน่นอน

ภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์การคาดหวังในความสามารถของตนเอง กับ การคาดหวังในผลการกระทำ ที่มา Bandura (1978)

จากแผนภาพแสดงให้เห็นว่า ถ้าบุคคลมีการคาดหวังในความสามารถของตนเอง สูง และมีการคาดหวังในผลการกระทำสูงด้วย บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำ พฤติกรรมแน่นอน แต่ถ้าบุคคลมีการคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำและมีการคาดหวังใน

ผลการกระทำด้วย หรือการคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้าม บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการแสดงพฤติกรรม (Relationship between Self-Efficacy Judgment and Action)

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคล นั่นคือ ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นเดียวกัน แต่ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำในการกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นเลย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้าหากมีปัจจัยเหล่านี้ (Bandura, 1986)

1. ขาดแรงจูงใจ และถูกบีบบังคับกับการกระทำ (Disincentives and Performance Constraints)
2. ตัดสินผลของการกระทำผิดพลาด (Consequences of Misjudgment) การที่บุคคลตัดสินผลของการกระทำ ที่ตนจะได้กระทำนั้นผิดไป ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นการไม่คุ้มค่าถ้าตนจะต้องกระทำพฤติกรรมนั้น
3. ประสบการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Temporal Disparities) ทำให้บุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้ไม่ทันการณ์ เพราะประสบการณ์ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และอาจจะทำให้บุคคลตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของตนเองผิดไป และไม่แสดงพฤติกรรม
4. ประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในบางพฤติกรรมผิดพลาดไป (Faulty Assessments of Self-Percepts or Performance) ถ้าบุคคลประเมินว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งต่ำ บุคคลก็จะไม่กระทำพฤติกรรมนั้น
5. ประเมินความสำคัญของทักษะย่อยๆ ผิดพลาดไป (Misweighting Requisite Subskills) ถ้าบุคคลคิดว่าตนเองขาดทักษะ หรือมีทักษะในด้านใดด้านหนึ่งไม่เพียงพอ ก็จะหลีกเลี่ยงไม่กระทำพฤติกรรมนั้น
6. เป้าหมายในการกระทำคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และไม่สามารถทำได้ในทางปฏิบัติ (Obscure Aims and Performance Ambiguity)
7. รู้จักตนเองอย่างไม่ถูกต้อง (Faulty Self-Knowledge) อาจทำให้การกระทำมีลักษณะคลุมเครือ และมีข้อมูลในการกระทำอย่างไม่ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura and Cervone (1986) ได้ศึกษาผลของการตั้งเป้าหมายร่วมกับการให้ข้อมูลป้อนกลับต่อแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 90 คน เป็นเพศชาย 45 คน เพศหญิง 45 คน กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ให้ข้อมูลป้อนกลับเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่ 2 ให้ตั้งเป้าหมายเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่ 3 ให้ข้อมูลป้อนกลับร่วมกับการตั้งเป้าหมาย กลุ่มที่ 4 กลุ่มควบคุม ผลการทดลองพบว่า กลุ่มที่มีการตั้งเป้าหมายร่วมกับการให้ข้อมูลป้อนกลับมีแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มที่มีการตั้งเป้าหมายเพียงอย่างเดียว มีแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับเพียงอย่างเดียวและกลุ่มควบคุม และกลุ่มที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับเพียงอย่างเดียว มีแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มควบคุม

Ewart (1986) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองกับการฟื้นฟูสภาพหลังการเกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด วัดการฟื้นฟูสภาพโดยการออกกำลังกายด้วยสายพานเอน (Treadmill Exercise) และวัดความทนในการออกกำลังกาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ผู้ป่วยทนในการออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Mcauley and Jacobson (1991) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายและน้ำหนักของร่างกาย ว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยทำนายการเข้าร่วมโปรแกรมการออกกำลังกายแบบแอโรบิคเป็นเวลา 8 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงที่มีอาชีพนั่งทำงานอยู่กับโต๊ะ จำนวน 58 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายเป็นตัวแปรเดียว ที่ทำนายการเข้าร่วมโปรแกรมการออกกำลังกายของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มีการศึกษาการใช้ทฤษฎีความสามารถของตนเอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมต่างๆ อย่างมากมาย รวมทั้งพฤติกรรมป้องกันและการส่งเสริมสุขภาพ ผลของการศึกษาส่วนใหญ่จะพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ (Wilcox and Storand, 1996)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ในความสามารถของคนที่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

งานวิจัยด้านเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศจำนวนมากได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่าง การรับรู้ในความสามารถของตนกับปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งในแง่ของการยอมรับและใช้คอมพิวเตอร์ (Compeau and Higgins 1995b; Hill et al, 1986, 1987; Taylor and Todd, 1995) และรวมถึงการเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ (Compeau and Higgins 1995a; Gist et al , 1989; Webster and Artocchio; 1993) เป็นไปในทำนองเดียวกับการศึกษา การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในสาขาวิชาอื่น นั่นคือ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี นักวิจัยบางคนก็จะระบุเฉพาะเจาะจงว่า การรับรู้ความสามารถของคนในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy)

Murphy et al. (1989) ให้คำนิยามการรับรู้ความสามารถของคนในการใช้คอมพิวเตอร์ ว่า เป็นความตระหนักส่วนบุคคลต่อความสามารถของตนเองเกี่ยวกับ ทักษะความรู้เฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์

Johnson, Ferguson and Lester (2001) ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ความเชื่อประสิทธิภาพในตน และองค์ความรู้ของนักเรียนเกษตรกรรมชั้นปีที่หนึ่งและชั้นปีสุดท้าย โดยศึกษาจากนักเรียนชั้นปีที่หนึ่งจำนวน 82 คน และชั้นปีสุดท้ายจำนวน 75 คน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ความเชื่อประสิทธิภาพในตน และความรู้ของนักเรียน โดยใช้แบบสอบ CEKI (Computer Experience and Knowledge Inventory) ในการวัดความรู้ของนักเรียน พบว่า ในส่วนของนักเรียนชั้นปีที่หนึ่งด้านความเชื่อ ประสิทธิภาพในตนด้านคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง ($r = .46$) และต่ำที่สุด คือการจบหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ ($r = .01$) ส่วนด้านความรู้โดยวัดจากคะแนนสอบ CEKI มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความเชื่อประสิทธิภาพในตนด้านคอมพิวเตอร์ ($r = .63$) และต่ำสุดคือการได้ใช้คอมพิวเตอร์ในหลักสูตรการเรียน ($r = .07$) ในส่วนของนักเรียนชั้นปีสุดท้ายด้านความเชื่อประสิทธิภาพในตนด้านคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ ($r = .51$) และต่ำสุดคือการจบหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ ($r = .05$) ส่วนด้านคะแนนสอบ CEKI พบว่ามีความสัมพันธ์สูงสุดกับคะแนนในการเรียน ($r = .42$) และต่ำสุดคืออายุ ($r = .01$)

Dinev and Koufteros (2002) ศึกษาเรื่องความเชื่อประสิทธิภาพในตนและการใช้อินเตอร์เน็ต วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชื่อประสิทธิภาพในตนกับการใช้

อินเทอร์เน็ต ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และ ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังด้านชาติพันธุ์วรรณา กับความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยศึกษากับนักศึกษาปริญญาตรีของ Southern University สายธุรกิจจำนวน 304 คน แบ่งการจัดระดับความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองเป็นสองระดับ คือ ความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองด้านคอมพิวเตอร์ระดับทั่วไปและระดับสูง และแบ่งการจัดระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสองระดับ เช่นเดียวกัน คือ การใช้อินเทอร์เน็ตระดับทั่วไป และระดับสูง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองด้านคอมพิวเตอร์ระดับทั่วไปมีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตระดับทั่วไป ($r = .51$) และอินเทอร์เน็ตระดับสูง ($r = .49$) ขณะที่ความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองคอมพิวเตอร์ระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตระดับทั่วไป ($r = .50$) และอินเทอร์เน็ตระดับสูง ($r = .47$) ด้านความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองกับเพศ พบว่า ความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองด้านคอมพิวเตอร์ระดับทั่วไปและระดับสูง มีความสัมพันธ์กับเพศ ($r = -.15$ และ $r = -.38$ ตามลำดับ) นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังด้านชาติพันธุ์วรรณากับความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Marakas ,Yi และ Johnson (อ้างถึงใน Glassberg B. , 2001) ได้ทำการวิจัยวิเคราะห์ อภิमान (Meta –analysis) การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยแสดงถึงปัจจัย ที่มาก่อน และปัจจัยที่เป็นผลต่อเนื่อง ที่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างนี้ การทดลองและทดสอบนี้ ทำหลายขั้นตอน เช่น มีการทดสอบกับงานที่มีลักษณะเป็นงานเฉพาะกับงานทั่วไป มีการทดลอง ระหว่างสภาพแวดล้อมการใช้งานปกติกับสภาพแวดล้อมการใช้งานเฉพาะ นักวิจัยได้ทำการเลือก และบูรณาการเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อดูการ ตอบสนองระหว่างความมั่นใจในความสามารถใช้คอมพิวเตอร์กับความสนใจใช้คอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์พบว่าโดยทั่วไป อาจ ใช้เป็นตัวทำนายระดับของการใช้คอมพิวเตอร์โดยทั่วไปในอนาคตได้ แต่มันไม่สามารถวัดได้ว่า ถ้ามีความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์แล้ว ในผลลัพธ์หรือท้ายที่สุดแล้วจะสามารถใช้คอมพิวเตอร์ ได้จริงๆหรือไม่

Compeau et al (1999) ได้ทำการศึกษาปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์โดยใช้ทฤษฎีปัญญาทางสังคม เป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ ของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ความพอใจและความ กังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ความสามารถ ของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ ความกังวล ความพอใจ กับการใช้ รวมทั้งความคาดหวังจากผลการ กระทำก็มีอิทธิพลต่อ ความพอใจและการใช้

Igbaria and Livari (1995) ทำการทดลองเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผู้ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ของ 18 บริษัทชั้นนำในประเทศฟินแลนด์ โดยขอให้ผู้เข้าร่วมการทดลองตอบคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ความกังวลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ความมั่นใจในความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และการสนับสนุนขององค์กรในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า คนที่เคยมีประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนก็จะมี ความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ เห็นประโยชน์และรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องง่าย และ Self-Efficacy เองก็มีผลต่อ ความง่ายในการใช้ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ในทางบวก

ซึ่งสอดคล้องกับที่ S.-S. Liaw (2002) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อ WWW. พบว่า การอบรมโปรแกรมการสอนบนคอมพิวเตอร์ ช่วยให้ผู้มีความรู้สึกที่ดีต่อเทคโนโลยี WWW และยังปัจเจกบุคคลมี การรับรู้ความสามารถของตนเองต่อเทคโนโลยีนี้ ก็ยังมีแรงจูงใจในการใช้ WWW

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีปัญญาทางสังคม และการรับรู้ ความสามารถ ของตน จะพบว่า การรับรู้ความสามารถของตน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของคน ซึ่งเป็นตัวแปรที่คงที่ ซึ่งช่วยให้เราเข้าใจถึงความสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในท้ายที่สุด

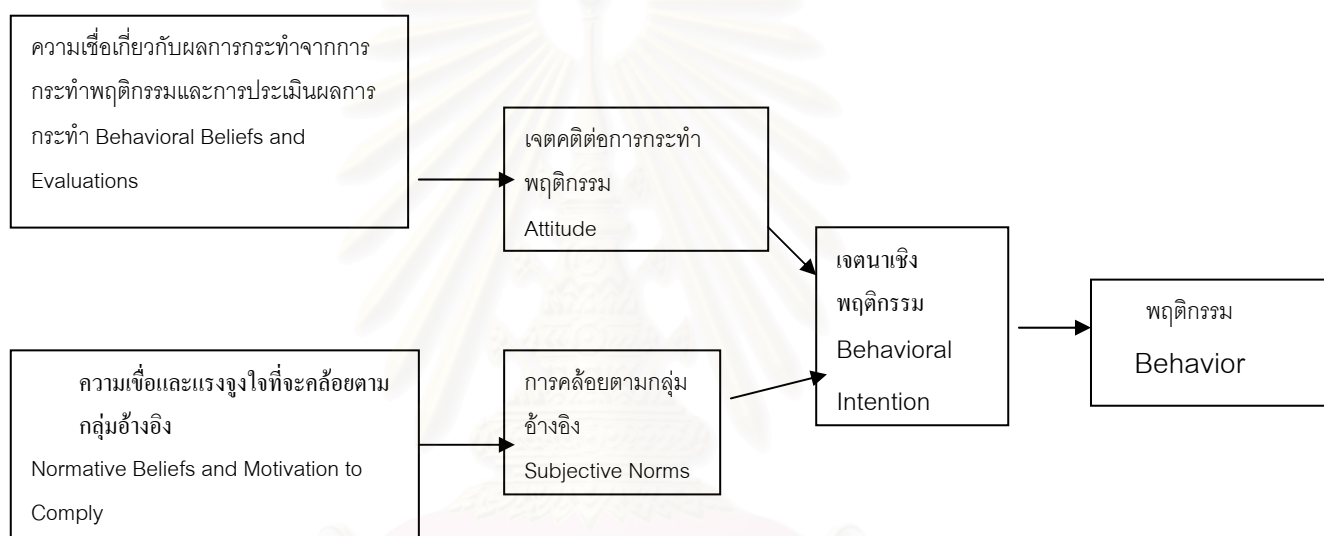
การรับรู้ความสามารถของตนเองนี้สามารถนำมาใช้ในการวัดเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ศึกษาได้อย่างเป็นอิสระ และนับเป็นตัวแปรที่มีคุณค่ามากเพราะเป็นตัวแปรที่มีค่าเสถียร แม้เราจะเปลี่ยน ตัวเทคโนโลยีที่ศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว มาก (Glassberg B. , 2001: 45)

5.2 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA)

ฟิชบายน์และไอเซ็นพัฒนาทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจ อธิบาย และทำนายพฤติกรรมที่บุคคลมีแนวโน้มจะคิดไตร่ตรองก่อนการกระทำ เช่น พฤติกรรมการเลือกอาชีพ พฤติกรรมการเลือกตั้ง หรือพฤติกรรมการทำแท้ง โดยนัยนี้ทฤษฎีจึงไม่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมที่บุคคลทำตามความอยากเฉพาะหน้า เช่น การทำร้ายร่างกายผู้อื่นเพราะบันดาลโทสะ หรือพฤติกรรมในการทำงานที่คนมีทักษะอยู่แล้ว เช่น การขับรถหรือการเปิดหน้าหนังสือ และอาจมีบางคนที่ยกข้อยธิบายไม่ได้ เช่น คนที่มีการตัดสินใจโดยกระบวนการที่

แตกต่างไปจากแนวของทฤษฎีนี้ หรือคนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ได้คิดไตร่ตรอง (ธีระ อูวรรณ โณ, 2535: 244)

Ajzen(1967) เป็นผู้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นมาในตอนแรก และต่อมา Ajzen and Fisherbein (1970; 1972) ได้ทำการศึกษาต่อขอยอดออกมา TRA ได้พยายามที่จะอธิบายว่าความเชื่อของคนเราถูกเปลี่ยนเป็นความตั้งใจ (intension) ได้อย่างไร และความตั้งใจก็มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของคนจริงๆ ดังแบบจำลองข้างล่าง



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA) ที่มา Ajzen and Fishbein (1970; 1972)

5.2.1 ข้อสมมติของทฤษฎี

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติ 2 ข้อ คือ

1. มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่ตนมีอย่างเป็นระบบ
2. มนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรมหนึ่งๆ

5.2.2 ใจความของทฤษฎีโดยสังเขป

1. พฤติกรรมส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาของบุคคล เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ของบุคคลจึงเป็นตัวกำหนดที่ใกล้ชิดกับการกระทำ

2. เจตนาเชิงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินทางบวก-ลบ ของบุคคลต่อการกระทำเรียกว่า เจตคติพฤติกรรม ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral beliefs) และการประเมินผลการกระทำ (Evaluation of consequences)

2.2 ปัจจัยทางสังคม เป็นการประมาณของบุคคลว่าตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) เพียงใด กลุ่มอ้างอิง หมายถึง บุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น

กลุ่มอ้างอิงขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับบรรณณะของกลุ่มอ้างอิงต่อการกระทำของตน (Normative Belief) ซึ่งหมายถึงความเชื่อที่ว่า บุคคลแต่ละคนที่อยู่ในกลุ่มอ้างอิงประสงค์จะให้ตนทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นเพียงใด และยังขึ้นกับแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to comply)

3. ความสำคัญของทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนหนึ่งขึ้นกับเจตนาเชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมเอง นั่นคือพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนดโดยทัศนคติต่อพฤติกรรมมากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองใกล้เคียงกัน ความสำคัญของปัจจัยทั้งสองอาจแตกต่างกัน จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

4. ตัวแปรภายนอก (External variables) เช่น ตัวแปรชีวสังคม ทัศนคติต่อเป้าหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นๆ หรือบุคลิกภาพ จะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อตัวแปรนั้นๆ มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือมีอิทธิพลต่อน้าหนักความสำคัญของตัวแปรทั้งสองนี้ต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม

5. การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษาจำเป็นต้องกำหนดโดยคำนึงถึง

5.1 การกระทำ (Action) จะต้องกำหนดว่าเป็นการกระทำอย่างเดี่ยว (single act) เช่น การให้ลูกกินอาหาร การสูบบุหรี่ เป็นต้น หรือเป็นกลุ่มการกระทำ (behavior category) เช่น การกระโดดเชือก หรือการเล่นฟุตบอล

5.2 เป้าหมาย (Target) หมายถึงเป้าหมายของการกระทำ เช่น การให้ลูกกินอาหารข้างต้นอาจกำหนดเป้าหมายให้เป็นนมแม่

5.3 เวลา (Time) หมายถึงเวลาที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น เช่น การกินนมแม่ตอนค่ำ

5.4 บริบท (Context) หมายถึงสถานการณ์ที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น เช่น กินนมแม่ที่บ้าน

การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษานี้ สามารถกำหนดให้มีความจำเพาะได้ตามที่เราสนใจจะศึกษา เมื่อกำหนดพฤติกรรมได้แล้วการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรม ก็จะต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรม เช่น ทัศนคติต่อการให้ลูกกินนมแม่ที่บ้านตอนค่ำ ส่วนการวัดพฤติกรรม จำเป็นต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่กำหนดขึ้น

TRA ยืนยันว่าความตั้งใจของปัจเจกบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่ถูกกำหนดมาให้ นั่นเป็นตัวกำหนดขั้นต้นของการแสดงพฤติกรรมของพวกเขาออกมา เจตนาเชิงพฤติกรรมเกิดขึ้นมาจากการผสมผสานระหว่างทัศนคติส่วนตัว ที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมออกมา และอิทธิพลทางสังคม กับกลุ่มอ้างอิง TRA จะมองว่าการที่เราจะพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเราซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อของตัวเองนั้น เราก็ตกอยู่ใต้อิทธิพลของสังคม ซึ่งเป็นที่ๆเราอาศัยอยู่ และตกอยู่ใต้อิทธิพลของกลุ่มเพื่อนอีกด้วย และความเชื่อเหล่านี้จะถูกเก็บรวมเอาไว้ในทัศนคติของแต่ละคน ซึ่งอาจเรียกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

จากการวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมาณ ทฤษฎี TRA โดย Sheppard และคณะ (1988 อ้างถึงในธีระพร อูวรรณโณ, 2535)

ผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณได้ข้อสรุป 8 ข้อ แต่ข้อสรุปที่สำคัญซึ่งแสดงให้เห็นว่างานวิจัยสนับสนุนทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลด้วยดี คือ

(1) จากงานวิจัยที่หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรมกับพฤติกรรมจำนวน 31 เรื่องซึ่งทดสอบสมมติฐาน 87 ข้อ ใช้กลุ่มตัวอย่างรวม 11,566 คน ได้ค่าสหสัมพันธ์เฉลี่ย .58 ($p < .01$)

(2) จากงานวิจัยที่หาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างเจตคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับ เจตนาเชิงพฤติกรรม 45 เรื่องซึ่งทดสอบสมมติฐาน 87 ข้อเช่นกัน ใช้กลุ่มตัวอย่างรวม 12,624 คน ได้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเฉลี่ย .66 ($p < .001$)

ประโยชน์หลักๆของแบบจำลองนี้ก็คือ เป็นการรวมเอา การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ เช่น ปัจเจกบุคคลอาจจะยอมรับเทคโนโลยี ถ้าบุคคลที่พวกเขาต้องการติดต่อสื่อสารด้วย ล้วนใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น หรือในกรณีอื่น เช่น โดยทั่วไป แรงกดดันให้ใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีในสำนักงานธุรกิจก็มักจะมาจากระดับบริหาร นอกจากนี้ การเป็นที่ยอมรับของสังคมและภาพลักษณ์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของโครงสร้าง

ค่านิยมที่เป็นบรรทัดฐานของบุคคลก็มักจะถูกระบุอยู่เสมอๆว่าเป็นเหตุผล ในการยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ (Hill, et al.,1986;Moore and Benbasat;1991;Tomatsky and Klein ,1982) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Taylor and Todd (1999) และ Davis and Venkatesh (2000) ที่ระบุว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตามก็ยังมีข้อสรุปที่ชัดเจนเพราะ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญของทฤษฎีนี้ ก็ถูกนักวิชาการบางคนเช่น Mathieson (1991) ได้แย้งว่ากลุ่มอ้างอิงไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตนา เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Davis (1989) ซึ่งทำการศึกษาเปรียบเทียบแบบจำลอง TRA กับ TAM ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มอ้างอิงไม่มีความสำคัญทางสถิติต่อเจตนาในการแสดงพฤติกรรมเช่นกัน แต่เขาก็เสนอแนะว่า ควรจะมีการสังเกตหรือศึกษาเพิ่มในเรื่องของเงื่อนไขและกลไกที่ครอบคลุมอิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรมการใช้ (Davis, 1989:99) นอกจากนี้ Davis เห็นว่าเป็นการยากที่จะอธิบายเรื่องการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีต่อเจตนาจากผลทางอ้อมของทัศนคติ หรือในอีกทางหนึ่งกลุ่มอ้างอิงเองก็อาจมีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมทางอ้อม โดยผ่านทางทัศนคติ และก็ยังไม่มีมาตรหรือเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่เที่ยงตรงในการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งของทฤษฎีนี้คือ ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าปัจเจกบุคคลจะพัฒนาความเชื่อต่างๆ และจะทำการประเมินหรือให้คุณค่ากับความเชื่อเหล่านั้นในแต่ละสถานการณ์หรือกิจกรรม (Ajzen and Fishbein , 1972) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้จะระบุบริบทของพฤติกรรมอย่างชัดเจน ในเรื่องของลักษณะของการกระทำ เป้าหมาย เวลา และบริบท ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น

ซึ่งกระบวนการนี้มีข้อจำกัดในการที่จะทำให้ผลนำไปอ้างอิงกลุ่มประชากร (Generalize) เมื่อความเชื่อสามารถเปลี่ยนในแต่ละครั้งที่บุคคลมีสัมพันธกับเทคโนโลยีภายใต้บริบทที่มีอยู่ (Glassberg B, 2001)

5.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior – TPB)

TPB เป็นแบบจำลองที่พัฒนามาจาก TRA โดย Ajzen (1991) มีแนวทางคล้ายๆ กันตรงที่กลุ่มอ้างอิง และกลุ่มทัศนคติ อยู่ใต้อิทธิพลของความเชื่อ ซึ่งทั้งกลุ่มอ้างอิงและทัศนคตินี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (Ajzen, 1991)

Ajzen เห็นว่าในแต่ละพฤติกรรมของบุคคล บุคคลจะประสบปัญหาในการควบคุมแตกต่างกัน เช่น พฤติกรรมการเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสามารถเข้าไปควบคุมได้มากเพราะเมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในคูหาเลือกตั้ง เขาสามารถเลือกผู้สมัครได้ตั้งใจ แต่ในบางพฤติกรรมบุคคลสามารถเข้าไปควบคุมได้น้อย เช่น การจาม หรือการที่ความดันโลหิตลดลง (ธีระพร อุวรรณโณ, 2535)

1. ปัจจัยที่ควบคุมให้เกิดพฤติกรรมมี 2 ด้าน คือ

ก. ปัจจัยภายใน ได้แก่

1) ข้อมูล ทักษะและความสามารถ บุคคลที่มีเจตนาจะทำพฤติกรรมบางอย่างหลังจากได้พยายามแล้วก็พบว่าเขาไม่สามารถทำสิ่งนั้นได้ เพราะขาดข้อมูล ทักษะหรือความสามารถ เช่น การขาดความรู้ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่สามารถซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ การขาดทักษะทางด้านภาษา ทำให้ไม่สามารถ สื่อภาษาให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใจได้ การที่ไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติการอนุรักษ์ธรรมชาติของบุคคลอื่นให้มีทัศนคติเดียวกับตนเพราะขาดทักษะทางภาษาและสังคมหรือการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกในประเทศไทย ก็ขึ้นกับปัจจัยความสามารถมากกว่าจะขึ้นกับเจตนาเพียงอย่างเดียว และการลืมก็เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญเช่นกันที่ทำให้คนไม่ได้ทำสิ่งที่เขาตั้งใจไว้ เช่น คนที่ลืมรับประทานยาหลังอาหาร เพราะมีภาระมากในบางพฤติกรรมอาจพบว่าทักษะมีความสำคัญมากกว่าความพยายาม เช่น การเดินบันไดเลื่อน, การเขียนภาพจิตรกรรม เป็นต้น

2) อารมณ์และการจำต้องทำพฤติกรรมมีหลายอย่างบุคคลใช้จิตใจควบคุมได้ยาก เช่น การนอนกรน การกระตุกที่มือ การบ้วน การระงับการพูดจาหยาบคายขณะโกรธ เป็นต้น

ข. ปัจจัยภายนอก จะมีอิทธิพลในการกำหนดว่าสถานการณ์ใดจะส่งเสริมหรือขัดขวางการทำพฤติกรรม

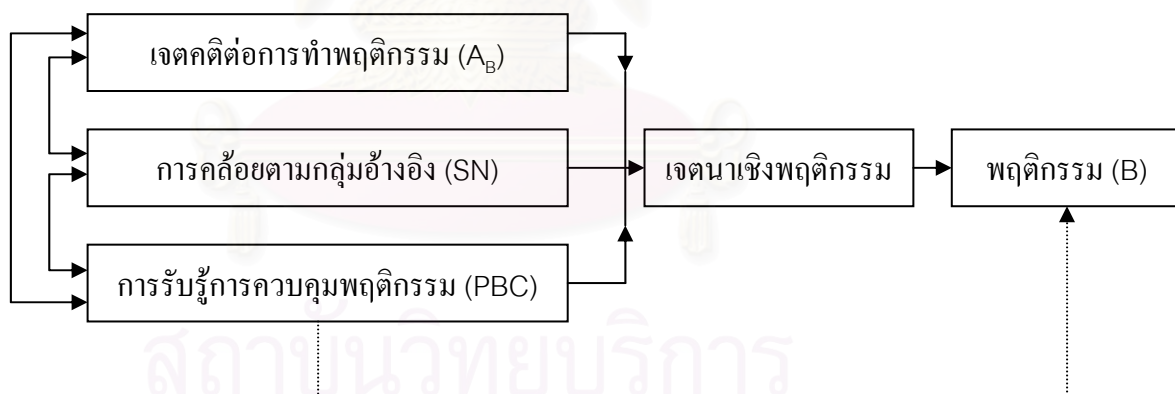
1) เวลาและโอกาส บุคคลขาดโอกาสที่จะทำพฤติกรรมที่ตั้งใจไว้ เนื่องด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น การไม่ได้กลับไปเยี่ยมบ้านในช่วงเทศกาล เพราะตัวหมด หรือการที่ไม่ได้ไปเที่ยวพักผ่อนตากอากาศกับครอบครัวอย่างที่ตั้งใจไว้เพราะมีการสอบโดยไม่ทราบล่วงหน้า เป็นต้น ในกรณี บุคคลมีโอกาสมากทำพฤติกรรมหลายครั้ง การขาดโอกาสเพียงครั้งเดียว อาจจะไม่ทำให้เขงดการทำให้พฤติกรรมนั้น โดยสิ้นเชิง เขาอาจเลือกทำในโอกาสต่อไป

2) การขึ้นกับผู้อื่น ในการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง บุคคลอาจไม่สามารถทำพฤติกรรมอย่างที่ตั้งใจไว้ เพราะในการทำพฤติกรรมนั้นมีส่วนขึ้นกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการมีบุตรของภรรยา ต้องอาศัยความร่วมมือจากสามีด้วย หรือ น.ส.ก. นัดเพื่อนจะไปเที่ยวต่างจังหวัดด้วยกันภายหลังเพื่อนโทรศัพท์มาบอกว่า ไปเที่ยวต่างจังหวัดไม่ได้ น.ส.ก. อาจจะงดไปเที่ยวต่างจังหวัดในวันและเวลาที่นัดกับเพื่อนไว้

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ซึ่ง Fishbein และ Ajzen พัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจ อธิบายและทำนาย พฤติกรรมที่บุคคลมีแนวโน้มจะคิดไตร่ตรองก่อนการกระทำเป็นทฤษฎีเจตคติที่ใช้ในการทำนาย พฤติกรรม ซึ่งหากมีการวัดเจตคติและพฤติกรรมหรือเจตนาเชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกัน หรือวัด ในความจำเพาะระดับเดียวกันแล้ว เจตคติกับพฤติกรรมหรือเจตนาเชิงพฤติกรรมก็มีความสัมพันธ์ กันสูง

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมีปัจจัยหลักที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล คือ “เจตนา เชิงพฤติกรรม” และมีการเพิ่มตัวแปรที่กำหนด เจตนาของบุคคลขึ้นจาก ทฤษฎีการกระทำด้วย เหตุผล ซึ่งเป็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง 2 ทฤษฎีนี้คือ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control : PBC) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการง่ายหรือยากที่จะทำ พฤติกรรมนั้นๆ Ajzen เห็นว่า PBC มีความหมายในแง่แรงจูงใจให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรม

2. สารสำคัญของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (ธีระพร อุวรรณ โณ, 2535)



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่มา Ajzen (1988,1991 อ้าง ใน ธีระพร อุวรรณ โณ,2535)

ก. ปัจจัยหลัก ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คล้ายกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลที่กำหนดว่า ปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล คือ “เจตนาเชิงพฤติกรรม” (หรือเจตนา หรือ I) โดยเจตนาในทฤษฎีหมายถึงเจตนาที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น เป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้

ทุ่มความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะทำพฤติกรรมนั้นเป็นแผนของการกระทำที่จะบรรลุถึงเป้าหมายทางพฤติกรรม

ข. ตัวกำหนดเจตนาเชิงพฤติกรรม มี 3 ตัว คือ

1) เจตนาคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior หรือ A_p) เป็นการประเมินทางบวก-ลบของบุคคลต่อการกระทำนั้นๆ

เจตนาคติต่อพฤติกรรม หมายถึง การประเมินของบุคคลว่าการกระทำนั้นเป็นไปทางบวกหรือทางลบ เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในทางสนับสนุนหรือต่อต้านการกระทำนั้นหรือกล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลมีเจตนาคติที่ดีต่อการทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลก็ควรมีเจตนาที่หนักแน่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น แต่หากบุคคลมีเจตนาคติที่ไม่ดีต่อการทำพฤติกรรมนั้นมากเพียงใด บุคคลก็ควรมีเจตนาหนักแน่นที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น (Ajzen & Fishbein, 1980)

2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SN) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่า คนอื่นๆ ที่มีความสำคัญสำหรับเขาต้องการหรือไม่ต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้นๆ การรับรู้นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้ หากบุคคลรู้ว่าคนอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้นในทางตรงข้าม หากบุคคลรู้ว่าคนอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น (Ajzen & Fishbein, 1980) ทั้งนี้การวัด SN จะต้องให้มีความจำเพาะในแง่ การกระทำ เป้าหมาย เวลา และบริบทที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและเจตนา

3) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control : PBC)

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะพฤติกรรมนั้นๆ เป็นการสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีต และการคาดคะเน ปัจจัยเอื้ออำนวยและปัจจัยขัดขวางหรืออุปสรรค โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้จากผลของการรับรู้การควบคุม พฤติกรรมที่มีต่อการบรรลุถึงเป้าหมายพฤติกรรม ซึ่งการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมจะแปรผันไปตามสถานการณ์และการกระทำ

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนนี้เป็นภาคขยายของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล จากเดิมที่ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลมีตัวทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรม 2 ตัว คือ เจตนาคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้เพิ่มการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรมเพื่อใช้ทำนายพฤติกรรมในแง่แรงจูงใจสำหรับเจตนา ทำให้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนไม่ซ้ำซ้อนกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

ในบางกรณี PBC อาจสัมพันธ์กับพฤติกรรมโดยตรงโดยไม่ผ่าน I โดยเฉพาะในกรณีที่บุคคลที่มี PBC ตรงกับความเป็นจริง (ลูกศรเส้นไขว้ปลาในภาพที่ 2 ถือเป็นภาค 2 ของทฤษฎี) ในบางกรณี การวัด PBC จะช่วยได้น้อยในการทำนายพฤติกรรม เช่น กรณีที่ PBC ไม่สะท้อนความสามารถในการควบคุมอย่างแท้จริง บุคคลมีข้อมูลน้อย เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น หรือข้อกำหนดในการทำพฤติกรรมหรือทรัพยากรที่มีเปลี่ยนไป หรือกรณีที่มีตัวแปรใหม่ที่ไม่คุ้นเคยเกิดขึ้นในสถานการณ์

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนจำแนกความเชื่อเป็น 3 ชนิดคือ

1) ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ซึ่งมีอิทธิพลต่อ A_b เป็นความเชื่อเกี่ยวกับผลการกระทำที่มักจะเป็นความเชื่อเฉพาะประเภทที่บุคคลเชื่อ หรือไม่เชื่อว่า หากทำพฤติกรรมที่เป็นที่สนใจแล้วจะนำไปสู่ผลการกระทำ เช่น หากบุคคลเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำทางบวก เขาก็จะมีเจตคติที่ดีต่อการทำพฤติกรรมนั้น แต่หากบุคคลเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำทางลบ เขาก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำพฤติกรรมนั้น แต่ก็เปิดโอกาสส่วนน้อยไว้สำหรับความเชื่ออื่นๆ ที่อาจเด่นชัดขึ้นมาได้

2) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ซึ่งเป็นตัวกำหนด SN เป็นความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อการกระทำของตน นั่นคือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น หากบุคคลเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น แต่หากบุคคลเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น

3) ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุม (Control Beliefs) ซึ่งเป็นพื้นฐานของ PBC เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการมีหรือไม่มีทรัพยากร การมีหรือไม่มีโอกาส ซึ่งมีส่วนในการกำหนดเจตนาและพฤติกรรม ซึ่งบุคคลเชื่อว่าเขามีทรัพยากรและโอกาสมาก และมีอุปสรรคน้อยเพียงไรเขาก็ควรจะรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมของเขามีมากเพียงนั้น ความเชื่อเหล่านี้ได้รับอิทธิพลจาก

(ก) ประสบการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมนั้นๆ ในอดีต

(ข) การบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น

(ค) การสังเกตจากประสบการณ์ของเพื่อนและคนคุ้นเคย

(ง) ตัวแปรอื่นๆ ที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากของพฤติกรรมนั้น เช่น น.ส. กอ ยากเป็นนักเทนนิสแชมป์โลก แต่ น.ส. ก ขาดทักษะในการตีเทนนิส การขาดทักษะในการตีเทนนิสจึงเป็นตัวแปรที่เพิ่มการรับรู้ ความยากของพฤติกรรมนั้น

Ajzen เสนอว่าโครงสร้างพื้นฐานของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตน (Perceived Self-efficacy) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุม (Perceived Controllability) ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลในความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น หรือเป็นการรับรู้ว่าเป็นการง่ายหรือยากที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ส่วนการรับรู้ความสามารถในการควบคุม เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการขยายความในการทำให้พฤติกรรมว่าขึ้นอยู่กับผู้กระทำพฤติกรรม อาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อในความสามารถของตนนั้นเป็นความเชื่อที่สะท้อนจากปัจจัยภายใน ในขณะที่ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมอาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก ดังนั้นในประเด็นนี้ความเชื่อในความสามารถของตนอาจมีความแตกต่างกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ข้อคำถามที่สะท้อนถึงความเชื่อในความสามารถของตนอาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความง่ายหรือยากในการทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น หรือเป็นความเชื่อมั่นของบุคคลว่าเขาสามารถทำพฤติกรรมได้เมื่อเขาต้องการจะทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Wambach (1997) ศึกษาเรื่องเจตนาการให้นมมารดาแก่บุตรและผลที่เกิดขึ้น (Breast feeding intention and outcome : A test of the theory of planned behavior) กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงตั้งครรภ์ 6 สัปดาห์สุดท้ายก่อนคลอด ช่วงก่อนคลอดกลุ่มตัวอย่างมี 251 คน ประกอบด้วยหญิงตั้งครรภ์ตั้งใจจะเลี้ยงลูกด้วยนมแม่จำนวน 179 คน และหญิงตั้งครรภ์ที่ตั้งใจจะเลี้ยงลูกด้วยนมผสม 69 คน ช่วงหลังคลอดติดตามกลุ่มตัวอย่างได้ 135 คน ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามหลายอย่างในทั้งสองช่วงของการวิจัย

ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในการทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่ได้เป็นตัวทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรม แต่เจตคติต่อพฤติกรรม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมได้ 23% เจตคติก่อนคลอดต่อการให้นมบุตรทำนายระยะเวลาการให้นมบุตรหลังคลอดได้น้อย นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลของมารดา ก่อนคลอดมีอิทธิพลต่อระยะเวลาการให้นมบุตรหลังคลอด 6 สัปดาห์น้อย

Bennett and Bozionelos (2000) ได้ทำการวิเคราะห์ทฤษฎี TPB จากจำนวนงานวิจัยทางด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับการใช้ถุงยางอนามัย 20 เรื่อง ที่ใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา ได้ข้อสรุปที่สำคัญว่า ทฤษฎีนี้มีประโยชน์ในการทำนายทั้งความตั้งใจในการใช้ถุงยางและพฤติกรรมการใช้ถุงยาง โดยเจตคติมีอิทธิพลมากที่สุดในการทำนายพฤติกรรมมากกว่ากลุ่มอ้างอิง นอกจากนี้การคาดคะเนความสามารถก็มีอิทธิพลมากกว่าตัวควบคุมพฤติกรรมอื่นๆ

เช่นเดียวกับการวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมาณ ทฤษฎี TRA และ TPB โดย Hagger and Chatzisarantis (2002) ซึ่งทำการศึกษาความเที่ยงตรง และหาตัวแปรที่จะมาช่วยอธิบาย โดยศึกษาจากงานวิจัย 72 เรื่อง ในบริบทของกิจกรรมทางร่างกาย พบว่า ทั้ง 2 ทฤษฎี อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ดี โดยมีตัวแปรเพิ่มเติมคือ การรับรู้ความสามารถของตน และประสบการณ์ในอดีตมีความสำคัญที่ควรเพิ่มเข้าไปในแบบจำลอง

TPB เป็นแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตัวอย่างข้างต้น นอกจากนี้ TPB ยังใช้ในการศึกษา พฤติกรรมการลดน้ำหนัก (Shifer and Ajzen, 1985) ใช้ TPB ในการคาดการณ์ถึงความตั้งใจของนักเรียนที่เข้าเรียนกับการจะได้รับคะแนนดี ๆ (Ajzen and Madden, 1986) และเรายังสามารถใช้แบบจำลองนี้ในการศึกษาถึงความสนใจของธุรกิจขนาดเล็กในการรับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในองค์กร (Mathieson, 1991) นักวิจัยบางคนรู้สึกว่าการใช้แบบจำลองนี้อธิบายเรื่องความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างความเชื่อ ทักษะ ทักษะที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยี ได้ดีกว่า แบบจำลอง TRA (Ajzen, 1991; Mathieson, 1991; Taylor and Todd, 1995 อ้างถึงใน Glassberg B, 2001)

แม้ TPB จะสามารถใช้ในการทำนายความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีได้ดี และให้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงได้มากกว่า แต่ TPB ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างดังที่ Kieran Mathieson (1991) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแบบจำลอง TPB กับ TAM (การยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model) พบว่า TPB มีความยากในการประยุกต์ใช้ในบริบทของผู้ใช้ที่หลากหลายอันเนื่องมาจากระเบียบวิธีวิจัยของ TPB ที่ต้องมีการทดลอง ทดสอบนำร่องก่อนเพื่อหาผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอ้างอิง และตัวแปรควบคุม ก่อนที่จะมาพัฒนาเป็นเครื่องมือแบบสอบถาม ในทุกๆ บริบทที่มีการนำ TPB ไปใช้ศึกษา ซึ่งทำให้มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เช่น ผู้ใช้ต่างกลุ่มกันก็อาจจะมุ่งหวังผลลัพธ์ที่ได้ต่างกันแม้จะใช้เทคโนโลยีตัวเดียวกัน

รวมทั้งในเรื่องข้อคำถามที่ใช้ในการวัดเช่น การวัดความเชื่อในพฤติกรรม ในคำถามจะต้องมีการระบุพฤติกรรมอื่นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบที่ชัดเจน เช่น การใช้ spread sheet แทนเครื่องคำนวณจะช่วยลดเวลาในการทำการคาดการณ์การขาย (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย) แต่ถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีทางเลือกมากกว่า 1 พฤติกรรมที่ยกมาเปรียบเทียบกับนั้นก็ไม่สามารถใช้ได้กับทุกคน เช่น บางคนอาจไม่ใช้เครื่องคำนวณแต่ใช้ DSS แทน ก็อาจทำให้ค่าหรือคำตอบที่ได้ผิดเพี้ยนจากความเป็นจริง

ซึ่งประเด็นในเรื่องข้อคำถามนี้ค่อนข้างละเอียดอ่อน พบปัญหาเช่นเดียวกันในงานของมัทนา สิริรัตโนภาส (2540) ซึ่งในการวัดการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมก็ได้มีการปรับเปลี่ยนไปจากงานวิจัยของ Ajzen

“ซึ่งหากนำแนวทางการเขียนข้อกระทงในมาตรที่ Ajzen และ Driver ได้นำเสนอไว้ จะก่อให้เกิดปัญหาในการแปลความหมายและทำให้ผิดเพี้ยนไป “

และด้วยระเบียบวิธีวิจัยที่ยุ่งยากของTPB นี้เองส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายหรือราคาในการใช้งานสูง เพราะต้องมีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ทุกครั้งในแต่ละบริบท

5.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model;TAM)

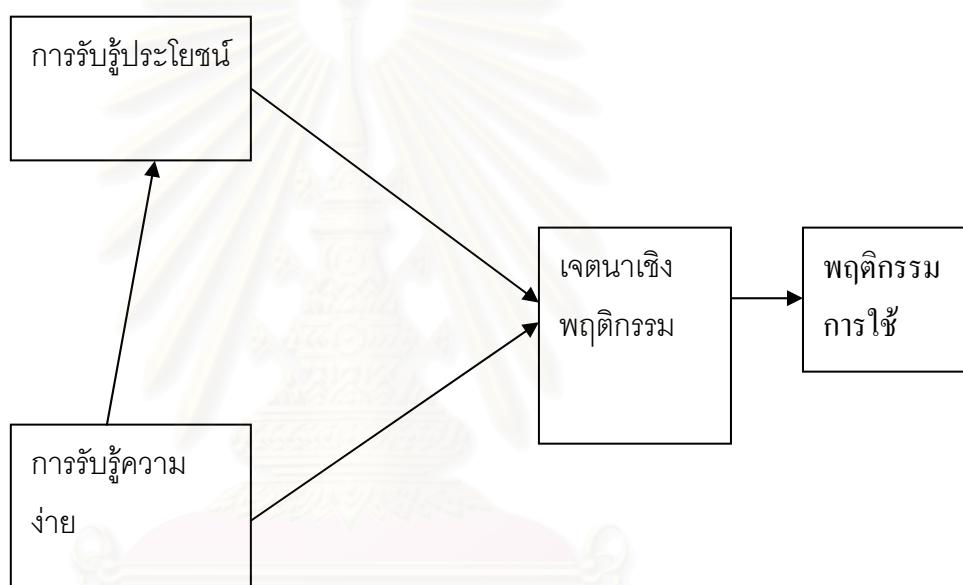
TAM ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีด้านจิตวิทยาสังคม ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ของ Ajzen and Fishbein (1970; 1972) โดย Davis (1989) เป็นผู้พัฒนาแบบจำลองที่อธิบายว่าผู้ใช้มีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีอย่างไร เมื่อผู้ใช้ได้รับการแนะนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ประกอบด้วย

1. การรับรู้ประโยชน์(Perceived Usefulness) หมายถึงระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช่เทคโนโลยีนั้นๆว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเขา
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึงระดับความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช่เทคโนโลยีโดยไม่ต้องใช้ความพยายาม

TAM ได้แทนที่ตัววัดทัศนคติจำนวนมากใน TRA ไว้ในตัวแปร 2 ตัวข้างต้น นอกจากนี้ แบบจำลอง TAM ยังพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎี การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้ มาจากแนวความคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งDavis บอกว่าเป็นนิยามความหมายเดียวกัน (Davis, 1989: 321) และมีความหมายนี้เดียวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมในเรื่องความซับซ้อน(Complexity) ในทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ซึ่ง Davis ไม่นำคุณลักษณะของนวัตกรรมข้ออื่นได้แก่ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และความเข้ากันได้ มาศึกษาด้วยโดยให้เหตุผลว่าเป็นยากในการแปลความหมาย (ซึ่งจะส่งผลต่อการวัด)

เช่นเดียวกับตัวแปร การรับรู้ประโยชน์ ก็มีนัยเดียวกับ ความคาดหวังผลการกระทำ ซึ่งเป็นแนวความคิดของทฤษฎีปัญญาทางสังคม และการรับรู้ความสามารถ ของตน

ซึ่งทั้งการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้ มีผลกระทบโดยตรงต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม ซึ่ง Behavioral Intent นี้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการใช้เทคโนโลยี (Igbaria, et al., 1995a; Mathieson, 1991; Szajna, 1994; Taylor and Todd, 1995b)



ภาพที่ 2.6 แบบจำลอง TAM ที่ Davis (1989)

อย่างไรก็ตาม Compeau et al (1999) ได้มีข้อสังเกตว่าตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ จะมีความหมาย หรือแนวความคิดเหมือนตัวแปรอื่นๆในทฤษฎีอื่น ได้แก่ ความคาดหวังผลการกระทำ ซึ่งเป็นแนวความคิดของทฤษฎีปัญญาทางสังคม และการรับรู้ความสามารถของตน ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และภาพลักษณ์ ในทฤษฎีการเผยแพร่ข่าวสาร และความเชื่อในพฤติกรรม ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยจำนวนมากที่ทดสอบแบบจำลอง TAM ของ Davis ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และการใช้ระบบ เทคโนโลยี (Adams, Nelson and Todd, 1992; Davis et al, 1989; Henrickson , Massey&Cronan, 1994; Szajna, 1994) ส่วนใหญ่จะมุ่งให้ความสนใจในการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม เครื่องมือที่พัฒนาโดย Davis ทำการทดสอบเครื่องมือพบว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น เช่นเดียวกับ Henrickson et al(1993) ก็พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง และ Szajna (1994) พบว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงในการทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรม และทัศนคติที่มีต่อการใช้

ต่อมา Venkatesh and Davis (2000) ได้พัฒนาขยายขอบเขตของแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มตัวแปรคือ อิทธิพลของสังคมเช่น กลุ่มอ้างอิงและกระบวนการเครื่องมือการรับรู้ร่วม ได้แก้ความเกี่ยวข้องกับงาน ภาพลักษณ์ ผลของการสาธิต มาร่วมอธิบาย ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยี โดยกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการใช้คอมพิวเตอร์

การศึกษาวิจัยโดยใช้แบบจำลองTAM ที่ผ่านๆมาพบว่า การวิจัยตามแนวทางนี้สามารถทำวิจัยได้ทั้งแบบทดลอง การสำรวจในองค์กร และการศึกษาในภาคสนาม กล่าวโดยสรุปได้ว่านักวิจัยใช้แบบจำลอง TAM ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ วิธีการฝึกอบรมในแบบต่างๆ , การเปรียบเทียบความยากของซอฟต์แวร์ต่างๆ การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การยอมรับศูนย์คอมพิวเตอร์ การยอมรับซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ และการยอมรับสภาวะแวดล้อมที่ใช้คอมพิวเตอร์

มีการศึกษาเพียงไม่กี่เรื่อง (Dabholkar, 1994; Igbariaet al, 1995) ที่สนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากกว่าตัวซอฟต์แวร์ Dabhalkar(1994) ทำการทดลองโดยให้ผู้ถูกทดลองจินตนาการว่าพวกเขาสามารถสั่งอาหารในร้านอาหารได้ โดยการกดคำสั่งซื้อผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยวิธีจอสัมผัส เป็นหนึ่งในงานวิจัยเพียงไม่กี่เรื่องที่น่าสนใจที่เกิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบริบทในการทำงานของบุคคลเหล่านั้น

Venkatesh(1999) ได้ทำการศึกษาพบว่า ประเภทของการฝึกอบรมปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการสอน โดยใช้เกมเป็นตัวจูงใจโดยตัวของมันเอง

Chau (1996) ศึกษาในด้านประโยชน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดย ทำการศึกษากับผู้บริหารและเสมียนในบริษัทขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 285 คน ผลปรากฏว่า ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในระยะสั้น มีอิทธิพลทางบวกต่อ เจตนาเชิงพฤติกรรม ในระดับที่น้อยกว่า เมื่อเทียบกับอิทธิพลของประโยชน์ระยะยาวที่มีต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม

มีการศึกษาหลายเรื่องที่เน้นศึกษาหาปัจจัยที่มาก่อน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ ความง่ายในการใช้ ซึ่งจะช่วยอธิบายได้ว่าศักยภาพของผู้ใช้จะมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างไร ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นปัจจัยหนึ่งทีมาก่อน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการ ใช้อย่างมาก (Igarria and livari, 1995; Venkatesh and Davis, 1996) ซึ่งได้มีการอธิบายถึงตัวแปรนี้ และงานวิจัยที่สำคัญ ไปแล้วในส่วนของกรอบทฤษฎีปัญญาทางสังคม และการรับรู้ ความสามารถของตน

ความคล้ายและความแตกต่างระหว่าง TRA และ TAM

มีการใช้แบบจำลอง TAM (Davis, 1989) กันอย่างกว้างขวางในองค์กรต่างๆ เพื่อ คาดคะเนถึงท่าทีของพนักงานต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมเช่น โปรแกรมซอฟต์แวร์ต่างๆ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล TAM เป็นตัวคาดคะเนเบื้องต้นถึงการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ TAM พัฒนามาจาก TRA แต่มีขอบเขตการทำงานที่กว้างกว่า (Davis, 1989: 26) ถึงแม้ว่าทั้ง TRA, TAM ล้วนถูกใช้ในการทำนายพฤติกรรม แต่ก็มีข้อแตกต่างที่สำคัญคือ TAM ไม่ต้องการรายละเอียดในเรื่องกรอบของเวลาหรือเงื่อนไขซึ่งเกิดพฤติกรรมเหมือน TRA ซึ่งจะส่งผลต่อเรื่องการอ้างอิงประ ชกร(Generalize) และสำหรับ TAM แล้วโดยทั่วไปมุ่งไปที่บริบทของการทำงานและตัวแปรตาม ในท้ายที่สุดคือ การใช้เทคโนโลยี

และดังที่ได้มีการทบทวนทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลไปแล้ว ผลการวิจัยของ Davis (1989 b) ซึ่งทำการศึกษาเปรียบเทียบแบบจำลอง TRA กับ TAM ผลการวิจัยพบว่ากลุ่ม อ้างอิงไม่นัยสำคัญทางสถิติต่อเจตนาในการแสดงพฤติกรรมเช่นกัน แต่เขาก็เสนอแนะว่า ควรจะมีการสังเกตหรือศึกษาเพิ่มในเรื่องของเงื่อนไขและกลไกที่ครอบคลุมอิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรม การใช้ (Davis, 1989b; 1999) นอกจากนี้ Davis ยังบอกว่า เป็นการยากที่จะอธิบายเรื่องการคล้อย ตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีต่อเจตนาจากผลทางอ้อมของทัศนคติ หรือในอีกทางหนึ่งกลุ่มอ้างอิงเองก็อาจมี ผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมทางอ้อม โดยผ่านทางทัศนคติ และก็ยังไม่มีมาตรหรือเครื่องมือวัดทาง จิตวิทยาที่เที่ยงตรงในการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ความคล้ายและความแตกต่างกันระหว่างTPB และTAM

Mathieson (1991) ทำการศึกษาเปรียบเทียบ TAM และTPB พบว่าแบบจำลองทั้ง 2 ส่วนทำนายความตั้งใจได้ค่อนข้างดี TAM จะมีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้เปรียบกว่านิดหน่อย และมีความง่ายในการประยุกต์ใช้ แต่สิ่งที่ได้จะเป็นข้อมูลกว้างๆเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ในขณะที่TPB ดีกว่าตรงที่ให้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า ความแตกต่างหลักระหว่าง 2 แนวคิด นี้ คือ

1. TAM มีระดับของความเป็นสากลที่หลากหลายกว่า โครงสร้างของ TAM ใช้วัดโดยวิธีเดียวกันได้ในทุกสถานการณ์ ในขณะที่TPB ยากในการประยุกต์ใช้ในบริบทของผู้ใช้ที่หลากหลาย เพราะระเบียบวิธีวิจัยของTPB ต้องมีการทดสอบ ทดลองนำร่องก่อน เพื่อหาผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกลุ่มอ้างอิง และตัวแปรควบคุม ในทุกๆบริบทที่มีการนำ TPB ไปศึกษา ซึ่งทำให้ยุ่งยาก เช่น ผู้ใช้ต่างกลุ่มอาจจะมุ่งหวังต่อผลที่ได้ต่างกันแม้จะใช้ระบบเทคโนโลยีเดียวกัน รวมทั้งยังมีปัญหาในเรื่องของชุดคำถามเช่น การวัดความเชื่อในพฤติกรรม ในคำถามจะต้องมีการระบุพฤติกรรมอื่นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบที่ชัดเจน เช่น การใช้ spread sheet แทนเครื่องคำนวณจะช่วยลดเวลาในการทำการคาดการณ์การขาย (เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย) แต่ถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีทางเลือกมากกว่า 1 พฤติกรรมที่นำมาเปรียบเทียบนั้นก็ไม่สามารถใช้ได้กับทุกคน เช่น บางคนอาจไม่ใช้เครื่องคำนวณแต่ใช้DSS แทน ก็อาจทำให้ค่าหรือคำตอบที่ได้ผิดเพี้ยนจากความเป็นจริง

2. ตัวแปรทางสังคม เรื่องของกลุ่มอ้างอิง TPB จะได้เปรียบกว่าเพราะศึกษาตัวแปรนี้ด้วย ในขณะที่TAM ไม่ได้ศึกษา

3. ตัวควบคุมพฤติกรรม(PBC) หมายถึง ทักษะ โอกาสและทรัพยากรที่ตอบสนองความต้องการใช้ระบบทั้งTPB และ TAM มีความแตกต่างกันในเรื่องตัวควบคุมพฤติกรรมนี้ TAM มีเพียงตัวแปรเดียวคือ ความง่ายในการใช้ซึ่งหมายถึงความสามารถของผู้ใช้กับทักษะพื้นฐานที่เทคโนโลยีนั้นๆต้องการ ซึ่งอาจจัดว่าเป็นปัจจัยควบคุมภายใน ในขณะที่TPB โดย Ajzen (1985) บอกว่าปัจจัยควบคุมภายนอกได้แก่ เวลา โอกาส และความร่วมมือของผู้อื่นก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ต้องพิจารณาด้วย เพราะบางคนอาจไม่มีแหล่งทรัพยากรในการเข้าถึงหรือใช้ระบบต่างๆที่เขามีทักษะในการใช้

4. ค่าใช้จ่ายในการนำไปใช้ TAM ใช้ได้ง่ายกว่า Davis (1989) ได้พัฒนาเครื่องมือมาตรฐานในการวัดในขณะที่TPB ต้องมีการพัฒนาขึ้นใหม่ทุกครั้งในแต่ละบริบทที่ศึกษา

มีการเสนอแนะให้ใช้แบบจำลองทั้ง 2 ร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด เช่น ใช้ TAM ในการวัดการใช้ระบบเทคโนโลยีในหลายๆพื้นที่ที่แตกต่างกัน เพื่อหาผู้ใช้ที่ไม่พึงพอใจ

เทคโนโลยี โดยจะได้ข้อมูลกว้างๆของผู้ใช้ จากนั้น ก็ใช้ TPB เข้าไปศึกษากลุ่มนั้นๆเพื่อหาข้อมูลรายละเอียดที่มากขึ้น

สรุป

ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการเผยแพร่นวัตกรรม และกลุ่มทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี อันประกอบด้วยทฤษฎีปัญญาทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตน ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ล้วนเป็นทฤษฎีและแบบจำลองที่สามารถนำมาใช้ในการทำนาย หรืออธิบายเกี่ยวกับการยอมรับ ใช้ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีต่างๆได้ดี ซึ่งในแต่ละทฤษฎีก็มีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันไป รวมทั้งความเหมือนและความต่าง ดังที่ได้อธิบายไปแล้วข้างต้น

ซึ่งในการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในชุมชนชนบทไทย จะนำแนวคิด ทฤษฎีที่สำคัญ ที่ได้มีการทบทวนไว้แล้ว มาบูรณาการเป็นกรอบความคิดในการวิจัยดังนี้

เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งให้ความสนใจที่การรับรู้ของปัจเจกบุคคล ว่ามีตัวแปรทางจิตวิทยาใดบ้างที่ส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่อง ของชุมชนชนบทไทย ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมยังคงเป็นทฤษฎีสำคัญที่สามารถนำมาอธิบายได้ดีในเรื่องการยอมรับนวัตกรรมคือศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Roman (2003) นักวิชาการผู้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ได้เสนอแนะว่าควรที่จะทำการศึกษารับรู้ของคนในชุมชนที่มีต่อนวัตกรรมดังกล่าว โดยใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นทฤษฎีฐานในการทำความเข้าใจ ซึ่งในงานวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมาณทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Tonazky and Klein, 1982) พบว่า ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบความเข้ากันได้ และความซับซ้อนเป็น 3 คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความแน่นอนที่สุดในการเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรมโดยสากล

ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบและความซับซ้อน มีความหมายเดียวกับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ ในแบบจำลอง TAM

และเนื่องจาก TAM มักถูกใช้ในการศึกษาในบริบทของสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกับสภาพชุมชนในชนบทไทย การประยุกต์ใช้ TAM ในการวิจัยนี้ สิ่ง

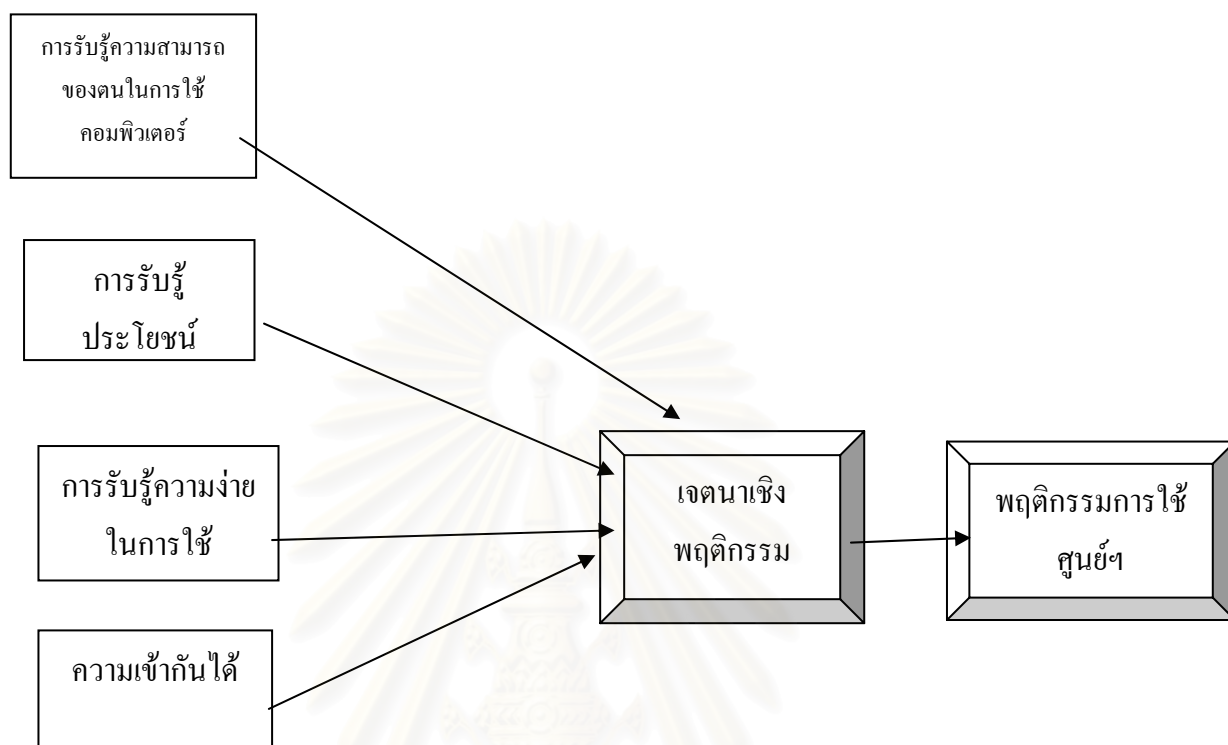
ที่ต้องคำนึงคือ บริบทในการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับที่ Rogers(1985) ได้พูดถึงความสำคัญของบริบทชุมชนที่นวัตกรรมนั้นได้เข้าไปเผยแพร่

นอกเหนือไปจากนี้ แนวคิดทฤษฎีทฤษฎีปัญญาทางสังคม และการรับรู้ความสามารถของตน ยังบอกว่าถ้าพิจารณาเพียงแค่ความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง (หรือใน ความหมายของการรับรู้ประโยชน์) อาจจะยังไม่เพียงพอในการอธิบาย เพราะถ้าบุคคลเกิดความสงสัยในความสามารถของตนเอง ดังนั้นการรับรู้ถึงผลที่คาดว่าจะได้รับและการรับรู้ความสามารถของตน จะเป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดพฤติกรรม

จากการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2.7 กรอบความคิดในการวิจัยเรื่องการรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) ในชุมชนชนบทไทย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย ได้ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด ดังมีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในชุมชนในเขตให้บริการของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน 3 แห่ง เกณฑ์ในการคัดเลือกศูนย์ที่ใช้เป็นพื้นที่ในการศึกษาคือ ศูนย์ที่มีหน่วยงานสนับสนุนในการจัดตั้งแตกต่างกัน และเป็นศูนย์ที่ยังมีการดำเนินงาน มีผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ ได้แก่

1. ประชาชนในชุมชนบ้านฟ่อน จังหวัด ลำปาง มีจำนวน 3,353 คน ซึ่งมีศูนย์ที่จัดตั้งและสนับสนุนโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)
2. ประชาชนในชุมชนบ้านสามขา จังหวัด ลำปาง จำนวน 666 คน ซึ่งมีศูนย์จัดตั้งและสนับสนุนโดยมูลนิธิศึกษาพัฒนา
3. ประชาชนในชุมชนตำบล จักรราช จังหวัด นครราชสีมา จำนวน 7,620 คน ซึ่งมีศูนย์จัดตั้งและสนับสนุนโดย บริษัทลือกษเลีย จำกัด (มหาชน), GAIA Corporation (CANADA), Tele Common Development Group. (Canada)

รวมทั้งสิ้นจำนวน 11,639 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นประชาชนในชุมชนพื้นที่ให้บริการทั้ง 3 แห่งโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนเป็นชั้น (Strata) มีประชาชนเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling unit) โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ใช้และไม่ใช้บริการศูนย์ฯ ในสัดส่วนหนึ่งต่อสอง เพราะจากงานวิจัยเกี่ยวกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในประเทศไทยพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการมีจำนวนที่น้อยกว่าผู้ไม่ใช้บริการมาก (ปาริชาติ ศิวะรักษ์, 2545; กมลรัฐ อินทรทัศน และคณะ, 2546) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน ความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ (ศิริชัย กาญจนวาสิ. 2537 : 105) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 284 คน โดยได้จากบ้านฟ่อน 97 คน บ้านสามขา 88 คน และซีเบิร์ต จักรราช 99 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แก่

1 การสัมภาษณ์เจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

ได้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการของทั้ง 3 ศูนย์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 36 คน โดยใช้ประเด็นในกรอบความคิดในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. ความเชื่อมั่นในความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง
2. การรับรู้ประโยชน์ / ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
3. การรับรู้ความง่ายในการใช้ / ความซับซ้อน
4. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับคนในชุมชน
5. เจตนาเชิงพฤติกรรม
6. การยอมรับและใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการถามเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นและรายละเอียดต่างๆ โดยมีแนวคำถามเป็นกรอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการทราบ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์เจาะลึก

ประกอบด้วยผู้ให้บริการและไม่ให้บริการจากศูนย์ทั้ง 3 แห่ง แห่งละ 12 คน รวมทั้งสิ้น 36 คน โดยการคัดเลือกโดยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ดังรายนามจำแนกตามกลุ่มและศูนย์ดังนี้

1) บ้านฟอนเทลเซ็นเตอร์ ชุมชนบ้านฟอน อ.เมือง จ.ลำปาง

ผู้ให้บริการ

- ดช.ณัฐธีร์ กองใจ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา
- ดญ.รัชนิกร กันจะสิน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา
- น.ส.ทิพวัลย์ ศรีวิบูล นักศึกษามหาวิทยาลัยโยนก
- น.ส.รุ่งทิวา สายทอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา
- น.ส.ศรัญญา มูลเมือง นักศึกษาโรงเรียนเทคนิคอาชีวะลำปาง
- นาย ณัฐฤทธิ์ ห่อเนือง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา
- น.ส.อมรรัตน์ สันวงศ์ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา

ผู้ไม่ให้บริการ

- น.ส.นลัทร บุตรกระจำ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย
- นายพงษ์เทพ ปั้นแปง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- นางชลธิชา กุณาบุตร อาชีพรับจ้าง โรงงานเซรามิคส์
- นายกิตติพงษ์ สุขสมิตร อาชีพค้าขาย
- นางสุพิน วงษ์หอม อาชีพรับจ้าง

2) ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา ชุมชนบ้านสามขา ต.หัวเสือ อ.แม่ทะ จ.ลำปาง

ผู้ให้บริการ

- นางอารี อินทร์มาปิ่น อาชีพเกษตรกร

- นางศรีแพร ปุ่มล้อม อาชีพแกะสลักและทำดอกไม้ประดิษฐ์
- นางจิตาพร วงศ์ปัญญา อาชีพ ลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลหัวเสือ
- นางมาฉิ จันทร์จอม เจ้าหน้าที่สาธารณสุขบ้านสามขา
- น.ส.ปทุมวรรณ วงศ์ตั้งมูล นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนแม่ทะประชาสามัคคี
- นายศักดิ์สิทธิ์ แก้วแดง นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดญ.พิมพ์ไไล ใจสูง นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านสามขา

ผู้ไม่ใช้บริการ

- นายบุญเรือน เต่าคำ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านสามขา
- นางดาวเรือง ชัยมาทิกุล อาชีพรับจ้างขายของให้ร้านค้าชุมชน
- นายสันติ อุทธิยะ อาชีพแกะสลัก
- นางอำไพ ใจบุญ อาชีพ แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป
- นางไพลิน อุทธิยะ อาชีพ แม่บ้าน และรับจ้างทั่วไป

3) ศูนย์ T-Centre จักราช ต.จักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ผู้ใช้บริการ

- น.ส.ประนอม ทองใบ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจักราชวิทยา
- นายเสกสรรค์ ปริจิตต์ พนักงานโรงงาน
- น.ส.ถนอม อารีย์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงงาน
- น.ส.ลินดา ช่างหนอง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจักราชวิทยา
- น.ส.สมหมาย จันทร์ทองกลาง เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรจักราช
- นายสุชิน รูปสูงเนิน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ศูนย์ซี-เบิร์ต จักราช
- นายสมภพ พุทธรักษา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ศูนย์ซี-เบิร์ต จักราช

ผู้ไม่ใช้บริการ

- น.ส.ขวัญเรือน เกตุทอง พนักงานโรงงาน
- นายมารุต ไม้พลวง พนักงานโรงงาน
- นางกรองแก้ว จิตบำเพ็ญ อาชีพแม่บ้าน

- นางน้อม ทั้งทอง อาชีพเกษตรกร
- นายไพโรจน์ สุทธธรรมพิทักษ์ พนักงานโรงงาน

2 แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างและดัดแปลงโดยศึกษาจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และจากการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้สื่อ รูปแบบการสื่อสาร ความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมต่างๆและทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความเชื่อมั่นในความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่วัดการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม
- ส่วนที่ 5 เป็นคำถามที่วัดเจตนาเชิงพฤติกรรมและการยอมรับและใช้บริการ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง

ตัวแปร	แนวคิด	คำถาม
<p>การรับรู้ความสามารถ ของตนในการใช้ คอมพิวเตอร์</p>	<p>Murphy et al. (1989) ให้คำนิยามการรับรู้ ความสามารถของคนในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) ว่าเป็นความตระหนัก ส่วนบุคคลต่อความสามารถของตนเกี่ยวกับ ทักษะความรู้เฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์ งานวิจัยด้านเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ จำนวนมากได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่ สำคัญระหว่าง การรับรู้ในความสามารถของตน กับปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ทั้งในแง่ของการยอมรับและใช้ คอมพิวเตอร์ (Compeau and Higgins 1995b; Hill et al, 1986, 1987; Taylor and Todd, 1995) และ รวมถึงการเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และ ซอฟต์แวร์ (Compeau and Higgins 1995a; Gist et al, 1989; Webster and artocchio; 1993) เป็นไปใน ทำนองเดียวกับการศึกษา การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง (Self-Efficacy) ในสาขาวิชาอื่น นั่น คือ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self- Efficacy) มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี นักวิจัยบางคนก็จะระบุเฉพาะเจาะจงว่า การรับรู้ความสามารถของคนในการใช้ คอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) คำถามที่ใช้ในการวัดประยุกต์มาจากเครื่องมือ ของ Compeau et al.(1995 a)</p>	<p>คำถามข้อที่ 15 การรับรู้ ความสามารถของตนในการใช้ คอมพิวเตอร์ ข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับ ความคิดเห็นของท่านมากน้อย เพียงใด</p> <div style="background-color: #00b0f0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>มาก/ปานกลาง/น้อย/ไม่ สามารถ</p> </div> <p>15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้ คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง 15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้ อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง 15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่าน รู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ ได้ 15.4 ท่านสามารถใช้ คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตได้ถ้ามี ผู้แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้ง แรก</p>

<p>คุณลักษณะของนวัตกรรม</p>	<p>ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ นวัตกรรม คือ คุณลักษณะของนวัตกรรม (Roger1983; p.15-16)</p> <p>Tornazky and Klien(1982) ได้ทำการวิจัย วิเคราะห์ปริมาณ การศึกษาการแพร่กระจาย นวัตกรรม รายงานผลการศึกษาว่า ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน เป็น 3 คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความแน่นอนที่สุด ในการเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรมโดย สากล (general)</p>	<p>อยู่ในคำถามหมวดคุณลักษณะของนวัตกรรม ข้อ16 -18</p>
<p>การรับรู้ประโยชน์</p>	<p>1. ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ Relative Advantage หมายถึงการที่นวัตกรรมหนึ่งถูกรับรู้ว่ามีคุณค่า สูงกว่าหรือดีกว่า สิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิม หรือ ความคิดเดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อาจปรากฏในรูปของกำไรทางเศรษฐกิจหรือการ เสริมสร้างสถานะภาพทางสังคมก็ได้ นวัตกรรม ใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ มากกว่า จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว</p> <p>เป็นตัวแปรเดียวกับการรับรู้ประโยชน์(Perceived Usefulness)ในแนวคิด การยอมรับ เทคโนโลยี (Technology of Acceptance Model –TAM) (Davis ,1989)</p> <p>ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อของบุคคลต่อการ ใช้ เทคโนโลยีนั้นๆว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานของเขา</p> <p>คำถามที่ใช้ประยุกต์มาจากแนวคำถามที่ พัฒนาโดย Davis (1989)</p>	<p>16. การรับรู้ประโยชน์</p> <p>ระดับความคิดเห็น มาก/ปานกลาง/น้อย/ไม่</p> <p>16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้การทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ</p> <p>16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม</p> <p>16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านหาข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ</p> <p>16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ</p>

		<p>16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่าน สะดวกสบายขึ้น</p> <p>16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/การศึกษา ด้วยวิธีแบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง</p> <p>16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน/การเรียนของท่าน</p>
<p>การรับรู้ความง่ายในการใช้</p>	<p>2. ความซับซ้อน Complexity หมายถึงการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำความเข้าใจและนำไปใช้ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามี ความซับซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่า นวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม</p> <p>ในความหมายเดียวกับตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)</p> <p>ในแนวคิด การยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการ ใช้เทคโนโลยีโดยไม่ต้องใช้ความพยายาม</p>	<p>17. การรับรู้ความง่ายในการใช้</p> <p style="text-align: center;">มาก/ปานกลาง/น้อย/ไม่</p> <p>17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ</p> <p>17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน</p> <p>17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้</p> <p>17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน</p> <p>17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ</p> <p>17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้</p> <p>17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์</p>

		และอินเทอร์เน็ต
ความเข้ากันได้	<p>3. ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือการที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับการรู้ว่ามีเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว</p> <p>คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามประยุกต์จากเครื่องมือของ Moore and Benbasat (1991)</p>	<p>18 . ความเข้ากันได้</p> <p>มาก/ปานกลาง/น้อย/ไม่</p> <p>18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ/การเรียนของท่านมากน้อยเพียงใด</p> <p>18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก หรือไม่เพียงใด</p> <p>18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/การเรียนมากน้อยเพียงใด</p> <p>18.4 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่ มากน้อยเพียงใด</p> <p>18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี</p>
เจตนาเชิงพฤติกรรม	<p>ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA) Ajzen and Fisherbein (1970;1972) อธิบายว่า พฤติกรรมส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาของบุคคล เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ของบุคคลจึงเป็นตัวกำหนดที่ใกล้ชิดกับการกระทำเจตนาเชิงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ</p> <p>1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินทางบวก-ลบ ของบุคคลต่อการกระทำเรียกว่า</p>	<p>19. เจตนาเชิงพฤติกรรม</p> <p>ท่านความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของศูนย์เพียงใด</p> <p>0 มาก 0 ปานกลาง</p> <p>0 น้อย 0 ไม่สนใจ</p>

	<p>เจตคติพฤติกรรม ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral beliefs) และการประเมินผลการกระทำ (Evaluation of consequences)</p> <p>2 ปัจจัยทางสังคม เป็นการประมาณของบุคคลว่าตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เพียงใด กลุ่มอ้างอิง หมายถึงบุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น</p> <p>คำถามที่ใช้ในการวัดเจตนาเชิงพฤติกรรมใช้แนวคำถามของ Davis (1989)</p>	
<p>พฤติกรรมการยอมรับ ศูนย์ฯ</p>	<p>หมายถึงพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน</p>	<p>20. ท่านเคยใช้บริการใดของศูนย์ฯ</p> <p>มาก/ปานกลาง/น้อย/ไม่เคย</p> <ul style="list-style-type: none"> - คอมพิวเตอร์ - อินเทอร์เน็ต - พิมพ์งาน - เล่นเกมส์ - โทรสาร - อื่นๆ <p>ระบุ.....</p>

ทั้งนี้ก่อนที่ผู้วิจัยจะได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

- การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงในระยะก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล คือการพิจารณาตัดสินโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความสอดคล้องกับเนื้อหา ความครอบคลุมของประเด็น ลักษณะและภาษาของข้อความที่ใช้

ซึ่งเรียกว่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

- การทดสอบ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับแล้วไปทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรในพื้นที่ศูนย์บริการสาธิตชุมชน.ท่าศาล จ.พิจิตรโลก จำนวน 25 คน และนำผลมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์หาความน่าเชื่อถือโดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลจากการคำนวณได้ค่า Alpha ของครอนบาช เท่ากับ 0.79 ซึ่งนับว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการใช้เครื่องมือในการทำการทดสอบ

3. การสังเกตภาคสนาม (Field Observation) โดยผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเก็บข้อมูล ในระหว่างการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพักอยู่กับชาวบ้านในชุมชนในลักษณะโฮมสเตย์ ทั้งที่บ้านฟ่อนและบ้านสามขา เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและคุ้นเคยกับคนในชุมชน ส่วนที่ศูนย์T-Centre จักราช เนื่องจากศูนย์อยู่ห่างไกลจากชุมชน และกลุ่มเป้าหมายหลักของการให้บริการคือพนักงานในโรงงานที่ตั้งในศูนย์ซี-เบิร์ต จักราช ผู้วิจัยจึงเลือกพักอยู่ในบริเวณศูนย์ซี-เบิร์ต จักราช

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆดังนี้

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร (Documentary research)

แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ตำราวิชาการ หนังสือ วารสาร เอกสารประกอบการสอน ตลอดจนบทความต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยมีerkันคว้าถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน และการยอมรับเทคโนโลยี

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการ In Depth Interview ใช้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ บันทึกเทปและจดบันทึกการสัมภาษณ์

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ใช้การเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยทำหน้าที่ถามคำถามตามแบบสอบถามและเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาน้อย อ่านสิ่งพิมพ์ได้น้อย

ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสัมภาษณ์เจาะลึกและแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 10 มกราคม – 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้
ระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้และความเข้ากันได้ เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่มั่นใจ , ไม่มีผล , ไม่จริง, ไม่ใช่	1	4
น้อย	2	3
ปานกลาง	3	2
มาก	4	1

ให้นำคำตอบที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.99 หมายถึงว่า อยู่ในระดับ ต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.00 – 2.99 หมายถึงว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.00 – 4.00 หมายความว่า อยู่ในระดับ สูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วก็นำแบบสอบถามนั้นมาทำการลงรหัส (Coding) แล้วจึงนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for window) โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test) วิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมพัทธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ โดยใช้โปรแกรม LISREL

โปรแกรมลิสเรลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ Karl Joreskog และ Dag Sorbom ได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแสดงโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจุบันโปรแกรมลิสเรล ได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ว่ามีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยที่มีโมเดลการวิจัยเชิงสาเหตุ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กระบวนการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาการวิจัย กำหนดโมเดลการวิจัยเพื่อเป็นสมมติฐานวิจัย การออกแบบการวิจัย การตรวจสอบความกลมกลืนหรือความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดล ถือได้ว่าเป็นการตรวจสอบความตรงของโมเดล (model validation) โดยใช้เมตริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วม การปรับโมเดลกรณีที่ขาดความกลมกลืน หรือขาดความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ สังเกตภาคสนาม มาวิเคราะห์โดยใช้กรอบในการวิเคราะห์จากแนวความคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 เพื่ออธิบายการรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของชาวบ้านในโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยนำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย ในบทนี้จะนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของโครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่องในประเทศไทย ข้อมูลความเป็นมาและ การดำเนินงาน ของโครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ทั้ง 3 ศูนย์ และข้อมูลทั่วไป สภาพโดยรวมของชุมชนทั้ง 3 แห่ง

- 1) บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ ชุมชนบ้านฟอน อ.เมือง จ.ลำปาง
- 2) ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา ชุมชนบ้านสามขา ต.หัวเสือ อ.แม่ทะ จ.ลำปาง
- 3) ศูนย์ T-Centre จักราช ต.จักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงพรรณนา ได้แก่ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากร การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ ซึ่งแสดงผลเป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เจาะลึก

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงวิเคราะห์ทางสถิติ ใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯ ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test)
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของโครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่องในประเทศไทย

ข้อมูลความเป็นมาและ การดำเนินงาน ของโครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ทั้ง 3 ศูนย์ และ ข้อมูลทั่วไป สภาพโดยรมของชุมชนทั้ง 3 แห่ง

ความเป็นมาของโครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่องในประเทศไทย

โครงการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ในประเทศไทยเกิดขึ้นได้ด้วยแรงสนับสนุนของหน่วยงานจำนวนหนึ่งที่มีความเชื่อในแนวคิดของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและประสงค์ที่จะผลักดัน ให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนาร่องในพื้นที่ชนบท ให้ชุมชนได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของตนเองในด้านต่างๆ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งเสริมและต่อยอดภูมิปัญญาไทยในท้องถิ่น ผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดในชุมชนและช่วยลดความเหลื่อมล้ำของการกระจายโอกาสในการเข้าถึง เทคโนโลยีระหว่างพื้นที่ชนบท และพื้นที่เมืองตามนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (IT2010) และรัฐธรรมนูญ มาตรา 78 ที่มุ่งเน้นให้รัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นเองได้ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อม ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

หน่วยงานที่สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)นาร่อง ได้แก่

1. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)
2. สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
3. บริษัทล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
4. โครงการ Thai Rural Net(อาสาสมัครนักศึกษา)
5. วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. มูลนิธิศึกษาพัฒนา
7. บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล)

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)นำร่อง

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)นำร่อง แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับกล่าวคือ วัตถุประสงค์ทั่วไป ซึ่งศูนย์นำร่องเกือบทุกแห่งมีส่วนร่วม และวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งเกิดจากแนวทางการสนับสนุนของแต่ละหน่วยงาน แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบลักษณะการให้บริการของศูนย์นำร่องแต่ละแห่ง

วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของศูนย์นำร่องซึ่งมีแนวคิดในการจัดตั้งและดำเนินการคล้ายๆกัน กล่าวคือ

1. สนับสนุนให้ชุมชนรู้จักและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียม และสนับสนุนเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่น
 - 1.1 ชุมชนในชนบทได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2 ชุมชนในชนบทได้มีโอกาสเท่าเทียมกันในการติดต่อสื่อสารเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภายนอก และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของชุมชนออกสู่ภายนอกได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว
 - 1.3 ชุมชนสามารถศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ และที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนให้ยั่งยืน ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยอาศัยเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ
2. เน้นให้ชุมชนเป็นเจ้าของศูนย์นำร่องอย่างแท้จริง โดยชุมชนจะต้องมีความสนใจและต้องการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งศูนย์นำร่อง มีพื้นที่จัดตั้งศูนย์ ที่สะดวกแก่การเข้าถึงของชุมชน มีความเข้มแข็งพอที่จะร่วมมือกันบริหารศูนย์ ให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ศูนย์นำร่องจะต้องแบกรับค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเองทั้งหมดหรือบางส่วน ตั้งแต่เปิดดำเนินการ โดยองค์กรภายนอกให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และการบริหารงานในระยะเริ่มต้น

วัตถุประสงค์เฉพาะ

แม้องค์กรต่างๆจะมีวัตถุประสงค์ทั่วไปใกล้เคียงกัน แต่ก็มีความแตกต่างในวัตถุประสงค์เฉพาะ สามารถแยกแยะได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. โครงการที่เน้นการเปิดช่องทางเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (access) ให้ชุมชน เช่น โครงการของเนคเทค โครงการของบริษัท ลีอ็กซ์เลย์ (มหาชน) และโครงการวิทยาลัยสาทรณสุข

โครงการเหล่านี้ล้วนมีวัตถุประสงค์ระยะยาว เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน แต่วัตถุประสงค์หลักในระยะแรกคือเปิดโอกาสให้คนในชุมชนชนบทรู้จักและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสนับสนุนให้ชุมชน มาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดบริการไว้ที่ศูนย์นำร่องให้มากที่สุด ส่วนประโยชน์การใช้งาน แม้ในระยะการพัฒนาโครงการจะกำหนดเป็นเป้าหมายไว้ด้วย อาทิเช่น เนคเทคตั้งเป้าหมายระยะยาวในเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ในระยะแรกของการดำเนินการยังไม่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายนี้มากนัก เนื่องจากพบว่ายังต้องอาศัยระยะเวลาอีกระยะหนึ่งเพื่อปรับและเตรียมความพร้อมของชุมชนก่อน

2. โครงการที่เน้นให้ชุมชนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

เช่นโครงการของพอช. โครงการของ ThaiRural Net ซึ่งมีองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายชุมชนเป็นเป้าหมายหลักโดยที่โครงการเหล่านี้ไม่เน้นเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีแนวคิดให้องค์กรชุมชนเป็นตัวแทนประชาชนในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์แก่สมาชิกในองค์กร/กลุ่ม ดังนั้นจำนวนผู้มาใช้บริการที่ศูนย์ฯจึงไม่ใช่ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ กลุ่มนี้

3. โครงการที่เน้นการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรบริหารส่วนตำบล(อบต.) แต่ไม่ได้เน้นการให้ชุมชนใช้ หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก เช่น โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล อย่างไรก็ตามเมื่อเริ่มดำเนินการแล้วเห็นโอกาสที่จะขยายประโยชน์ของโครงการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วย และเนื่องจากเป็นโครงการเดียวที่ไม่ได้มีลักษณะนำร่อง แต่เป็นโครงการตามนโยบายของรัฐบาล ที่มีเป้าหมายจะขยายให้ครอบคลุมทุกอบต.ทั่วประเทศภายในปี 2546 จึงเป็นที่น่าสนใจว่าโครงการนี้จะสามารถรองรับวัตถุประสงค์เรื่องการให้ชุมชนใช้หรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ในระดับใด

1. บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์

- **ความเป็นมาของศูนย์ฯ**

บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ เป็นหนึ่งในศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนำร่อง ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) โดยมีศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Resource Center: ECRC) รับผิดชอบดำเนินงาน

ชุมชนบ้านฟอน ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในสี่พื้นที่จัดตั้งศูนย์นำร่องของเนคเทค ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ ความแข็งแกร่งของกลุ่ม ศักยภาพเชิงพาณิชย์ และปัจจัยสนับสนุนอื่น เช่น ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยชุมชนจะต้องมีระบบไฟฟ้าที่มั่นคง มีโทรศัพท์ระบบสายสัญญาณ การคมนาคมสะดวก และมีผลผลิตเชิงพาณิชย์ที่สามารถทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ จากนั้น ได้มีการจัดประชุม 2 ครั้ง ครั้งแรกในวันที่ 29 ตุลาคม 2544 โดยเชิญผู้นำชุมชนและหัวหน้ากลุ่มต่างๆ ในชุมชนบ้านฟอนเข้าร่วมประชุม ครั้งที่สองในวันที่ 2 พฤศจิกายน 2544 โดยมีการเชิญผู้นำกลุ่มต่างๆ ในตำบลชมพู ตำบลปลงแสนทอง (อำเภอเมือง) และตำบลลำปางหลวง (อำเภอเกาะคา) ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียงเข้าร่วมประชุมด้วย ผลการประชุมได้ให้คณะกรรมการหมู่บ้านและคณะกรรมการสถานศึกษาพื้นฐาน โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยาสรรหาและจัดตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ

การประชุมวันที่ 8 พฤศจิกายน 2544 ถูกจัดขึ้นเพื่อชี้แจงรายละเอียดของโครงการ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจร่วมกัน และหารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์ฯ โดยชุมชน รวมถึงสอบถามความต้องการของชุมชนในการใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯ ผลการประชุมสำหรับชุมชนบ้านฟอน ได้พิจารณาให้ที่ตั้งของศูนย์ฯ อยู่ที่โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา (จากตัวเลือกสองแห่งคือ วัดบ้านฟอนและโรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา) เนื่องจากความเหมาะสมด้านบุคลากรและความสะดวกของผู้ใช้บริการ

โรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยาเป็นโรงเรียนเก่าแก่ ตั้งขึ้นในปี 2471 ปัจจุบันเป็นโรงเรียนนำร่องการจัดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปีแห่งเดียวของตำบล การให้บริการของโรงเรียนครอบคลุมพื้นที่ตำบลชมพู ปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 26 เครื่อง โดยแบ่งเป็นเครื่องที่อยู่ในห้องเรียนคอมพิวเตอร์ชั้นสองของอาคารเรียน 3 จำนวน 20 เครื่อง ส่วนในศูนย์สารสนเทศโรงเรียน (บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์) ซึ่งอยู่ชั้นหนึ่งในอาคารเดียวกันมีจำนวน 9 เครื่อง

- **วัตถุประสงค์/เป้าหมาย และความคาดหวังของการจัดตั้งศูนย์**

วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งศูนย์บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ในช่วงแรก เป็น วัตถุประสงค์ภายใต้ โครงการนำร่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสินค้าชนบทและการท่องเที่ยว ซึ่งมี วัตถุประสงค์ที่จะให้ชุมชนได้เรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) สามารถใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยอำนวยความสะดวก และขยายโอกาสทางการค้าและการท่องเที่ยวของชุมชนในชนบท (e-commerce)

อย่างไรก็ตาม หลังจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการมาระยะหนึ่ง ผลปรากฏว่า ผู้ที่รับ ผลประโยชน์จากศูนย์ฯ เกือบทั้งหมดคือ เด็กนักเรียนและเยาวชนในชุมชนบ้านฟอนและพื้นที่ ใกล้เคียง ทำให้เป้าหมายเดิมที่เน้นการ e-commerce ได้เปลี่ยนเป็นทางด้านการเรียนรู้ (e-learning)

- **ที่ตั้งและรัศมีการให้บริการ**

บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ ณ อาคาร 3 ในโรงเรียนชุมชนบ้านฟอนวิทยา หมู่ 2 ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง 52100 (โทรฯ 054-337334)รัศมีการให้บริการศูนย์ฯครอบคลุมหมู่บ้าน ฟอนและหมู่บ้านใกล้เคียง

- **ระบบการบริหารและการจัดการศูนย์ฯ**

ศูนย์บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ มีคณะกรรมการศูนย์เทเลเซ็นเตอร์ เป็นผู้บริหารงาน ซึ่งเป็นตัวแทนจากชุมชน

- **รูปแบบและการดำเนินงานในปัจจุบัน**

รูปแบบและการดำเนินงานของศูนย์บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ในปัจจุบัน มีลักษณะ พึ่งพาตนเอง โดยศูนย์ฯ มีรายได้จากการให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ฯ รายได้ของศูนย์ฯ ในปัจจุบัน มาได้แก่ ค่าบริการการใช้คอมพิวเตอร์ชั่วโมงละ 10 บาท ค่าส่งโทรสารแผ่นละ 10 บาท (สำหรับ ส่งต่างพื้นที่ คิดตามรหัสพื้นที่) และรับแผ่นละ 5 บาท ค่าเช่ากล้องดิจิทัล วันละ 50 บาท รายจ่ายของ

ศูนย์ฯ ได้แก่ ค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ (เดือนละ 5,000 บาท) ค่าโทรศัพท์ (ประมาณเดือนละ 1,000-2,000 บาท) และค่ากระดาษ ซึ่งใช้ประมาณ 2 รีมต่อเดือน สำหรับค่าไฟฟ้า โรงเรียนเป็นผู้จ่าย ส่วนค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต เหม่าจ่ายเดือนละ 499 บาท

ศูนย์ฯ เปิดบริการในเวลาปกติคือ 8.00-17.00น. ทุกวัน ยกเว้นวันอังคาร ปัจจุบันศูนย์ฯ ยังไม่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ แต่อุณหภูมิภายในศูนย์ฯ ไม่ร้อนมากนัก เนื่องจากอากาศถ่ายเทได้ดี มีโปรสแตอร์ติดอยู่ตามผนังของศูนย์ฯ เป็นข้อมูลและแผนที่ของตำบลชมพูและบ้านพอน รวมทั้งข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พรีนเตอร์ โทรสารและโทรศัพท์ จะอยู่ในส่วนด้านในของโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ซึ่งอยู่ติดกับทางเข้าของศูนย์ฯ เพื่อสะดวกต่อการดูแล อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในศูนย์ฯขณะนี้ มีดังนี้

โทรศัพท์	จำนวน 1	เครื่อง
โทรสาร	จำนวน 1	เครื่อง
กล้องดิจิตอล	จำนวน 1	เครื่อง
คอมพิวเตอร์	จำนวน 9	เครื่อง
พรีนเตอร์	จำนวน 1	เครื่อง

อุปกรณ์ที่มีผู้บริการมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ กล้องดิจิตอล กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักเรียนนักศึกษา

กิจกรรมของศูนย์ฯ โดยทั่วไป นอกจากการให้บริการด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ยังมีกิจกรรมด้านการอบรมคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ จัดให้มีการอบรมแบบกลุ่มเล็ก ประมาณ8-10คน โดยจัดชั่วโมงการอบรมให้มากขึ้น โดยจัดทำแผ่นประกาศไว้ที่ศูนย์ฯ โดยมากจัดอบรมในช่วงเวลาปิดเทอม ซึ่งเด็กจะมาใช้บริการน้อยลง

ปัจจุบัน ชุมชนบ้านพอนได้รับมอบศูนย์ฯจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) โดยยังคงสานต่อโครงการที่ได้ทำร่วมกันมากับเนคเทค มีการปรับปรุงโครงสร้างคณะกรรมการบางส่วนโดยมีเครือข่ายเพิ่มเติมจาก วิทยาลัยเทคนิคลำปาง วิทยาลัยโยนก และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในช่วงที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลและสังเกตการณ์ในพื้นที่ ได้ทราบจากนายสมพร นาคพิทักษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านพอนวิทยา หนึ่งในคณะกรรมการของศูนย์ฯว่าทางศูนย์ฯ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก

บริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่ม โคลคา โคล่า ในการจัดซื้อเรื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มอีก 30 ชุด และมีแผนงานที่จะย้ายที่ตั้งศูนย์ฯ ไปอยู่ด้านหน้าบริเวณที่ติดกับถนน ซึ่งจะทำให้ผู้สัญจรผ่านไปมามองเห็นง่าย และสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้รู้สึกอึดอัดใจที่ต้องเข้ามาใน โรงเรียนซึ่งเป็นสถานที่ราชการ

สภาพโดยรวมชุมชน

● สภาพทางภูมิศาสตร์

หมู่บ้านฟอน ตั้งอยู่ในตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบ มีแม่น้ำวังไหลผ่านทางด้านทิศตะวันตก และมีห้วย หนอง คลอง บึง บางส่วน มีเขตการติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านต้า

ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านชมพูและอำเภอเกาะคา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอแม่ทะ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำวัง

ชุมชนบ้านฟอน เป็นหมู่บ้านเก่าแก่ที่ใหญ่ที่สุดและเป็นเสมือนศูนย์กลางของตำบล ด้วยสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งแม่น้ำวัง จึงทำให้เหมาะแก่การเพาะปลูก

แม่น้ำวัง เป็นแม่น้ำใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของชาวบ้านฟอนและชุมชนใกล้เคียงเป็นอย่างมาก เปรียบเสมือนเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงชีวิตมาเป็นเวลาช้านาน สองฟากฝั่งริมแม่น้ำวังเป็นชุมชนเก่าแก่ที่มีผู้คนสร้างบ้านเรือนอยู่หนาแน่นตลอดแนว การขยายตัวของชุมชนใหม่จึงกระจายออกห่างจากแม่น้ำวังไปสู่ท้องทุ่งนาและแหล่งน้ำขนาดเล็กแทน ปัจจุบันแม่น้ำวังมีสภาพตื้นเขินเนื่องจากปี พ.ศ.2509 กรมชลประทานได้สร้างเขื่อนกักตุนน้ำเพื่อการเกษตร มีคลองส่งน้ำครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบลชมพู ชาวบ้านต้องใช้น้ำเพื่อการเกษตรจากคลองส่งน้ำของชลประทานเป็นหลัก

การคมนาคม ชุมชนบ้านฟอนมีความสะดวกสบาย เนื่องจากห่างจากถนนพหลโยธินเข้าไปเพียง 50 เมตร โดยขับรถจากตัวเมืองลำปางผ่านสี่แยกแม่ทะ ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร หรือประมาณ 15 นาที

- ข้อมูลประชากร

ปัจจุบันประชากรในตำบลชมพูมีจำนวนทั้งสิ้น 22,2889 คน หรือประมาณ 5,961 ครัวเรือน จำแนกเป็นชาย 10,831 คน เป็นหญิง 11,458 คน สำหรับเฉพาะหมู่บ้านฟ่อน มี 889 ครัวเรือน มีบ้าน 985 หลังคาเรือนคิดเป็นจำนวนประชากร 3,353 คน โดยจำแนกเป็นชาย 1,589 คน และหญิง 1,764 คน

- สภาพทางเศรษฐกิจ

เดิมชาวชุมชนบ้านฟ่อนมีอาชีพหลักคือ เกษตรกรรม โดยทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ นอกจากนี้ก็มี ค้าขายและข้าราชการ แต่เมื่อมีการตัดถนนชุปเปอร์ไฮเวย์ผ่านชุมชน ทำให้ที่ดินมีราคาสูงขึ้น ความเจริญด้านการค้าขายขยายตัวมาถึงเป็นสาเหตุให้ชาวบ้านส่วนใหญ่ขายที่ดินทำกินไปเกือบหมด เหลือไว้บางส่วนเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย และชาวบ้านเปลี่ยนอาชีพจากเกษตรกรที่มีรายได้ปานกลางถึงน้อย ไปรับจ้างแรงงาน โดยส่วนใหญ่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากข้อมูลในแบบเก็บข้อมูลบริบทชุมชนหมู่บ้านฟ่อน จำนวนครอบครัวที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีจำนวนถึง 445 ครอบครัว ขณะที่อาชีพทำนา มี 214 ครอบครัว ทำสวน 41 ครอบครัว ค้าขาย 92 ครอบครัว รับราชการ 64 ครอบครัว ประมง 12 ครอบครัว และงานบริการ 40 ครอบครัว

จากความเจริญในด้านการคมนาคมที่มากับถนนชุปเปอร์ไฮเวย์ ทำให้การค้าขายมีความสะดวกมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการจัดตั้งโรงงานในชุมชนมากขึ้นด้วย โดยมีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 10 โรง เป็นโรงงานประเภท โรงงานเซรามิก โรงงานกระเบื้อง โรงงานซอส มะเขือเทศ โรงงานกล่องกระดาษ โรงงานปั่นกระดุกสัตว์ โรงงานบรรจุผลไม้กระป๋องและผลิตภัณฑ์จากมะเขือเทศ และโรงงานแปรรูปผลิตภัณฑ์จากครั่ง มีโรงสี 1 โรง และร้านค้า 52 ร้าน ชาวบ้านบางส่วนได้ประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนเป็นโรงงานขนาดเล็กที่ยังขาดเงินทุนหมุนเวียนเช่น ทำเซรามิก โคมไฟไม้ไผ่ จึงทำให้ชุมชนบ้านฟ่อนกลายเป็นชุมชนที่มีลักษณะกึ่งเมืองกึ่งชนบท

ชุมชนบ้านฟ่อนมีตลาดสด 2 แห่ง คือ ตลาดตอนเช้า อยู่ริมถนนชุปเปอร์ไฮเวย์ พ่อค้าแม่ค้าจะเริ่มขายของตั้งแต่ตอนเช้าตรู่ จนถึงเวลาประมาณ 9.00 น. ของแต่ละวัน ส่วนตลาดอีก

แห่งหนึ่งอยู่ข้างวัดบ้านฟ่อน เป็นตลาดตอนกลางวันและตอนเย็น จะเริ่มขายตั้งแต่เวลา 10.00 น. จนถึงเวลาประมาณ 18.30 น . ของทุกวัน

- **สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม**

ชาวบ้านฟ่อนอยู่กันแบบพึ่งพาอาศัยกัน ด้วยมีการตั้งรกรากสืบต่อกันมาอย่างยาวนาน มีวัฒนธรรมประเพณีที่ร่วมกันสืบสาน ทำให้ชุมชนมีความผูกพันกันอย่างแน่นเหนียว รักใคร่กันเหมือนพี่น้อง สถาบันอย่างโรงเรียนและวัด ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางที่ดี ทำให้บ้านฟ่อนจัดเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง ตัวอย่างเช่น ชุมชนมีการทอดผ้าป่าคอมพิวเตอร์มอบให้โรงเรียนชุมชนบ้านฟ่อนวิทยา เพื่อให้ลูกหลานในท้องถิ่นได้เริ่มเรียนคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ระดับอนุบาล

- **ระบบสาธารณูปโภค**

ด้านสาธารณูปโภค หมู่บ้านฟ่อนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ถนนสายหลักในหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง ส่วนถนนในซอยต่างๆ ของหมู่บ้านมีทั้งถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ และถนนลูกรัง หมู่บ้านฟ่อนไม่มีระบบประปา น้ำที่นำมาจากแหล่งน้ำทั้งของสาธารณะและส่วนบุคคล ได้แก่ บ่อน้ำบาดาล 120 บ่อ สระน้ำ 16 สระ บ่อน้ำตื้น 13 บ่อ (ไม่ตลอดปี) แม่น้ำวัง 1 แห่ง ห้วย 3 แห่งหนอง 2 แห่ง

ด้านโครงข่ายการสื่อสารและสารสนเทศ ทั้งหมู่บ้าน มีโทรศัพท์ 364 เครื่อง มีเพียงบางครัวเรือนที่ยังไม่มีใช้ และแม้ว่าสายโทรศัพท์ของทาง ทศท จะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ แต่หากต้องการก็สามารถจัดหาสายโทรศัพท์เพิ่มเติมได้สะดวกจากบริการของบริษัททีที แอนด์ ที โดยได้รับการติดตั้งในเวลา 2-4 สัปดาห์ นับจากวันแจ้งขอเลขหมาย สำหรับโทรศัพท์มือถือมีการใช้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ยังไม่มีการสำรวจจำนวนที่แน่นอนที่ใช้อยู่ในหมู่บ้าน สำหรับโทรศัพท์สาธารณะในหมู่บ้านมีทั้งหมด 3 จุด คืออยู่ตรงบริเวณโรงเรียน 1 ตู้ และบริเวณหน้าตลาดและวัดบ้านฟ่อนอีก 2 ตู้

2. ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา

- **ความเป็นมาของศูนย์ฯ**

ชุมชนบ้านสามขา ต.หัวเสือ อ.แม่ทะ จ.ลำปาง เป็นชุมชนเข้มแข็งตัวอย่างที่นำ ทฤษฎีการสร้างสรรค์ด้วยปัญญาและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแก้ปัญหาความยากจนที่เกิด จากการกีดกันนี้ยืมสิน จนกลายเป็นปัญหาหนี้สินของชุมชน มูลนิธิศึกษาพัฒนาและมูลนิธิไทยคม ได้นำกระบวนการคิดตามวิธี “การสร้างสรรค์ด้วยปัญญา” มาสู่ชุมชน เป็นเสมือนประกาศาปัญหา ที่สร้างแนวคิดให้ชาวบ้านได้เรียนรู้ต้นตอปัญหาของตนเอง ร่วมกันหาวิธีแก้ไข กล้าคิดกล้าทำ และกล้าเรียนรู้

การเข้าค่ายคอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการการสร้างสรรค์ด้วยปัญญา (Constructionism Lab) ณ ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาคเหนือ จ.ลำปาง นับเป็นจุดเปลี่ยนของ ชุมชนและเยาวชนบ้านสามขา ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ นำไปสู่ การพัฒนาหลายประการ ซึ่งช่วยให้ชาวบ้านเข้าใจวิธีการสร้างสรรค์ความรู้อย่างเป็นขั้นตอน เรียนรู้จากสิ่งต่างๆ รอบตัว สอดคล้องกับสภาพสังคมของตน และมีกระบวนการกลุ่มเพื่อให้ ชาวบ้านฝึกการเรียนรู้ร่วมกัน วางแผนช่วยเหลือกันนำเสนอผลงาน เพื่อสะท้อนความคิดโดยไม่มี ข้อจำกัดเรื่องวัยวุฒิและประสบการณ์

จากการที่ชุมชนเห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือใน การเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไป จึงเกิดการจัดตั้ง “ศูนย์คอมพิวเตอร์ชุมชนบ้าน สามขา” ขึ้นในชุมชนของตนเอง โดยการสนับสนุนของมูลนิธิศึกษาพัฒนาและมูลนิธิไทยคม ทำให้เด็กและเยาวชนสามารถพัฒนาความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้อย่าง ต่อเนื่อง นับเป็นการวางรากฐานสำคัญสำหรับการใช้งานในกิจการต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การใช้ คอมพิวเตอร์ทำบัญชีร้านค้าชุมชน การทำบัญชีกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ การทำบัญชีครัวเรือน การ จัดทำโครงการธนาคารชุมชน ฝากถอนผ่านคอมพิวเตอร์ของศูนย์ฯ การจัดทำเว็บไซต์ของชุมชน การจัดทำโครงการแปลตำราสมุนไพรและยาไทยของแพทย์แผนโบราณของชุมชน จากภาษา ล้านนาเป็นภาษาไทย การบันทึกคำแปลภาษาล้านนาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การ จัดการห้องสมุดชุมชนวัดสามขาและโรงเรียนบ้านสามขา เป็นต้น

- **ที่ตั้งและการบริหารศูนย์**

ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขาตั้งอยู่ในโรงเรียนบ้านสามขา ซึ่งเป็นโรงเรียนใน สังกัด สปช.ตั้งอยู่ที่บ้านสามขา อ.แม่ทะ จ.ลำปาง เป็นโรงเรียนระดับอนุบาลถึงประถม มีนักเรียน ทุกชั้นรวมกันจำนวน 42 คน ครูผู้สอน 5 คน

มูลนิธิศึกษาพัฒนาและมูลนิธิไทยคม ได้ให้ความช่วยเหลือประสานงานให้ใช้ดาวเทียมจากมูลนิธิไทยคมในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและมอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ 10 เครื่อง พรินเตอร์ 2 เครื่อง ติดตั้งและเปิดให้บริการที่โรงเรียนบ้านสามขาเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2544 โดยมีอาจารย์ศรีนวล วงศ์ตระกูลร่วมกับอาจารย์ในโรงเรียนและเยาวชนอาสาสมัครในชุมชนช่วยกันดูแลศูนย์ โดยมีมูลนิธิศึกษาพัฒนาและการศึกษานอกโรงเรียนภาคเหนือให้การสนับสนุน ด้านการอบรม และซ่อมบำรุง

การบริหารจัดการศูนย์ดำเนินงานโดยคณาจารย์และเยาวชนอาสาสมัครในชุมชน ซึ่งจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันดูแลศูนย์ฯ ซึ่งจะเปิดให้บริการกับสมาชิกในชุมชนทุกวัน ในเวลากลางวัน จันทร์ถึงศุกร์ ศูนย์ฯ จะใช้เป็นห้องเรียนสำหรับเด็กนักเรียนในโรงเรียนบ้านสามขา และเปิดให้บริการโดยเก็บค่าบริการในช่วงเย็น ประมาณ 17.00 -20.00 น. ซึ่งเป็นช่วงที่กลุ่มเยาวชนอาสาสมัครเสร็จภารกิจจากโรงเรียน ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ จะเปิดให้บริการทั้งวัน กลุ่มเยาวชนอาสาจะผลัดเปลี่ยนกันมาดูแลศูนย์ฯ วันละ 2-3 คน โดยให้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วโมงละ 10 บาท

การดำเนินงานศูนย์ฯ ทำให้เยาวชนมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะคอมพิวเตอร์ ควบคู่ไปกับทักษะด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ เยาวชนในหมู่บ้านยังเป็นตัวจักรสำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆที่เชื่อมโยงความรู้ที่ค้นคว้าจากโลกอินเทอร์เน็ต ไปสู่การประยุกต์ใช้กิจกรรมต่างๆ ของชุมชนได้ เช่นการเชื่อมโยงศูนย์ฯกับหอกระจายข่าว โดยการส่งต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปยังสมาชิกในชุมชนที่ไม่มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตได้อีกทางหนึ่ง

ปัจจุบันศูนย์ฯมีเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 21 เครื่อง เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ 4 เครื่อง ผ่าน ไอ พี สตาร์ของบริษัท ซี เอส ล็อกซ์ อินโฟร์จำกัด โดยมีความเร็ว 256/128 กิโลบิตต่อวินาที

นอกจากนี้ยังได้มีความพยายามจะขยายการใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯให้มากขึ้น โดยโรงเรียนบ้านสามขาเป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน กศน. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนกศน. ได้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าข้อมูล และจัดพิมพ์โครงการ แม้ว่านักเรียนกศน.ส่วนใหญ่จะไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ก็จะใช้วิธีอาศัยผู้ที่มีทักษะในการใช้ เช่นครูผู้สอน หรือเยาวชน ช่วยในการหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและจัดพิมพ์โครงการ

สภาพโดยรวมชุมชน

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป

บ้านสามขา อยู่ในเขตการปกครอง ของ ต.หัวเสือ อ.แม่ทะ จ.ลำปาง โดยอยู่ห่างจากจ.ลำปางประมาณ 40 กิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดลำปาง โดยใช้ถนนสายลำปาง เด่นชัย

เขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติด บ้านทุ่ง อ.แม่ทะ

ทิศใต้ ติดบ้านคอนไฟ

ทิศตะวันออก ติด อ.ลอง จ.แพร่

ทิศตะวันตก ติด บ้านห้วยมะเกลือ อ.แม่ทะ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบ ต่างระดับ มีภูเขาและป่าไม้ล้อมรอบ มีครัวเรือน 154 หลัง ประชากรรวม 666 คนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ปลูกหอม กระเทียม ไร่บริโภค ภายในครัวเรือน ไม่ได้ปลูกเพื่อการจำหน่าย มีอาชีพเสริมคือ แกะสลัก ดิกไม้ประดิษฐ์ หาของป่าและรับจ้างทั่วไป ระดับการศึกษาของคนในหมู่บ้าน มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 7 คน ปริญญาตรี 6 คน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี 9 คน ปวช/ปวส. 58 คน มัธยมศึกษา 258 คน โดยมีนักเรียนจบประถมศึกษาปีที่ 6 และเรียนต่อมัธยมร้อยละ 100

ด้านสาธารณสุข

ประชากรเข้าถึงระบบประกันสุขภาพร้อยละ 100 โดยมีสถานอนามัยเป็นสถานบริการระดับต้นและส่งต่อไปยัง โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลศูนย์ฯ

วัฒนธรรมประเพณี

มีวัฒนธรรมประเพณีที่ดำรงรักษาไว้เช่น การนับถือผีป่า ผีบ้าน มีการเซ่นไหว้ผีตามเทศกาลต่างๆ เช่นการเลี้ยงผี อาฮัก อาแก้ว ในเดือนเก้าแรม 3 ค่ำ และผีพ้อพาน ผีขุนน้ำ ผีเสื้อบ้าน ผีเสื่อนาฯลฯ

วัฒนธรรมประเพณีที่เปลี่ยนแปลงไปเช่น การหาไม้ค้ำศรีในเทศกาลสงกรานต์ เปลี่ยนจากการใช้ไม้ค้ำคนละ 1 เล่มซึ่งสิ้นเปลืองไม้มาก ปัจจุบันได้ประชาสัมพันธ์ให้ค้ำด้วยกัน โดยแบ่งเป็นหัวหมวด หัวหมวดละ 1 เล่ม ทำให้เป็นการประหยัดไม้ใช้สอยมากขึ้น

ความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

เป็นความสัมพันธ์แนวราบเป็นลักษณะเครือข่าย มีระบบช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3.ศูนย์ T-Centre จักราช

- **ความเป็นมาของศูนย์ฯ**

ศูนย์ T-Centre จักราช เป็นศูนย์ฯโครงการนำร่องภายใต้โครงการศูนย์ โทรคมนาคมและสารสนเทศในชนบทไทย-แคนาดา “T-Centre” เป็นโครงการของ GAIA Corporation (Canada), Tele Common Development Group(Canada) and Loxley Public Co.Ltd. (Thailand) มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ที่เหมาะสม และทดสอบความเป็นไปได้ของการประกอบธุรกิจเพื่อให้บริการในชุมชนชนบท ที่ห่างไกลให้ได้รับประโยชน์ด้านการสื่อสารและสารสนเทศเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารระหว่างชนบทและเมือง

ในทางปฏิบัติทางโครงการฯเริ่มการคัดเลือกพื้นที่ด้วยการปรึกษาหารือ กับ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ณ.ขณะนั้น) และอาศัยเครือข่ายสำนักงานภูมิภาคของ บริษัท ล็อกซ์เลย์ฯ ช่วยชี้พื้นที่ที่เหมาะสม ในบางกรณีผู้บริหารโครงการฯช่วยแนะนำให้ เช่น อำเภอจักราช จ.นครราชสีมาซึ่งเป็นที่ตั้งของโครงการซีเบิร์ต จักราช ที่เป็นที่ยุ้จักกันทั่วไปของสมาคมพัฒนา ประชากรและชุมชน ทั้งนี้ได้คัดเลือกพื้นที่โครงการ 6 แห่งด้วยกัน โดยศูนย์พัฒนาชนบท ผสมผสานจักราช หรือที่รู้จักในนาม ศูนย์ซีเบิร์ต จักราช เป็น 1 ในพื้นที่ที่ได้รับการคัดเลือก

การประชุมชุมชน

หลังจากโครงการคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายแล้ว ก็ได้จัดประชุมชุมชนละ 2 วัน การประชุมมีวัตถุประสงค์หลักคือ

1. สร้างความตระหนักแก่ผู้นำชาวบ้านและชุมชน ให้เห็นประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของชุมชน
2. แนะนำให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทราบความเป็นมาของโครงการ โทรคมนาคมและสารสนเทศในชนบทไทย –แคนาดา รวมทั้งให้รู้จักเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทางโครงการจะสนับสนุนด้านการฝึกอบรมตัวแทนจากชุมชน เพื่อทำหน้าที่ผู้จัดการศูนย์ฯ และสนับสนุนด้านอุปกรณ์ การเงิน ทั้งนี้ชุมชนต้องจัดเตรียมสถานที่ในการจัดตั้งศูนย์ฯ นำร่องเพื่อติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ โครงการฯ จะให้การสนับสนุนอุปกรณ์พร้อมค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง ประกอบด้วย โทรศัพท์ เครื่องตอบรับโทรศัพท์ 1 เครื่อง คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 2 เครื่อง พร้อมซอฟต์แวร์ โปรแกรมใช้งานสำนักงานที่จำเป็น โมเด็ม เครื่องพิมพ์ 1 เครื่อง เครื่องสำรองไฟ (UPS) 1 เครื่อง โทรสาร 1 เครื่อง เฟอร์นิเจอร์ การจัดส่งอุปกรณ์และซ่อมบำรุงทุก 3 เดือน

การสนับสนุนการดำเนินงาน

เมื่อเริ่มเปิดดำเนินการ เจ้าหน้าที่จากโครงการฯ จะไปติดตามความก้าวหน้าของศูนย์ฯ นำร่องต่างๆ ทุกๆ 2-3 เดือน แต่ทุกศูนย์ฯ ต้องส่งบันทึกการใช้บริการและรายงานการเงินทุกเดือน ตามแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่โครงการกำหนด และศูนย์ฯ นำร่องสามารถติดต่อโครงการเพื่อขอต่ออายุ ISP และติดต่อสำนักงานภูมิภาคของบริษัทล็อกซ์เลย์ฯ เมื่อเกิดปัญหาทางเทคนิค

สถานที่ตั้งและการบริหารศูนย์

T-Centre จักราช ตั้งอยู่ภายในศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช ตำบลจักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ความเป็นมาของศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช

ปี 2531 สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนได้เริ่มดำเนินการโครงการพัฒนาชนบทผสมผสานจักราช (ซีเบิร์ต จักราช) จ.นครราชสีมา โดยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณและความร่วมมือทางวิชาการจาก GTZ ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ดำเนินงานต่อเนื่องมาภายใต้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสาน จักราช งานพัฒนางานหนึ่งของศูนย์ฯ คือ

การประสานงานให้บริษัทมาเช่าพื้นที่ของศูนย์เพื่อสร้างโรงงาน เป็นการสร้างงานให้กับคนในอำเภอจักราชและลดการย้ายถิ่นไปหางานทำในเมือง ปัจจุบันมีโรงงานที่เช่าพื้นที่ของศูนย์ซีเบิร์ตจักราช อยู่จำนวน 6 โรงงาน มีคนงานประมาณ 1900 คน คนงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง

นอกจากนี้ศูนย์ ซีเบิร์ต จักราชยังได้ทำงานพัฒนาในด้านต่างๆ เช่นการพัฒนาเพื่อส่งเสริมอาชีพและรายได้ การพัฒนาด้านสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาชนบทร่วมกับธุรกิจภาคเอกชน การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม

อุปกรณ์และการให้บริการศูนย์ฯ T-Centre

มีอุปกรณ์จากโครงการคือคอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง เครื่องพิมพ์ 1 เครื่องและโทรศัพท์ ในปัจจุบันศูนย์ฯมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมรวมทั้งสิ้น 10 เครื่อง

ในระยะแรกของการดำเนินโครงการศูนย์ฯเน้นการจัดฝึกอบรมให้แก่เด็กและพนักงานโรงงาน ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามกิจกรรมต่างๆของศูนย์ฯเริ่มน้อยลงจำนวนผู้มาใช้บริการก็น้อยลง เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯมีการเปลี่ยนแปลง ขาดการสานต่อโครงการ ส่วนหนึ่งมาจากศูนย์ ซีเบิร์ต จักราช เองก็มีการปรับปรุงองค์กร

คุณสำนาน ไชยโคตร ผู้ช่วยผู้อำนวยการสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน สาขานครราชสีมา ซึ่งเพิ่งย้ายมาทำงานที่ศูนย์ฯไม่นาน ให้ข้อมูลกับผู้วิจัยว่า ตอนนี้อยู่ศูนย์ฯเพิ่งมีการปรับเปลี่ยนองค์กร บางคนยังใหม่กับที่นี่เช่นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ T-Centre อย่างไรก็ตาม ซีเบิร์ต จักราช มีแผนที่จะใช้ประโยชน์จากศูนย์ T-Centre ให้มากขึ้น โดยมีแผนงานที่จะจัดอบรมคอมพิวเตอร์แก่สมาชิกเครือข่ายของศูนย์ ซึ่งเมื่อช่วงเดือนกันยายน 2547 ก็ได้จัดอบรมไปแล้วชุดหนึ่ง แต่ตอนนี้ต้องรอรเวลาอีกสักนิด

ปัจจุบัน ศูนย์ฯให้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วโมงละ 15 บาท เปิดบริการวันจันทร์ – เสาร์ เวลา 10.00 - 20 .00 น. แต่เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อย เจ้าหน้าที่จะเปิด-ปิดศูนย์ตามเวลา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สภาพโดยรวมตำบลจักราช อำเภอจักราช จ.นครราชสีมา

ตำบลจักราชเป็นตำบลแรกของ อำเภอจักราช มี 13 ตำบล ต่อมาเมื่อวันที่ 19 ม.ค. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งเป็น อบต.จักราช ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยโคราช นับถือศาสนาพุทธ ตำบลจักราชตั้งอยู่ในเขตการปกครองของ อ.จักราช ประกอบไปด้วย 14 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองคล้า บ้านโนนพฤษดิ์ บ้านตะกุดเครือปลอก บ้านจักราช บ้านหนองบัวกลาง บ้านโคกชาติ บ้านหนองนกแก้ว บ้านหนองพลวง บ้านหนองพฤษดิ์ บ้านหนองจอก บ้านน้ำซับ สภาพทั่วไปของตำบล

สภาพทั่วไปเป็นที่ราบมีลำจักราชไหลผ่าน ทิศตะวันออก มีห้วยน้ำลึกไหลมาบรรจบกับลำน้ำจักราช เป็นดินร่วนปนทราย ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นชุมชนเกษตรกรรม

อาณาเขตตำบล

ทิศเหนือ ติด ต.หนองระเวียง อ.พิมาย ต.หนองสรวง อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ทิศใต้ ติด ต.ศรีละกอ ต.หนองขาม อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติด ต.หินโคน อ.จักราช จ.นครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติด ต.ทองหลาง อ.จักราช จ.นครราชสีมา

จำนวนประชากรของตำบล : มีประชากรทั้งสิ้น 7,620 คน อาชีพหลัก ทำนา ปลูกอ้อย อาชีพเสริม ทำหัตถกรรม

สภาพสังคมและเศรษฐกิจ

ประชากรจบการศึกษาภาคบังคับร้อยละ 59 แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการศึกษาต่อระดับสูง โดยทั่วไปเกษตรกรยังนิยมรับความช่วยเหลือจากทางราชการมากกว่า

มีประชากรในวัยแรงงานร้อยละ 60.15 และไปทำงานนอกตำบลเพียงร้อยละ 14.20 ทั้งนี้เป็นผลเนื่องจากภายใต้โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช ที่ได้ประสานให้โรงงานมาสร้างในพื้นที่ของศูนย์ มีโรงงาน จำนวน 6 โรง ทำให้แรงงานไม่ต้องย้ายถิ่นไปหางานทำที่อื่น

ตารางสรุปเปรียบเทียบการบริหารจัดการ 3 ศูนย์ฯ

	บ้านฟ่อน	บ้านสามขา	จักราช
1.หน่วยงานสนับสนุน	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)	มูลนิธิศึกษาพัฒนา และมูลนิธิไทยคม	บริษัททีลอคซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)ร่วมกับ GAIA Corporation (Canada), Telecommon Development Group(Canada)
2. ความเป็นเจ้าของ	ชุมชนบ้านฟ่อน	ชุมชนบ้านสามขา	ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสาน จักราช
3. วัตถุประสงค์โครงการ	เริ่มแรกมีเป้าหมายเพื่อการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)แต่มีความเป็นไปได้น้อยอันเนื่องมาจากหลายๆ ปัจจัย ต่อมาพบว่ากลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเด็ก จึงปรับเปลี่ยนเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ (e – learning)	เพื่อให้เด็กๆและเยาวชนสามารถพัฒนาความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาชุมชน	มีเป้าหมายที่จะค้นหารูปแบบการดำเนินงานศูนย์ฯ ที่เหมาะสมและความเป็นไปได้ของการประกอบธุรกิจเพื่อให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชนที่ห่างไกล
3. โครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์ฯ	ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการศูนย์ฯ เป็นตัวแทนจากคนในชุมชน	เด็กๆและเยาวชนในชุมชน โดยการดูแลของอาจารย์ศรีนวล วงษ์ตระกูล	อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสาน จักราช
4. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	1 คน ในช่วงระยะเวลาของโครงการนำร่อง เนคเทค สนับสนุนค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ เมื่อสิ้นสุดโครงการทางศูนย์ฯ นำเงินรายได้มาจ้างต่อ	ในช่วงเวลาเรียนอาจารย์ศรีนวลจะเป็นผู้ดูแล ในช่วงเย็นและวันเสาร์ อาทิตย์ เยาวชนจะผลัดเปลี่ยนกันมาประจำศูนย์ฯ ในรูปแบบอาสาสมัคร	ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสาน จักราช รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้
5. รูปแบบการให้บริการ	ให้บริการชั่วโมงคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รับพิมพ์งาน โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00-17.00น. หยุดวันอังคาร	ให้บริการชั่วโมงคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เครื่องพรีนเตอร์ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์-ศุกร์ ใช้ในการเรียนการสอนในโรงเรียน ตอนเย็นและวันเสาร์-อาทิตย์เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป	ให้บริการชั่วโมงคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เครื่องพรีนเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เปิดบริการวันจันทร์ – เสาร์ เวลา 10.00 - 17 .00 น. โดยประมาณ
6.สถานะปัจจุบัน	ปัจจุบันศูนย์มีรายได้เลี้ยงตัวเองได้ และสามารถซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม	ค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณเทคนิค อุปกรณ์ การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมได้รับ	ศูนย์ฯยังไม่สามารถดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจที่มีรายได้พอเลี้ยงตัวเอง

	บ้านฟ่อน	บ้านสามขา	จักราช
		การสนับสนุนจากมูลนิธิศึกษา พัฒนา และมูลนิธิไทยคม	ศูนย์พัฒนาชนบท ผสมผสาน จักราชเป็น ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ
7. กลุ่ม ผู้ใช้บริการ และการใช้ ประโยชน์	เป็นเด็กส่วนมาก เล่นเกมส์ มากที่สุด รองลงมาคือใช้ อินเทอร์เน็ตค้นหาทำรายงาน พิมพ์งาน	เป็นเด็กและเยาวชน เด็กใช้ใน การเรียนและค้นหาข้อมูลที่ ได้รับมอบหมายงานจากครู เช่น หาข้อมูลเพื่อจัดทำรายการวิทยุ ชุมชน เยาวชนจะใช้ คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตเพื่อ การศึกษาและความบันเทิง มี ผู้ใหญ่มาใช้บ้างในการเรียนกสน. และอื่นๆเช่นการทำบัญชี ครัวเรือน	เป็นเด็กระดับมัธยมปลาย ส่วนใหญ่มาใช้ คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา พิมพ์รายงาน ในขณะที่กลุ่ม พนักงานโรงงานซึ่งเป็น กลุ่มเป้าหมายหลักมาใช้ บริการน้อยมาก

สรุป

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนทั้ง 3 แห่งแม้จะมีที่มา หน่วยงานสนับสนุน รูปแบบ
การดำเนินงาน ตลอดจนวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันในรายละเอียด แต่ก็ล้วนมีแก่นแนวความคิดของ
การให้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนร่วมกัน นั่นคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสู่ชุมชน
ชนบทที่ห่างไกล เปิดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ลดการเหลื่อมล้ำ และมุ่งหวังให้
เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาตนเองและชุมชน เมื่อพิจารณา
รูปแบบและการใช้ประโยชน์ทั้ง 3 ศูนย์ สามารถแยกพิจารณาได้เป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มเด็กนักเรียนและนักศึกษา ศูนย์ทั้ง 3 สามารถตอบสนองความต้องการใช้ และช่วยเปิด
โอกาสให้เด็กนักเรียนและนักศึกษาที่ยากจนหรือด้อยโอกาสได้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เป็นส่วนเสริมในการเรียน ค้นหาทำรายงาน นอกจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทางสถานศึกษา
จัดให้บริการซึ่งบางแห่งก็มีปัญหาไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน อย่างไรก็ตามแม้จะพบว่า
ศูนย์บ้านฟ่อนจะมีผู้ใช้บริการมากถึงขั้นมีรายได้เลี้ยงตัวเอง ซึ่งเป็นการตอบโจทยข้อหนึ่งของการ
จัดตั้งศูนย์ แต่ในด้านของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มของเด็กนักเรียนเพื่อ
การเรียนรู้ยังเป็นสิ่งที่มีน้อย เมื่อเทียบกับสัดส่วนของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อความ
บันเทิง

2. กลุ่มผู้ใหญ่ ศูนย์บ้านสามขาโดยอาจารย์ศรีนวลและเด็กๆเยาวชน มีความพยายามเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่โครงการ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยส่วนรวม ในขณะที่ศูนย์จักราช ก็พยายามนำประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับชาวบ้านที่เป็นสมาชิกใน โครงการพัฒนาของศูนย์ผ่านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์ในการเผยแพร่ความรู้ในส่วนที่บ้านฟอนไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ของกลุ่มผู้ใหญ่หรือชุมชนโดยรวม โดยมุ่งไปที่เด็กซึ่งศูนย์มองว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักเท่านั้น

เมื่อพิจารณาภาพรวมของทั้ง 3 ศูนย์จะพบว่าศูนย์ชุมชนบ้านสามขาจะสามารถตอบวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ได้มากกว่าศูนย์อื่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับชุมชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นศูนย์ที่เกิดจากความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง บริหารและจัดการโดยชุมชน โดยมีหน่วยงาน ภาคราชการภายนอกคอยให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค อุปกรณ์ รวมทั้งเป็นชุมชนที่ห่างไกลความเจริญ คริวเรือนไม่มีสายโทรศัพท์ที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ไม่มีร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เป็นทางเลือก และสมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน ไม่มีเงินซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่บ้าน ศูนย์จึงสามารถตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน และถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน โดยรวมได้มาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงพรรณนา ได้แก่ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากร การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ ซึ่งแสดงผลเป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เจาะลึก

ตาราง 1 แสดงความถี่ ร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

เพศ	บ้านฟ่อน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่
ชาย	12 (32.4%)	32 (53.3%)	15 (41.7%)	19 (36.5%)	5 (20.0%)	21 (28.4%)
หญิง	25 (67.6%)	28 (46.7%)	21 (58.3%)	33 (63.5%)	20 (80.0%)	53 (71.6%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า โดยผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟ่อนเป็นเพศชาย 12 คน (32.4%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 25 คน (67.6%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟ่อนเป็นเพศชาย 32 คน (53.3%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 28 คน (46.7%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาเป็นเพศชาย 15 คน (41.7%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 21 คน (58.3%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาเป็นเพศชาย 19 คน (36.5%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 33 คน (63.5%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชเป็นเพศชาย 5 คน (20.0%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 20 คน (80.0%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชเป็นเพศชาย 21 คน (28.4%) และเป็นเพศหญิงจำนวน 53 คน (71.6%)

ตาราง 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)

อายุ	บ้านฟอน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้
8-15 ปี	28 (75.7%)	8 (13.3%)	17 (47.2%)	1 (2.8%)	0 (0%)	5 (6.8%)
16-25 ปี	9 (24.3%)	19 (31.7%)	9 (25.0%)	8 (15.4%)	14 (56.0%)	22 (29.7%)
26-50 ปี	0 (0%)	30 (50.0%)	9 (25.0%)	42 (80.8%)	11 (44.0%)	47 (63.5%)
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	0 (0%)	3 (5.0%)	1 (2.8%)	1 (1.9%)	0 (0%)	0 (0%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟอนเป็นผู้มีอายุ 8-15 ปี จำนวน 28 คน (75.7%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้มีอายุ 26-50 ปี จำนวน 30 คน (50.0%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาเป็นผู้มีอายุ 8-15 ปี จำนวน 17 คน (47.2%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้มีอายุ 26-50 ปี จำนวน 42 คน (80.8%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชเป็นผู้มีอายุ 16-25 ปี จำนวน 14 คน (56.0%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้มีอายุ 26-50 ปี จำนวน 47 คน (63.5.0%)

ตาราง 3 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล

การศึกษา	บ้านฟอน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่
ประถมศึกษา	2 (5.4%)	13 (21.7%)	8 (22.2%)	29 (55.8%)	1 (4.0%)	21 (28.4%)
มัธยมศึกษา	28 (75.7%)	17 (28.3%)	22 (61.1%)	17 (32.7%)	12 (48.0%)	40 (54.0%)
ปวช./ปวส.	6 (16.2%)	10 (16.7%)	1 (2.8%)	2 (3.9%)	1 (4.0%)	5 (6.8%)
ปริญญาตรี	1 (2.7%)	18 (30.0%)	5 (13.9%)	3 (5.8%)	11 (44.0%)	8 (10.8%)
สูงกว่า ปริญญาตรี	0 (0%)	2 (3.33%)	0 (0%)	1 (1.9%)	0 (0%)	0 (0%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านฟอนเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 28 คน (75.7%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านฟอนเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (30.0%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านสามขาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 22 คน (61.1%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านสามขาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน (55.8%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านจักราชเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 12 คน (48.0%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านจักราชเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 40 คน (54.0%)

ตาราง 4 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

อาชีพ	บ้านฟ่อน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่
นักเรียน/ นักศึกษา	35 (94.6%)	19 (31.7%)	24 (66.7%)	3 (7.7%)	12 (48.0%)	14 (18.9%)
ค้าขาย/เจ้าของ ธุรกิจ	1 (2.7%)	8 (13.3%)	0 (0%)	7 (13.5%)	1 (4.0%)	2 (2.7%)
เกษตรกร	0 (0%)	2 (3.3%)	1 (2.8%)	5 (9.6%)	0 (0%)	3 (4.1%)
รับจ้าง	1 (2.7%)	20 (33.3%)	7 (19.4%)	30 (57.7%)	11 (44.0%)	51 (68.9%)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	0 (0%)	9 (15.0%)	4 (11.1%)	2 (3.9%)	1 (4.0%)	2 (2.7%)
อื่น ๆ	0 (0%)	2 (3.3%)	0 (0%)	5 (9.6%)	0 (0%)	2 (2.7%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟ่อนเป็นผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน (94.6%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 20 คน (33.3%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาเป็นผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน (66.7%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 30 คน (57.7%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชเป็นผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา 12 คน (48.0%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน เป็นผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 51 คน (68.9%)

ตาราง 5 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร

รายได้	บ้านฟ่อน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช่
ต่ำกว่า 1,000 บาท	32 (86.5%)	11 (18.3%)	19 (52.8%)	4 (7.7%)	11 (44.0%)	12 (16.2%)
1,001-5,000 บาท	3 (8.1%)	28 (46.7%)	11 (30.6%)	37 (71.2%)	2 (8.0%)	36 (48.7%)
5,001-10,000 บาท	1 (2.7%)	7 (11.7%)	3 (%)	9 (17.3%)	7 (28.0%)	22 (29.7%)
10,001-15,000 บาท	0 (0%)	6 (10.0%)	0 (0%)	2 (3.9%)	1 (4.0%)	2 (2.7%)
15,001-20,000 บาท	1 (2.7%)	2 (3.3%)	1 (2.8%)	0 (0%)	2 (8.0%)	1 (1.4%)
มากกว่า 20,000 บาท	0 (0%)	6 (10.0%)	2 (5.6%)	0 (0%)	2 (8.0%)	1 (1.4%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ามีส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านฟ่อนเป็นผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 32 คน (86.5%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร เป็นผู้ที่มีรายได้ 1,001-5,000 บาท จำนวน 28 คน (46.7%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านสามขาเป็นผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 19 คน (52.8%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร เป็นผู้ที่มีรายได้ 1,001-5,000 บาท จำนวน 37 คน (71.2%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครจักราชเป็นผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 11 คน (44.0%) ส่วนผู้ไม่ใช่บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร เป็นผู้ที่มีรายได้ 1,001-5,000 บาท จำนวน 36 คน (48.7%)

สรุปคุณลักษณะทางประชากรของผู้ใช้และไม่ใช้บริการศูนย์ฯ ทั้ง 3 แห่ง

บ้านพอน

พบว่าผู้ใช้บริการเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์เป็นเด็กนักเรียนของโรงเรียนชุมชนบ้านพอนวิทยา ส่วนหนึ่งเป็นศิษย์เก่าที่จบการศึกษาไปแล้ว และกำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปวช,ปวส,และปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์ฯตั้งอยู่ภายในโรงเรียน ชุมชนบ้านพอนวิทยา เด็กนักเรียน จึงเป็นกลุ่มที่ใกล้ชิดและใช้ศูนย์ฯได้สะดวกและง่ายกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ศิษย์เก่าที่จบการศึกษาจากที่นี่ก็ยังกลับมาใช้บริการเพราะเคยใช้และเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่

ผู้ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ที่พบเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คนกลุ่มนี้ที่ไม่ใช้บริการที่ศูนย์ฯเนื่องจากส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือมีใช้ที่ทำงาน สถานศึกษา จึงไม่มีความต้องการใช้ศูนย์ฯ ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งไม่ทราบว่ามีศูนย์ฯให้บริการบุคคลทั่วไปเช่นนางเพ็ญพิไล วัชรานุรักษ์ อายุ 47 ปี พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตเหมือนแม่เมาะ บอกว่า

“ สำหรับศูนย์ตรงนี้ก็รู้ว่ามี แต่ส่วนใหญ่เราก็ใช้ที่ทำงาน ที่บ้านก็มีคอมพิวเตอร์แต่ให้เด็กๆไว้ใช้ คนในชุมชนบ้านพอนที่ทำงานบริษัทหรือรัฐวิสาหกิจมักจะมีคอมพิวเตอร์ไว้ที่บ้าน บ้านที่มีลูกกำลังเรียนก็จะมี ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์อยู่ที่บ้าน ก็ไม่ไปใช้ที่ศูนย์ “ (นางเพ็ญพิไล วัชรานุรักษ์,สัมภาษณ์, 7 กุมภาพันธ์ 2548)

เช่นเดียวกับนายพงษ์เทพ ปั้นแปง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง อายุ 21 ปี ก็มักจะใช้คอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัยทำงานมากกว่า

“ ส่วนใหญ่ผมจะใช้คอมพิวเตอร์ที่มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นงานกลุ่ม เลขทำที่มหาวิทยาลัย ช่วยกันให้เสร็จเร็วกว่า” (นายพงษ์เทพ ปั้นแปง,สัมภาษณ์, 8 กุมภาพันธ์ 2548)

ชุมชนบ้านพอนเป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท สภาพโดยรวมถือว่าเป็นชุมชนที่ค่อนข้างเจริญ ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะปานกลาง มีกำลังซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่บ้านได้ จากการพูดคุยคาดว่าชุมชนนี้น่าจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านมากกว่าชุมชนอีก 2 แห่ง

บ้านสามขา

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนและเยาวชนที่กำลังศึกษาอยู่ เด็กๆจะได้เรียนและใช้คอมพิวเตอร์เนื่องจากศูนย์ตั้งอยู่ในโรงเรียน.และศูนย์ถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ โดยอาจารย์ศรีนวล วงษ์ตระกูล ผู้มีส่วนในการก่อตั้งและดำเนินงานศูนย์เป็นผู้สอน เด็กนักเรียนที่นี้จะมีทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี เด็กที่จบการศึกษาจากโรงเรียน.บ้านสามขาก็จะไปศึกษาต่อที่โรงเรียน.แม่ทะประชาสามัคคีเมื่อกลับมาจากโรงเรียน.เยาวชนเหล่านี้ ก็จะมาใช้บริการที่ศูนย์ เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียน.มีไม่พอใช้ และในหมู่บ้านก็ไม่มีอินเทอร์เน็ตที่อื่นให้ใช้

ทั้งนี้ศูนย์ก็เกิดขึ้นมาจากความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ของเด็กๆและเยาวชนเหล่านี้ ซึ่งกว่าชุมชนจะยอมให้มีศูนย์ในหมู่บ้าน ต้องทำประชาพิจารณ์ถึง 3 ครั้ง

“ ที่หมู่บ้านเรา กว่าจะยอมให้มีศูนย์ เราต้องทำประชาคมถึง 3 ครั้ง เพราะเรากลัวเรื่องผลด้านลบของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อย่างที่เคยได้ยินกัน” นายบุญเรือน เต่าคำ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน บ้านสามขากล่าว (สัมภาษณ์,19 มกราคม 2548)

นับได้ว่าศูนย์ เปิดโอกาสให้เด็กๆและเยาวชนในหมู่บ้านสามขาซึ่งเป็นชุมชนชายขอบ ห่างไกลจากสังคมเมือง ได้มีโอกาสเรียนรู้ ฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเมื่อเด็กๆเหล่านี้ต้องไปศึกษาต่อในตัวอำเภอ ก็ทำให้เขาไม่เสียเปรียบหรือด้อยกว่าเด็กๆในเมือง บางคนยังมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีกว่าเด็กๆในตัวอำเภอเสียอีก เช่น นส.ปทุมวรรณ วงศ์ตั้งมูล นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนแม่ทะประชาสามัคคี เล่าให้ฟังว่าเริ่มเรียนคอมพิวเตอร์ตอน ม.1 ที่โรงเรียนแม่ทะแต่ใช้เป็นประจำจากการมาหัดเล่นที่ศูนย์ เลิกเรียนก็มาลุกอยู่ที่นี้จนค่ำ มาเกือบทุกวัน เพื่อที่โรงเรียนบางคนก็ยังไม่เป็นก็ถามหนู เราก็สอน แนะนำเขา

ผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน มีความรู้ระดับชั้นประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง ซึ่งเป็นลักษณะที่พบได้ทั่วไปในชนบทไทย คนกลุ่มนี้จะไม่มีความสนใจในการใช้คอมพิวเตอร์โดยให้เหตุผลต่างๆเช่น ไม่มีเวลา ไม่มีเวลาจำเป็นในการใช้ ให้เด็กๆใช้ดีกว่า เป็นต้น

ศูนย์จักราช

ผู้ใช้บริการศูนย์จักราช จะมี 2 กลุ่มใหญ่ๆ

1. กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป จะมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ เพื่อทำรายงานเป็นหลัก เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนมีไม่เพียงพอ
2. กลุ่มพนักงานในโรงงาน ซึ่งทำงานในส่วนของสำนักงาน ที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน คนกลุ่มนี้จะมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ในระหว่างพักเที่ยงหรือเลิกงานตอนเย็น

ผู้ไม่ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีลักษณะทางประชากรคล้ายคลึงกับที่บ้านสามขา คือ เป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน มีอาชีพรับจ้างเป็นพนักงานโรงงานในส่วนของโรงงาน ต่างกันตรงที่การศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นมัธยม เนื่องจากพนักงานในโรงงานจะต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ผู้ไม่ใช้บริการกลุ่มนี้ก็มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มที่บ้านสามขา คือไม่มีความสนใจในการเรียนรู้หรือใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุผลที่ว่าไม่มีเวลา จากการสังเกตพบว่าพนักงานโรงงานจำนวนมากเมื่อถึงเวลาเลิกงาน ก็จะรีบเร่งไปขึ้นรถกลับบ้าน หรือไม่ก็ข้ามไปฝั่งตรงข้ามศูนย์ฯซึ่งเป็นตลาดสด เพื่อซื้อกับข้าวแล้วก็ขึ้นรถกลับบ้านทันที เข้าใจว่าอยากรีบกลับไปพักผ่อนที่บ้าน เพราะเหนื่อยจากการทำงานในโรงงานมาทั้งวัน ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เมื่อเดินทางไปเก็บข้อมูลตามหมู่บ้าน ก็จะพบพนักงานโรงงานพักผ่อนอยู่ตามบ้าน ไม่นิยมออกไปไหน อยากพักผ่อนอยู่ที่บ้านมากกว่า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 6 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านพ่อน

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N =37)				ผู้ไม่ใช้ (N =60)			
	ทุกวัน	เกือบทุกวัน	นานๆครั้ง	แทบไม่ใช้เลย	ทุกวัน	เกือบทุกวัน	นานๆครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
โทรทัศน์	30 (81.1%)	6 (16.2%)	1 (2.7%)	0 (0%)	45 (75.0%)	12 (32.4%)	3 (5.0%)	0 (0%)
วิทยุ	13 (35.1%)	11 (29.7%)	11 (29.7%)	2 (5.4%)	22 (36.7%)	12 (32.4%)	23 (38.3%)	17 (28.3%)
หนังสือพิมพ์	0 (0%)	19 (51.4%)	17 (46.0%)	1 (2.7%)	16 (26.7%)	23 (62.2%)	13 (21.7%)	8 (13.3%)
นิตยสาร	0 (0%)	10 (27.0%)	19 (51.4%)	8 (21.6%)	2 (3.3%)	11 (29.7%)	21 (35.0%)	26 (43.3%)
หอกระจายข่าว	0 (0%)	8 (21.6%)	14 (37.8%)	15 (40.5%)	6 (10.0%)	13 (35.1%)	30 (50.0%)	11 (18.3%)
พูดคุยกับผู้นำชุมชน	1 (2.7%)	3 (8.11%)	14 (37.8%)	19 (51.4%)	1 (1.7%)	5 (13.5%)	32 (53.3%)	22 (36.7%)
พูดคุยกับเพื่อนบ้าน	13 (35.1%)	17 (46.0%)	5 (13.5%)	2 (5.4%)	30 (50.0%)	15 (40.5%)	13 (21.7%)	2 (3.3%)
พูดคุยกับญาติ พี่น้อง	25 (67.6%)	9 (24.3%)	2 (5.4%)	1 (2.7%)	42 (70.0%)	9 (24.3%)	6 (10.0%)	3 (5.0%)

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า โดยผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพ่อนส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์มากที่สุด และรองลงมาคือ พูดคุยกับญาติ พี่น้อง

ตาราง 7 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร บ้านสามขา

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N=36)				ผู้ไม่ใช้ (N=52)			
	ทุกวัน	เกือบทุกวัน	นานๆครั้ง	แทบไม่ใช้เลย	ทุกวัน	เกือบทุกวัน	นานๆครั้ง	แทบไม่ใช้เลย
โทรทัศน์	24 (66.7%)	9 (25.0%)	3 (8.3%)	0 (0%)	29 (55.8%)	15 (28.9%)	4 (7.7%)	4 (7.7%)
วิทยุ	11 (30.3%)	15 (41.7%)	10 (27.8%)	0 (0%)	22 (42.3%)	7 (13.5%)	15 (28.9%)	8 (15.4%)
หนังสือพิมพ์	4 (11.1%)	12 (33.3%)	19 (52.8%)	1 (2.8%)	4 (7.7%)	4 (7.7%)	34 (65.4%)	10 (19.2%)
นิตยสาร	1 (2.8%)	3 (8.3%)	21 (58.3%)	11 (30.6%)	5 (9.6%)	1 (1.9%)	18 (34.6%)	28 (53.9%)
หอกระจายข่าว	15 (41.7%)	10 (27.8%)	9 (25.0%)	2 (5.6%)	35 (67.3%)	11 (21.2%)	6 (11.5%)	0 (0%)
พูดคุยกับผู้นำชุมชน	1 (2.8%)	7 (19.4%)	22 (61.1%)	6 (16.7%)	3 (5.8%)	12 (23.1%)	29 (55.8%)	8 (15.4%)
พูดคุยกับเพื่อนบ้าน	15 (41.7%)	17 (47.2%)	3 (8.3%)	1 (2.8%)	45 (86.5%)	6 (11.5%)	1 (1.9%)	0 (0%)
พูดคุยกับญาติ พี่น้อง	20 (55.6%)	12 (33.3%)	3 (8.3%)	1 (2.8%)	41 (78.9%)	5 (9.6%)	5 (9.6%)	1 (1.9%)

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านสามขาส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์ มากที่สุด และรองลงมาคือ พุดคุยกับญาติ พี่น้อง ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านสามขาส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากการ พุดคุยกับเพื่อนบ้าน มากที่สุด และรองลงมาคือ พุดคุยกับญาติ พี่น้อง

ตาราง 8 แสดงความถี่ ของแหล่งรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N =25)				ผู้ไม่ใช้ (N =74)			
	ทุกวัน	เกือบทุก วัน	นานๆ ครั้ง	แทบไม่ ใช้เลย	ทุกวัน	เกือบทุก วัน	นานๆครั้ง	แทบไม่ ใช้เลย
โทรทัศน์	19 (76.0%)	5 (20.0%)	1 (4.0%)	0 (0%)	51 (68.9%)	18 (24.3%)	5 (6.8%)	0 (0%)
วิทยุ	3 (12.0%)	10 (40.0%)	12 (48.0%)	0 (0%)	5 (6.8%)	22 (29.7%)	20 (27.0%)	27 (36.5%)
หนังสือ พิมพ์	7 (28.0%)	8 (32.0%)	10 (40.0%)	0 (0%)	3 (4.1%)	14 (18.9%)	32 (43.2%)	25 (33.8%)
นิตยสาร	0 (0%)	4 (16.0%)	17 (68.0%)	4 (16.0%)	1 (1.4%)	4 (5.4%)	32 (43.2%)	37 (50.0%)
หอกระจาย ข่าว	6 (24.0%)	1 (4.0%)	9 (36.0%)	9 (36.0%)	6 (8.1%)	16 (21.6%)	27 (36.5%)	25 (33.8%)
พูดคุยกับ ผู้นำชุมชน	1 (4%)	6 (24.0%)	10 (40.0%)	4 (16.0%)	4 (5.4%)	8 (10.8%)	43 (58.1%)	19 (25.7%)
พูดคุยกับ เพื่อนบ้าน	13 (52.0%)	8 (32.0%)	4 (16.0%)	0 (0%)	38 (51.4%)	17 (23.0%)	13 (17.6%)	6 (8.1%)
พูดคุยกับ ญาติ พี่น้อง	14 (46.0%)	6 (24.0%)	5 (20.0%)	0 (0%)	47 (63.5%)	14 (18.9%)	10 (13.5%)	3 (4.1%)

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) จักราช ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์ มากที่สุด และรองลงมาคือ พูดคุยกับญาติ พี่น้อง

ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการทั้ง 3 ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือการพูดคุยกับญาติพี่น้อง สื่อโทรทัศน์ยังเป็นสื่อที่ได้รับความนิยม ในขณะที่สื่อบุคคลก็ยังคงเป็นสื่อที่สมาชิกในชุมชนชนบทใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร

มีกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯบ้านสามขาที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น คือได้รับข้อมูลข่าวสารจากการพูดคุยกับเพื่อนบ้านมากที่สุด เนื่องจากชุมชนบ้านสามขาเป็นชุมชนที่มีขนาดเล็ก สมาชิกในชุมชนมีความใกล้ชิดกันมาก สมาชิกในชุมชนนิยมใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการสื่อสารด้วยตนเองหรือบางครั้งก็ส่งข่าวผ่านผู้อื่นอีกที จะสังเกตเห็นการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ทั่วไป ในหมู่บ้าน เช่น อาชีพเสริมของสมาชิกในชุมชนคือการทำดอกไม้ประดิษฐ์ส่งโรงงานที่ตั้งอยู่ในหมู่บ้าน สมาชิกในชุมชนมักจะไปนั่งรวมกลุ่มกันทำงานตามบ้านเพื่อน ทำงานไป จับกลุ่มคุยกันไป บางครั้งก็จะมีเพื่อนบ้านผู้อื่นที่ไม่ได้ทำดอกไม้ประดิษฐ์ด้วยแวะเวียนมาพูดคุย สักพักก็ไปเรียกว่ามาเواء การนั่งรวมกลุ่มทำดอกไม้ประดิษฐ์จะพบเห็นอยู่หลายกลุ่มในหมู่บ้าน แม้แต่อาชีพของผู้ชายคือการแกะสลักไม้ ก็จะมีเพื่อนบ้านแวะมานั่งคุยด้วยเสมอๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 9 แสดงการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

แหล่งข้อมูล	บ้านฟ่อน (N=97)		บ้านสามขา (N=88)		จักราช (N=99)	
	ผู้ใช้ (N=37)	ผู้ไม่ใช่ (N=60)	ผู้ใช้ (N=36)	ผู้ไม่ใช่ (N=52)	ผู้ใช้ (N=25)	ผู้ไม่ใช่ (N=74)
โทรทัศน์	23 (62.2%)	27 (45.0%)	18 (50.0%)	14 (26.9%)	17 (68.0%)	37 (50.0%)
วิทยุ	21 (56.7%)	21 (35.0%)	15 (41.7%)	5 (9.6%)	11 (44.0%)	25 (33.8%)
หนังสือพิมพ์	21 (56.8%)	32 (53.3%)	19 (52.8%)	9 (17.3%)	19 (76.0%)	19 (25.7%)
นิตยสาร	6 (16.2%)	10 (16.7%)	9 (25.0%)	0 (0%)	10 (40.0%)	3 (4.1%)
แผ่นพับ/ ใบปลิว	9 (24.3%)	11 (18.3%)	6 (16.7%)	2 (3.9%)	12 (48.0%)	8 (10.8%)
หอกระจายข่าว	2 (5.4%)	4 (6.7%)	8 (22.2%)	2 (3.9%)	5 (20.0%)	16 (21.6%)
เพื่อน	18 (48.7%)	29 (48.3%)	15 (41.7%)	9 (17.3%)	12 (48.0%)	31 (41.9%)
ผู้ใหญ่บ้าน	2 (5.4%)	3 (5.0%)	9 (25.0%)	3 (5.8%)	4 (16.0%)	16 (21.6%)
สมาชิก อบต.	0 (0%)	0 (0%)	6 (16.7%)	2 (3.9%)	4 (16.0%)	8 (10.8%)
พัฒนากร	1 (2.7%)	1 (2.7%)	2 (5.6%)	4 (7.7%)	1 (4.0%)	4 (5.4%)
เกษตรตำบล	0 (0%)	2 (3.3%)	4 (11.1%)	2 (3.9%)	2 (8.0%)	3 (4.1%)

อินเทอร์เน็ต	31 (83.8%)	24 (40.0%)	27 (75.0%)	7 (13.5%)	21 (84.0%)	14 (18.9%)
ห้องสมุด	12 (32.4%)	20 (%)	19 (52.8%)	9 (17.3%)	11 (44.0%)	11 (14.9%)
อื่น ๆ	1 (2.7%)	11 (18.3%)	8 (22.2%)	28 (53.9%)	0 (0%)	10 (13.5%)

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 284 คน โดยแยกตาม ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพองหา ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา จากอินเทอร์เน็ต จำนวน 31 คน (83.8%) มากที่สุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ จำนวน 23 คน (62.2%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน หาข้อมูล เกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 32 คน (53.3%) มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 29 คน (48.3%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/ การศึกษา จากอินเทอร์เน็ต จำนวน 27 คน (75.0%) มากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ และ ห้องสมุดจำนวน 19 คน (82.8%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน หาข้อมูลเกี่ยวกับ อาชีพ/การศึกษา จากแหล่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม จำนวน 28 คน (53.9%) มากที่สุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ จำนวน 14 คน (26.9%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา จากอินเทอร์เน็ต จำนวน 21 คน (84.0%) มากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ จำนวน 19 คน (76.0%) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน หาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษา จาก โทรทัศน์ จำนวน 37 คน (50.0%) มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 31 คน (41.9%)

ลักษณะร่วมของผู้ใช้บริการศูนย์ฯ ทั้ง 3 แห่งคือ มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพและ การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาอยู่ จะใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการหาข้อมูลทำรายงาน การศึกษาต่อ

ขณะที่ผู้ใช้บริการที่อยู่ในวัยทำงานจะใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องของงานเป็นหลัก เช่นกัน เช่น นางมาณี จันทร์จอม เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยบ้านสามขา มาใช้บริการ

ที่ศูนย์ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของผู้ที่มารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากผู้ป่วยไม่ทราบว่าตนมีสิทธิ์หรือใช้สิทธิ์อะไรในการรับการรักษา คุณมาณีจึงต้องตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข

เช่นเดียวกับ นายเสกสรรค์ ปริจิตต์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสุขอนามัยประจำโรงงานยูเนี่ยน พุดแวร์ใช้บริการที่ศูนย์จักรราช เพื่อการติดต่อส่งข้อมูลไปยังสำนักงานที่กรุงเทพฯ ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของโรงงานมีปัญหา ต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้

ตาราง 10 แสดงความถี่ วิธีการสื่อสาร เมื่อต้องการติดต่อสื่อสารกับ ญาติ พี่น้อง ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกันของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน

แหล่งข้อมูล	บ้านฟ่อน		บ้านสามขา		จักรราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้
ไปพบด้วยตนเอง	31 (83.8%)	55 (91.7%)	33 (91.7%)	51 (98.1%)	23 (92.0%)	62 (83.8%)
โทรศัพท์	28 (75.7%)	37 (61.7%)	13 (36.1%)	9 (17.3%)	15 (60.0%)	54 (73.0%)
โทรสาร	1 (2.7%)	0 (0%)	1 (2.8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
จดหมาย	4 (10.8%)	1 (1.7%)	2 (5.6%)	1 (1.9%)	1 (4.0%)	1 (1.4%)
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 (2.7%)	2 (3.3%)	2 (5.6%)	1 (1.9%)	0 (0%)	0 (0%)

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน บ้านฟ่อน บ้านสามขา และจักรราช โดยแยกเป็นผู้ใช้บริการและไม่ใช้ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนมีวิธีการสื่อสารเมื่อต้องการติดต่อสื่อสารกับ ญาติ พี่น้อง ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ส่วนใหญ่ไปพบด้วยตนเอง และรองลงมา คือ ใช้โทรศัพท์

ตาราง 11 แสดงความถี่ วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่นอกชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

แหล่งข้อมูล	บ้านฟ่อน (N =97)		บ้านสามขา (N =88)		จักราช (N =99)	
	ผู้ใช้ (N =37)	ผู้ไม่ใช่ (N =60)	ผู้ใช้ (N =36)	ผู้ไม่ใช่ (N =52)	ผู้ใช้ (N =25)	ผู้ไม่ใช่ (N =74)
ไปพบด้วยตนเอง	17 (46.0%)	35 (58.3%)	21 (58.3%)	33 (63.5%)	15 (60.0%)	39 (52.7%)
โทรศัพท์	36 (97.3%)	57 (95.0%)	29 (80.6%)	37 (71.2%)	25 (100%)	70 (94.6%)
โทรสาร	0 (0%)	7 (11.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
จดหมาย	9 (24.3%)	7 (11.7%)	9 (25.0%)	5 (9.6%)	2 (8.0%)	4 (5.4%)
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4 (10.8%)	9 (15.0%)	5 (13.9%)	1 (1.9%)	3 (12.0%)	2 (2.7%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าทั้งศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) บ้านฟ่อน บ้านสามขา และจักราช โดยแยกเป็นผู้ใช้บริการและไม่ใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนมีวิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่นอกชุมชน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์และรองลงมา คือ ไปพบด้วยตนเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 12 แสดงความถี่ ของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพ/การศึกษาของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน

อุปกรณ์	บ้านฟอน (N =97)		บ้านสามขา (N =88)		จักราช (N =99)	
	ผู้ใช้ (N =37)	ผู้ไม่ใช้ (N =60)	ผู้ใช้ (N =36)	ผู้ไม่ใช้ (N =52)	ผู้ใช้ (N =25)	ผู้ไม่ใช้ (N =74)
โทรศัพท์	19 (51.4%)	39 (65.0%)	19 (52.8%)	19 (36.5%)	22 (88.0%)	50 (67.57%)
โทรสาร	4 (10.8%)	10 (16.7%)	1 (2.8%)	0 (0%)	11 (44.0%)	7 (9.5%)
คอมพิวเตอร์	31 (83.8%)	38 (63.3%)	26 (72.2%)	13 (25%)	25 (100%)	31 (41.9%)
อินเทอร์เน็ต	27 (73.0%)	21 (35.0%)	28 (77.8%)	7 (13.5%)	18 (72.0%)	11 (14.9%)
กล้องดิจิทัล	8 (21.6%)	10 (16.7%)	11 (30.6%)	3 (5.8%)	11 (44.0%)	5 (6.8%)
ไม่ใช่อุปกรณ์ดังกล่าว	0 (0%)	10 (16.7%)	4 (11.1%)	27 (51.9%)	0 (0%)	19 (25.7%)

* ตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนบ้านฟอน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์และรองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์และรองลงมา คือ คอมพิวเตอร์

ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนบ้านสามขาโดยแยกเป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต และรองลงมา คือโทรศัพท์ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์และรองลงมา คือ คอมพิวเตอร์

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช โดยแยกเป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์และรองลงมา คือ โทรศัพท์ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์และรองลงมา คือ คอมพิวเตอร์

ผู้ให้บริการทั้ง 3 ศูนย์มีลักษณะร่วมกันคือในการประกอบอาชีพการศึกษามีความเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มากที่สุด ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการทั้ง 3 ศูนย์จะใช้โทรศัพท์มากที่สุด

ตาราง 13 แสดงความถี่ วิธีการการพักผ่อนหย่อนใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

วิธีการพักผ่อน	บ้านฟอน (N =97)		บ้านสามขา (N =88)		จักราช (N =99)	
	ผู้ใช้ (N =37)	ผู้ไม่ใช้ (N =60)	ผู้ใช้ (N =36)	ผู้ไม่ใช้ (N =52)	ผู้ใช้ (N =25)	ผู้ไม่ใช้ (N =74)
ดูโทรทัศน์	31 (83.8%)	51 (85.0%)	27 (75.0%)	34 (65%)	21 (84.0%)	66 (89.19%)
ฟังวิทยุ	27 (73.0%)	34 (56.7%)	29 (80.6%)	21 (40.4%)	18 (72.0%)	51 (68.9%)
อ่านหนังสือพิมพ์	12 (32.4%)	20 (33.3%)	12 (33.3%)	8 (15.4%)	13 (52.0%)	13 (17.6%)
อ่านนิตยสาร	12 (32.4%)	12 (20.0%)	8 (22.2%)	0 (0%)	7 (28.0%)	5 (6.8%)
คุยโทรศัพท์	17 (46.0%)	17 (28.3%)	12 (33.3%)	6 (11.5%)	14 (56.0%)	9 (12.2%)
ชมภาพยนตร์ วีซีดี	26 (70.3%)	28 (46.7%)	15 (41.7%)	12 (23.1%)	16 (64.0%)	36 (48.7%)
พูดคุยกับเพื่อน	21 (56.8%)	28 (46.7%)	22 (61.1%)	25 (48.1%)	18 (72.0%)	50 (67.6%)
เล่นอินเทอร์เน็ต	24 (64.9%)	21 (35.0%)	15 (41.7%)	3 (5.8%)	11 (44.0%)	5 (6.8%)
อื่น ๆ	3 (8.1%)	9 (15.0%)	7 (19.4%)	23 (44.2%)	4 (16.0%)	5 (6.8%)

* ตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 284 คน โดย ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านฟ่อน เกี่ยวกับวิธีการการพักผ่อนหย่อนโดยแยกเป็นผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่พักผ่อนโดยวิธีดูโทรทัศน์ และรองลงมา คือ ฟังวิทยุ

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาเกี่ยวกับวิธีการการพักผ่อนหย่อนโดยแยกเป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่พักผ่อนโดยวิธีฟังวิทยุ และรองลงมา คือ ดูโทรทัศน์ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่ พักผ่อนโดยวิธีดูโทรทัศน์ และรองลงมา คือ ฟังวิทยุ

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราชเกี่ยวกับวิธีการการพักผ่อนหย่อนโดยแยกเป็นผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่พักผ่อนโดยวิธีดูโทรทัศน์ และรองลงมา คือ ฟังวิทยุ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 14 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านพ่อน

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N=37)				ผู้ไม่ใช้ (N=60)			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
เดินทางไป ระหว่าง หมู่บ้าน	17 (46.0%)	4 (10.8%)	13 (35.1%)	3 (8.1%)	3 (5.0%)	13 (21.7%)	12 (20.0%)	1 (1.7%)
เดินทางไป ต่างจังหวัด	2 (5.4%)	20 (54.1%)	14 (37.8%)	1 (2.7%)	8 (13.3%)	13 (21.7%)	37 (61.7%)	2 (3.3%)
เข้าวัด ทำบุญตัก บาตร	6 (16.2%)	15 (40.5%)	14 (37.8%)	2 (5.4%)	14 (23.3%)	19 (31.7%)	25 (41.7%)	2 (3.3%)
สังสรรค์กับ เพื่อน	6 (16.2%)	9 (24.3%)	11 (29.7%)	11 (29.7%)	11 (18.3%)	17 (28.3%)	22 (36.7%)	10 (16.7%)
หาความรู้ เพิ่มเติม	12 (32.4%)	14 (37.8%)	10 (27.0%)	1 (2.7%)	20 (33.3%)	19 (31.7%)	16 (26.7%)	5 (8.3%)

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านพ่อน ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการเดินทางไประหว่างหมู่บ้านมากที่สุด และรองลงมาคือหาความรู้เพิ่มเติม ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด และรองลงมาคือ เข้าวัด ทำบุญตักบาตร

เนื่องจากบ้านพ่อนเป็นชุมชนที่อยู่ใกล้ตัวเมืองจ.ลำปาง ถนนหนทาง การคมนาคม สะดวกสบาย การเดินทางเข้าเมืองเป็นเรื่องที่ทำได้ง่าย จากการสัมภาษณ์เยาวชนในชุมชนบ้านพ่อน พบว่า พวกเขามักจะขี่มอเตอร์ไซด์เข้าไปในเมือง ในวันหยุดพักผ่อน มักจะไปเล่นที่ห้างบิ๊ก ซี ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในจ.ลำปาง หรือไม่กี่ไปเล่นที่ตลาดอัสวิน ตลาดนัดที่ใหญ่ที่สุด มีทั้งของอุปโภคและบริโภค

ตาราง 15 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบ้านสามขา

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N=36)				ผู้ไม่ใช้ (N=52)			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
เดินทางไป ระหว่าง หมู่บ้าน	8 (22.2%)	15 (41.7%)	11 (30.1%)	2 (5.6%)	18 (34.6%)	6 (11.5%)	27 (51.9%)	1 (1.9%)
เดินทางไป ต่างจังหวัด	0 (0%)	14 (38.9%)	18 (50.0%)	4 (11.1%)	4 (7.7%)	13 (25.0%)	28 (53.9%)	7 (13.5%)
เข้าวัด ทำบุญตัก บาตร	11 (30.1%)	15 (41.7%)	9 (25.0%)	1 (2.8%)	31 (59.6%)	4 (7.7%)	15 (28.9%)	2 (3.9%)
สังสรรค์กับ เพื่อน	8 (22.2%)	11 (30.1%)	8 (22.2%)	9 (25.0%)	11 (21.2%)	10 (19.2%)	4 (7.7%)	17 (32.7%)
หาความรู้ เพิ่มเติม	15 (41.7%)	14 (38.9%)	5 (13.9%)	2 (5.6%)	16 (30.8%)	18 (34.6%)	8 (15.4%)	10 (19.2%)

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน บ้านสามขา ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด และรองลงมาคือ เข้าวัด ทำบุญตักบาตร ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการเดินทางไประหว่างหมู่บ้านมากที่สุด และรองลงมาคือ การหาความรู้เพิ่มเติม

ชุมชนบ้านสามขาเป็นชุมชนชายขอบที่อยู่ห่างไกล มีรถวิ่งเข้าตัวเมืองลำปางเพียงวันละ 2 เที่ยว การเดินทางไปนอกหมู่บ้านหรือเข้าเมืองก็เมื่อมีธุระจำเป็นเท่านั้น ผู้ใช้บริการศูนย์บ้านสามขา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเด็กและเยาวชน จึงมีโอกาสเดินทางไปนอกหมู่บ้าน น้อยกว่ากลุ่มผู้ไม่ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน มีกิจธุระที่ต้องเดินทางไปนอกหมู่บ้านบ้าง

ตาราง 16 แสดงความถี่ การทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราช

แหล่งข้อมูล	ผู้ใช้ (N=25)				ผู้ไม่ใช้ (N=74)			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
เดินทางไป ระหว่าง หมู่บ้าน	11 (44.0%)	2 (8.0%)	12 (48.0%)	0 (0%)	26 (35.1%)	28 (37.8%)	20 (27.0%)	0 (0%)
เดินทางไป ต่างจังหวัด	3 (12.0%)	10 (40.0%)	11 (44.0%)	1 (4.0%)	1 (1.4%)	39 (52.7%)	25 (33.8%)	9 (12.2%)
เข้าวัด ทำบุญ ตักบาตร	5 (20.0%)	8 (32.0%)	10 (4.%)	2 (8.0%)	13 (17.6%)	36 (48.7%)	22 (29.7%)	3 (4.1%)
สังสรรค์กับ เพื่อน	6 (24.0%)	9 (36.0%)	11 (44.0%)	11 (44.0%)	11 (14.9%)	17 (23.0%)	22 (29.7%)	10 (13.5%)
หาความรู้ เพิ่มเติม	12 (48.0%)	4 (16.0%)	9 (36.0%)	0 (0%)	20 (27.0%)	14 (18.9%)	30 (40.5%)	10 (13.5%)

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักราชผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด และรองลงมาคือ เดินทางไประหว่างหมู่บ้าน ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน โดยการเดินทางไประหว่างหมู่บ้านมากที่สุด และรองลงมาคือ การหาความรู้เพิ่มเติม

การที่ผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯ จักราช เดินทางไประหว่างหมู่บ้านบ่อยครั้งกว่าผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียน นักศึกษา นอกจากเดินทางจากบ้านไปโรงเรียนแล้วก็ไม่ค่อยมีโอกาสเดินทางไปไหน ส่วนใหญ่ในวันหยุดเด็กๆและเยาวชนมักจะไปนั่งเล่น นั่งคุยตามบ้านเพื่อน ไปนั่งทำรายงานด้วยกัน หรือบางครั้งมีงานที่ต้องทำที่โรงเรียน ก็จะขี่มอเตอร์ไซด์ไปโรงเรียนด้วยกันในวันหยุด

ตาราง 17 แสดงความถี่ ความคาดหวังผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

ความคาดหวังผลใน การทำงาน	บ้านฟอน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้
หวังผลงานที่ดีที่สุด	17 (46.0%)	34 (56.7%)	18 (50.0%)	31 (59.6%)	15 (60.0%)	55 (74.2%)
ผลงานในระดับดี ก็เพียงพอ	11 (29.7%)	19 (31.7%)	13 (36.1%)	8 (15.4%)	10 (40.0%)	13 (17.6%)
ผลงานในระดับ พอใช้ ก็พอใจ	7 (18.9%)	5 (8.3%)	4 (11.1%)	12 (23.1%)	0 (0%)	1 (1.4%)
ไม่คาดหวัง ได้เท่าไรก็เท่านั้น	2 (5.4%)	2 (3.3%)	1 (2.8%)	1 (1.9%)	0 (0%)	5 (6.8%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟอน มีความคาดหวังผลในการทำงานดีที่สุดในจำนวน 17 คน (46.0%) และจำนวน 34 คน (56.7%) ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขา มีความคาดหวังผลในการทำงานดีที่สุดในจำนวน 18 คน (50.0%) และจำนวน 31 คน (59.6%) ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราช มีความคาดหวังผลในการทำงานดีที่สุดในจำนวน 15 คน (60.0%) และจำนวน 55 คน (74.6%) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงความถี่ ความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร

ระดับการใช้คอมพิวเตอร์	บ้านฟ่อน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้
สามารถใช้โปรแกรมอื่น ๆ นอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	11 (29.7%)	24 (40.0%)	17 (47.2%)	1 (1.9%)	18 (72.0%)	9 (12.2%)
สามารถใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	22 (59.5%)	11 (18.3%)	14 (38.9%)	3 (5.8%)	7 (28.0%)	14 (18.9%)
เปิด-ปิดเครื่อง พิมพ์ข้อความสั้นๆ	4 (10.8%)	6 (10.0%)	5 (13.9%)	15 (28.9%)	0 (0%)	14 (18.9%)
ใช้ไม่เป็น	0 (0%)	19 (31.7%)	0 (0%)	33 (63.4%)	0 (0%)	37 (50.0%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านฟ่อนมีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสามารถใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำนวน 22 คน (59.5%) และจำนวน 24 คน (40.0%) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครบ้านสามขาส่วนใหญ่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสามารถใช้โปรแกรมอื่น ๆ นอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำนวน 22 คน (59.5%) และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครมีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ไม่เป็น จำนวน 33 คน (63.4%)

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร จักราชส่วนใหญ่มีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสามารถใช้โปรแกรมอื่น ๆ นอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำนวน 18 คน (72.0%) และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครมีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ไม่เป็น จำนวน 37 คน (50.0%)

ลักษณะร่วมของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ศูนย์ฯคือส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศและโปรแกรมอื่นๆนอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ผู้ใช้ส่วนมากมีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี รวมทั้งการใช้อินเทอร์เน็ต หลายคนมีความสามารถในการใช้โปรแกรมในระดับเขียนเวปเพจ เช่น นส.ปทุมวรรณ วงศ์ตั้งมูล จากหมู่บ้านสามขา คช. ไกรวุฒิ บริจินดา นร.ชั้นม.1 รร.ชุมชนบ้านพอนวิทยา

ในส่วนของผู้ไม่ใช้บริการทั้ง 3 ศูนย์ฯ พบว่าส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น ยกเว้น ผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บ้านพอน ซึ่งมีความสามารถในการใช้โปรแกรมอื่นๆนอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ดังนั้นการที่คนกลุ่มนี้ไม่ใช้บริการที่ศูนย์ฯ ไม่ใช่เพราะใช้ไม่เป็น แต่มีทางเลือกในการใช้คอมพิวเตอร์ที่อื่น เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน สถานศึกษา



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง	3.24	0.58	สูง	2.27	1.10	ปานกลาง
15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง	3.27	0.74	สูง	2.08	1.16	ปานกลาง
15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.63	0.58	สูง	3.14	0.91	สูง
15.4 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตได้ถ้ามีผู้แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้งแรก	3.48	0.74	สูง	2.58	1.12	ปานกลาง
รวม	3.41	0.46	สูง	2.59	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($X=3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้ ($X=3.63$) ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเกือบทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อคำถามถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้ ($X=3.63$) อยู่ในระดับสูง

ผู้ให้บริการทั้ง 3 ศูนย์ได้มีการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับสูง ผู้ใช้บริการส่วนมากมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี และคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งในการเรียนและการทำงาน บุคคลเหล่านี้จะมีความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ไม่รู้สึกกลัวคอมพิวเตอร์รู้สึกมั่นใจว่าจะเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ได้

ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯ ทั้ง 3 แห่งมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลาง จากการสัมภาษณ์ผู้ไม่ใช้บริการที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน พบว่าหลายคนแสดงความมั่นใจว่าถ้าเขามีโอกาสเรียน เขาจะสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างแน่นอน

“ คิดว่าคอมพิวเตอร์ไม่น่าจะยาก เรียนรู้ได้ เด็กประถม 1 – 2 ยังทำได้” นางชลธิชา กุณานบุตร อาชีพรับจ้างในโรงงานเซรามิกส์ กล่าว (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2548)

“ผมไม่รู้สีกกแล้วคอมพิวเตอร์ ถ้าจะเรียนจริงๆผมเชื่อว่าผมเรียนได้ แต่ทุกวันนี้มีงานมาก ไม่มีเวลาและไม่รู้จะเรียนไปทำไม คอมพิวเตอร์ไม่มีประโยชน์สำหรับผม “ นายบุญเรือน เต๋าคำ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน บ้านสามซากกล่าว (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2548)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆในศูนย์ฯช่วยให้การทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ	3.49	0.65	สูง	2.90	1.27	ปานกลาง
16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้คุณทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม	3.46	0.72	สูง	2.68	1.30	ปานกลาง
16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้คุณหาข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ	3.53	0.65	สูง	2.85	1.26	ปานกลาง
16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ	3.57	0.63	สูง	2.90	1.15	ปานกลาง
16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอื่นๆในศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านสะดวกสบายขึ้น	3.13	0.78	สูง	2.63	1.20	ปานกลาง
16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/ การศึกษา ด้วยวิธีแบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง	2.58	0.96	ปานกลาง	2.59	1.08	ปานกลาง
16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน/การเรียนของท่าน	3.58	0.61	สูง	2.66	1.30	ปานกลาง
รวม	3.34	0.37	สูง	2.75	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($X=3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับสูง ยกเว้นข้อคำถามที่ว่าท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/การศึกษา ด้วยวิธีแบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ ($X=3.57$)

ในส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนการรับรู้ประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือบริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯช่วยในการทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ และท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ ($X=2.90$)

ผู้ให้บริการทั้ง 3 ศูนย์ฯ มีการรับรู้ประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง จากการสังเกตและสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการทำงานและการศึกษา มีการใช้เพื่อความบันเทิงเป็นบ้างในเรื่องของการเล่นเกมส่ในผู้ใช้ที่เป็นเด็ก ผู้ใช้ส่วนมากใหญ่รู้สึกว่าการคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานและการศึกษาทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทุกคนจะพูดตรงกันว่าคอมพิวเตอร์กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตการทำงานและเรียนของพวกเขา

เช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริการที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ทั้ง 3 ศูนย์ฯ ล้วนพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีประโยชน์ในการเรียนมาก ใช้ในการหาข้อมูลทำรายงาน พิมพ์รายงานส่งอาจารย์ บางครั้งsearch หาแล้วก็copy มาจัดหน้า print ส่งอาจารย์เลย สะดวกและรวดเร็วดี

ข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ตจะดีกว่าข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าในห้องสมุดในเรื่องของความรวดเร็วในการค้นหา แต่บางครั้งก็ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตจะดีในด้านความทันสมัยของข้อมูล แต่ไม่ละเอียดเท่าการค้นคว้าจากหนังสือในห้องสมุด บางครั้งจึงต้องหาข้อมูลจากทั้ง 2 แหล่งควบคู่กันไป เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

ในกลุ่มของผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นและไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในอาชีพหรือการศึกษา มีทัศนคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ และเชื่อว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งดี มีประโยชน์ ถ้าหากเขาใช้คอมพิวเตอร์

“ คอมพิวเตอร์เป็นของดี แต่ตัวเราเองดีไม่พอสำหรับคอมพิวเตอร์ (ความสามารถไม่ถึงที่จะใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์)” นางศรีแพร ปุ่มล้อม (สัมภาษณ์ ,20 มกราคม 2548)

มีประโยชน์แต่ไม่จำเป็น

ในส่วนของผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯ จะมีการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นประโยชน์ในเชิงกว้าง ไม่ใช่ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมกับตัวเขา ดังนั้นเมื่อถามต่อในเรื่องความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์กับการทำงาน/การเรียน คำตอบที่ได้ส่วนมากคือไม่มีความจำเป็นสำหรับอาชีพของเขา

นายกิตติพงษ์ สุขสุมิตร อายุ 25 ปี อาชีพขายน้ำเต้าหู้ในตลาดสดชุมชนบ้านพอน
“ คอมพิวเตอร์มีประโยชน์แต่ไม่มีความจำเป็นสำหรับผม เพราะไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในงานเลย วันๆขายของก็หมดเวลาแล้ว” (สัมภาษณ์,6 กุมภาพันธ์ 2548)

นายสมควร แก่นดี พนักงานตำแหน่งตัด โรงงานJWE NE ในศูนย์ฯจกกราช
“ คิดว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์แต่เป็นประโยชน์สำหรับหัวหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์งานที่ทำอยู่ตอนนี้ไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เลย ถึงจะเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ ก็ไม่เห็นว่าจะช่วยให้งานเร็วขึ้น หรือง่ายขึ้น” (สัมภาษณ์ ,22 กุมภาพันธ์ 2548)

นางอำพร ปิยะสืบ อาชีพรับจ้าง หาของป่า และทำดอกไม้ประดิษฐ์ ชุมชนบ้านสามขา

“ คอมพิวเตอร์มีประโยชน์สำหรับเด็ก ทำให้เด็กฉลาดขึ้น เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์จำเป็นสำหรับลูก เพราะเด็กสมัยนี้ต้องเป็นคอมพิวเตอร์ถึงจะได้ทำงานดีๆ แต่สำหรับตัวเองแล้ว ไม่มีประโยชน์ไม่จำเป็นอะไรจริงๆ” (สัมภาษณ์,21 มกราคม 2548)

สมาชิกในชุมชนส่วนมากจะเห็นว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์สำหรับเด็ก เหมาะสำหรับเด็กและเยาวชน ยุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยี เด็กๆจำเป็นต้องรู้จึงจะก้าวทันโลกและคอมพิวเตอร์มีประโยชน์สำหรับงานกลุ่มของชุมชน เช่น การจัดทำบัญชีร้านค้าชุมชน การจัดทำบัญชีกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ฯลฯ รวมทั้งเหมาะกับผู้ที่ทำธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.59	0.69	สูง	3.33	0.82	สูง
17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน	3.41	0.66	สูง	3.13	0.88	สูง
17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	3.03	0.77	สูง	2.73	0.93	ปานกลาง
17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	2.84	1.01	ปานกลาง	2.52	1.17	ปานกลาง
17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ	2.40	0.94	ปานกลาง	2.06	1.12	ปานกลาง
17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้	2.51	0.93	ปานกลาง	2.12	0.87	ปานกลาง
17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	2.43	1.02	ปานกลาง	1.97	1.03	สูง
รวม	2.89	0.44	ปานกลาง	2.55	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน และเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้อยู่ในระดับสูง ส่วนข้อคำถามการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ และท่านไม่มีเวลามากพอ

ในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ ($X=3.59$)

ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน รู้ และท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับสูง ส่วนข้อคำถามเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลานานในการเรียน อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ว่าสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ ($X=3.33$)

ความง่ายในการใช้ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 มิติ

1. มิติในด้านกายภาพ ได้แก่ ตัวสถานที่ตั้งของศูนย์ฯ วันเวลาการให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ภายในศูนย์ฯ ที่มีให้

บ้านพอน สำหรับผู้ใช้ส่วนใหญ่จะรู้สึกสะดวกในการมาใช้ศูนย์ฯ แต่คิดว่าจำนวนเครื่องมีไม่เพียงพอเพียงกับความต้องการ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ช้า โดยรวมก็คิดว่าในด้านกายภาพเหล่านี้มีเอื้อต่อการเข้าไปใช้ ในขณะที่กลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ บางคนบอกว่าแม้ศูนย์ฯ จะตั้งอยู่ในโรงเรียน. ซึ่งถือว่าอยู่ย่านชุมชน แต่ตัวศูนย์ฯ ตั้งอยู่ลึกเข้าไปภายในโรงเรียน. ผู้ที่จะใช้ ต้องเดินเข้าไปในโรงเรียน. ซึ่งเขารู้สึกไม่สะดวกใจ และอีกหลายคนบอกว่าศูนย์ฯ ตั้งอยู่ในโรงเรียน. เลยเข้าใจว่าสำหรับให้นักเรียนใช้ ไม่ทราบว่าจะเปิดให้บุคคลภายนอกเข้าไปใช้ได้

บ้านสามขา พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่ในชุมชน รู้สึกว่าการที่ศูนย์ฯ ตั้งอยู่ที่โรงเรียน. บ้านสามขา มีความสะดวกต่อผู้ที่มาใช้บริการมาก เวลาในการให้บริการและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีให้บริการเช่นจำนวนเครื่อง ก็มีให้เพียงพอ

จากราย พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ จะมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ บางครั้ง มาแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ที่ทราบว่ามีอีกสักครู่ว่าเจ้าหน้าที่จะมา หรือบางทีก็ใช้โทรศัพท์สอบถาม หรือนัดหมายล่วงหน้ากับเจ้าหน้าที่ ดังนั้นสำหรับผู้ให้บริการนับว่ามีความสะดวกในการมาใช้บริการ

ในส่วนของผู้ไม่เคยใช้บริการ พบว่าพนักงานในโรงงานบางคนเข้าใจว่าศูนย์ฯ เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานศูนย์ฯจากราย และมีเอาไว้เพื่อให้คนในสำนักงานใช้ บางคนไม่รู้เลยว่า สำนักงานในส่วนนี้มีเพื่ออะไร แต่พนักงานเก่าๆที่ทำงานที่นี่มาหลายปีจะพอทราบว่า เป็นศูนย์ฯ คอมพิวเตอร์ ที่เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้

2.มิติด้านSoftware หรือชุดของเทคโนโลยีที่ให้บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ทั้ง 3 ศูนย์จะมีลักษณะคล้ายๆกันคือ ผู้ใช้บริการทุกคนจะรู้สึกว่าการใช้งานใหม่ๆ มีความยากบ้าง แต่เมื่อใช้เป็นแล้วก็ไม่คิดว่าเป็นเรื่องยากอีกต่อไป ภาษาอังกฤษยังคงเป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้ ยกเว้นในรายที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้เก่งๆ ในส่วนของผู้ไม่ใช้บริการ บางคนแม้จะใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นเลย แต่มองว่าคอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก เขาสามารถเรียนรู้ได้ และ ภาษาอังกฤษก็เป็นอุปสรรคที่สำคัญเช่นเดียวกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ/การเรียนของท่าน	3.48	0.61	สูง	2.59	1.16	ปานกลาง
18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก	3.20	0.86	ต่ำ	2.96	1.06	ปานกลาง
18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้ คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/การเรียน	2.67	0.78	ปานกลาง	2.54	0.89	ปานกลาง
18.4 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่	2.57	1.01	ปานกลาง	2.71	1.05	ปานกลาง
18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี	3.33	0.85	สูง	2.68	1.12	ปานกลาง
รวม	3.05	0.44	สูง	2.70	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ระดับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมและ ผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (X=3.05) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับ อาชีพ/การเรียนของท่าน และสามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งใน ชีวิตประจำวันของท่านได้ดี อยู่ในระดับสูง ส่วน คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/การเรียน และ ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง และ ข้อคำถามท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก อยู่ในระดับต่ำ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือบริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ/การเรียนของท่าน และสามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ ($X=3.48$)

ในส่วนของผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก($X=2.96$)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าในเรื่องของความเข้ากันได้พบว่าส่วนใหญ่ทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บริการทั้ง 3 ศูนย์ฯมีความคิดเห็นว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่ในสังคม ยุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ /การศึกษา ไม่รู้สึกขัดแย้งกับวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยมแต่อย่างใด แม้แต่เรื่องของคอมพิวเตอร์ที่เด็กสมัยนี้เก่งกว่าผู้ใหญ่ อันอาจทำให้มองข้ามความสำคัญของผู้ใหญ่ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่น่าจะมีส่วน แต่ขึ้นอยู่กับการศึกษาและตัวเด็กเองมากกว่า แต่มีประเด็นหนึ่งที่มีการพูดถึงกันคือเรื่องของเด็กที่ติดเกมส์ ทำให้ติดกับผู้ปกครอง พ่อแม่ห้ามปรามทำไรก็ไม่ฟัง ซึ่งปัญหานี้ที่ชุมชนบ้านสามขาที่เคยประสบ เด็กนร. โดยเฉพาะเด็กผู้ชายติดเกมส์กันมาก ชุมชนเลยประชุมหาทางออก โดยมีมติให้อาเกมส์ออกจากเครื่อง เหลือเพียงโปรแกรมเกมส์ที่สร้างสรรค์ฝึกทักษะ เช่น โปรแกรมไมโครเวิร์ด ซึ่งก็แก้ไขปัญหานี้ไปได้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
ความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของศูนย์บริการ สารสนเทศชุมชน	3.39	0.64	สูง	2.67	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้มาใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน มีความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนอยู่ในระดับสูง ($X=3.39$) ส่วนผู้ไม่มาใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน มีความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ($X=2.67$)

จากการสัมภาษณ์พบว่า ในกลุ่มผู้ใช้บริการจะแสดงความสนใจ ตั้งใจสูงที่จะมาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก โดยการมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ และผู้ไม่ใช้บริการหลายคนที่แสดงออกว่าให้ความสนใจเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศและการมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ น้อย ซึ่งก็สอดคล้องกับพฤติกรรมของเขา คือไม่มาใช้บริการ ขณะเดียวกันก็มีสมาชิกในชุมชนหลายๆคน ที่แสดงความสนใจและตั้งใจที่จะมาใช้บริการ แต่ก็ไม่ได้มาใช้ บริการ เมื่อถามว่าเหตุใดจึงไม่ไปใช้ ก็จะได้รับคำตอบว่าไม่มีเวลา กว่าที่จะเสร็จภารกิจ หน้าที่การงานในแต่ละวัน ก็ค่ำมืดอยากพักผ่อน

ตารางที่ 24 แสดงความถี่ในการใช้บริการของศูนย์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

รายการ	บ้านพ่อน (N=37)				บ้านสามขา (N=36)				จักราช (N=25)			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย	บ่อย	นานๆครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	บ่อย	นานๆครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย
คอมพิวเตอร์	20 (54%)	12 (33%)	3 (8%)	2 (5%)	12 (33%)	15 (42%)	8 (22%)	1 (3%)	6 (24%)	2 (8%)	13 (52%)	4 (16%)
อินเทอร์เน็ต	11 (30%)	20 (54%)	4 (11%)	2 (5%)	9 (25%)	12 (33%)	14 (39%)	9 (25%)	6 (24%)	12 (48%)	6 (24%)	0 (0%)
พิมพ์งาน	9 (24%)	18 (49%)	4 (11%)	6 (16%)	6 (17%)	12 (33%)	10 (28%)	8 (22%)	6 (24%)	6 (24%)	5 (20%)	8 (32%)
เล่นเกมส์	15 (41%)	11 (30%)	5 (13%)	6 (16%)	9 (25%)	5 (14%)	14 (39%)	8 (22%)	1 (4%)	11 (44%)	6 (24%)	7 (28%)
โทรสาร	1 (3%)	2 (5%)	7 (19%)	27 (73%)	1 (3%)	1 (3%)	5 (14%)	29 (81%)	0 (0%)	3 (12%)	3 (12%)	19 (76%)

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแยกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน ส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพ่อน ใช้บริการคอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมา คือเล่นเกมส์ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาใช้บริการคอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมา คือเล่นเกมส์ และอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราช ใช้บริการคอมพิวเตอร์ เล่นเกมส์ และพิมพ์งานมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้บริการทางตรง

จากการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่ศูนย์บ้านพอน พบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการเล่นเกมส์ รองมาคือการหาข้อมูล ทำรายงาน ผู้ใช้บริการคือเด็กนักเรียนในโรงเรียนจะมาใช้บริการกันมากโดยเฉพาะในช่วงเวลาพักและเลิกเรียน เด็กนักเรียนต้องลงเวลาของการใช้เครื่อง ส่วนมากจะเป็นเด็กผู้ชายที่เล่นเกมส์ ทางเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ก็จะเอาโปรแกรมเกมส์มาลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากศูนย์บ้านพอนมุ่งเน้นที่การหารายได้เลี้ยงตัวเอง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าสามารถเลี้ยงตัวเองได้อย่างดี ทางศูนย์สามารถซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มจากเดิมที่มีอยู่เพียง 2 เครื่องเป็น 9 เครื่องในปัจจุบัน

ศูนย์จักราช ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลและพิมพ์รายงาน บางรายมาเช่าเมล็ดและเข้าเวปไซด์เพื่อความบันเทิง นอกจากนี้ที่ศูนย์นี้ยังเป็นเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์ใช้ในการงานส่งเสริมและพัฒนาด้วย โดยเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลไปสู่ชุมชนอีกต่อหนึ่ง(facilitator) โดยหาข้อมูลเพื่อนำไปเผยแพร่แก่ชาวบ้านในโครงการพัฒนาของศูนย์ เจ้าหน้าที่บางคนใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการผลิตสื่อเพื่อนำเสนอในการประชุมกับกลุ่มชาวบ้าน หรือการจัดทำประชาคม ซึ่งมีส่วนที่ทำให้การนำเสนอน่าสนใจและได้รับความเชื่อถือ

บ้านสามขา นอกจากการใช้ในการเรียนการสอนในเวลาปกติแล้ว ผู้ใช้บริการกลุ่มที่เป็นเด็กชั้นประถมศึกษาจะเล่นเกมส์เพื่อฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ในวันหยุดและหลังเลิกเรียน แต่ไม่มีเกมส์ต่อสู้ที่รุนแรง เนื่องจากทางชุมชนเพิ่งจะได้มีมติในการแก้ปัญหาเด็กคิดเล่นเกมส์ โดยการให้ลบโปรแกรมเกมส์ออกจากเครื่อง นอกจากนี้กลุ่มเยาวชนจะใช้ในเรื่องของการหาข้อมูล ทำรายงาน มีเล่นโปรแกรมสนทนาบ้าง

พฤติกรรมการใช้ทางอ้อม

ผู้ใหญ่วัยทำงานซึ่งเรียนในหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน หรือ กศน. ที่รร.บ้านสามขา ก็จะใช้คอมพิวเตอร์เพื่อหาข้อมูล ในช่วงที่ผู้วิจัยอยู่ในพื้นที่พบว่ากศน.มีการจัดกลุ่มทำโครงการ โดยอาศัยให้ชาวบ้านให้เยาวชนเป็นผู้ช่วยพิมพ์โครงการให้ ดังนั้นจะพบว่าแม้กลุ่มนักเรียนกศน.เหล่านี้ยังไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเองแต่ก็ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านผู้อื่น

“ ตอนเรียนกศน.ครูก็จะบอกว่าไหนลองไปดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ตสิ ในหนังสือไม่มีก็ลองไปหาจากเน็ต ก็จะมีเพื่อนบางคนที่เขาพอใช้เป็น เขาก็ค้นหาให้พวกเราที่มุงดู ข้อมูลที่ได้จากคอมพิวเตอร์อีกที “ นางเดือนฉาย วงศ์ตระกูล ชุมชนบ้านสามขา (สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2548)

อาจารย์ศรีนวล วงศ์ตระกูล อาจารย์ร.บ้านสามขา ผู้มาช่วยสอน นร.กศน.ด้วยบอกว่า พยายามให้นร.เหล่านี้หัดใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต บางทีครูก็จะสั่งให้ลองไปดูจากอินเทอร์เน็ต เพราะในหนังสือมันไม่มี

นับว่าเป็นความพยายามเชื่อมโยงคนกลุ่มต่างๆ.เข้ามาใช้ประโยชน์จากศูนย์ นอกจากนี้เด็กนร.บ้านสามขายังมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์ เช่น สมุนไพร การเกษตร มาเผยแพร่ผ่านทางวิทยุชุมชน

“ พวกหนูแบ่งเวรกันจัดรายการวิทยุชุมชน ผู้ใหญ่ชมว่ามีความรู้ มีประโยชน์ หนูก็ดีใจ” ดญ.พิมพ์ไฉไล ใจลูน นร.ชั้นประถมปีที่ 6 รร.บ้านสามขา บอก ปัจจุบันการจัดรายการวิทยุชุมชนงดออกอากาศชั่วคราว เนื่องจากเด็กๆ มีกิจกรรมที่ต้องทำเยอะและอยู่ในช่วงใกล้สอบ

สำหรับศูนย์ซี-เบิร์ต จักราช เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์ก็ได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในศูนย์ และนำข้อมูลที่ได้ออกไปเผยแพร่กับสมาชิกในโครงการพัฒนาของศูนย์อีกต่อหนึ่ง

“ ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลให้หมู่บ้านที่เราดูแลในโครงการพัฒนาหมู่บ้านในนี้ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเกษตร บางครั้งหนังสือมีข้อมูลไม่พอ หรือเราต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพใหม่ๆเพื่อไปส่งเสริมกับชาวบ้าน ข้อมูลที่ได้ก็จะเอาไปติดที่บอร์ดของกลุ่มบ้าง บางทีก็ให้ประธานกลุ่ม บางทีก็เข้าไปคุยให้เขาฟังก็มี “ นายสมภพ พุทธิรักษา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการศูนย์ซีเบิร์ต จักราช (สัมภาษณ์, 21 กุมภาพันธ์ 2548)

ตารางที่ 25 แสดงแสดงความถี่ในการใช้บริการของสถานที่อื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

	บ้านฟอน		บ้านสามขา		จักราช	
	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้	ผู้ใช้	ผู้ไม่ใช้
เคย	35 (94.6%)	42 (70.0%)	28 (77.8%)	12 (23.1%)	25 (100%)	36 (48.7%)
ไม่เคย	2 (5.4%)	18 (30.0%)	8 (22.2%)	40 (76.9%)	0 (0%)	38 (51.3%)
รวม	37 (100%)	60 (100%)	36 (100%)	52 (100%)	25 (100%)	74 (100%)

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้และไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านฟอน เคยใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนจากสถานที่อื่น ๆ

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขา เคยใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนจากสถานที่อื่น ๆ ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนไม่เคยใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนจากสถานที่อื่น ๆ

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชเคยใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนจากสถานที่อื่น ๆ ทั้งหมด ส่วนใหญ่ผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนไม่เคยใช้บริการศูนย์สารสนเทศชุมชนจากสถานที่อื่น ๆ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 แสดงความถี่ของสถานที่ในการใช้บริการของสถานที่อื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

สถานที่	บ้านฟ่อน (N=39)		บ้านสามขา (N=88)		จักราช (N=99)	
	ผู้ใช้ (N=37)	ผู้ไม่ใช่ (N=60)	ผู้ใช้ (N=36)	ผู้ไม่ใช่ (N=52)	ผู้ใช้ (N=25)	ผู้ไม่ใช่ (N=74)
ที่ทำงาน	3 (8.1%)	15 (25.0%)	5 (13.9%)	7 (13.5%)	10 (40.0%)	18 (24.3%)
โรงเรียน/สถานศึกษา	26 (70.3%)	30 (50.0%)	21 (58.3%)	3 (5.8%)	18 (72.0%)	24 (32.4%)
หน่วยราชการ	1 (2.7%)	11 (18.3%)	8 (22.2%)	1 (1.9%)	4 (16.0%)	9 (12.2%)
อื่นๆ	21 (56.8%)	24 (40.0%)	11 (30.6%)	3 (5.8%)	3 (12.0%)	7 (9.5%)

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้และไม่ใช้บริการศูนย์บริการ
สารสนเทศชุมชนบ้านฟ่อนใช้บริการจาก โรงเรียน/สถานที่ศึกษา จำนวน 26 คน (70.3%) และ
จำนวน 30 คน (50.0%) ตามลำดับ มากที่สุด

ผู้ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านสามขาใช้บริการจาก โรงเรียน/
สถานที่ศึกษา จำนวน 21 คน (58.3%) มากที่สุด ส่วนผู้ไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน
ใช้บริการจากที่ทำงาน จำนวน 7 คน (13.5%) มากที่สุด

ผู้ใช้และไม่ใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราชใช้บริการจาก โรงเรียน/
สถานที่ศึกษา จำนวน 18 คน (72.0%) และจำนวน 24 คน (32.4%) ตามลำดับ มากที่สุด

ผู้ตอบที่ตอบในข้ออื่นๆ พบว่ามีการใช้ที่บ้านของตนเอง บ้านของเพื่อน บ้านของ
ญาติ และร้านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยที่นำมาอธิบายในเชิงวิเคราะห์ทางสถิติ ใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

3.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test)

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน

3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้อักษรย่อและสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

X_1	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์
X_2	แทน	การรับรู้ประโยชน์
X_3	แทน	ความง่ายในการใช้
X_4	แทน	ความเข้ากันได้
X_5	แทน	เจตนาเชิงพฤติกรรม
Y	แทน	พฤติกรรมการใช้ศูนย์
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
χ^2	แทน	ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square)
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
SRMR	แทน	ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Square Residual)

RMSEA แทน ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ
(Root Mean Square Error of Approximation)

DE แทน อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE แทน อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
TE แทน อิทธิพลทางรวม (Total Effect)
df แทน ชั้นความเป็นอิสระ
p แทน ค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐาน

3.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test)

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ จำแนกตามผู้ใช้ และผู้ไม่ใช่ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน

ตัวแปร	ผู้ใช้		ผู้ไม่ใช่		t
	X	S.D.	X	S.D.	
การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์	3.406	0.462	2.587	0.895	10.161**
การรับรู้ประโยชน์	3.335	0.368	2.745	0.893	7.839**
การรับรู้ความง่ายในการใช้	2.886	0.436	2.549	0.487	5.961**
ความเข้ากันได้	3.051	0.442	2.697	0.577	7.1555**

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำแนกตามผู้ใช้ และผู้ไม่ใช่ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนมีการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000					
X ₂	0.455 **	1.000				
X ₃	0.431 **	0.310 **	1.000			
X ₄	0.393 **	0.612 **	0.431 **	1.000		
X ₅	0.375 **	0.346 **	0.258 **	0.412 **	1.000	
Y	0.422 **	0.331 **	0.273 **	0.303 **	0.351 **	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.258 – 0.612 และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Simple Correlation) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.273 – 0.422 และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ศูนย์มากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ($r=0.422$) รองลงมาได้แก่ เจตนาเชิงพฤติกรรม ($r=0.351$) การรับรู้ประโยชน์ ($r=0.331$) ความเข้ากันได้ ($r=0.303$) และ ความง่ายในการใช้ ($r=0.273$) ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ

3.3.1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย(โมเดลเริ่มต้น)กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า ไค-สแควร์ (χ^2) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่า

มาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ(SRMR) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ(RMSEA) การวิเคราะห์ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตารางที่ 29 ค่าสถิติต่างๆในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น)กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติที่ตรวจสอบ	ค่าสถิติในโมเดล
ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square; χ^2 ที่ df=6)	37.6
ระดับความน่าจะเป็น (Probability level :P)	0.00
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	0.96
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	0.78
ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR)	0.09
ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)	0.17

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 37.6 มีความน่าจะเป็น (P) ประมาณ 0.00 มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.96 และ 0.78 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ (ควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป) และมีความมาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.09 และ ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.17 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ (ควรมีต่ำกว่า 0.05) แสดงถึงโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น)ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งโจเรสคอกและซอร์บอม (Joreskog and Sorbom.1993 : 120-121) ได้อธิบายว่าโมเดลเริ่มต้นไม่จำเป็นต้องถูกต้องหรือสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิจัยไม่เพียงพอที่จะสนับสนุน โมเดลอิสระตามสมมติฐาน(โมเดลเริ่มต้น) ในกรณีนี้ผู้วิจัยจึงพิจารณาหาโมเดลที่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้ได้โมเดลที่มีค่าพารามิเตอร์ที่สำคัญทางสถิติอย่างแท้จริง มีความเป็นไปได้ทางทฤษฎีและมีความเที่ยงตรงพอที่จะสามารถนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นต่อไป

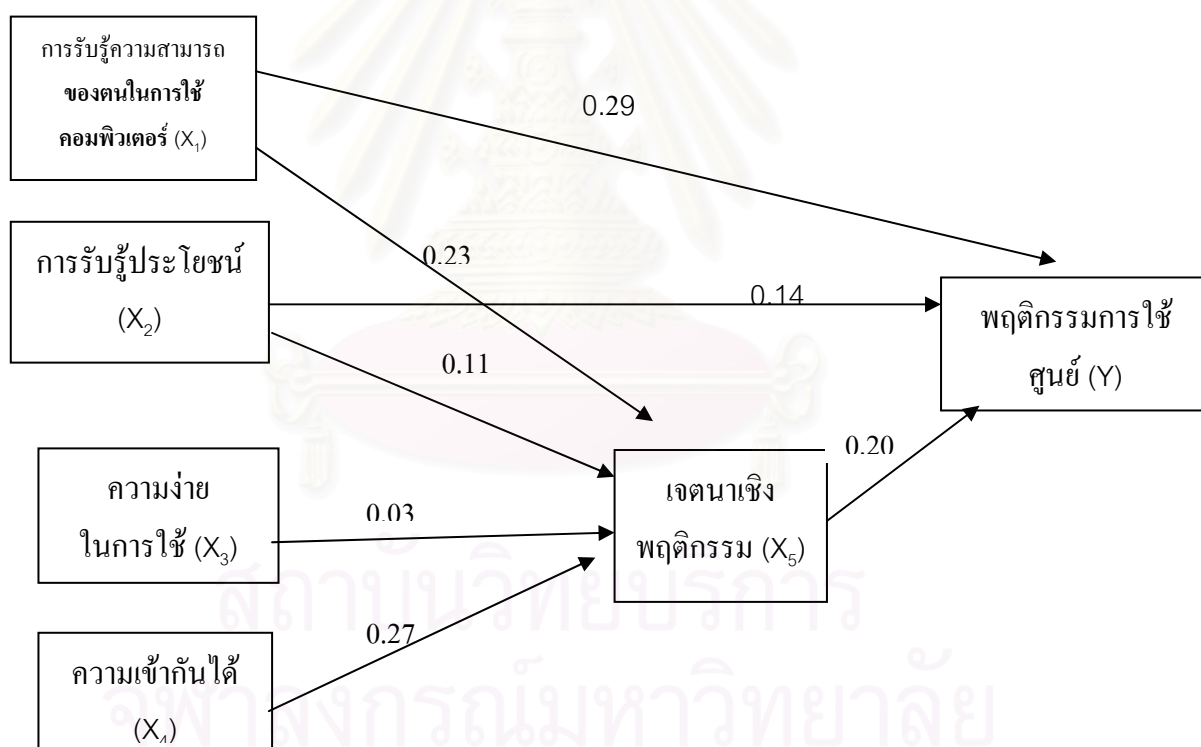
ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลใหม่ โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีประกอบกับ ค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices) ด้วยการเพิ่มเส้นอิทธิพลอีก 2 เส้น เส้นทางอิทธิพลจากการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์(X_1)ไปยังตัวแปร พฤติกรรมการใช้ศูนย์ (Y) และ เส้นทางอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์(X_2)ไปยังตัวแปรพฤติกรรมการใช้ศูนย์ (Y) เมื่อพิจารณาค่าปรับแต่งโมเดลพบว่า เมื่อเพิ่มเส้นอิทธิพล 2 เส้น แล้วทำให้ค่าไค-สแควร์ลดลงค่อนข้างมาก จึงเป็นเรื่องที่สมเหตุสมผลในการเพิ่มเส้นทางอิทธิพล 2 เส้นดังกล่าว การวิเคราะห์ปรากฏผลดังแสดงในตาราง ตารางที่ 30 ค่าสถิติต่างๆในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย (โมเดลเริ่มต้น) ที่ปรับปรุงกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติที่ตรวจสอบ	ค่าสถิติในโมเดล
ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square; χ^2 df=2)	1.67
ระดับความน่าจะเป็น (Probability level :P)	0.43
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	0.99
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	0.98
ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR)	0.01
ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)	0.01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 1.67 ที่ขึ้นความน่าจะเป็น (P) 0.43 มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.90 และมีค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.01 และ ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ 0.05 แสดงถึงโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย(โมเดลเริ่มต้น)มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์

1 แผนภาพแสดงเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ การวิเคราะห์ในส่วนนี้แสดงถึงอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ และแสดงอิทธิพลทางตรงของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรภายในแต่ละตัว การวิเคราะห์ปรากฏผลอิทธิพลทางตรงดังภาพประกอบ



ภาพที่ 4.1 โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์

จากภาพประกอบ พบว่า ตัวแปรสาเหตุมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ศูนย์ มีอิทธิพลในทางบวกทุกค่า คือ เจตคติ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ และ การรับรู้ประโยชน์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.20 , 0.29 และ 0.14 ตามลำดับ

ส่วนตัวแปรสาเหตุคือ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้ คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันได้ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร เจตนาเชิงพฤติกรรม ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23 , 0.11, 0.03 และ 0.27 ตามลำดับ

2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลตามสมมติฐาน (โมเดลเริ่มต้น) ที่มีความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ในส่วนนี้แสดงถึงอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และ อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ การวิเคราะห์ปรากฏผลดัง แสดงในตาราง

ตาราง 31 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง(DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของ ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์

ตัวแปร	เจตนาเชิงพฤติกรรม X_5			พฤติกรรมการใช้ศูนย์ Y		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การรับรู้ความสามารถ ของตนในการใช้ คอมพิวเตอร์ X_1	0.23**	-	0.23**	0.29**	0.04**	0.33**
การรับรู้ประโยชน์ X_2	0.11**	-	0.11**	0.14**	0.01	0.15**
ความง่าย ในการใช้ X_3	0.03**	-	0.03**	-	0.00	0.00
ความเข้ากันได้ X_4	0.27**	-	0.27**	-	0.05**	0.05**
เจตนาเชิงพฤติกรรม X_5				0.20**	-	0.20**
**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05						
สมการ โครงสร้างตัวแปร			เจตนาเชิงพฤติกรรม X_5	พฤติกรรมการใช้ศูนย์ Y		
R-SQUARE(R^2)			0.23	0.24		

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 พบว่า โดยส่วนใหญ่ตัวแปรสาเหตุมีอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ คือ เจตนาเชิงพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ความเข้ากันได้ และการรับรู้ประโยชน์ ด้วยขนาดอิทธิพล 0.20 , 0.33 , 0.15 และ 0.05 ตามลำดับ และตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ คือ เจตนาเชิงพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ประโยชน์ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.02 , 0.29 และ 0.14 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันได้ ด้วยขนาดอิทธิพล.0.04 , 0.01, 0.00 และ 0.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม โดยมีอิทธิพลทางตรงอย่างเดียว คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันได้ด้วยขนาดอิทธิพล 0.23, 0.11, 0.03 และ 0.27 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของพฤติกรรมการใช้ศูนย์ มีค่าเท่ากับ 0.24 แสดงว่าตัวแปรสาเหตุทั้ง 5 ตัวแปร ในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้ศูนย์ ได้ร้อยละ 24 และ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของเจตนาเชิงพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ 0.23 แสดงว่าตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความแปรปรวนของเจตนาเชิงพฤติกรรม ได้ร้อยละ 23

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบทไทย มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อหาคำอธิบายทางด้านจิตวิทยาในการอธิบายการรับรู้ การตัดสินใจยอมรับบริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) ของคนในชุมชนชนบท
2. เพื่อนำเสนอแบบจำลองในการอธิบายปรากฏการณ์การรับรู้ การยอมรับเทคโนโลยีอันได้แก่ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) ของปัจเจกบุคคลในชุมชนชนบท

พื้นที่ในการศึกษาได้แก่ 1 . บ้านฟอนเทเลเซ็นเตอร์ ชุมชนบ้านฟอน อ .เมือง จ. ลำปาง 2 . ศูนย์คอมพิวเตอร์บ้านสามขา ชุมชนบ้านสามขา ต.หัวเสือ อ.แม่ทะ จ.ลำปาง 3. ศูนย์ T-Centre จักราช ต.จักราช อ.จักราช จ.นครราชสีมา .ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ ทั้ง 3 ชุมชน จำนวน 284 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ โดยการเสนอตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิเคราะห์ทางสถิติใช้การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการศูนย์ฯด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (T-Test) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ โดยใช้โปรแกรม SPSS และ LISREL

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากร การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ ความเข้ากันได้ และเจตนาเชิงพฤติกรรม

1.1 ลักษณะทางประชากร

1.1.1 ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการของทั้ง 3 ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 8-25 ปี เป็นนักเรียนนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ มาใช้บริการศูนย์ฯ เพื่อการค้นคว้าข้อมูล ทำรายงาน

1.1.2 ผู้ไม่ใช้บริการ

ผู้ไม่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นส่วนมาก มีรายได้ระหว่าง 1,000-5,000 บาท ซึ่งเป็นลักษณะที่พบเห็นได้ทั่วไปในชนบทไทย คนกลุ่มนี้จะไม่มีความสนใจและไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน วิธีการสื่อสาร ความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและกิจกรรมโดยทั่วไป

สมาชิกในชุมชนทั้ง 3 แห่ง ส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือการพูดคุยกับญาติ พี่น้อง มีการใช้สื่อโทรทัศน์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุด

ผู้ใช้บริการ ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพและการศึกษามากที่สุด ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการจะใช้สื่อประเภทอื่นได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเพื่อน สมาชิกในชุมชนทั้ง 3 แห่ง ใช้วิธีการสื่อสารกับคนในชุมชนด้วยการเดินทางไปพบด้วยตนเอง และใช้โทรศัพท์เมื่อต้องการสื่อสารกับผู้ที่อยู่นอกชุมชน

ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการประกอบอาชีพและการศึกษา ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการจะใช้โทรศัพท์มากที่สุด

ในส่วนของกิจกรรมที่นอกเหนือจากการประกอบอาชีพและการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะหาความรู้เพิ่มเติมมากที่สุด ผู้ไม่ใช้บริการจะมีการเดินทางไประหว่างหมู่บ้านมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความคาดหวังผลการดำเนินงานโดยมุ่งหวังผลงานที่ดีที่สุด

1.3 ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ไมโครซอฟท์ออฟฟิศโปรแกรมอื่น นอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศและมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้ คอมพิวเตอร์ในระดับสูง ส่วนผู้ไม่ใช้บริการส่วนมากใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น และมีระดับการรับรู้ ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง

1.4 การรับรู้ประโยชน์

ผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้ประโยชน์ของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนใน ระดับสูง โดยเห็นว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์และช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นสิ่งจำเป็น ในการทำงานและการเรียน

ผู้ไม่ใช้บริการมีระดับการรับรู้ประโยชน์ของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนใน ระดับปานกลาง โดยเห็นว่าคอมพิวเตอร์ มีประโยชน์สำหรับเด็กและเยาวชน มากกว่า คอมพิวเตอร์ มีประโยชน์บ้างในเรื่องการให้ข่าวสารข้อมูลทำให้เป็นคนทันสมัย ไม่ตกยุค แต่ไม่จำเป็นสำหรับ การทำงานหรืออาชีพ

1.5 การรับรู้ความง่าย

ผู้ใช้และไม่ใช้บริการมีระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ศูนย์บริการสารสนเทศ ชุมชน และการใช้เทคโนโลยีที่มีให้บริการภายในศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ความเข้ากันได้

ระดับความเข้ากันได้ของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนกับสมาชิกในชุมชน ใน กลุ่มผู้ใช้บริการคิดว่าศูนย์มีความเข้ากันได้กับตนเองในระดับสูง ขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการคิดว่าศูนย์ฯ มีความเข้ากันได้กับตนเองในระดับปานกลาง

1.7 เจตนาเชิงพฤติกรรม

ผู้ใช้บริการมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการศูนย์ฯในระดับสูง ส่วนผู้ไม่ใช้บริการมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการศูนย์ฯในระดับปานกลาง

1.8 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ฯ และการไปใช้บริการในสถานที่อื่น

พฤติกรรมทางตรง

ผู้ใช้บริการส่วนมาก ใช้บริการคอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตและเล่นเกมส์ สมาชิกในชุมชนไปใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากที่อื่นนอกจากที่ศูนย์ฯ ได้แก่ สถานศึกษา ที่ทำงาน ที่บ้าน ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

สาเหตุที่ไม่ไปใช้บริการศูนย์คือ

- 1) ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เป็น
ไม่ทราบว่ามิศูนย์ฯให้บริการ มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน ใช้คอมพิวเตอร์บ้านเพื่อนหรือญาติพี่น้อง ไม่มีเพื่อน
- 2) ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น
ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น ไม่มีเวลาไปเรียนรู้ ไม่มีความจำเป็น

พฤติกรรมทางอ้อม

เป็นการใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯผ่านกิจกรรมอื่นๆ เช่น ใช้ในการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำบัญชีร้านค้าชุมชน การจัดการรายการวิทยุชุมชน การนำข้อมูลสู่คนในชุมชนผ่านเจ้าหน้าที่ (Facilitator) ผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ชุมชนอีกทางหนึ่ง

2. ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

2.1 ผู้ใช้และผู้ไม่ใช้บริการ มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความเข้ากันได้และเจตนาเชิงพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.258 – 0.612 และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์พบว่า ตัวแปรสาเหตุมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ มีอิทธิพลในทางบวกทุกค่า คือ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ เจตนาเชิงพฤติกรรม และ การรับรู้ประโยชน์ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.29, 0.20 และ 0.14 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันได้ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรเจตนาเชิงพฤติกรรม ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23 , 0.11, 0.03 และ 0.27 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ การรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนำร่องในชุมชนชนบทไทย” สามารถอภิปรายผลได้ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศในชุมชน
2. การให้คำนิยามพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนใหม่ (Reconceptualize)
3. การนำนวัตกรรมมาปรับใช้ให้เหมาะสม (Re –invention)

1. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศในชุมชนชนบทไทยได้แก่

1.1 การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์

เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์และส่งผลอิทธิพลทางอ้อมผ่านเจตนาเชิงพฤติกรรมมายังพฤติกรรมอีกทางหนึ่งซึ่งผลการวิจัยเป็นการสนับสนุนทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Bandura ,1986) ที่ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคล นั่นคือถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งงานวิจัยด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศจำนวนมากได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่สำคัญ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์กับปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งในแง่การยอมรับและการใช้ (Compeau and Higgins 1995b;Hill et al,1986,1987;Taylor and Todd,1995;S.Liaw,2002)

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนเป็นแนวคิดที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริบทของสังคมชนบท ซึ่งเป็นสังคมเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร ไร้จ้าง มีรายได้น้อย ระดับการศึกษาต่ำ บุคคลเหล่านี้ไม่มีทักษะความรู้ในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ของพวกเขาที่อยู่ในระดับต่ำกว่าผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามผลการวิจัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าสมาชิกในชุมชนหลายๆคนที่ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เลย หลายคนเพิ่งจะเคยเห็นหรือสัมผัสเป็นครั้งแรกเมื่อศูนย์เปิดให้บริการในชุมชน

ดังนั้นการที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยแรกที่ต้องพิจารณาคือการส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเสียก่อน อาจจะโดยการจัดให้มีการอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม การอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ก็เป็นประเด็นที่ควรหยิบยกมาพูดถึงในเรื่องประสิทธิภาพการเรียนการสอน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และจำนวนเครื่องที่ใช้ในการสอน ตัวอย่างเช่นที่ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนท่าศาล จ.พิจิตร โลกจัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนทั่วไปที่สนใจ หลายคนเมื่อจบหลักสูตรแล้วสามารถเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และพิมพ์ข้อความสั้นๆ เท่านั้นแต่ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง (กมลรัฐ อินทรทัศน์และคณะ,2546)

บ้านสามขาได้เปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนได้เข้ามาเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ มีเยาวชนเป็นผู้สอนและคอยให้คำแนะนำ ตอนแรกก็มีผู้ให้ความสนใจมาเรียนรู้แต่พอผ่านไประยะเวลาหนึ่งก็ค่อยๆลดจำนวนลงไปเรื่อยๆ หลายคนให้เหตุผลว่าเป็นเรื่องของเวลาที่มีจำกัด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้ความรู้โดยการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ของคนในชุมชน แม้จะจัดสอนฟรี ก็ยังไม่มีคนสนใจ แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังจะได้อภิปรายต่อไป

1.2 การรับรู้ประโยชน์

เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ผ่านเจตนาเชิงพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนแนวคิดนี้ (Davis,1989;Taylor and Todd,1995;Szajna,1996;Venkatesh and Davis,2000;Igbaria et al,1995a;Mathieson,1991) แม้งานวิจัยเกี่ยวกับ TAM จำนวนมากจะมุ่งไปที่การศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับเจตนาเชิงพฤติกรรม โดยเชื่อว่าเจตนาเชิงพฤติกรรมเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีได้ ก็มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการใช้เทคโนโลยีโดยตรง ซึ่งพบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีเช่นเดียวกัน (Agarwa and Prasad,1997;Chau,1996; Igbaria et al,1997) ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Szajna (1996) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ไม่เพียงส่งผลโดยตรงต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการใช้โดยตรงอีกด้วย

การรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยสำคัญในแนวคิดTAM ที่ส่งผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ปัจเจกบุคคลจะมีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีเมื่อเขาเห็นว่า มีประโยชน์ต่อการทำงานช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้นสะดวกขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับรู้ประโยชน์นี้คือตัวแปรในความหมายเดียวกับประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Rogers,1995)

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ประโยชน์สูงกว่าผู้ไม่ใช้ โดย ผู้ใช้บริการจะรับรู้ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ช่วยในการทำงาน การศึกษาทั้งในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล การค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อการทำงานและการศึกษา และการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารเรื่องงาน ในขณะที่ผู้ไม่ใช้บริการจะรับรู้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งมีประโยชน์แต่เป็นประโยชน์ในเชิงกว้างเช่นการรับรู้ข่าวสารข้อมูล และการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว แต่ไม่สามารถระบุได้ว่าจะมีประโยชน์ต่อตัวเขาโดยตรงหรือเห็นเป็นรูปธรรมในด้านใดบ้าง ในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์สามารถพิจารณาได้ในประเด็นต่างๆดังนี้

1) ความจำเป็น

ในแนวคิดเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรม (Rogers,1995) และแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (Davis,1989) ได้นำเสนอบทบาท ความสำคัญของประโยชน์ของนวัตกรรมที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี แต่สำหรับชุมชนชนบทไทยแม้สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่จะรับรู้ถึงประโยชน์ แต่ก็ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นหันมาเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นยังไม่ใช่สิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลรัฐ อินทรทัศน และคณะ (2546) และศิวพร ศรีสมัย (2546) หากแต่เมื่อใดที่

บุคคลรับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านการประกอบอาชีพและการศึกษา บุคคลเหล่านั้นจะมีความสนใจ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง

จากข้อมูลที่ได้ทั้งจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ไม่ใช้บริการในประเด็นของความจำเป็น พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าคอมพิวเตอร์ไม่ใช่สิ่งจำเป็นในการทำงานหรือประกอบอาชีพ แม้ว่าจะเห็นด้วยว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งดี การเรียนรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ไว้เป็นสิ่งดี เพื่อวันข้างหน้าอาจได้ใช้ประโยชน์ แต่ตอนนี้มีสิ่งอื่นที่จำเป็นให้ทำก่อน การเรียนคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องสำคัญรองลงไป หรือไม่อยู่ในความสนใจเลย

2) ประโยชน์เชิงกว้าง ไม่เป็นรูปธรรม

สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่จะมีการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงกว้าง เช่น ประโยชน์ในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่กว้างไกล ข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็ว แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์กับตนเองทั้งในเรื่องของอาชีพและความเป็นอยู่ได้อย่างไร นอกจากนี้ประโยชน์ในการรับรู้ของคนในชุมชน ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อชุมชนหรือกลุ่มต่างๆในชุมชน ซึ่งจะพบเห็นประโยชน์ที่มีต่อกลุ่มได้ชัดเจนใน ชุมชนบ้านสามขาเท่านั้น แต่ในชุมชนบ้านพอนและซี-เบิร์ด จักรากก็ยังไม่มีการเชื่อมโยงประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศสู่กลุ่มต่างๆในชุมชนเท่าที่ควร

การรับรู้ประโยชน์จึงเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่อยู่ภายใต้คำว่าเหตุใดที่ผ่านมา แม้ว่าทางศูนย์ฯจะประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้มาใช้บริการ หรือบางศูนย์ฯจัดให้มีการอบรมฟรี เช่นที่บ้านสามขา ก็ยังไม่มีผู้สนใจเรียนหรือใช้บริการ ดังนั้นการทำให้สมาชิกในชุมชน ได้เห็นหรือทราบถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีต่อเขาและอาชีพของเขาอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมเชื่อว่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ,2546; จิตติมา กาญจนนินทุ,2545;กมลรัฐและคณะ,2546; ศิวพร ศรีสมัย,2547)

บทสรุปบทเรียนของการจัดตั้งศูนย์ฯในต่างประเทศก็พบว่าปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งศูนย์ฯคือชุมชนไม่มีความตระหนักถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Share,2001) และแม้ว่าจะมีแนวคิดในเรื่องการทำวิจัยเพื่อหาข้อมูลปรับชุมชน และวัดประเมินความต้องการการสื่อสารของชุมชนก่อนการจัดตั้งศูนย์ (Roman R.and Ballattman C.,2001) ก็ไม่ได้หมายความว่าสามารถจัดตั้งและบริหารศูนย์ฯได้ตรงความต้องการของชุมชน เพราะว่าใน

ชุมชนด้อยพัฒนา สมาชิกในชุมชนส่วนมาก ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาก่อน ไม่สามารถจินตนาการหรือทราบได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะให้ประโยชน์อะไรแก่พวกเขาได้บ้าง หรือเขาต้องการอะไรจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้ประโยชน์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการวางแผน หรือดำเนินกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการยอมรับศูนย์ฯ

1.3 การรับรู้ความง่าย

การรับรู้ความง่ายส่งผลทางตรงต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมด้วยขนาดอิทธิพล 0.03 น้อยกว่าอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งก็เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยก่อนๆที่พบว่าตัวแปรการรับรู้ความง่ายส่งผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมโดยมีค่าอิทธิพลน้อยกว่าการรับรู้ประโยชน์ (Davis,1989 ; Venkatesh and Davis,1996; Szajna,1996; Davis et al,1989; Mathieson,1999;Taylor and Todd,1995b)

การที่เทคโนโลยีนั้นง่ายต่อการใช้ ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี การที่การรับรู้ความง่ายส่งผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมน้อยกว่าการรับรู้ประโยชน์ Davis อธิบายว่า เพราะในบางครั้งแม้ว่าเทคโนโลยีนั้นจะยากในการใช้งาน แต่เนื่องจากมันมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก ผู้ใช้ก็จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ที่จะใช้เทคโนโลยี นั้นโดยไม่คำนึงถึงความยาก

สำหรับการรับรู้ความง่ายที่มีต่อศูนย์เราสามารถพิจารณาได้ 2 มิติ (Raul Roman ,2003)

1. มิติด้านกายภาพ ได้แก่สถานที่ตั้งศูนย์ วันเวลาในการให้บริการ จำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่มีให้บริการภายในศูนย์

ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการมาใช้บริการของสมาชิกในชุมชน การอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ วันเวลาให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน เช่นในกรณีของบ้านฟอน ศูนย์ฯตั้งอยู่ภายในโรงเรียน ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแต่เด็กนักเรียนและนักศึกษาที่เป็นศิษย์เก่าของโรงเรียน มีความคุ้นเคยกับสถานที่ แต่บุคคลภายนอกจะไม่กล้าเข้ามาใช้ (กมลรัฐและคณะ,2546) แต่ศูนย์ฯที่บ้านฟอน ก็พยายามจัดเวลาให้บริการที่เอื้อกับเด็กนักเรียนและ

นักศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายของทางศูนย์ฯ ในขณะนี้ โดยการเปิดให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ และหยุดในวันอังคารแทน

ในขณะที่ศูนย์ฯ บ้านสามขาที่ตั้งอยู่ภายในโรงเรียนเหมือนกัน แต่ไม่ได้สร้างความลำบากใจหรือไม่สะดวกในการมาใช้บริการให้กับสมาชิกในชุมชน ทั้งนี้เพราะชุมชนบ้านสามขาเป็นชุมชนปิด ความสัมพันธ์ในชุมชนมีความใกล้ชิดกันมาก โรงเรียนเป็นสถานที่เปิดสำหรับคนในชุมชน ถูกใช้เป็นที่ประชุม ทำกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ ในชุมชนเสมอๆ เช่น กลุ่มแม่บ้าน Balance Score Card หรือใช้เป็นที่เรียนในระบบการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) ในวันเสาร์-อาทิตย์ ในช่วงที่ผู้วิจัยอยู่ในพื้นที่จะพบว่าโรงเรียนเป็นสถานที่พบปะของเด็กและเยาวชน มีแขกมาเยี่ยมเยียนและมาดูงานอยู่เสมอๆ บางครั้งในระหว่างที่เด็กเรียนหนังสือ ก็จะพบเห็นผู้ปกครอง มาพูดคุยปรึกษากับอาจารย์ศรีนวล วงษ์ตระกูล เกี่ยวกับงานต่างๆ ของชุมชน

การเปิดให้บริการในวันเวลาที่ไม่ว่างคดล่อง เหมาะสมกับผู้ให้บริการหรือผู้ที่มิแน่วโน้มจะใช้บริการ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ศูนย์ฯ ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังเช่นที่ศูนย์ฯ ท่าศาล จ.พิจิตรโลก ซึ่งอยู่ในความดูแลของอบต. การเปิดให้บริการจึงเป็นไปตามวันและเวลาราชการ ผู้ใช้บริการได้แก่เด็กและนักศึกษาไม่สะดวกในการมาใช้บริการ ส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการน้อยและต้องปิดตัวลงในที่สุด

2. มิติด้านซอฟต์แวร์ หรือชุดของเทคโนโลยีที่ให้บริการได้แก่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ

ผู้ให้บริการ จะเห็นตรงกันว่าการเรียนรู้การใช้งานใหม่ ๆ มีความยากบ้าง แต่เมื่อใช้เป็นแล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยาก ในส่วนของผู้ไม่ใช้บริการโดยเฉพาะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นก็มองว่าคอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก สามารถเรียนรู้ได้ถ้าสนใจจริงๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Davis (1989) อธิบายไว้ นั่นคือถ้าเทคโนโลยีเหล่านั้นมีประโยชน์กับผู้ใช้และช่วยงานของผู้ใช้ได้มาก ผู้ใช้ก็จะมองข้ามเรื่องความยากง่ายของเทคโนโลยีไป

1.4 ความเข้ากันได้

ปัจจัยเรื่องความเข้ากันได้มีอิทธิพลทางตรงต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมที่ 0.27 มากกว่าตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่ส่งผลทางตรงต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม

ความเข้ากันได้ เป็น คุณลักษณะของนวัตกรรม หนึ่งใน สามคุณลักษณะของ นวัตกรรมที่ Tonazky and Klien,(1982) ได้ทำการวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมานศึกษาการแพร่กระจาย นวัตกรรมพบว่า เป็น 3 คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความแน่นอนที่สุดในการเชื่อมโยงกับการ ยอมรับนวัตกรรมโดยสากล (in general) ได้แก่ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความซับซ้อน และความ เข้ากันได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Al Gahtani and King (1999) ที่พบว่า ความเข้ากันได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายการใช้ spread sheet เช่นเดียวกับงานของ Moore and Benbasat (1991) ที่พบว่าตัวแปร 2 ตัวที่มีบทบาทสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีคือ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบและความเข้ากันได้

ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนและชุดของเทคโนโลยีที่ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี ในสายตาของสมาชิกในชุมชน คนส่วนใหญ่มองว่าโลกยุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ คนที่ก้าวไม่ทันเทคโนโลยีจะเป็นคนตกยุค ดังนั้นแม้ผู้ใหญ่ในชุมชนแม้จะไม่ได้เป็นผู้ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ก็เห็นด้วยและสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นศูนย์จึงเข้ากันได้กับค่านิยมและความต้องการของคนในชุมชนเป็นอย่างดี

ประเด็นหนึ่งที่มีการพูดถึงคือเรื่องผลกระทบในด้านลบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังเช่นในชุมชนบ้านสามขา สมาชิกในชุมชนต้องมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันถึง 3 ครั้ง จึงยอมให้มีการจัดตั้งศูนย์ในชุมชน และปัญหาที่ผู้ปกครองหลายๆคนเป็นห่วงคือปัญหาเด็กติด เล่นเกมส์แต่ส่วนใหญ่ปัญหานี้ยังมีไม่มากนัก โดยรวมแล้วสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในอาชีพและการศึกษาได้ดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเข้ากันได้สูง

1.5 เจตนาเชิงพฤติกรรม

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และ ความเข้ากันได้ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อเจตนาเชิง พฤติกรรม ดังที่ได้อภิปรายไปแล้วข้างต้น และเจตนาเชิงพฤติกรรมส่งอิทธิพลทางตรงต่อ พฤติกรรม ซึ่งเป็นการพบความสัมพันธ์ระหว่าง เจตนาเชิงพฤติกรรม กับพฤติกรรมการใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยตามแนวคิด TAM ที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าเจตนาเชิงพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการทำนายพฤติกรรมการใช้ (Davis,1989;Taylor and Todd,1995;Szajna,1996;Venkatesh et al,2000)

ทฤษฎี TAM ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA) TRA ยืนยันว่าความตั้งใจของปัจเจกบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่ถูกกำหนดมาให้ นั้น เป็นตัวกำหนดขั้นต้นของการแสดงพฤติกรรมของพวกเขาออกมา เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intent) เกิดขึ้นมาจากการผสมผสานระหว่างทัศนคติส่วนตัว ที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมออกมา และอิทธิพลทางสังคม กับกลุ่มอ้างอิง ซึ่งผลจากการวิจัยวิเคราะห์ห่อภิมาณทฤษฎี TRA โดยSheppardและคณะ พบว่าจากงานวิจัยหาสหสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรมกับพฤติกรรม จำนวน 31 เรื่องได้ค่าสหสัมพันธ์เฉลี่ย0.58 ($p < 0.01$)

อย่างไรก็ตามข้อค้นพบจากงานวิจัยพบว่าแม้เจตนาเชิงพฤติกรรม จะเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อ พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ด้วยค่าอิทธิพล 0.20 ซึ่งเป็นการยืนยันตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี แต่พบว่าเจตนาเชิงพฤติกรรม ไม่ใช่ตัวแปรหลักตัวเดียวที่มีอิทธิพลทางตรงต่อ พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ หากแต่ตัวแปรรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ก็ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมด้วยเช่นกัน ดังที่ได้อภิปรายไปข้างต้นแล้ว

ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงแย้งกับแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่เชื่อว่าเจตนาเชิงพฤติกรรมเป็นตัวแปรหลักเพียงตัวเดียวที่อธิบายหรือทำนายพฤติกรรม

การที่ เจตนาเชิงพฤติกรรม ไม่ได้เป็นตัวแปรหลัก ตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลหรือทำนาย พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ได้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Planned Behavior – TPB) ซึ่งพัฒนามาจากTRA โดย Ajzen (1988) ได้อธิบายไว้ว่าเจตนาเชิงพฤติกรรม ไม่สามารถอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมได้ทั้งหมด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยควบคุม หรือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ เป็นการสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีตและการคาดคะเนปัจจัยเอื้ออำนวยและสิ่งขัดขวางหรืออุปสรรค

แนวคิดเรื่องการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสอดคล้องกันเป็นอย่างดีกับแนวคิดเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1977,1982) การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลได้รับรู้ว่าคุณสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ตามการคาดหมายของตนภายใต้สถานการณ์หนึ่งหรือไม่หรือจะทำได้ในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ส่งผลโดยตรงถึงพฤติกรรมการใช้ และส่งผล

ทางอ้อมผ่านทางเจตนาเชิงพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้เจตนาเชิงพฤติกรรม จึงไม่ใช่ตัวแปรหลักเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมได้ทั้งหมด

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดการกระทำที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ (Fazio, 1990) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติหรือเป็นไปเองตามธรรมชาติ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และพบว่ามีช่องทางในการเข้าถึงหรือกระทำสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติปรากฏอยู่ ดังนั้นคนที่มีการรับรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์สูง เมื่อพบหรือรับรู้ว่ามีศูนย์เปิดให้บริการอยู่ก็จะเข้ามาใช้บริการโดยธรรมชาติของคนที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการรับรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์สูง

ทั้งนี้ประเด็นเรื่องความสามารถในการทำนายพฤติกรรมของเจตนาเชิงพฤติกรรมตามแนวคิด (TAM) นำที่จะมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของตัวแปรควบคุมการรับรู้หรือการแสดงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะส่งเสริมหรือขัดขวางการกระทำ เข้ามาศึกษาด้วย เพื่อให้การทำนายพฤติกรรมเป็นไปอย่างแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยตามแนวคิด(TAM) จำนวนมากจะศึกษาถึงแค่ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายกับเจตนาเชิงพฤติกรรม (Legris et al,2003) โดยให้เหตุผลว่ามีข้อมูลเชิงประจักษ์ในงานวิจัยที่ผ่านมาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาและพฤติกรรม(Mathieson,1991) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักวิจัยหลายคนมองข้ามความสำคัญตรงนี้ไป

2. การให้คำนิยามพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนใหม่ (Reconceptualize)

จุดมุ่งหมายของการเผยแพร่แนวคิดคือการมุ่งให้ประชาชนเกิดการยอมรับและนำนวัตกรรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ดัชนีที่ใช้ชี้วัดการยอมรับเทคโนโลยี คือการวัดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ (Davis,1989;Taylor and Todd,1995;Szajna,1996;Venkatesh and Davis,2000;Igarria et al,1995a;Mathieson,1991)

อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับศูนย์ฯ พบว่าเราไม่อาจวัดการยอมรับ โดยใช้การวัดพฤติกรรมการใช้โดยปัจเจกบุคคลโดยตรง หรือความถี่ในการใช้ เพียงอย่างเดียวเหมือนการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีอื่นๆที่ผ่านมา หากแต่ยังมีพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯที่มีความเกี่ยวเนื่องในการใช้เป็นลูกโซ่ผ่าน ผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอด และกิจกรรมต่างๆในชุมชน ดังนั้นการยอมรับศูนย์ฯโดยการใช้พฤติกรรมเป็นตัวชี้วัด จึงควรแยกพิจารณาได้ 2 ประการคือ

1. พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯทางตรง

เมื่อพูดถึงการใช้บริการศูนย์ฯ คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการที่สมาชิกในชุมชนเดินเข้าไปใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งเราจะพบเห็นพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นเฉพาะ ในกลุ่มของเด็ก เยาวชน เป็นหลัก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีทักษะในการใช้ คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูล จัดทำ รายงาน ถัดมาคือการใช้เพื่อความบันเทิง ได้แก่ เล่นเกมส์ เข้าเวปไซต์บันเทิง การใช้โปรแกรม สนทนา

พฤติกรรมการใช้ของเด็กและเยาวชนในการทำรายงานส่งอาจารย์ตามที่ได้รับ มอบหมายนั้น การค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตทำให้นักเรียนไม่พยายามเรียนรู้โดยการอ่านและ วิเคราะห์ แต่ใช้วิธีคัดลอกจากอินเทอร์เน็ตและวางบนโปรแกรมเวิร์ดเพื่อพิมพ์ส่งอาจารย์ นอกจากนี้ก็จะใช้เพื่อความบันเทิง คือเล่นเกมส์ ใช้โปรแกรมสนทนา (คิวพร ศรีสมัย ,2547; กมล รัฐและคณะ ,2546)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในศูนย์ฯของเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่ ไม่ได้ถูก ใช้ไปเพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง ตามเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังให้เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิด กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตามแนวคิดของ e- learning

ชุมชนบ้านสามขา เป็นตัวอย่างของชุมชนที่พยายามเชื่อมโยงเทคโนโลยี สารสนเทศ กับเด็กและเยาวชน แม้ว่าเด็กส่วนหนึ่งจะยังคงเล่นเกมส์ ซึ่งเป็นธรรมชาติของเด็ก แต่ ขณะเดียวกันเด็กก็ได้เรียนรู้การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกเหนือจากความบันเทิง ผ่านทางกิจกรรมต่างๆที่อาจารย์ศรีนวลกระตุ้นให้เด็กๆทำ เช่นการสั่งงานให้เด็กนักเรียนไปค้นคว้า หาคำตอบจากอินเทอร์เน็ต หรือการเข้าค่ายคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันเด็กนักเรียนและเยาวชนบ้านสาม ขา จัดทำเวปไซต์ของหมู่บ้าน โดยความร่วมมือและการให้คำแนะนำของเนคเทค โดยเด็กๆเป็นผู้ดูแล ปรับปรุง พัฒนาเนื้อหาในเวปไซต์ และปัจจุบันเด็กๆและเยาวชนบ้านสามขากำลังดำเนินการ ถ่ายทำวิดีโอทัศน์และตัดต่อโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง เพื่อทำวิดีโอทัศน์นำเสนอเรื่องราว เกี่ยวกับชุมชนเพื่อเผยแพร่ สู่มวลชนเมื่อโอกาสเอื้ออำนวย

2. พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯทางอ้อม

การคาดหวังให้สมาชิกในชุมชนที่ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เดินเข้ามาใน ศูนย์ฯเพื่อเรียนรู้การใช้ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง อาจจะเป็น

เรื่องที่ต้องใช้เวลา เพราะนวัตกรรมบางอย่างใช้ระยะเวลายาวนานกว่าจะมีการยอมรับอย่างต่อเนื่อง (วิราชีนี คำชมภู, 2542, ปัญญา หิรัญรัศมี, 2529 และ พงจจิตต์ อธิคมนันท์, ม.ป.ป)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองของสมาชิกในชุมชน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นคนรุ่นเก่าที่ไม่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ปัญหาสายตา ปัญหาเรื่องการอ่าน ฯลฯ อาจเป็นข้อจำกัดที่ไม่สามารถมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเอง แม้จะเห็นประโยชน์และมีความสนใจ หรือบางคนอาจจะสนใจที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีแต่ขาดทักษะ

ประสบการณ์ของศูนย์ที่ประสบความสำเร็จในประเทศอินเดีย (Thamilzoliand& Balassa,2001) ได้แสดงให้เห็นว่านอกจากการเปิดโอกาสให้ชาวบ้านมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงแล้ว Champion หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์จะทำหน้าที่ส่วนสำคัญในการดำเนินงานศูนย์บริหารจัดการความรู้ที่จะเผยแพร่สู่ชุมชน เช่นการจัดพิมพ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสำคัญไปเผยแพร่ตามที่ชุมชนหรืองานต่างๆในชุมชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา กาญจนินันท์ (2545) ในการศึกษาเรื่องสื่ออินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาธุรกิจชุมชนของบริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่เสนอว่า ในความเป็นจริงแล้วคนในชุมชนทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นก็สามารถที่จะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้ เพียงแต่ถ้ามีการรับรู้ถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตว่ามีศักยภาพในการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจกับชุมชนอย่างไรก็เพียงพอ โดยผู้ใช้งานอาจเป็นเพียงเจ้าหน้าที่กลุ่มหนึ่งในสหกรณ์ โดยคนในชุมชนเพียงแค่เป็นผู้แจ้งความประสงค์

วิถชุมชนบ้านสามขา

เป็นความพยายามหนึ่งของอาจารย์ศรีนวลและเด็ก ๆเยาวชน ในการพยายามเชื่อมโยงประโยชน์จากศูนย์ไปสู่สมาชิกในชุมชน โดยการมอบหมายให้เด็ก ๆมีหน้าที่ในการค้นคว้าหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่คิดว่าเป็นประโยชน์กับคนในชุมชน แล้วนำมาจัดรายการวิทยุชุมชนกระจายเสียงให้สมาชิกในชุมชน

นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงศูนย์ไปยังกลุ่มและกิจกรรมต่างๆในชุมชน เช่นการทำบัญชีครัวเรือน โดยใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลให้ เด็ก ๆจะคีย์ข้อมูลลงไป แล้วผู้ใหญ่ก็จะค่อยๆเรียนรู้ไปกับเด็ก

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียน หรืออกชน. เนื่องจากตำราเรียน หนังสือมีอยู่จำกัด อาจารย์ศรีนวลจึงแนะนำให้ นักเรียนกชน.ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้งานในกิจการต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ทำบัญชีร้านค้าชุมชน การทำบัญชีกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ การทำบัญชีครัวเรือน การจัดทำโครงการธนาคารชุมชน ฝากถอนผ่านคอมพิวเตอร์ของศูนย์ฯ การจัดทำเว็บไซต์ของชุมชน การจัดทำโครงการแปลตำราสมุนไพรมะยาไทยของแพทย์แผนโบราณของชุมชน จากภาษา ล้านนาเป็นภาษาไทย การบันทึกคำแปลภาษาล้านนาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การจัดการ ห้องสมุดชุมชนวัดสามขาและโรงเรียนบ้านสามขา เป็นต้น

การถ่ายทอดข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่ (Facilitator)

ศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในศูนย์ เป็นเครื่องมือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของโครงการ เป็นผู้นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปสู่ชุมชน (facilitator) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลและจัดทำสื่อเพื่อไปเผยแพร่แก่ชาวบ้าน ที่เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการพัฒนากับศูนย์ ซี-เบิร์ตจักราช เช่นหมู่บ้านพัฒนาในก็ สมาชิกโครงการธนาคารฝัก

นอกจากนี้ประเด็นในเรื่องของความถี่ของพฤติกรรมในการใช้ ก็เป็นสิ่งที่ไม่อาจนำมาวัดได้เหมือนเช่น งานวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆที่อยู่ในบริบทของสถานศึกษา สถานที่ทำงาน องค์กร บริษัท ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง หากแต่ควรจะเป็นลักษณะของการศึกษาพฤติกรรมการใช้ทั้งทางตรงและทางอ้อมดังที่กล่าวมาข้างต้น

3 การนำนวัตกรรมมาปรับใช้ให้เหมาะสม Re –invention

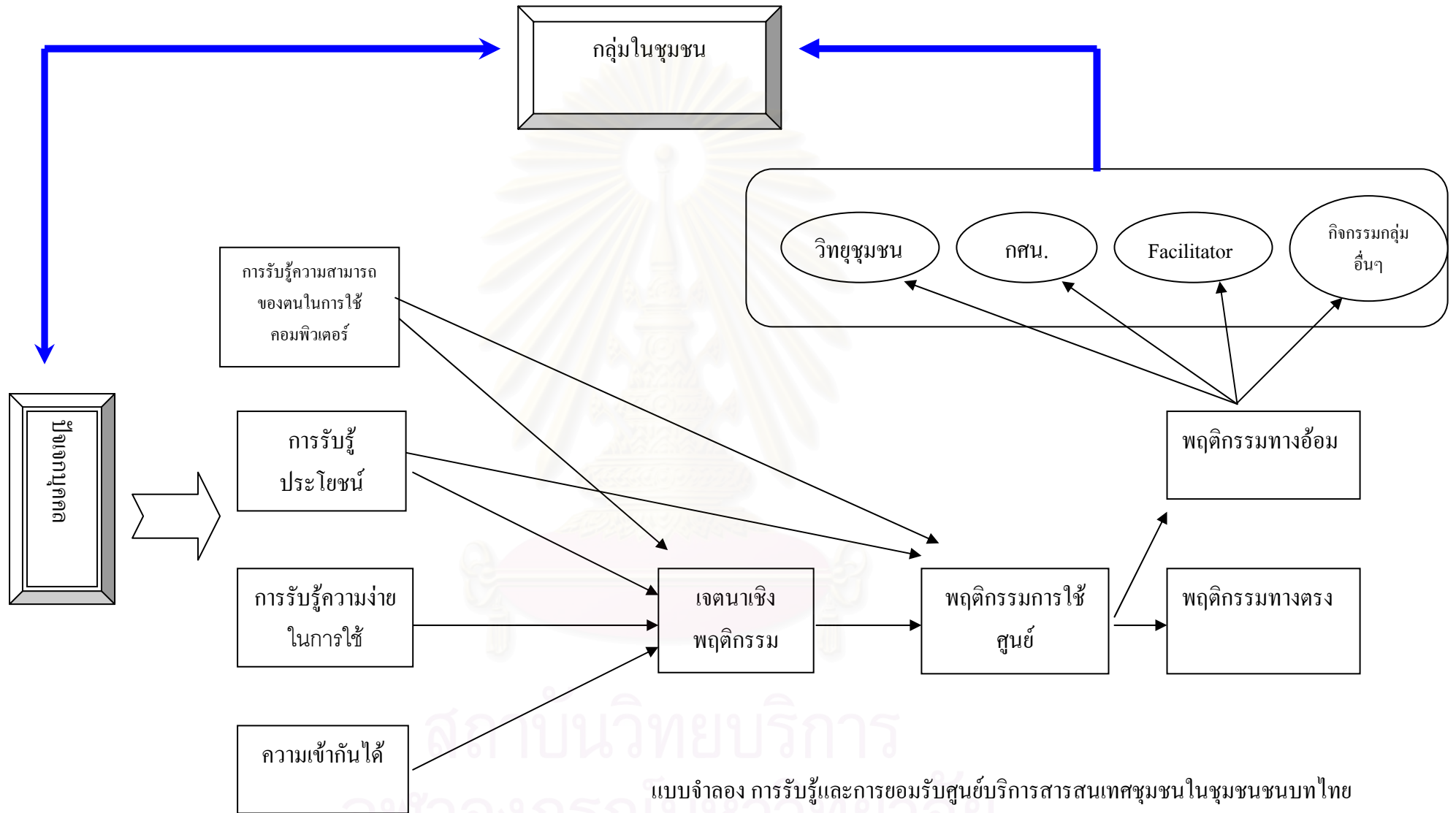
Rogers (1995) ได้เสนอแนวคิดเรื่องการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ให้เหมาะสม Re – invention กับชุมชนหรือสังคม ศูนย์ฯอาจเกิดมาจากแนวคิดเดียวกันแต่เมื่อมาสู่ชุมชนแล้วควร ถูกปรับใช้ให้เหมาะสมกับชุมชน เช่น ศูนย์ซี-เบิร์ต เมื่อแรกก่อตั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อการหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเอง ในระยะแรกได้รับความสนใจจากพนักงานโรงงานมาใช้บริการมาก แต่เมื่อการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ กิจกรรมต่างๆและผู้ใช้บริการ

ก็ลดน้อยลง ปัจจุบันทางศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช ได้ปรับโครงสร้างองค์กรเสร็จ เรียบร้อยและพร้อมที่จะเดินหน้าในส่วนของคุณ์ต่อ ผู้บริหารได้มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และ แนวทางศูนย์ โดยเน้นใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช ทำหน้าที่ เป็น ผู้ถ่ายทอดข้อมูล (facilitator) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือ รวมทั้งการหันกลับมาจัด กิจกรรมอบรมคอมพิวเตอร์อีก จัดอบรมให้แก่เด็ก เยาวชน และครูในโรงเรียนที่เป็นเครือข่ายการ พัฒนาของศูนย์ เช่นเมื่อกลางปี 2547 ที่ผ่านมา ได้จัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้เด็กนักเรียนและครู โรงเรียนบ้านตระกรุดเครือปลอก ซึ่งเป็นโรงเรียนในหมู่บ้านโครงการพัฒนาในกึ่ง ซึ่งเป็นหนึ่งใน โครงการพัฒนาที่ทางโรงงานในกึ่งร่วมกับศูนย์พัฒนาชนบทผสมผสานจักราช

เช่นเดียวกับที่บ้านฟอน จากเดิมที่มีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเพื่อการค้าพาณิชย์ อิเลคทรอนิกส์ แต่เมื่อโครงการดำเนินผ่านพ้นไปได้ระยะเวลาหนึ่ง พบว่าการค้าพาณิชย์ อิเลคทรอนิกส์ต้องประกอบด้วยหลายปัจจัยและทางชุมชนเองยังขาดความพร้อม ประกอบกับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนและเยาวชน ทางศูนย์จึงได้มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายไปที่ การมุ่งให้บริการเด็กและเยาวชน ให้ได้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทักษะและ การเรียนรู้ (กมลรัฐ อินทรทัศน์และคณะ ,2546)

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปรวบรวมข้อมูล ตั้งเคราะห์ แล้วสร้างแบบจำลองในเรื่องการรับรู้และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนใน ชุมชนชนบทไทยได้ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบจำลองข้างต้นเป็นการสรุปและสังเคราะห์แนวคิดการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในชุมชนชนบท ซึ่งมีความสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ผ่านมา ขณะเดียวกันก็มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาอันเนื่องมาจากบริบทในการศึกษาที่แตกต่างกัน

สิ่งที่เหมือนหรือมีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมานั้นคือ ปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมและการยอมรับหรือพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ ของปัจเจกบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ และความเข้ากันได้ ผลการวิจัยที่ได้เป็นการยืนยันสนับสนุนแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและสนับสนุนแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

ข้อค้นพบที่สำคัญซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิด TAM ที่ผ่านมา คือไม่เพียงแต่เจตนาเชิงพฤติกรรมเท่านั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรม แต่ยังมีปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ประโยชน์ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ด้วยอีกทางหนึ่ง ดังนั้นการมุ่งเน้นเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ และการรับรู้ประโยชน์ จะมีส่วนในการเพิ่มการยอมรับหรือพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ อีกด้วย

โดยเฉพาะในประเด็นของการรับรู้ประโยชน์ ในงานวิจัยที่ผ่านมา มีการพูดถึงเรื่องของประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ในด้านที่ว่านวัตกรรมใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่จะช่วยให้การทำงานดีขึ้น เร็วขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ไม่มีการพูดถึงประโยชน์ในระดับที่เป็นความจำเป็น ซึ่งผลจากการวิจัยพบครั้งนี้พบว่า สมาชิกในชุมชนเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศตอบสนองประโยชน์ในเรื่องการทำงานดีขึ้น เร็วขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นจริง แต่เมื่อประเมินแล้วประโยชน์ที่ได้ไม่คุ้มค่ากับการใช้เวลาในการเรียนรู้และศึกษา หรือมีช่องทางอื่นที่ดีกว่า สะดวกกว่า จึงไม่ให้ความสนใจใช้บริการศูนย์ฯ ในขณะที่ประโยชน์ในเรื่องความจำเป็นมีน้ำหนักต่อการจูงใจให้สมาชิกในชุมชนมาใช้บริการมากกว่า ผู้ที่มีความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะสนใจและมาทดลองใช้บริการด้วยตนเอง เมื่อทราบข่าวว่ามีศูนย์ฯ ให้บริการ ดังนั้นปัจจัยเรื่องการรับรู้ประโยชน์ในการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนนี้ จึงเน้นไปที่ประโยชน์ในระดับที่เป็นความจำเป็นด้วย

ความแตกต่างอีกประการหนึ่งที่แนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการอธิบายบริบทสังคมชนบทไทยคือ เรื่องของพฤติกรรม ซึ่งควรเป็นพฤติกรรมที่มีการนิยามใหม่

(Reconceptualize) เนื่องจากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีมักจะศึกษาในบริบทของสถานศึกษา องค์กร สถานที่ทำงาน ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย พฤติกรรมการใช้จึงเป็นพฤติกรรมที่ผู้ใช้ใช้จริงด้วยตนเอง แต่ในบริบทของสังคมชนบทไทยซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องไกลตัว การโน้มน้าวหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้จึงไม่สามารถมองเพียงแค่การใช้ด้วยตนเองของปัจเจกบุคคล แต่ยังหมายรวมถึงการใช้ทางอ้อม ผ่านสื่อชุมชน การใช้ประโยชน์ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลไปสู่ชุมชนอีกต่อหนึ่ง (facilitator) หรือการใช้ผ่านกลุ่มต่างๆ ในชุมชนอีกด้วย

ข้อจำกัดการวิจัย

1. เนื่องจากการศึกษารั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยในลักษณะที่เป็น One - Shot Study ซึ่งทำให้ ผู้วิจัยไม่สามารถวัดพฤติกรรมการใช้จริงทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ ต้องใช้แบบสอบถามในการวัดซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง การสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง จะให้ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากกว่าการตอบจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิกในชุมชนทั้ง 3 แห่ง ส่วนหนึ่งเป็นผู้ไม่ใช้บริการ ซึ่งไม่มีทักษะและไม่เคยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสัมภาษณ์หรือการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ในด้านต่างๆ ที่มีต่อศูนย์ฯและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์ฯมีให้ เป็นเรื่องที่ไม่สามารถจินตนาการหรือนอกเหนือการรับรู้ คำตอบที่ได้จึงจริงเป็นลักษณะของการประมาณการเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนของคนในชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ปัจจัยที่ควรส่งเสริมเพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดพฤติกรรมที่เพิ่มขึ้น คือเรื่องของ

1.1 การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากสังคมชนบทไทยเป็นสังคมที่ยังมีความล้าหลัง ประชาชนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน การศึกษาดำ ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ และช่วยให้คนในชุมชนมีความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ เพิ่มโอกาสให้กับคนที่มีความสนใจที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มีอุปสรรค และข้อจำกัดคือไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ประโยชน์ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม หน่วยงานตลอดจนบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายและการบริหารจัดการศูนย์ฯ ควรมุ่งเน้นในเรื่องการเสริมสร้างความตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมีต่อสมาชิกในชุมชน ประโยชน์ที่เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน สิ่งสำคัญคือต้องเป็นประโยชน์หรือความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน โดยใช้วิธีการที่หลากหลายทั้งอาจได้มาจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น คนในชุมชนบอกความต้องการมา การคลุกคลีในพื้นที่ หรือการถ่ายทอดผ่านทางผู้นำชุมชนที่ทราบและเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและทราบความต้องการของสมาชิกในชุมชน เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์มากมายและกว้างไกลแต่เฉพาะกับผู้รู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น สำหรับคนในชุมชนหรือชาวบ้านทั่วไปที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็น ย่อมไม่รู้และมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะมีต่อตนเองหรืองานที่ทำ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องตลอดจนผู้นำชุมชนที่จะนำเสนอให้ชุมชนเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชนได้

2. การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากศูนย์ทางอ้อม

สำหรับบุคคลบางกลุ่มที่มี การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับต่ำ บางครั้งการส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นมีระดับการรับรู้ที่สูงขึ้น เพื่อนำมาสู่พฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯด้วยตนเอง อาจมีข้อจำกัดหลายประการทั้งเรื่องของ เวลา ปัญหาสายตา ทักษะในการอ่านทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วิธีหนึ่งที่จะทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯมากขึ้นโดยไม่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง คือการเชื่อมโยงการใช้ศูนย์ฯไปสู่กิจกรรมต่างๆในชุมชน เช่น การจัดการรายการวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว

การเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศกับสื่ออื่น ๆ ในชุมชนเป็นอีกยุทธวิธีหนึ่งที่จะทำให้ศูนย์ฯเกิดประโยชน์กับสมาชิกชุมชนในปริมาณมากได้โดยไม่จำเป็นต้องให้ทุกคนชุมชนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง ประสบการณ์จากศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จได้แสดงให้เห็นว่า วิธีการหนึ่งคือการที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯจัดหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เช่น เรื่องการเกษตรมาเผยแพร่อีกทางหนึ่ง ศูนย์ฯมิใช่เป็นเพียงแค่สถานที่ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่เป็นเสมือนศูนย์กลางการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. การใช้ศูนย์บริการสารสนเทศในรูปแบบของกลุ่ม

ในบางครั้งปัจเจกบุคคลอาจมีข้อจำกัดในการใช้ศูนย์ฯ ด้วยเรื่องของทักษะและเวลา ไม่ได้หมายความว่าเขาไม่สนใจและไม่ได้ใช้ประโยชน์จากศูนย์ฯ เสียทีเดียว แต่เขาได้ใช้บริการและประโยชน์จากศูนย์ฯ ในรูปแบบของกลุ่ม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในศูนย์เพื่อจัดทำบัญชีร้านค้าชุมชน บัญชีกลุ่มจะออมทรัพย์ หรือการเรียนการสอนในหลักสูตรการศึกษา นอกโรงเรียน

ดังนั้นการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการสารสนเทศในรูปแบบของกลุ่ม น่าจะเป็นอีกยุทธวิธีหนึ่งในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนองประโยชน์ให้กับคนในชุมชนได้อีกทางหนึ่ง การพยายามเชื่อมโยงกลุ่มต่างๆ ในชุมชนมาใช้ประโยชน์และบริการจากศูนย์ฯ จึงเป็นสิ่งที่มีความเป็นไปได้ และทำให้ศูนย์ฯ เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง นอกเหนือจากการใช้ในระดัปัจเจกบุคคล

4. รัฐในฐานะผู้มีหน้าที่ในการวางระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ควรจัดให้มีความพร้อมในด้านนี้โดยเร็วและทั่วถึง ปัญหาหนึ่งที่ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนแทบทุกศูนย์ฯ ประสบคือปัญหาเรื่องเครือข่ายโทรคมนาคม การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ในชุมชนที่ห่างไกลความเจริญที่เครือข่ายโทรศัพท์ยังให้บริการไม่ทั่วถึง ซึ่งมีอยู่จำนวนมากในชนบทไทย รัฐอาจจัดหาระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียมมาให้บริการดังเช่นที่บ้านสามขา ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่าชุมชนมีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อมีหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้การสนับสนุนด้านเทคนิค อุปกรณ์ ชุมชนก็สามารถบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์กับชุมชนได้ ทั้งนี้รัฐควรมีบทบาทในฐานะผู้จัดวางระบบ โครงสร้างพื้นฐาน และสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันชุมชน รวมทั้งชุมชนไม่ต้องกังวลกับเรื่องหารายได้มาเลี้ยงตัวเองของศูนย์ฯ ซึ่งในบางกรณีอาจทำให้ละเลยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของศูนย์ฯ ไป

5. บุคลากรผู้ดูแลบริหารจัดการศูนย์ฯ มิได้มีบทบาทเพียงดูแลด้านอุปกรณ์ และสถานที่ตลอดจนการเปิด-ปิดศูนย์ฯ เท่านั้น หากแต่มีบทบาทเสมือนเจ้าหน้าที่ส่งเสริมหรือเจ้าหน้าที่พัฒนา โดยการทำหน้าที่เชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศมาสู่ชุมชน เช่น การนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาตีพิมพ์ประกาศไว้ภายในศูนย์ฯ หรือสถานที่ที่คนในชุมชนส่วนใหญ่มาพบปะกัน การจัดทำฐานข้อมูลชุมชน หรือการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่พัฒนาจากหน่วยอื่นๆ ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ดังนั้นบุคลากรนอกจากมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วควรจะเข้าใจแนวคิดเรื่องของการพัฒนาด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่มีต่อการยอมรับศูนย์ฯ ในระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรม ซึ่งในเรื่องของการเผยแพร่วัตกรรมนั้น ยังประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีกหลายๆส่วน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของนโยบาย การบริหารจัดการองค์กร วิธีและรูปแบบการสื่อสารเพื่อการเผยแพร่ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความเชื่อมโยงกัน และส่งผลซึ่งกันและกัน การศึกษาวิจัยในลักษณะบูรณาการจะทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนและเป็นกระบวนการมากยิ่งขึ้น

2. วิธีหนึ่งในการวิจัยเรื่องศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนที่น่าจะนำมาใช้ในการศึกษาคือวิธีการศึกษา โดยการที่ผู้วิจัยฝังตัวอยู่ในพื้นที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิถีชีวิตตลอดจนพฤติกรรมการใช้ศูนย์ฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการศึกษาทำความเข้าใจในกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการ เพราะคนกลุ่มนี้จะรู้สึกไม่อยากพูดในเรื่องที่เขาไม่มีความรู้และจะรู้สึกอึดอัดในการตอบคำถาม ดังนั้น นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลที่จะได้คือมาจากการสังเกต และฝังตัวในชุมชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลรัฐ อินทรทัศนีย์และคณะ.2546. โครงการศึกษาผลกระทบจากการจัดตั้งศูนย์บริการ
สารสนเทศชุมชน นวัตกรรม (Telecenter). กรุงเทพฯ:ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ .
- ครรชิต มลัยวงศ์.2535.เทคโนโลยีสารสนเทศ.ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทย:
โรงพิมพ์สารมวลชน.
- ฉัตรทิพย์ นาถสุภา.2527.เศรษฐกิจหมู่บ้านไทยในอดีต .นนทบุรี: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์.
- ฉัตรทิพย์ นาถสุภา.2529.บ้านกับเมือง.นนทบุรี: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์.
- ชูชัย ศุภวงศ์และยุวดี คาคการณ์.ไกล.2541.ประชาสังคม : วรรณชนกคิดในสังคมไทย. กรุงเทพฯ:
มติชน.
- ดารณี ถวิลพิพัฒนกุล.2530.การศึกษาศักยภาพในการพัฒนาของชุมชนชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี
ภาคเหนือของประเทศไทย.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพร อูวรรณ โฉ.2535 .เจตคติ: การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก.ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุ
ศาสตร์,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญนาค ตีวกุล.ชนบทไทย.2544. การพัฒนาสู่ประชาสังคม. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร .
- ปาริชาติ ศิวรักษ์และคณะ.2545. รายงานการติดตามประเมินผลโครงการนวัตกรรม
Community Telecenter. มูลนิธิส่งเสริมนโยบายศึกษา.
- ปัญญา หิรัญศรี. 2529. ความรู้พื้นฐานการส่งเสริมการเกษตร. กรุงเทพฯ: บริษัทสยาม
มวลชนจำกัด.
- วิราชนี คำชมพู.2542. อัตราการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตรแบบมีพันธะสัญญาของกลุ่ม
เกษตรกร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาถ. 2531.การพัฒนาชนบทไทย.คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาที และ คณะ. 2537. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.2545.รายงานโครงการนำร่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชนบท ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) .
กรุงเทพ .
- สิวพร ศรีสมัย.2547. อินเทอร์เน็ตตำบล กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์. สำนักงานสนับสนุน
กองทุนวิจัย.
- สมคิด เลิศไพฑูริย์ประเสริฐ.2540. การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างสังคมและ
ทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต . วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- सानิตย์ กายาผาด และคณะ.2543.โครงการพัฒนาสื่อการศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย
ตนเองของนักศึกษา.สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- สุกัญญา สุกบรรทัด .2539.รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ความรู้ทัศนคติ และการยอมรับ
ของประชาชน ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ.คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2544. การสื่อสาร การมีส่วนร่วม และความพึงพอใจของประชาชน
ในวิทยุชุมชนจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดระยอง (ตุลาคม 2541 – สิงหาคม
2544) สภาวิจัยแห่งชาติ.

ภาษาอังกฤษ

- Adam, D.A.,Nelson, R.R. and Todd, P.A. 1992. Perceived Usefulness,Ease of Use,and Usage of
Information Technology:A Replication. MIS Quarterly 16(2): 227-247.
- Ajzen, I.and Fishbein, M. 1970. The prediction of behavior from attitudinal and normative
variables. Journal of Experimental Social Psychology. 6 : 466-487.
- Ajzen, I.and Fishbein ,M. 1980. Understanding Attitudes and Predicting Social behavior.
Englewood Cliffs, NJ.Prentice Hall.
- Argarwal, R.and Prasad, J.1999. Are individual differences germane to the acceptance of new
information technologies?. Desicion Sciences. 30(2): 361-391.
- Bandura, A. 1977. Self –efficacy:Toward a unifying theory of behavioral change.
Psychological Review. 84(2): 191-215.

- Bandura, A. 1986. Social foundation of thought and action A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ.Prentice Hall.
- Barzar, B.and G.Boalch. 2001. Preliminary Model of Internet Diffusion within Developing countries :<http://www.ausweb.scu.edu.au/proceedings/boalch/paper.html>, April 2001.
- Benjamin, P. 2001. Telecentre in South Africa. Journal of Development Communication. 12(2): 32-38.
- Bertin, I. 1995. Teleworking in Ireland;Conference proceedings. Minane Bridge .Co Cork Telework Ireland .
- Campbell . 2001. Community TechnologyCenter:exploring a tool for rural community Development : <http://www.unix.oit.umass.edu/ruralma/CTC.html>.
- Colle, R. and R. Roman. 1999. Communication Centers and Developing Nations: Some Lessons Being Learned. Journal of Development Communication 10(1): 78– 89.
- Colle, R. and R. Roman. 2003. Challenges in the Telecenter Movement .Transforming Regional Economies and Communities with InformationTechnology : 75– 92. Westport, CT:Praeger.
- Compeau, D.R. & Higgins, C.A. 1995 a. Application of socialcognitive theory to training for computer skills.Information System Research . 6(2): 118-143.
- Compeau, D.R. & Higgins, C.A. 1995b.Computer self-efficacy :Development of a measure initial test .MIS Quarterly. 19 (2): 189-211.
- Davis, F.D. 1989.Perceived Usefulness,Perceived Ease of Use and User acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13(3): 319-339.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw. 1989 . User acceptance of Computer Technology.: A Comparison of Two Theoretical Models. Management Science 35(8): 982-1003.
- Fazio, R.H. 1990.Multiple processes by which attitudes guide behavior:The MODE model as an integrative framework.Advances in Experimental Social Psychology.(23): 75-122.
- Gilman, P. 1984. Development in Information Technology :An Overview. Aslib Proceeding.
- Glassberg, B.C. 2000. Individual Use of Web Technology :A Reconceptualization and Empirical Test of The Technology of Acceptance Model. University of South Carolina.

- Gomez , R.,P.Hunt and E.Lamoureux .1999. Telecentre Evaluation and Research: a global perspective.International Development Research Centre.
- Gosau, T. 1995.Telecottages:how the usage of information technology can help Newcastle(UK) :University of Northumbria.
- Haider , M. and Kreps,G.L. 2004. Forty years of Diffusion of Innovations:Utility and Value in PublicHealth. Journal of Health Communication. 9(3): 3-11.
- Henrickson, A.R. and Collins,M.R. 1996.An Assessment of Structure and Causation of IS Usage. The DATABASE for advances in Information Systems. 27(2): 61-67.
- Igbaria, M.&Iivari, J. 1995.The effects of self-efficacy on computer usage.International Journal of Management Science. 23(6) : 587-605.
- Karahanna, E., Straub,D.W. and Cherveny,N.1999.Information Technology Across Time:A Cross- Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post- adoption Beliefs. MIS Quarterly. 23(2): 183-213.
- Legris, P., Ingham, J. and Collette,P.2003.Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. Information and Management . 40 :191-204.
- Liaw, S. 2002. An Internet survey for perception of computers and the World Wide Web:relationship,prediction,and difference.Computers in Human Behavior.18:17-35.
- Loyd, B.H.&Loyd, D.E. 1985. The reliability and the validity of instruments for the assessment of Computer attitudes.Educational and Psychological Measurement. 49: 903-908.
- Mathieson ,K.1991. Predicting User Intentions:Comparing The Technology acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. Information Systems Research. 3(3): 173-179.
- Moore, G.C. and Benbasat, I.1991. Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation.Information Systems Research. 2(3): 192-222.
- Oestmann , O. and Andrew C. Dymond. 2001.Telecentres-Experience,Lessons andTrends The commonwealth of learning ,Vancouver.
- Rogers, Everett M. 1983.Diffusion of Innovations. Free Press .New York.

- Rogers, Everett M. 1995. Diffusion of Innovations. Free Press .New York.
- Roman, R. & D. Colle .2001. Sustaining the community telecentre movement.Cornell University .Ithaca , New York USA .
- Roman, R.2003. Diffusion of Innovation as a Theoretical Framework for Telecenters. Information Technologies and International Development . 1(2): 53-66.
- Share, P. 2001.Telecentres,IT and Rural Development:Possibilities in the information Age.<http://www.csu.edu.au/research/crssr>.Febuary 2001.
- Shot, G. 2001.Lessons Learned in Pioneering Telecenters in Australia.The Journal of Development Communication. 12(2):39-46.
- Szajna, B.1994.Software evaluation and choice :Predictive validation of the technology acceptance instrument .MIS Quarterly . 18(3): 319-324.
- Taylor, G.1988.Making sense of Information technology .The electric Avenue.
- Taylor,S. and Todd,P.A.1995.Understanding information technology usage : A test of competing models.Information Systems Research 6(2) : 144-176.
- Thamizoli, P. and Balasubramanian, K. 2001. Information management and knowledge Empowerment:MSSRF Telecenters in South India.Journal of Development Communication. 12(2) :47-59.
- Toffler,A.1980.The Third Wave.New York:William Marrow & co.
- Tornatsky, L. and Klien, K.1982. Innovation Characteristics and Innovation Adoption implementation:A Meta-Analysis of Findings. IEEE Transactions on Engineering Management. 29(1): 28-45.
- Venkatesh, V&Davis, F.D. 1996. A Model of the antecedents of perceived ease of use:Development and test .Decision Science. 27(3): 451-481.
- Venkatesh, V.and Davis, F.D.2000. A Theoretical extension of the technology acceptance model:Four longitudinal field studies.Management Science. 46 (2): 186-204.
- UNESCO BANGKOK.2003.Ten Steps for Establishing a Sustainable MultipurposeCommunity telecenter.MTC.



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

การรับรู้ และการยอมรับศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter) นำร่องในชุมชนชนบทไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้สัมภาษณ์โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน 0 ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1. เพศ | <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="radio"/> 8 - 15 ปี | <input type="radio"/> 16 - 25 ปี |
| | <input type="radio"/> 26 - 50 ปี | <input type="radio"/> อายุ 50 ปีขึ้นไป |
| 3. การศึกษา | <input type="radio"/> ประถมศึกษา | <input type="radio"/> มัธยมศึกษา |
| | <input type="radio"/> ปวช./ปวส. | <input type="radio"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ |
| 4.อาชีพ | <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="radio"/> ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ |
| | <input type="radio"/> เกษตรกร | <input type="radio"/> รับจ้าง โปรดระบุ..... |
| | <input type="radio"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |
| 5.รายได้ประมาณเดือนละเท่าใด | <input type="radio"/> ต่ำกว่า 1,000 บาท | <input type="radio"/> 1,001 – 5,000 บาท |
| | <input type="radio"/> 5,001 - 10,000 บาท | <input type="radio"/> 10,001 - 15,000 บาท |
| | <input type="radio"/> 15,001 - 20,000 บาท | <input type="radio"/> มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป |

6. โดยทั่วไปแล้ว ในวิถีชีวิตประจำวันของท่าน ท่านมักจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

ประเภทของสื่อ	ความถี่ในการใช้ต่อวัน				ประเภทของข้อมูลที่ได้รับ
	ทุกวัน	เกือบทุกวัน	นานๆ ครั้ง	แทบไม่ใช้เลย	
6.1. โทรทัศน์					
6.2. วิทยุ					
6.3. หนังสือพิมพ์					
6.4. นิตยสาร					
6.5. หอกระจายข่าว					
6.6. พูดคุยกับผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิก อบต.					
6.7. พูดคุยกับเพื่อนบ้าน					
6.8. พูดคุยกับญาติ พี่น้อง					

7. เมื่อท่านต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ/การศึกษาของท่าน ท่านจะหาข้อมูลจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|--------------------|----------------|
| 0 โทรทัศน์ | 0 วิทยุ |
| 0 หนังสือพิมพ์ | 0 นิตยสาร |
| 0 แผ่นพับ/ โบปปลิว | 0 หอกระจายข่าว |
| 0 เพื่อน | 0 ผู้ใหญ่บ้าน |
| 0 สมาชิก อบต. | 0 พัฒนาการ |
| 0 เกษตรตำบล | 0 อินเทอร์เน็ต |
| 0 ห้องสมุด | 0 อื่นๆ..... |

8. เวลาที่ท่านต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนบ้าน ญาติ พี่น้อง ฯลฯ ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกับท่าน ท่านใช้วิธีการสื่อสารใด (ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| 0 ไปพบด้วยตนเอง | 0 โทรศัพท์ |
| 0 โทรสาร | 0 จดหมาย |
| 0 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลล์) | 0 อื่นๆ..... |

9. เวลาที่ท่านต้องการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นที่อยู่นอกชุมชน ท่านใช้วิธีการสื่อสารใด
(ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไปพบด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> โทรสาร | <input type="checkbox"/> จดหมาย |
| <input type="checkbox"/> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลล์) | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

10. ในการประกอบอาชีพ/การศึกษาของท่าน มีความเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> โทรสาร |
| <input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> กล้องดิจิทัล | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเลย | |

11. ในชีวิตประจำวันของท่าน ท่านมีวิธีการพักผ่อนหย่อนใจด้วยวิธีใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ดูโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> ฟังวิทยุ |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> อ่านนิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> คุยโทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> ชมภาพยนตร์ วีซีดี |
| <input type="checkbox"/> พุดคุยกับเพื่อน | <input type="checkbox"/> เล่นอินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | |

12. ในชีวิตประจำวันของท่าน ท่านทำกิจกรรมใดบ้างนอกเหนือจากการประกอบอาชีพ/การเรียน และบ่อยแค่ไหน

กิจกรรม	ระดับความบ่อย			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่ เคย
12.1 เดินทางไประหว่างหมู่บ้าน				
12.2 เดินทางไปต่างจังหวัด				
12.3 เข้าวัด ทำบุญตักบาตร				
12.4 สังสรรค์กับเพื่อน (กินเหล้า,นั่งคุยตามร้านค้า)				
12.5 หาความรู้เพิ่มเติม (ความรู้ทั่วไป ,อาชีพ)				

13. ในการประกอบอาชีพ/การศึกษาของท่าน ท่านมีความคาดหวังผลในการทำงาน มากน้อยเพียงใด

- 0 หวังผลงานที่ดีที่สุด 0 ผลงานในระดับดี ก็เพียงพอแล้ว
0 ผลงานในระดับพอใช้ ก็พอใจ 0 ไม่คาดหวัง ได้เท่าไร ก็เท่านั้น

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์

14. ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในระดับใด

- 0 สามารถใช้โปรแกรมอื่นๆ นอกเหนือจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ
0 สามารถใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เช่น เวิร์ด , เอ็กเซล, พาวเวอร์พอยท์
0 เปิด-ปิดเครื่อง พิมพ์ข้อความสั้นๆ
0 ใช้ไม่เป็น
0 อื่นๆ ระบุ.....

15. ข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มั่นใจ
15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง				
15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง				
15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้				
15.4 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตได้ถ้ามีผู้แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้งแรก				

ส่วนที่ 3 การรับรู้คุณลักษณะของศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน (Telecenter)

16. การรับรู้ประโยชน์/ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผล
16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้การทํางาน / การเรียนของท่านทำได้ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ				
16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านทํางานได้มากขึ้นกว่าเดิม				
16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านหาข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ				
16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ				
16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆในศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านสะดวกสบายขึ้น				
16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทํางาน/การศึกษา ด้วยวิธีแบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง				
16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการทํางาน/การเรียนของท่าน				

17. การรับรู้ความง่ายในการใช้/ความซับซ้อน

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่จริง
17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ				
17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน				
17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้				
17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน				
17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ				
17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลานานในการเรียนรู้				
17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต				

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

18. ความเข้ากันได้

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่จริง
18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ/การเรียนของท่านมากน้อยเพียงใด				
18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก หรือไม่ เพียงใด				
18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/การเรียนมากน้อยเพียงใด				
18.4 ท่านรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่มากน้อยเพียงใด				
18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี				

19. ท่านความตั้งใจที่จะไปใช้บริการต่างๆของศูนย์เพียงใด

0 มาก

0 ปานกลาง

0 น้อย

0 ไม่สนใจ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ศูนย์

20. ท่านเคยใช้บริการใดของศูนย์ฯ โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

รายการ	ระดับความเป็นจริง			
	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
20.1 คอมพิวเตอร์				
20.2 อินเทอร์เน็ต				
20.3 พิมพ์งาน				
20.4 เล่นเกมส์				
20.5 โทรสาร				
20.6 อื่นๆ ระบุ.....				

21. ท่านเคยใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆ จากสถานที่อื่นหรือไม่

0 เคย

0 ไม่เคย

22. หากเคย ท่านใช้บริการเหล่านั้นจากที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1)

0 ที่ทำงาน

0 โรงเรียน/สถานศึกษา

0 หน่วยงานราชการ

0 อื่นๆ.....

23. ในกรณีที่ท่านไม่เคยใช้บริการที่ศูนย์ เป็นเพราะเหตุใด

.....

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านฟ่อน

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง	3.16	0.44	สูง	2.64	1.02	ปานกลาง
15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้อินเตอร์เน็ตด้วยตนเอง	3.32	0.75	สูง	2.68	1.20	ปานกลาง
15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.59	0.55	สูง	3.43	0.72	สูง
15.4 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์/อินเตอร์เน็ตได้ถ้ามีผู้แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้งแรก	3.62	0.59	สูง	3.22	0.98	สูง
รวม	3.42	0.37	สูง	2.99	0.84	ปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านสามขา

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง	3.19	0.67	สูง	1.71	1.02	ต่ำ
15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้อินเตอร์เน็ตด้วยตนเอง	3.11	0.67	สูง	1.56	0.92	ต่ำ
15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.56	0.70	สูง	2.73	1.12	ปานกลาง
15.4 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์/อินเตอร์เน็ตได้ถ้ามีผู้แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้งแรก	3.17	0.91	สูง	2.67	1.31	ปานกลาง
รวม	3.26	0.50	สูง	2.17	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับการรับรู้ความสามารถของตนในการใช้
คอมพิวเตอร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนจักราช

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
15.1 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง	3.44	0.58	สูง	2.34	1.10	ปานกลาง
15.2 ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้อินเตอร์เน็ตด้วยตนเอง	3.40	0.82	สูง	1.96	0.48	ต่ำ
15.3 ถ้าท่านได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ท่านรู้สึกมั่นใจว่าท่านใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.80	0.41	สูง	3.19	0.77	สูง
15.4 ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์/อินเตอร์เน็ตได้ถ้ามีผู้ แสดงวิธีการใช้ให้ดูก่อนในครั้งแรก	3.72	0.46	สูง	2.69	0.62	ปานกลาง
รวม	3.59	0.47	สูง	2.54	0.81	ปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์
ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านพอน

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯช่วยให้การทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ง่าย ขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ	3.51	0.51	สูง	3.18	1.16	สูง
16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม	3.59	0.50	สูง	3.03	1.23	สูง
16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านหาข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบ อาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ	3.59	0.55	สูง	3.05	1.27	สูง
16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการใช้ คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ	3.81	0.40	สูง	3.08	1.08	สูง
16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านสะดวกสบายขึ้น	3.43	0.60	สูง	3.03	1.06	สูง
16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/การศึกษา ด้วยวิธี แบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง	2.24	0.95	ปาน กลาง	2.72	1.14	ปาน กลาง
16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการ ทำงาน/การเรียนของท่าน	3.54	0.51	สูง	3.02	1.20	สูง
รวม	3.39	0.26	สูง	3.01	0.82	สูง

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้าน สามขา

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช่		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯช่วยให้การทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ	3.50	0.61	สูง	2.65	1.34	ปาน กลาง
16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม	3.31	0.75	สูง	2.37	1.34	ปาน กลาง
16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านหาข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบ อาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ	3.44	0.74	สูง	2.90	1.29	ปาน กลาง
16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการ ใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ	3.28	0.78	สูง	3.19	1.10	สูง
16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านสะดวกสบายขึ้น	3.11	0.79	สูง	2.48	1.23	ปาน กลาง
16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/การศึกษา ด้วยวิธี แบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง	2.61	0.87	ปาน กลาง	2.44	1.18	ปาน กลาง
16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการ ทำงาน/การเรียนของท่าน	3.47	0.77	สูง	2.13	1.39	ปาน กลาง
รวม	3.25	0.47	สูง	2.60	0.83	ปาน กลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน ของระดับ ของการรับรู้ประโยชน์ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร จักราช

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช่		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
16.1 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯช่วยให้การทำงาน / การเรียนของท่านทำได้ ง่ายขึ้นกว่าวิธีแบบเดิมๆ	3.44	0.87	สูง	2.84	1.28	ปาน กลาง
16.2 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านทำงาน ได้มากขึ้นกว่าเดิม	3.48	0.92	สูง	2.62	1.27	ปาน กลาง
16.3 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ช่วยให้ท่านหาข้อมูล เพื่อใช้ในการประกอบ อาชีพ/การเรียนได้เร็วกว่าวิธีอื่นๆ	3.56	0.65	สูง	2.66	1.23	ปาน กลาง
16.4 ท่านได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการ ใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ฯ	3.64	0.49	สูง	2.54	1.16	ปาน กลาง
16.5 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอื่นๆใน ศูนย์ฯ ทำให้ชีวิตประจำวันของท่านสะดวกสบายขึ้น	2.72	0.84	ปาน กลาง	2.41	1.23	ปาน กลาง
16.6 ท่านรู้สึกพอใจกับการทำงาน/การศึกษา ด้วยวิธี แบบเดิมๆ ที่ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง	3.04	0.93	ต่ำ	2.59	0.95	ปาน กลาง
16.7 คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งจำเป็นในการ ทำงาน/การเรียนของท่าน	3.80	0.41	สูง	2.74	1.22	ปาน กลาง
รวม	3.38	0.32	สูง	2.63	0.85	ปาน กลาง

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน บ้านพ่อน

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.49	0.69	สูง	3.43	0.67	สูง
17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน	3.49	0.56	สูง	3.13	0.79	สูง
17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	2.92	0.80	ปานกลาง	2.45	0.93	ปานกลาง
17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	2.88	1.00	ปานกลาง	2.82	1.13	ปานกลาง
17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ	2.29	0.78	ปานกลาง	2.20	1.19	ปานกลาง
17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้	2.50	0.82	ปานกลาง	2.42	0.85	ปานกลาง
17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	2.54	1.04	ปานกลาง	2.38	1.17	ปานกลาง
รวม	2.87	0.36	ปานกลาง	2.69	0.49	ปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน สามขา

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.69	0.54	สูง	3.67	0.73	สูง
17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน	3.42	0.60	สูง	3.27	1.09	สูง
17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	3.08	0.65	สูง	3.17	0.81	สูง
17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	2.67	0.04	ปานกลาง	1.81	1.07	สูง
17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ	2.42	0.08	ปานกลาง	1.60	0.96	สูง
17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้	2.50	0.97	ปานกลาง	1.60	1.60	สูง
17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	2.42	0.94	ปานกลาง	1.50	0.87	สูง
รวม	2.88	0.46	ปานกลาง	2.37	0.47	ปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน จักรราช

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
17.1 สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.64	0.86	สูง	3.00	0.88	สูง
17.2 วันและเวลาในการให้บริการ สะดวกกับการมาใช้บริการของท่าน	3.28	0.84	สูง	3.04	0.78	สูง
17.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	3.12	0.88	สูง	2.55	0.92	ปานกลาง
17.4 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	3.16	0.94	ต่ำ	2.78	1.06	ปานกลาง
17.5 ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งยากต่อการเข้าใจ	2.68	0.90	ปานกลาง	2.27	1.09	ปานกลาง
17.6 การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้	2.76	1.01	ปานกลาง	2.26	0.83	ปานกลาง
17.7 ท่านไม่มีเวลามากพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	2.28	1.10	ปานกลาง	1.97	0.86	สูง
รวม	2.98	0.36	ปานกลาง	2.55	0.41	ปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนบ้านพื่อน

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับอาชีพ/การเรียนของท่าน	3.49	0.51	สูง	2.98	1.11	ปานกลาง
18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก	3.00	0.82	ต่ำ	3.20	1.09	ต่ำ
18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/การเรียน	2.95	0.81	ปานกลาง	2.70	0.85	ปานกลาง
18.4 ท่านรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่	2.38	0.95	ปานกลาง	2.43	1.08	ปานกลาง
18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี	3.49	0.61	สูง	3.12	1.06	สูง
รวม	2.85	0.36	ปานกลาง	2.89	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนสามขา

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับ อาชีพ/การเรียนของท่าน	3.33	0.76	สูง	2.06	1.24	ปาน กลาง
18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของท่านยากลำบาก	3.17	0.91	ต่ำ	2.96	1.20	ปาน กลาง
18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/ การเรียน	2.75	0.69	ปาน กลาง	2.71	1.02	ปาน กลาง
18.4 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำให้เด็กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่	2.53	0.06	ปาน กลาง	3.15	1.04	ต่ำ
18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี	3.03	0.97	สูง	2.27	1.16	ปาน กลาง
รวม	2.96	0.50	ปาน กลาง	2.63	0.64	ปาน กลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเข้ากันได้ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการสาธารณสุขเขตชุมชนจักราช

รายการ	ผู้ใช้			ผู้ไม่ใช้		
	X	S.D	ระดับ	X	S.D	ระดับ
18.1 บริการต่างๆที่มีในศูนย์ เช่น คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ หรือเข้ากันได้ดีกับ อาชีพ/การเรียนของท่าน	3.68	0.48	สูง	2.65	1.01	ปาน กลาง
18.2 ท่านรู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตทำ ให้ชีวิตของท่านยากลำบาก	3.56	0.77	ต่ำ	2.77	0.88	ปาน กลาง
18.3 คนในชุมชนของท่านนิยมใช้คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเสริมในการประกอบอาชีพ/ การเรียน	2.16	0.62	ปานกลาง	2.28	0.77	ปาน กลาง
18.4 ท่านรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตมีส่วนทำ ให้ได้กมองข้ามความสำคัญ บทบาทของผู้ใหญ่	2.92	0.95	ปานกลาง	2.62	0.93	ปาน กลาง
18.5 สามารถนำคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของท่านได้ดี	3.52	0.87	สูง	2.62	1.02	ปาน กลาง
รวม	3.17	0.34	สูง	2.59	0.50	ปาน กลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศรัณย์ธร ศศิชนากรแก้ว เกิดวันที่ 24 กรกฎาคม 2514 จังหวัดนนทบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาวิชาเอก โทททัศน์-วิทยุ ในปีการศึกษา 2533 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ในปีการศึกษา 2536 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งอาจารย์ ภาควิชาศิลปนิเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย