

บทที่ 4

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึง รายละเอียดของวิธีวิจัย อันได้แก่ รูปแบบการวิจัย วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในประเทศไทย เพื่อให้ทราบข้อมูลอันนำไปสู่คำตอบที่แท้จริง จำเป็นที่จะต้องศึกษาองค์ประกอบของศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน วิธีการบริหารจัดการ พฤติกรรม ความคิด และเจตคติของคณะกรรมการบริหารศูนย์ ผู้ดูแลศูนย์ และผู้ใช้บริการ ตลอดจนศึกษาสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ภายในชุมชน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) อยู่เสมอ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าไปสัมผัสปรากฏการณ์ ต่าง ๆ ในชุมชนด้วยตนเอง จึงได้ใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณกับศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน 283 ศูนย์ ในประเทศไทย และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมในการมองปรากฏการณ์ในลักษณะของการศึกษาภาพรวมของระบบและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยใช้ กรณีศึกษาแบบเปรียบเทียบ (Comparative Case Study Method) 4 กรณีศึกษา ซึ่งคาดว่าจะทำให้ได้ข้อค้นพบของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด ดังมีรายละเอียดและขั้นตอนในการ ดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

4.1 กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง

ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน หรือ ศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนหรือที่รู้จักทั่วไปในชื่อภาษาอังกฤษว่า Telecentre คือการนำระบบการสื่อสารเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์เข้าไปอำนวยความสะดวก แนะนำและบริการชุมชน โดยใน ปัจจุบัน ผลการดำเนินงานในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในประเทศไทย มีจำนวน 283 ศูนย์ทั่วประเทศ โดยในระยะที่ 1 ปี พ.ศ.2550 มีจำนวน 20 ศูนย์ ระยะที่ 2 ปี พ.ศ.2551 มีจำนวน 40 ศูนย์ ศูนย์ฯ เครือข่ายมีจำนวน 6 ศูนย์ โดยระยะที่ 1 ปี พ.ศ.2552 มีจำนวน 100 ศูนย์ ระยะที่ 2 ปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน 100 ศูนย์ ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 17 ศูนย์

4.1.1 การเลือกศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ใช้เป็นพื้นที่ในการศึกษา

4.1.1.1 วิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มประชากรจำนวน 283 ศูนย์ที่ก่อตั้งในประเทศไทย

4.1.1.2 วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วย 2 เหตุผล ดังนี้

1. เป็นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งต่างกัน
2. เป็นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ยังมีการดำเนินงาน มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก สม่่าเสมอ เป็นที่รู้จักของชุมชนและกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากเหตุผลในการคัดเลือกจึงได้ ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน ที่เป็นกรณีศึกษา จำนวน 4 ศูนย์ฯ คือ

ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ก่อตั้งบริเวณ โรงเรียน คือ

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ สถานที่ตั้งคือโรงเรียนก่อตั้งในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 1 ปี 2550
2. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ก่อตั้งในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 1 ปี 2552

ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่ก่อตั้งบริเวณวัด คือ

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดโพธิการาม จังหวัดร้อยเอ็ด สถานที่ตั้งคือวัด ก่อตั้งในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 2 ปี 2551
2. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดบูรพา จังหวัด ยโสธร ก่อตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนระยะที่ 2 ปี 2551

4.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

4.1.2.1 วิจัยเชิงปริมาณ ใช้ประชากรจาก ทั้ง 283 ศูนย์ เป็นกลุ่มผู้ดูแลศูนย์ฯ จำนวน 283 ศูนย์ และ กลุ่มผู้รับบริการจาก 283 คน

4.1.2.2 วิจัยเชิงคุณภาพใช้ Stakeholder Theory (Whyte,2000)ในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน จึงได้ ประชากรที่จะศึกษาในชุมชนพื้นที่ให้บริการทั้ง 4 แห่งดังนี้

1. กลุ่มบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน
 - 1.1 ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ ๆ ละ 1 คน
 - 1.2 คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ ๆ ละ 2 คน
 2. กลุ่มผู้ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน
 - 2.1 ผู้ให้บริการศูนย์ฯ ในพื้นที่ของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั้ง 4 ศูนย์ๆ ละ 12 คน
- ได้จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด **รวม 60 คน** ได้แก่
1. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ **จำนวน 15 คน**
 2. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดโพธิ์การาม จังหวัดร้อยเอ็ด **จำนวน 15 คน**
 3. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือจังหวัดปทุมธานี**จำนวน15 คน**
 4. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนวัดบุรพา จังหวัดยโสธร **จำนวน 15 คน**

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Reseach) ซึ่งใช้ Case Study Method โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มบริหารจัดการศูนย์ฯ และประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ฯ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้มาจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตและตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ จึงใช้เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.2.1 **แบบสอบถาม** ที่ผู้วิจัยได้สร้างและดัดแปลงโดยศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เจาะลึก มีจำนวน 2 ชุดคือ ชุดสอบถามผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอวี่ที่ชุมชน และ ชุดสอบถามผู้รับบริการศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงขององค์ประกอบในการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนด้านโครงสร้างทางเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างของชุมชน ด้านโครงสร้างการบริหาร และ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความคิดเห็นการรับรู้องค์ประกอบของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.1

สรุปประเด็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

องค์ประกอบ	สรุปข้อคำถาม
1.องค์ประกอบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	1.1 ความเร็วของการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ต
	1.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
	1.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือ
	1.4 ความมีเสถียรภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
	1.5 ความปลอดภัยของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
	1.6 มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
2.องค์ประกอบด้านการให้บริการ	2.1 การบริการของศูนย์ตรงตามความต้องการของชุมชน
	2.2 การบริการของศูนย์สอดคล้องกับภาษาและวัฒนธรรมของท้องถิ่น
	2.3 ศูนย์มีบริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน
	2.4 ศูนย์มีบริการด้านข้อมูลต่างๆ ที่เหมาะสมกับชุมชน
	2.4 ศูนย์ให้บริการที่สนับสนุนด้านการศึกษา
	2.5 ศูนย์มีการฝึกอบรมผู้รับบริการที่ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์
	2.6 มีการประชาสัมพันธ์บริการของศูนย์ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง
	2.7 ศูนย์มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและสม่ำเสมอ
3. องค์ประกอบด้านทรัพยากรบุคคล	3.1 จำนวนผู้ดูแลศูนย์ฯ เหมาะสมกับบริการและจำนวนผู้ใช้บริการ
	3.2 ผู้ดูแลศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
	3.3 ผู้ดูแลศูนย์ฯ มีแรงจูงใจในการทำงานที่ศูนย์ฯ
	3.4 หน่วยงานในท้องถิ่นให้การสนับสนุนการทำงานของผู้ดูแลศูนย์ฯ
	3.5 ผู้ดูแลศูนย์ฯ ได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง

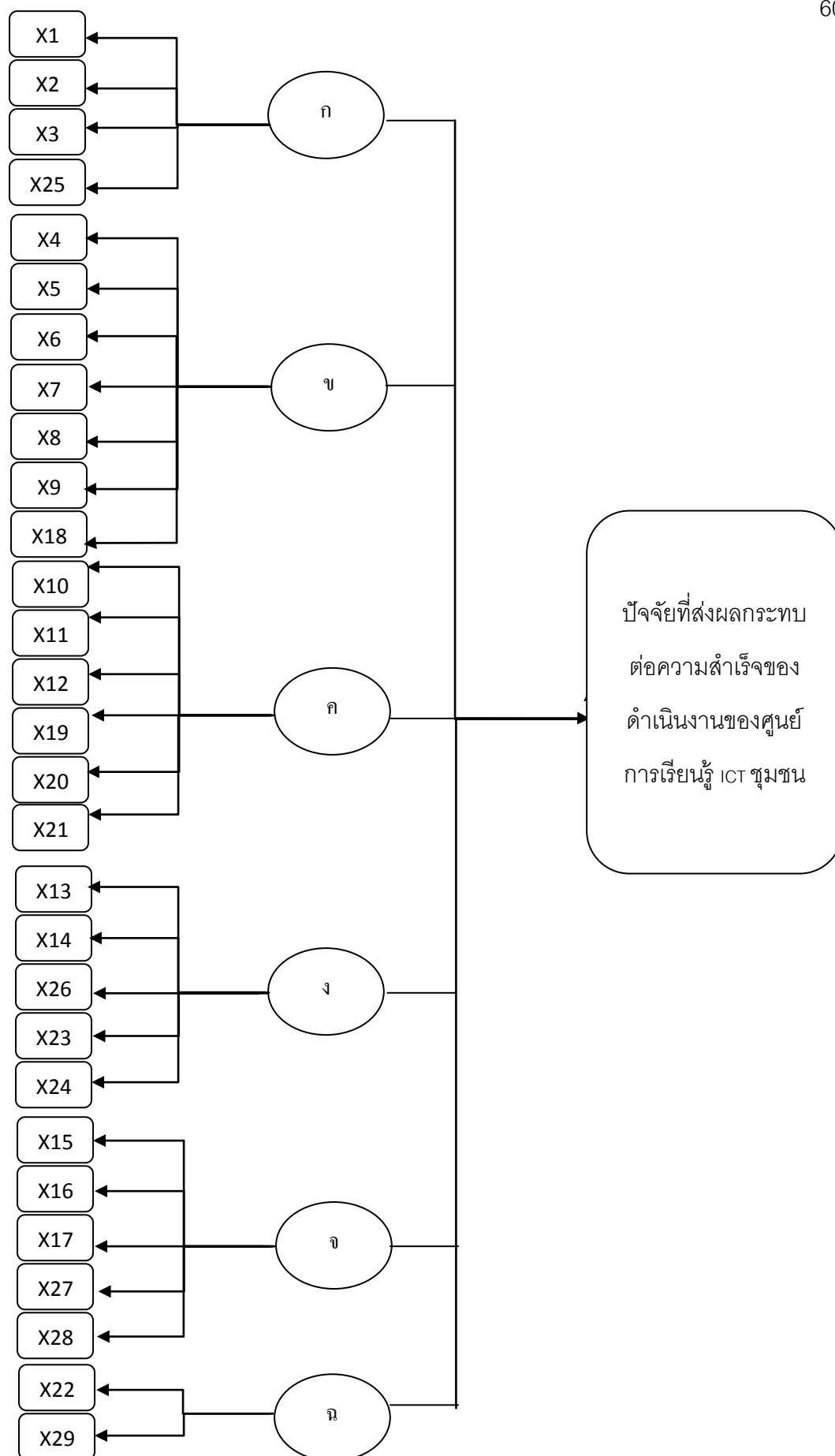
	3.6 การจ้างผู้ดูแลศูนย์ฯ เป็นการสร้างงานในท้องถิ่น
	3.7 ผู้ดูแลศูนย์ฯ ที่บริหารจัดการได้ดีไม่มีความจำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยี
	3.8 การปฏิบัติหรือดูแล ต่อผู้ดูแลศูนย์ฯ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
4. องค์ประกอบด้าน โครงสร้างชุมชน	4.1 สถานที่ก่อตั้งศูนย์ฯ สามารถรองรับการใช้บริการของจำนวนประชากรในชุมชน
	4.2 สถานที่ตั้งศูนย์ฯ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
	4.3 สถานที่ตั้งศูนย์ฯ มีความมั่นคงแข็งแรงและระบบสาธารณูปโภคเหมาะสม
	4.4 สถานที่ตั้งศูนย์ฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร จุติกรรับ บริการ
	4.5 สถานที่ตั้งศูนย์ฯ มีระเบียบ สะอาด และปลอดภัย
	4.6 ศูนย์ฯ มีป้ายข้อความแสดง จุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน
	4.7 มีการจัดเวทีประชาคมคัดเลือกสถานที่ก่อตั้ง ก่อนการขอจัดตั้งศูนย์ฯ
5. องค์ประกอบด้าน โครงสร้างการบริหาร	5.1 คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ควรมาจากหลายภาคส่วน
	5.2 คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ควรมีจำนวนมาก
	5.3 ศูนย์ฯ ควรมีคณะกรรมการบริหารที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี
	5.4 ศูนย์ฯ ที่มีผู้แทนจาก อบต. ส่งผลดีต่อการจัดสรรงบประมาณมากขึ้น
	5.5 สมาชิกในชุมชน มีส่วนร่วมในการคัดเลือกคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ
	5.6 ประธานกรรมการบริหารศูนย์ฯ เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว
6. องค์ประกอบ ด้านหน้าที่ความ รับผิดชอบ	6.1 ศูนย์ฯ สามารถดำเนินการเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง
	6.2 ศูนย์ฯ มีการสำรวจความต้องการของชุมชน
	6.3 ศูนย์ฯ มีการสำรวจ/สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	6.4 ศูนย์ฯ มีการจัดกิจกรรม เชิญชวนให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.2

คำถามวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	ข้อ	คำถามเพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (ข้อคำถามในส่วนที่ 4)
ก : มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมของสมาชิก Campbell (2001)	1	ศูนย์ที่ท่านดูแลมีการสร้างความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องการก่อตั้งศูนย์และการดำเนินงาน
	2	ศูนย์ของท่านมีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตรงความต้องการของชุมชน
	3	ศูนย์ของท่านมีรูปแบบการบริหารจัดการร่วมกันกับชุมชน
	25	กิจกรรมที่ศูนย์ดำเนินการได้รับการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนอย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง
ข : บริหารจัดการดี ผู้จัดการที่มีความรับผิดชอบไว้วางใจได้ มีความกระตือรือร้น เป็นคนที่มีพลัง	4	มีการกำหนดบทบาทของคณะกรรมการบริหารชัดเจน
	5	มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์
	6	มีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
	7	มีคณะกรรมการบริหารที่มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ กระตือรือร้น และขับเคลื่อนศูนย์ฯ ได้
	8	คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนที่ศูนย์ฯ ก่อตั้ง
	9	มีการแต่งตั้งผู้ดูแลศูนย์ฯ โดยการทำสัญญาและจ้างอย่างต่อเนื่อง
	18	มีการบริหารจัดการทางการเงิน การจัดทำแผนงบประมาณประจำปีร่วมกัน
ค : สามารถพัฒนาบริการใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการของชุมชน	10	ศูนย์ของท่านสามารถให้บริการมากกว่าบริการที่กระทรวงไอซีทีที่กำหนด
	11	ศูนย์ของท่านสามารถให้บริการใหม่ ๆ และทันสมัย
	12	บริการของศูนย์ฯ สามารถตอบสนองความต้องการและเหมาะสมชุมชน
	19	ศูนย์ฯ มีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในระยะต่าง ๆ
	20	มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์
	21	มีการประเมินบริการและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

ง : เชื่อมสายสัมพันธ์กับ หน่วยงานภายนอกมีความ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นจัด กิจกรรมร่วมกัน	13	ศูนย์ฯมีการจัดกิจกรรมภายนอกร่วมกับชุมชนนอกเหนือจากการจัด กิจกรรมภายในศูนย์ฯ
	14	ศูนย์ฯของท่านเปิดโอกาสให้หน่วยงาน/องค์กรในชุมชนร่วม ดำเนินงาน
	26	ศูนย์ฯได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง เรื่อง งบประมาณ บุคลากร กิจกรรม
	23	ศูนย์ฯของท่านมีการแสวงหาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย/โรงเรียน ในและนอกชุมชน
	24	ศูนย์ฯได้จัดกิจกรรมและการฝึกอบรมร่วมกันกับองค์กรอื่น
จ : ลักษณะทางกายภาพ เช่น สถานที่ตั้งขนาดประชากร เครือข่ายในสังคม (Brydn et al.,1993)	15	ศูนย์ฯมีการประเมินความพร้อมและความต้องการด้านอาคาร สถานที่ที่รองรับผู้ให้บริการได้
	16	ศูนย์ฯมีการประเมินความต้องการ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
	17	มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและวิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน
	27	ศูนย์ฯของท่านได้รับการมีส่วนร่วมจาก กลุ่มอาสาสมัครผู้นำใน ชุมชน
ฉ : เป็นเครือข่ายกับศูนย์ฯ อื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด และทรัพยากร	28	ศูนย์ฯของท่านได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม ผู้นำทางธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
	22	ศูนย์ฯของท่านมีการทำงานเป็นเครือข่ายกับศูนย์ฯอื่น
	29	ศูนย์ฯของท่านเป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ศูนย์ฯอื่นและองค์กรอื่นๆ



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

4.2.2 การสัมภาษณ์เจาะลึก (Indepth Interviews) โดยทำการสัมภาษณ์

เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่กลุ่มบริหารจัดการศูนย์ฯของทั้ง 4 ศูนย์ฯจำนวนทั้งสิ้น 12 คน โดยใช้ประเด็นในกรอบความคิดในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์

คำถามปลายเปิดสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเจ้าหน้าที่โครงการ ผู้ดูแลศูนย์และตัวแทนจากหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหารจัดการศูนย์ฯ ซึ่งจะเน้นไปในประเด็นหลักคือ

1. ประวัติความเป็นมา
2. คณะกรรมการดำเนินงาน
3. นโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง
4. บทบาทของผู้นำและอาสาสมัครในการบริหารจัดการศูนย์ฯ
5. รูปแบบของการบริหารจัดการศูนย์ฯ
6. การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี
7. การให้บริการแก่ชุมชน
8. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
9. การบริหารจัดการศูนย์ฯ
10. การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีของศูนย์ฯ
11. การให้บริการศูนย์ฯกับความต้องการของชุมชน
12. การตอบสนองของชุมชนกับระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร
13. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศูนย์ฯและการให้บริการ
14. ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.3 การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) คำถามสำหรับการสัมภาษณ์กลุ่ม

ผู้ใช้บริการศูนย์ฯจำนวน 48 คน

1. บทบาทของเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง
3. การรับรู้ประโยชน์/ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
4. การรับรู้การใช้บริการศูนย์ฯ ความง่ายในการใช้/ความซับซ้อน
5. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับคนในชุมชน
6. การยอมรับและใช้บริการศูนย์บริการสารสนเทศชุมชน
7. ลักษณะการให้บริการของศูนย์ตรงกับความต้องการหรือไม่
8. ผลดีของการใช้บริการศูนย์ฯในก้านการศึกษาและอาชีพ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลในส่วนของการสัมภาษณ์

1. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนเฉลิมพระเกียรติวัดโพธิ์การาม ผู้บริหารจัดการและผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน

1. พระอาจารย์โพธิ์วีรคุณ
2. สามเณรยุรนันท์ ช่างเสนา อายุ 20 ปี
3. ว่าที่ ร.ต.เมธี ลาหุล้าเลิศ อายุ 45 ปี
4. น.ส. สุกัญญา เปரியญ อายุ 26 ปี

ผู้ใช้บริการ

1. ด.ญ. อินธุธร ก้อนคำ อายุ 12 ปี
2. ด.ญ. จิราภร ศรีวิชุมาลี อายุ 10 ปี
3. ด.ช. ศราวุธ เข้มทอง อายุ 10 ปี
4. ด.ญ. วราภรณ์ ธรรมโส อายุ 11 ปี
5. น.ส. จุฑามาศ หมูเหล็ก อายุ 16 ปี
6. น.ส.ศรียุตา กลิ่นผกา อายุ 18 ปี
7. น.ส. วิไลรัตน์ ดวงสำราญ อายุ 17 ปี
8. ด.ช.อนันท์ รัตนคำ อายุ 11 ปี
9. นางเรณู อายุ อายุ 39 ปี
10. นางสมร บุญโสภา อายุ 42 ปี
11. นายวสันต์ บุญกันตร์ อายุ 55 ปี
12. นางสมจิตร สาระพล อายุ 47 ปี

2. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนวัดบูรพา

ผู้บริหารจัดการและผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน

1. พระอาจารย์มหาพละ สุานุกโร
2. นายเสกสรรค์ ศิริรัตนะภากร
3. นางศศิกันต์ ศิริรัตนะภากร อายุ 35 ปี
4. ด.ญ.ดวงพร สิทธิศักดิ์ อายุ 14 ปี

ผู้ให้บริการ

1. ด.ญ.ดวงพร สิทธิศักดิ์ อายุ 14 ปี
2. น.ส. วิษระพร เสนาสุข อายุ 19 ปี
3. นายกิตติทัช ศิลพันธ์ อายุ 20 ปี
4. ด.ญ. จตุพร ทองขาว
5. ด.ช.อานนท์ แก้วดวงใหญ่
6. ด.ญ. ประพินसार มูลสาร
7. นางสาวตรีลักษณ์ สิทธิศักดิ์
8. ด.ช. วรายุทธ สีทา
9. นายสมศักดิ์ ทองคำ
10. นางสาวจรีพร พิจารณ์
11. นางพัชรี กระแสโท
12. นายกมลรัตน์ วรรณดี

3. ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนเทศบาลตำบลหนองเสือ ผู้บริหารจัดการและผู้ดูแลศูนย์ฯ

1. ผอ.เนตร รอดประชา
2. นายสมเกียรติ ศรีศักดิ์สุข
3. นางสาวนิตยา สุขใจดี

ผู้ให้บริการ

1. นายธนากร หอมจิต
2. ด.ญ.สุภารัตน์ หนูหริ่ง อายุ 12 ปี
3. นางจรัสศรี เพ็งรัมย์ อายุ 30 ปี
4. ด.ญ.อรอนงค์ บุญชัยศรี อายุ 6 ปี
5. ด.ญ.นิตยา แดนสมบัติสา อายุ 13 ปี
6. น.ส.ณภัฏกานต์ กำแพงแก้ว อายุ 17 ปี
7. ด.ช.ภูผา พรหมา อายุ 9 ปี
8. ด.ช.วรวิทย์ ประภาวิวัฒน์ อายุ 11 ปี
9. ด.ญ. วิศรุตารุ่งตาล อายุ 13 ปี

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 10. ด.ญ.ศศิธร เรืองวงศ์ | อายุ 11 ปี |
| 11. ด.ช. ปฐมพัฒน์ กำแพงแก้ว | อายุ 12 ปี |
| 12. ด.ญ.ภาวิตา เรืองรุต | อายุ 13 ปี |

4. ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีที่ตำบลบางเพรียง

ผู้บริหารจัดการและผู้ดูแลศูนย์ฯ

1. นายสรวิทย์ บรรลือทรัพย์
2. นายพีระพล เขียวหวาน

ผู้ให้บริการ

- | | |
|---------------------------------|------------|
| 1. นางสาวสัตตรัตน์ รัตนวิทย์ | อายุ 15 ปี |
| 2. ด.ญ. กชกร น้อยเจริญ | อายุ 14 ปี |
| 3. ด.ญ. พรธิดา น้อยเปี้ย | อายุ 13 ปี |
| 4. ด.ญ. มณีลักษณ์ สวายลึก | อายุ 14 ปี |
| 5. นางสาวธนัจรา รสรส | อายุ 17 ปี |
| 6. ด.ช. นฤพนธ์ พลอยงาม | อายุ 12 ปี |
| 7. ด.ญ. วนิดา กอบบุญ | อายุ 12 ปี |
| 8. ด.ญ. วาริ เหล่าแกมแก้ว | อายุ 12 ปี |
| 9. นางสาว ลัดดาวัลย์ วัฒนนิรมย์ | อายุ 15 ปี |
| 10. ด.ญ. กฤษณา รวมพล | อายุ 13 ปี |
| 11. ด.ช. อนุสรณ์ สายสมร | อายุ 14 ปี |
| 12. ด.ญ. วริญญา ผิวขุ่ม | อายุ 6 ขวบ |

4.2.4 การศึกษาข้อมูลประเภทเอกสาร (Documentation) ข้อมูล

บางส่วนในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร โครงการ ข้อคิดเห็น แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราวิชาการ หนังสือ วารสารเอกสารประกอบการสอน ตลอดจนบทความต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

4.2.5 การสังเกตภาคสนาม (Field Observation) โดยผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเก็บข้อมูล ในระหว่างการเก็บข้อมูลผู้วิจัยพักอยู่กับชาวบ้านในชุมชน ที่ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ชุมชนวัดโพธิ์การาม จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสังเกต เวลาการเข้าใช้ ปริมาณการใช้ การปรับเปลี่ยน Contents ของชุมชน

4.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ และมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล(Data Triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบคือตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลจาก แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจะสังเกตและสัมภาษณ์เรื่องเดียวกันแต่ต่างเวลากัน

แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจะทำการสังเกตและการสัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกันแต่ต่างสถานที่กัน

แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าเปลี่ยนบุคคลผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ เพราะฉะนั้น ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และเปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละบุคคล

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ผู้วิจัยจึงใช้การสังเกตการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสารประกอบด้วย

ทั้งนี้ก่อนที่ผู้วิจัยจะได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ

- การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงในระยะก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล คือการพิจารณาตัดสินโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความสอดคล้องกับเนื้อหา ความครอบคลุมของประเด็น ลักษณะและ

ภาษาของข้อความที่ใช้ซึ่งเรียกว่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

- การทดสอบ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับแล้วไปทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน จำนวน 30 คน และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 30 คน ที่ ศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนวัดสระเกษ จ.ร้อยเอ็ด และนำผลมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์หาความน่าเชื่อถือ

ผลจากการคำนวณได้ค่า Alpha ของครอนบาช ของแบบสอบถามชุด ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ดังนี้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.879	66

ค่า Alpha ของครอนบาช เท่ากับ 0.794 ซึ่งนับว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการใช้เครื่องมือในการทำการทดสอบ

ผลจากการคำนวณได้ค่า Alpha ของครอนบาช ของแบบสอบถามชุด ผู้รับบริการจากศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน ดังนี้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.983	.982	70

ค่า Alpha ของครอนบาช เท่ากับ 0.983 ซึ่งนับว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการใช้เครื่องมือในการทำการทดสอบ

4.4 การรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีความละเอียดลึกซึ้ง ผู้วิจัยจึงเป็นผู้รวบรวมข้อมูลที่สำคัญที่สุด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและสังเกตการณ์กับผู้ใช้บริการในชุมชน มีการมองภาพรวมในทุกแง่ทุกมุม รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เชื่อมโยงความสัมพันธ์มาตีความเพื่อสร้างข้อสรุปโดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

4.4.1. การสัมภาษณ์ (Interviews) ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์กับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์ฯ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้วิจัยใช้สัมภาษณ์ในเรื่องข้อมูลทั่วไปของชุมชน คร่าวเรื้อนและบุคคล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

1.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ในการวิจัยครั้งนี้ การสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ แต่จะมีแนวคำถามหลักเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ คำถามอาจปรับเปลี่ยนไปตามสภาพ ประสบการณ์ และภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้การพูดคุยและกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกที่อยากจะร่วมสนทนากัน แล้วผู้วิจัยจะแทรกแนวคำถามหลักร่วมสนทนาเป็นระยะ ๆ ด้วย ในลักษณะของการตะล่อมกล่อมเกลา (Probe) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งที่สุด และในการพูดคุยผู้วิจัยจะระมัดระวังไม่ทำการยัดเยียด และชี้นำปัญหา หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลทันที เพื่อป้องกันการลืมข้อมูลบางส่วนที่ได้จากการสัมภาษณ์

4.4.2. การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ผู้ใช้บริการศูนย์ฯ จำนวน 48 คน

4.4.3. การศึกษาข้อมูลประเภทเอกสาร (Documentation) ข้อมูลบางส่วนในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราวิชาการ หนังสือวารสาร ตลอดจนบทความต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

4.4.4. การสังเกต (Observation) เพื่อพื้นฐานในการวิจัย และจัดข้อบกพร่องในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะปกปิดสถานการณ์หรือข้อมูลบางอย่างไว้โดยการสังเกตนั้น ผู้วิจัยมุ่งที่จะหาข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.4.4.1 สังเกตลักษณะองค์ประกอบโดยทั่วไปของศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน ในด้านตำแหน่งที่ตั้งและการเข้าถึง ลักษณะการบริหารจัดการ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการของศูนย์ฯ

4.4.4.2 สังเกตลักษณะโดยทั่วไปของชุมชนในด้าน สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม เช่น สถานที่สำคัญของชุมชน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4.4.3 สังเกตลักษณะและพฤติกรรมของผู้มีส่วนในการบริหารจัดการศูนย์ และผู้ใช้บริการศูนย์ ในด้านการบริหารจัดการ และการเข้าถึงและใช้บริการศูนย์ เวลาของการใช้งาน การปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกัน

โดย ใช้วิธีการ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participation observation) คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่ได้เข้าไปใช้ชีวิตร่วมหรือกิจกรรมกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยไม่ต้องการให้ผู้ถูกสังเกตรู้สึกอึดอัดหรือเกรงใจเพราะอาจทำให้พฤติกรรมผิดไปจากปกติได้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลการวิจัย

จัดเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ พฤศจิกายน 2552 – มีนาคม พ.ศ. 2553

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างชุมชน ด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ของศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
น้อยที่สุด	1	5
น้อย	2	4
ปานกลาง	3	3
มาก	4	2
มากที่สุด	5	1

แล้วนำคำตอบที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายความว่า	อยู่ในระดับ ต่ำที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายความว่า	อยู่ในระดับ ต่ำ
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายความว่า	อยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายความว่า	อยู่ในระดับ สูง
ค่าเฉลี่ย 3.20 – 5.00	หมายความว่า	อยู่ในระดับ สูงที่สุด

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น กระบวนการต่าง ๆ จะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยทราบได้ทันทีว่า จะต้องปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลอย่างไร มีข้อมูลส่วนใดบ้างยังบกพร่องหรือต้องการเพิ่มเติมอีก และมีข้อมูลส่วนใดบ้างที่เพียงพอแล้ว โดยก่อนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะทำการแยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยจะสามารถนำข้อมูลมาตีความได้อย่างถูกต้อง

ใช้ Mind Map ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่ง Mind Map เป็นแผนผัง (Diagram) ใช้เพื่อแสดงคำหรือแนวความคิดของกลุ่มตัวอย่าง ที่แผ่ออกออกจากศูนย์กลาง ใช้การสื่อความหมายด้วยข้อความและรูปภาพคล้ายๆ การแตกกิ่งก้านของต้นไม้ โดย Mind Map เพื่อใช้เป็นจุดกำเนิด หรือจุดเริ่มต้นในการทำงานต่างๆ การจินตนาการ Mind Map ช่วยทำให้สิ่งต่างๆ มองภาพได้ง่ายขึ้น

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเป็นกรอบกว้าง ๆ ในการวิเคราะห์สรุปผล เพื่อให้เกิดความเป็นระบบในการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตีความสร้างข้อสรุป (Analytic inductive) และการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Inductive) เป็นการวิเคราะห์โดยการองค์ประกอบของศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน สภาพของชุมชน เป็นต้น
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) เป็นการจำแนกข้อมูลเป็นชนิด โดยการใช้แนวคิด ทฤษฎีและการใช้ข้อมูลเชิงรูปธรรมในการวิเคราะห์

2.1 แบบใช้แนวคิดทฤษฎี คือการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาจำแนกเป็นชนิด โดยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยเป็นกรอบในการจำแนก

2.2 แบบไม่ใช้ทฤษฎี คือการจำแนกข้อมูลทีวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล โดยใช้สามัญสำนึกและประสบการณ์ของผู้วิจัยประกอบด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นนามธรรมมากขึ้น

โดยสรุปคือนำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์กลุ่ม การสังเกตภาคสนาม มาวิเคราะห์โดยใช้กรอบในการวิเคราะห์จากแนวความคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 และใช้ Mind Map ช่วย เพื่ออธิบายปัจจัยและลักษณะการบริหารจัดการ ของศูนย์การเรียนรู้ที่ชุมชนชุมชนในโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชนในสังคมไทย

4.6 การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนของประเทศไทยผู้วิจัยจะนำเสนอในเชิงพรรณนา(Descriptive Method)และพรรณนาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ บรรยายสภาพของชุมชน ครวัเรือน และลักษณะบุคคล เพื่อศึกษาว่า ชุมชนและสภาพแวดล้อมมีผลต่อ ลักษณะการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICTชุมชน หรือไม่