

ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ไอซีที (ICT) ชุมชน  
เทศบาลนครแหลมฉบัง

ณัฐภา ประพฤติชอบ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ณีฎฐา ประพฤติชอบ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....*กมลดา บุญ*.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....*กมลดา บุญ*.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

.....*เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ*.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

.....*[Signature]*.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....*[Signature]*..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)  
วันที่...13...เดือน...มิถุนายน...พ.ศ...2560...

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลาย ๆ ฝ่าย คือ อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง (อาจารย์ที่ปรึกษา) ในการแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวัตร แสงสุริยงค์ ที่เป็นผู้ให้คำแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาทุกท่าน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพระคุณในความเอื้อเฟื้อของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อนและน้อง ๆ ที่คอยถามไถ่ด้วยความห่วงใยที่ร่วมทุกข์สุขตลอดระยะเวลาการศึกษา และกราบขอบพระคุณบุพการีผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกับผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีได้เอื้อนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ ที่เป็นกำลังใจ สนับสนุน ส่งเสริมในการศึกษาด้วยความรัก และห่วงใยมาโดยตลอด จนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังแรงใจ ในการทำงานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จผลทุกประการ

ณัฐฐา ประพฤติชอบ

58930016: กลุ่มวิชา: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; รป.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความพร้อมในการใช้สารสนเทศ/ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ัญญา ประพฤติชอบ: ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง (THE READINESS IN USING INFORMATION TECHNOLOGY AMONG USERS AT A COMMUNITY LEARNING CENTER FOR INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) IN LEAM CHABANG MUNICIPALITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนา บุญยัง, ร.ด. 69 หน้า ปี พ.ศ. 2560

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อศึกษาความพร้อมของประชาชนในการใช้สารสนเทศ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของประชาชนกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพการค้าหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อุปกรณ์ส่วนใหญ่ที่ใช้เข้าสู่ระบบสารสนเทศ คือ โทรศัพท์มือถือ สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการเดินทางมาใช้บริการโดยรถจักรยานยนต์ มีความสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นว่า ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับวัตถุประสงค์การใช้บริการศูนย์ ICT โดยส่วนใหญ่ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร และเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล โดยส่วนใหญ่ใช้ [www.google.co.th](http://www.google.co.th) สำหรับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 55.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ และความสามารถในการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับดี สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

58930016: MAJOR: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT; M.P.A.  
(HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)

KEYWORDS: READINESS IN USING INFORMATION TECHNOLOGY/ A COMMUNITY  
LEARNING CENTER/ INFORMATION COMMUNICATION  
TECHNOLOGY (ICT) IN LEAM CHABANG CITY MUNICIPALITY  
NATTHA PRAPRETCHOB: THE READINESS IN USING INFORMATION  
TECHNOLOGY AMONG USERS AT A COMMUNITY LEARNING CENTER FOR  
INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) IN LEAM CHABANG  
MUNICIPALITY. ADVISOR: KANJANA BOONYOUNG. 69 P. 2017.

The purposes of this study were to examine the use of a community learning center for information communication technology (ICT) in Leam Chanbang Municipality and to investigate the readiness of the users in using this center. Also, this study intended to determine the relationship between the user readiness in using ICT and gender, age, educational level, occupation, amount of income, and area of residency. The subjects participating in this study were 220 service users at the community learning center for information communication technology in Leam Chanbang Municipality. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical test used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. The test of Chi-Square was also administered to test the relationship among the variables.

The results of the study revealed that the majority of the ICT users at the community learning center for information communication technology (ICT) in Leam Chanbang Municipality were male, aged 21-30, holding a bachelor's degree, operating their own business, earning 10,001-20,000 baht per month, and living in an area of Leam Chanbang Municipality. Their main device used to connect to a system of information communication technology was a mobile phone with the frequency of use at 2-3 times per week. They came by their automobiles when using the service at the ICT learning center, and they rated the convenience of travelling to the center at a high level. Also, they rated the readiness of this ICT learning center in terms of providing service at a high level. Their main purpose of using the ICT center was to update themselves with new information using [www.google.com](http://www.google.com) as a search engine. In addition, it was shown that 55.91 percent of the users demonstrated their readiness in using the ICT learning center. In particular, the subjects rated the accessibility to information technology, ability to evaluate information technology, and ability to use information at a good level. Finally, based on the results from the test of hypotheses, there was a statistical relationship between the users' educational level, occupation and their readiness in using information communication technology at a significant level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
การรู้สารสนเทศ .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ .....	20
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพร้อม .....	23
ข้อมูลศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
เกณฑ์การแปลผล .....	36
4 ผลการวิจัย .....	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	38
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง .....	40
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมในการใช้สารสนเทศ .....	43
ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน .....	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	54
สรุปผลการวิจัย .....	54
อภิปรายผล .....	55
ข้อเสนอแนะ .....	57
บรรณานุกรม .....	59
ภาคผนวก .....	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	69

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การจัดอันดับดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภูมิภาคอาเซียน ในปี พ.ศ. 2557-2558.....	2
2 การจัดอันดับและคะแนนดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2554-2558 .....	3
3 การจัดอันดับดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยจำแนกตามองค์ประกอบหลัก ในปี พ.ศ. 2554-2558 .....	4
4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	38
5 จำนวนและค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้เข้าใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง .....	43
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการประเมินสารสนเทศของผู้เข้าใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง .....	44
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการใช้สารสนเทศของผู้เข้าใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง .....	45
9 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง .....	46
10 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามเพศ .....	47
11 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามอายุ .....	48
12 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
13 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามอาชีพ .....	50
14 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามรายได้.....	51
15 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามสถานที่พักอาศัย .....	52
16 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	53



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ (Information) สารสนเทศ มีบทบาทสำคัญต่อสังคมและการดำรงชีวิตของมนุษย์มากปัจจุบันจะต้องพึ่งพาข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเรียกว่า ยุคของสังคมสารสนเทศหรือสังคมยุคข่าวสารบุคคลใดไม่ใช้หรือก้าวไม่ทันสารสนเทศ ก็อาจจะทำให้เสียโอกาสหรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ และสารสนเทศจึงมีความสำคัญ สำหรับคนทุกสาขาอาชีพเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สารสนเทศนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ ซึ่งในปัจจุบันพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เปลี่ยนไปกับกระแสการปฏิรูปการศึกษาและนโยบายของรัฐที่ต้องการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และสังคมฐานความรู้ (Knowledge based society) (ชาดาศักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์, 2548, หน้า 57)

จากดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Networked readiness index: NRI) ซึ่งเป็นดัชนีวัดระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและโอกาสในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาประเทศ ที่ครอบคลุมทั้งภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ จัดทำโดย World economic forum (WEF) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา และมีการรายงานใน Global information technology report เป็นประจำทุกปี ซึ่งดัชนี NRI วัดจาก 4 องค์ประกอบหลัก ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด The global information technology report 2015 ได้แก่

1. สภาพแวดล้อม (Environment sub index) ประกอบด้วยตัวชี้วัด
  - 1.1 สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎระเบียบ
  - 1.2 ธุรกิจและสภาพแวดล้อมในการสร้างสรรค์นวัตกรรม
2. ความพร้อมของเครือข่าย (Readiness sub index) ประกอบด้วยตัวชี้วัด
  - 2.1 โครงสร้างพื้นฐานและดิจิทัลคอนเทนต์
  - 2.2 ความสามารถในการใช้จ่าย
  - 2.3 ทักษะ

3. ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Usage sub-index) ประกอบด้วยตัวชี้วัด

3.1 การใช้งานของรัฐบาล

3.2 การใช้งานทางธุรกิจ

3.3 การใช้งานของแต่ละบุคคล

4. ผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Impact sub-index) ประกอบด้วยตัวชี้วัด

4.1 ผลกระทบทางสังคม

4.2 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 1 การจัดอันดับดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภูมิภาคอาเซียน ในปี 2557-2558

ประเทศ	อันดับ						คะแนน		
	อาเซียน			โลก			(คะแนนเต็ม 7.00)		
	2557 (จาก 9 ประเทศ)*	2558 (จาก 9 ประเทศ)*	2559 (จาก 9 ประเทศ)*	2557 (จาก 148 ประเทศ)	2558 (จาก 143 ประเทศ)	2559 (จาก 139 ประเทศ)	2557	2558	2559
สิงคโปร์	1	1	1	2	1	1	5.97	6.0	6.0
มาเลเซีย	2	2	2	30	32	31	4.83	4.9	4.9
ไทย	4	3	3	67	67	62	4.01	4.0	4.2
อินโดนีเซีย	3	5	4	64	79	73	4.04	3.9	4.0
ฟิลิปปินส์	5	4	5	78	76	77	3.89	4.0	4.0
เวียดนาม	6	6	6	84	85	79	3.84	3.9	3.9
ลาว	8	7	7	109	97	104	3.34	3.6	3.4
กัมพูชา	7	8	8	108	110	109	3.36	3.3	3.4
พม่า	9	9	9	146	139	133	2.35	2.5	2.7
บรูไน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ: \*ไม่มีข้อมูลประเทศบรูไน

ที่มา: The Global Information Technology Report 2014-2016

เมื่อพิจารณาดัชนีชี้วัดความพร้อมด้านการใช้โครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทยเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนทั้งหมด 9 ประเทศ ยกเว้นประเทศบรูไน ตามตารางที่ 1 พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียน ด้วยอันดับที่ 62

ของโลก ที่ค่าคะแนน 4.2 คะแนน รองจาก สิงคโปร์ ที่ได้รับอันดับ 1 ของโลก ด้วยคะแนน 6.0 คะแนน ตามด้วยประเทศมาเลเซีย ได้รับอันดับที่ 32 ของโลก ด้วยคะแนน 4.9 คะแนน ซึ่งจะเห็นว่า สิงคโปร์ซึ่งเป็นอันดับที่ 1 ของอาเซียนและของโลก มีคะแนนห่างจากมาเลเซียและไทย ซึ่งเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ของอาเซียนค่อนข้างมาก โดยประเทศในอาเซียนส่วนใหญ่จะได้คะแนนระหว่าง 3.00-4.00 คะแนน แสดงถึงช่องว่างในการพัฒนาที่แตกต่างกับประเทศผู้นำของภูมิภาค (The Global Information Technology Report, 2016)

ตารางที่ 2 การจัดอันดับและคะแนนดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2554-2559

ปี	อันดับ	คะแนน	จำนวนประเทศ	การเปลี่ยนแปลง	
				อันดับ	อันดับ
2554	59	3.89	138	-	-
2555	77	3.78	142	ลดลง 18	ลดลง 18
2556	74	3.86	144	เพิ่มขึ้น 3	เพิ่มขึ้น 3
2557	67	4.01	148	เพิ่มขึ้น 7	เพิ่มขึ้น 7
2558	67	4.00	143	-	-
2559	62	4.2	139	เพิ่มขึ้น 5	เพิ่มขึ้น 5

เมื่อพิจารณาการพัฒนาของประเทศไทยในช่วง 6 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559 ดังตารางที่ 2 พบว่า อันดับของประเทศไทยมีการเคลื่อนไหวเพิ่มขึ้นและลดลงมาโดยตลอด โดยหากเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2554 และ ปี พ.ศ. 2559 จะพบว่า ประเทศไทยมีอันดับลดลง 3 อันดับ (จากอันดับที่ 59 ลงมาเป็นอันดับที่ 62 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2558 และ ปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับเพิ่มขึ้นจากอันดับที่ 67 เป็นอันดับที่ 62 ด้วยค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากเดิม 4.0 ในปี พ.ศ. 2558 มาเป็น 4.2 ในปี พ.ศ. 2559 (The Global Information Technology Report, 2016)

ตารางที่ 3 การจัดอันดับดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทยจำแนกตามองค์ประกอบหลัก ในปี พ.ศ. 2554-2558

ปี	องค์ประกอบหลัก							
	ด้านสภาพแวดล้อม		ด้านสภาพแวดล้อม		ด้านสภาพแวดล้อม		ด้านสภาพแวดล้อม	
	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ
2554	64	3.87	53	4.36	61	3.42	-	-
2555	59	3.96	75	4.58	83	3.32	85	3.28
2556	60	4.0	63	4.78	83	3.39	88	3.28
2557	56	4.12	63	4.95	80	3.58	83	3.35
2558	60	4.1	73	4.7	75	3.7	70	3.6
2559	54	4.2	62	4.9	63	4.0	65	3.7

เมื่อพิจารณาผลการจัดอันดับย้อนหลังจากองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559 ดังตารางที่ 3 พบว่า คะแนนในภาพรวมของประเทศไทยจะเพิ่มสูงขึ้น จาก 3.89 คะแนน ในปี พ.ศ. 2554 เป็น 4.20 คะแนนในปี พ.ศ. 2559 แต่อันดับในภาพรวมกลับลดลง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยที่ยังไม่ทัดเทียมต่อการพัฒนาของประเทศอื่น และเมื่อศึกษาในองค์ประกอบหลัก พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่ออันดับและคะแนนของประเทศไทยในแง่ลบ คือ ด้านผลกระทบ ที่มีอันดับที่ 65 ด้วยค่าคะแนน 3.7 ในปี พ.ศ. 2559 รวมถึงด้านการใช้งาน ที่มีอันดับที่ 63 ด้วยค่าคะแนน 4.0 และด้านความพร้อม ที่มีอันดับที่ 62 ด้วยค่าคะแนน 4.9 ในปี พ.ศ. 2559 ถึงแม้การปรับตัวของอันดับเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 แต่ยังเป็นปัจจัยที่ประเทศไทยต้องพัฒนา

จากยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการนำ ICT มาใช้ในการบริหารจัดการและบริการทุกภาคส่วนอย่างมีธรรมาภิบาล โดยมีเป้าประสงค์ที่จะทำให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนสามารถนำ ICT มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย เชื่อถือได้ ถูกต้อง เหมาะสม รู้เท่าทัน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต จึงได้มีนโยบายหลักในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยกระทรวง ฯ ได้ทำการสร้างศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในชุมชนต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบกระจายทั่วประเทศไทย แล้ว 1,980 แห่ง และยังมีมุ่งสร้างแหล่งเรียนรู้ให้แก่ชุมชน โดยการสร้างต้นแบบศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนอย่างน้อยตำบลละ 1 แห่ง หรือประมาณกว่า 8,000 แห่งทั่วประเทศ ให้เป็นแหล่งสร้างความรู้ความเข้าใจ และวิธีการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและ

รอบด้านเพื่อให้ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทัน และเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลจากภาครัฐตามแผนปรองดองแห่งชาติ เพื่อสามารถต่อยอดสู่การปฏิรูปประเทศไทยเพื่อความปรองดอง และการแข่งขันกับสากลโลกในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge based economy) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร, 2556) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 2 ของประเทศไทย เพื่อร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยเป็นสังคมอุดมปัญญา (Smart Thailand) ด้วย ICT” ตามเป้าหมายที่ว่า “ประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50.0 ของประชากรทั้งประเทศ มีความรอบรู้สามารถเข้าถึง สร้างสรรค์ และใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ รู้เท่าทัน มีคุณธรรมและจริยธรรม (Information literacy) ก่อเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวัน” อีกด้วย (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร, 2556)

เมื่อปี พ.ศ. 2551 เทศบาลนครแหลมฉบัง ได้รับคัดเลือกจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้าน ICT เพื่อให้คนในชุมชนสามารถเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ และสามารถมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งภายในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะมีคอมพิวเตอร์อย่างครบครัน และอุปกรณ์การใช้งานที่มีความสมบูรณ์ อีกทั้งในศูนย์ฯ ยังมีการจัดอบรมทุกเดือนเมษายน และเดือนมิถุนายน ของทุกปี เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ในปี พ.ศ. 2559 เป็นจำนวน 5,435 คน (กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครแหลมฉบัง, 2559) เนื่องจากสารสนเทศมีสำคัญต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างยิ่ง มีประโยชน์ต่อประชาชนในการเข้ารับบริการของรัฐ เข้าถึงข้อมูลของรัฐ ติดตามตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ดังนั้น กลุ่มผู้ที่ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT จึงน่าจะเป็นกลุ่มที่ควรศึกษานำร่องถึงความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน รวมถึงค้นหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของประชาชนในการใช้สารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เทศบาลได้มีการปรับปรุงการให้บริการและการเตรียมความพร้อมของประชาชนในการใช้ ICT หรือการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนครแหลมฉบัง ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานที่พักอาศัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
4. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
5. รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
6. สถานที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

## ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนรวม 5,435 คน (กองวิชาการ และแผนงาน เทศบาลนครแหลมฉบัง, 2559)

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ

2) ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ 3) ความสามารถในการใช้สารสนเทศ และศึกษา  
พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มตั้งแต่ มกราคม  
พ.ศ. 2559-เมษายน พ.ศ. 2560

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT  
ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีการรู้สารสนเทศ ของ ดร.  
อาชัญญา รัตนอุบล เป็นกรอบในการศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ  
ในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบังโดยนำองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านมาใช้ ดังนี้

1. ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถระบุแหล่งสืบค้น ด้วยการใช้ความรู้  
และกลยุทธ์เพื่อคัดสรร แก๊ไข วิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ และสื่อสาร กับฐานข้อมูล
2. ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ สามารถตัดสินใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศใด  
มีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและความเที่ยงตรง
3. ความสามารถในการใช้สารสนเทศ ความเข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม  
วัฒนธรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ รวมถึงมารยาทการใช้สารสนเทศ และประสิทธิภาพ  
ในการจัดการสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

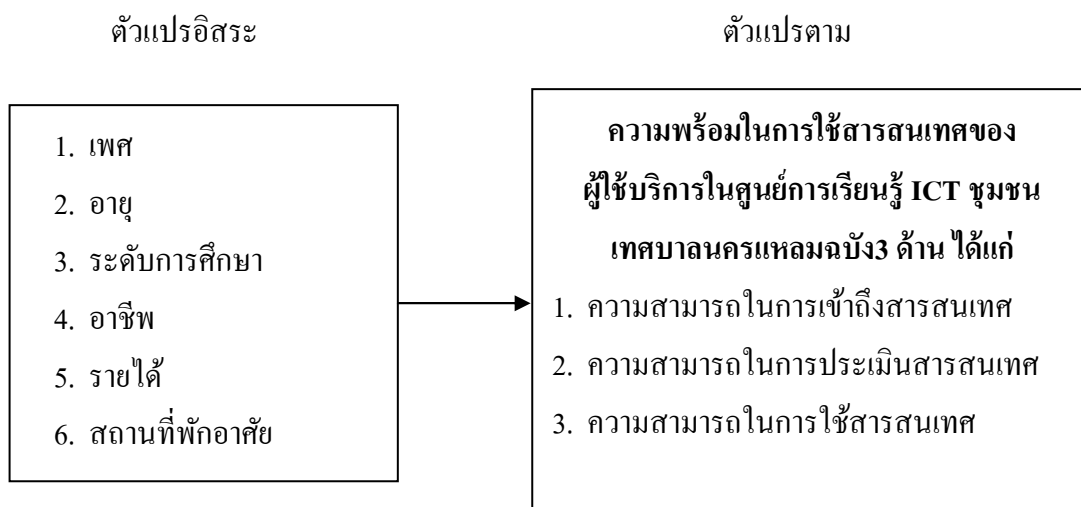
ซึ่งได้พิจารณาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ส่วน คือ  
ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา  
4) อาชีพ 5) รายได้ 6) สถานที่พักอาศัย

ตัวแปรตาม คือ ความพร้อมของประชาชนในการใช้สารสนเทศ ได้แก่ 1) ความสามารถ  
ในการเข้าถึงสารสนเทศ 2) ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ และ 3) ความสามารถ  
ในการใช้สารสนเทศ

ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของ  
ผู้ให้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศมากน้อยเพียงใด รวมถึงทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
2. ทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

สารสนเทศ หมายถึง เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ซึ่งสามารถผ่านขั้นตอนการประมวลผล และบุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ หมายถึง การกระทำหรือวิธีปฏิบัติในการใช้สารสนเทศ รวมถึงการเดินทางมาใช้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ความพร้อมในการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ณ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง โดยจะพิจารณาจาก 1) ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถระบุแหล่งสืบค้นด้วยการใช้ความรู้และกลยุทธ์เพื่อคัดสรรแก้ไข วิเคราะห์ สังเคราะห์ สามารถใช้คำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถปรับวิธีการสืบค้น

ใหม่ได้ 2) ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถตัดสินใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศใดมีความน่าเชื่อถือ สามารถประเมินได้ว่าข้อมูลใดมีความทันสมัยหรือทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ 3) ความสามารถในการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความเข้าใจประเด็นเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ รวมถึงมารยาทในการใช้สารสนเทศและประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่ได้มาทุกครั้ง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การรู้สารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม
5. ข้อมูลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ได้มีผู้ให้ความหมายของสารสนเทศต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 831) กล่าวว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ

ครรชิต มัลลย์วงศ์ (2535) ได้อธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็น เทคโนโลยีที่มีการดำเนินการ เพื่อให้มีการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทุกรูปแบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น เครือข่ายการสื่อสารผ่านดาวเทียม เครือข่ายโทรศัพท์ มาใช้ในเรื่องการจัดการสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ในเวลาเดียวกัน อย่างสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้มีความทันสมัย และสามารถส่งผ่านข้อมูลไปได้ทุกสถานที่

ชุมพร ศฤงคารศิริ (2538, หน้า 55) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ

วิภา ศุภจรรย์รักษ์ (2542, หน้า 2-3) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้ในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งซึ่งผ่านการประมวลผลด้วยวิธีอย่างใดอย่างหนึ่งและได้มีการผสมผสานความรู้กับหลักวิชาที่เกี่ยวข้องหรือความคิดเห็นของผู้รู้เข้าไปด้วยและปรากฏว่า

ออกมาในรูปแบบใด ภาพใดก็ได้ ซึ่งอาจเป็นสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งไม่ตีพิมพ์ เช่น โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ตลอดจนสารสนเทศที่เก็บไว้ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วีระ สุภากิจ (2539, หน้า 4) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกกระทำให้มีความสัมพันธ์หรือมีความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเป็นข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูล ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความเกี่ยวข้องกันมาจัดกระทำหรือประมวลผล เพื่อให้มีความหมายหรือคุณค่าเพิ่มขึ้น

อัมพร นามเหลา (2542, หน้า 4) สรุปว่า สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด ที่ได้รับการบันทึกไว้ในสื่อหรือทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

สุชาดา กิระนันท์ (2541) อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่ใช้ร่วมกันในกระบวนการบันทึกจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการดังกล่าว ตั้งแต่คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์บันทึกและสืบค้นข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม และยังรวบรวมถึงระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านั้น เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสาร เป็นต้น

ปัจจุบันคำที่ได้ยินกันมาก คือคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communications technology-ICT) หมายถึง เทคโนโลยีใหม่ที่รวมสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2545) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีชีวภาพและพันธุวิศวกรรมศาสตร์ได้ก่อให้เกิดกิจกรรมใหม่ ๆ ในทางเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการค้าอยู่และการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ เกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge based learning economy) คำกล่าวนี้สอดคล้องกับ OECD (2005) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าของ ICT ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม OECD จึงได้จัดกิจกรรมมากมายที่มุ่งพัฒนาความเข้าใจว่า ICT จะช่วยให้สังคมอยู่ดีกินดีและมีเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืนได้อย่างไร รวมทั้ง ICT จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนให้เกิดสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based societies) ได้อย่างไร (OECD: Organization for economic cooperation and development องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา เป็นองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้วรวม 30 ประเทศ ก่อตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2504 แต่เดิมเป็นองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจของยุโรป ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามแผนการฟื้นฟูยุโรปในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2)

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหลากหลายท่วงท่า และเป็นทรัพยากรหรือสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร ประกอบกับเทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ ก็ได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการสารสนเทศในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรทุกประเภทและทุกขนาด

### องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ระบบคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสำคัญที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ คือ

1.1 ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมด้วยอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ เช่น หน่วยประมวลผล จอภาพ แป้นพิมพ์ และเครื่องพิมพ์

1.2 ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่ง หรือ โปรแกรมต่าง ๆ ที่ควบคุมให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ ซึ่งทำหน้าที่สั่งและประสานการทำงานของส่วนฮาร์ดแวร์ โดยรวมถึงซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating system) ตัวแปลภาษา และ โปรแกรมใช้งานทั่วไป ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมาก เช่นระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ และวินโดวส์

1.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ต้องการ เช่น งานพิมพ์ งานบัญชี งานควบคุมสินค้า เป็นต้น ซอฟต์แวร์ประยุกต์ มีมากมายแล้วแต่ความต้องการใช้งาน

1.2.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการข้อมูล (Data management software) เป็นระบบที่ใช้จัดการด้านจัดเก็บ ค้นคืนข้อมูล บำรุงรักษาและดูแลความปลอดภัยของระบบข้อมูล ซอฟต์แวร์งานพิมพ์ (Word processor) เช่น โปรแกรม Microsoft word

1.2.2.2 ซอฟต์แวร์งานคำนวณในรูปกระดาษทำการ (Spreadsheet) ช่วยในการคิดคำนวณและแสดงผลลัพธ์ เช่น Microsoft excel

1.2.2.3 ซอฟต์แวร์นำเสนอผลงาน (Presentation) ได้แก่ Microsoft power point

นอกจากนั้น ยังมีซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ใช้เฉพาะงาน เช่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ (Computer aided Instruction-CAI) ซอฟต์แวร์งานโรงพยาบาล เป็นต้น (ครุฑิต มาลัยวงศ์, 2540, หน้า 11; สุชาติ กิระนันท์, 2541, หน้า 35)

2. ระบบการสื่อสารข้อมูล ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้การเชื่อมระหว่างคอมพิวเตอร์ทำได้สะดวก ก่อให้เกิดระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลที่แพร่หลาย ประเภทของเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล

2.1 ระบบเครือข่ายภายใน (Internal networks) ซึ่งแต่เดิมนักจะเรียกว่า เครือข่าย LAN (Local area network) เป็นระบบที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในพื้นที่แคบ ๆ เช่น ภายในอาคารเดียวกัน เครือข่ายลักษณะนี้จะเหมาะกับหน่วยงานที่พนักงานต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกัน

2.2 ระบบเครือข่ายภายนอก (External networks) เป็นระบบเครือข่ายบริเวณกว้าง (Wide area network: WAN) เป็นระบบที่มีคอมพิวเตอร์กระจายกว้างขวางทั่วประเทศหรือข้ามประเทศก็ได้ ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ก่อให้เกิดการติดต่อเผยแพร่ข้อมูล ค้นหาข้อมูลได้ทั่วโลก ช่วยให้สามารถทำธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

3. ระบบการจัดการฐานข้อมูล การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถสร้างสารสนเทศได้ ถ้ายังไม่มีข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งหมายถึง ระบบที่จัดระเบียบของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถค้นหาใช้ประโยชน์ได้ ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น ระบบการจัดการฐานข้อมูลเป็นระบบที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และเอื้อต่อการจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและฐานข้อมูลด้วย (สุชาติ กิระนันท์, 2541)

#### ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชนม์ชนก วีรวรรณ (2541, หน้า 29) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เราเอาชนะมิติของเวลาและสถานที่ได้ หากยังเห็นภาพไม่ชัดเจนคงจะต้องนึกย้อนหลังไปสมัยที่ไทยทำสงครามกับพม่า เมื่อหลายร้อยปีก่อน เมื่อหัวเมืองทราบข่าวเรื่องกองทัพพม่าก็จะต้องทำใบบอกแล้วใช้คนเดินทางนำใบบอกนั้นมาแจ้งแก่ทางกรุงศรีอยุธยา หากคนที่ถือใบบอกไม่ถูกเสื่อกักกินและเดินทางมาแจ้งเหตุได้ก็ต้องใช้เวลาหลายวัน ทำให้การเตรียมตัวตั้งรับไม่พร้อมเท่าที่ควร เปรียบเทียบกับทุกวันนี้สหรัฐอเมริกาทั้งดาวเทียมและเครื่องบินสอดแนม ประเทศอิรักมีการเคลื่อนไหวทางทหารอย่างไร สหรัฐอเมริกาก็สามารถทราบได้ในพริบ

ความสามารถของไอทีทำให้ไอทีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานห้างร้านต่าง ๆ นั้น มีหลายข้อด้วยกัน แต่อาจพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถจัดเก็บข้อมูลจากจุดเกิดได้อย่างรวดเร็ว
2. สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ๆ เอาไว้ใช้งาน หรือเอาไว้อ้างอิงการดำเนินงาน
3. สามารถคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
4. สามารถสร้างผลลัพธ์ได้หลากหลายรูปแบบ
5. สามารถส่งสารสนเทศ ข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่ได้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่าง

รวดเร็ว

## การรู้สารสนเทศ

ในสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นสังคมแห่งสารสนเทศ บุคคลในสังคมจำเป็นต้องรับข้อมูลข่าวสารอย่างท่วมท้น บุคคลทุกคนจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง คนในสังคมปัจจุบันจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อการเท่าทันในข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย สังคมปัจจุบันจึงเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาต้องมุ่งเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสในการเรียนรู้ของบุคคล และพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่บุคคลในสังคมอย่างสม่ำเสมอเพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในสังคมได้อย่างยั่งยืน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การรู้สารสนเทศครอบคลุม การมีพฤติกรรมเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสมอย่างมีความคิดและจริยธรรม โดยผ่านช่องทางหรือสื่อใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศตามความต้องการ (SUNY Council of library directors information literacy initiative, 2003) ซึ่งสรุปได้ว่าการรู้สารสนเทศ หมายถึง การรู้ถึงความจำเป็นของสารสนเทศ (ข้อมูลข่าวสาร) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์และประเมินสารสนเทศ การจัดระบบประมวลสารสนเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์ การสรุปอ้างอิงและสื่อสารข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจและยอมรับในจริยธรรมของข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาเจตคตินำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

ดังนั้นการรู้สารสนเทศของบุคคล จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากทั่วทุกมุมโลก และสารสนเทศออกเป็นความรู้ เพื่อนำไปใช้ได้มีประสิทธิภาพ นับเป็นการส่งเสริมเสรีภาพในการเรียนรู้ของทุกคนอย่างแท้จริง

จากวรรณคดีและงานวิจัยจากองค์กรและสถาบันต่าง ๆ ได้แก่ American association of school librarians & association for educational communications and technology (2004) และ The big 6 center for media literacy national skills standard Board (Eisenberg and Berkowitz, 2005) สามารถจำแนกทักษะการเรียนรู้ในทศวรรษที่ 21 ได้เป็น 4 ลักษณะคือ 1) ทักษะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการรู้สารสนเทศและการรู้สื่อ ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ และการคิดเป็นระบบ การระบุปัญหา การดำเนินการและแนวทางการแก้ปัญหา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความใฝ่รู้เชิงปัญญา 3) ทักษะปฏิสัมพันธ์และการชี้นำตนเอง ได้แก่ ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการประสานร่วมมือ การชี้นำตนเอง การเป็นที่น่าเชื่อถือ และการปรับตัว 4) การรับผิดชอบต่อสังคม จากทักษะการเรียนรู้ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทักษะการรู้สารสนเทศ เป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับการเรียนรู้ในทศวรรษนี้

การรู้สารสนเทศ (Information literacy) เป็นคำที่พบในบริบทต่าง ๆ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และประเทศอังกฤษ ซึ่งในประเทศอังกฤษนั้นได้ใช้คำว่า ทักษะ

สารสนเทศ (Information skills) การรู้สารสนเทศหรือทักษะสารสนเทศเกิดขึ้นในราวต้นคริสต์ศักราช 1974 และได้ใช้คำทั้งสองร่วมกัน และบางครั้งได้ใช้ในความหมายเดียวกัน โดยที่การรู้สารสนเทศครอบคลุมความสามารถในการเข้าถึง การกำหนด การประเมินและการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งความสามารถเหล่านี้ไม่ได้เป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดจากผลของยุคสารสนเทศ หากเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความสำเร็จ และคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในอดีตที่ผ่านมา การรู้สารสนเทศได้ถูกจำกัดในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือ วิทยุ และวารสาร เป็นต้น หากยุคในศตวรรษที่ 21 นี้ การรู้สารสนเทศนี้มิได้ถูกจำกัดให้อยู่ในรูปแบบของสื่อดังกล่าวเท่านั้น สารสนเทศได้ถูกขยายขอบเขตไปยังสื่อที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต ข้อมูลมัลติมีเดีย และเอกสารในรูปแบบดิจิทัล เป็นต้น ทำให้ความสามารถในการรับรู้สารสนเทศต้องผสมผสานทักษะด้านการค้นคว้าการประเมินความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ อีกทั้งต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยงการเรียนรู้ให้เข้ากับความรู้เดิมที่มีอยู่ รวมทั้งความสามารถในการใช้สารสนเทศให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ผสมผสานความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจ วัฒนธรรม กฎหมาย และการเมือง

นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอสารสนเทศในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การรู้สื่อ (Media literacy) เป็นความสามารถในการเปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ ประเมิน และสื่อสาร ในรูปแบบที่มีความหลากหลายของสื่อได้ การรู้คอมพิวเตอร์ (Computer literacy) เป็นความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์เพื่อเข้าถึงสารสนเทศ การรู้เชิงทัศนยะ (Visual literacy) เป็นความสามารถในการเข้าใจความหมายและองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาพที่เห็น การรู้ดิจิทัล (Digital literacy) เป็นความสามารถเข้าใจและใช้สารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ จากแหล่งที่กว้างขวางเมื่อมีการนำเสนอผ่านทางคอมพิวเตอร์และดิจิทัล การรู้เครือข่าย (Network literacy) เป็นความสามารถจัดการกับสารสนเทศในเครือข่ายรอบโลก เพื่อวิเคราะห์ และแก้ปัญหา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยรวม

การรู้สารสนเทศจึงเป็นเป้าหมายการเรียนรู้สำคัญของบุคคล การรู้สารสนเทศต้องอาศัยความสามารถในการเข้าถึง ประเมิน และการใช้สารสนเทศ การรู้สารสนเทศจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างคุณลักษณะให้บุคคลเป็นผู้มีความรู้ มีความคิดวิเคราะห์ มีความสามารถด้านสารสนเทศ และช่วยให้บุคคลเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต

### องค์ประกอบของการรู้สารสนเทศ

องค์ประกอบของการรู้สารสนเทศประกอบด้วย ความเข้าใจและความสามารถส่วนบุคคลที่ตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศ โดยต้องมีความสามารถดังต่อไปนี้



1. ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วยความสามารถทางกายภาพ และสติปัญญาในการเข้าถึงสารสนเทศ ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยี สามารถระบุแหล่งสืบค้น ด้วยการใช้ความรู้และกลยุทธ์เพื่อคัดสรร แก่ไข วิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ และสื่อสาร กับฐานข้อมูลทั่วไป และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ ประกอบด้วยความสามารถในการสังเคราะห์ หรือตีความ สามารถตัดสินใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศใดมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินสารสนเทศ

3. ความสามารถในการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วยความเข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ รวมถึงมารยาทการใช้สารสนเทศ และประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

#### **คุณลักษณะและความสามารถในการรู้สารสนเทศ**

SUNY Council of library directors information literacy initiative (2003) ได้เสนอคุณลักษณะและความสามารถในการรู้สารสนเทศของบุคคล ดังนี้

1. ตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศ
2. สามารถกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่จำเป็น
3. เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้
5. นำสารสนเทศที่คัดสรรแล้วสู่พื้นความรู้เดิมได้
6. มีประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศได้ตรงตามวัตถุประสงค์
7. เข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และกฎหมายในการใช้สารสนเทศ
8. เข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างมีจริยธรรมและถูกกฎหมาย
9. แบ่งประเภท จัดเก็บ และสร้างความเหมาะสมให้กับสารสนเทศที่รวบรวมไว้
10. ตระหนักว่าการรู้สารสนเทศช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

#### **มาตรฐานของผู้รู้สารสนเทศ**

American Association of School Librarians & Association for Educational Communications and Technology (2004) ได้เสนอมาตรฐานของผู้รู้สารสนเทศไว้ 3 ระดับด้วยกัน กล่าวคือ มาตรฐานทั่วไป ประกอบด้วย มาตรฐานที่ 1-3 การเรียนรู้อย่างอิสระประกอบด้วย มาตรฐานที่ 4-6 และความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยมาตรฐานที่ 7-8 ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนประเมินสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ และแบบอย่างมีความสามารถ

มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนให้สารสนเทศอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์

**การเรียนรู้อย่างอิสระ**

มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ต้องรู้สารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัวได้

มาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ ต้องรู้สารสนเทศ และชื่นชมวรรณคดี และสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์

มาตรฐานที่ 6 ผู้เรียนที่มีอิสระในการเรียนรู้ ต้องรู้สารสนเทศ ต้องมุ่งแสวงหาสารสนเทศ และสร้างองค์ความรู้อย่างยอดเยี่ยม

**ความรับผิดชอบต่อสังคม**

มาตรฐานที่ 7 ผู้เรียนสร้างประโยชน์ต่อชุมชนแห่งการเรียนรู้และสังคม เป็นผู้รู้สารสนเทศและตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อสังคมประชาธิปไตย

มาตรฐานที่ 8 ผู้เรียนสร้างประโยชน์ต่อชุมชนแห่งการเรียนรู้และสังคม เป็นผู้รู้สารสนเทศ และฝึกฝนให้มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม อันเกี่ยวข้องกับสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ การรู้สารสนเทศจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศโดยต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในบริบทของทุกอย่างในชีวิตของบุคคล เพื่อความสำเร็จโดยบูรณาการทั้งในหลักสูตรของการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

**แนวทางการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ**

แนวทางการส่งเสริมการรู้สารสนเทศมีหลายแนวทาง หากแนวทางที่มีรูปธรรมชัดเจนจากประเทศสหรัฐอเมริกา คือ The Big 6 Skills Model ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักการศึกษาชื่อ Mike Eisenberg และ Bob Berkowitz (2001-2006) โดยได้นำไปใช้ตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับอุดมศึกษาเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย มีการนำไปประยุกต์เพื่อการเรียนการสอนทักษะสารสนเทศในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยมี 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนด ภาระงาน (Task definition) เป็นการระบุปัญหา หรือ กำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการใช้ และกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการค้นหาสารสนเทศในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์แสวงหาสารสนเทศ (Information seeking strategies) เป็นการกำหนดว่าแหล่งสารสนเทศใดมีสารสนเทศที่ต้องการ และประเมินความเหมาะสมของ

แหล่งสารสนเทศกับปัญหาที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น เพื่อให้สารสนเทศได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศ (Location and access) เป็นการระบุแหล่งที่อยู่ของสารสนเทศและค้นหาสารสนเทศตามแหล่งสารสนเทศที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 การใช้สารสนเทศ (Use of information) เป็นการอ่าน พิจารณา สารสนเทศที่ต้องการ และคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องออกมาใช้ได้ตรงกับที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลงานที่ได้ทำขึ้นรวมทั้งการประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาสารสนเทศด้วย

สำหรับในประเทศงานวิจัยการพัฒนารูปแบบการรู้สารสนเทศสำหรับสังคมไทย (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2550) ได้สังเคราะห์และพัฒนารูปแบบการรู้สารสนเทศสำหรับสังคมไทยขึ้น โดยมีพื้นฐานจาก The Big 6 Skills Model ดังกล่าวข้างต้น มี 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. กำหนดภารกิจ คือ ต้องการรู้อะไร ปัญหาหรือข้อสงสัยคืออะไร
2. ตรงจุดเข้าถึงแหล่ง คือ การหาคำตอบว่าอยู่ที่ไหน มีวิธีเข้าถึง และการใช้ความรู้ได้อย่างไร
3. ประเมินสารสนเทศ คือ การคัดสรรสารสนเทศอย่างไรให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการรู้ และน่าเชื่อถือ
4. บูรณาการวิธีการใช้งาน คือ การมีวิธีใดใช้ในการนำสิ่งที่ค้นพบมาสรุป นำเสนอและสื่อสารกับผู้อื่น ประยุกต์ใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีจรรยาบรรณและถูกกฎหมาย

#### **ประโยชน์ของการรู้สารสนเทศ**

จากผลการวิจัยการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างการรู้สารสนเทศสำหรับสังคมไทย (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2549) พบว่า รูปแบบการเสริมสร้างการรู้สารสนเทศ 4 ขั้นตอน คือ กำหนดภารกิจ ตรงจุดเข้าถึงแหล่ง ประเมินสารสนเทศ และบูรณาการวิธีการใช้งาน ได้ถูกนำไปใช้โดยส่วนใหญ่ผู้สอนเริ่มเข้าใจและให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้เรียนของตน และพยายามคิดค้นกลยุทธ์ในการเสริมสร้างการเสริมสร้างการรู้สารสนเทศให้เหมาะสมกับธรรมชาติ และบริบทของแต่ละท้องถิ่น โดยผู้สอนได้อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สารสนเทศทั้งใน สถาบันการศึกษาและในชุมชน สำหรับความคิดเห็นของผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญมีความสุขและชอบการเรียนรู้สารสนเทศ โดยเฉพาะขั้นตรงจุดเข้าถึงแหล่ง เพราะได้มีโอกาสแสวงหาความรู้จากแหล่ง ความรู้ได้ตามที่ตนต้องการ โดยผู้เรียนกำหนดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีโอกาสค้นคว้าศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งจากโลกแห่งความเป็นจริงภายใน

และภายนอกสถาบันการศึกษา และ โลกของอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์ ได้เขียนบทความเรื่อง การรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ ไว้ว่า การรู้เท่าทันสื่อจะต้องมีการนำไปปรับใช้ใน 4 รูปแบบ คือ เข้าถึง (Access) วิเคราะห์ (Analyse) ประเมิน (Evaluate) และสร้างสรรค์ (Create) และทั้ง 4 รูปแบบนี้ สามารถใช้ได้กับทุกสื่อทุกประเภท นับตั้งแต่ สื่อสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียง จนถึงสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเริ่มมีอิทธิพลอย่างกว้างขวาง ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญกับการรู้เท่าทันสื่อจะแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมที่สุด ด้วยการกำหนดนโยบายและหลักสูตรการศึกษา

1. การเข้าถึงการเข้าถึงสื่อจะเป็นไปในลักษณะที่มีการเคลื่อนไหวและเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความต่อเนื่องเมื่อประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อได้แล้วความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อก็จะมีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ ทำให้ผู้บริโภคสื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและมีความรู้เกี่ยวกับสื่อมากขึ้น อย่างไรก็ตามตลาดที่สภาพแวดล้อมทางสังคมยังเกิดความเหลื่อมล้ำ และไม่มี ความเท่าเทียมกันระหว่างในเมืองกับชนบท วัตถุ ทรัพยากรที่บ่งชี้ถึงความจำริญ ย่อมจะส่งผลทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงสื่อ การสื่อสาร หรือความรู้ต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ผู้บริโภคสื่อทุกวันนี้เมื่อเข้าถึงสื่อ ได้แล้วก็จะต้องมีทักษะหรือความสามารถในการวิเคราะห์สื่อและความหมายที่สื่อสารออกมาด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์ผู้ชมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจนับตั้งแต่ตัวแทนผู้ผลิตรายการหมวดหมู่ประเภทรายการเทคโนโลยีภาษากลุ่มตัวแทนที่สื่อสะท้อนให้เห็นจนกระทั่งประเภทของกลุ่มผู้ชมในปัจจุบันผู้บริโภคยังจำเป็นที่จะต้องมีความรู้หรือความสามารถในการวิเคราะห์สื่อที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทนี้ให้ได้สูงสุด

3. การประเมินในส่วนของ การเข้าถึงหรือการวิเคราะห์นั้น จำเป็นจะต้องมีการประเมินสื่อไป พร้อม ๆ กันด้วย แต่ในขั้นตอนของการประเมินนี้ เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลาย ๆ ประการ เช่น นโยบายของรัฐ ข้อกำหนด กฎหมาย หรือเกณฑ์ในการประเมินต่าง ๆ ได้แก่ ความงาม บรรทัดฐานทางการเมือง ค่านิยม อุดมคติ หรือเศรษฐกิจ แม้แต่ขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการประเมินเองก็ยังเป็นเรื่องที่ยังค่อนข้างจะขัดแย้งกัน เพราะต้องพิจารณาให้ได้ว่า การประเมินคุณภาพนั้นจะตั้งอยู่บนหลักการประชาธิปไตยที่ส่งเสริมความอิสระเสรี ความหลากหลาย ความเท่าเทียมกัน ลดความเหลื่อมล้ำในการเป็นตัวแทนหรือสะท้อนภาพสังคม เช่น สะท้อนให้เห็นภาพของคนทุกชนชั้นในสังคมไม่ใช่ว่าจะสะท้อนให้เห็นแต่ชีวิตของคนที่เรารักฟังเพื่อในสังคม หรือว่าจะให้การประเมินสื่อยึดมั่นกับขนบธรรมเนียมประเพณีแบบดั้งเดิม ที่แสดงถึงการแบ่งแยกระหว่างความดีและความชั่วอย่างชัดเจน เป็นต้น

4. การสร้างสรรค์เนื้อหา ถ้าพิจารณาทักษะหรือความสามารถ 3 ด้านที่กล่าวมาแล้ว เบื้องต้นทักษะในข้อนี้หรือการสร้างสรรค์เนื้อหานั้น จะเป็นทักษะที่เสริมเข้ามา กล่าวคือ ผู้บริโภคสื่อจำเป็นจะต้องมีทักษะ 3 ข้อ คือ ความสามารถในการเข้าถึงวิเคราะห์ และประเมินสื่อ ขณะที่ผู้ผลิตหรือผู้สร้างสื่อ จำเป็นจะต้องมีทักษะหรือความสามารถทางด้านการสร้างสรรค์เนื้อหา ด้วยความสามารถในการสร้างสรรค์ที่ผู้ผลิตจะต้องมี ยกตัวอย่าง เช่น การเรียนรู้กระบวนการในการสร้างข้อกำหนดต่าง ๆ การผลิตสื่อที่แสดงออกมาในเชิงสัญลักษณ์ ความเข้าใจอันลึกซึ้งเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมและจริยธรรมในการผลิตสื่อแบบมีอาชีพ

อีกทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์ ได้กล่าวในบทความถึงความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่ออีกว่า ความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อ คือ การเรียนรู้ในการใช้สื่อ เข้าใจว่าสื่อมีบทบาทหน้าที่อย่างไร และสื่อจะช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ได้อย่างไร ในการที่จะมีส่วนร่วมับกระบวนการขัดเกลาทางสังคม เพื่อนำไปสู่การสร้างความเป็นประชาธิปไตย และทำให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม โดยการมีการกำหนดขอบเขตในสังคมให้เท่าเทียมกันและแต่ละกลุ่มตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ผลิตสื่อและผู้บริโภคสื่อ ควรให้ความสำคัญในการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการสร้างสรรค์และผลิตสื่อ และพัฒนาให้สังคมส่วนรวมมีความรับผิดชอบ ประชาชนจะต้องรู้จักคิดในเชิงวิเคราะห์ และสามารถสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ได้ การศึกษาเกี่ยวกับสื่อการที่จะรู้เท่าทันสื่อได้ ผู้บริโภคสื่อจำเป็นจะต้องได้รับการศึกษาเกี่ยวกับสื่อ (Media education) ด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นปัจจัยของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคม เป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในการเรียนรู้ อันส่งผลให้การประกอบสัมมาชีพ เกิดความเจริญก้าวหน้า สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นทรัพยากรบุคคลแห่งความรู้ ที่องค์กรยังขาดแคลน และเร่งพัฒนาเพื่อให้บุคลากรกลุ่มนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่แก่องค์กร และสังคมชาติ เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ก่อให้เกิดการกินดีอยู่ดี และความมั่นคงต่อไป เช่นเดียวกับการบริหารจัดการในองค์กร ที่ต้องใช้สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ เพื่อการวางแผน การแก้ปัญหา และการดำเนินงาน สร้างจุดแข็งให้แก่องค์กร ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และการต่อรอง ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ห้องสมุด และแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จึงมีบทบาทในการบริหารจัดการสารสนเทศ เพื่อให้การเข้าถึงสารสนเทศมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ผู้ประกอบวิชาชีพด้าน

สารสนเทศ มีความรู้ และความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้นพัฒนาเครื่องมือให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ได้อย่างสะดวก และเหมาะสมผู้ใช้สารสนเทศ (กิจจา เกื้อนโย, 2556)

#### **ความหมายของการเข้าถึงสารสนเทศ**

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสารที่รวบรวม เรียบเรียงและดำเนินการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ สังคมในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคม แห่งภูมิปัญญา ที่มีพื้นฐานมาจากสังคมสารสนเทศ เป็นสังคมที่นานาประเทศเร่งพัฒนาบุคลากร ที่มีคุณภาพ

การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้น และได้รับ สารสนเทศที่ต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศโดยเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ โดยจำแนกเป็นการเข้าถึง สารสนเทศจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันจะเห็นว่า Internet เป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเรื่องความน่าเชื่อถือ ก็ยังมีทางเลือกอื่น ๆ ในการเข้าถึง ได้อีก

#### **ความสำคัญของการเข้าถึงสารสนเทศ**

มีคำกล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศว่า “สารสนเทศคืออำนาจ” (Information is power) หมายถึงผู้ที่มีสารสนเทศหรือได้รับสารสนเทศที่มีคุณค่าและทันสมัย มีความต่อเนื่องทัน เหตุการณ์ และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้นั้นย่อมมีพลังหรือมีอำนาจได้เปรียบ ผู้อื่นในทุก ๆ ด้านในสังคมข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศ (Information society) จำเป็นต้องใช้ สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่ตนเกี่ยวข้อง และนำความรู้ความเข้าใจมา ตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความสำคัญของสารสนเทศจึงไม่จำกัดเฉพาะนักศึกษา นักวิชาการ แต่มี ความสำคัญกับทุกคนในสังคมทุกอาชีพ สารสนเทศนอกจากมีความสำคัญต่อตัวบุคคลแล้ว ยังมี ความสำคัญต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสำคัญด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นผู้เรียนเป็น ศูนย์กลาง โดยครูสอนทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือ และกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหา ความรู้ด้วยตนเอง ส่งผลให้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนในทุกระดับการศึกษา สารสนเทศที่ดีมีคุณค่าและทันสมัย จะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ จำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่มีอยู่อย่างสมบูรณ์ ถูกต้องจากหลายแขนงวิชามาพัฒนาให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมาได้

2. ความสำคัญด้านสังคม สารสนเทศช่วยพัฒนาสติปัญญาของมนุษย์ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพส่วนบุคคลให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข อีกทั้งช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เกิดการประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาซึ่งความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เราใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้งการประกอบอาชีพการป้องกันและแก้ไขปัญหาชีวิต สารสนเทศช่วยขยายโลกทัศน์ของผู้ได้รับให้กว้างขวางสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษยชาติ ช่วยลดความขัดแย้งทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

3. ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ สารสนเทศมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่เรียกว่า เศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge-based economy) หน่วยงานหรือผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญกับ “การจัดการความรู้” (Knowledge management) เพื่อรักษาองค์ความรู้ขององค์กรไว้ สารสนเทศด้านธุรกิจการค้าจึงถือเป็นต้นทุนการผลิตที่สำคัญในการแข่งขัน ทั้งนี้เพราะ สารสนเทศช่วยประหยัดเวลาในการผลิตลดขั้นตอนการลองผิดลองถูก อีกทั้งช่วยให้องค์กรได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้ตามความต้องการของตลาด นโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ จึงมุ่งปรับฐานเศรษฐกิจไปสู่การเป็นเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความรู้ มีการสร้างความพร้อมและความรอบรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรมของตนเองอย่างเหมาะสมควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2546)

4. ความสำคัญด้านวัฒนธรรม สารสนเทศเป็นรากฐานที่จำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรม สารสนเทศช่วยสืบทอด ค่านิยม ทัศนคติ ศิลปะ และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์อันดีงามของชาติ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสามัคคี ความมั่นคงในชาติ

จากการศึกษาแนวคิดการเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การเข้าถึงสารสนเทศโดยเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ โดยจำแนกเป็นการเข้าถึงสารสนเทศจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันจะเห็นว่า Internet เป็นแหล่งที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วที่สุด แต่อย่างไรก็ตามหากพิจารณาเรื่องความน่าเชื่อถือ ก็ยังมีทางเลือกอื่น ๆ ในการเข้าถึงได้อีก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ สังคมในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาที่มีพื้นฐานมาจากสังคมสารสนเทศ เป็นสังคมที่นานประเทศเร่งพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

Mckechine (1966 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 7) ความพร้อม หมายถึง ลักษณะที่ผู้กระทำมีความคล่องตัว ความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรมที่ทำนั้นบรรลุผลสำเร็จ

Thatcher et al. (1970, p. 695 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 8) ความพร้อม หมายถึง สภาพ หรือคุณภาพของการเตรียมพร้อมอันเนื่องมาจากการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ ความกระตือรือร้น

Good (1973, p. 472) ได้ให้นิยามไว้ว่า ความพร้อมเป็นความสามารถตกลงใจ ความปรารถนา และความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และอารมณ์ของผู้เรียน ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาให้มีความสามารถที่จะเรียน หรือทำกิจกรรม

Skinner (1965 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 8) กล่าวว่า ความพร้อมเป็นรากฐานและแนวโน้มของบุคคลที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จหรือ ล้มเหลว ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมและความไม่พร้อม บุคคลที่มีความพร้อมอย่างดีจะทำงานด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จอย่างน่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พร้อมย่อมเปรียบเสมือนถูกบังคับให้ทำงาน การทำงานจึงไม่ประสบผลสำเร็จ

Cronbach (1974, p. 45) ให้ความหมายของความพร้อมว่า หมายถึง สภาพของผู้เรียน ที่แสดงออกได้ทั้งในการใช้ภาษา การสังเกตพื้นฐาน ประสบการณ์เดิม และอื่น ๆ ความพร้อมขึ้นอยู่กับระดับวุฒิภาวะทางกาย ใจ และสติปัญญา

Knowles (1976, pp. 45-47) ได้กล่าวไว้เป็นใจความสรุปได้ว่า ความพร้อมที่จะส่งเสริมให้การศึกษาของผู้ใหญ่ประสบความสำเร็จมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ความพร้อมด้านเวลาและพร้อมด้านเศรษฐกิจ เช่น ผู้ใหญ่ที่มีความพร้อมจะสนใจศึกษาเรื่องเหล่านั้นหรือไม่ เวลาจะเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาหรือไม่ หากผู้ใหญ่มีความพร้อมในลักษณะดังกล่าว จะช่วยให้ผู้ใหญ่ศึกษา มีความสะดวก มีความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะเรียน

กฤษฎา ทองสังวรณ (2540, หน้า 17) ได้สรุปว่า ความพร้อม หมายถึง คุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงาน หรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับเตรียมตัวสำหรับการทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างพร้อมมูล ทั้งความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ ความสนใจหรือแรงจูงใจ ประสบการณ์ และการได้รับการฝึกอบรม



อัญชลี มุละดา (2541, หน้า 43 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545 หน้า 9) ได้สรุปว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพของบุคคลที่พร้อม หรือมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมการไว้ก่อน แล้วอย่างพร้อมมูลสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

สุวรรณณี รอดบำเรอ (2534, หน้า 45) ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อมเป็นสภาพที่เตรียม ในปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลการเตรียมการไว้ อย่างพร้อมมูลสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

บรรจบ จันทรเจริญ (2542, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะ หรือลักษณะของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีสภาพการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ หรือความกระตือรือร้น เพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเกิดจาก วุฒิภาวะ ประสบการณ์ และอารมณ์

สมเกียรติ ยุติธรรม (2541, หน้า 43) ได้สรุปว่า ความพร้อมเป็นสภาพ หรือสมรรถภาพ ของบุคคลที่เต็มใจปฏิบัติ หรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมจึงเป็น ปัจจัยสำคัญในการทำนายผลที่จะเกิดจากการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้ว่าจะสามารถปฏิบัติหรือ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสำเร็จผลตามที่มุ่งหวังเพียงใด

จากความหมายของความพร้อมของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ให้ความหมาย สามารถสรุปได้ว่าการที่บุคคลมีความตั้งใจ เต็มใจ และสนใจ ด้วยความกระตือรือร้น โดยขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ทั้ง ด้านร่างกาย และด้านอารมณ์ เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จลุล่วง

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม (Readiness theory)**

มีนักทฤษฎีได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมไว้หลายทฤษฎี

Lindgrend (1962, p. 274 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 10) ได้เสนอแนว ทฤษฎีของความพร้อมในการเข้าไปศึกษาใน โรงเรียน นักเรียนต้องมีความพร้อมที่จะเรียนวิชาต่าง ๆ เช่น นักเรียนที่จะเรียนวิชาเรขาคณิตต้องเรียนวิชาพีชคณิตมาก่อน หรือถ้าเรียนวิทยาศาสตร์ตอนกลาง ต้องเรียนวิชาประวัติศาสตร์ โบราณก่อน นักจิตวิทยามีความเห็นว่าคุณความพร้อมเป็นเรื่องของ ประสบการณ์ที่ซับซ้อนมาก ไม่เพียงแต่ความพร้อมเป็นเรื่องของประสบการณ์ที่มีอยู่เฉพาะใน โรงเรียนเท่านั้น แต่ความพร้อมยังรวมถึงเรื่องของการมีเจตคติ มีศีลธรรม มีความชอบธรรม และ ความรับผิดชอบ ตลอดจนถึงสติปัญญาความสามารถ และมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย ซึ่งองค์ประกอบ ของความพร้อมดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญของผู้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

Rousseau (1728 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 10) เสนอไว้ว่าในการศึกษา ควรจัดให้เหมาะสมกับธรรมชาติของเด็ก ควรให้โอกาสกับเด็กได้เติบโตอย่างเต็มที่ และมีความ

พร้อมในการเรียนเสียก่อน จึงจะจัดการศึกษาให้เขา รัสโซได้อธิบายไว้ในหนังสือ Emile ว่าปล่อยให้ธรรมชาติช่วยขัดเกลา ก่อนที่ผู้ปกครองจะทำหน้าที่อบรมให้การศึกษา และต้องเข้าใจว่าการไม่สอนเลยจะดีกว่าการสอนในสิ่งที่ผิด ๆ จะใช้วิธีใดในการสอนนั้นให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวของรัสโซ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของการเตรียมความพร้อมในการเรียนของเด็ก ควรตระหนักถึงความพร้อมที่มีต่อการเรียนรู้ กล่าวคือ ควรให้มีความพร้อมเสียก่อนจึงจะสอน ช่วย让孩子เรียนได้ง่าย สนุก และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนและโรงเรียน ส่วน Thorndike (1913 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ในหนังสือที่ชื่อว่า The original of man เกี่ยวกับความพร้อม (The law of readiness) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติ นั้น ต้องเกิดจากความพึงพอใจ
2. การปฏิบัติของหน่วยปฏิบัติการ ต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ
3. ถ้าหน่วยงานไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติ แต่โดยยัดเยียด หรือบังคับบีบบังคับการปฏิบัติ นั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

Thorndike (1913 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 11) ได้ให้ข้อสังเกตว่า ผู้เกี่ยวข้องกับผู้ที่เรียนรู้อควรตระหนักถึงแนวความคิดนี้ด้วย และควรระลึกไว้ว่า จุดมุ่งหมายหลักของการเตรียมความพร้อม คือ ความพร้อมของหน่วยปฏิบัติหรือระบบประสานนั่นเอง โดยทั่วไป อาจกล่าวได้ว่าความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมของคนที่ถูกบงกชจะเป็นสาเหตุของความคับข้องใจ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาความพร้อม ซึ่งได้มีการยอมรับในกลุ่มนักพฤติกรรมศาสตร์ทั่วไปองค์ประกอบของความพร้อม

ตามแนวคิดของ Gange (1970, p. 407 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 11) ถือว่าองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพร้อม ได้แก่ ความสนใจ แรงจูงใจและสภาพการพัฒนาการ

พรรณี ช. เจนจิต (2528, หน้า 34) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบความพร้อมไว้ 3 ประการ คือ

1. วุฒิภาวะ
2. การได้รับการอบรมและการเตรียมตัว
3. ความสนใจหรือแรงจูงใจ

นฤตพงษ์ ไชยวงศ์ (2540, หน้า 25 อ้างถึงใน เบญจมาศ วัชโรภาส, 2545, หน้า 12)

ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย เช่น วุฒิภาวะการเจริญเติบโตของอวัยวะในร่างกาย
2. ด้านสติปัญญา เช่น การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่จะเรียนหรือปฏิบัติ
3. ด้านอารมณ์และสังคม เช่น ความพึงพอใจต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งที่จะเรียนรู้

4. ด้านจิตวิทยาและสิ่งแวดล้อม เช่น ประสบการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่จะเรียนรู้หรือปฏิบัติ

Downing and Thackray (1971, pp. 14-16) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกายทั่วไป
2. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual factors) ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาโดยทั่วไป ความสามารถในการรับรู้ (Perception) และความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล
3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ได้แก่ ประสบการณ์ด้านสังคม

4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ (Emotion motivation and personality factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ และความต้องการที่จะเรียนรู้

จากแนวคิดความพร้อม งานวิจัยเรื่อง ความพร้อมของในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้ประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีของ Downing and Thackray (1971, pp. 14-16) เป็นกรอบในการศึกษาความพร้อมของในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางกายภาพ หมายถึง ความพร้อมด้านร่างกายทั่วไป ซึ่งในที่นี้จะไม่นำศึกษา เนื่องจากเป็นด้านกายภาพของบุคคล

2. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญาหมายถึง ความสามารถทางสติปัญญา ในการนำความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษา การฝึกอบรม การดูงาน การค้นคว้าจากตำราเอกสารวิชาการต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความพร้อมในด้านความรู้ของตนเอง ความรู้เท่าทันสื่อ ความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ประสบการณ์ด้านสังคมประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศ รวมถึงการได้รับรู้ข่าวสารจากสารสนเทศในแต่ละวัน

4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ หมายถึง สภาพความพร้อมทางด้านจิตใจของประชาชนที่เข้าใช้สารสนเทศ ความสามารถในการแยกแยะความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ

## ข้อมูลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

### โครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีนโยบายหลักในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยกระทรวง ฯ ได้ทำการสร้างศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในชุมชนต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบ กระจายทั่วประเทศไทย แล้ว 1,980 แห่ง และยังมีมุ่งสร้างแหล่งเรียนรู้ให้แก่ชุมชน โดยการสร้างต้นแบบศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนอย่างน้อยตำบลละ 1 แห่ง หรือประมาณกว่า 8,000 แห่งทั่วประเทศ ให้เป็นแหล่งสร้างความรู้ความเข้าใจ และวิธีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรอบด้าน เพื่อให้ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทัน และเป็นช่องทางในการรับรู้ข้อมูลจากภาครัฐตามแผนปรองดองแห่งชาติ และเพื่อสามารถต่อยอดสู่การปฏิรูปประเทศไทยเพื่อความปรองดอง และการแข่งขันกับสากลโลกในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge based economy) อย่างไรก็ตามการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา กระทรวง ฯ ได้ดำเนินโครงการควบคู่ไปกับการสร้างแหล่งเรียนรู้ โดยได้ให้ความสำคัญในการให้ความรู้และโอกาสการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ด้วยการพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนในระดับหรือกลจักรสำคัญของการทำงานในระดับชุมชนอย่างต่อเนื่องไปพร้อม ๆ กับการสร้างโอกาสให้แก่ประชาชนรากหญ้า และกลุ่มคนทำงานที่บ้าน (Home workers) ด้วยการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งในระดับพื้นฐาน ระดับสูง และหลักสูตรต่อเนื่องในระดับต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของชุมชน แต่ด้วยงบประมาณที่จำกัดที่กระทรวง ฯ ได้รับในแต่ละปี ทำให้จำนวนของประชาชนที่ได้รับการพัฒนามีจำนวนไม่มากอย่างที่ควรจะเป็น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตระหนักถึงข้อจำกัดนี้จึงได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและต่อยอดความสามารถด้าน ICT ให้แก่ประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องโดยใช้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนใกล้บ้าน เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ที่มีความรู้และทักษะด้าน ICT เพื่อการรู้เท่าทันโลกสามารถแข่งขันได้ในตลาดยุคใหม่เพิ่มคุณภาพชีวิต

การอบรมแบบเดิม อาจไม่เพียงพอต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และไม่สามารถรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อีกต่อไป สิ่งที่กระทรวงฯ พยายามเสริมสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ คือการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ที่เอื้อและเหมาะสมกับสังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และชุมชนแบบยั่งยืนอย่างแท้จริงเพื่อให้ประชาชนไทยมีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีวิจารณญาณสอดคล้องตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทยเพื่อร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยเป็นสังคมอุดมปัญญา

(Smart Thailand) ด้วย ICT” ตามเป้าหมายที่ว่า “ประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50.0 ของประชากรทั้งประเทศ มีความรอบรู้ สามารถเข้าถึง สร้างสรรค์ และใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ รู้เท่าทัน มีคุณธรรมและจริยธรรม (Information literacy) ก่อเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวัน”

จากนโยบายหลักของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มุ่งพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยกระทรวง ฯ ได้ทำการสร้างศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในชุมชนต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบ กระจายทั่วประเทศไทยกว่า 280 แห่ง และยังมีมุ่งสร้างแหล่งเรียนรู้ให้แก่ชุมชน โดยการสร้างต้นแบบศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน อำเภอละ 1 แห่งในระยะเริ่มต้น

เมื่อปี พ.ศ. 2551 เทศบาลนครแหลมฉบัง ได้รับคัดเลือกจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นที่ตั้งของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้าน ICT ให้คนในชุมชนสามารถเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ และสามารถมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายซึ่งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง จะเปิดให้ประชาชนเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-20.30 น. ภายในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ 1 ท่าน เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งคอยช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ของประชาชน อีกทั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ยังมีการจัดอบรมในเดือนเมษายน และเดือนมิถุนายน ของทุกปี โดยเป็นการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น และการใช้โปรแกรม Microsoft office ที่จำเป็นต่อการทำงานในชีวิตประจำวันอีกด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มุกิตา นนทรี (2543) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ต้องมีความเร็วในการเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์ชนิดของการบริการต่าง ๆ ที่มีบนอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภท www มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการรับ/ส่ง และ Download ข้อมูลและซอฟต์แวร์ตามลำดับ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว จะพบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลทั่วไปมากที่สุด และรองลงมาคือ ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ใช้อินเทอร์เน็ตในงานด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

วิภาวศิน แพทยานนท์ (2546) ศึกษาเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชนส่วนกลาง การศึกษารุ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของ ผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ส่วนกลาง เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนและเพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปัญหาและ อุปสรรคของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านเอกสารและสิ่งพิมพ์ ด้านกราฟิกและสื่อประสมหลายทาง มีความสำคัญในการบริหารระดับมาก ส่วนด้านการสอนและการบริการทางการศึกษา ด้านการ จัดการฐานข้อมูล ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและการพัฒนาโปรแกรม เฉพาะมีความจำเป็นในระดับปานกลาง ส่วนสภาพปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของผู้บริหารในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการดำเนินการและด้านการนำไปใช้ ประโยชน์ ผู้บริหารยังให้ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ในด้าน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรค ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติในทุก ๆ ด้าน

ประภาพร บุญปลอด (2548) ศึกษาเรื่อง “อินเทอร์เน็ต: เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อ การพัฒนาโรงเรียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้บริหาร โรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 431 คน พบว่า มีการใช้เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ อินเทอร์เน็ตและปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาโรงเรียน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้บริหารที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้ประสบการณ์ต่างกันมีการ ใช้อินเทอร์เน็ตด้านการพัฒนาการเรียน การสอน และการบริหารบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพฤติกรรม การใช้บริการด้านสถานที่ให้บริการ ความถี่ที่ต่างกัน มีการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านการพัฒนา การเรียนการสอนและบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มณฑิธร หอมสร้อย (2549) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร จำนวน 167 คน ครูผู้รับผิดชอบด้าน ICT ของโรงเรียน จำนวน 167 คน และครูผู้สอน จำนวน 167 คน สถานภาพด้านความรู้ของบุคลากร พบว่า เรื่องที่บุคลากรมีความรู้ในระดับมาก

ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ช่วยสร้างงานพิมพ์เอกสาร (Microsoft word) และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่วนเรื่องทีบุคคลากรความรู้ในระดับน้อย ได้แก่ หลักการแก้ปัญหาและเครื่องมือในการแก้ปัญหา ความพร้อมด้านบริการวิชาการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและเห็นความสำคัญ ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งต่อการศึกษา มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำข้อมูลการลงทะเบียนนักเรียนและเก็บข้อมูลทะเบียนสะสมของนักเรียน ส่วนความพร้อมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการใช้ Website เพื่อการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดและการจัดสรรงบประมาณเพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด

กรณีศึกษา เทียนเงิน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไว้ โดยศึกษาถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การเติบโตและขนาดขององค์กรที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติกิจการ ตัวแม่บทกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ในองค์กรของรัฐควรจะได้รับรู้ โดยมีประเด็นในการศึกษาความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี พบว่าด้านเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการดำเนินงานของบุคลากรนั้นยังมีไม่เพียงพอและมีสมรรถภาพต่ำ ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ

ไพฑูรย์ จันอันชอบ (2550) ศึกษาเรื่อง สภาพและแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 3 จังหวัดเชียงราย การศึกษา 2547 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน ครูผู้สอน 322 คน และนักเรียน จำนวน 380 คน จากการศึกษพบว่า ด้านเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานศึกษาขาดอุปกรณ์บางอย่างที่จำเป็น เช่น เครื่องสำรองไฟฟ้า เครื่องพิมพ์ ฯลฯ สถานศึกษา การวางแผน งบประมาณในการจัดซื้อจัดหาคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม สถานศึกษามีห้องคอมพิวเตอร์และศูนย์ข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นเทศและเป็นระบบ มีการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย บุคลากรในสถานศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์สถานศึกษา คอมพิวเตอร์และวัสดุประกอบ เช่น เม้าส์ สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ส่วนสภาพการดำเนินงานที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา ความสามารถในการพัฒนาสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เพื่อใช้ในกระบวนการเรียนการสอน สถานศึกษาคอมพิวเตอร์สำหรับเชื่อมโยงเครือข่ายต่อการใช้งาน

สารวจน์ สะอาดเยี่ยม (2552) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT (Information and communication technology) ของครูและบุคลากรของโรงเรียนในพื้นที่ เขตตรวจราชการที่ 1 ได้ศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานทางการศึกษาของครูและบุคลากรทางการศึกษาว่า วัสดุที่ครูหรือบุคลากรทางการศึกษานำไปใช้สูงสุดคือ โปรแกรม Word processing โปรแกรม Internet แผ่นดิสก์แผ่นคอมแพคดิสก์ (Compact disc recordable: CD-R) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำไปใช้สูงสุดคือเครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ กล้องดิจิทัลหรือกล้องจับภาพ และเทคนิควิธีการที่นำมาใช้สูงสุด การค้นหาข้อมูลเพื่อความนำไหลดข้อมูล ซึ่งครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างมากที่ต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานทางการศึกษาอย่างมาก และที่พบคือโรงเรียนมีปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอและมีความล่าช้า วัสดุเครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ ด้านการขาดบุคลากรที่มีความรู้และคำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ด้านการขาดการประสานงานกัน

ในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานด้านขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ ส่วนในด้านความต้องการ คือ ส่วนใหญ่ใช้วัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ และเทคนิควิธีการ เพื่อการปฏิบัติงานทางการศึกษาของครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนมีความต้องการด้านการจัดสรรงบประมาณในการผลิต จัดหา และซ่อมแซม ไม่เพียงพอต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก การอบรมความรู้ มีผู้ให้คำแนะนำปรึกษา และยังมีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเร่งด่วน ประเภทวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ต้องการ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับระบบเครือข่ายและโปรแกรมระบบเครือข่ายทุกระบบ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า การศึกษาจะมีการเน้นไปที่ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะเป็นความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ รวมถึงเครื่องมือการใช้งานต่าง ๆ และในส่วนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะเป็นกลุ่มนิสิต/ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย หรือคณะผู้บริหารในโรงเรียนต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของงานของผู้วิจัย เรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ให้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง จะมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะเน้นไปที่ความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถของประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อทราบถึงความสามารถในการใช้สารสนเทศ ตามองค์ประกอบการเรียนรู้สารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ

- 1) ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ
- 2) ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ
- 3) ความสามารถในการใช้สารสนเทศ ดังนั้นผลการศึกษาของงานวิจัย จะทำให้สามารถทราบได้ว่า



ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง  
มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศมากน้อยเพียงใด

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของผู้ใช้บริการ ศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทียบลนครแหลมฉบัง กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งจากสถิติการเข้าใช้ที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ในปี พ.ศ. 2559 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 5,435 คน (เทศบาลนครแหลมฉบัง, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 5,435 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้โปรแกรม G\* Power Analysis โดยกำหนดความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญที่ .05 มีอำนาจการทดสอบ (Power) เท่ากับ .95 และขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปร (Effect size) เท่ากับ 0.3 (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553) มีตัวแปรอิสระทั้งหมด จำนวน 5 กลุ่ม แทนค่าในโปรแกรมได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 220 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ (Accidental selection)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยการศึกษาจากทฤษฎี เอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ แนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัย โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบเลือกตอบ มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบเลือกตอบ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเมินความสามารถในการใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นการประเมินตนเอง โดยมีข้อคำถามจำแนกได้ตามองค์ประกอบของการใช้สารสนเทศ 3 ด้าน โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบประมาณค่า มีจำนวน 15 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตรงกับสภาพความเป็นจริง มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ตรงกับสภาพความเป็นจริง มาก	ให้ 4 คะแนน
ตรงกับสภาพความเป็นจริง ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ตรงกับสภาพความเป็นจริง น้อย	ให้ 2 คะแนน
ตรงกับสภาพความเป็นจริง น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวัต แสงสุริยงค์ อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสาวเกษรา ดวงมณี นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลนครแหลมฉบัง

3.3 นายภูริทัต วงษ์นิพนธ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการหัวหน้างานเทคนิคและผลิตสื่อสารสนเทศ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเทศบาลนครแหลมฉบัง

4. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มี ใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น .910 โดยเก็บข้อมูลที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน แต่คนละเวลากับการศึกษา

5. แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินแล้ว จึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล ซึ่งออกโดย วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศบาลนครแหลมฉบัง ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
2. นำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวผู้วิจัยเอง และรอรับแบบสอบถามคืนทันที
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล จำนวน 220 ชุด
4. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 220 ชุด และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการจัดระเบียบและบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้ว วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT วิธีการเดินทาง ความสะดวกในการเดินทาง ความพร้อมในการให้บริการ และการใช้บริการโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้สารสนเทศ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

5. การวิเคราะห์ความพร้อมในการใช้สารสนเทศใช้การกำหนดเกณฑ์จากค่าเฉลี่ยคะแนนรวมของผลการประเมินความสามารถทั้ง 3 คือ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ และความสามารถในการใช้สารสนเทศ

สำหรับเกณฑ์คำนวณจากค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมของผลการประเมินความสามารถ ดังนี้

$$\bar{X} - SD = 3.62 - 0.37 = 3.25$$

ดังนั้น ผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยแต่ละด้านตั้งแต่ 3.25 จึงจะผ่านเกณฑ์ความสามารถในด้านนั้น ๆ

โดย ผู้ที่มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศจะต้องผ่านเกณฑ์ (มีคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.25 ขึ้นไป) ทั้ง 3 ด้าน

### เกณฑ์การแปลผล

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การประเมินความสามารถแต่ละครั้งในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้วยการใช้คะแนนเฉลี่ยซึ่งแบ่งเป็นอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 22-25) คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง ประชาชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ในระดับดีมาก

3.51-4.50 หมายถึง ประชาชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ในระดับดี

2.51-3.50 หมายถึง ประชาชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ประชาชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ในระดับพอใช้

1.00-1.50 หมายถึง ประชาชนมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ในระดับควรปรับปรุง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของผู้ใช้บริการ ศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมในการใช้สารสนเทศ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ ได้ผลการวิเคราะห์ซึ่งสามารถอธิบายในรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	108	49.09
	ชาย	112	50.91
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	23	10.45
	21-30 ปี	63	28.64
	31-40 ปี	47	21.36
	41-50 ปี	59	26.82
	51-60 ปี	24	10.91
	มากกว่า 60 ปี	4	1.84
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	12	5.45
	มัธยมศึกษาตอนต้น	17	7.73
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	56	25.45
	อนุปริญญา	31	14.09
	ปริญญาตรี	83	37.73
	สูงกว่าปริญญาตรี	21	9.55
อาชีพ	เกษตรกรกรรม (ทำนา, ทำสวน, ทำไร่, ประมง)	16	7.27
	รับจ้างทั่วไป	43	19.55
	พนักงานบริษัท	44	20.00
	การค้าหรือธุรกิจส่วนตัว	54	24.55
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	26	11.82
	นักเรียน/ นักศึกษา	37	16.82

ตารางที่ 4 (ต่อ)

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้			
	ไม่เกิน 5,000 บาท	35	15.91
	5,001-10,000 บาท	24	10.91
	10,001-20,000 บาท	108	49.09
	20,001-30,000 บาท	43	19.55
	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	10	4.55
สถานที่พักอาศัย			
	ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง	139	63.18
	นอกพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง	81	36.82
อุปกรณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่ทำงาน	39	17.73
	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่บ้าน	69	31.36
	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่สถานศึกษา	31	14.09
	โทรศัพท์มือถือ	209	95
	แท็บเล็ต (Tablet)/ ไอแพด (Ipad)	32	14.55
	โน้ตบุ๊ก/ แลปท็อป/ แมคบุ๊ก	72	32.73
รวม	220	100.00	

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.91 มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 28.64 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 51-60 ปี อายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.82, 21.36, 10.91, 10.45 และ 1.84 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.73 รองลงมาคือ ระดับมัธยมตอนปลาย/ เทียบเท่า ระดับอนุปริญญา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับมัธยมตอนต้น และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.45, 14.09, 9.55, 7.73 และ 5.45 ตามลำดับ โดยมีอาชีพการค้าหรือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.55 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพรับจ้างทั่วไป นักเรียน/ นักศึกษา อาชีพข้าราชการ และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.00,



19.55, 16.82, 11.82 และ 7.27 ตามลำดับ โดยมีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 49.09 รองลงมาคือ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.55, 15.91, 10.91 และ 4.55 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลแหลมฉบัง ร้อยละ 63.18 รองลงมาคือ อาศัยอยู่นอกพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง ร้อยละ 36.82 โดยอุปกรณ์ที่ส่วนใหญ่ใช้งาน คือ โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ โน้ตบุ๊ก/แล็ปท็อป/แมคบุ๊ก คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่บ้าน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่ทำงานและคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.73, 31.36, 17.73, 14.55, และ 14.09 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
ทุกวัน	39	17.73
4-6 ครั้งต่อสัปดาห์	43	19.55
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	62	28.18
สัปดาห์ละครั้ง	46	20.91
น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง	30	13.64
การเดินทางมาใช้บริการ		
เดิน	10	4.55
จักรยาน	23	10.45
จักรยานยนต์	94	42.73
รถยนต์	69	31.36
รถโดยสาร (รวมมอเตอร์ไซค์รับจ้าง)	24	10.91

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการ เดินทาง	มากที่สุด	31	14.09
	มาก	94	42.73
	ปานกลาง	91	41.36
	น้อย	3	1.36
	น้อยที่สุด	1	0.45
	ความพร้อมในการให้ บริการ	มากที่สุด	29
มาก		93	42.27
ปานกลาง		91	41.36
น้อย		5	2.27
น้อยที่สุด		2	0.91
วัตถุประสงค์การเข้าใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับทำงาน	120
	ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับการเรียน	37	16.82
	ติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป	170	77.27
	เข้าร่วมการอบรมของศูนย์ฯ	29	13.18
	ใช้ Social media สำหรับเป็น ช่องทางในการประกอบอาชีพ	30	13.64
	ค้าขายสินค้าทาง Internet		
	ใช้เล่น Social media (เช่น Facebook, Instagram)	84	38.18
	ทำงาน	3	1.36

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือในการค้นหาข้อมูล			
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	www.google.co.th	218	99.09
	www.yahoo.com	18	8.18
	www.bing.com	11	5.00
	www.ask.com	9	4.09
	www.sanook.com	39	17.73
	www.kapook.com	27	12.27
	www.wikipedia.com	12	5.45

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนี้ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 28.18 รองลงมา คือ สัปดาห์ละครั้ง 4-6 ต่อสัปดาห์ ทุกวัน และน้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.91, 19.55, 17.73 และ 13.64 ตามลำดับ การเดินทางมาใช้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เดินทางโดยจักรยานยนต์ ร้อยละ 42.73 รองลงมา คือ รถยนต์ รถโดยสาร (รวมมอเตอร์ไซค์รับจ้าง) จักรยาน และเดิน คิดเป็นร้อยละ 31.36, 10.91, 10.45 และ 4.55 ตามลำดับความสะดวกในการเดินทาง พบว่า มีความสะดวกในระดับมาก ร้อยละ 42.73 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.36, 14.09, 1.36 และ 0.45 ตามลำดับความพร้อมในการให้บริการ พบว่า มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 42.27 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.36, 13.18, 2.27 และ 0.91 ตามลำดับวัตถุประสงค์การใช้ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป ร้อยละ 77.27 รองลงมาคือ ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับทำงาน ใช้เล่น Social media (เช่น Facebook, Instagram) ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ Social media สำหรับเป็นช่องทางในการประกอบอาชีพค้าขายสินค้าทาง Internet เข้าร่วมการอบรมของศูนย์ ฯ และใช้สำหรับหางาน คิดเป็นร้อยละ 54.55, 38.18, 16.82, 13.64, 13.18 และ 1.36 ตามลำดับ เครื่องมือในการค้นหาข้อมูล พบว่า โดยส่วนใหญ่ ใช้ www.google.co.th ร้อยละ 99.09 รองลงมา คือ www.sanook.com,

www.kapook.com, www.yahoo.com, www.wikipedia.com, www.bing.com และwww.ask.com  
คิดเป็นร้อยละ 17.73, 12.27, 8.18, 5.45, 5.00 และ 4.09 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมในการใช้สารสนเทศ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ  
ของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านสามารถใช้คำเพื่อสืบค้น ข้อมูลในหัวข้อที่ต้องการได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	35 (15.91)	93 (42.27)	91 (41.36)	1 (0.46)	0 (0.00)	3.74	0.72	ดี	2
2. ท่านสามารถเปลี่ยนคำค้น โดยใช้คำที่มีความหมายเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกันได้	30 (13.64)	92 (41.82)	88 (40.00)	10 (4.56)	0 (0.00)	3.65	0.77	ดี	3
3. หากผลการค้นหาจำนวนมาก เกินไป ไม่ตรงความต้องการ ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้น ใหม่ เพื่อให้ผลการค้นตรง กับความต้องการมากยิ่งขึ้น	22 (10.00)	77 (35.00)	117 (53.18)	3 (1.36)	1 (0.46)	3.53	0.71	ดี	4
4. หากผลการค้นหาจำนวนมาก เกินไป ไม่ตรงความต้องการ ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้น ใหม่ เพื่อให้ผลการค้นตรง กับความต้องการมากยิ่งขึ้น	12 (5.46)	83 (37.73)	117 (53.18)	7 (3.18)	1 (0.45)	3.45	0.67	ปาน กลาง	5
5. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจาก เว็ลด์ไวด์เว็บ (World wide web) ที่ต้องการได้ โดยใช้เครื่องมือค้น (Search engine) เช่น Yahoo, Google	67 (30.45)	70 (31.82)	79 (35.91)	4 (1.82)	0 (0.00)	3.91	0.85	ดี	1
	รวม					3.65	0.49	ดี	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพร้อมในการเข้าถึง  
สารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้านความสามารถ  
ในการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้านความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ  
อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.65$ )

และเมื่อพิจารณาในรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อคำถาม ข้อที่ 5 ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากเวปไซด์ไวด์เว็บ (World wide web) ที่ต้องการได้ โดยใช้เครื่องมือค้น (Search engine) เช่น Yahoo, Google ( $\bar{X} = 3.91$ ) ข้อคำถามข้อที่ 1 ท่านสามารถใช้คำเพื่อสืบค้นข้อมูลในหัวข้อที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.74$ ) ข้อคำถามข้อที่ 2 ท่านสามารถเปลี่ยนคำค้น โดยใช้คำที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันได้ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ข้อคำถามข้อที่ 3 หากผลการค้นหาจำนวนมากเกินไป ไม่ตรงความต้องการ ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้นใหม่ เพื่อให้ผลการค้นหาตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.53$ ) ข้อคำถามข้อที่ 4 หากผลการค้นหาจำนวนมากเกินไป ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้นใหม่ เพื่อขยายผลการค้นหาให้กว้างขึ้น ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการประเมินสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถในการประเมินสารสนเทศ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความทันสมัย/ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	24 (10.91)	109 (49.55)	80 (36.36)	7 (3.18)	0 (0.00)	3.68	0.70	ดี	2
7. ท่านสามารถประเมินประโยชน์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ได้	33 (15.00)	79 (35.91)	98 (44.55)	10 (4.55)	0 (0.00)	3.61	0.79	ดี	3
8. ท่านสามารถคัดเลือกและตัดสินใจใช้สารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงตามความต้องการ	30 (13.64)	106 (48.18)	84 (38.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75	0.67	ดี	1
9. ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความน่าเชื่อถือ	15 (6.82)	93 (42.27)	107 (48.64)	5 (2.27)	0 (0.00)	3.54	0.65	ดี	4
รวม						3.64	0.45	ดี	

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพร้อมในการประเมินสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้านความสามารถในการประเมินสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้านความสามารถในการประเมินสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.64$ )

และเมื่อพิจารณาในรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อคำถาม ข้อที่ 8 ท่านสามารถคัดเลือกและตัดสินใจใช้สารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.75$ )

ข้อคำถามข้อที่ 6 ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความทันสมัย/ ทันทต่อเหตุการณ์ ปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ข้อคำถามข้อที่ 7 ท่านสามารถประเมินประโยชน์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ได้ ( $\bar{X} = 3.61$ ) ข้อคำถามข้อที่ 9 ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถในการใช้สารสนเทศของผู้เข้าใช้ บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถในการใช้สารสนเทศ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
10. ท่านเห็นด้วยว่าการอ้างอิง แหล่งที่มาของสารสนเทศมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง	31 (14.09)	104 (47.27)	80 (36.36)	4 (1.82)	1 (0.46)	3.73	0.73	ดี	2
11. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก การค้นหาสารสนเทศ ไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ	14 (6.36)	85 (38.64)	119 (54.09)	2 (0.91)	0 (0.00)	3.50	0.63	ปานกลาง	4
12. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จาก การค้นหาสารสนเทศ มาวิเคราะห์และ สร้างความรู้ใหม่ได้ตามต้องการ	22 (10.00)	79 (35.91)	113 (51.36)	6 (2.73)	0 (0.00)	3.53	0.71	ดี	3
13. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จาก การค้นหาสารสนเทศ มาต่อยอดในงาน อาชีพ หรือในการดำเนินชีวิตได้	20 (9.09)	67 (30.46)	114 (51.82)	18 (8.18)	1 (0.45)	3.40	0.78	ปานกลาง	6
14. ท่านจะบันทึกแหล่งข้อมูลไป อ้างอิงทุกครั้งที่น่าข้อมูลสำคัญมาใช้ ประโยชน์	21 (9.55)	75 (34.09)	110 (50.00)	14 (6.36)	0 (0.00)	3.47	0.75	ปานกลาง	5
15. เมื่อดาวน์โหลดโปรแกรมจาก ระบบสารสนเทศมาใช้งาน ท่านจะ คำนึงว่าโปรแกรมดังกล่าวจะต้องไม่ใช่ โปรแกรมเถื่อนหรือผิดกฎหมาย	56 (25.46)	93 (42.27)	62 (28.18)	9 (4.09)	0 (0.00)	3.89	0.83	ดี	1
รวม						3.58	0.45	ดี	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้านความสามารถในการใช้ สารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้านความสามารถในการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อคำถาม ข้อที่ 15 เมื่อดาวน์โหลดโปรแกรมจากระบบสารสนเทศมาใช้งาน ท่านจะคำนึงว่าโปรแกรมดังกล่าวจะต้อง

ไม่ใช่โปรแกรมเลื่อนหรือผิดปกติหมาย ( $\bar{X} = 3.89$ ) ข้อคำถามข้อที่ 10 ท่านเห็นด้วยว่าการอ้างอิงแหล่งที่มาของสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 3.73$ ) ข้อคำถามข้อที่ 12 ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศ มาวิเคราะห์และสร้างความรู้ใหม่ได้ตามต้องการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) ข้อคำถามข้อที่ 11 ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศ ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.50$ ) ข้อคำถามข้อที่ 14 ท่านจะบันทึกแหล่งข้อมูลไปอ้างอิงทุกครั้งที่น่าข้อมูลสำคัญมาใช้ประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ข้อคำถามข้อที่ 13 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศมาต่อยอดในงานอาชีพ หรือในการดำเนินชีวิตได้ ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ความพร้อม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความพร้อม	97	44.09
ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้ง 3 ด้าน	17	7.73
ผ่านเกณฑ์เฉพาะด้านที่ 1	19	8.64
ผ่านเกณฑ์ด้านที่ 1 และ 2	61	27.73
มีความพร้อม	123	55.91
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 9 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.91 มากที่สุด ขณะที่ผู้บริการที่ไม่มีความพร้อม ร้อยละ 44.09 โดยผู้เข้าใช้บริการผ่านเกณฑ์ประเมินความสามารถด้านที่ 1 และ 2 จำนวน 61 คน ผู้เข้าใช้บริการผ่านเกณฑ์การประเมินการใช้สารสนเทศเฉพาะด้านที่ 1 จำนวน 19 คน และ ผู้เข้าใช้บริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้ง 3 ด้าน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73, 8.64 และ 7.73 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 10 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
หญิง	52 (48.15)	56 (51.85)	108 (100.00)
ชาย	45 (40.18)	67 (59.82)	112 (100.00)
รวม	97 (44.09)	123 (55.91)	220 (100.00)

( $\chi^2 = 1.417$ , Sig. = .277)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 59.82 ขณะที่เพศหญิงมีความพร้อม ร้อยละ 51.85 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. > .05 ดังนั้น เพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง



ตารางที่ 11 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
ไม่เกิน 20 ปี	10	13	23
	(43.48)	(56.52)	(100.00)
21-30 ปี	25	38	63
	(39.68)	(60.32)	(100.00)
31-40 ปี	24	23	47
	(51.06)	(48.94)	(100.00)
41-50 ปี	28	31	59
	(47.46)	(52.54)	(100.00)
51-60 ปี	8	16	24
	(33.33)	(66.67)	(100.00)
มากกว่า 60 ปี	2	2	4
	(50.00)	(50.00)	(100.00)
รวม	97	123	220
	(44.09)	(55.91)	(100.00)

( $\chi^2 = 2.882$  , Sig. = .713)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากที่สุด โดยผู้ให้บริการ อายุ 51-60 ปี มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 66.67 ขณะที่รองลงมา คือผู้ให้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี อายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 41-50 ปี อายุมากกว่า 60 ปี และอายุ 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 60.32, 56.52, 52.54, 50.00 และ 48.94 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. > .05 ดังนั้น อายุของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตารางที่ 12 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
ประถมศึกษา	9 (75.00)	3 (25.00)	12 (100.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น	11 (64.71)	6 (35.29)	17 (100.00)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	28 (50.00)	28 (50.00)	56 (100.00)
อนุปริญญา	11 (35.48)	20 (64.52)	31 (100.00)
ปริญญาตรี	32 (38.55)	51 (61.45)	83 (100.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	6 (28.57)	15 (71.43)	21 (100.00)
รวม	97 (44.09)	123 (55.91)	220 (100.00)

( $\chi^2 = 12.390$ , Sig. = .032)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 71.43 ขณะที่รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับประถมศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 64.52, 61.45, 50.00, 35.29 และ 25.00 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. < .05 ดังนั้น ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตารางที่ 13 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
เกษตรกรรวม (ทำนา, ทำสวน, ทำไร่, ประมง)	10 (62.50)	6 (37.50)	16 (100.00)
รับจ้างทั่วไป	27 (62.79)	16 (37.21)	43 (100.00)
พนักงานบริษัท	15 (34.09)	29 (65.91)	44 (100.00)
การค้าหรือธุรกิจส่วนตัว	25 (46.30)	29 (53.70)	54 (100.00)
ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	7 (26.92)	19 (73.08)	26 (100.00)
นักเรียน/ นักศึกษา	13 (35.14)	24 (64.86)	37 (100.00)
รวม	97 (44.09)	123 (55.91)	220 (100.00)

( $\chi^2 = 14.503$ , Sig. = .013)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากที่สุด โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 73.08 ขณะที่รองลงมา คือ พนักงานบริษัท นักเรียน/ นักศึกษา การค้าหรือธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม และรับจ้างทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 65.91, 64.86, 53.70, 37.50 และ 37.21 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. < .05 ดังนั้น อาชีพของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตารางที่ 14 ผู้เข้าใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
ไม่เกิน 5,000 บาท	12 (34.29)	23 (65.71)	35 (100.00)
5,001-10,000 บาท	16 (66.67)	8 (33.33)	24 (100.00)
10,001-20,000 บาท	49 (45.37)	59 (54.63)	108 (100.00)
20,001-30,000 บาท	16 (37.21)	27 (62.79)	43 (100.00)
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	4 (40.00)	6 (60.00)	10 (100.00)
รวม	97 (44.09)	123 (55.91)	220 (100.00)

( $\chi^2 = 7.293$ , Sig. = .123)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 65.71 ขณะที่รองลงมา คือ รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ และ 5,001-10,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 62.79, 60.00, 54.63 และ 33.33 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. > .05 ดังนั้น รายได้ของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตารางที่ 15 ผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานที่พักอาศัย

สถานที่พักอาศัย	ไม่มีความพร้อม	มีความพร้อม	รวม
ในพื้นที่เทศบาล	64	75	139
นครแหลมฉบัง	(46.04)	(53.96)	(100.00)
นอกพื้นที่เทศบาล	33	48	81
นครแหลมฉบัง	(40.74)	(59.26)	(100.00)
รวม	97	123	220
	(44.09)	(55.91)	(100.00)

( $\chi^2 = .584$ , Sig. = .483)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่พักอาศัยนอกพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบังมากที่สุด โดยผู้บริการที่พักอาศัยนอกพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ร้อยละ 59.26 ขณะที่รองลงมา คือ ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง โดยคิดเป็นร้อยละ 53.96 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. > .05 ดังนั้น สถานที่พักอาศัยของผู้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ข้อค้นพบ
1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ยอมรับสมมติฐาน
4. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ยอมรับสมมติฐาน
5. รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. สถานที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของผู้ใช้บริการ ศึกษาความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่พักอาศัยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมในการใช้สารสนเทศ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT เทศบาลนครแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพการค้าหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อุปกรณ์ส่วนใหญ่ที่ใช้ใช้งาน คือ โทรศัพท์มือถือ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการความถี่ในการเข้าใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการเดินทางมาใช้บริการโดยรถจักรยานยนต์ ความสะดวกในการเดินทางอยู่ในระดับมาก ความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก วัตถุประสงค์การใช้ส่วนใหญ่ใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร และเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล พบว่า โดยส่วนใหญ่ใช้ [www.google.co.th](http://www.google.co.th)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมในการใช้สารสนเทศ  
ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาล  
นครแหลมฉบัง พบว่า ผู้เข้าใช้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ  
ร้อยละ 55.91 และเป็นผู้เข้าใช้บริการที่ไม่มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 44.09  
เมื่อพิจารณาผลการประเมินความสามารถในแต่ละด้าน พบว่า

ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน  
เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้านความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้าน  
ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.65$ ) ซึ่งผู้ให้บริการมีความสามารถ  
ในการค้นหาข้อมูลจากเว็ลด์ไวด์เว็บ (World wide web) ที่ต้องการ ได้ โดยใช้เครื่องมือ (Search  
engine) เช่น Yahoo, Google ได้ดีที่สุด

ความสามารถในการประเมินสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน  
เทศบาลนครแหลมฉบัง ด้านความสามารถในการประเมินสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้าน  
ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.64$ ) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถคัดเลือก  
และตัดสินใจใช้สารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงความต้องการ ได้มากที่สุด

ความสามารถในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาล  
นครแหลมฉบัง ด้านความสามารถในการใช้สารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมด้านความสามารถ  
ในการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.58$ ) ซึ่งผู้ให้บริการจะคำนึงว่า โปรแกรมที่ดาวน์โหลด  
มาใช้งานจะต้องไม่ใช่โปรแกรมเถื่อนหรือผิดกฎหมายมากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ใช้บริการ  
ในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้ สถานที่พักอาศัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม  
ในการใช้สารสนเทศ

## อภิปรายผล

1. ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาล  
นครแหลมฉบัง พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศ 123 คน คิดเป็นร้อยละ  
55.91 เนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบังมีการจัดอบรมทุกเดือนเมษายน  
และเดือนมิถุนายนของทุกปีเพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคน  
ในชุมชนสามารถเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และสามารถมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายยิ่งขึ้น  
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา เทียนเงิน (2550) ได้ศึกษาความพร้อมในการนำเทคโนโลยี



สารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาสคนพิการและผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไว้โดย ศึกษาถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศการเติบโตและขนาดขององค์กรที่จะใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติกิจการตัวแม่บทกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ในองค์กรของรัฐควรจะได้รับรู้ โดยมีประเด็นในการศึกษาความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีพบว่าด้านเครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางและต้องการให้มีการจัด อบรมให้ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ ขณะที่ยังมีผู้เข้าใช้บริการที่ไม่มี ความพร้อมในการใช้สารสนเทศ 97 คน คิดเป็นร้อยละ 44.09 เนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจใน การใช้สารสนเทศที่ถูกต้อง มีการอบรมให้ความรู้ไม่ต่อเนื่อง หรือเนื้อหาในการจัดอบรมส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับโปรแกรมมากกว่าการเน้นในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลในการใช้สารสนเทศ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้ สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบังอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศมากกว่าร้อยละ 50.0 ซึ่งสาเหตุที่ระดับ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศ เนื่องจากโอกาสในการเรียนรู้ในการ ใช้สารสนเทศ ประสบการณ์ในการใช้สารสนเทศที่มากขึ้น ทำให้มีความรับรู้และสามารถแยกแยะ ในการเข้าถึงสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ได้ดีกว่าระดับการศึกษา ประถมศึกษาและระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาพร บุญปลอด (2548, หน้าบทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “อินเทอร์เน็ต: เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา โรงเรียน” เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาโรงเรียน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการ พัฒนาการเรียนการสอนและการบริหารบุคคลแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้บริหารระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีปัญหาด้านการใช้งานมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีการใช้อินเทอร์เน็ต ในการเรียนมาแล้ว เมื่อมาทำงานจึงสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ทันที

3. จากผลการวิจัย พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการใช้สารสนเทศของ ผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท นักเรียน/ นักศึกษา การค้าหรือธุรกิจส่วนตัว มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศมากกว่าร้อยละ 50.0

เนื่องจากในสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นสังคมแห่งสารสนเทศบุคคลในสังคมจำเป็นต้องรับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและอาชีพดังกล่าวจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องจึงอาชีพในสังคมปัจจุบันจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในเขตเทศบาล และมีนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังขนาดใหญ่ จึงเป็นส่วนที่ทำให้อาชีพดังกล่าวจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้สารสนเทศ เพื่อนำความรู้ที่ต้องการมาพัฒนาตนในการทำงานได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน มีความพร้อม ร้อยละ 55.91 และผู้บริการที่ไม่มีความพร้อม ร้อยละ 44.09 ซึ่งจำนวนผู้บริการที่ไม่มีความพร้อมมีจำนวนค่อนข้างสูง ดังนั้น เทศบาลควรมีการสนับสนุนให้ความรู้กับผู้บริการมากขึ้น มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเกิดความสนใจและต้องการเข้าร่วมการอบรมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้สารสนเทศมากขึ้น
2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ที่ได้มาต่อยอดในอาชีพและมีการอ้างอิงที่จะนำข้อมูลสำคัญมาใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเทศบาลนครแหลมฉบังควรเล็งเห็นความสำคัญของการใช้สารสนเทศ โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ศูนย์การเรียนรู้มีงบประมาณในการจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ได้ประโยชน์สูงสุดในการใช้สารสนเทศ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริการมีความสามารถในการปรับวิธีสืบค้นเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้สารสนเทศที่ถูกต้อง ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน จึงควรมีการจัดส่งบุคลากรมาให้ความรู้กับผู้ที่มีความสนใจในการใช้สารสนเทศอย่างถูกวิธี
2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ระดับการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพร้อมในการใช้สารสนเทศน้อยที่สุด ดังนั้น ทำให้ทราบถึงปัญหาในการรู้การเข้าใจในการใช้สารสนเทศของระดับการศึกษาดังกล่าว จึงควรสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมในการใช้สารสนเทศเพิ่มจากเดิมที่มีการจัดอบรมปีละ 2 ครั้ง เป็นปีละ 3-4 โดยเน้นการอบรมให้กับระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มากขึ้น อีกทั้งควรเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ได้ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ความสามารถในการ

ประเมินสารสนเทศ และความสามารถในการใช้สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อมในการใช้สารสนเทศมากขึ้นอีกด้วย

3. ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบังควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ทางด้านการใช้สารสนเทศอย่างมีแบบแผนให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มทักษะแก่ประชาชนในชุมชน และทำอย่างต่อเนื่องเพื่อเกิดความชำนาญในการใช้สารสนเทศ

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในเขตชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จำเพาะ เจาะจงดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป ควรขยายกลุ่มเป้าหมายโดยจำแนกตามลักษณะภูมิศาสตร์ให้มีการกระจายไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม หรือศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างออกไป

2. จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่มีความสนใจศึกษาต่อควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการศึกษาข้อมูล โดยทำเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึก ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัญหาของงานวิจัยดังกล่าวได้มากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรณีศึกษา เทียนเงิน. (2550). *ศึกษาความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *โครงการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน*. เข้าถึงได้จาก <http://164.115.25.164/index.php/2-uncategorised/13-2015-07-10-16-27-56-2556>
- กฤษดา ทองสังวร. (2540). *ความพร้อมของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครแหลมฉบัง. (2559). *ข้อมูลสถิติ*. ชลบุรี: เทศบาลนครแหลมฉบัง.
- กิจจา เกื้อนโย. (2556). *การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศห้องสมุดของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนวิมุตยารามพิทยากร*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2546). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550)*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2535). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *นวัตกรรมทางเทคโนโลยี 200 ทักษะไอที*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนม์ชนก วีรวรรณ. (2541). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สารเนคเทค (Nectec).
- ชนม์ชนก วีรวรรณ. (2541). *เตรียมรัฐพร้อมรบ พร้อมรับสถานการณ์ ปี ค.ศ. 2000*. สารเนคเทค (NECTEC), 5(24), 49-59.
- ชุมพร ศฤงคารศิริ. (2538). *การวางแผนและควบคุมการผลิต* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสเวิลด์.

- นฤตพงษ์ ไชยวงศ์. (2540). *ความพร้อมในการจัดป่าชุมชน: ศึกษากรณี คณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอป่า จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บรรจบ จันทร์เจริญ. (2542). *ความพร้อมในการบริหารจัดการของผู้บริหารระบบบำบัดน้ำเสีย ในโรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: ยูเออนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจมาศ วัชรโรภาส. (2545). *ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการให้บริการ อินเทอร์เน็ตในจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประจิม ขาวผ่อง. (2549). *ความพร้อมของประชาชนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาพร บุญปลอด. (2548). *อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณี ช. เจนจิต. (2528). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูรย์ จับอันชอบ. (2550). *สภาพและแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงรายเขต 3 จังหวัดเชียงราย*. สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มณเฑียร หอมสร้อย. (2549). *ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย*. สารนิพนธ์ ครุศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มุขิตา นนทรี. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525* (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วันเพ็ญ เบญจวิศิษฐ์. (2552). *ทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยี*

*สารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ:กรณีศึกษากระทรวงสาธารณสุข. ปัญหาพิเศษ*  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิภา สุภจรรย์รักษ์ (2542). *สารนิเทศกับการจัดเก็บและการสืบค้น. นครศรีธรรมราช: สถาบันราชภัฏ*

*นครศรีธรรมราช.*

วิภาวสิน แพทยานนท์. (2546). *สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชน*

*ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนส่วนกลางกลุ่มที่ 1.*  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วีระ สุภากิจ. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน. ม.ป.ท.*

*ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545). รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้*

*อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2544. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ*  
*เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ.*

สมเกียรติ ยุติธรรม. (2541). *ความพร้อมของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการ*

*แก้ปัญหามลพิษทางน้ำ: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร*  
*มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*

สาโรจน์ สะอาดเยี่ยม. (2552). *สภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT*

*(Information and Communication Technology) ของครูและบุคลากรของโรงเรียนในพื้นที่*  
*เขตตรวจราชการที่ 1. เข้าถึงได้จาก <http://inspectl.moe.go.th/saroj.htm>*

สุชาดา ทิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ:*

*จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

สุพิศ บายคายคม. (2550). *การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*

*วิทยาเขตศรีราชา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และ*  
*สารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- สุวรรณณี รอดบำเรอ. (2534). *ความพร้อมและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมพร นามเหลา. (2542). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา สารนิเทศเพื่อการศึกษาขั้นคว่ำ*. นครราชสีมา: สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- อาชัญญา รัตนอุบล, ปาน กิมปีสาริพันธ์, สุภวรรณ วีระเทพ, ปทุม เจริญวัฒนา, วรรัตน์ อภินันท์กุล, ณัฏฐ์กฤษณ์ ศรีมีชัย และสุวิธิดา จรุงเกียรติกุล. (2550). *การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้สารสนเทศสำหรับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อุษา บิ๊กกินส์. (2554). *การเรียนรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ*. เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/fbthw2uccf4gokk.pdf>
- American Association of School Librarians & Association for Educational Communications and Technology. (2004). *Information literacy standards for student learning*. Retrieved from <http://www.ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards final.pdf>
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- Downing, J. & Thackray, D. (1971). *Reading readiness*. London: University of London.
- Eisenberg, M. & Berkowitz, B. (2005). *The Big 6: An information problem-solving process*. Retrieved from <http://www.big6.com>, 2001-2005.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- OECD. (2005). *OSLO Manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data* (3<sup>rd</sup> ed.). Paris: OECD.
- Silja, B., Soumitra, D., & Bruno, L. (2016). *The global information technology report*. Geneva: World Economic Forum.
- SUNY Council of library directors information literacy initiative. (2003). Retrieved from <http://www.sunyconnectsunny.edu/ili/final.htm>

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความพร้อมในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการในศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนขอความกรุณาท่าน โปรดอ่าน และตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ อันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ และข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความสามารถของประชาชนในการใช้สารสนเทศ  
หมายเหตุ: แบบสอบถามสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับเกี่ยวกับตัวท่าน

##### 1. เพศ

( ) 1) หญิง ( ) 2) ชาย

##### 2. อายุ

( ) 1) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2) 21-30 ปี ( ) 3) 31-40 ปี  
( ) 4) 41-50 ปี ( ) 5) 51-60 ปี ( ) 6) มากกว่า 60 ปี

##### 3. ระดับการศึกษา

( ) 1) ประถมศึกษา ( ) 2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า ( ) 4) อนุปริญญา  
( ) 5)ปริญญาตรี ( ) 6) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- ( ) 1) เกษตรกรรม (ทำนา, ทำสวน, ทำไร่, ประมง) ( ) 2) รับจ้างทั่วไป  
 ( ) 3) พนักงานบริษัท ( ) 4) การค้าหรือธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 5) ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) 6) นักเรียน/ นักศึกษา  
 ( ) 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้

- ( ) 1) ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 2) 5,001-10,000 บาท  
 ( ) 3) 10,001-20,000 บาท ( ) 4) 20,001-30,000 บาท  
 ( ) 5) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

## 6. สถานที่พักอาศัย

- ( ) 1) ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง  
 ( ) 2) นอกพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง

## 7. นอกจากคอมพิวเตอร์ของคุณ ICT ท่านใช้อุปกรณ์ใดบ้างในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะของที่ทำงาน ( ) 2) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่บ้าน  
 ( ) 3) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่สถานศึกษา ( ) 4) โทรศัพท์มือถือ  
 ( ) 5) แทปเล็ต (Tablet)/ ไอแพด (IPad) ( ) 6) โน้ตบุ๊ก/ แลปท็อป/ แมคบุ๊ก  
 ( ) 7) อื่น ๆ ได้แก่ .....

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเทศบาลนครแหลมฉบัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับการใช้บริการของท่าน

## 7. ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน บ่อยครั้งเพียงใด

- ( ) 1) ทุกวัน ( ) 2) 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์  
 ( ) 3) 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) 4) สัปดาห์ละครั้ง  
 ( ) 5) น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง

## 8. โดยส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาใช้ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนอย่างไร

- ( ) 1) เดิน ( ) 2) จักรยาน  
 ( ) 3) จักรยานยนต์ ( ) 4) รถยนต์  
 ( ) 5) รถโดยสาร (รวมมอเตอร์ไซค์รับจ้าง)  
 ( ) 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านคิดว่าศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ  
มากน้อยเพียงใด

- ( ) 1) มากที่สุด ( ) 2) มาก  
( ) 3) ปานกลาง ( ) 4) น้อย  
( ) 5) น้อยที่สุด

10. ท่านคิดว่าศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนมีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด

- ( ) 1) มากที่สุด ( ) 2) มาก  
( ) 3) ปานกลาง ( ) 4) น้อย  
( ) 5) น้อยที่สุด

11. ท่านมาที่ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อใช้บริการอะไรบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1) ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับทำงาน ( ) 2) ใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับการเรียน  
( ) 3) ติดตามข่าวสารทั่วไป ( ) 4) เข้าร่วมการอบรมของศูนย์ฯ  
( ) 5) ใช้ Social media สำหรับเป็นช่องทางในการประกอบอาชีพค้าขายสินค้าทาง

Internet

- ( ) 6) ใช้เล่น Social media (เช่น Facebook, Instagram)  
( ) 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านใช้เครื่องมือ (Search Engine) ใดในการค้นหาข้อมูลผ่าน Internet

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1) www.google.co.th  
( ) 2) www.yahoo.com  
( ) 3) www.bing.com  
( ) 4) www.ask.com  
( ) 5) www.sanook.com  
( ) 6) www.kapook.com  
( ) 7) www.wikipedia.com  
( ) 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความสามารถของประชาชนในการใช้สารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของข้อคำถามต่อไปนี้ โดยประเมินตนเองว่าท่านมีความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ท่านสามารถใช้คำเพื่อสืบค้นข้อมูลในหัวข้อที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
2	ท่านสามารถเปลี่ยนคำค้นโดยใช้คำที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันได้					
3	หากผลการค้นหาจำนวนมากเกินไป ไม่ตรงความต้องการ ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้นใหม่เพื่อให้ผลการค้นตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น					
4	หากผลการค้นมีจำนวนน้อยเกินไป ท่านสามารถปรับวิธีการสืบค้นใหม่เพื่อขยายผลการค้นหาให้กว้างขึ้น					
5	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากเวปไซด์เว็บ (World Wide Web) ที่ต้องการได้ โดยใช้เครื่องมือค้น (Search engine) เช่น Yahoo, Google					
6	ด้านความสามารถในการประเมินสารสนเทศ ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความทันสมัย/ ทันท่วงทีเหตุการณ์ปัจจุบัน					
7	ท่านสามารถประเมินประโยชน์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ได้					
8	ท่านสามารถคัดเลือกและตัดสินใจใช้สารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงตามความต้องการ					

ข้อที่	ข้อความ	ตรงกับสภาพความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ท่านสามารถประเมินได้ว่าแหล่งข้อมูลใดมีความน่าเชื่อถือ					
10	<b>ด้านความสามารถในการใช้สารสนเทศ</b> ท่านเห็นด้วยว่าการอ้างอิงแหล่งที่มาของสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง					
11	ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ					
12	ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศมาวิเคราะห์และสร้างความรู้ใหม่ได้ตามต้องการ					
13	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศมาต่อยอดในงานอาชีพ หรือในการดำเนินชีวิตได้					
14	ท่านจะบันทึกแหล่งข้อมูลไปอ้างอิงทุกครั้งที่น่าข้อมูลสำคัญมาใช้ประโยชน์					
15	เมื่อดาวน์โหลดโปรแกรมจากระบบสารสนเทศมาใช้งานท่านจะคำนึงว่าโปรแกรกดังกล่าวจะต้องไม่ใช่โปรแกรมเถื่อนหรือผิดกฎหมาย					