

แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน  
จังหวัดนครนายก

โครงการไซเบอร์ศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์

วิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที  
กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2554

BEST PRACTICE FOR THE DEVELOPMENT OF INFORMATION COMMUNICATION  
TECHNOLOGIE COMPETENCY FOR COMMUNITY PRODUCTS IN NAKORNNAYOK  
PROVINCE

Cyber Education Project, Computer center

A Research Submitted in Partial Fulfillment of The Development Information  
Communication Technology (ICT) competency Project  
Computer Center, Srinakharinwirot University  
Academic Year 2011

โครงการไซเบอร์ศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์. (2554). *แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก*. วิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 91 หน้า.

แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการด้านไอซีทีของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก 2) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก 3) เพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิธีการเลือกแบบเจาะจงที่เป็นเจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก จำนวน 145 กลุ่มผลิตภัณฑ์ วิจัยดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ **ขั้นตอนที่ (1) การวางแผน (Plan)** ประกอบด้วย 1.1) การศึกษาความต้องการของชุมชน และการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินโครงการ 1.2) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การศึกษาความต้องการและการศึกษาความเป็นไปได้ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก **ขั้นตอนที่ 2) การดำเนินงาน (Do)** 2.1) การศึกษากระบวนการดำเนินงาน และคัดสรรกระบวนการคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน 2.2) การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยเป็นกระบวนการที่สอดคล้องกับ PDCA ตามแนวคิดเดมมิง (Deming) 2.3) การนำกระบวนการไปใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนที่จังหวัดนครนายก 15 กลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวนผู้เข้าอบรม 40 คน **ขั้นตอนที่ 3) การตรวจสอบ (Check)** การติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรม เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) **ขั้นตอนที่ 4) การปรับปรุง (Action)** การนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก พบว่า 1) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ด้านการจัดการองค์ความรู้สำหรับ OTOP 2) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ในด้านการจัดการตลาด และ 3) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการจุดกระจายสินค้าและช่องทางจำหน่ายสินค้าที่มากขึ้น และต้องการมีเว็บไซต์ของตนเอง

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้ พบว่า การศึกษาความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 2.1) การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และ 2.2) การสัมภาษณ์ (Focus Group) พบว่า สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด นครนายกมีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่นอย่างชัดเจน มีปัญหาการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้ผลิตบางส่วนยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ 2) ขาดการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ที่สวยงาม และดึงดูดใจผู้ซื้อ 2) ผู้ผลิต รุ่นเก่าไม่ค่อยพัฒนาผลิตภัณฑ์ 3) นครนายกยังไม่มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าของ จังหวัดนครนายกที่ชัดเจน ส่วนจุดเด่น คือ มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ต เข้าถึงระดับตำบล มีความต้องการ ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การออกแบบ บรรจุภัณฑ์ และการสร้างช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และประเด็นสุดท้าย คือ มีความ เป็นไปได้ในการฝึกอบรมเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า/เพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า ด้วยระบบ ตลาดออนไลน์ (e-Commerce) และควรจัดให้มีความต่อเนื่อง ในช่วงแรกอาจจะเลือกชุมชน นำร่องเข้าร่วมโครงการ และประเด็นสุดท้าย คือ มีความเป็นไปได้ในการจัดดำเนินการ โครงการ **ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมมิง (Deming) ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพเดมมิง (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ (1) ขั้น วางแผน (Plan) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนย่อย (2) ขั้นตอนดำเนินงาน (Do) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย (3) ขั้นตรวจสอบ (Check) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย และ (4) ขั้นปรับปรุง (Action) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย **ตอนที่ 4** การสรุปผลการประเมินการฝึกอบรม ผู้เข้าร่วม โครงการ จำนวน 60 คน และผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 38 คน ผลการประเมินการฝึกอบรม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการเตรียมความพร้อม (2) ด้านการนำไปใช้ (3) ด้านจิตบริการ โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับดีมาก **ตอนที่ 5** ผลการวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการ พบว่า ผู้ที่เคยได้รับการอบรม จำนวน 15 ผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้ไปใช้ จำนวน 13 ผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 86.7 และ ผู้ที่เข้ารับการติดตามผลมีความพึงพอใจระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ ระดับดี มาก คิดเป็นร้อยละ 30.77 และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.69

ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีทีโดยมีการ ดำเนินงานสอดคล้อง ดังนี้ 1) ผลการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน 2) ผลการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) 3) ยุทธศาสตร์ของทั้งสองหน่วยงาน อันไปสู่ พัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนอย่างยั่งยืน

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายกฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ชนิษฐา รุจิโรจน์ ผู้อำนวยการคอมพิวเตอร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิรินุช เทียนรุ่งโรจน์ ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานทุกประการ ดร.อุราพร ศุขทัต อาจารย์รองผู้อำนวยการ ที่ประสานความร่วมมือของทุกฝ่ายภายในสำนักคอมพิวเตอร์ประสานมิตร และองค์กรฯ ได้เข้ามาร่วมปฏิบัติงานทุกขั้นตอนอย่างเข้มแข็ง จนเป็นที่ยอมรับ และให้ความไว้วางใจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายกที่เข้าร่วมอบรมอย่างมากมาย และมีต้องการให้โครงการไอซีทีศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ จัดอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนับเป็นความสำเร็จอีกขั้นของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน และร่วมขับเคลื่อนพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น คณะวิจัยขอกราบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบพระคุณสำนักพัฒนาการชุมชนจังหวัดนครนายก ผู้ประสานงานหลักทุกท่าน ขอกราบพระคุณอาจารย์นิติ์ดอลิน พันธุ์อภัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาช่วยประสานงานกับกลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนทุกกลุ่ม จนทำให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกชุมชนและกลุ่มผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี

ขอกราบพระคุณเลขาฯ การเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายเครือข่ายและสารสนเทศ ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ทุกท่าน ที่ช่วยดำเนินการทุกประการ ขอขอบพระคุณคณะทันตแพทย์ที่อนุเคราะห์ยานพาหนะสำหรับการเดินทาง รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ ทุกคนที่กรุณาเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือจัดเตรียมสถานที่เป็นอย่างดี

สุดท้าย ขอขอบคุณทุกคน ทั้งที่ไม่สามารถกล่าวในได้ที่นี่ได้ครบถ้วน และมีส่วนร่วมสร้างสรรค์โครงการนี้ประสบความสำเร็จทุกประการ

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	16
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	17
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>19</b>
แนวคิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) .....	19
แนวคิดสมรรถนะ (Competency) .....	24
แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) .....	27
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>39</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
<b>4 ผลการวิจัย.....</b>	<b>46</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความ ต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก.....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ เสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชน นครนายก.....	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมมิง (Deming) ...	68
ตอนที่ 4 การสรุปผลการประเมินการฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะ ด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาด ออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก.....	68
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการ.....	71

บทที่	หน้า
<b>5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>75</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
การอภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	80
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>81</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>83</b>
ภาคผนวก ก แบบสำรวจพื้นที่.....	84
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้.....	85
ภาคผนวก ค แบบประเมินโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที.....	88
ภาคผนวก ง แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที	92

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง: การศึกษาความเป็นไปของโครงการ	44
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง: การติดตามและประเมินผลโครงการ	44
3	เพศ	49
4	อายุ	50
5	ระดับการศึกษา	51
6	ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์	52
7	ระดับดาวของผลิตภัณฑ์	53
8	ระยะเวลาดำเนินการ	54
9	จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างผลิตภัณฑ์	55
10	ขนาดของการประกอบการ	56
11	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
12	ความพึงพอใจในให้การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชน ของหน่วยงานรัฐบาล	57
13	การรู้จักอินเทอร์เน็ต	58
14	ความสามารถใช้โปรแกรมสำหรับท่องอินเทอร์เน็ต	59
15	กลัองติจิตอล	60
16	การส่งภาพติจิตอลขึ้นบนอินเทอร์เน็ต	60
17	ช่องทางการประชาสัมพันธ์สินค้า	61
18	การใช้สื่อทางสังคม (Social Media) เพื่อการประชาสัมพันธ์	62
19	การรู้จักการทำตลาดออนไลน์	63
20	การส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าอบรมกับสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	64
21	ความใกล้-ไกล	65
22	ระยะทาง	65
23	ความสะดวกเดินทางไป-กลับ	66
24	ความสนใจส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เพื่อฝึกอบรม	67
25	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	68



ตารางที่		หน้า
26	ความพึงพอใจ	69
27	ข้อเสนอแนะ	69
28	จำนวนผู้สร้าง Facebook Fanpage	71
29	ผลการติดตามประเมินผลโครงการ	71
30	ระยะเวลาที่นำความรู้หลังการอบรม ไปประยุกต์ใช้ในกับผลิตภัณฑ์ชุมชน	73

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วงจรคุณภาพเดมิง (PDCA)	21
2	รูปแบบของสมรรถนะ ตามแนวคิด Iceberg's Competency Model	25
3	ส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์	34

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็น”สังคมอุดมปัญญา“ โดยใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้สังคมพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประชาชนทุกระดับมีความเฉลียวฉลาด (Smart) และรอบรู้สารสนเทศ (Information literacy) สามารถเข้าถึงการใช้สารสนเทศอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีวิจารณญาณและรู้เท่าทัน ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม มีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีธรรมาภิบาล (Smart Governance) โดยกรอบนโยบาย ดังกล่าว มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่เศรษฐกิจและสังคมฐานความรู้และนวัตกรรมอย่างยั่งยืนและมั่นคงสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พ.ศ.2547-2556) ที่เน้นการบูรณาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ระบบเศรษฐกิจชุมชน และสังคมไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) การแข่งขันที่ยั่งยืน 2) เศรษฐกิจชุมชน สินค้า OTOP 3) คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม 4) สังคมแห่งการเรียนรู้ โดยประเด็นหลักที่สำคัญ คือ การสนับสนุนการแข่งขันที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจชุมชน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นับได้ว่าเป็นแหล่งของผู้รู้และผู้นำด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะต้องเป็นที่พึ่งพาให้กับชุมชน จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่ 6 เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ร่วมกับสังคมไว้ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2550-2554 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างโครงการบริการวิชาการเพิ่มมากขึ้น โดยมีความหลากหลายและเข้าถึงความต้องการของสังคม และเพื่อให้เป้าหมายของการดำเนินงานเป็นไปตามยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีแผนการพัฒนางานบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน (1 จังหวัด 1 มหาวิทยาลัย) ในช่วงปี พ.ศ. 2553-2567 ไว้ในแผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์หลัก เพื่อมุ่งเน้นการสร้างงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน และร่วมขับเคลื่อนพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

โครงการ Cyber Education Center สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นอีกหน่วยงานที่ให้ความสำคัญต่อการบริการชุมชน จึงจัดโครงการในรูปแบบโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนในลักษณะการบูรณาการศาสตร์เพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ชุมชน โดยมุ่งสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับประชาชน ด้วยการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เชี่ยวชาญสู่การฝึกอบรม เพื่อมุ่งหมายให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีทีสำหรับประชาชน ด้วยกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง “การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก”

โดยมุ่งหวังให้ผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้ประกอบการหน้าใหม่ เจ้าของความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ถ่ายทอดความรู้ในระดับชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ชุมชน โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และผู้ที่สนใจสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เครื่องมือเครือข่ายทางสังคม (Social Networking Tools) และเครื่องมือบริหารจัดการร้านออนไลน์ด้วยซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส ให้ประชาชนสามารถมีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดของตลาดออนไลน์ และมีทักษะใช้เครื่องมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อประยุกต์สู่การสร้างการประชาสัมพันธ์ การเสริมภาพลักษณ์องค์กรและสินค้า อันเป็นการส่งเสริมการขาย เพิ่มช่องทางการขายและกระจายสินค้า อันเป็นการต่อยอดทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศอย่างเข้มแข็ง มุ่งสู่กระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยประกอบด้วยกระบวนการดำเนินโครงการที่มุ่งเน้นให้เกิดคุณภาพ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีเลิศสำหรับการดำเนินของโครงการบริการชุมชน คณะทำงานจึงได้ร่วมกันศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีที่ดีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก แล้วนำเสนอผลของการนำแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้นำไปใช้มาเรียงเรียงความรู้เป็นระบบตามขั้นตอนการวิจัย อันเป็นการบันทึกและถ่ายทอดผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน (Explicit Knowledge) เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับนำเสนอต่อประชาคมต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการด้านไอซีทีของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก
3. เพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก

## ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับประชาชนเจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก จำนวน 145 กลุ่มผลิตภัณฑ์ เท่านั้น

2. แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก ใช้กระบวนการบริหารงานคุณภาพแบบวงจรเดมิง (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้  
1) การวางแผน (Plan) 2) การดำเนินการ (Do) 3) การตรวจสอบ (Check) 4) การปรับปรุง (Action)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**1. แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice)** คือ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ดีที่สุดแล้วส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุสู่เป้าหมายหรือความเป็นเลิศได้ ด้วยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในการดำเนินงานไว้อย่างเป็นระบบ และสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับสู่หน่วยงานภายนอกได้

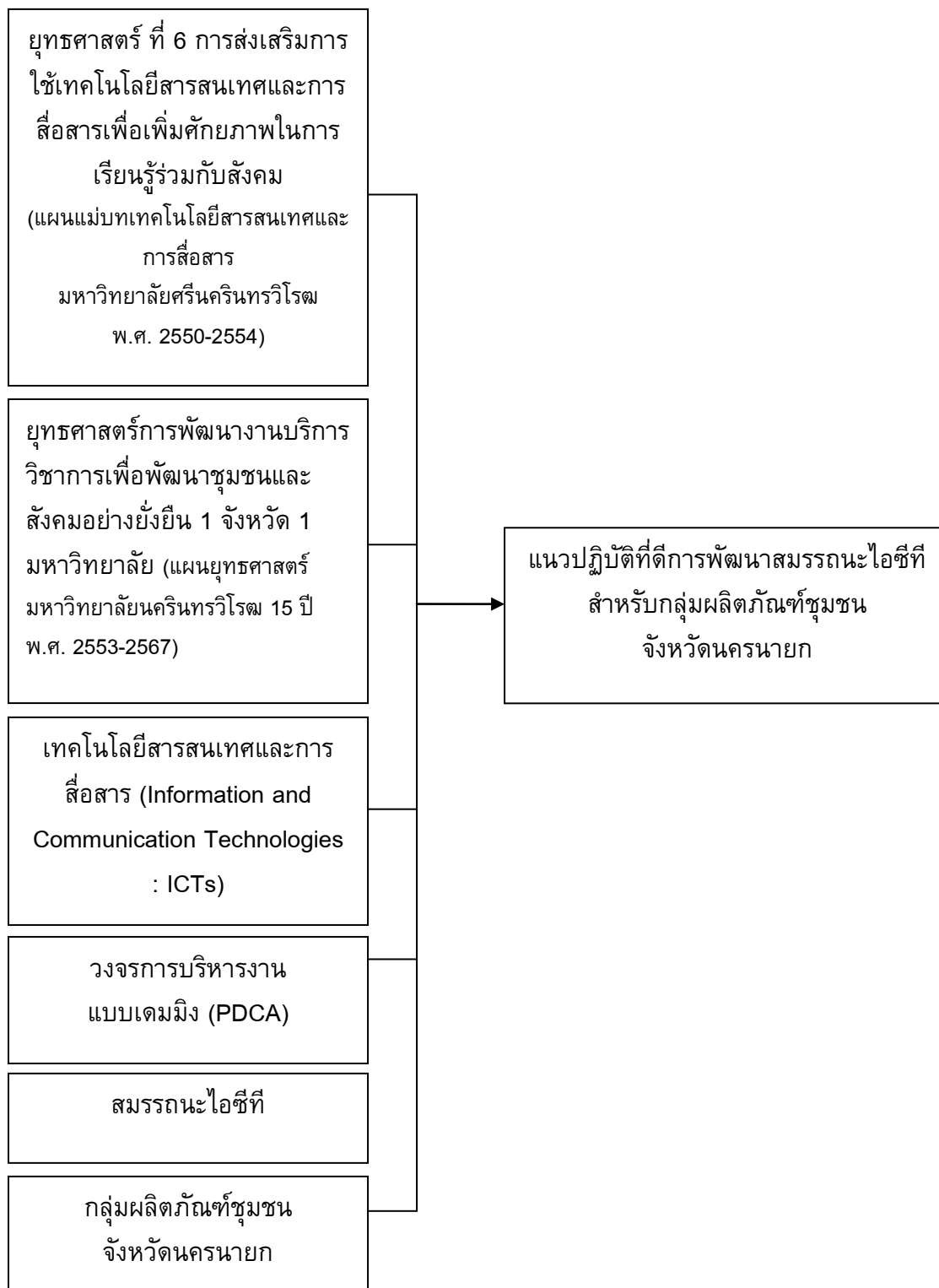
**2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICTs)** หมายถึง เทคโนโลยีสองด้านหลัก ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ 2) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

**3. สมรรถนะไอซีที** หมายถึง เป็นความสามารถในการเข้าถึง การประเมิน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริการวิชาการแก่ชุมชนและการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายกต่อไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice)
2. สมรรถนะ (Competency)
3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICTs)

Technologies : ICTs)

#### 1. แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice)

##### 1.1 ความหมาย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2554) ได้กล่าวถึงนิยาม Best Practice เป็นวิธีปฏิบัติในกระบวนการธุรกิจ ซึ่งมีส่วนอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยผลลัพธ์ในการดำเนินการที่เป็นเลิศ สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

Business Dictionary (2011) ได้กล่าวถึง แนวปฏิบัติที่ดี คือ วิธีการหรือเทคนิคที่ช่วยให้บรรลุผลตามเป้าหมายและช่วยให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถนำวิธีการไปใช้สำหรับการเทียบเคียง (benchmark) ได้

บุรุษย์ ศิริมหาสาร (2548) Best Practice คือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้น เป็นปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง

วิจารณ์ พานิช (2554) ได้กล่าวถึง Best practice เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการจัดการความรู้ คือ การมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่างๆ ที่มีผลงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านต่างๆ โดยมีการเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปปรับใช้

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2554 : 118) กำหนดไว้ว่า แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

กล่าวโดยสรุป แนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) คือ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ดีที่สุด แล้วส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุสู่เป้าหมายหรือความเป็นเลิศได้ ด้วยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในการดำเนินงานไว้อย่างเป็นระบบ และสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับสู่หน่วยงานภายนอกได้

## 1.2 ลักษณะของแนวปฏิบัติที่ดี

สถาบันวิจัยพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ (2549 : 2) ได้กล่าวถึง แนวทางการพิจารณาว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

1. วิธีปฏิบัตินั้นดำเนินการบรรลุผลได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง หรือเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน
2. วิธีปฏิบัตินั้น ผ่านกระบวนการนำไปใช้อย่างเป็นวงจร จนเห็นผลชัดเจนว่าทำให้เกิดคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือมีกระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA จนเห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ดีขึ้น
3. สามารถบอกเล่าถึงวิธีปฏิบัติได้ว่า ทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) และทำไม (Why)
4. ผลจากวิธีการปฏิบัติสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ หรือกลยุทธ์ จุดเน้นตามกลยุทธ์
5. วิธีปฏิบัตินั้นสามารถระบุได้ว่าเกิดจากปัจจัยสำคัญที่ชัดเจน และปัจจัยนั้นก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ต่อเนื่องและยั่งยืน
6. วิธีปฏิบัตินั้นใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM-Knowledge Management) เช่น การทำกิจกรรมเล่าเรื่องในการถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงาน

## 1.3 องค์ประกอบของแนวปฏิบัติที่ดี

1. มีลักษณะเป็นกระบวนการ
2. มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร
3. มีผลของกระบวนการนั้นๆ สนับสนุน

## 1.4 รูปแบบดำเนินงานแบบมุ่งคุณภาพ

### 1.4.1 วงจรเดมิง (PDCA)

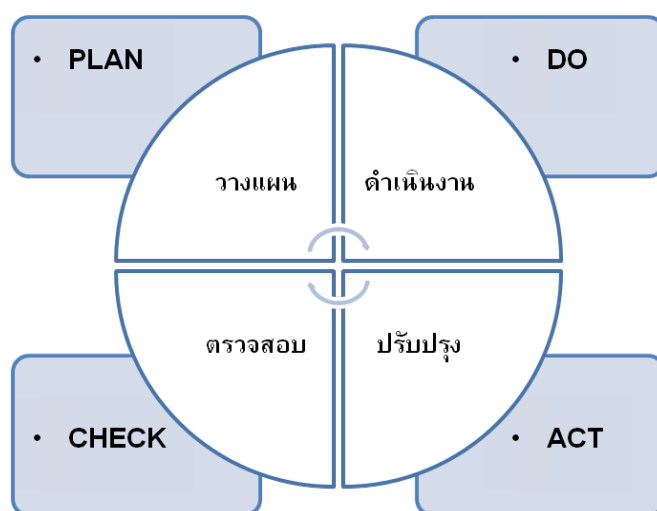
#### ความหมายของ PDCA

PDCA คือ แนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการดำเนินงานด้วยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์เผยแพร่



เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ(C) พบปัญหาก็ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนซ้ำไปเรื่อยๆ ตามแนวคิดเดิมมีดังกล่าวจึงเรียกกวงจร PDCA ประกอบด้วย

1. P = Plan คือ การวางแผนจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้กำหนดขึ้น
2. D = Do คือ การดำเนินการตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง
3. C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง
4. A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับ



ภาพที่ 1 วงจรคุณภาพเต็ม (PDCA)

ประโยชน์ของ PDCA มีดังนี้

1. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ 4 ขั้น ดังนี้
  2. ขั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาดข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน เป็นต้น
  3. ขั้นเตรียมงาน คือการวางแผนเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ เป็นต้น
  4. ขั้นดำเนินงาน คือการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายโฆษณา เป็นต้น
  5. ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดจำหน่าย ประเมินจากคำติชมของลูกค้า หรือประเมินจากเครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง

**1. การปฏิบัติตามแผนงาน** ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

**2. การตรวจสอบ** ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

2.1 ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.2 มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

2.3 มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

2.4 มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

2.5 บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงาน ขึ้นต่อไปก็ดำเนินต่อไปได้

**3. การปรับปรุงแก้ไข** ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

**4. การปฏิบัติตามแผนงาน** ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

**5. การตรวจสอบ** ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

3.1 ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3.2 มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

3.3 มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

3.4 มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

3.5 บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงาน ขึ้นต่อไปก็ดำเนินต่อไปได้

**6. การปรับปรุงแก้ไข** ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

## ประเภทของแผนงาน

### 1. การวางแผนงานตามระยะเวลา ได้แก่

1.1 แผนงานประจำปี (Year Plan) เป็นแผนงานที่เขียนขึ้นเพื่อวางแนวทางการปฏิบัติงานตลอดทั้งปี หน่วยงานหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่คำนึงถึงความมั่นคงในอนาคต จะทำแผนงานระยะ 5 ปี หรือ 10 ปี เช่น

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นแผนงานระยะ 5 ปี
- แผนงานลงทุนของบริษัทมหาชน เป็นแผนงานระยะ 10 ปี
- แผนการพัฒนาการศึกษาของไทย เป็นแผนงานระยะ 10 ปี

1.2 แผนงานประจำไตรมาส เป็นแผนงานที่เขียนขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานระยะเวลา 3 เดือน ตามเกณฑ์ประเมินผลทางเศรษฐกิจของกระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้บุคลากรหรือหน่วยงานจะต้องเขียนแผนดำเนินงานในส่วนของหน่วยงาน โดยการกำหนดระยะเวลา 1 เดือน หรือ 1 สัปดาห์

### 2. การแบ่งแผนงานตามความรับผิดชอบ ได้แก่

2.1 แผนงานส่วนบุคคล (Personal Plan) บุคคลที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานคุณภาพจะต้องมีแผนงานของตนเอง เริ่มจากแผนงานระยะเวลา 1-5 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการศึกษาด้านเงินทุน ด้านสังคมและด้านอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของการสร้างผลงาน แผนปฏิบัติงานตามความคิดสร้างสรรค์รวมถึงกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาและหาแนวทางไปสู่ความสำเร็จ

2.2 แผนงานขององค์กร หรือหน่วยงาน

### 3. การแบ่งแผนงานตามลักษณะการใช้งาน ได้แก่

3.1 แผนงานหลัก Master Plan เป็นแผนงานขององค์กร ได้กำหนดเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกหน่วยงานต้องทำตามและเขียนแนวทางการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร โดยมีได้กำหนดวิธีการทำงาน

3.2 แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เป็นแผนปฏิบัติงานเฉพาะส่วนเฉพาะงาน หรือเฉพาะกิจที่เขียนขึ้นเพื่อเสริมให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายของแผนงานหลักหรือขององค์กรแผนปฏิบัติการจะมีรายละเอียดมากที่สุดเพราะเป็นแนวทางการดำเนินงานสู่เป้าหมาย

3.3 แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) เป็นแผนปฏิบัติงานที่เขียนขึ้นอย่างเร่งด่วนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีได้คาดการณ์ เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือมีเหตุการณ์แทรกซ้อนทำให้ผลงานหรือคุณภาพลดลงหากไม่ทำการแก้ไข

3.4 แผนปรับปรุงงาน เป็นการวางแผนอย่างต่อเนื่องจากการปรับปรุงงานตามแผนงานหลักแล้วพบปัญหาหรือข้อบกพร่อง

## 2. สมรรถนะ (Competency)

### 2.1 ความหมายของ Competency

Competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษ มีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการศึกษาครั้งนี้จะใช้คำว่า สมรรถนะหรือ Competency

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2549: 10) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ(Competency) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ และการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหารการศึกษาจะแสดงออกถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะและความประพฤติที่จำเป็นต่อการทำงานให้สำเร็จตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ สมรรถนะจะ Competency มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงาน (Result)

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547: 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่นๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่าง เป็นเหตุเป็นผล

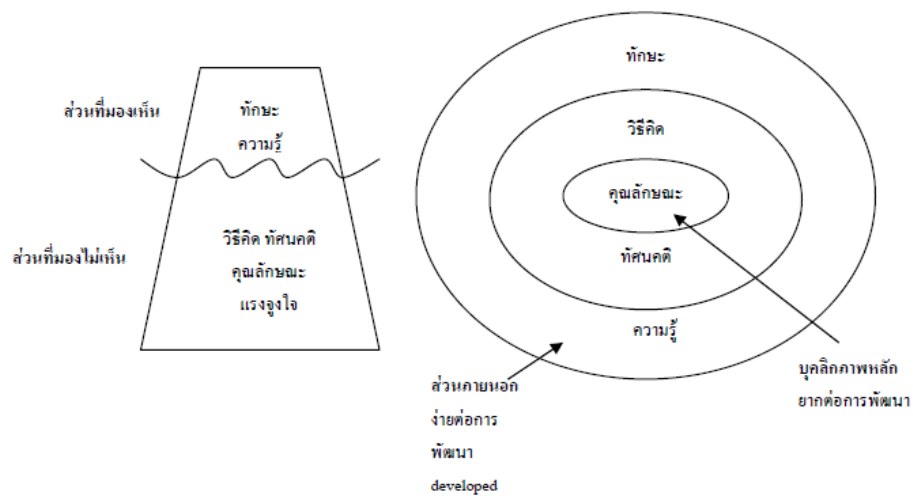
ชัชรินทร์ ชวนวัน (2547) กล่าวถึงสมรรถนะ(Competency) หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคลากรทั้งหมดที่สะท้อนหรือปรากฏออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล ก่อให้เกิดผลงานชั้นยอดที่ต้องการ โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ทักษะ วิธีคิด คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ

จิระประภา อัครบวร. (2549: 2) ได้ให้คำนิยาม Competency ไว้ว่า ตรงกับแนวทาง Competency ในประเทศอังกฤษมากกว่าสหรัฐอเมริกาเพราะทางอังกฤษรวมถึงประเทศยุโรปใช้ Competency เพื่อกำหนดมาตรฐานชาติด้าน ความสามารถในการทำงานของคนทำงานด้านอาชีวศึกษา (NVQ: National Vocational Qualification) ส่วนคำนิยาม Competency ในสหรัฐอเมริกาที่ David McClelland ให้ไว้ในปี 1993 นั้นมาจากการศึกษาบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ (Superior Employees) ซึ่ง Competency ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ อุปนิสัย(trait) บทบาททางสังคม (Social role) การรับรู้ตนเอง (Self-image) และแรงจูงใจ (Motive)

### 2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์มี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่หน้าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ / เจตคติ (motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น



ภาพที่ 2 รูปแบบของสมรรถนะ ตามแนวคิด Iceberg's Competency Model

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำโดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ ที่เรารู้มาและส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าสังเกตเห็นได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนต่าง ๆ นี้ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self – Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเซวาร์ปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดที่ทำให้เขาสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ และทักษะได้เท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น บุคคลจำเป็นต้องมีแรงผลักดัน เบื้องลึกคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วยจึงจะทำให้เขาสามารถเป็นผู้ที่มีผลงานที่โดดเด่นได้ และค่านิยมนี้มักจะถูกนำมาเป็นกรอบแนวทางในการกำหนด

จากภาพจะพบว่า Skills และ Knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง Skill และ Knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)

ดังนั้น องค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะซึ่งตามทัศนคติของแมคเคิลแลนดัลกล่าวว่า (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548: 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมา จากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

### 2.3 ประเภทของ Competency

อารณีย์ ภูวิทย์พันธ์ (2547: 2-3) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ชีตความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชีตความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชีตความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลักหรือกลยุทธ์ขององค์กร

2. ชีตความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชีตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role – Based) แตกต่างตาม 10 ตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

3. ชีตความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-Based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้า หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกชีตความสามารถตามตำแหน่งงาน Functional Competency หรือ Job Competency เป็น Technical Competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าชีตความสามารถนี้เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

สมรรถนะของแต่ละงาน หรือแต่ละวิชาชีพนั้น เป็นสิ่งที่มีได้กำหนดตายตัว ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เศรษฐกิจ สภาพการณ์และความเหมาะสมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นประเทศ จังหวัด หรือแม้แต่ชุมชนเล็ก ๆ ฉะนั้นการกำหนดสมรรถนะจึงควรเป็นหน้าที่หรือความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้ในเขตนั้น ๆ เอง และการได้มาซึ่งสมรรถนะของวิชาชีพหนึ่ง ๆ หรืองานหนึ่ง ๆ มีหลายวิธี แล้วแต่จะเลือกใช้ตามความเหมาะสมดังนี้

1. การกำหนดโดยการวิเคราะห์งาน (Task Analysis) โดยการจำแนกเนื้อหาและเป้าหมายของงาน ให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติหรือต้องเรียนรู้ แล้วแจกย่อยในรายละเอียดของแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยที่สุด การวิเคราะห์งานจะช่วยให้กาหนดงานที่ต้องการจะให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติในรายละเอียด

2. การกำหนดสมรรถนะโดยวิเคราะห์สมรรถนะที่เป็นระบบ (Systemic Competency Analysis) หมายถึง เทคนิคการกำหนดสมรรถนะหรือเป้าหมายที่พัฒนามาจากระบบวิเคราะห์ตามปกติ ด้วยการจำแนกเนื้อหาของงานออกเป็นหน่วยย่อยที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน

3. การกำหนดสมรรถนะโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ให้ความเห็นหรือบอกเกี่ยวกับสมรรถนะที่จะเป็น

4. การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎีและตำราในทางศึกษาค้นคว้า มุ่งเน้นที่จะศึกษาสมรรถนะไอซีทีของผู้ประกอบผลิตภัณฑ์ชุมชน เป็นความสามารถในการเข้าถึง การประเมิน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICTs)

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันสังคมยุคสารสนเทศและการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อแต่ละบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรสาร โมเด็ม ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตวิธีการติดต่อสื่อสาร (Knapp และ Glenn. 1996 : 29-30) รวมทั้งการเรียนรู้ของผู้คน วิถีชีวิตและการทำงานของผู้คน การพัฒนาประเทศในยุคของสารสนเทศนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ซึ่งมีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการผลิต การกระจาย และการใช้ที่สำคัญ เครื่องมือที่เข้ามามีบทบาทอย่างสูงคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประชาชนในแต่ละประเทศจึงจำเป็นต้องมีความรู้ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) หรือ ไอซีที พัฒนามาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่เน้นถึงการใช้คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งแต่ก่อนคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกันภายในพื้นที่เฉพาะเท่านั้น แต่ในปัจจุบันสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างกันทั่วโลก ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ IT เปลี่ยนบทบาทเป็น ICT (ไพรัช รัชชพงษ์ และคณะ. 2541 : 54) ฉะนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) จึงมีความหมายใกล้เคียงและครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 6) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยี 2 ด้านหลัก ๆ ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความ หรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2545 : 55) ให้ความหมายของ ICT ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร ข้อมูล และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมา วิเคราะห์ ประมวลผล การรับและการส่งข้อความ การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้ มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ซึ่งจะประกอบไปด้วยส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และ ส่วนข้อมูล (Data) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ ระบบข่าวสารข้อมูล ดาวเทียม หรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ทั้งที่มีสายและไร้สาย

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2545 : 67) ให้ความหมายของ “เทคโนโลยี” (Technology) ว่าหมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิด ประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่าง ๆ และ หาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ ส่วนคำว่า “สารสนเทศ” (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมากจากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือข่าย คอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อรวมคำว่าเทคโนโลยีกับสารสนเทศเข้าด้วยกัน จึง เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) ซึ่งจะหมายถึงเทคโนโลยีที่ใช้จัดการ สารสนเทศ หรือประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง แปลงการรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล และการสืบค้นสารสนเทศ รวมไปถึง เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 38) ได้ให้ความหมายของ ICT ว่า เป็น การรวมตัวกันของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และเทคโนโลยีการสื่อสาร (CT) เพื่อให้เกิดการนำข้อมูล ข่าวสารมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบหรือหมวดหมู่ ทำให้ทุกคนที่เข้าถึงสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้



Williams. D., Wilson (1998 : 98) ให้ความหมายของ ICT ว่า หมายถึง การผสมกันของ Information Technology (IT) และ Communication Technology (CT) ดังนี้

Information Technology (IT) คือ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นฮาร์ดแวร์ ในการเข้าถึงแก้ไข เปลี่ยนแปลง จัดเก็บ จัดการและเสนอข้อมูลโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์

Communication Technology (CT) คือ การสื่อสารที่ทำให้ได้ข้อมูลโดยการค้นหาและเข้าถึงได้ ได้แก่ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ และโมเด็ม เป็นต้น

Bailey (1997 : 18) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การรวมกันของ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมและสื่อสารมวลชน

Guastafarro (1999 : 22) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การรวมเอา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารทั้งแบบมีสายและไร้สาย

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) หรือ ไอซีที หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการประยุกต์หรือพัฒนาความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตมี 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ที่มีส่วนประกอบที่สำคัญคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อการวิเคราะห์ ประมวลผล การจัดเก็บและพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะอาศัยคนหรือพีเพิลแวร์ (Peopleware) ดังนั้น หากพีเพิลแวร์ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) พร้อมและเหมาะสม ก็สามารถที่จะบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี

## 1.2 ประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชัยพจน์ รักราม (2545 : 21) ได้เสนอแนะประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น สรุปได้ ดังนี้

1. เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในระหว่างการทำงาน
2. ลดปริมาณผู้ดำเนินงานและประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงได้อีกทางหนึ่ง
3. ระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้นกว่าเดิม
4. ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการทำงานได้
5. สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้
6. ลดปริมาณเอกสารในระหว่างการทำงานได้มาก (กระดาษ)
7. ลดขั้นตอนในระหว่างการทำงานได้มาก
8. ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร (กระดาษ)

สานิตย์ กายาผาด (2542 : 11) กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุงยาก ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ

3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศในลักษณะที่เรียนรู้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผล และเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเท่านั้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง โดยการใช้ระบบโทรศัพท์ และอื่น ๆ

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 7) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ไว้ 5 ประการ คือ

1. การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ สิ่งสำคัญที่มีส่วนในการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ประกอบด้วย Communications Media การสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้พลเมืองจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากมีการบันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยหรือข้อมูลอื่น ๆ ไว้ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หลากหลายที่มากกว่าโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ เช่น แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต อีเมล ทำให้สารสนเทศเผยแพร่หรือกระจายออกไปในที่ต่าง ๆ ได้สะดวก สิ่งเหล่านี้เป็นบริการสำคัญของการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลให้การใช้งานด้านต่าง ๆ มีราคาถูกลง เช่น การใช้แฟกซ์และอีเมลจะถูกกว่า น่าเชื่อถือกว่า และรวดเร็วกว่าการใช้บริการไปรษณีย์แบบเดิม ทั้งนี้หน่วยงานธุรกิจ รัฐบาล และบุคคลทั่วไปต่างนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น เพราะช่วยประหยัดเวลาและเงิน รวมทั้งทำให้มีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น

4. เครือข่ายสื่อสาร (Communication Networks) ได้รับประโยชน์จากเครือข่ายภายนอก เนื่องจากจำนวนการใช้เครือข่าย จำนวนผู้เชื่อมต่อ และจำนวนผู้ที่มีศักยภาพในการเข้าเชื่อมต่อกับเครือข่ายนั้นวันจะเพิ่มสูงขึ้น

5. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ และต้นทุนการใช้ ICT มีราคาถูกลงมาก แม้ว่าการเป็นเจ้าของคู่มือโทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ ยังเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยสำหรับคนในสังคมส่วนใหญ่ แต่คนจำนวนมากก็เริ่มมีกำลังหามาใช้ได้เองแล้ว เช่น เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก

สรุปได้ว่า ICT มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะเป็นหน่วยรวมข้อมูลขนาดใหญ่ ดังนั้น หาก ICT ขาดสูญหายก็จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมหาศาล เรียกได้ว่าเป็นโทษมหันต์ และมีคุณอนันต์ จึงควรที่จะประกันความเสี่ยงนี้โดยการบริหารจัดการ ICT ให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่หน่วยนโยบายจนถึงหน่วยปฏิบัติการ

### 1.3 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หลายประเทศมีการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญเทคโนโลยี ให้ประเทศได้ก้าวหน้าในระดับแนวหน้าสู่สังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ หรือยุคสารสนเทศ ซึ่งก็เพื่อการดำรงอยู่และการแข่งขัน โดยมุ่งเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีให้กับ

ทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ระบบโรงเรียนจนเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย สิงคโปร์ เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกในปี พ.ศ. 2538 หรือเรียกว่า นโยบาย IT-2000 ซึ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของไทย (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ.2539 : 61) และปัจจุบันพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 9 มาตรา 63-69 กำหนดเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศไว้เป็น นโยบายสำคัญของประเทศ คือ

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่น ที่จำเป็นต่อการส่ง วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่นเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและ วัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือ ทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีด ความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการใช้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาใน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการ ใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุน เพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจากเงิน อุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทาน และผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยี สารสนเทศและโทรคมนาคมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กร ประชาชนรวมทั้ง ให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อพัฒนาคนและสังคม

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อการผลิต การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบายแผนส่งเสริม และ ประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการผลิตและ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

จากมาตรา 63, 66 ถอดเป็นนโยบาย รวม 3 เรื่อง

1. นโยบายการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อการศึกษา
2. นโยบายเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการศึกษา
3. นโยบายการศึกษาตลอดชีวิต

จากมาตรา 64, 65, 67 เป็นนโยบาย 2 เรื่อง

4. นโยบายส่งเสริมการผลิตและพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์และซอฟต์แวร์ทางการศึกษา
5. นโยบายการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

จากมาตรา 68, 69 เป็นนโยบาย 1 เรื่อง

6. นโยบายการระดมทุนและกฎหมายการจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545 : 4) กล่าวถึงนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติหรือไอที 2000 ซึ่งเป็นนโยบายเพื่อนำเสนอปัจจัยที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการเรียนการสอนของประเทศไทย มี 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 พ.ศ.2544-2546 เป็นการพัฒนานโยบาย วางแผนและยุทธศาสตร์ของโครงการ

ขั้นที่ 2 พ.ศ.2546-2549 เป็นการกระจายเทคโนโลยีการเรียนรู้อ

ขั้นที่ 3 พ.ศ.2549-2553 เป็นการนำไปใช้ในสภาพปกติ ซึ่งเน้น 4 เรื่องใหญ่ ๆ คือ 1) โครงสร้างพื้นฐาน 2) ซอฟต์แวร์และเนื้อหา 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 4) การเปลี่ยนแปลงการจัดการ

สำหรับกรอบนโยบายและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2545-2553 (IT-2010) มีกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทางการศึกษา (e-Education) (สำนักงานเลขาธิการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2545 : 49-50) เป็นหัวใจหลักของด้านการศึกษา เป้าหมายเชิงรูปธรรมที่สำคัญคือ ในปี พ.ศ.2549 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น มีการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอน และเพิ่มเป็นร้อยละ 30 ในปี พ.ศ.2553 โรงเรียนทุกโรงเรียนสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ และจะให้มีการพัฒนาเท่าเทียมกับนานาชาติ

กรณีการพิมพ์ (2546 : 15-17) อ่างใน สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2539 : 40-47 ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545 : 1-27) กล่าวถึง นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ หรือ ไอที 2000 ซึ่งเป็นนโยบายเพื่อนำเสนอปัจจัยที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการเรียนการสอนของประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. หลักสูตรและโปรแกรม

หลักสูตร จะต้องมีการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับการเรียนการสอนรวมทั้ง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย และมีการปรับปรุงเนื้อหาของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

โปรแกรม จะต้องมีการส่งเสริม สนับสนุน จัดหา พัฒนาและผลิตโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน โดยเฉพาะโปรแกรมที่เป็นภาษาไทยเพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย และมีความสอดคล้องเข้ากับทุกวิชาอย่างมีคุณภาพและทันสมัย

#### 1.4 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีหลัก 2 ด้าน คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดของเทคโนโลยีแต่ละด้านได้ดังนี้

##### 1.4.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology)

คอมพิวเตอร์มาจากภาษาละตินว่า Computare (วันชัย รั้วไพบุลย์ และมณฑนา ปราการสมุทร, 2529) แปลว่า เครื่องคำนวณ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในปัจจุบันมีวิวัฒนาการมาจากการคิดคำนวณในสมัยก่อนที่ใช้นิ้วมือ 10 นิ้ว ในการนับ จึงใช้เลขศูนย์ถึงเก้าเรียกว่าเลขฐาน 10 เมื่อ 3000 ปี มาแล้ว ชาวจีนได้คิดเครื่องคำนวณเครื่องแรก คือ ลูกคิด (Abacus) ซึ่งสามารถถือว่าเป็นต้นกำเนิดของคอมพิวเตอร์ (โกสสันต์ เทพสีทรการณ, 2527 และวัชรารณ สूरียาภิววัฒน์, 2528) ต่อมาในปี ค.ศ.1642 เบลส์ ปาสคาล (Blaise Pascal) ได้สร้างเครื่องมือในการบวกเลขที่ทำงานด้วยระบบเฟืองทด ซึ่งถือว่าเป็นต้นกำเนิดของการพัฒนาเครื่องคำนวณแผนใหม่ ในปี ค.ศ.1822 ชาร์ล แบบเบจ (Charles Babage) ได้สร้างเครื่องวิเคราะห์ (Analytical Engine) โดยมีข้อมูลบันทึกอยู่ในบัตรเจาะรู สามารถคำนวณได้โดยอัตโนมัติ และเก็บผลลัพธ์ในหน่วยความจำก่อนพิมพ์ออกมาทางกระดาษ หลักการนี้ถูกนำมาใช้สร้างเครื่องคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ แบบเบจ จึงได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งคอมพิวเตอร์

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 26) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการกับข้อมูล ทั้งตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์อื่นที่ใช้แทนความหมายในสิ่งต่าง ๆ โดยปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของชุดคำสั่งที่อยู่ในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการคำนวณและแสดงผลหรือออกทางอุปกรณ์แสดงผลโดยที่ผลลัพธ์เหล่านี้จัดว่าเป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและเรียบเรียงแล้ว ที่เรียกว่า สารสนเทศ

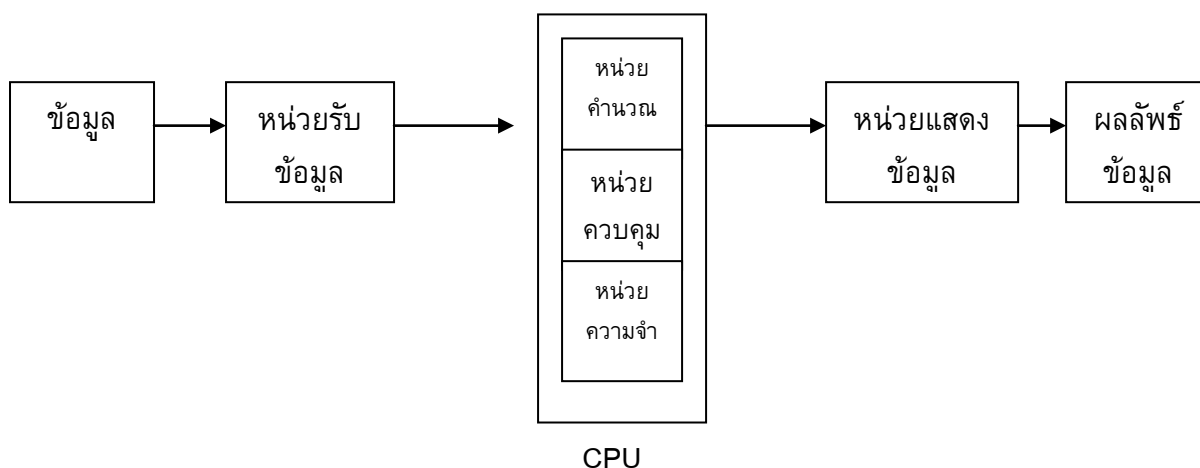
วีระ สุภากิจ (2539 : 47) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ เป็นตัวประมวลผล (Processor) สารสนเทศ ซึ่งสามารถทำการคำนวณได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งการปฏิบัติการเชิงคณิตศาสตร์ หรือเชิงตรรกะ โดยปราศจากการแทรกแซงของคนควบคุมเครื่อง

การที่คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ควบคู่กันไปเสมอ และต้องมีบุคลากร หรือพีเพิลแวร์เป็นผู้ปฏิบัติการ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

#### 1. เทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ทุก ๆ ส่วนที่ประกอบเป็นตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ที่เราสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประมวลผลข้อมูลตามชุดคำสั่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบ โดยจะทำงานได้เมื่อนำมา

ต่อเชื่อมกันเป็นระบบที่เรียกว่า ระบบคอมพิวเตอร์ และจะทำงานตามโปรแกรมที่เขียนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยหน่วยสำคัญ 5 หน่วย คือ (ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2539 : 61-65)



ภาพที่ 3 ส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์

1. หน่วยรับคำสั่งและข้อมูล (Input Unit) ทำหน้าที่รับข้อมูลและคำสั่งต่าง ๆ ที่ต้องการส่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานเข้าสู่หน่วยความจำ โดยจะรับข้อมูลผ่านอุปกรณ์และสื่อข้อมูล เช่น แผ่นดิสก์ เครื่องเล่นเทป แป้นพิมพ์ เมาส์ สแกนเนอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เป็นต้น

2. หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) เป็นส่วนที่นำเอาข้อมูลและคำสั่งไปประมวลผล ประกอบด้วย 2 หน่วยย่อย คือ หน่วยควบคุม ซึ่งจะควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ และประสานงานระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ และหน่วยคำนวณ/ตรรกะ ที่จะประมวลผลคำสั่งด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ เสมือนเครื่องคิดเลขของเครื่องคอมพิวเตอร์ และเปรียบเทียบค่าของข้อมูล

3. หน่วยความจำหลัก (Main Memory) จะอยู่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เก็บข้อมูลคำสั่ง และผลลัพธ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ตามสภาพการใช้งาน คือ ROM (Read Only Memory) ที่จะถูกอ่านได้เพียงอย่างเดียว โดยจะเก็บคำสั่งที่ใช้ประจำและคำสั่งเฉพาะ ซึ่งโปรแกรมในนี้จะอยู่ถาวรแม้จะปิดเครื่อง และ RAM (Read Access Memory) ที่จำข้อมูลและคำสั่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงและใช้ได้ตลอดเวลาที่เปิดเครื่อง เมื่อปิดเครื่องก็จะถูกลบไป

4. หน่วยความจำรอง (Secondary Storage) จะอยู่นอกเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการจดจำ มีลักษณะถาวรมากกว่าหน่วยความจำหลัก เมื่อบันทึกแล้วจะไม่สูญหายสามารถบันทึกข้อมูลได้มากกว่าหน่วยความจำหลัก แต่มีข้อเสีย คือ การเรียกใช้ข้อมูลจะช้ากว่าหน่วยความจำหลักมาก เช่น ฮาร์ดดิสก์ เครื่องขับแผ่นซีดีรอม เครื่องอ่านเทปแม่เหล็ก เทปจานแม่เหล็ก ออปติคัลดิสก์ เป็นต้น

5. หน่วยแสดงผล (Output Unit) จะแสดงผลลัพธ์ที่คอมพิวเตอร์คำนวณได้ หรือทำให้ปรากฏแก่ผู้ใช้ เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เครื่องวาด ลำโพง แบ่งได้ 2 หน่วยย่อย คือ หน่วยแสดงผลชั่วคราว (Soft Copy) จะแสดงผลให้ผู้ใช้ทราบขณะนั้น เมื่อเลิกการทำงานผลที่แสดงก็จะหายไป เช่น จอภาพ โปรเจ็คเตอร์ และหน่วยแสดงผลถาวร (Hard Copy) และแสดงผลที่สามารถจับต้องและเคลื่อนย้ายได้ตามต้องการ มักจะออกมาในรูปของกระดาษ เช่น พรินเตอร์ พล็อตเตอร์

นอกจากนี้ ยังมีส่วนประกอบอื่น ๆ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ด้วย เช่น แผงวงจรหลัก (Main Board) ส่วนเชื่อมต่ออุปกรณ์ อุปกรณ์สื่อสารข้อมูล เช่น Modem, LAN Card, Sound Card และ UPS ที่ใช้จ่ายกระแสไฟฟ้าสำรองจากแบตเตอรี่ เป็นต้น

## 2. เทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่เขียนขึ้น เพื่อสั่งให้ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ โดยจะเขียนจากภาษาคอมพิวเตอร์ภาษาใดภาษาหนึ่ง ซึ่งเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2542 : 122-123 ; สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. 2547 : 8-9, 40-41, 96, 109, 120, 121-124)

2.1 โปรแกรมประยุกต์ (Application Programs) เป็นโปรแกรมที่เขียนหรือพัฒนาขึ้น เพื่อใช้งานด้านในด้านหนึ่งโดยเฉพาะ แบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

2.1.1 โปรแกรมสำเร็จรูป สร้างขึ้นเพื่องานทั่วไป ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access, FoxPro, Oracle ซอฟต์แวร์การประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word, Page Maker, Pladao Writer ซอฟต์แวร์กระดานคำนวณ เช่น Microsoft Excel, LOTUS1-2-3 ซอฟต์แวร์จัดการข้อมูลงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมบัญชี บริหารงานบุคคล ซอฟต์แวร์นำเสนอ เช่น Microsoft PowerPoint, Storyboard, Paintbrush, Toolbook, Macromedia Authorware, Adobe PageMaker, Adobe PhotoShop งานพัฒนาเว็บเพจ เช่น Macromedia Flash, Microsoft FrontPage และซอฟต์แวร์การติดต่อสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล เช่น Web Browser, Internet Explorer

2.1.2 โปรแกรมที่เขียนขึ้นเอง สร้างขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมช่วยในการเรียนการสอน (CAI) โปรแกรมระบบบัญชี เกม โปรแกรมตรวจสอบ/ป้องกันไวรัส เช่น McAfee Virus Scan, Norton Anti-Virus โปรแกรมมัลติมีเดีย ใช้สำหรับสร้างโปรแกรม CAI ทำงานนำเสนอ ดูหนัง ฟังเพลง เช่น Multimedia Toolbook, Authware, PowerDVD, NeroExpress, Nero burning Room

2.1.3 โปรแกรมควบคุมระบบ (System Programs) เป็นโปรแกรมที่ผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์จัดทำขึ้น เพื่อให้ควบคุมลำดับขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ชนิดใหญ่ ๆ คือ

1. โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น โปรแกรม UNIX, MS-DOS, MS-WINDOWS

2. โปรแกรมรรถประโยชน์ ใช้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างการประมวลผลข้อมูลหรือระหว่างที่ใช้เครื่อง เช่น โปรแกรม Editor Copy

3. โปรแกรมแปลภาษา ใช้แปลความหมายคำสั่งภาษาคอมพิวเตอร์ ให้สามารถเข้าใจ และทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น ภาษา Basic, C, JAVA

### 3. คนหรือบุคลากร

คนหรือบุคลากร (Peopleware) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ และผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการใช้คอมพิวเตอร์ทำงานต่าง ๆ นั้น จะต้องมีการจัดเตรียม เปลี่ยนระบบ จัดเตรียมโปรแกรม และดำเนินการต่าง ๆ หลายอย่าง ซึ่งไม่สามารถทำด้วยตัวเองได้ หากไม่ใช่ผู้รู้เรื่องคอมพิวเตอร์มากนัก สรุปเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 4 ประเภท คือ (สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. 2547 : 8-9, 42-43)

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จะดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ปกติ บำรุงรักษา อุปกรณ์ที่มีอยู่ให้พร้อมที่จะนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ ตลอดจนจัดทำ รายงานและรวบรวมเอกสารคอมพิวเตอร์ให้เป็นระบบ

#### 2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบและโปรแกรม ประกอบด้วย

2.1 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ เป็นผู้ศึกษาและรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ และทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้ระบบและนักเขียนโปรแกรม

2.2 ผู้บริหารฐานข้อมูล เป็นผู้ออกแบบและดูแลระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตลอดจน บำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

2.3 นักพัฒนาโปรแกรมระบบ เป็นผู้เขียนโปรแกรมควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ให้ คำปรึกษาและแก้ไขระบบเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์

2.4 นักพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ เป็นผู้เขียนและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ จากผลที่ นักวิเคราะห์ระบบได้ออกแบบไว้ โดยจะต้องทำการทดสอบ แก้ไขโปรแกรม ติดตั้งและบำรุงรักษา โปรแกรมที่พัฒนาขึ้น

3. ผู้จัดการศูนย์ประมวลผลคอมพิวเตอร์ หรือ ผู้จัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นบุคลากรระดับ บริหาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานศูนย์คอมพิวเตอร์ การวางแผนเรื่อง งบประมาณและการจัดหาทรัพยากรคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ เท่าทันกับเทคโนโลยีใหม่

4. ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นผู้ใช้ข้อมูลตามความต้องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานในหน่วยงาน ใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ได้พัฒนาขึ้น หรือใช้โปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ

นอกจากนี้ สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 8-9, 43) กล่าวว่า การทำงานกับคอมพิวเตอร์ จำเป็นจะต้องให้ผู้ใช้เข้าใจขั้นตอนการทำงานต้องมีระเบียบปฏิบัติให้เป็นแบบเดียวกัน มีการจัดทำคู่มือ การใช้คอมพิวเตอร์ ให้ทุกคนเรียนรู้และใช้อ้างอิงได้ เพราะมาตรฐาน จะช่วยให้การประสานงานระหว่าง หน่วยงานย่อย ๆ รวดเร็ว การจัดซื้อและจัดหา ตลอดจนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และ ซอฟต์แวร์ที่จะง่ายขึ้น เพราะทุกหน่วยงานใช้มาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีคู่มือ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน เช่น คู่มือผู้ใช้ คู่มือผู้ดูแลระบบ เป็นต้น



#### 1.4.2 เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Communication Technology)

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่ง ข้อมูลจากที่ไกล ๆ ไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบของข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร ภาพและแสง โดย บุปผชาติ ทัพพิกรณ์ และคณะ (2539 : 138-142) ได้จำแนกองค์ประกอบของเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เป็น 2 ประการ คือ

##### 1. เทคโนโลยีการสื่อสารแบบมีสาย (Wired Communication Technology)

เป็นการสื่อสารที่จำเป็นต้องอาศัยสายไฟหรือสายเคเบิลในการส่งข้อมูล เช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง สายเช่า (Leased line) สาย Untwisted pair (UTP) ซึ่งการส่งข้อมูลผ่านสายอาจเป็นแบบสัญญาณอนาล็อก หรือแบบสัญญาณดิจิทัล

##### 2. เทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Technology)

เป็นการสื่อสารที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยสายไฟหรือสายเคเบิลอื่นใดในการส่งข้อมูล แต่อาศัยคลื่นสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้าหรือสัญญาณวิทยุ เช่น ดาวเทียม โทรศัพท์แบบไร้สายหรือมือถือ สัญญาณไมโครเวฟ สัญญาณอินฟราเรด และสัญญาณวิทยุ

สานิตย์ กายาผาด (2542 : 4) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม ทั้งที่มีสายและไร้สาย เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เคเบิลใยแก้วนำแสง คลื่นไมโครเวฟ ดาวเทียม เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

โดยรูปแบบของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น บุปผชาติ ทัพพิกรณ์และคณะ (2544 : 138-142) กล่าวว่า มี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. เครือข่ายท้องถิ่น (LAN) เป็นการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันแต่มีข้อจำกัดที่ระยะห่างระหว่างตัวคอมพิวเตอร์ลูกข่ายกับเครื่องบริการเพิ่มไม่ควรเกิน 100 เมตร
2. อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการเชื่อมต่อระบบท้องถิ่นหลาย ๆ วงให้ขยายวงกว้างออกไป แต่ยังจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอยู่ในองค์กร
3. อินเทอร์เน็ต (Internet) การเชื่อมต่อต้องอาศัยการเชื่อมต่อเข้ากับบริษัท ขององค์กรที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP)
4. เอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) การเชื่อมต่อที่อนุญาตให้ผู้ใช้นอกองค์กรการให้เข้าถึงข้อมูลองค์กรได้ โดยระดับการเข้าถึงข้อมูล เจ้าของเอ็กซ์ทราเน็ตจะเป็นผู้กำหนดสิทธิ์การใช้ให้แก่ผู้ใช้แต่ละคน เช่น SchoolNet Uninet

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของ ICT จะประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง Hardware Software และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งหมายถึง เครือข่าย สัญญาณ คลื่นความถี่ โดยมีคน (Peopleware) เป็นผู้ใช้งาน หรือบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ

### 1.5 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น จำเป็นต้องกำหนด ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลายหน่วยงานได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้

สรุปประเด็นหลักของยุทธศาสตร์การพัฒนา ICT เพื่อการเรียนรู้ ที่มีความสำคัญยิ่ง คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ให้มีความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นจำนวนและคุณภาพของคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) ความพร้อมของซอฟต์แวร์ (Software) หรือ โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ ซึ่งจะต้องพัฒนาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการพัฒนาผู้ใช้หรือครูหรือพีเพิลแวร์ (Peopleware) ให้มีความพร้อมของทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ ที่ผู้บริหารต้องบริหารจัดการเพื่อให้ ICT ได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนรู้ของนักเรียน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร ประกอบด้วย

ประชาชน ในเขต 4 อำเภอ ประกอบด้วย 1) อำเภอบ้านนา 2) อำเภอองครักษ์ 3) อำเภอเมือง 4) อำเภอปากพลีเจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก จำนวน 145 กลุ่มผลิตภัณฑ์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยการวิธีการเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

#### กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าร่วมโครงการ

จำนวน 60 คน

โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในชุมชน โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก
2. เจ้าของความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ในระดับชุมชน
3. ประชาชนที่มีความต้องการเข้าร่วมโครงการ

#### กลุ่มที่ 2 ผู้เข้าอบรม

จำนวน 38 คน

โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น             | จำนวน 9 คน  |
| 2. เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน                | จำนวน 9 คน  |
| 3. บุตร-หลาน-ผู้สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น | จำนวน 15 คน |
| 4. ผู้รับมอบอำนาจ                       | จำนวน 3 คน  |
| 5. เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก  | จำนวน 2 คน  |

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือการวิจัยตามกระบวนการดำเนินงานวงจรเดมมิง (PDCA) ได้แก่

### 1. **ขั้นวางแผน (Plan)** ประกอบด้วย การสำรวจความต้องการของชุมชน

โดยใช้เครื่องมือ ดังนี้

1.1 แบบสำรวจพื้นที่ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายเปิด จำนวน 7 คำถาม

### 2. **ขั้นดำเนินงาน (Do)** ประกอบด้วย

2.1) การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ประกอบด้วยเครื่องมือ ดังนี้

แบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก" ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระดับดาวของผลิตภัณฑ์ รวมเวลาดำเนินการ จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างผลิตภัณฑ์ ขนาดของโรงงาน-แหล่งผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) และความพึงพอใจในให้การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนของหน่วยงานรัฐบาล โดยแบ่งมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
4	ระดับความคิดเห็น	มาก
3	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้ คำถามแบบปลายปิด จำนวน 10 คำถาม

3.1) แบบสัมภาษณ์การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย ประกอบด้วย ชื่อ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิด จำนวน 10 คำถาม

3.2) การฝึกอบรม ประกอบด้วยเครื่องมือ

แบบประเมินโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย ประเภทของผู้เข้าอบรม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ที่มีต่อเนื้อหา ระยะเวลา การประชาสัมพันธ์ เอกสารประกอบ

สภาพแวดล้อม มนุษย์สัมพันธ์ การให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก และวิทยากร จำนวน 5 ท่าน

โดยแบ่งมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
4	ระดับความคิดเห็น	มาก
3	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คำถามปลายเปิด

### 3. ขั้นตรวจสอบ (Check)

การติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยเครื่องมือ ดังนี้  
แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดนครนายก  
จำนวน 3 คำถาม

ตอนที่ 2 การติดตามประเมินผลโครงการ โดยประเมินความคิดเห็น โดยแบ่งมาตรฐานประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

4	ระดับความคิดเห็น	ดีมาก
3	ระดับความคิดเห็น	ดี
2	ระดับความคิดเห็น	พอใช้
1	ระดับความคิดเห็น	ปรับปรุง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คำถามปลายเปิด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยแบ่งการขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัยตามกระบวนการดำเนินงานวงจรเดมิง (PDCA) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1) การวางแผน (Plan)

แบบสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายกเบื้องต้น

#### ขั้นตอนที่ 2) การดำเนินงาน (Do)

แบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

### ขั้นตอนที่ 3) การตรวจสอบ (Check)

แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

### ขั้นตอนที่ 4) การปรับปรุง (Action)

รายงานแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก

โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1) การวางแผน (Plan)

แบบสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

1. ศึกษาเอกสารข้อมูล จากบทความ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการ
2. สร้างแบบสำรวจฉบับร่าง แล้วตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการการทำตลาดออนไลน์สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก
3. นำแบบสำรวจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง
4. นำแบบสำรวจปรับปรุงก่อนนำไปสอบถาม

### ขั้นตอนที่ 2) การดำเนินงาน (Do)

1) แบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

1. นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด มาวิเคราะห์เพื่อเป็นกรอบแนวคิด และขอบเขตของคำถามสำหรับแบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานฉบับร่าง
2. สร้างแบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีทีฉบับร่าง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แล้วตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา
3. นำแบบสำรวจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง
4. นำแบบสำรวจปรับปรุงก่อนนำไปสอบถาม

2) แบบประเมินโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด มาวิเคราะห์เพื่อเป็นกรอบแนวคิด และขอบเขตของคำถามฉบับร่าง

2. สร้างแบบโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ฉบับร่าง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แล้วตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

3. นำแบบประเมินโครงการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง

4. นำแบบประเมินโครงการขึ้นบนระบบแบบสำรวจออนไลน์ ที่ <http://esurvey.swu.ac.th>

### ขั้นตอนที่ 3) การตรวจสอบ (Check)

แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

1. นำข้อมูลที่ได้รับจากผลการประเมินความคิดเห็นในช่วงมาวิเคราะห์เพื่อเป็นกรอบแนวคิดและขอบเขตของคำถามสำหรับแบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานฉบับร่าง

2. สร้างแบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีทีฉบับร่าง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) แล้วตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

3. นำแบบแบบติดตามและประเมินผลโครงการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง

4. นำแบบติดตามและประเมินผลโครงการปรับปรุง ก่อนนำไปใช้ติดตามและประเมินผล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1) การวางแผน (Plan) :** การสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

1. คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อกับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก จำนวน 28 คน กับผู้ประสานหน่วยงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก ได้แก่ คุณสีชมพู บุตรสินธุ์ และผู้ประสานงานโครงการ ได้แก่ อาจารย์นิตต์อลิน พันธุ์ภัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ เพื่อสำรวจพื้นที่ และสำรวจความต้องการของชุมชนเบื้องต้น ณ หอการค้าจังหวัดนครนายก

2. คณะผู้วิจัยสุ่มอย่างง่าย ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก จำนวน 6 กลุ่ม เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านไอซีทีด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

3. สรุปสภาพปัญหา และความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

**ขั้นตอนที่ 2) การดำเนินงาน (Do) :** แบบสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ  
เสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก"

1. คณะผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการจากผู้อำนวยการ  
สำนักคอมพิวเตอร์ ไปที่หัวหน้าพัฒนาการชุมชน จังหวัดนครนายก

2. คณะผู้วิจัย จำนวน 17 คน เดินทางจากสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ถึง ศาลากลางจังหวัดนครนายก

**ตารางที่ 1** จำนวนกลุ่มตัวอย่าง: การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
<b>1. การประชุมกลุ่มย่อย</b>	<b>3 - 5 ท่าน</b>
<i>ประกอบด้วย</i> ผู้รับผิดชอบในเชิงนโยบาย/นักวิชาการ/ผู้ประสานงานชุมชน	
<b>2. การสัมภาษณ์</b>	
<i>ประกอบด้วย</i> ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น/ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับ การขึ้นทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก	
	<b>10 กลุ่มผลิตภัณฑ์</b>

**ขั้นตอนที่ 3) การตรวจสอบ (Check)**

แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูน  
ความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

1. คณะผู้วิจัยประสานงานไปยังกลุ่มเจ้าของผลิตภัณฑ์และหัวหน้าพัฒนาการชุมชน จังหวัด  
นครนายก

2. คณะผู้วิจัยที่มีหน้าที่ติดตามและประเมินผล จำนวน 4 คน เดินทางจากสำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตำบลสาริกา

**ตารางที่ 2** จำนวนกลุ่มตัวอย่าง: การติดตามและประเมินผลโครงการ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เคยเข้ารับการอบรม ประกอบด้วย	13 กลุ่ม
1) กลุ่มลายไม้ไผ่	7) บ้านเรือนไทยจำลอง
2) สวนแก้วคุณ	8) กลุ่มแปรรูปไม้ไผ่
3) บ้านความหวังเมตตา	9) ดอกไม้ประดิษฐ์ผ้าใยบัว starflower
4) ไม้สีล	10) เทียนหอมตะไคร้ไผ่
5) กลุ่มหัตถกรรมไม้ไผ่	11) แชมพูสมุนไพร
6) สตรีแปรรูปผลไม้บางอ้อ	12) กะลาบ้านทุ่ง 13) บ้านขนมหวาน ปิ่นทอง



## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสร้างแบบสำรวจความต้องการของชุมชนด้านไอซีที เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชน ความช่วยเหลือ การขอสนับสนุนด้านไอซีทีสำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชน
2. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก
3. การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการดำเนินงาน และทำการคัดสรรกระบวนการคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับการบูรณาการไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก
4. การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยเป็นกระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมิง (Deming)
5. การนำกระบวนการดำเนินงาน (Process) ตามแนวคิดเดมิง (Deming) ไปบูรณาการเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก ด้วยการฝึกอบรมจำนวน 2 วัน แล้วดำเนินการติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรม เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder)
6. สรุปผลความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) และนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเป็นสรุปความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายกในลักษณะความเรียง
2. การวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ แล้วนำเสนอเป็นตาราง
3. การวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมิง (Deming) ใช้วิธีสรุปแบบอุปนัย
4. การวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ความหมายของระดับการประเมิน แล้วนำเสนอเป็นตาราง โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัด 4 ระดับ ดังนี้
  - 4 หมายถึง ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับ ดีมาก
  - 3 หมายถึง ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับ ดี
  - 2 หมายถึง ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับ พอใช้
  - 1 หมายถึง ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับ ปรับปรุง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก การนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมิง (Deming)

ตอนที่ 4 การสรุปผลการประเมินการฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการ

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายกเบื้องต้น**

ผลการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ได้แก่

- 1) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ด้านการจัดการองค์ความรู้สำหรับ OTOP
- 2) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ในด้านการจัดแผนการตลาด
- 3) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการจุดกระจายสินค้าและช่องทางจำหน่ายสินค้าที่มากขึ้น

รวมถึง ความต้องการมีเว็บไซต์ของตนเองเพื่อจำหน่ายสินค้าไปยังต่างประเทศ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก**

ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)
2. การสัมภาษณ์

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## ส่วนที่ 1 ผลสรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประกอบด้วย 9 ประเด็น ดังนี้

### 1) ยุทธศาสตร์ / นโยบาย / แผนงาน / ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP

จังหวัดนครนายกได้กำหนด กลยุทธ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่นโดยส่งเสริมด้านวัตถุดิบ และการผลิตที่ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์ด้านอาหาร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และผลิตภัณฑ์จิกรสาน การพัฒนา ด้านบรรจุภัณฑ์ให้มีมาตรฐานทั้งคุณภาพ ความสะอาด ความปลอดภัย สู่ทางการตลาดและการบริการ หลังการขาย ตลอดจนการประหยัดพลังงานในการผลิตสินค้าเพื่อลดรายจ่าย รวมทั้งพัฒนาศักยภาพ เครื่องข่าย OTOP ระดับต่างๆ และผู้ผลิตสินค้า OTOP เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม OTOP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จังหวัดนครนายกมีสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายกเป็น หน่วยงานที่ดูแลงานพัฒนาชุมชน

- ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง  
เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง/ส่งเสริมการผลิตให้ได้มาตรฐาน/  
ส่งเสริมการบริหารการผลิตให้ได้มาตรฐานเกิดประโยชน์สูงสุด
- ยุทธศาสตร์ส่งเสริมการจัดการความรู้ของชุมชน  
การจัดการความรู้ข้อมูลพื้นฐานชุมชน (จปฐ. และ กชช.2ค) ส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้  
ของชุมชน เช่น ศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และเผยแพร่เว็บไซต์  
ชุมชน ([www.noobanthai.com](http://www.noobanthai.com))
- ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขีดสมรรถนะองค์กร  
เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์กร/บุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญการ  
ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์/พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

### 2) สภาพความเป็นจริงในการดำเนินยุทธศาสตร์/นโยบาย/แผนงาน

จังหวัดนครนายกได้กำหนดมีการกำหนดนโยบาย แต่ยังขาดการวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

### 3) การสนับสนุน การส่งเสริม การผลักดันผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP

- มีการส่งเสริมและให้ความรู้ในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP ร่วมกับหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้อง
- มีการนำข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หนึ่งตำบลหนึ่ง ผลิตภัณฑ์ <http://www.thaitambon.com/>
- มีการส่งเสริมช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

### 4) ปัญหาในการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP

- ผู้ผลิตบางส่วนยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- ขาดการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ที่สวยงามและดึงดูดใจผู้ซื้อ
- ผู้ผลิต รุ่นเก่าไม่ค่อยพัฒนาผลิตภัณฑ์

- ยังไม่มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าของจังหวัดนครนายกที่ชัดเจน

## 5) จุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชน

### จุดแข็ง

- มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย
- มีการส่งเสริมให้มีการประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ทุกปี โดยจัดเป็นดาว (1-5 ดาว)
- มีการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ของชุมชนไว้

### จุดอ่อน

- ขาดผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน
- ผลิตสินค้าได้จำนวนน้อย
- ผู้ผลิต รุ่นเก่าไม่ค่อยพัฒนาผลิตภัณฑ์ และไม่ค่อยหาความรู้เพิ่มเติม
- มีนโยบาย แต่ยังขาดการวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างจริงจัง
- ยังไม่มีข้อมูลระดับชุมชนที่เชื่อมโยงไปยังระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด
- ความรู้ทางด้านไอที มีไม่มาก ส่วนใหญ่ผู้ผลิตจะมีอายุโดยเฉลี่ย 40 ปี ขึ้นไป และจบการศึกษาโดยเฉลี่ย มัธยมศึกษาปีที่ 6

## 6) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (อินเทอร์เน็ต)

มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าถึงระดับตำบล

### 7) ระดับการประยุกต์ใช้ไอซีทีในผลิตภัณฑ์ของภาครัฐต่อจังหวัดนครนายก

- จังหวัดนครนายกไม่มีเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP เป็นของจังหวัด
- มีการนำข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP ไปเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ <http://www.thaitambon.com/>

## 8) ความต้องการ (Need Assessment) ของผู้บริหาร/ผู้ประสานงานชุมชน

- คุณภาพของผลิตภัณฑ์
- การออกแบบบรรจุภัณฑ์
- ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

## 9) ความเป็นไปได้ในการฝึกอบรมเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า/เพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า ด้วยระบบตลาดออนไลน์ (e-Commerce)

ความเป็นไปได้ในการฝึกอบรมเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า/เพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า ด้วยระบบตลาดออนไลน์ (e-Commerce) และควรจัดให้มีความต่อเนื่อง ในช่วงแรกอาจจะเลือกชุมชนนำร่อง เข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และมีผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ จำนวน 10 กลุ่มผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

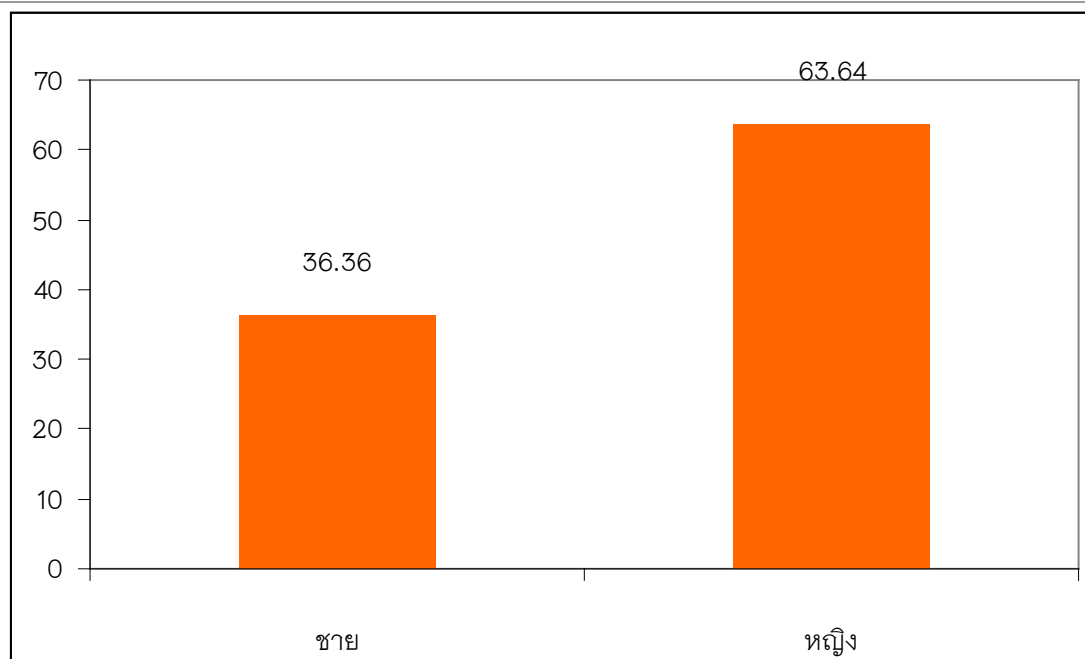
ตอนที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

#### ตารางที่ 3 เพศ

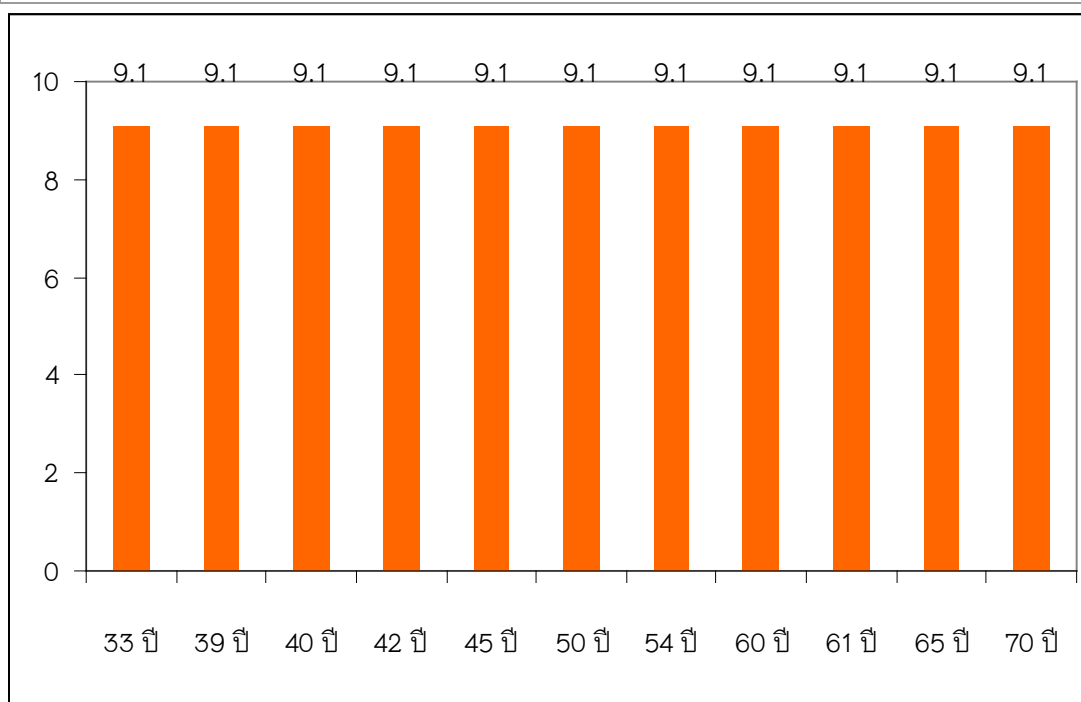
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	4	36.36
หญิง	7	63.64



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และ เพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64

## ตารางที่ 4 อายุ

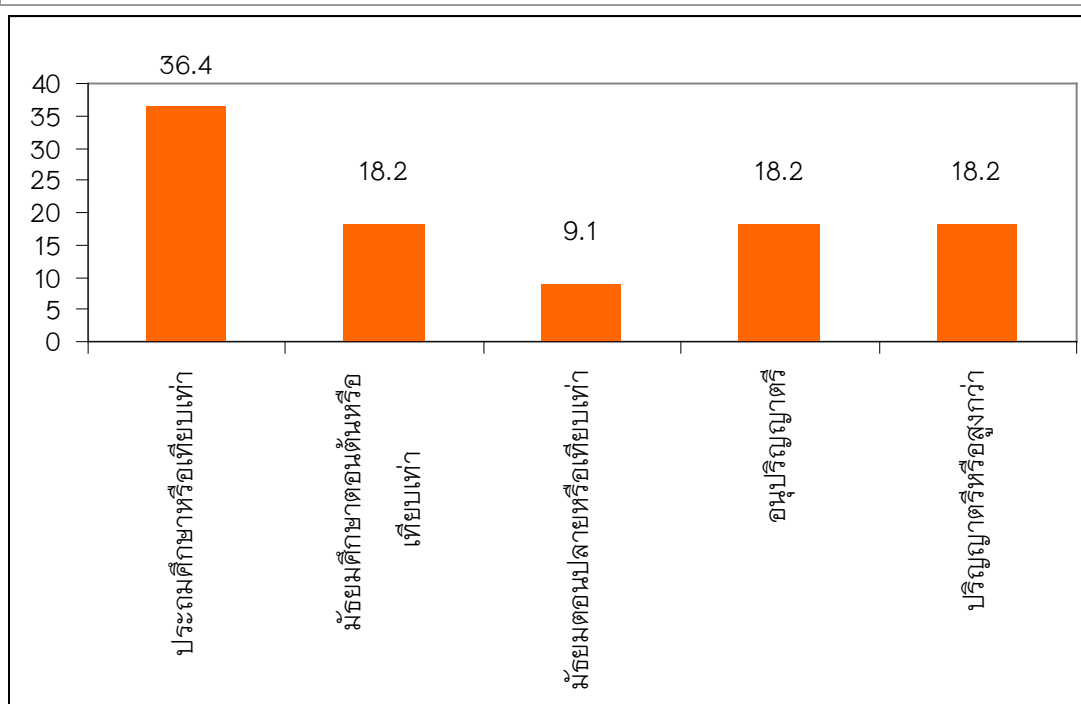
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
33 ปี	1	9.1
39 ปี	1	9.1
40 ปี	1	9.1
42 ปี	1	9.1
45 ปี	1	9.1
50 ปี	1	9.1
54 ปี	1	9.1
60 ปี	1	9.1
61 ปี	1	9.1
65 ปี	1	9.1
70 ปี	1	9.1



สรุป ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีช่วงอายุตั้งแต่ 33 – 70 ปี

ตารางที่ 5 ระดับการศึกษา

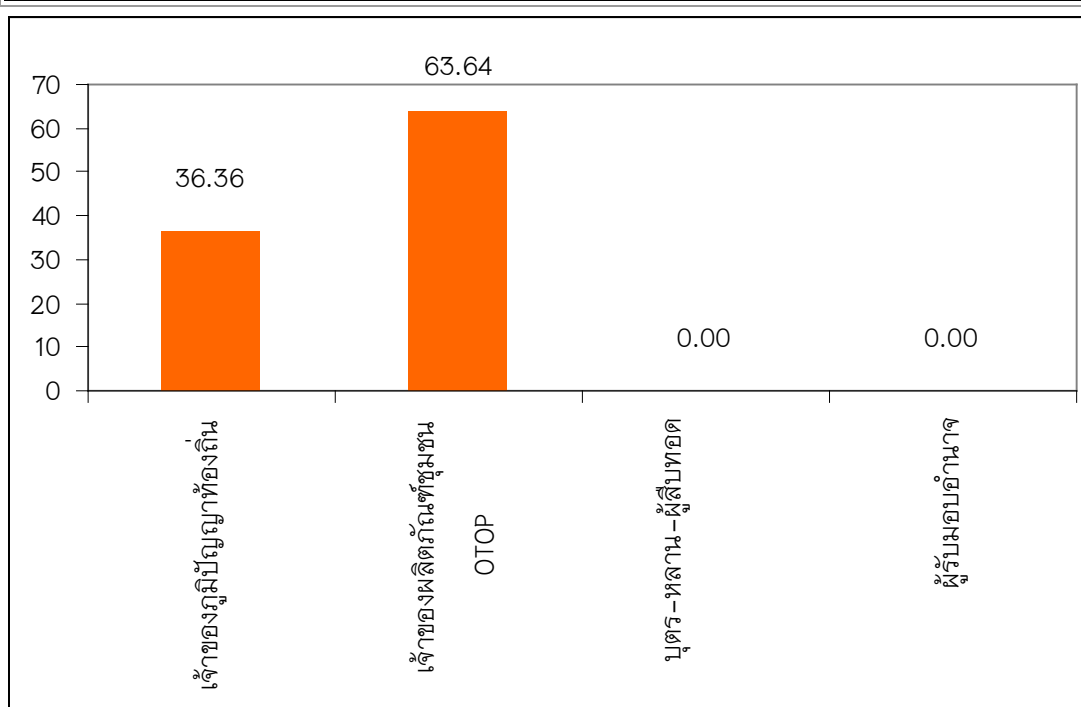
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4	36.4
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	2	18.2
มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	9.1
อนุปริญญาตรี	2	18.2
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2	18.2



สรุป ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มากที่สุด คือ ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า อนุปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น	4	36.4
เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP	7	63.6
บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด	0	0
ผู้รับมอบอำนาจ	0	0



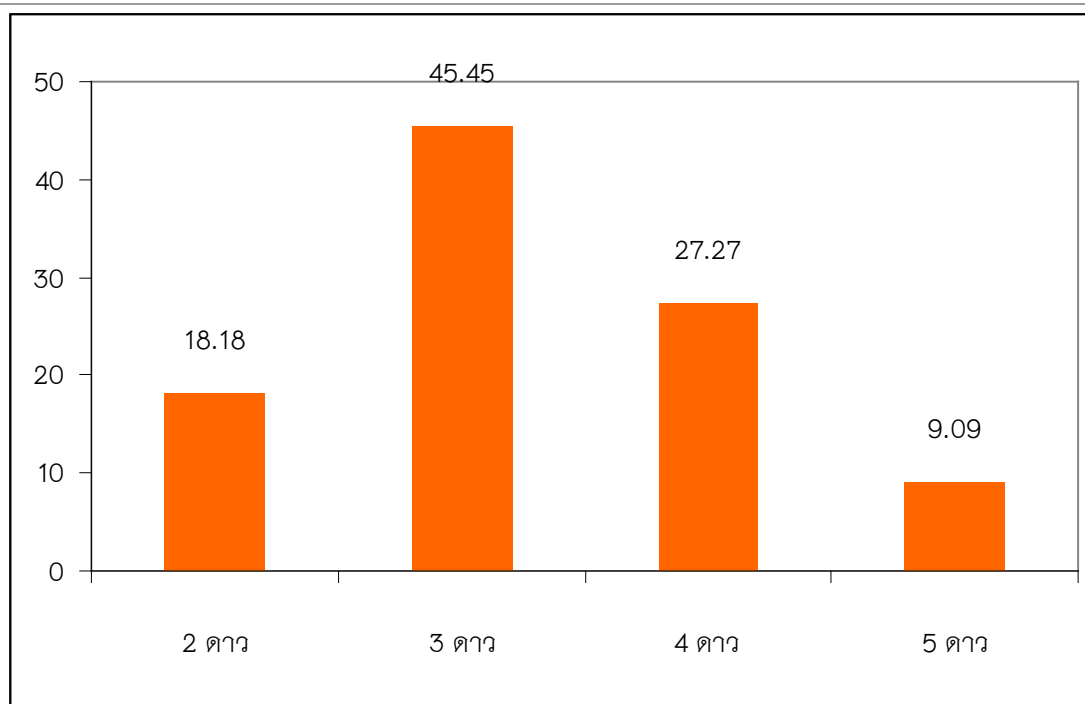
สรุป ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มากที่สุด คือ เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

### ตารางที่ 7 ระดับดาวของผลิตภัณฑ์

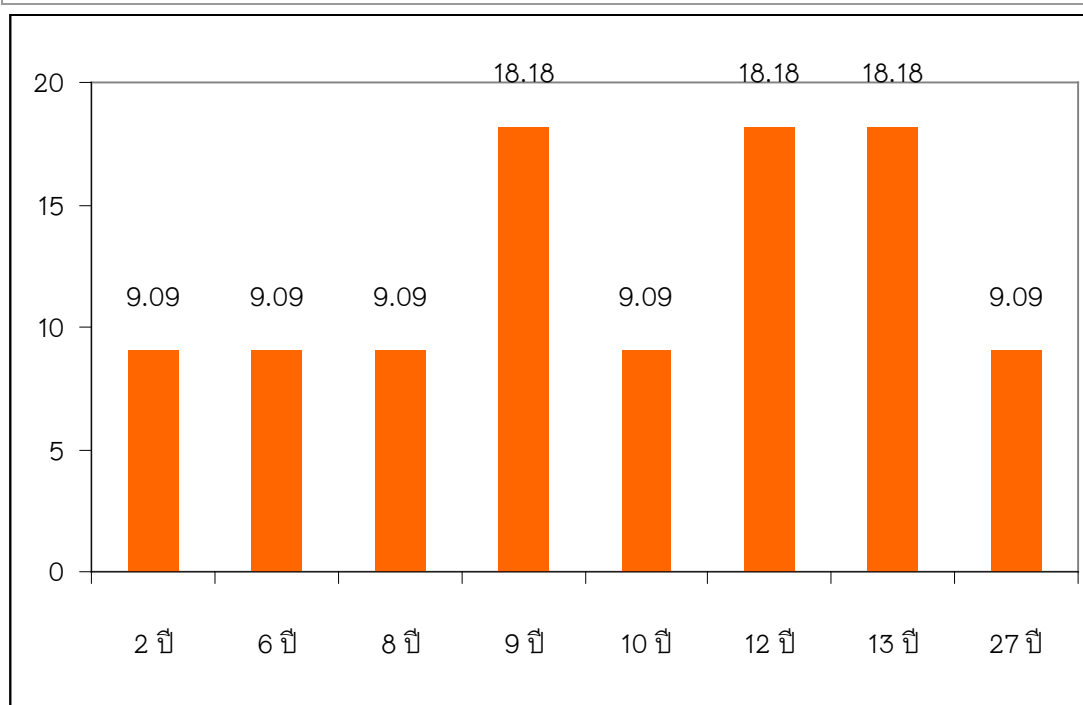
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
2 ดาว	2	18.2
3 ดาว	5	45.5
4 ดาว	3	27.3
5 ดาว	1	9.1



สรุป ผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีระดับดาวรวมมากที่สุด คือ ระดับ 3 ดาว คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 27.3 และระดับ 2 ดาว คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ระยะเวลาดำเนินการ

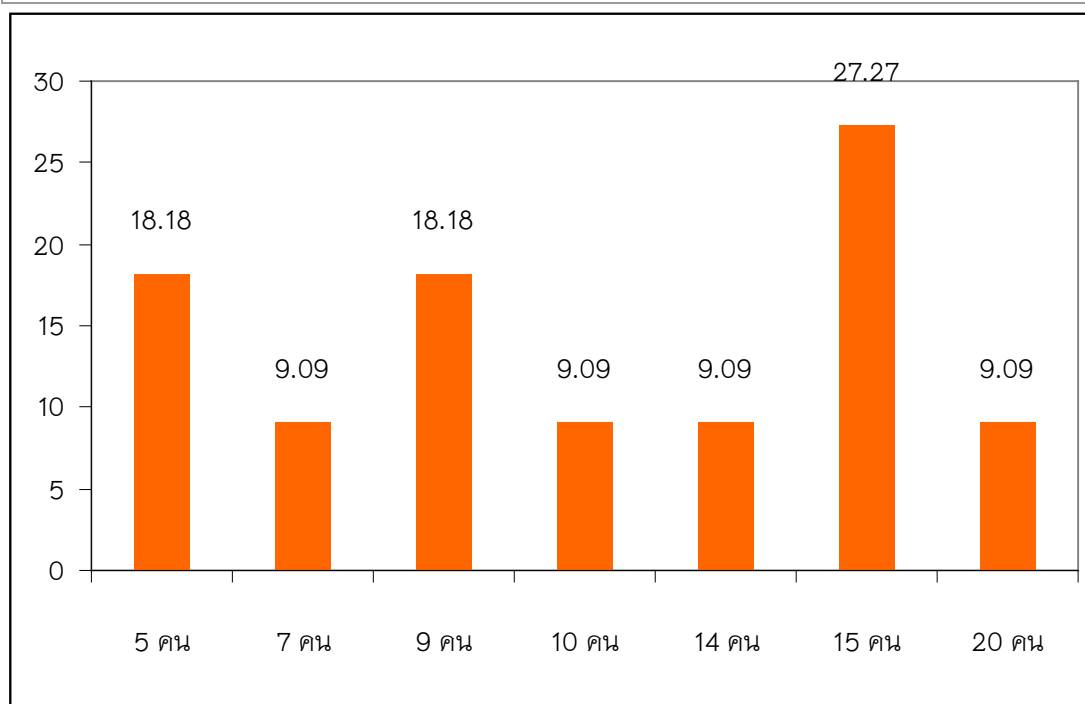
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
2 ปี	1	9.1
6 ปี	1	9.1
8 ปี	1	9.1
9 ปี	2	18.2
10 ปี	1	9.1
12 ปี	2	18.2
13 ปี	2	18.2
27 ปี	1	9.1



สรุป ผู้ประกอบการเริ่มต้นดำเนินการผลิตภัณฑ์เป็นระยะเวลา รวม มากที่สุด คือ 27 ปี รองลงมา คือ 13, 12 และ 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างผลิตภัณฑ์

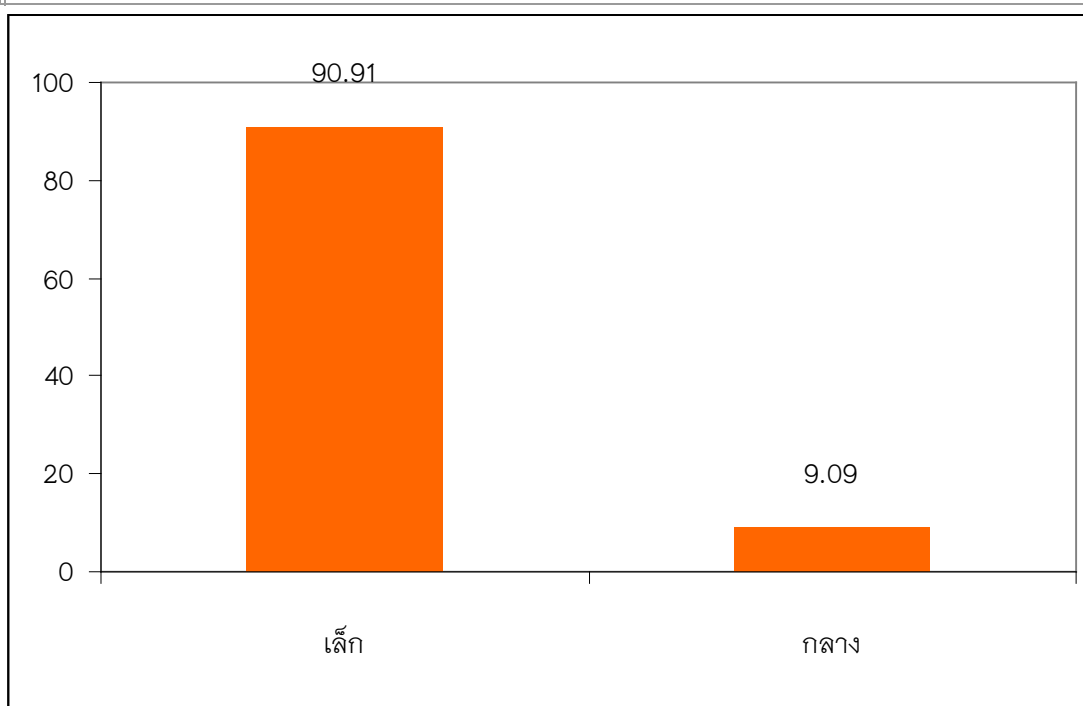
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
5 คน	2	18.2
7 คน	1	9.1
9 คน	2	18.2
10 คน	1	9.1
14 คน	1	9.1
15 คน	3	27.3
20 คน	1	9.1



สรุป ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีจำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างผลิตภัณฑ์ มากที่สุด คือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา คือ จำนวน 9 และ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ขนาดของการประกอบการ

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เล็ก	10	90.9
กลาง	1	9.1

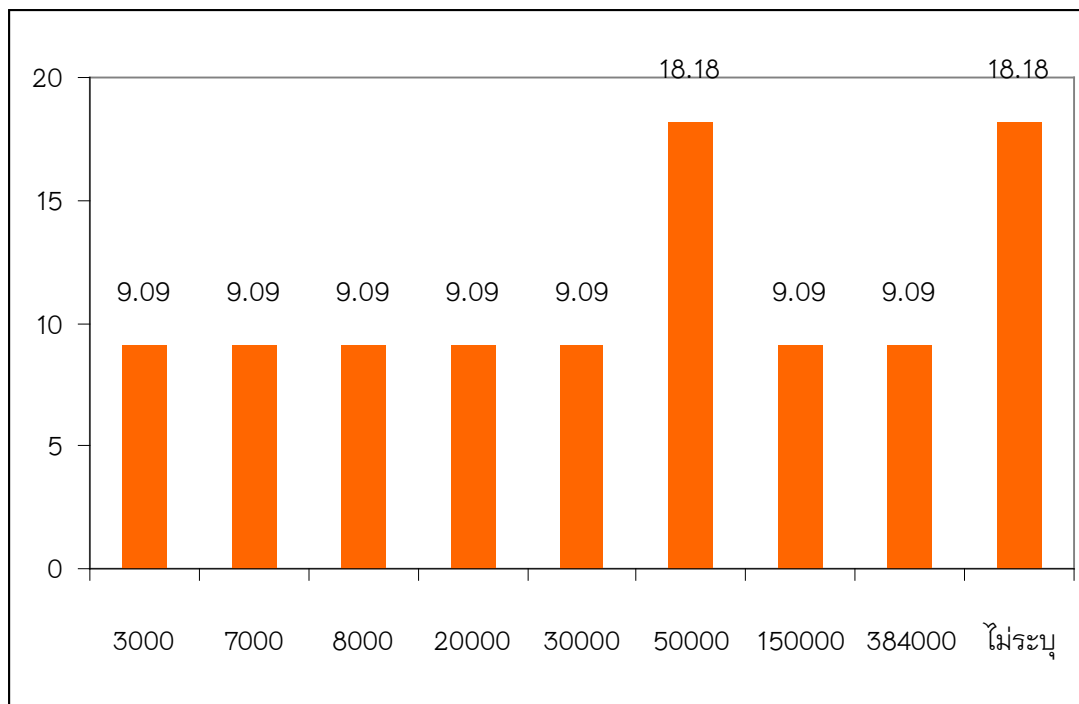


สรุป ผลិតภัณฑ์ชุมชนของกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมา คือ เป็นขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

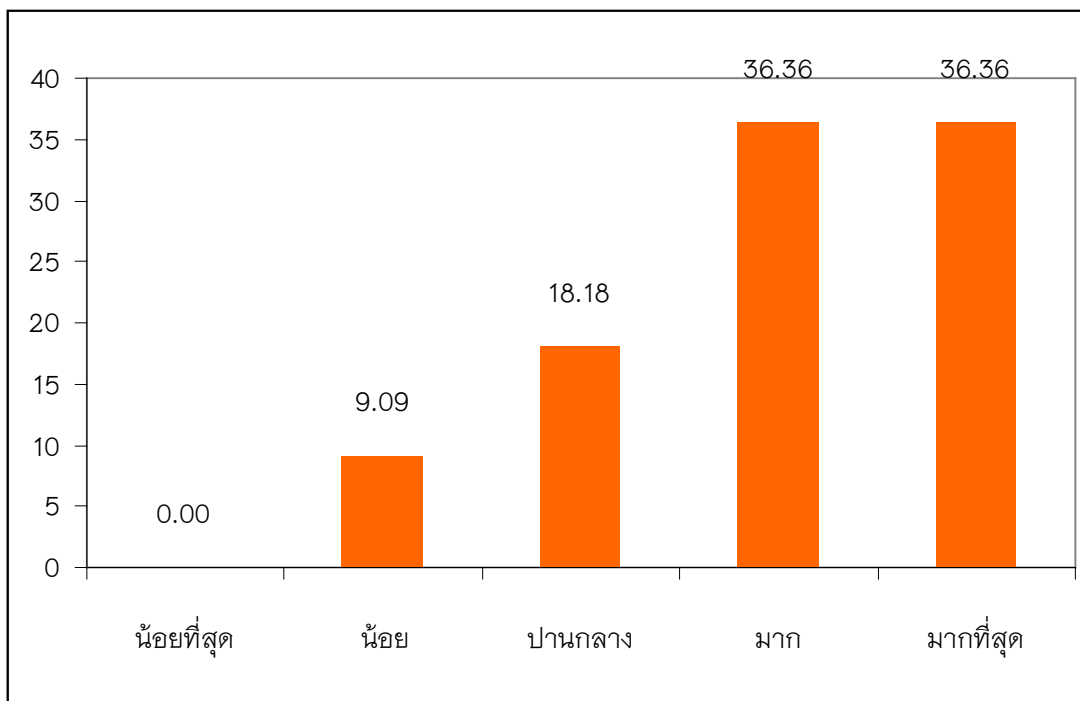
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
3000	1	9.1
7000	1	9.1
8000	1	9.1
20000	1	9.1
30000	1	9.1

50000	2	18.2
150000	1	9.1
384000	1	9.1
ไม่ระบุ	2	18.2



ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในให้การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนของหน่วยงาน  
รัฐบาล

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	0	0
น้อย	1	9.1
ปานกลาง	2	18.2
มาก	4	36.4
มากที่สุด	4	36.4



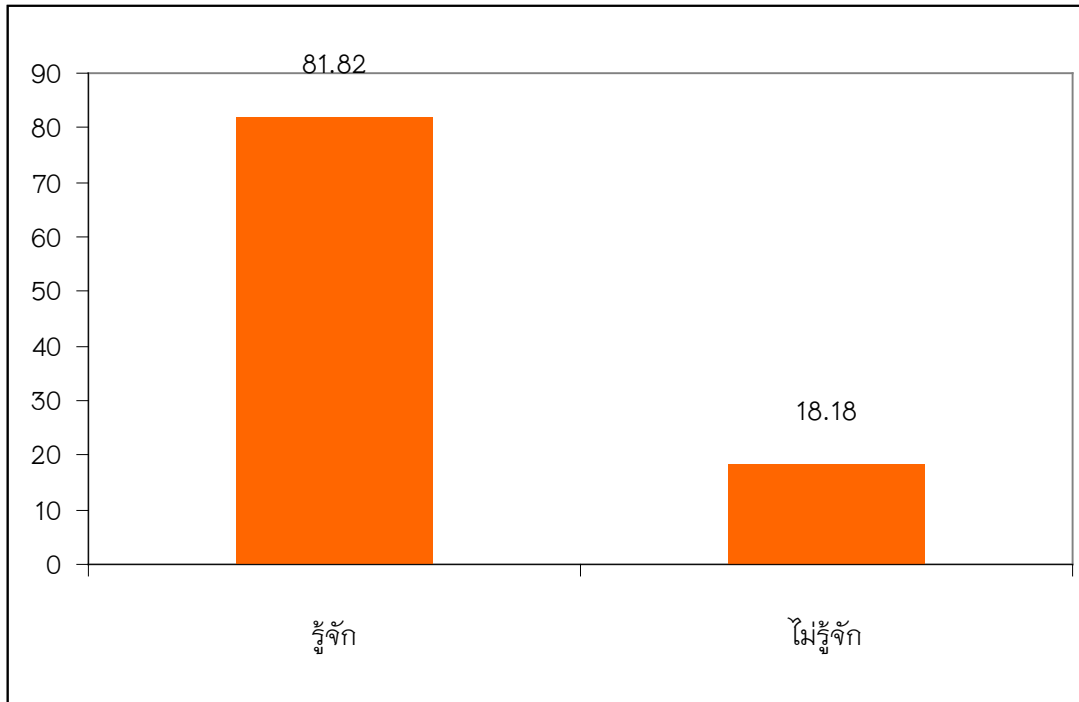
สรุป ความพึงพอใจในให้การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนของหน่วยงานรัฐบาล คือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ 36.4 และ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.4 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 และระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้

#### ตารางที่ 13 การรู้จักอินเทอร์เน็ต

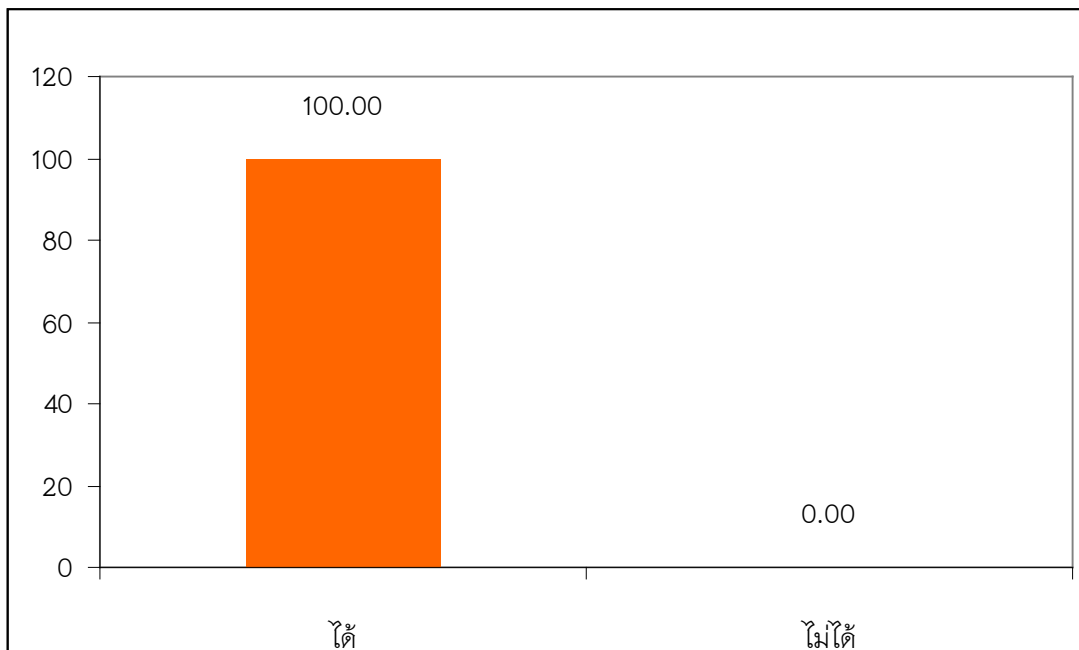
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รู้จัก	9	81.8
ไม่รู้จัก	2	18.2

สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และไม่รู้จักอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2



ตารางที่ 14 ความสามารถใช้โปรแกรมสำหรับท่องอินเทอร์เน็ต

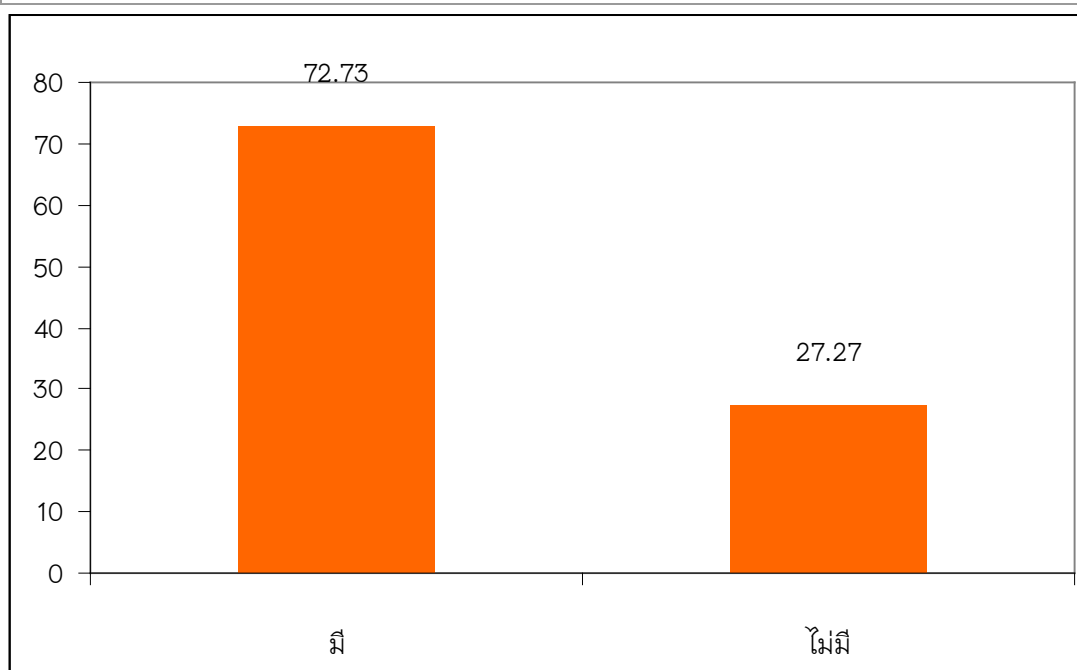
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ได้	11	100
ไม่ได้	0	0



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สามารถใช้โปรแกรมสำหรับท่องอินเทอร์เน็ตได้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 15 กล้องดิจิทัล

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
มี	8	72.7
ไม่มี	3	27.3

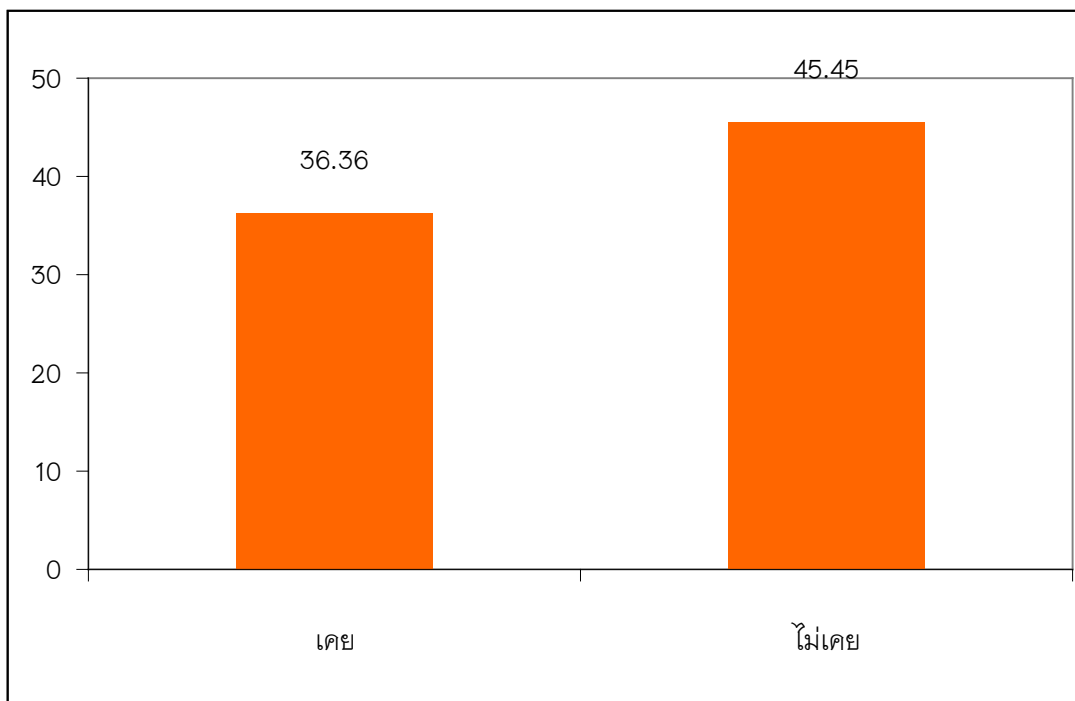


สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีกล้องดิจิทัล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และไม่มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตารางที่ 16 การส่งภาพดิจิทัลขึ้นบนอินเทอร์เน็ต

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เคย	4	36.4
ไม่เคย	5	45.5

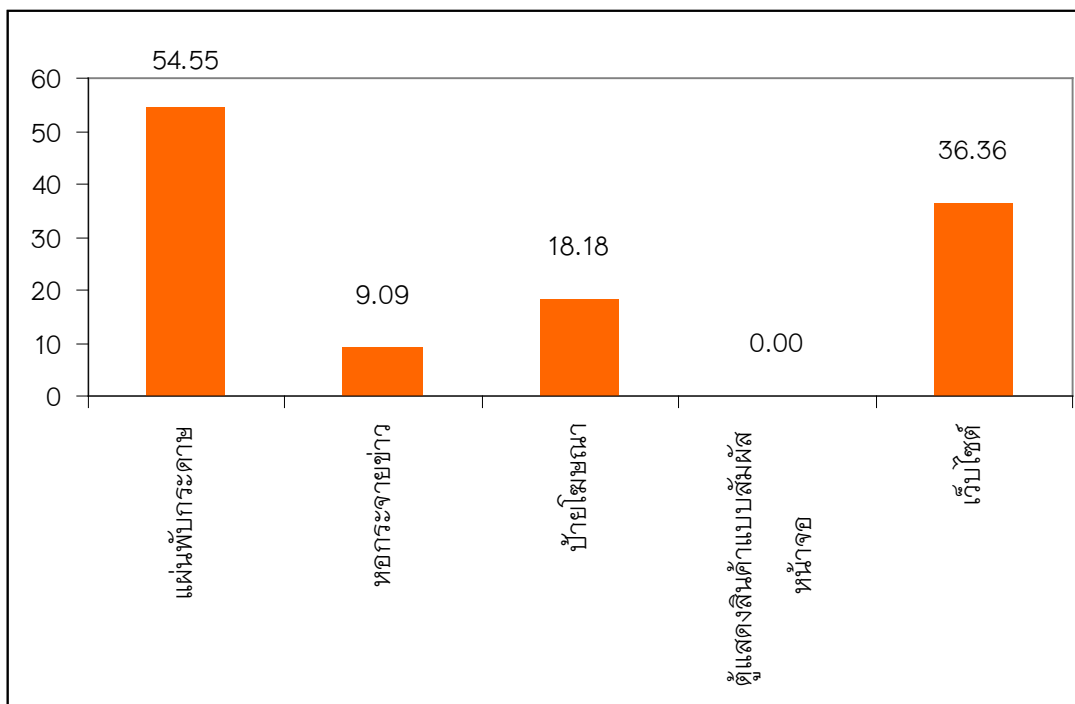




สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยนำภาพจากกล้องดิจิทัลส่งขึ้นบนอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และไม่เคย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

ตารางที่ 17 ช่องทางการประชาสัมพันธ์สินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

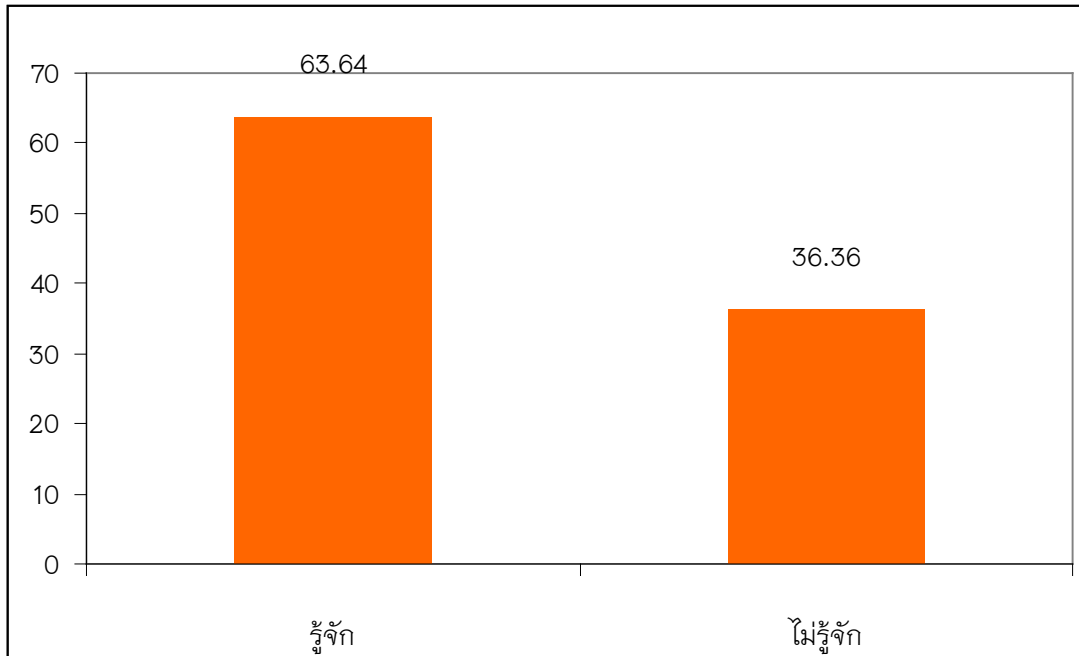
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
แผ่นพับกระดาษ	6	54.5
หอกระจายข่าว	1	9.1
ป้ายโฆษณา	2	18.2
ตู้แสดงสินค้าแบบสัมผัสหน้าจอ	0	0
เว็บไซต์	4	36.4



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีการประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ มากที่สุด คือ แชนแนลกระทิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และผ่านป้ายโฆษณา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 การใช้สื่อทางสังคม (Social Media) เพื่อการประชาสัมพันธ์

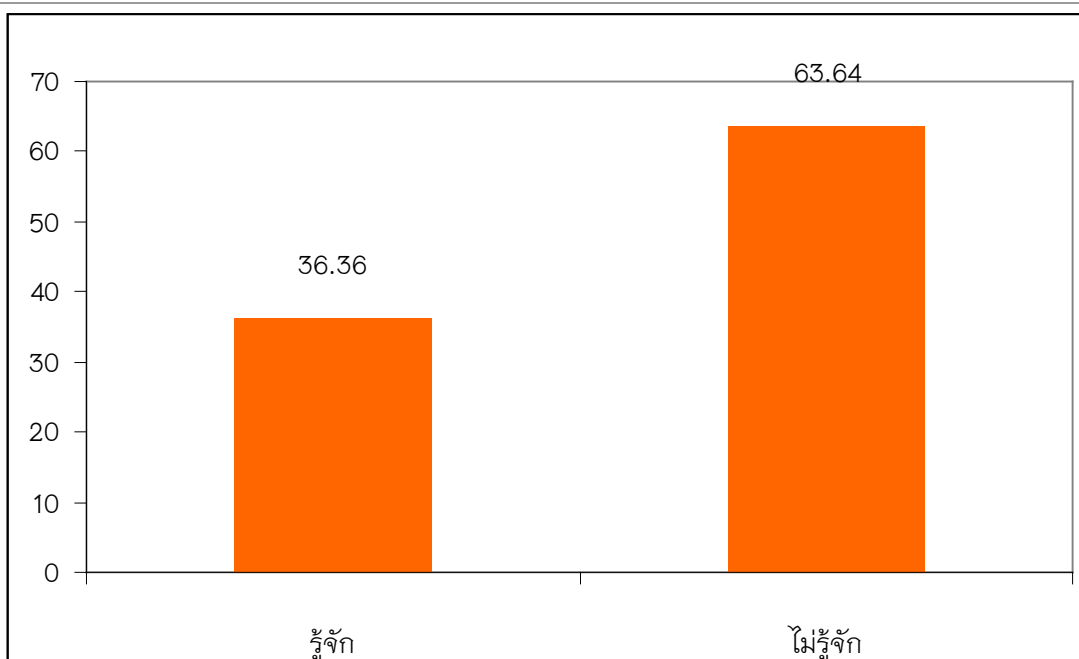
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รู้จัก	7	63.6
ไม่รู้จัก	4	36.4



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักการใช้สื่อทางสังคม (Social Media) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 และไม่รู้จัก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ

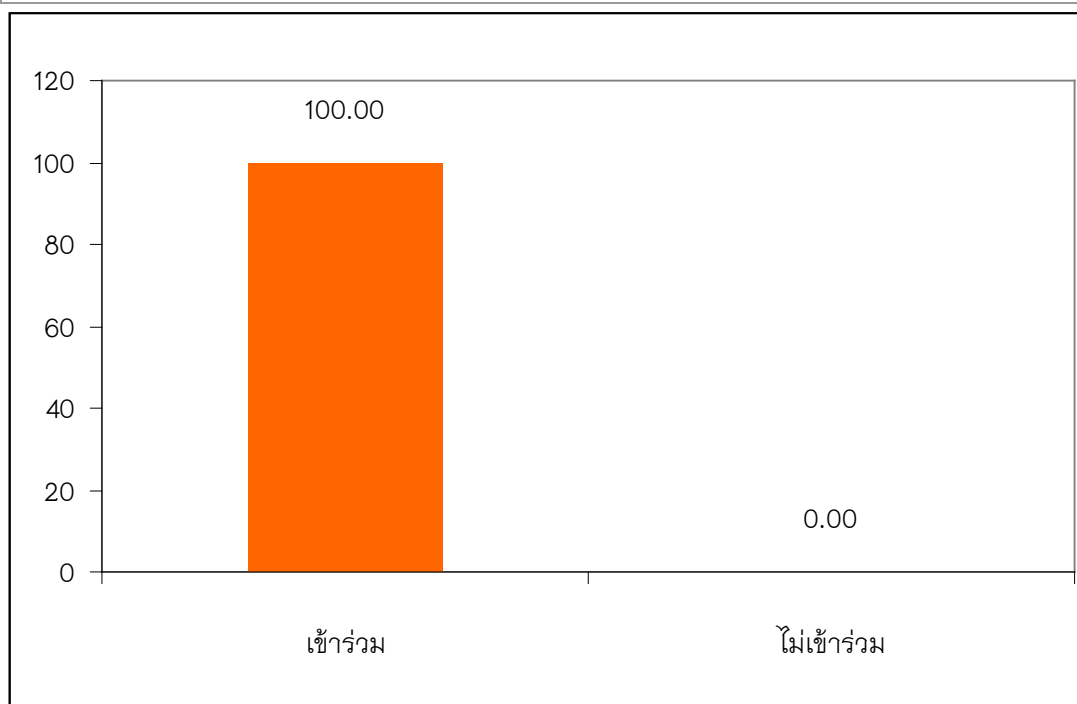
#### ตารางที่ 19 การรู้จักการทำตลาดออนไลน์

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รู้จัก	4	36.4
ไม่รู้จัก	7	63.6



ตารางที่ 20 หากท่านรู้ว่า การใช้อินเทอร์เน็ต/การใช้สื่อทางสังคม (Social Media) และ การทำตลาดออนไลน์ (e-Commerce) สามารถช่วยให้คนรู้จักสินค้ามากขึ้นและขายสินค้าได้มากขึ้น ท่านสนใจจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าอบรมกับสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือไม่

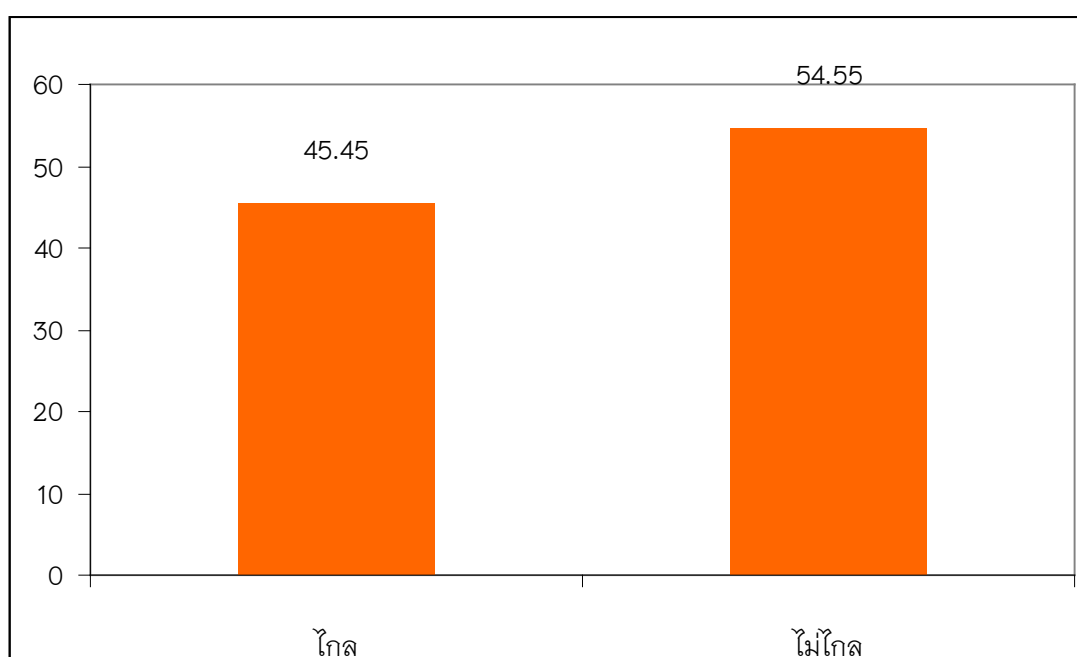
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม	11	100
ไม่เข้าร่วม	0	0



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สนใจจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าอบรมกับสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

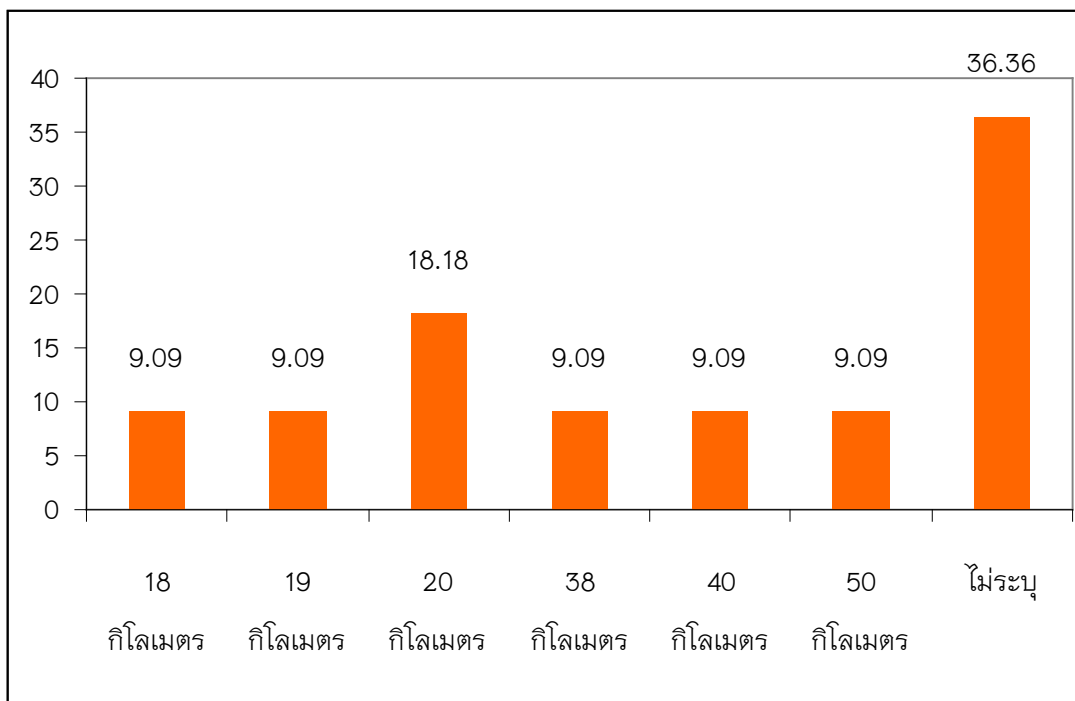
ตารางที่ 21 ท่านคิดว่า สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ คลอง 16 อยู่ไกลจากบ้านท่านหรือไม่

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ไกล	5	45.5
ไม่ไกล	6	54.5



ตารางที่ 22 ระยะทาง

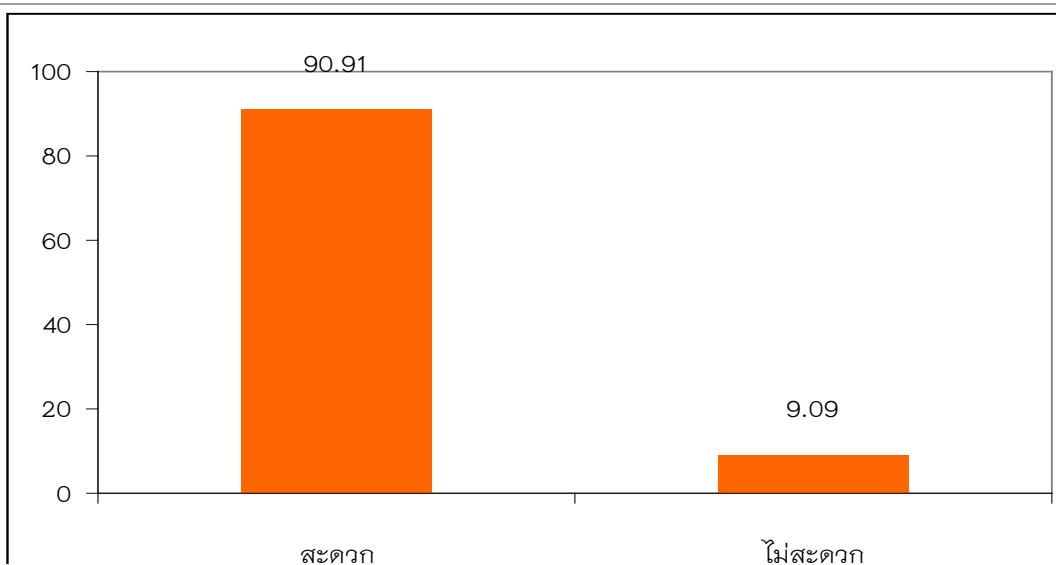
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
18 กิโลเมตร	1	9.1
19 กิโลเมตร	1	9.1
20 กิโลเมตร	2	18.2
38 กิโลเมตร	1	9.1
40 กิโลเมตร	1	9.1
50 กิโลเมตร	1	9.1
ไม่ระบุ	4	36.4



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ คลอง16 อยู่ห่างจากบ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และคิดว่าไม่ไกล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55

ตารางที่ 23 จากข้อ (27) ท่านสะดวกเดินทางไป-กลับหรือไม่

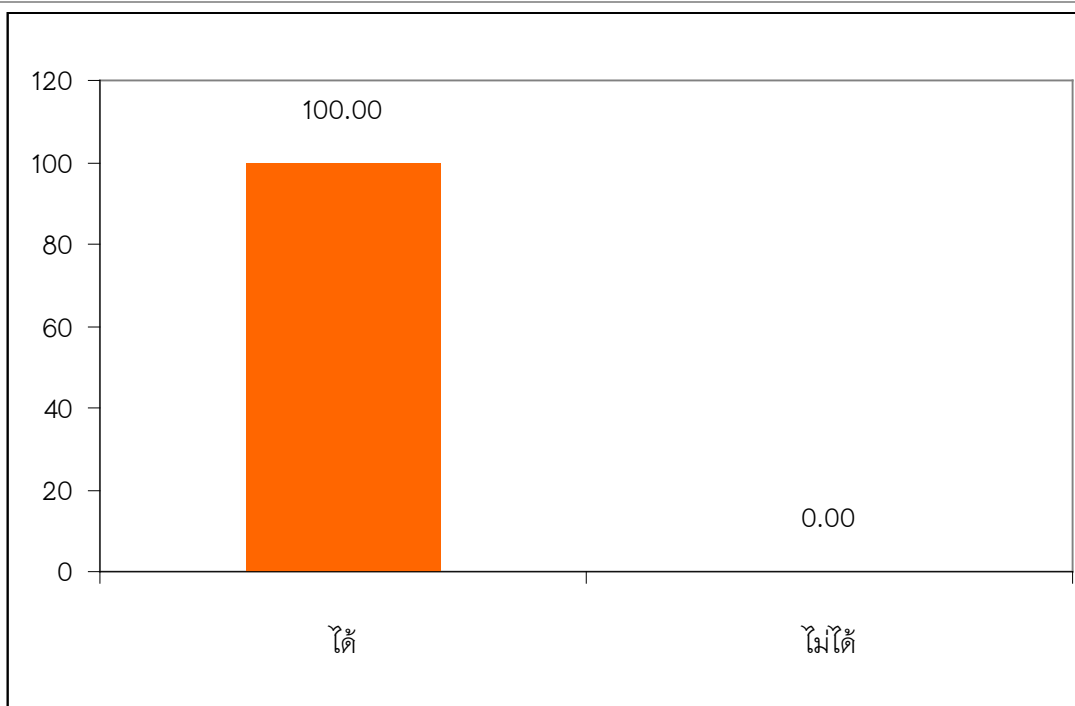
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
สะดวก	10	90.9
ไม่สะดวก	1	9.1



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่าสถานที่อบรมมีความสะดวกเดินทาง จำนวน 10 คน  
คิดเป็นร้อยละ 90.91 และคิดว่าไม่สะดวก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ตารางที่ 24 ท่านคิดว่าจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เพื่อฝึกอบรมให้สามารถช่วยประชาสัมพันธ์  
และขายสินค้าด้วยอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 วัน ได้หรือไม่

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ได้	11	100
ไม่ได้	0	0



สรุป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่าจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าฝึกอบรมได้ทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์  
จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมिंग (Deming)

ผลการสรุปแบบอุปนัยการดำเนินงาน ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

#### 1. ขั้นวางแผน (Plan)

- ประชุมเตรียมการดำเนินโครงการ ครั้งที่ 1
- การสำรวจความต้องการของชุมชน
- การเขียนโครงการและเสนอขออนุมัติ
- การเขียนโครงร่างการวิจัยและขออนุมัติ
- การประชุมเตรียมการโครงการ ครั้งที่ 2
- การประชุมเตรียมการโครงการ ครั้งที่ 3

#### 2. ขั้นดำเนินงาน (Do)

- การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้
- การประชาสัมพันธ์
- การรับสมัคร
- การประชุมดำเนินงาน ครั้งที่ 2
- การฝึกอบรม

#### 3. ขั้นตรวจสอบ (Check)

- การติดตามและประเมินผล
- การประชุมตรวจสอบงาน
- การเขียนสรุปเล่มรายงานผลการดำเนินงาน

#### 4. ขั้นปรับปรุง (Action)

- การประชุมสรุปผลการดำเนินโครงการ
- การจัดทำสรุปเล่มบทความ แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับ

### ตอนที่ 4 การสรุปผลการฝึกอบรมประเมินโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที

ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตารางที่ 25 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น	9	22.50
เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP	9	22.50
บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด	15	37.50
ผู้รับมอบอำนาจ	3	7.50
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	4	10.00



## ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ

ด้านการเตรียมความพร้อม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระกับวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม	4.57	มากที่สุด
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.19	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์/การติดต่อประสานงาน	4.35	มากที่สุด
4. เอกสารประกอบกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.51	มากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อม อุปกรณ์และอาหารว่าง	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
20. สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	มากที่สุด
21. คุณภาพของอาหารว่างและอาหารกลางวัน	4.70	มากที่สุด
22. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย	4.84	มากที่สุด

ด้านจิตการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
23. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการ	4.76	มากที่สุด
24. ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.76	มากที่สุด
25. อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	4.81	มากที่สุด
26. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้โดยภาพรวม	4.70	มากที่สุด

## ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะ

1. ให้ความรู้ดีมาก
2. ก่อนที่จะมาอบรม ควรแจ้งกำหนดการอบรมก่อน และการเตรียมอุปกรณ์สำหรับอบรม
3. ก่อนการอบรม ควรมีการจัดและวัดความรู้พื้นฐานของแต่ละคน เพื่อให้การอบรมรวดเร็วและ ตรงความ
4. ต้องการกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

## ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

### ข้อเสนอแนะ

5. เป็นโครงการที่ดี ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้สานต่อกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ
6. เปิดอบรมเกี่ยวกับ it เรื่องอื่นๆต่อไป
7. อยากเรียนเขียนเว็บไซต์มากกว่าครับ
8. อยากให้จัดงานอย่างนี้ขึ้นมามาก
9. ได้รับความรู้ดีมาก

สรุป ด้านการเตรียมความพร้อม ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระยะเวลาการจัดการอบรมและเอกสารประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี

ด้านการนำไปใช้ ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมว่ามีประโยชน์และตรงกับความต้องการคุ้มค่าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและสามารถนำความรู้ที่ได้รับนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมาก

ด้านจิตบริการ ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ คุณภาพของอาหารว่างและอาหารกลางวัน อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมโครงการว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการติดตามผลการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจ หรือการนำไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ หรือสินค้า และเพื่อเป็นการสานต่อกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ อยู่ในระดับดีมาก

## ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดนครนายก

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.7 ไม่ตอบ 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.2
2. จำนวนผู้สร้าง Facebook Fanpage ที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 13 ผลิตภัณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 28 จำนวนผู้สร้าง Facebook Fanpage

ลำดับ	Facebook Fan page
1.	ลายไม้ไผ่
2.	สวนแก้วคุณ
3.	บ้านความหวังเมตตา
4.	ไผ่สีล
5.	กลุ่มหัตถกรรมไม้ไผ่
6.	ตอง-มะดันอบแห้ง
7.	บ้านเรือนไทยจำลอง
8.	กลุ่มแปรรูปไม้ไผ่
9.	ดอกไม้ประดิษฐ์ผ้าใยบัว starflower บ้านนา นครนายก
10.	เทียนหอมตะไคร้ไผ่
11.	แชมพูสมุนไพร
12.	กะลาบ้านทุ่ง
13.	บ้านขนมหวาน ปิ่นทอง

ตารางที่ 29 ผลการติดตามประเมินผลโครงการ

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การสำรวจข้อมูลก่อนการอบรมของผู้จัดโครงการ	3.46	ดี
2. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลก่อนการอบรม	3.08	ดี
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความน่าสนใจ ทำให้ท่านสนใจเข้าร่วมโครงการ	3.31	ดี
4. การประชาสัมพันธ์ของโครงการผ่านพัฒนาการจังหวัด นครนายกทำให้ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอย่างรวดเร็ว	3.15	ดี
5. ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการ มีความสะดวก	2.23	พอใช้
6. หลักสูตรที่จัดอบรมให้มีความน่าสนใจ	3.54	ดีมาก
7. เนื้อหาที่จัดอบรมมีประโยชน์ต่อการทำผลิตภัณฑ์ของท่าน	3.38	ดี
8. ความพึงพอใจของท่านต่อการดำเนินการของผู้จัดโครงการ	3.85	ดีมาก
9. ความพอใจของท่านต่อผู้จัดโครงการ	3.85	ดีมาก
10. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม	3.92	ดีมาก
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	3.54	ดีมาก

## ตารางที่ 29 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
12. ความรู้ที่ได้จากการอบรมตรงกับความต้องการของท่าน	3.38	ดี
13. กิจกรรมการจัดอบรมมีความน่าสนใจ	3.46	ดี
14. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีอยู่ในการอบรม	3.38	ดี
15. กิจกรรมที่อยู่ในการอบรม ทำให้ท่านได้รับประสบการณ์	3.31	ดี
16. ความรู้ที่ได้ ช่วยให้คุณเกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน	3.54	ดีมาก
17. ความพอใจของท่านต่อการดำเนินการของวิทยากร	3.62	ดีมาก
18. หลังจากการอบรมครั้งนี้ ท่านคิดว่า ท่านสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ของท่านได้	3.46	ดี
19. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “แนวคิดการตลาดแนวใหม่ด้วยเว็บ 2.0 สำหรับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) และผลิตภัณฑ์ในชุมชน” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	2.62	ดี
20. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “แนวคิดการตลาดออนไลน์สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนและสินค้า OTOP” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	2.85	ดี
21. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “พื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ตและการสมัครใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	3.23	ดี
22. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “หลักการและเทคนิคถ่ายภาพเบื้องต้น” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	3.46	ดี
23. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “หลักการการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	2.23	พอใช้
24. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง “การสร้างชุมชนออนไลน์ด้วยเครือข่ายสังคม (Social Media) และการประชาสัมพันธ์ Facebook” ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน	2.69	ดี
25. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านมีความมั่นใจที่จะนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน	3.15	ดี
26. ท่านมีความสนใจที่จะเข้าร่วมอบรมกับทางสำนักคอมพิวเตอร์	3.85	ดีมาก

**ตารางที่ 30** ระยะเวลาที่นำความรู้หลังการอบรม ไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน

ระยะเวลา	กิจกรรม	จำนวน
หลังการอบรมทันที	1. Post รูปลง Facebook 2. Email โต้ตอบกับลูกค้า 3. ถ่ายรูปสินค้าแล้ว Post ลง Fanpage 4. ฝึกทำ Fanpage 5. ทำการ Add กลุ่มจากการอบรมและช่วยสอนกลุ่ม อื่นๆ ด้วย	7
หลังการอบรม 1 สัปดาห์	1. Upload รูปสินค้า 2. ฝึกทำ Fanpage	3
หลังการอบรม 2 สัปดาห์	1. Upload รูปสินค้า	1
ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์	-	2

**2. ปัญหาที่ท่านพบหลังจากการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน**

1. ไม่เข้าใจแนวคิดการทำตลาดออนไลน์
2. ไม่เข้าใจวิธีการสร้าง Fanpage ได้
3. ต้องการฝึกปฏิบัติทำกล่องสำหรับถ่ายรูปและฝึกการถ่ายรูปสินค้า
4. ไม่สามารถนำรูปสินค้าแสดงผลบน Facebook ได้
5. ภาพสินค้าไม่ได้จัดแสง

**3. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการเพิ่มเติมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน**

1. การแนะนำสินค้าที่สามารถนำไปขายได้และมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
2. การทำร้านค้าออนไลน์และเครื่องมือทางเครือข่ายทางสังคม (Social Network)
3. ความรู้การทำเว็บไซต์สำหรับขายสินค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เน้นเฉพาะการทำร้านค้าออนไลน์

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---

1. โครงการจัดได้ดี สนใจจะเข้าร่วมโครงการอีก ถ้าสะดวกยินดีเข้าร่วมเพื่อสร้าง Fanpage อีกครั้ง เนื่องจากยังสร้าง Fanpage ได้
  2. ระยะเวลาในการอบรมน้อย ควรเน้นหัวข้อที่น่าสนใจ และให้เจาะจงเฉพาะหัวข้อ เช่น การทำร้านค้าออนไลน์ และควรเน้นเฉพาะเรื่องการทำ Fanpage
  3. โครงการดีมาก มีความพร้อมทั้งสถานที่และอุปกรณ์และต้องการให้เป็นโครงการต่อเนื่อง
  4. อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อพัฒนาเป็นร้านค้าของตนเอง เนื่องจากในขณะนี้สินค้าเผยแพร่ไว้ที่ Thaitambon.com
  5. การฝึกอบรม ควรจะจับกลุ่มของผู้เข้าอบรมให้มีทักษะอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน
  6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก การอธิบายค่อนข้างเร็วเกินไป ตามไม่ทัน เนื่องจากเป็นคนทำซ้ำ กลัวจะไปทำให้คนอื่นซ้ำตาม
  7. อยากให้สอนการออกแบบบรรจุภัณฑ์
- 

สรุป ผลการติดตามประเมินผลโครงการ ผู้ที่เคยได้รับการอบรม จำนวน 13 ผลิทัศน์ มีความพึงพอใจระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 30.77 และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ ผู้เข้ารับการอบรมควรจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการปรับทักษะของผู้เข้าอบรมให้มีระดับทักษะใกล้เคียงกัน การฝึกอบรมควรเน้นการทำเว็บไซต์ หรือเน้นการสร้าง Fanpage และการนำเสนอภาพบน Facebook ให้ปฏิบัติได้จริง และมีการสอนการออกแบบบรรจุภัณฑ์

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก มีความมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการวิจัย โดยสรุป ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการด้านไอซีทีของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก
3. เพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัด

นครนายก

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสร้างแบบสำรวจความต้องการของชุมชนด้านไอซีที เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชน ความช่วยเหลือ การขอสนับสนุนด้านไอซีทีสำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชน
2. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก
3. การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการดำเนินงาน และทำการคัดสรรกระบวนการคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับการบูรณาการไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก
4. การสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยเป็นกระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมมิง (Deming)
5. การนำกระบวนการดำเนินงาน (Process) ตามแนวคิดเดมมิง (Deming) ไปบูรณาการเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก ด้วยการฝึกอบรมจำนวน 2 วัน แล้วดำเนินการติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรม เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder)
6. สรุปผลความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) และนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดนครนายก การนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจพื้นที่ และการสำรวจประเด็นความต้องการของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

ผลการสำรวจข้อมูล พบว่า ความต้องการของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ 1) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ด้านการจัดการองค์ความรู้สำหรับ OTOP 2) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการความรู้ในด้านการจัดแผนการตลาด และ 3) เจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องการจัดกระจายสินค้าและช่องทางจำหน่ายสินค้าที่มากขึ้น รวมถึง ความต้องการมีเว็บไซต์ของตนเองเพื่อจำหน่ายสินค้าไปยังต่างประเทศ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์การศึกษาความเป็นไปได้โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที เรื่อง การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาของการศึกษาความเป็นไปได้ พบว่า การศึกษาความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 2 ส่วน

**ส่วนที่ 1) การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)** โดยเป็นผู้รับผิดชอบในเชิงนโยบาย/นักวิชาการ/ผู้ประสานงานชุมชน จำนวน 3 ท่าน สรุปประเด็น คือ จังหวัดนครนายกมีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น โดยส่งเสริมด้านวัตถุดิบและการผลิตที่ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์ด้านอาหาร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และผลิตภัณฑ์จักรสาน การพัฒนาด้านบรรจุภัณฑ์ให้มีมาตรฐานทั้งคุณภาพ ความสะอาด ความปลอดภัย สู่ทางการตลาดและการบริการหลังการขาย ตลอดจนการประหยัดพลังงานในการผลิตสินค้าเพื่อลดรายจ่าย ivo อย่างชัดเจน โดยพบปัญหา ดังนี้ 1) ผู้ผลิตบางส่วนยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) ขาดการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ที่สวยงามและดึงดูดใจผู้ซื้อ 2) ผู้ผลิต รุ่นเก่าไม่ค่อยพัฒนาผลิตภัณฑ์ 3) นครนายกยังไม่มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าของจังหวัดนครนายกที่ชัดเจน มีจุดเด่น คือ มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ต เข้าถึงระดับตำบล มีความต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์และการสร้างช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และประเด็นสุดท้าย คือ มีความเป็นไปได้ในการฝึกอบรมเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้า/เพิ่มช่องทางการกระจายสินค้า ด้วยระบบตลาดออนไลน์ (e-Commerce) และควรจัดให้มีการต่อเนื่อง ในช่วงแรกอาจจะเลือกชุมชนนำร่องเข้าร่วมโครงการ

**ส่วนที่ 2) การสัมภาษณ์** โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และมีผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ จำนวน 10 กลุ่มผลิตภัณฑ์ พบว่า มีประเด็นการตอบแบบสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และ เพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีช่วงอายุตั้งแต่ 33 – 70 ปี 2) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีช่วงอายุตั้งแต่ 33 – 70 ปี 3) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มากที่สุด คือ ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าอนุปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และมัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ



4) ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มากที่สุด คือ เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ 5) ผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีระดับดาวรวมมากที่สุด คือ ระดับ 3 ดาว คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 27.3 และระดับ 2 ดาว คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ 6) ผู้ประกอบการเริ่มต้นดำเนินการผลิตภัณฑ์เป็นระยะเวลารวม มากที่สุด คือ 27 ปี รองลงมา คือ 13 , 12 และ 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ 7) ผลิตภัณฑ์ชุมชนของกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมา คือ เป็นขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ 8) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด คือ 50000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมา คือ 3000-384,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และไม่ระบุคิดเป็นร้อยละ 18.2 9) ความพึงพอใจในการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนของหน่วยงานรัฐบาล คือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ 36.4 และ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.4 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 และระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ 10) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และไม่รู้จักอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 11) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สามารถใช้โปรแกรมสำหรับท่องอินเทอร์เน็ตได้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100 12) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีกล้องดิจิทัล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และไม่มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยนำภาพจากกล้องดิจิทัลส่งขึ้นบนอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และไม่เคย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 13) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีการประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ มากที่สุด คือ แผ่นพับกระดาษ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และผ่านป้ายโฆษณา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ 14) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักการใช้สื่อทางสังคม (Social Media) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 และไม่รู้จัก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ 15) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์สนใจจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าอบรมกับสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100 16) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่าสถานที่อบรมมีความสะดวกเดินทาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 และคิดว่าไม่สะดวก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และ 17) ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คิดว่าจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าฝึกอบรมได้ทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สรุป ผลการศึกษาความเป็นไปได้ พบว่า มีความเป็นไปได้ในการจัดดำเนินการโครงการ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการ (Process) ตามแนวคิดเดมมิง (Deming)

ผลการสรุปแบบอุปนัยการดำเนินงาน ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพเดมมิง (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

#### 1. ขั้นวางแผน (Plan) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

- 1) ประชุมเตรียมการดำเนินโครงการ ครั้งที่ 1
- 2) การสำรวจความต้องการของชุมชน

- 3) การเขียนโครงการและเสนอขออนุมัติ
- 4) การเขียนโครงร่างการวิจัยและขออนุมัติ
- 5) การประชุมเตรียมการโครงการ ครั้งที่ 2
- 6) การประชุมเตรียมการโครงการ ครั้งที่ 3

**2. ขั้นตอนดำเนินงาน (Do) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย ดังนี้**

- 1) การศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้
- 2) การประชาสัมพันธ์
- 3) การรับสมัคร
- 4) การประชุมดำเนินงาน ครั้งที่ 2
- 5) การฝึกอบรม

**3. ขั้นตอนตรวจสอบ (Check) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้**

- 1) การติดตามและประเมินผล
- 2) การประชุมตรวจสอบงาน
- 3) การเขียนสรุปเล่มรายงานผลการดำเนินงาน

**4. ขั้นตอนปรับปรุง (Action) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้**

- 1) การประชุมสรุปผลการดำเนินโครงการ
- 2) การจัดทำรูปเล่มบทความ แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับ

**ตอนที่ 4 การสรุปผลการประเมินการฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที  
กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง "การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชน  
นครนายก**

ผลการประเมินการฝึกอบรม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการเตรียมความพร้อม ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระยะเวลาการจัดการอบรมและเอกสารประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี

2) ด้านการนำไปใช้ ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมว่ามีประโยชน์และตรงกับความต้องการคุ้มค่าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและสามารถนำความรู้ที่ได้รับนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมาก

3) ด้านจิตบริการ ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ คุณภาพของอาหารว่างและอาหารกลางวัน อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมโครงการว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก

**ข้อเสนอแนะ** ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการติดตามผลการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจ หรือการนำไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ หรือสินค้า และเพื่อเป็นการสานต่อกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ อยู่ในระดับดีมาก

### **ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แบบติดตามและประเมินผลโครงการ**

ผลการติดตามประเมินผลโครงการ ผู้ที่เคยได้รับการอบรม จำนวน 15 ผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้ไปใช้ จำนวน 13 ผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมา คือ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 30.77 และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ** ผู้เข้ารับการอบรมควรจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการปรับทักษะของผู้เข้าอบรมให้มีระดับทักษะใกล้เคียงกัน การฝึกอบรมควรเน้นการทำเว็บไซต์ หรือเน้นการสร้าง Fanpage และการนำเสนอภาพบน Facebook ให้ปฏิบัติได้จริง และมีการสอนการออกแบบบรรจุภัณฑ์

### **การอภิปรายผล**

การติดตามและประเมินผล ด้วยวิธีการลงพื้นที่เพื่อประชุมร่วมกับชุมชนเพื่อเสริมความรู้ และแก้ปัญหาให้กับทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์อีกครั้งหนึ่ง การดำเนินการในขั้นตอนนี้ทำให้เข้าใจปัญหามากขึ้น เช่น บางกลุ่มผลิตภัณฑ์ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัว ขาดการฝึกทักษะการใช้งานอย่างต่อเนื่อง บางกลุ่มไม่สามารถเริ่มต้นได้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถจำแนกระดับสมรรถนะด้านไอซีทีของประชาชนหรือชุมชนเป็น 3 ระดับ คือ

1) กลุ่มศักยภาพ กลุ่มนี้สามารถใช้เครื่องมือสังคมเครือข่ายออนไลน์ในการติดต่อเพื่อขายสินค้าได้เรียบร้อยแล้วและมีความพร้อมที่จะก้าวไปสู่การใช้ไอซีทีในระดับที่สูงขึ้น อาทิเช่น การเพิ่มช่องทางการขายสินค้า การออกแบบบรรจุภัณฑ์ด้วยตนเอง

2) กลุ่มพัฒนา กลุ่มที่มีการใช้เครื่องมือเครือข่ายสังคมออนไลน์หลังการเสริมความรู้หลังผ่านขั้นตอนการตรวจสอบซึ่งจะต้องมีการติดตามผลต่อไป

3) กลุ่มเพื่อพัฒนา กลุ่มที่ยังไม่มีความพร้อมในการนำเครื่องมือจากการอบรมไปใช้ในการขายสินค้า

นอกจากนี้ ประชาชนที่เป็นเจ้าของกลุ่มผลิตภัณฑ์มีความเข้าใจและเห็นประโยชน์ในการใช้เครื่องมือสังคมเครือข่ายออนไลน์ในการทำการค้าและการประชาสัมพันธ์ รวมถึงมีความพร้อมและมีกำลังใจในการพัฒนาชุมชนในการทำตลาดออนไลน์เพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

ตามที่มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการพัฒนางานบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน (1 จังหวัด 1 มหาวิทยาลัย) เพื่อมุ่งเน้นการสร้างงานบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งแผนดังกล่าวมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายกที่มีการกำหนด กลยุทธ์ ให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น โดยมีการส่งเสริมด้านวัตถุดิบและการผลิตที่ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์ด้านอาหาร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และผลิตภัณฑ์จักสาน การพัฒนาด้านบรรจุภัณฑ์ให้มีมาตรฐานทั้งคุณภาพ ความสะอาด ความปลอดภัย สู่ทางการตลาดและการบริการหลังการขาย ตลอดจนการประหยัดพลังงานในการผลิตสินค้าเพื่อลดรายจ่าย อันเป็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกันอย่างลงตัว

เมื่อมีการดำเนินงานโครงการในลักษณะนําร่อง และจากผลการติดตามและประเมินผลของกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน ดังกล่าว พบว่า มีประเด็นความต้องการที่ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนต้องการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่ต้องการเติมเต็มหลายประเด็น และมีความต้องการให้มีการฝึกอบรมโดยเน้นการฝึกปฏิบัติทักษะเฉพาะทาง โดยประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

จึงเสนอแนะให้มีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะไอซีทีโดยมีการดำเนินงานสอดคล้อง ดังนี้ 1) ผลการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน 2) ผลการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) 3) ยุทธศาสตร์ของทั้งสองหน่วยงาน อันไปสู่พัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชนอย่างยั่งยืน

## บรรณานุกรม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2554). *Best Practice คืออะไร*. [สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ].

3 พฤษภาคม 2554 , จาก <http://www.ftpi.or.th>.

วิจารณ์ พานิช (2554). พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มศว ปีการศึกษา 2553, จาก [http://qa.swu.ac.th/Portals/50/files/คู่มือ/PDF\\_คู่มือสนับสนุนวิชาการ%202553.pdf](http://qa.swu.ac.th/Portals/50/files/คู่มือ/PDF_คู่มือสนับสนุนวิชาการ%202553.pdf)

สถาบันวิจัยพัฒนาเพื่อการเรียนรู้. (2549). เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการ เรื่อง การรับรองวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการจัดการคุณภาพการศึกษา โครงการระบบดี โรงเรียนมีคุณภาพ วันที่ 25 – 27 พฤษภาคม 2549 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา)

Deming, W.Edwards .(1986). *Statistical method from the viewpoint of quality control*. Washington, D.C.

Business Dictionary (2011). <http://www.businessdictionary.com/definition/best-practice.html>

ภาคผนวก

**ภาคผนวก**

**แบบสำรวจพื้นที่**  
**สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

-----

1. วันที่ออกหน่วย ..... ครั้งที่ .....
2. สถานที่ หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ .....
- จังหวัด .....
3. ตำแหน่งพิกัด.....

4. จำนวนคน..... คน
5. จำนวนกลุ่มผลิตภัณฑ์..... คน
6. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่
- อาจารย์ ..... คน
  - เจ้าหน้าที่ ..... คน
  - รวมทั้งสิ้น ..... คน

7. ประเด็นความต้องการของชุมชน

.....

.....

.....

.....

ผู้บันทึก.....

วันเดือนปี.....เวลา.....



## แบบสัมภาษณ์

# การศึกษาความเป็นไปได้ โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที

## กิจกรรมที่ 1 : เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที

### เรื่อง “การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก”

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ( / ) หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา  
( ) จบชั้นประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) จบมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
( ) จบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ( ) จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. ความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์  
( ) เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น ( ) เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP  
( ) บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด ( ) ผู้รับมอบอำนาจ  
( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

#### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

3. ชื่อผลิตภัณฑ์.....
4. ชื่อกลุ่ม.....ตำบล.....
5. ระดับ.....ดาว
6. จุดเด่นของผลิตภัณฑ์ คือ .....
7. ปีที่เริ่มดำเนินการ พ.ศ.....รวมเวลา.....ปี
8. ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....  
เบอร์โทรศัพท์.....Website : .....
9. จุดขายสินค้าประจำ.....
10. สินค้านำไปขายที่ไหนบ้าง ( ) ในประเทศ ( ) ต่างประเทศ(ระบุ).....
11. จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างผลิตภัณฑ์.....คน
12. จำนวนชนิดสินค้า.....ชิ้น  
ได้แก่ 1).....2).....  
.....  
.....
13. ขนาดของโรงงาน-แหล่งผลิต.....

14. กำลังการผลิตรวม จำนวน .....ชิ้นต่อวัน
15. รายได้เฉลี่ย.....บาทต่อเดือน (ถ้าระบุได้)
16. ท่านพึงพอใจในให้การส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนของหน่วยงานรัฐบาล  
ระดับใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
17. ท่านพบปัญหาในการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ชุมชนอะไรบ้าง
- .....
- .....

18. ท่านอยากให้หน่วยงานรัฐบาล และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ช่วยเหลือในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

### ตอนที่ 3 การศึกษาความเป็นไปได้

19. ท่านรู้จักอินเทอร์เน็ตหรือไม่  รู้จัก  ไม่รู้จัก
20. ท่าน (บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด) สามารถใช้โปรแกรมสำหรับท่องอินเทอร์เน็ตหรือไม่  
เช่น Google ,Yahoo เป็นต้น และใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ได้  
 ได้  ไม่ได้
21. ท่าน (บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด) มีกล้องดิจิตอลหรือไม่  มี  ไม่มี (ข้ามไปข้อ 23)
22. ท่าน (บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด) เคยนำภาพจากกล้องดิจิตอลส่งขึ้นบนอินเทอร์เน็ตหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย

23. ท่านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์สินค้าอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แผ่นพับ/กระดาษ  หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
- ป้ายโฆษณา  ตู้แสดงสินค้าแบบสัมผัสหน้าจอ
- เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต (ระบุ) ชื่อเว็บไซต์.....ผู้จัดทำ.....
- .....
- อื่น ๆ (ระบุ).....

24. ท่านรู้จักการใช้สื่อทางสังคม (Social Media) เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือไม่

เช่น Facebook , Twitter , Youtube เป็นต้น

รู้จัก  ไม่รู้จัก

25. ท่านรู้จักการทำตลาดออนไลน์ (e-Commerce) หรือไม่  รู้จัก  ไม่รู้จัก

26. หากท่านรู้ว่า การใช้อินเทอร์เน็ต/การใช้สื่อทางสังคม (Social Media) และ การทำตลาดออนไลน์ (e-Commerce) สามารถช่วยให้คนรู้จักสินค้ามากขึ้นและขายสินค้าได้มากขึ้น ท่านสนใจจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เข้าอบรมกับสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือไม่
- ( ) เข้าร่วม ( ) ไม่เข้าร่วม
27. ท่านคิดว่า สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ คลอง16 อยู่ไกลจากบ้านท่านหรือไม่
- ( ) ไกล ระยะทาง.....กม. ( ) ไม่ไกล
28. จากข้อ (27) ท่านสะดวกเดินทางไป-กลับหรือไม่
- ( ) สะดวก ( ) ไม่สะดวก
29. ท่านคิดว่าจะส่งบุตร-หลาน-ผู้สืบทอด เพื่อฝึกอบรมให้สามารถช่วยประชาสัมพันธ์ และขายสินค้าด้วยอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 วัน ได้หรือไม่
- ( ) ได้ (ตอบข้อ 29) ( ) ไม่ได้ (จบ)
30. หากท่านส่งได้ กรุณาแจ้งชื่อ
1. ชื่อ.....นามสกุล.....  
เบอร์โทรติดต่อ.....
2. ชื่อ.....นามสกุล.....  
เบอร์โทรติดต่อ.....
- มีความเกี่ยวข้องเป็น
- ( ) เจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่น ( ) เจ้าของผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP
- ( ) บุตร-หลาน-ผู้สืบทอด ( ) ผู้รับมอบอำนาจ
- ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการสัมภาษณ์  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

\*\*\*\*\*

**ส่งแบบสัมภาษณ์คืนที่**

ส่งด้วยตนเอง : คุณสีชมพู บุตรสินธุ์

หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน จังหวัดนครนายก

ส่งทางไปรษณีย์ : โครงการไซเบอร์ศึกษา (Cyber Education Center)

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

114 ถนนสุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

(ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น)



ด้านจิตการบริการ	ระดับความความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการ					
2. ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
3. อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ					
4. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้โดยภาพรวม					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

# แบบติดตามประเมินผล

## โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที

กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง “การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก”



### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผล โครงการเสริมสร้างสมรรถนะด้านไอซีที กิจกรรมที่ 1 เพิ่มพูนความรู้ทักษะไอซีที เรื่อง “การทำตลาดออนไลน์เพื่อผลิตภัณฑ์ชุมชนนครนายก” เมื่อวันที่ 26 – 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะนำเสนอผลในภาพรวม ไม่เจาะจงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เข้าร่วมอบรม

3. การตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดนครนายก

ตอนที่ 2 การติดตามประเมินผลโครงการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดนครนายก

1. ชื่อผลิตภัณฑ์.....
2. ผลิตภัณฑ์ของท่านมี Facebook Fan page หรือไม่     มี     ไม่มี
3. ระยะเวลาที่ท่านนำความรู้หลังการอบรม ไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน
  - หลังการอบรมทันที       หลังการอบรม 1 สัปดาห์       หลังการอบรม 2 สัปดาห์
  - หลังการอบรม 3 สัปดาห์     หลังการอบรม 1 เดือน       ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์

**ตอนที่ 2** การติดตามประเมินผลโครงการ

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
1. การสำรวจข้อมูลก่อนการอบรมของผู้จัดโครงการ				
2. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลก่อนการอบรม				
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมีความน่าสนใจ ทำให้ท่านสนใจเข้าร่วมโครงการ				
4. การประชาสัมพันธ์ของโครงการมาพัฒนาการจังหวัดนครนายก ทำให้ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอย่างรวดเร็ว				
5. ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการ มีความสะดวก				
6. หลักสูตรที่จัดอบรมให้ความน่าสนใจ				
7. เนื้อหาที่จัดอบรมมีประโยชน์ต่อการทำผลิตภัณฑ์ของท่าน				
8. ความพึงพอใจของท่านต่อการดำเนินการของผู้จัดโครงการ				
9. ความพอใจของท่านต่อผู้จัดโครงการ				
10. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม				
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดกิจกรรม				
12. ความรู้ที่ได้จากการอบรมตรงกับความต้องการของท่าน				
13. กิจกรรมการจัดอบรมมีความน่าสนใจ				
14. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการอบรม				
15. กิจกรรมที่อยู่ในการอบรม ทำให้ท่านได้รับประสบการณ์				
16. ความรู้ที่ได้ ช่วยให้ท่านเกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน				
17. ความพอใจของท่านต่อการดำเนินการของวิทยากร				
18. หลังจากการอบรมครั้งนี้ ท่านคิดว่า ท่านสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ของท่านได้				
19. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง "แนวคิดการตลาดแนวใหม่ด้วยเว็บ 2.0 สำหรับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) และผลิตภัณฑ์ในชุมชน" ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน				
20. หลังจากการอบรมแล้ว ท่านได้นำหัวข้อเรื่อง "แนวคิดการตลาดออนไลน์สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนและสินค้า OTOP" ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชน				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ปัญหาที่ท่านพบหลังจากการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการเพิ่มเติมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ชุมชนของท่าน

.....  
.....  
.....

3. ถ้ามีการจัดโครงการอีกในอนาคต ท่านมีข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการนี้  
อย่างไรบ้าง

.....  
.....  
.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม