

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานตามโครงการ หรือการบริหารโครงการ ไม่ว่าจะ เป็นโครงการของรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนก็ตาม จะต้องมีการวางแผนโครงการ โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ เพื่อคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นภายหลัง เมื่อวางแผนโครงการและมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ตลอดจนการออกแบบโครงการเป็นอย่างดีแล้ว ผู้ที่มีอำนาจจะทำการคัดเลือก โครงการ และอนุมัติโครงการต่อไป ต่อจากนั้นจะมีองค์การนำโครงการไปปฏิบัติ เราเรียกว่า การบริหารโครงการ (Project Management) ถ้าการวางแผนโครงการดี เท่ากับ งานสำเร็จไปแล้วระดับหนึ่ง แต่ในความเป็นจริงแล้ว การวางแผนโครงการที่ดี จะช่วยเพิ่มโอกาสสำหรับความสำเร็จของโครงการ แต่ก็ มิใช่เป็นหลักประกัน ความสำเร็จของนโยบาย /แผนงาน /โครงการสาธารณะเสียทั้งหมด เพราะ ความสำเร็จ หรือ ความล้มเหลวของนโยบาย /แผนงาน โครงการต่าง ๆ จะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ อีกมาก โดยเฉพาะกระบวนการบริหารโครงการ และการประเมินผลโครงการ คือการวางแผน (Planning) เกี่ยวข้องกับ การคิด การดำเนินการ หรือ การบริหาร (Implementation/ Operation) เกี่ยวกับการกระทำ ส่วนการประเมินผล (Evaluation) คือ การเปรียบเทียบ ระหว่างการวางแผนโครงการกับการกระทำ การประเมินผลจึงเป็นขั้นตอนสุดท้าย ที่จะทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด มีการเบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่วางแผนไว้หรือไม่ ถ้าเบี่ยงเบนมากจะ ได้หาวิธีปรับปรุงแก้ไขความคาดหวัง กับ การปฏิบัติ จริงนั้นให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะ การประเมินโครงการ มิได้ประเมินเฉพาะผลสำเร็จของโครงการจากผลผลิต (Output) ที่ได้จากการดำเนินโครงการเท่านั้น แต่ความสำเร็จของโครงการจะต้องพิจารณาทั้งผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ด้วย เราเรียกว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ดังนั้นการที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่าง ๆ ได้นั้น จำเป็นจะต้องอาศัย กระบวนการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

จากนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559) ได้กำหนด สาระสำคัญของยุทธศาสตร์การวิจัย ไว้จำนวน 5 เรื่อง ซึ่ง ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 การสร้างศักยภาพ และความสามารถเพื่อการพัฒนาทางสังคม โดยมีเป้าประสงค์การวิจัยคือ สร้างเสริมองค์ความรู้ให้ เป็นพื้นฐานเพื่อความมั่นคงของประเทศโดยการสร้างความเข้มแข็งของสังคม การพัฒนาและยกระดับ คุณภาพชีวิต และความผาสุกของประชาชน มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระบบ การเรียนรู้ด้วยตนเอง วัฒนธรรม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต สวัสดิการเพื่อความมั่นคงของชีวิต ตลอดจนการบริหารกิจ การบ้านเมืองที่ดี การสร้างความเข้มแข็งและการสร้างภูมิคุ้มกันของท้องถิ่น และสังคม รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ความยากจน นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ

และการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ . 2554 หน้า 2) และสอดคล้องกับปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทและส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก สำหรับ โรงเรียน การเรียนการสอน การบริหาร การสื่อสาร องค์กร สำนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบล และด้านอื่น ๆ รวมถึงการจัดการสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงทีเหตุการณ์ ช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และบ่งบอกถึง ภาพลักษณ์ และศักยภาพของการทำงานอีกด้วย จะเห็นได้ว่าในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ในทุกวงการต่างได้นำเอาประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด และคอมพิวเตอร์สามารถสร้าง ประโยชน์ เพิ่มคุณค่าและคุณภาพของผลงานได้อย่างดีเยี่ยม นอกจากเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ยังเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน การดำเนินงาน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ งานคอมพิวเตอร์ยังมีการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตก็มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการใช้ ชีวิตประจำวันและการปฏิบัติ งาน รวมทั้งการให้บริการด้านต่าง ๆ ในทางวิชาการ การศึกษา และ ธุรกิจ ทำให้เกิดการแข่งขันและพัฒนาทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะอินเทอร์เน็ตไม่มีข้อจำกัดใน การนำเสนอข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นในด้านใด ๆ ก็ตาม จึงทำให้อินเทอร์เน็ตสามารถพัฒนาได้อย่าง รวดเร็ว

ซึ่งปัจจุบันทุกหน่วยงาน มี บุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ซึ่งบุคลากร ถือว่าเป็น ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะสามารถปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพ ของ บุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน บุคลากร จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความคิด สร้างสรรค์ (initiative) และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การที่มนุษย์ได้ทำสิ่งใหม่จะเป็นบ่อเกิดทำให้เศรษฐกิจ และสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การพัฒนาบุคลากรเป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคล มาใช้ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ กฎหมายและระเบียบ ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ และสมรรถนะเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ สร้างให้แต่ละบุคคล เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ความสัจต่ตัวเอง ได้แก่ การได้รับ ความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทันท่วงทีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของ บุคลากรด้วย ส่วนความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต ขององค์กรและทำให้องค์กรได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่า การพัฒนาบุคลากรก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อ ตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วย

จากที่ได้ลงพื้นที่ ตำบลจอมปลวก เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอบางคนที จังหวัด สมุทรสงคราม ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอไปทางทิศตะวันออกประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ ประมาณ 6 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม สภาพดินเป็นดินเหนียวอ่อนตัวง่าย มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่ การเพาะปลูก มีลำคลองไหลผ่านรวม 24 คลองมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้านประชากรทั้งสิ้น 3,376 คน แยกเป็น ชาย 1,612 คน หญิง 1,764 คน และสอบถามประชาชน พบว่า มีเครื่อง

คอมพิวเตอร์ประมาณ 30 เครื่อง แต่ไม่ได้นำมาใช้งานให้เกิดประโยชน์ อีกครั้งเมื่อปล่อยทิ้งไว้นานก็ทำให้เครื่องเสียหาย ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับประยุกต์ใช้งาน และทักษะการซ่อม แกะไขคอมพิวเตอร์เมื่อเครื่องเสียหาย รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นเหตุให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ เป็นผลทำให้ระบบงานขาดประสิทธิภาพ และเกิดความล่าช้า จากสภาพปัญหา หาดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นความสำคัญใน การพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จึงจัดโครงการบริการในเรื่องดังกล่าว นอกจากเป็นการพัฒนาศักยภาพและความสามารถให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานในชีวิตประจำวันได้

เพื่อให้การดำเนินการในโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อหน่วยงานหรือองค์กร ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นการประเมินเพื่อนำผลมาพัฒนาหรือปรับปรุง โครงการในการดำเนินงานในครั้งต่อไป และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินโครงการ ดังกล่าว จึงได้ทำการประเมินโครงการ พัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของ ประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยนำรูปแบบการประเมินโครงการแบบจำลองซีบีพี (CIPP Model) ของสตีฟเฟิลป์มาเป็นหลักในการประเมินโครงการ เพื่อเป็นการประเมินความก้าวหน้าการวิเคราะห์ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ติดตามการดำเนินงานตามแผนของโครงการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำ การประเมินด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์กับโครงการ อีกทั้ง เพื่อจะได้ใช้ข้อมูลทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ซึ่งผลที่ได้จะช่วยเป็น แนวทางในการแก้ไขปัญหา ข้อบกพร่องและปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของประชาชน ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม หลังจากที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผลการประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจ ต่อโครงการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซม คอมพิวเตอร์ เป็นการวิจัยที่จะประเมินโครงการ จำนวน 4 ด้าน โดยใช้ทฤษฎีของ CIPP Model ดังนี้

ด้านที่ 1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation:C)

ด้านที่ 2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation:I)

ด้านที่ 3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation:P)

ด้านที่ 4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation:P)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นการวิจัยที่บูรณาการร่วมกับโครงการบริการวิชาการ จึงศึกษาจาก ประชากรทั้งหมด 30 คน

### 3. สถานที่

องค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

### 4. เวลา

วันที่ 20 เมษายน 2556-30 พฤษภาคม 2556

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ผลการประเมินโครงการ พัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำผลดังกล่าวไปพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข โครงการที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคต

2. ผลการประเมินโครงการสามารถนำมาเปรียบเทียบ ระหว่างการวางโครงการกับการกระทำ การประเมินผลจึงเป็นขั้นตอนสุดท้าย ที่จะทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการนั้น บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด มีการเบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่วางแผนไว้หรือไม่ ถ้าเบี่ยงเบนมากจะได้หาวิธีปรับปรุงแก้ไขความคาดหวัง กับ การปฏิบัติจริงนั้นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ข้อค้นพบในทางปฏิบัติจะนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถ ด้านทักษะการใช้งาน และการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ได้ต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การประเมินโครงการ** หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย/แผนงาน /โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งการประเมินโครงการวิจัยในครั้งนี้ใช้ทฤษฎี CIPP Model ของ Stufflebeam, D.L. et.al,1971 จำนวน 4 ด้าน คือ

1. **การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation:C)** หมายถึง การประเมินก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ

2. **การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation:I)** หมายถึง การประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์เวลา ฯลฯ รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน

3. **การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation:P)** หมายถึง การประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการโดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย / แผนงาน/โครงการซึ่งมักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

4. **การประเมินผลผลิต (Product Evaluation:P)** หมายถึง การประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการแต่การประเมินผลแบบนี้ไม่ได้ให้ความสนใจต่อเรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ ( Outcomes ) ของนโยบาย / แผนงาน /โครงการเท่าที่ควร

**ศักยภาพ** หมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในสิ่งต่างๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้

**การพัฒนาศักยภาพ** หมายถึง ความพร้อมความสามารถในการพัฒนาตนเองไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมและลงมือปฏิบัติและบรรลุจุดมุ่งหมาย รวมทั้งได้เข้าใจในตนเอง สำนวญตัวเองเพื่อปรับปรุงแก้ไข พัฒนาตนเองให้ไปสู่จุดมุ่งหมาย

**การพัฒนาศักยภาพ ความสามารถ ทักษะของบุคลากร** หมายถึง การดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นกรรมวิธีในอันที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาศักยภาพด้านการใช้งานและการซ่อมแซมคอมพิวเตอร์

**ด้านทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์** หมายถึง ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจ เชี่ยวชาญในโปรแกรมต่าง ๆ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานในชีวิตประจำวันได้

**การซ่อมแซมคอมพิวเตอร์** หมายถึง ความสามารถในการซ่อมแซม แก้ไขคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์รอบข้าง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานในชีวิตประจำวันได้