

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของภาคส่วนราชการ เอกชน รัฐวิสาหกิจ ซึ่งเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมของภูมิปัญญาและการเรียนรู้ จึงเป็นสิ่งที่ผลักดันให้ทุกคนในสังคมต้องมีการเรียนรู้และเข้าใจ แต่แต่ละประเทศก็มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าว มีการคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองของความต้องการของมนุษย์มากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล และการกระจายความรู้ เพราะฉะนั้นประเทศไทยก็ต้องมีการพัฒนาให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และนำความรู้ที่ได้มาจากเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมมากที่สุด

เนื่องจากเทคโนโลยีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การทำงานของหน่วยงานราชการในสมัยเก่าๆ มีความล่าช้า ขั้นตอนมาก ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน การเข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานราชการจึงทำให้ประชาชนยากลำบากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ การบริการประชาชนจึงไม่มีประสิทธิภาพมากนักและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่ทั่วถึงประชาชนในกลุ่มที่ด้อยโอกาส เทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่จะนำมาช่วยแก้ไขปัญหาล่าช้า และยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับการบริการในภาคเอกชน และเป็นระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลได้ดี สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ให้ความสำคัญกับแนวทางดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน การปฏิรูประบบราชการเพื่อการพัฒนาพัฒนาระบบราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วนในขณะนี้ คือ การปรับปรุงวิธีการให้บริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความ

ต้องการของประชาชน การปรับปรุงการทำงานด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายเพื่อที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาน้อยกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

การนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการสร้างระบบงานต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับหน่วยงานราชการจะต้องทำงานในเชิงรุก เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในงานราชการมากยิ่งขึ้น หน่วยงานราชการจึงต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 3/1 ที่บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการตาม พ.ร.บ. นี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด แต่ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมจากหน่วยงานหลัก โดยการสร้างระบบงานต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานย่อย หรือหน่วยงานภาคปฏิบัติได้นำมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ทุกกระบวนการทำงานดังกล่าว ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางระบบงาน ตลอดจนนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ให้บริการด้านสวัสดิการสังคม นั้น จำเป็นต้องมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน หรือผลการนำระบบงานไปใช้ เพื่อจะทำให้ทราบว่า การนำระบบงานต่างๆ มาใช้นั้นเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่วางแผนหรือกำหนดไว้หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำมาประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป

การประเมินผลนับว่ามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะจะใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าจะประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ควรที่จะยุติ หรือ ขยายโครงการ หรือต้องพัฒนาโครงการนั้นให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่างๆ โดยการประเมินผลนั้นจะต้องมีการจัดทำก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อประเมินความเป็นไปได้ ของโครงการ เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ ระหว่างโครงการเพื่อดูว่าประเด็นปัญหาจะมีอะไรบ้าง และหลังการดำเนินโครงการเพื่อตรวจสอบความผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบริหาร ระดับปฏิบัติงาน และระดับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ วิธีการดำเนินงาน เป้าหมายของโครงการ

ตลอดจนเป้าหมายในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินงาน (คน เงิน เครื่องมือ และวิธีการ) ได้อย่างชัดเจน

การประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการนั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยเฉพาะในปัจจุบันการบริหารการพัฒนาประเทศมิได้ประเมินเฉพาะผลสำเร็จของโครงการจากผลผลิต (Output) ที่ได้จากการดำเนินโครงการเท่านั้น แต่ความสำเร็จของโครงการจะต้องพิจารณาทั้งผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ด้วย ซึ่งเราเรียกว่า “การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์” (Result Base Management) ดังนั้น การที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่างๆ ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบ (สมพิศ สุขแสน, 2545)

ซึ่งในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต้องทำงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จึงเห็นว่าจะต้องมีกระบวนการในการติดตามประเมินผล เพื่อให้ทราบความเป็นไปของกิจกรรม/โครงการ ที่รัฐเป็นผู้จัดให้ประชาชน การประเมินผลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบความสัมฤทธิ์ผลของกระบวนการทำงานในปัจจุบัน เพื่อนำผลที่ได้จากการทำประเมินผล ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการประเมินก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินโครงการ มาช่วยในกระบวนการตัดสินใจให้หน่วยงานต่างๆ หรือผู้บริหารว่าสมควรจะขยาย ปรับปรุง หรือยุติโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าวหรือไม่ การประเมินผลจึงมีความสำคัญในการทำงาน ในยุคปัจจุบัน

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งเป็นกระทรวงภาคสังคมในการทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน และเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสวัสดิการสังคม มีภารกิจหลัก คือ เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองทางสังคม พัฒนาหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต สร้างสถาบันครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง และเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้บริการกับประชาชนโดยตรง ในด้านของการให้บริการทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายทางสวัสดิการสังคม คือ เด็กและเยาวชน อายุแรกเกิดถึง 18 ปี ที่ประสบปัญหาถูกทอดทิ้ง เปร้อน ประพฤติตนไม่สมควรแก่วัย ถูกกระทำทารุณ ถูกใช้แรงงาน ก้าพร้าครอบครัวยากจน, สตรีที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาและอาชีพ, ผู้สูงอายุ ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม, คนพิการทุกประเภท ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยชรา, ผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอดส์และ

ครอบครัว, ผู้ประสบภัย ฯลฯ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักจะไม่ค่อยเข้าถึงบริการของรัฐ การช่วยเหลือ และการบริการของภาครัฐไม่เข้าไปถึงผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง อันเนื่องมาจากการให้บริการภาครัฐในรูปแบบเดิมๆ มีขั้นตอนยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ มีเงื่อนไขมากมายในการขอรับบริการ อีกทั้งยังเป็นการให้บริการในเชิงรับ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีเป็นจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการ

ซึ่งรัฐบาลในปี 2548 มีนโยบายในการแก้ปัญหาทางสังคมในเชิงรุก ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ในเรื่องของการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด และได้มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับผิดชอบนโยบายที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาค่าความยากจน ภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การดำเนินการแก้ไขปัญหาค่าความยากจนเชิงรุก” และนโยบายการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมได้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคม” และการทำงานในเชิงรุกเพื่อให้สนองตอบตามนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลที่มอบหมายมานั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานในการทำงาน ในปี 2548 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการสำรวจข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม และจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตาม นโยบายต่างๆ และสนองตอบตามภารกิจของกระทรวงในเรื่องของการให้บริการสวัสดิการสังคม และจะได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จึงทำการสำรวจข้อมูลนำร่อง จำนวน 11 จังหวัด และในปี 2549 ได้ขยายการดำเนินงานสำรวจข้อมูลเพิ่มเติม อีก 64 จังหวัด จากการสำรวจข้อมูลดังกล่าว ทำให้ข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่สำรวจพบมีเป็นจำนวนมาก และจำนวนผู้ประสบปัญหาที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้ยากต่อการตรวจสอบเอกสารต่างๆ จนถึงการได้รับความช่วยเหลือ ทำให้บุคคลากรที่เกี่ยวข้องทำงานลำบาก และเกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน หากไม่เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนารูปแบบการทำงานจากอดีต ทางกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตระหนักถึงปัญหาที่ตามมา และต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร และเป็นการทำงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาปฏิบัติราชการ ลดความซ้ำซ้อนของผู้มาขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการศึกษา พัฒนา ออกแบบและจัดวางระบบฐานข้อมูลการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบบการเชื่อมโยง เครือข่ายการสื่อสารข้อมูลภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน จัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงมีการพัฒนาระบบงานต่างๆ ขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการสวัสดิการสังคมต่างๆ ที่มีผู้มาขอใช้บริการทางด้านสวัสดิการสังคม คือ ระบบงานบริการทางสังคม ซึ่งเป็นระบบงานที่สร้างขึ้นมา ปี 2548 สร้างขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเน้นการทำงานเชิงรุก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และให้หน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานภาคปฏิบัติได้นำไปใช้ในการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล รายงานผลของข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มาใช้บริการ และหน่วยงานหลักสามารถดึงรายงานจากระบบฐานข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในกำหนดนโยบายและวางแผนในการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก รวดเร็ว เพราะมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ สามารถเรียกใช้งานได้ทันที สนองตอบต่อภารกิจของการทำงาน โดยนำไปใช้ใน 5 จังหวัดนำร่อง และศูนย์บริการเบ็ดเสร็จฯ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อมาได้ขยายผลการใช้งานในอีก 70 จังหวัด และในปี 2551 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริการทางสังคมเพื่อให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีภารกิจในการให้บริการผู้ประสบปัญหาทางสังคมมากยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาเป็น 2 รูปแบบ คือ 1. รูปแบบ Offline 2. รูปแบบ Online ในปี 2552 ได้มีการขยายกลุ่มผู้ใช้งาน มีการฝึกอบรม และชี้แจงเกี่ยวกับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสวัสดิการสังคม ได้แก่ หน่วยงานในส่วนกลางสังกัด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประกอบด้วย สำนักพัฒนาสังคม สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน สำนักบริการสวัสดิการสังคม ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ฯลฯ และหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สถานสงเคราะห์/แรกรับ/ศูนย์ฯ เด็ก/บ้านพัก ฯลฯ เพื่อได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการพัฒนาระบบงานดังกล่าว ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถสืบค้นข้อมูล ผู้มาขอรับบริการ โดยผ่านระบบ Online เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการรับบริการ ลดความผิดพลาดในการจัดสวัสดิการต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการผู้มาขอรับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และ

การบันทึกข้อมูลผู้มาขอรับบริการในระบบงานดังกล่าว ทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน และทำให้มีฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหารได้ติดตามผลการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย และทำให้ผู้บริหารของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และรัฐบาลสามารถติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย หรือในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส

และในปัจจุบันได้มีหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้เป็นจำนวนมาก แต่ไม่อาจจะรู้ได้ว่าหน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานภาคปฏิบัติด้านการให้บริการทางสวัสดิการสังคม มีการนำระบบงานบริการทางสังคม ไปใช้ในด้านใด รูปแบบใด และในบางหน่วยงานได้นำระบบงานดังกล่าวไปใช้จริงหรือไม่ และการนำระบบงานดังกล่าวไปใช้ทำให้มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติ ลดความซ้ำซ้อนการให้บริการ หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสร้างระบบงานดังกล่าวหรือไม่ การประเมินผลจึงเป็นวิธีการที่นิยมนำมาใช้เพื่อที่จะหาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ได้นำไปใช้ประโยชน์ นักศึกษาจึงนำรูปแบบ CIPP Model ของ Stufflebeam มาเป็นเครื่องมือช่วยในการหาผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพราะรูปแบบ CIPP Model เป็นรูปแบบการประเมินที่สามารถทำได้ก่อน ระหว่าง หลัง การดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยทำการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ประเมินสภาวะแวดล้อม (Context) เป็นการตรวจสอบว่าโครงการ/กิจกรรมสามารถมีความเป็นไปได้ เพื่อนำผลมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผน การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input) เป็นการประเมินความพร้อมด้านต่างๆ ของโครงการ/กิจกรรม เพื่อนำผลมากำหนดโครงสร้างหรือแผนการดำเนินงาน การประเมินกระบวนการ (Process) เป็นการประเมินเพื่อหาปัญหา อุปสรรค เพื่อนำผลมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และการประเมินผลผลิต (Product) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อนำผลมาตัดสินใจในการยุติ ชะลอ หรือขยายผล นักศึกษาจึงนำรูปแบบ CIPP Model มาเป็นเครื่องมือในการติดตาม ประเมินผลการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อนำผลที่ได้นำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และขยายผลการใช้ระบบงานบริการทางสังคมให้ทั่วทุกองค์กรด้านสวัสดิการสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมของระบบงานบริการทางสังคมฯ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้าของระบบงานบริการทางสังคมฯ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อประเมินกระบวนการของระบบงานบริการทางสังคมฯ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
4. เพื่อประเมินปัจจัยผลผลิตของระบบงานบริการทางสังคมฯ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 75 จังหวัด, ศูนย์พัฒนาสังคม, บ้านพักเด็กและครอบครัว, ส่วนวิชาการ และแผนงาน

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินคั้งนี้เป็นการประเมินผลการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของระบบงาน
2. ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมของงบประมาณ ความพร้อมของเทคโนโลยี
3. ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการให้ความรู้ กระบวนการนำไปใช้ ปัญหาอุปสรรค

4. ด้านผลผลิต ได้แก่ ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการของหน่วยงาน ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ระบบงานบริการทางสังคม หมายถึง ระบบจัดเก็บ ประมวลผล และรายงานผลข้อมูล ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ตามประเด็นปัญหา กลุ่มเป้าหมาย และรายงานรายบุคคล

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปช่วยในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

ผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในงานสวัสดิการสังคม คือ ผลที่ได้ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับความเหมาะสมของสภาวะแวดล้อม, ความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้น, กระบวนการ และความสำเร็จของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ ประโยชน์ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้รูปแบบ CIPP Model ในการประเมิน ได้แก่

การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อการดำเนินโครงการ ซึ่งได้แก่

นโยบายขององค์กร ได้แก่ องค์กร/หน่วยงานมีมาตรการรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรยอมรับการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเข้าถึง

วัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคม ได้แก่ ระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำมาช่วยในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากร และมีระบบฐานข้อมูลที่สามารนำไปใช้ประโยชน์ได้

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความพร้อม ของทรัพยากรที่รองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้งาน ได้แก่

ความพร้อมของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคม มีความเข้าใจในขั้นตอนของการปฏิบัติงานของระบบงานบริการทางสังคม

ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ

ความพร้อมของงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณมีเพียงพอ

ความพร้อมของเทคโนโลยี ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกเครื่องที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รองรับการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินความพร้อมของการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วย

กระบวนการให้ความรู้ ได้แก่ มีการจัดอบรมบุคลากร มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

กระบวนการนำไปใช้ ได้แก่ มีการบันทึกข้อมูล มีการสืบค้นข้อมูล มีการนำข้อมูลในระบบไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติงานด้านต่างๆ

ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินความสำเร็จของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย

ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การลดระยะเวลาการให้บริการ/การทำงาน ลดความผิดพลาดของการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ ลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ ลดทรัพยากรในการทำงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด

ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่บุคลากรที่ใช้ระบบงานบริการทางสังคมมีการยอมรับ ชื่นชมต่อการใช้ระบบ ในเรื่องของการตรวจสอบข้อมูล, การค้นหาข้อมูล, การบันทึกข้อมูล, การรายงานผลข้อมูล, การส่งต่อข้อมูล, การแจ้งเตือนงานค้าง, การจัดทำหนังสือขออนุมัติ, การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบผลการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2. ทำให้ทราบถึงความพร้อมด้านปัจจัยนำเข้าของหน่วยงานฯ ที่สามารถรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ทำให้ทราบถึงกระบวนการให้ความรู้ และกระบวนการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ทำให้ทราบถึงประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน
5. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบงานบริการทางสังคม
6. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่างๆ และได้แนวทางในการปรับปรุงระบบงานบริการทางสังคม
7. ได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคม ให้ตรงต่อความต้องการ และบรรลุเป้าหมาย รวมถึงเป็นข้อมูลในการนำเสนอในเชิงนโยบาย