

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการประเมินผล
2. รูปแบบการประเมินผลแบบ CIPP
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี
4. การใช้ระบบงานบริการทางสังคมในงานสวัสดิการสังคม
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการประเมินผล

1.1 ความหมายของการประเมินผลโครงการ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ (Program Evaluation) เป็นการรวมความหมายเฉพาะของตนเอง คือ

การประเมิน หรือ การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวข้องกับคำอื่นๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสินใจ (Judgment) เป็นต้น ส่วนโครงการ (Project) หมายถึง แผนหรือเค้าโครงการที่กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน (Plan) บางตำราถือว่ามี ความหมายเช่นเดียวกับคำว่า Implement จึงหมายถึง แผนงานที่รายละเอียดในการปฏิบัติงานชัดเจน

Stufflebeam (สุวิมล ตีรกาพันธ์, 2550, น. 1) กล่าวถึง การประเมินว่าเป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) และ สุวิมล ตีรกานันท์ (2550) มีความเห็นตรงกันว่า การประเมินผล คือ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจ

สรุป

การประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ว่าประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อนำผลไปใช้ในการแก้ไขปัญหา และนำมาประกอบการตัดสินใจ

1.2 วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายการประเมินผลโครงการ

สมพิศ สุขแสน (2545, น. 1-7) กล่าวว่า มักจะมีคำถามอยู่ตลอดเวลาว่า “ประเมินผลเพื่ออะไร” หรือ “ประเมินผลไปทำไม” ปฏิบัติงานตามโครงการแล้ว ไม่มีการประเมินผลไม่ได้หรือตอบได้เลยว่า การบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบเปิด (Open System) นั่นถือว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการมีดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรจะยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ๆ ยังมีได้จัดทำในรูปของโครงการทดลอง (Experimental) มีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมีใช้ความล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้น ถ้าเราประเมินผลแล้วโครงการนั้นสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ก็ควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่า เราก็ควรยกเลิกไป

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการ ว่าเป็นไปตามที่กำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด

3. เพื่อปรับปรุงงาน ถ้าเจ้านำโครงการไปปฏิบัติแล้ว พบว่าบางโครงการไม่ได้เสียทั้งหมด แต่ก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ เราควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อเราทราบผลของการประเมินผล เราก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) โดยปกติในการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้น

การประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือก ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผล ในการนำโครงการไปปฏิบัติ ถ้าเราไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จของโครงการ แต่ถ้าเราประเมินผลโครงการเป็นระยะสม่ำเสมอ ผลปรากฏว่าโครงการนั้น บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ เราก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมิได้หมายความว่า จะขยายไปได้ทุกพื้นที่ การขยายผลต้องคำนึงถึงมิติของประชากร เวลา สถานที่ สถานการณ์ต่างๆ เช่น โครงการปลูกพืชเมืองหนาวจะประสบความสำเร็จดีในพื้นที่ภาคเหนือ แต่ถ้าขยายผลไปยังภูมิภาคอื่นอาจไม่ได้ผลดีเสมอไป เพราะต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ เชื้อชาติ ค่านิยม ฯลฯ ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ สิ่งที่น่าไปในพื้นที่หนึ่งอาจได้ผลดี แต่นำไปขยายผลในพื้นที่หนึ่งอาจไม่ได้ผล หรือ สิ่งที่เคยทำ ได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะไม่ได้อีกในช่วงเวลาหนึ่ง

1.3 ชนิดของการประเมินโครงการ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2550)

การประเมินเป็นสิ่งที่ควรทำความเข้าใจกับการดำเนินโครงการ นับตั้งแต่การเลือกโครงการ การวางแผนโครงการ การดำเนินงานตามโครงการ จนถึงการประเมินผลสุดท้ายของโครงการ ชนิดของการประเมินโครงการจะแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาของการประเมิน ดังต่อไปนี้

1. Needs Assessment หมายถึง การประเมินความต้องการขององค์การหรือกลุ่มสังคมเพื่อนำมาทำนโยบาย แผนงาน หรือโครงการใดๆ เป็นการประเมินก่อนเริ่มทำแผนหรือทำโครงการ

2. Feasibility Study หมายถึง การประเมินเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของทางเลือกเพื่อนำมาจัดทำเป็นนโยบาย แผนงาน หรือโครงการใดๆ นิยมประเมินใน 6 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านบริหาร ด้านเทคนิค ด้านสิ่งแวดล้อม

3. Context Evaluation หมายถึง การประเมินบริบทของโครงการ ว่ามีความเหมาะสมประกอบด้วยความจำเป็นของโครงการ ความต้องการโครงการของกลุ่มเป้าหมาย ความเหมาะสมของโครงการต่อกลุ่มเป้าหมายและความเหมาะสมต่อพื้นที่ดำเนินโครงการ

4. Input Evaluation หมายถึง การประเมินความพร้อมของสิ่งต่างๆ ที่ถูกนำเข้าร่วมในโครงการ ประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ แนวทางจัดการ วัสดุอุปกรณ์

5. Process Evaluation หมายถึง การประเมินการปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

6. Monitoring Evaluation หมายถึง การติดตามกำกับงาน เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน หรือ โครงการที่วางไว้หรือไม่

7. Formative Evaluation หมายถึง การประเมินความก้าวหน้าของโครงการเมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขโครงการ

8. Product Evaluation หมายถึง การประเมินผลที่ได้จากโครงการว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่เพียงใด

9. Summative Evaluation หมายถึง การประเมินผลสรุปของโครงการ หลังจากสิ้นสุด การดำเนินโครงการนั้น เพื่อนำผลไปประกอบการตัดสินใจว่า ควรปรับปรุง แก้ไข สานต่อ หรือ ยุติโครงการ

10. Follow-up Study หมายถึง การติดตามผลที่เกิดขึ้นจากโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดไปแล้ว จะมีการติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบความคงอยู่ ความก้าวหน้า และการพัฒนาอันเป็นผลมาจากการได้รับโครงการที่กำหนด

11. Meta Evaluation หมายถึง การประเมินโครงการประเมิน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการประเมิน

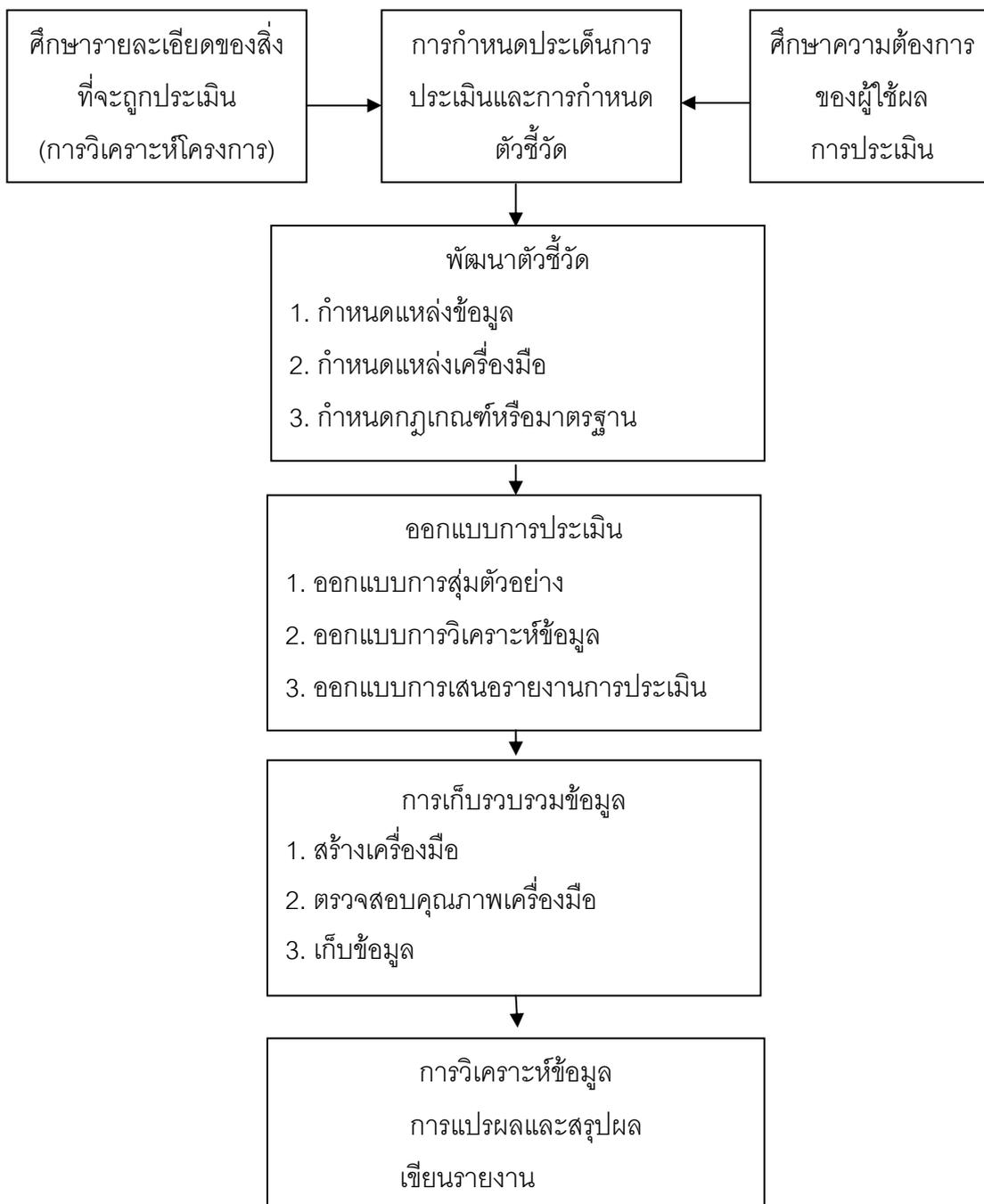
1.4 องค์ประกอบของการประเมิน (สุวิมล ตีรกานันท์, 2550)

1. สิ่งที่จะประเมิน ได้แก่ นโยบาย แผนงาน โครงการ องค์กร วัสดุอุปกรณ์
2. ผู้ใช้ผลการประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการ เจ้าของเงินทุนว่า ต้องการทราบอะไรจากการประเมิน
3. ผู้ประเมิน ซึ่งอาจเป็นบุคคล หรือคณะบุคคลที่อยู่ในโครงการหรืออยู่นอกโครงการ
4. วิธีดำเนินการประเมิน หรือ กระบวนการประเมิน

1.5 ขั้นตอนการประเมิน (สุวิมล ตีรกานันท์, 2550)

ในการประเมิน ขั้นตอนของการประเมินโดยละเอียดขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะประเมิน แต่โดยทั่วไปสามารถแบ่งขั้นตอนการประเมินคร่าวๆ ได้ดังนี้ (แผนภูมิที่ 2.1)

แผนภูมิที่ 2.1
ขั้นตอนการประเมิน



1.6 การกำหนดประเด็นในการประเมิน (สุวิมล ตีรกาพันธ์, 2550)

1. พิจารณาจากวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการนำวัตถุประสงค์มาเป็นประเด็นในการประเมิน โดยสามารถที่จะกำหนดได้ตามกิจกรรม เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และจุดมุ่งหมายตามลำดับ ทำให้การติดตามนโยบายจากระดับบนลงมายังระดับล่างมีความเป็นรูปธรรม แต่ลักษณะการดำเนินการในปัจจุบันการจัดทำนโยบายและแผนยังขาดความต่อเนื่อง และในระดับปฏิบัติการมีการจัดทำแผนโครงการไม่ครบถ้วนตามเป้าหมายของแผนงาน วัตถุประสงค์ในแผนโครงการไม่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการ หรือเขียนไว้ไม่ชัดเจน หรือเขียนไว้เกินความเป็นจริง ซึ่งเป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถใช้วัตถุประสงค์เป็นประเด็นในการประเมิน

2. พิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ผลจากการประเมิน ได้แก่ ผู้ให้ทุน ผู้มีหน้าที่จัดทำนโยบาย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ลักษณะของสิ่งทีบุคคลแต่ละระดับต้องการทราบจะแตกต่างกันออกไป

3. พิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ประเมิน หากผู้ประเมินมีประสบการณ์มาก จะทำให้สามารถระบุถึงประเด็นการประเมินในโครงการแต่ละประเภทได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ โดยได้รับความเห็นชอบของผู้ใช้ผลการประเมิน

4. อาศัยแบบจำลอง และแนวคิด โดยทั่วไปมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ แบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นการบรรยาย การอธิบายลักษณะของสิ่งต่างๆ หรือ Descriptive Model และ แบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นกฎ หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือ Prescriptive Model

2. รูปแบบการประเมินผลแบบ CIPP

2.1 รูปแบบ CIPP Model

ในการประเมินผลโครงการมีแนวคิดและโมเดลหลายอย่าง แต่โมเดลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน คือ โมเดลการประเมินแบบชิป หรือ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) ซึ่งแนวคิดของ Stufflebeam เน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน

CIPP Model การประเมินที่เป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสม ให้ความสำคัญกับการบริหารโครงการ

Stufflebeam ได้กำหนดประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ประเภท ตามอักษรภาษาอังกฤษตัวแรก “CIPP Model” ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือนโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับ เรื่อง โครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้ เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญมาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่าง การดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบ กิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมายคือ

3.1 เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น

3.2 เพื่อหาข้อมูลต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของโครงการ

3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย / แผนงาน / โครงการ

นอกจากนี้ สตีฟเฟิลบีม ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ/ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

จากข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP ทั้ง 4 ประการและประเภทของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ตามแบบจำลองของ Stufflebeam ดังนี้ (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจ
และการนำไปใช้ประโยชน์

ประเภทการประเมิน	ประเภทของการตัดสินใจ	การนำไปใช้ประโยชน์
Context Evaluation (บริบท)	Planning Decision (การตัดสินใจเพื่อการวางแผน)	ใช้กำหนดนโยบายหรือเป้าหมายใช้ คัดเลือกโครงการที่เหมาะสม
Input Evaluation (ปัจจัยเบื้องต้น)	Structuring Decision (การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง)	กำหนดโครงสร้างการดำเนินงาน ยุทธวิธี วิธีการ แผนการดำเนินงาน
Process Evaluation (กระบวนการ)	Implementation Decision (การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไป ปฏิบัติ)	ติดตามและกำกับการทำงาน ตามแผน ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน รายงานความก้าวหน้าของโครงการ
Product Evaluation (ผลผลิต)	Recycling Decision (การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ)	ยุติ ชะลอ หรือขยายโครงการ

ที่มา: "การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ," โดย สุวิมล ตีรกันันท์, 2550, น. 47

2.2 เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ (วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541, น. 44) มีดังนี้

1. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วย
2. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัดเช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ
3. เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร
4. เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจ
5. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) มีตัวชี้วัด คือ การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาส ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ

6. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) มีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมาย รวมถึงกิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป

7. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการ ด้านเศรษฐกิจ สมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ

8. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) มีตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึงข้อความที่แสดง หรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา โดยจะมีการระบุ ลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และส่วนที่แสดงลักษณะเชิงคุณภาพ

2.3 หลักการสร้างตัวชี้วัดที่ดี

ในการสร้างตัวชี้วัดที่ดี จำเป็นจะต้องมีหลักการที่ใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้

1. เลือกใช้/ สร้างตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนที่สำคัญเท่านั้น
2. คำอธิบาย หรือการกำหนดตัวชี้วัดควรเป็นวลีที่มีความชัดเจน
3. ตัวชี้วัดอาจจะกำหนดได้ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพก็ได้
4. ควรนำจุดประสงค์ของโครงการ หรือประเด็นการประเมินมากำหนดตัวชี้วัด
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดควรรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ

2.4 ข้อควรคำนึงในการใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน คือการให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
2. ชนิดของการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ต้องการออกแบบการประเมินที่แตกต่างกัน และควรใช้รูปแบบการประเมินที่มีประสิทธิผลและเป็นรูปแบบต่างๆ ไป

3. ในกรณีที่มีรูปแบบการประเมินมีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหา (Context) ควรใช้ขั้นตอนการติดตามผลดังนี้ คือ วิเคราะห์ รวบรวม นำเสนอ

4. การตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ คือ ขั้นตอนการวิเคราะห์ ออกแบบเลือกปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากการประเมิน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างนักประเมินและผู้ตัดสินใจเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งคำตอบในการตัดสินใจ การออกแบบการประเมินจึงควรคำนึงถึงเกณฑ์ที่มีความตรงภายใน ความตรงภายนอก ความเที่ยง และมีความเป็นปรนัย

5. การประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องเป็นวัฏจักร (Cycle) ต้องใช้โครงการ ที่เป็นระบบ

ซึ่งกล่าวโดยสรุป การประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสิ่งที่กำหนดไว้ในแผน เมื่อนำแผนไปดำเนินการแล้วมีสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปตามแผนที่กำหนดหรือคาดหมายไว้ หรือมีผลกระทบใดที่เกิดขึ้นมาเมื่อนำมาเปรียบเทียบระหว่างแผนกับการนำไปปฏิบัติจริง ก็จะทำให้รู้ว่าสิ่งที่แผนต้องการกับสิ่งที่ปฏิบัติจริงแตกต่างกันเพียงใด เพื่อนำผลไปใช้ในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจ ในการบริหารโครงการต่อไป โดยที่การประเมินโครงการในรูปแบบ CIPP Model จะเป็นการประเมิน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น การประเมินด้านกระบวนการ และการประเมินด้านผลผลิต ซึ่งผลของการประเมินนั้นก็จะมีจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการเพื่อสนับสนุนหรือยุติโครงการ เพื่อทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามโครงการ เพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้าของโครงการ เพื่อจะขยายโครงการ ซึ่งการประเมินผลโครงการยังต้องมีตัวชี้วัดและเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อหาความเหมาะสมต่างๆ ให้กับโครงการ และทำให้โครงการค่อนข้างเป็นรูปธรรม

3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วขึ้น ขจัดความล่าช้า ซับซ้อน และลดบทบาทการให้บริการประชาชนแบบเก่าๆ จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร จัดการ รวมถึงการให้บริการประชาชน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานราชการ นอกจากจะช่วยให้งานบริการประชาชนมีการพัฒนาขึ้นไปในทางที่ดีแล้ว เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถช่วยให้การบริหาร จัดการองค์กรมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น ทั้งในด้านการจัดการ

เอกสาร การนำข้อมูลสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานราชการจึงต้องให้ความสำคัญกับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการทำงานให้มากขึ้น

3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ ก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างไกล เป็นคำที่เราได้พบเห็นและได้ยินอยู่ตลอดมา (สถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2544)

วาสนา สุขกระสานติ (2541, น. 6-1) สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข่าวสารที่ได้จากการนำข้อมูลดิบ (Raw Data) มาคำนวณทางสถิติหรือประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งข่าวสารที่ได้ออกมาจะอยู่ในรูปที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนตั้งแต่เกิดมาได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ เป็นจำนวนมาก เรียนรู้สภาพสังคมความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์และวิชาการ ลองจินตนาการดูว่าภายในสมองของเราเก็บข้อมูลอะไรบ้าง เราคงตอบไม่ได้ แต่สามารถเรียกเอาข้อมูลมาใช้ได้ ข้อมูลที่เก็บไว้ในสมองเป็นสิ่งที่สะสมกันมาเป็นเวลานาน ความรอบรู้ของแต่ละคนจึงขึ้นอยู่กับการเรียกใช้ข้อมูลนั้น ดังนั้น จะเห็นได้ชัดความรู้เกิดจากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทุกวันนี้มีข้อมูลรอบตัวเรามาก ข้อมูลเหล่านี้มาจากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล จึงมีผู้กล่าวว่ายุคของสารสนเทศ (สถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2544)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยผ่านกระบวนการประมวลผลเพื่อให้สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ มาใช้แก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ เทคโนโลยีถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว สม่ำเสมอ แม่นยำ และเชื่อถือได้ (สถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2547)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 และสถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) มีความเห็นตรงกันว่า เทคโนโลยี เป็นการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ และสถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) ยังกล่าวอีกว่า เทคโนโลยีนั้นเป็นการพัฒนาองค์ความรู้

ส่วนสารสนเทศนั้น วาสนา สุขกระสานติ (2541) กล่าวว่า เป็นข้อมูลหรือข่าวสาร แต่ (สถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2544) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่าสารสนเทศนั้น สามารถเรียกมาใช้งานหรือนำมาใช้งานได้ทันที

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ทำให้เกิดข้อมูลที่สามารถนำมาใช้งานได้ทันที เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์

3.2 ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (สถาบันส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2544)

โดยพื้นฐานของเทคโนโลยีย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่างๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์การประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์การทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จาก การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่างๆ เป็นต้น

3.3 ประเภทของสารสนเทศ

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545, น. 29-31) ได้จำแนกประเภทของระบบสารสนเทศไว้ 6 ประเภท ดังนี้

1. ระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing System - TPS) เป็นระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน โดยระบบจะทำการรวบรวมและเก็บข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อผลิตสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการควบคุม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวัน และทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลให้แก่ระบบสารสนเทศในระดับสูงขึ้นไป

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation system - OAS) เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำงานกิจวัตรต่างๆ ได้แก่ การประมวลผลคำ (Word Processing) และการประยุกต์ใช้งานต่างๆ เช่น การจัดพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Publishing) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) การส่งโทรสาร (Facsimile Transmission) และการประมวลภาพ (Image Processing)

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่แสดงสารสนเทศที่เป็นรายละเอียดมากขึ้น ถ้าผู้บริหารต้องการเรียกดู เป็นระบบที่ติดตามสารสนเทศที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

4. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System : ES) เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถตัดสินใจ หรือให้คำแนะนำในการตัดสินใจที่ไม่เป็นโครงสร้าง ซึ่งปกติแล้วกระทำโดยคนที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษ ระบบนี้จะเก็บข้อเท็จจริงและกฎที่ใช้ในการวินิจฉัยเฉพาะบางเรื่องไว้ เช่น การอนุมัติการให้กู้ยืมเงิน หรือการขนาดคอมพิวเตอร์โดยการใช้อารมณ์หลักของงานเป็นตัวกำหนด

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System - DSS) เป็นระบบที่ประสานการทำงานระหว่างผู้บริหารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทั้งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง หรือการตัดสินใจที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

6. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System - MIS) เป็นระบบหนึ่งซึ่งให้สารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เป็นกิจวัตรและที่คาดไว้ โดยทำหน้าที่ผลิตสารสนเทศสรุปย่อกิจกรรมปกติให้แก่ผู้บริหาร/ผู้จัดการระดับกลางและระดับสูง

ระบบงานบริการทางสังคม จัดเป็นสารสนเทศประเภทระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing System - TPS) ในระดับผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นการบันทึกข้อมูลของผู้มาติดต่อขอรับบริการและเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลในการสืบค้น นอกจากนี้ยังถือเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System - MIS) ที่เก็บข้อมูลของการผลิตสารสนเทศของกิจกรรมในแต่ละวันเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้ในการเรียกดู หรือวางแผนการปฏิบัติงานได้

3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545)

ปัจจุบันเราเริ่มรับรู้และเคยชินกับองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ ทำให้มีโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างจากองค์การแบบเดิม (Traditional Organization) อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

- การติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย (Networking System) สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ทำให้องค์การสามารถลดจำนวนงานบางอย่างลง และจัดรูปแบบการดำเนินงานให้มี โครงสร้างที่แบนราบ (Flat Structure)
- ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยลดลำดับชั้นในการจัดการ (Management Hierarchy) และทำให้การควบคุมกว้างขึ้น (Wider Span of Control) ซึ่งส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การและการใช้ทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำใหบุคคลสามารถทำงานอยู่คนละที่ (Remotely Connection) ซึ่งจะลดการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรง จึงต้องอาศัยความเชื่อถือ (Trust) ระหว่างองค์การกับบุคลากร ตลอดจนต้องให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) แก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น

- การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้น ทั้งด้านศักยภาพส่วนตัวและจากสารสนเทศที่เขาได้รับ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและการตอบสนองต่อ สิ่งไร้ภายนอก ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

- การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการปรับองค์กรให้มีการใช้อุปกรณ์ สำนักงานและการสูญเสียทรัพยากรน้อยลง เช่น สำนักงานไม่ใช้กระดาษ (Paperless Office) เป็นต้น

Scott Morton (1992) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างแรงผลักดันที่มีต่อองค์กร 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร เช่น ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน กำหนดโครงสร้างและกฎเกณฑ์ใหม่ ระยะเวลาและระยะทางในการติดต่อลง เป็นต้น

2. บทบาทของบุคคล (Individuals and Roles) พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กร ทำให้บุคคลมีเครื่องมือและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้บุคคลต้องผ่านการฝึกอบรมและศึกษาใหม่ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรยังมีผลต่อความใกล้ชิดระหว่างบุคคล ตลอดจนการเรียนรู้ การเรียนรู้ และ ความรู้สึกรักของบุคคล

3. โครงสร้าง (Structure) หลายองค์กรต้องการปรับโครงสร้างใหม่ให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ งาน เช่น การรีออร์ปรับระบบ (Reengineering) การจัดองค์กรแบบเครือข่าย (Network Organization) การลดขนาดองค์กร (Downsizing) หรือการจัดขนาดให้เหมาะสม (Rightsizing) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองต่อโอกาสและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขององค์กร

4. กระบวนการจัดการ (Management Process) สังคมปัจจุบันในช่วงของการเคลื่อนย้ายอำนาจ (Power Shift) จากการดำเนินงานที่อาศัยความได้เปรียบด้านแรงงาน (Labor Intensive) หรือปัจจัยพื้นฐาน ทางธุรกิจมาเป็นการดำเนินงานที่อาศัยความได้เปรียบเชิงความรู้ (Knowledge Intensive) ซึ่งต้องอาศัย "บุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker)" โดยบุคลากรกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่แตกต่างจากแรงงานทั่วไป เช่น การศึกษาสูง รสนิยม ค่านิยม และทัศนคติสมัยใหม่ เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารต้องปรับรูปแบบการจัดการ เพื่อให้เหมาะสมและ ใจบุคคลเหล่านี้ให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ

5. กลยุทธ์ (Strategy) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ในหลายองค์การ เนื่องจากศักยภาพและความคล่องตัวในการใช้งานจึงถูกนำมาประยุกต์ เพื่อสร้างและธำรงรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์การ

3.5 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ประโยชน์โดยตรง ปกติองค์การเริ่มนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เนื่องจากประโยชน์โดยตรงที่ได้รับจากระบบสารสนเทศนั้น เช่น ชุดคำสั่งด้านการบัญชีและการเงิน ชุดสำหรับการประมวลผลคำ (Word processing) หรือฐานข้อมูล (Database) เป็นต้น โดยการลงทุนในระบบสารสนเทศ จะเป็นไปตามราคาของอุปกรณ์ ชุดคำสั่ง และค่าจ้างบุคลากรเฉพาะด้านการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในลักษณะนี้จะทำให้องค์การเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ต่อเนื้อที่ได้จากเทคโนโลยี

2. ความยืดหยุ่น เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้แก่องค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถ พัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารให้สามารถตัดสินใจอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับลักษณะปัญหา เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถประมวลผลและจัดเรียงข้อมูลในหลายรูปแบบภายในระยะเวลาสั้น จึงให้ผู้บริหาร มีความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างชัดเจน

3. ความสามารถในการแข่งขัน นอกจากการใช้งานตามประโยชน์โดยตรงแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ เพื่อให้องค์การสามารถสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงาน ทั้งภายในและภายนอก องค์การได้เร็ว กว่าคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

4. รายได้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มรายได้แก่องค์การทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การรวบรวมและให้บริการและให้บริการด้านสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่องค์การอื่น การสร้างนวัตกรรมใหม่ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า หรือการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น

5. ค่าใช้จ่าย ประโยชน์ประการสำคัญของการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานปัจจุบันคือ การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์การเช่น การประเมินผลข้อมูล การตรวจสอบ และการควบคุม ค่าแรงงาน เป็นต้น โดย

เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน ซึ่งช่วยให้เกิดการประหยัดขึ้นแก่องค์กร

6. คุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ระบบผลิต หรือการให้บริการสามารถดำเนินงานไปตามต้องการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการ มีมาตรฐานตามที่กำหนด เช่น ระบบ ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ภายในโรงงานระบบควบคุมอุณหภูมิห้อง และระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้าเกษตร เป็นต้น

7. โอกาส ปัจจุบันความได้เปรียบด้านสารสนเทศได้สร้างความแตกต่างระหว่างองค์กร องค์กรที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศ สูงย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในการสร้างโอกาสในการดำเนินงานทั้งทางตรง เช่น การนำสารสนเทศมา ประยุกต์เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

3.6 ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2544)

1) การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมือง มีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้น มีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

2) เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคมและการกระจายโอกาส เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกหนแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

3) สารสนเทศกับการเรียนการสอนในโรงเรียน การเรียนการสอนในโรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือประกอบช่วยในการเรียนรู้ เช่น วีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบันมีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมากขึ้น

4) เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ การจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อ

ปรับปรุงแก้ไข การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่างๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจน
การใช้ระบบการตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่าโทรมาตร เป็นต้น

5) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการป้องกันประเทศ กิจการทางด้านการทหารมีการใช้
เทคโนโลยี อาวุธยุทโธปกรณ์สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบควบคุม มีการใช้
ระบบป้องกันภัย ระบบเฝ้าระวังที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน

6) การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม การแข่งขันทางการผลิต
สินค้าอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก ราคาถูกลงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
เข้ามามีบทบาทมาก มีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยัง
รวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น

7) เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลเกี่ยวข้องกับทุกเรื่องในชีวิตประจำวัน บทบาทเหล่านี้มี
แนวโน้มที่สำคัญมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้เยาวชนคนรุ่นใหม่จึงควรเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับ
เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะได้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้า
และเกิดประโยชน์ต่อประเทศต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามี
บทบาทในชีวิตประจำวัน ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวก
รวดเร็ว การเข้าถึงได้ง่าย เพียงแต่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ และมีการเรียนรู้ ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
ก็จะเข้าถึงระบบงานต่างๆ ที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดประโยชน์ ต่อ
การทำงานในปัจจุบันและอนาคตได้

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการ
ให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ โดยสร้างระบบงานบริการทางสังคมมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล
ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งในอดีตการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการให้บริการต่อกลุ่มเป้าหมาย
นั้นจะทำเป็นเอกสาร ซึ่งยากต่อการตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการนำระบบงานบริการทางสังคมเข้ามา
ใช้ จึงทำให้การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ง่ายขึ้น เพราะระบบงานบริการทางสังคมนั้น
สามารถจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบฐานข้อมูล เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้งาน มีการประมวลผล
การทำงาน และการรายงานผลจำแนกตามที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบงานบริการทาง
สังคม จะช่วยลดระยะเวลาการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมที่มีใน
ปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว การตรวจสอบ
ความซ้ำซ้อนของข้อมูลง่ายขึ้น ถูกต้อง ประกอบกับระบบงานดังกล่าวมีฐานข้อมูล ที่สามารถ
เรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ยังช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถดึงข้อมูล มาใช้ประโยชน์ในการจัด

สวัสดิการสังคม วางแผนการปฏิบัติงาน การกำหนดนโยบาย และสามารถรายงานผลต่อผู้บริหาร ได้ทันเวลาที่ ไม่ต้องกลับไปค้นหาเอกสารต่างๆ ซึ่งยุ่งยาก และการนำเทคโนโลยีซึ่งพัฒนาผ่านระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กรทางด้านสวัสดิการสังคมทำให้การให้บริการขององค์กรทันสมัย มีคุณภาพ เป็นการยกระดับการให้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

4. การใช้ระบบงานบริการทางสังคมในงานสวัสดิการสังคม

4.1 แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2552-2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

เป็นกระทรวงหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม เพื่อนำไปสู่สังคมที่ดีงาม และอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 หมวด 6 ในการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อแปลงเป็นภารกิจหลักของกระทรวง (mission) จากอำนาจหน้าที่และแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านนโยบายความมั่นคงของชีวิตและสังคม กำหนดภารกิจหลักของหน่วยงาน คือ

1. การสร้างโอกาสกับผู้ประสบปัญหาทางสังคมสามารถเข้าถึงบริการด้านสวัสดิการสังคม
 2. ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการคุ้มครอง ปกป้อง และพัฒนา ตลอดจนมีหลักประกันในการดำรงชีวิต
 3. ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสังคมคุณธรรม
- การขับเคลื่อนภารกิจหลักดังกล่าวในปีงบประมาณ 2552 กระทรวงให้ความสำคัญกับประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสวัสดิการสังคมและสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสที่หลากหลายให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้เข้าถึงสวัสดิการและความมั่นคงในการดำรงชีวิต

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาทางสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการกับปัญหาทางสังคมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น รวมทั้งสร้างหลักประกันว่าผู้ที่อยู่ในภาวะยากลำบากและได้รับผลกระทบทางสังคม สามารถเข้าถึงบริการและการคุ้มครองตามสิทธิที่มีอยู่แล้ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมพลัง และสร้างการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ผ่านหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมระบบการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม ให้ข้าราชการ และสร้างกระบวนการตรวจสอบจากภาคประชาชน

วิสัยทัศน์กระทรวง

เป็นองค์กรธรรมาภิบาล และกลไกระดับชาติในการสร้างความร่วมมือเพื่อบูรณาการการพัฒนาสังคมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคืนความเข้มแข็งสู่ชุมชน สร้างสังคมสมดุลบนพื้นฐานความรู้ที่นำไปสู่ความยั่งยืน

พันธกิจกระทรวง

1. เพิ่มประสิทธิภาพของการคุ้มครองทางสังคม
2. พัฒนาหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต
3. สร้างสถาบันครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์กระทรวง

1. การเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองทางสังคม
2. การสร้างหลักประกันให้เป็นโอกาส
3. การพัฒนาศักยภาพความมั่นคงในการดำรงชีวิต
4. การพัฒนาสังคมสมดุล
5. การปรับการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสใน

ทำงาน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มียุทธศาสตร์กระทรวง 5 ด้าน และยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน เป็นที่มาของระบบงานบริการทางสังคม ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน โดยการปรับเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับการบริหารจัดการ และเพิ่มความทันสมัยและมีความโปร่งใสในการทำงาน เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรทางด้าน

สวัสดิการสังคมสามารถให้บริการได้ตรงความต้องการของประชาชน เกิดความคุ้มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเป็นที่ยอมรับด้านความสามารถ ลดการทุจริตคอร์รัปชันและการเพิ่มการใช้ระบบ IT ประกอบด้วยกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์สร้างองค์ความรู้ การเรียนรู้ กลยุทธ์ใช้ ICT เป็นกลไกขับเคลื่อน กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส ระบบงานบริการทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ ประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ กระทรวงฯ โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่ 2 การใช้ ICT เป็นกลไกขับเคลื่อน เพราะในการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการขับเคลื่อนงานด้านสวัสดิการสังคม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทางด้านสวัสดิการสังคม ที่นับวันยิ่งเพิ่มเป็นจำนวนมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจึงต้องทำให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานด้วย เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

4.2 วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เป็นองค์การที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศทางสังคมเชิงบูรณาการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนภารกิจของกระทรวง ในการพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพ และประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

ยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรสำหรับภารกิจด้านไอซีที

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันให้เกิดการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารงานด้านไอซีทีให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและขยายผลระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในกระทรวง รวมถึงงานวิชาการ และบริการด้านสังคมที่สนับสนุนยุทธศาสตร์กระทรวง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ดังที่ปรากฏในยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ

ยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาและขยายผลระบบสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในกระทรวง รวมถึงงานวิชาการ และบริการด้านสังคมที่สนับสนุน ยุทธศาสตร์กระทรวง

ซึ่งการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในปี 2548 ในการแก้ปัญหา ทางสังคมในเชิงรุกภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การดำเนินการแก้ไขปัญหาคความยากจนเชิงรุก” และนโยบายการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมได้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคม” และการทำงานในเชิงรุกนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม และมีระบบงานเพื่อจัดเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เพื่อ เป็นแก้ไขปัญหามองในเชิงรุก และได้มีการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคมจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน หลักการดังกล่าวจึงตรงกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิรูปราชการ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้าง โอกาสที่หลากหลายให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้เข้าถึงสวัสดิการ และยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่อยู่ใน ภาวะยากลำบากและได้รับผลกระทบทางสังคม สามารถเข้าถึงบริการและการคุ้มครองตามสิทธิ ซึ่งการทำงานดังกล่าวจึงต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยการนำ ระบบงานบริการทางสังคม เข้ามาเป็นตัวช่วยในการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทำให้การทำงานของบุคลากร ลดระยะเวลาในการปฏิบัติ ผลิตขั้นตอน ลดทรัพยากร และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทันใจ เป็นการยกระดับคุณภาพ การให้บริการขององค์กร ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับ แต่การนำเทคโนโลยี หรือการนำตัวช่วย อื่นๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม จำเป็นจะต้องมีการติดตาม ประเมินผล เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในงานบริการของภาครัฐ และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะหน่วยงานที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมนั้นเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชน จึง จำเป็นจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนพึงได้รับ การทำงานดังกล่าวจึงต้องมีการติดตาม ผลอยู่ตลอด เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี

4.3 ที่มาของระบบงานบริการทางสังคมในงานสวัสดิการสังคม

เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามา เป็นเครื่องมือ ช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ หรือในหน่วยงาน ที่ให้บริการทางด้านสวัสดิการสังคม ก็นำเทคโนโลยีเข้ามาเป็น

เครื่องมือช่วยในการจัดสวัสดิการสังคมทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ให้บริการ ทำให้การให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนในปัจจุบัน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้บริการกับประชาชนโดยตรง ในด้านของการให้บริการทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายทางสวัสดิการสังคม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประสบปัญหาทางสังคม และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักจะไม่ค่อยเข้าถึงบริการของรัฐ การช่วยเหลือ และการบริการของภาครัฐไม่เข้าไปถึงผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง อันเนื่องมาจากการให้บริการภาครัฐในรูปแบบเดิมๆ มีขั้นตอนยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ มีเงื่อนไขมากมายในการขอรับบริการ อีกทั้งยังเป็นการให้บริการในเชิงรับ การขอรับบริการจะเดินทางมายังหน่วยบริการซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงาน ซึ่งมีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมากและใช้เวลาค่อนข้างนาน กระทรวงฯ จึงได้มีการพยายามทำงานในเชิงรุก เพื่อให้บริการจากหน่วยงานกระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับกลุ่มเป้าหมายทางสวัสดิการสังคม นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาการบริการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีเป็นจำนวนมาก

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนโดยมีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการบริหาร และปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ มีการพัฒนาระบบงานต่างๆ เข้ามาช่วยในการจัดสวัสดิการ และช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้บริการประชาชนโดยตรง ในด้านการให้บริการทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายทางด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งการให้บริการภาครัฐแบบเดิมๆ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ มีเงื่อนไขมากมายในการขอรับบริการ อีกทั้งยังเป็นการให้บริการในเชิงรับ ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานหรือการให้ความช่วยเหลือ จึงพยายามทำงานในเชิงรุก เพื่อให้การบริการของหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กระจายการให้บริการถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด และได้มีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว ทันสมัย ตอบสนอง

ความต้องการของประชาชน จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านสวัสดิการสังคม คือ ระบบงานบริการทางสังคม เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ให้บริการทางด้านสวัสดิการสังคม

4.4 ขอบเขตของระบบงานบริการทางสังคม

ระบบงานบริการทางสังคม เป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมได้นำมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มาใช้บริการ ตรวจสอบข้อมูลของผู้มาใช้บริการ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการให้บริการ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้งาน และสามารถประมวลผลจากการบันทึกข้อมูล และรายงานผลข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม ตามประเด็นปัญหา กลุ่มเป้าหมาย และรายงานรายบุคคล สามารถทำได้ 2 ช่องทาง คือ ระบบ Online และระบบ Offline (ยังไม่เปิดใช้งาน) โดยมีขั้นตอนและขอบเขตการทำงาน คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการ Log in เข้าใช้ระบบ <http://ossprovince.m-society.go.th/oss/oss/login> ในระบบ Online พร้อมกรอก Username และ Password

ซึ่งผู้มีสิทธิ์ใช้งานระบบงานบริการทางสังคมต้องขอสิทธิ์การเข้าใช้งานได้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งต้องเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถบันทึกข้อมูลผู้มาขอใช้บริการได้ทันที ผู้ปฏิบัติงานต้องสร้างใบคำร้องใหม่ เพื่อบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามาใช้บริการ โดยสามารถกรอกข้อมูลประวัติบุคคล (สามารถใส่รูปภาพของผู้ประสบปัญหา) ข้อมูลสภาพปัญหา (สามารถเลือกสภาพปัญหาตามประเภทของกลุ่มเป้าหมาย เช่น เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ) ข้อมูลความช่วยเหลือที่ต้องการ ข้อมูลพิจารณาสวัสดิการ ข้อมูลการจัดสวัสดิการ (สามารถส่งต่อไปที่ จังหวัดอื่นๆ ได้) และจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล

2. ระบบสามารถค้นหาข้อมูลผู้ประสบปัญหา จากเลขที่บัตรประจำตัวบัตรประชาชน ชื่อ-นามสกุล วัน/เดือน/ปี/เกิด รหัสประจำบ้าน จังหวัด อำเภอ ตำบล เพื่อเป็นการตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการให้บริการ และการจัดสวัสดิการสังคมที่เคยได้รับ

3. ระบบสามารถเตือนงานค้าง เป็นการแสดงรายละเอียดข้อมูลใบคำร้องที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ หรือข้อมูลที่ได้จากการจัดสรรรายการผู้ประสบ

ปัญหาทางสังคมที่ได้จากการสำรวจเพื่อมาจัดสวัสดิการ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าไปดูรายละเอียด ข้อมูลผู้ประสบปัญหาได้

4. ระบบจะแจ้งงานที่ได้รับการส่งต่อ เป็นการแสดงรายละเอียดข้อมูลใบคำร้องของผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่หน่วยงานอื่นไม่สามารถจัดสวัสดิการได้ และได้ทำการส่งต่อข้อมูลมายังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาแทน โดยระบบจะแจ้งเตือนเมื่อผู้ใช้งานเข้าใช้ระบบดังกล่าว

5. การรายงานข้อมูล สามารถเรียกดูได้ทั้ง

5.1 รายงานข้อมูลเชิงสถิติ สามารถเลือกประเภทรายงาน อาทิเช่น จำแนกตามการเกิดขึ้นของข้อมูล จำแนกตามสถานการณ์ให้บริการ กลุ่มเป้าหมาย สภาพปัญหา และช่วงอายุ จำแนกตามการจัดสวัสดิการที่ได้รับ และช่วงอายุ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายและสภาพความเดือดร้อน ฯลฯ และสามารถส่งรายงานเป็น E-mail ได้ และสามารถ Export ข้อมูล ออกมาเป็นไฟล์ข้อมูลหรือส่งพิมพ์ได้ ซึ่งสามารถ Save ข้อมูล เป็นในรูปแบบไฟล์ pdf, word, excel, xml สามารถนำไปใช้งานได้ตามต้องการ

5.2 รายงานข้อมูลรายบุคคล สามารถจำแนกประเภทการเกิดของข้อมูล ประเภทผู้ขอรับบริการ สภาพปัญหาความเดือดร้อน จำแนกตามการจัดสวัสดิการ

5.3 รายงานการส่งต่อ สามารถแสดงรายงานการส่งต่อ และแสดงเป็น ไฟล์ Excel

6. ระบบงานบริการทางสังคมสามารถจัดทำหนังสือขออนุมัติ โดยสามารถกรอกข้อมูลลงไปในระบบ มีการจัดรูปแบบโดยยึดตามหนังสือราชการ และสามารถนำมาใช้งานได้ที่

สรุป ระบบงานบริการทางสังคม เป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมได้อย่างรวดเร็ว สะดวก เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานในเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ก็เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมแก่ประชาชน ซึ่งเห็นว่าทุกหน่วยงานที่ให้บริการทางสวัสดิการสังคมควรนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นในการศึกษา ดังนี้

5.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยี

ในการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยี การศึกษาของ อนุทิน จิตตะสิริ (2541) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร” ศึกษาถึงการนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานแล้วทำให้การรับ-ส่ง หนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานลงได้ การจัดเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บได้อย่างมีระบบตามระเบียบงานสารบรรณ ลดปริมาณบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้น้อยลงและทำให้บุคลากรมีทักษะชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถติดตามเอกสารได้ทุกจุดตลอดระยะเวลาของการเดินเอกสาร เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่า การนำโปรแกรมสารบรรณมาใช้ในการบริหารเอกสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแบบเดิม ดังนั้น ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะต้องใช้วิธีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการนำระบบโปรแกรมสารบรรณมาใช้ในการบริหารเอกสาร ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและสนับสนุน ส่วนการศึกษาของ สุชาติ เกตุดี (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานรับ - ส่ง เอกสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” พบว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับ - ส่ง เอกสาร จากการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศการบริหารงานรับ - ส่ง เอกสาร บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถรับ - ส่ง เอกสาร ได้ทันที และบุคลากรที่เป็นผู้รับเอกสาร สามารถตรวจสอบเอกสารที่ส่งมา ณ จุดใดก็ได้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าการทำงานในระบบเดิม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการนำคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้ในการบริหารงานรับ - ส่งเอกสาร มีประโยชน์ ลดปัญหาเรื่องการเดินเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุประเภทกระดาษ หมึกพิมพ์ และด้านแรงงาน และสามารถนำทรัพยากร คือ คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายมาประยุกต์ใช้เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม

ดังกล่าว เพราะมีความสะดวกในการใช้โปรแกรม ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ ลดปัญหาการจัดเก็บเอกสาร ลดปัญหาการสำเนาเอกสารสำหรับแจกให้กับอาจารย์ทุกคน ลดระยะเวลาในการทำงาน ลดการสูญหายของเอกสาร สามารถเรียกดูข้อมูลได้ตามต้องการ จึงทำให้เกิดการยอมรับในการใช้โปรแกรมดังกล่าว และเกิดความพึงพอใจทั้งบุคลากรและอาจารย์ และผลการศึกษาของ สุณิสา ศิลปะศร (2543) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน” พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงาน มี 2 ประเภท คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ปฏิบัติงานมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office มาใช้ในการบันทึกการจัดเก็บ การค้นหา รายงาน เอกสารข้อมูล และหนังสือต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ และมีการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น ระบบงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งใช้ในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา รวมทั้งมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทาง Internet เพื่อเสริมสร้างความรู้และเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหาร ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม จะใช้ในการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานทางโทรศัพท์โทรสาร และการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายแบบ Internet LAN ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ก็จะเป็นของ การมีปริมาณข้อมูลอยู่เป็นจำนวนมาก การทำงานมีหลายขั้นตอน มีลักษณะงานที่ต้องซ้ำๆ กัน มีการคำนวณที่ยุ่งยากซับซ้อน และยังขาดการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งยังต้องการให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า ประโยชน์ที่ได้จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทำให้การปฏิบัติงาน การรับ - ส่ง ข้อมูล ข่าวสาร การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบันฯ มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อประกอบในการวางแผนและกำหนดนโยบาย ทำให้ปฏิบัติงานได้มากขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้อุปกรณ์บางอย่างร่วมกันได้ สามารถลดทรัพยากรกระดาษที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูล และปัญหา อุปสรรคที่พบ ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การขาดแผนการดำเนินงาน ขาดการประสานงาน ปัญหาในเรื่องของข้อมูลภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานของสถาบันฯ และไม่มีศูนย์กลางในการบริหารข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน แทนการทำงานในรูปแบบเดิมนั้น ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ต่อการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดการสูญหายของข้อมูล ลดทรัพยากรในการปฏิบัติ สามารถตรวจสอบข้อมูล

หรือติดตามผลการปฏิบัติงาน หรือติดตามงานได้ตลอดเวลา และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

5.2 การประเมินผลรูปแบบ CIPP Model

ในการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการประเมินผล โดยการศึกษาของ สมศักดิ์ อธิธิวิภาต (2550) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการแปลงทรัพย์สินเป็นทุนใน นิคมสร้างตนเอง : กรณีศึกษานิคมสร้างตนเองบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ผลการประเมิน สภาพแวดล้อมก่อนและหลังมีโครงการฯ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินใจแล้ว พบว่า สภาพแวดล้อมก่อนและหลังมีโครงการฯ มีผลต่อการดำเนินโครงการฯ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลง ในทิศทางที่ดีขึ้น ผลการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นก่อนและหลังการมีโครงการฯเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ในการตัดสินใจแล้ว พบว่า ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการฯ มีความเพียงพอ ผลการ ประเมินกระบวนการ พบว่า ในด้านกระบวนการของโครงการฯ สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการมากกว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจ ผลการประเมินผลผลิต พบว่า เป็นไปตามเกณฑ์ของ โครงการฯ ส่วนการศึกษาของ ทรงศิริ เดชะโกศยะ (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “ประเมินผล การดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านศาลเจ้า ตำบลทรงคะนอง จังหวัด นครปฐม” พบว่า การดำเนินงานมีผลดีเป็นที่น่าพอใจ วัตถุประสงค์ บุคลากร งบประมาณที่ใช้ใน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านมีความเหมาะสมและเพียงพอ สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง กองทุนหมู่บ้าน เข้าใจในนโยบาย กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ ตามเจตนารมณ์ของนโยบายกองทุนหมู่บ้านเป็นอย่างดี สมาชิกมีความพอใจต่อการ ดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน นโยบายกองทุนหมู่บ้านให้ประโยชน์แก่ชาวบ้านใน ระดับดี สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา และร่วมกันแก้ไขปัญหา ด้านผลผลิต คณะกรรมการกองทุนสามารถบริหารงานได้ดี มีประสิทธิภาพ และผลการศึกษาของ นายสุชาติ ผดุงพันธ์ (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการจัดตั้งและการดำเนินการของวิทยาลัย การอาชีพเวียงสา” พบว่า ด้านบริบท วัตถุประสงค์การจัดตั้งและดำเนินการของวิทยาลัยการอาชีพ เวียงสา มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยการประเมินของผู้ดำเนินการบุคลากร ทางการศึกษา และผู้นำชุมชน ในระดับมาก และผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ ด้านปัจจัย นำเข้า พบว่า หลักสูตรต่างๆ มีความต้องการของชุมชน การได้รับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ มี

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ด้านผลผลิต นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ทุกรายการ และผ่านเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดไว้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการประเมินผลรูปแบบ CIPP Model พบว่า การประเมินผลรูปแบบ CIPP Model เป็นการประเมินผลที่ครอบคลุมในทุกกระบวนการ และสามารถนำมาใช้ประเมินได้ทุกขั้นตอนในการดำเนินโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการประเมินก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถ สรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานนั้น สามารถทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เกิดความรวดเร็ว สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติ สามารถตรวจสอบหรือค้นหาข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันใจ และมีการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบระเบียบ ส่วนมากปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากผู้ปฏิบัติงานเอง เนื่องจากไม่มีเวลาในการทำงานหรือเกิดจากไม่มีความรู้ในการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ส่วนใหญ่ เมื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้วนั้น ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนางานดีขึ้น แต่การทำโครงการ/กิจกรรมใดก็ตาม จำเป็นต้องมีการประเมินก่อน ระหว่าง หลัง การดำเนินโครงการ/ กิจกรรม เพื่อสำรวจความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ประเมินบริบทของโครงการว่ามีความเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายหรือเหมาะกับพื้นที่ดำเนินโครงการ/ กิจกรรมหรือไม่ ประเมินความพร้อมของสิ่งต่างๆ ที่ถูกนำเข้ามาร่วมในโครงการ ไม่ว่าจะเป็น บุคลากร งบประมาณ ทรัพยากร ต่างๆ ประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน ว่าถูกต้องเหมาะสมเพียงใด และในการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ใดๆ ไปแล้วนั้น จำเป็นต้องมีการติดตามกำกับงาน มีการประเมินความก้าวหน้า รูปแบบ CIPP Model เป็นรูปแบบที่นิยมนำมาใช้ในการประเมินผล เพราะสามารถนำมาประเมินทุกกระบวนการในการดำเนินงาน โครงการ/ กิจกรรม ว่ามีผลเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อนำผลดังกล่าวมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาโครงการ/กิจกรรม ดังนั้นในการนำระบบเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ นั้น จำเป็นต้องมีการประเมินผล เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานต่อไป