

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” จะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C)

- 1.1 นโยบายขององค์กร
- 1.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
- 1.3 วัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

- 2.1 ความพร้อมของบุคลากร
- 2.2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์
- 2.3 ความพร้อมของงบประมาณ
- 2.4 ความพร้อมของเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ผลการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

- 3.1 กระบวนการให้ความรู้
- 3.2 กระบวนการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

- 4.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม
- 4.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบงานบริการทางสังคม

โดยการประเมินตอนที่ 1-3 ทำการศึกษาและประเมินจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารโครงการ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคมในปีที่ผ่านมาของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และส่วนวิชาการและแผนงาน ส่วนตอนที่ 4 จะทำการศึกษาจากแบบสอบถาม

## ตอนที่ 1 ผลการประเมินสภาพแวดล้อม

### (Context Evaluation : C)

การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินโครงการ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคม

ผลการประเมินสภาพแวดล้อมของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานฯ มีดังนี้

#### 1.1 นโยบายขององค์กร

จากนโยบายของรัฐบาล ปี 2548 การแก้ปัญหาทางสังคมในเชิงรุก กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับผิดชอบนโยบายที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความยากจน ภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การดำเนินการแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงรุก” และนโยบายการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ภายใต้กลยุทธ์หลักว่าด้วย “การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมได้ครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคม” การทำงานในเชิงรุกเพื่อให้สนองตอบตามนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลที่มอบหมายมานั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานในการทำงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการสำรวจข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม และจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตาม นโยบายต่างๆ และสนองตอบตามภารกิจของกระทรวงในเรื่องของการให้บริการสวัสดิการสังคมดังกล่าว จึงมีการสร้างระบบงานบริการทางสังคม เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทางด้านบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเน้นการทำงานเชิงรุก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเทคโนโลยีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การทำงานของหน่วยงานราชการในสมัยเก่าๆ มีความล่าช้า ขั้นตอนมาก ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน การเข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานราชการจึงทำให้ประชาชนยากลำบากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ การบริการประชาชนจึงไม่มีประสิทธิภาพมากนักและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่ทั่วถึงประชาชนในกลุ่มที่ด้อยโอกาส เทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่จะนำมาช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านี้ และยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับการบริการในภาคเอกชน และเป็นระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลได้ดี

สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการสร้างระบบงานต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับหน่วยงานราชการจะต้องทำงานในเชิงรุก เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในงานราชการมากยิ่งขึ้น หน่วยงานราชการจึงต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด โดยนำไปใช้ใน 5 จังหวัดนำร่อง และศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อมาได้ขยายผลการใช้งานในอีก 70 จังหวัด และในปี 2551 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริการทางสังคม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีภารกิจในการให้บริการผู้ประสบปัญหาทางสังคมมากยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาเป็น 2 รูปแบบ คือ 1. รูปแบบ Offline 2. รูปแบบ Online ในปี 2552 ได้มีการขยายกลุ่มผู้ใช้งาน ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสวัสดิการสังคม ได้แก่ หน่วยงานในส่วนกลางสังกัด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประกอบด้วย สำนักพัฒนาสังคม สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน สำนักบริการสวัสดิการสังคม ศูนย์อำนวยความสะดวก เป็นบุตรบุญธรรม ฯลฯ และหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สถานสงเคราะห์/แรกรับ/ศูนย์ฯ เด็ก/บ้านพัก ฯลฯ เพื่อได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยผ่านระบบ Online เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการรับบริการ ลดความผิดพลาดในการจัดสวัสดิการต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการผู้มาขอรับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และการบันทึกข้อมูลผู้มาขอรับบริการในระบบงานดังกล่าว ทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน และทำให้มีฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหารได้ติดตามผลการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย และทำให้ผู้บริหารของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และรัฐบาลสามารถติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย หรือในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส

ผลการประเมินนโยบายขององค์กร พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีการตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยแต่ละหน่วยงานได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามาใช้บริการ มีการนำระบบงานฯ ไปช่วยในการบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม เพื่อให้เกิดความสะดว

รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และแต่ละหน่วยงานได้ทำปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนางานอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานเชิงรุก และทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง และเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้ทัดเทียมเอกชน

## 1.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

จากการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน ซึ่งเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมของภูมิปัญญาและการเรียนรู้ จึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล และการกระจายความรู้ และเป็นสิ่งที่ผลักดันให้ทุกคนต้องมีการเรียนรู้และเข้าใจ มีการพัฒนาให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และสามารถนำความรู้ที่ได้มาจากเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมมากที่สุด เนื่องจากเทคโนโลยีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การทำงานของหน่วยงานราชการในสมัยเก่าๆ มีความล่าช้า ขั้นตอนมาก ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน การเข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานราชการจึงทำให้ประชาชนยากลำบากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ การบริการประชาชนจึงไม่มีประสิทธิภาพมากนักและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่ทั่วถึงประชาชนในกลุ่มที่ด้อยโอกาส เทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่จะนำมาช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านี้ และยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับการบริการในภาคเอกชน และเป็นระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลได้ดี สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการสร้างระบบงานต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับหน่วยงานราชการจะต้องทำงานในเชิงรุก เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทในงานราชการมากยิ่งขึ้น หน่วยงานราชการจึงต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด

ผลการประเมินสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน จากอดีตบุคลากรมักจะทำปฏิบัติงานโดยอาศัยการทำงานผ่านเอกสาร และบุคลากรอาจจะมองว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ

ปฏิบัติงานนั้นอาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าในปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลที่ดี เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน จากสภาพแวดล้อมดังกล่าวที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานต้องมีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับการบริการ ในภาคเอกชน ทำให้บุคลากรมีการยอมรับที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ในแต่ละหน่วยงาน

### 1.3 วัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักที่ต้องให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชน ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าว มีจำนวนผู้ประสบปัญหาทางสังคมเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้ยากต่อการตรวจสอบเอกสารต่างๆ จนถึงการได้รับความช่วยเหลือ ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทำงานลำบาก และเกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน หากไม่เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนารูปแบบการทำงานจากอดีต กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำการศึกษา พัฒนา ออกแบบและจัดวางระบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยสร้างระบบงานบริการทางสังคม มารองรับการปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเน้นการทำงานเชิงรุก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างระบบงานดังกล่าว เพื่อต้องการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล รายงานผลของข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มาใช้บริการ และมีวัตถุประสงค์หลัก ก็เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำมาช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการให้บริการ การลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน การลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และมีระบบฐานข้อมูลที่สามารนำไปใช้ประโยชน์ในกำหนดนโยบายและวางแผนในการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการสังคม จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แต่ละหน่วยงานมีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ Online และมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ โดยหน่วยงานส่วนกลางสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่นำระบบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ เมื่อแต่ละหน่วยงานนำระบบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อน ในการให้บริการ ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการสังคมดังที่กล่าวมา และเป็นไปตามเป้าหมายของระบบงานบริการทางสังคมที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์คาดหวังไว้

สรุปผลการประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) ทั้ง 3 ข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้มีผลต่อการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีการตอบสนองนโยบายขององค์กร ทำให้มีการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้หน่วยงานราชการสามารถทำงานเชิงรุก สามารถพัฒนาระบบงานราชการให้ทัดเทียมกับหน่วยงานภาคเอกชนในเรื่องของการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น สามารถนำมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน และทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรหรือหน่วยงานคาดหวังไว้ ซึ่งในการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสร้างระบบงานฯ เมื่อมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เห็นภาพการเปลี่ยนแปลงไปชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในเรื่องของการลดระยะเวลา ลดความผิดพลาด ลดทรัพยากร และการมีฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ คือ สภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้มีผลต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะพบว่า แต่ละหน่วยงานได้ที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน มีการยอมรับและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และทำให้แต่ละหน่วยงานมีระบบงานฯ ที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถนำมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามาใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง ทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า

### (Input Evaluation : I)

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินความพร้อมของทรัพยากรที่รองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้งาน ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมของงบประมาณ ความพร้อมของเทคโนโลยี

ผลการประเมินปัจจัยนำเข้าของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานฯ มีดังนี้ (ข้อมูลจาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.พม., ส่วนวิชาการ และแผนงาน พส.)

#### 2.1 ความพร้อมของบุคลากร

ในปี 2552 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการปรับปรุงสิทธิการเข้าใช้งานระบบงานบริการทางสังคม โดยขยายขอบเขตการใช้งานไปยังหน่วยงานต่างๆ ในสังกัด กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยแต่ละหน่วยงานให้ความสนใจ และจัดส่งบุคลากรเข้ามาเป็น User ที่จะใช้ระบบงานบริการทางสังคม โดยปรากฏดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1

##### หน่วยงานและจำนวนบุคลากร

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร
1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	13
2. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	676
3. สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ	93
4. สำนักวิชาการและแผนงาน	3
5. บ้านพักเด็กและครอบครัว	135
6. ศูนย์พัฒนาสังคม	350
7. นิคมสร้างตนเอง	33

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร
8. บ้านมิตรไมตรี	6
9. บ้านพักใจ	3
10. ศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ	3
11. ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กทม.	10
12. ศูนย์บริการสวัสดิการสังคมเฉลิมพระชนมพรรษา 5 รอบ (ราชินี)	3
13. ศูนย์ประชาบดี	4
14. ศูนย์ฝึกอาชีพเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ	5
15. ศูนย์ฝึกอาชีพสตรี	2
16. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ	31
17. ศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ	4
18. ศูนย์พิทักษ์เด็กและสตรี	5
19. ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ	18
20. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพ	24
21. สำนักตรวจและประเมินผล	1
22. สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ	20
23. สถานพัฒนาและฟื้นฟู	10
24. สถานแรกรับ	8
25. สถานสงเคราะห์	103
26. สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน	17
27. สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพหญิงและเด็ก	2
28. สำนักบริการสวัสดิการสังคม	1
29. สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก	3
30. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	7
รวม	1,582

ข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2553

ผลการประเมินความพร้อมของบุคลากร จากการตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ จากปี 2552 - 2553 จำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก (ข้อมูลมกราคม 2553) ผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบงานบริการทางสังคม มีจำนวน 1,582 ราย จากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรในปี 2551 ที่มีจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ ประมาณ 488 ราย (ข้อมูลโดยรวมในระบบไม่มีการแยกหน่วยงาน) ทำให้พบว่าเมื่อมีการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคมแล้ว บุคลากรมีความสนใจที่จะเข้ามาใช้งานระบบเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แสดงว่าให้เห็นว่าบุคลากรในทุกหน่วยงานมีความพร้อมที่จะนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

## 2.2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการศึกษาพัฒนา ออกแบบและจัดวางระบบฐานข้อมูลการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบบการเชื่อมโยง เครือข่ายการสื่อสารข้อมูลภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน จัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และมีการพัฒนาระบบงานต่างๆ ขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการสวัสดิการสังคมต่างๆ ที่มีผู้มาขอใช้บริการทางด้านสวัสดิการสังคม คือ ระบบงานบริการทางสังคม มารองรับการปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เป็นการเน้นการทำงานเชิงรุก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และให้หน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานภาคปฏิบัติได้นำไปใช้ในการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล รายงานผลของข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มารับบริการ และหน่วยงานหลักสามารถดึงรายงานจากระบบฐานข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในกำหนดนโยบายและวางแผนในการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก รวดเร็ว เพราะมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ สามารถเรียกใช้งานได้ทันที สนองตอบต่อภารกิจของการทำงาน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเป็นหน่วยงานหลักที่ให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ในปี 2552 มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัด ซึ่งประกอบไปด้วย คู่มือการใช้งานระบบฯ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการใช้โปรแกรมดังกล่าว และแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม ปราบกฏตาม

ตารางที่ 4.2 ทั้งนี้หน่วยงานต่างๆ สามารถดาวน์โหลดเอกสารคู่มือดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ <http://ossprovince.m-society.go.th/oss/oss/login>

ตารางที่ 4.2  
การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์

หน่วยงาน	คู่มือการใช้ระบบงานฯ	แบบบันทึกข้อมูลฯ
1. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	จำนวน 500 เล่ม	จำนวน 120,000 ชุด
2. หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม	จำนวน 600 เล่ม	จำนวน 400,000 ชุด

ที่มา: “คู่มือการใช้ระบบงานบริการทางสังคม,” โดย สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2551

ผลการประเมินความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ แต่ละหน่วยงานที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น สามารถขอรับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จากหน่วยงานส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นคู่มือประกอบการใช้งาน และแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม และยังสามารถดาวน์โหลดทางเว็บไซต์ <http://ossprovince.m-society.go.th/oss/oss/login> ส่วนในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลผู้มารับบริการไม่ได้มีโดยเฉพาะเจาะจง หรือมีไว้รองรับการใช้ระบบงานบริการทางสังคมโดยตรง แต่หน่วยงานต่างๆ สามารถใช้ระบบงานบริการทางสังคมผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานเครื่องใดก็ได้ ที่สามารถเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ต เพราะการทำงานของระบบฯ นั้นสามารถทำงานในระบบ Online จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย และสะดวก แสดงให้เห็นว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานบริการทางสังคม

### 2.3 ความพร้อมของงบประมาณ

การสนับสนุนงบประมาณนั้น ส่วนกลางไม่มีการสนับสนุนงบประมาณที่นำไปรองรับการใช้ระบบงานบริการทางสังคมโดยตรง ส่วนมากจะเป็นการสนับสนุนงบประมาณทางอ้อม ซึ่ง

แฝงอยู่กับงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน และขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำไปปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานในแต่ละปี โดยบางหน่วยงานอาจจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยปฏิบัติหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบต่างๆ ให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งระบบงานบริการทางสังคม รวมถึงค่าเช่าอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการใช้ระบบงานบริการทางสังคม ซึ่งเป็นระบบ Online จึงจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นตัวเชื่อมโยงในการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินความพร้อมของงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่นำมาสนับสนุนการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ไม่มีเฉพาะเจาะจง แต่จะเป็นงบประมาณทางอ้อมที่แฝงอยู่ในการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรจากหน่วยงานส่วนกลาง และนำไปบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ แต่ก็จะมีบางหน่วยงานที่นำงบประมาณไปจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์มาปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมของงบประมาณที่สามารถนำมาใช้เพื่อรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในแต่ละหน่วยงาน

## 2.4 ความพร้อมของเทคโนโลยี

ระบบงานบริการทางสังคม เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานในการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล รายงานผลของข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มารับบริการ การส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยปฏิบัติงานผ่านระบบ Online และให้หน่วยงานย่อยหรือหน่วยงานภาคปฏิบัติได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงาน ที่จะสร้างความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพราะมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ และทำให้หน่วยงานหลักสามารถดึงรายงานจากระบบฐานข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในกำหนดนโยบายและวางแผนในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพร้อมของเทคโนโลยี คือระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งในหน่วยงานต่างๆ มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ซึ่งเมื่อนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน จึงมีความพร้อมในการรองรับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพราะไม่ได้มีการสร้างระบบอินเทอร์เน็ต ขึ้นมาเพื่อรองรับการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งส่วนกลางก็มีการสนับสนุนงบประมาณ

ในการเข้าระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ อยู่ในงบประมาณที่จัดสรรเพื่อการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงานต่างๆ อยู่แล้ว

ผลการประเมินความพร้อมของเทคโนโลยี พบว่า แต่ละหน่วยงานมีระบบอินเทอร์เน็ตรองรับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานอยู่แล้ว เมื่อนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปกติ จึงไม่จำเป็นต้องสร้างระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับการใช้ระบบงานบริการทางสังคม เพราะการทำงานของระบบงานบริการทางสังคม เป็นระบบ Online สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ในทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต

สรุป ผลการประเมินปัจจัยการนำเข้า (Input Evaluation : I) พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความพร้อมในด้านบุคลากร งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งสามารถรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ คือ ระดับความพอเพียงของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะพบว่า แต่ละหน่วยงานที่นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี มีความพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### ตอนที่ 3 ผลการประเมินกระบวนการ

#### (Process Evaluation : P)

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินความพร้อมของการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการให้ความรู้ กระบวนการนำไปใช้

ผลการประเมินกระบวนการของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานฯ มีดังนี้

#### 3.1 กระบวนการให้ความรู้

กระบวนการให้ความรู้ หมายถึง การอบรมและการชี้แจงจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบฯ ให้ความรู้ในเรื่องของการเข้าใช้งานระบบงานบริการทางสังคมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทำให้บุคลากรเกิดทักษะและได้รับความรู้

ทั้งกระบวนการ เช่น วิธีการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล รายงานข้อมูล ส่งต่อข้อมูลฯ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติงานเองได้ในหน่วยงาน และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการจัดอบรมและชี้แจงการใช้ระบบงานบริการทางสังคม ดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการวิเคราะห์กระบวนการเกี่ยวกับกรให้บริการสวัสดิการสังคมของแต่ละหน่วยงาน สำหรับเป็นแนวทางการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคมในการจัดเก็บข้อมูลการรับบริการให้สอดคล้องครอบคลุม ตรงตามความต้องการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน ระหว่างวันที่ 18 - 20 กุมภาพันธ์ 2551 ณ โรงแรมบางกอก กอล์ฟ สเปา รีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ให้ความรู้ โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมจากหน่วยงานภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทุกแห่งในจังหวัดนครปฐม นนทบุรี มหาสารคาม ลำพูน สมุทรสงคราม เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ศูนย์พัฒนาสังคม สถานสงเคราะห์/สถานพัฒนาฯ/ ศูนย์ฯ/ บ้านพักเด็กฯ และผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งภายในจังหวัดนครปฐม นนทบุรี มหาสารคาม ลำพูน และสมุทรสงคราม

2. การชี้แจงและอบรมระบบงานบริการทางสังคมที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมแก่หน่วยงาน และผลักดันให้เกิดการใช้งานระบบฯ มากยิ่งขึ้น และอบรมการใช้งานให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ให้ความรู้ และมีเจ้าหน้าที่จากบริษัท ที่เป็นผู้พัฒนาระบบฯ เป็นวิทยากรในการอบรม ระหว่างวันที่ 25 - 27 มีนาคม 2552 ณ โรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จังหวัดกรุงเทพฯ โดยมีการจัดอบรม จำนวน 3 รุ่น ดังนี้

#### ตารางที่ 4.3

##### ตารางการฝึกอบรมบุคลากร

รุ่น	วันที่อบรม	จำนวน	หน่วยงาน
1	25 มีนาคม 2552	80 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาคกลาง 25 จังหวัด 2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี 3. เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ เขต 1 - 4

## ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รุ่น	วันที่อบรม	จำนวน	หน่วยงาน
2	26 มีนาคม 2552	80 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาคเหนือ 25 จังหวัด 2. เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาคใต้ 8 จังหวัด 3. เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ เขต 8 - 12
3	27 มีนาคม 2552	78 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาคใต้ 6 จังหวัด 2. เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาคอีสาน 19 จังหวัด 3. เจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ เขต 5 - 7

ที่มา: “การชี้แจงและอบรมระบบงานบริการทางสังคม,” โดย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552.

3. การชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคม และฝึกปฏิบัติการการใช้ระบบงานบริการทางสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน โดยส่วนวิชาการและแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และได้รับการสนับสนุนวิทยากรจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยากรจากบริษัท ที่พัฒนาระบบฯ โดยมีการชี้แจงและอบรมการใช้ระบบฯ ระหว่างวันที่ 22 - 24 เมษายน 2552 และ 27 - 29 เมษายน 2552 ณ โรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จังหวัดกรุงเทพฯ โดยมีการจัดอบรม จำนวน 6 รุ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.4  
ตารางการฝึกอบรมบุคลากร

รุ่น	วันที่อบรม	จำนวน	หน่วยงาน
1	22 เมษายน 2552	94 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาสังคม 2. ศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 1 - 42
2	24 เมษายน 2552	92 คน	1. เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 43 - 75 2. เจ้าหน้าที่นิคมสร้างตนเอง
3	25 เมษายน 2552	92 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหา การค้าหญิงและเด็ก 2. เจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตร บุญธรรม 3. เจ้าหน้าที่สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพหญิง และเด็ก 4. เจ้าหน้าที่สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน 5. เจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน 12 เขต 6. เจ้าหน้าที่นิคมสร้างตนเอง 7. เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์เด็ก
4	27 เมษายน 2552	94 คน	1. เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์/แรกรับ/คุ้มครอง/ พัฒนาฯ/ศูนย์/บ้านพักฯ เด็ก
5	28 เมษายน 2552	94 คน	1. เจ้าหน้าที่สำนักบริการสวัสดิการสังคม 2. เจ้าหน้าที่บ้านพักเด็กและครอบครัว
6	29 เมษายน 2552	94 คน	1. เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ 2. เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนพิการ/ศูนย์ฯ 3. เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์/แรกรับ คนไร้ที่พึ่ง บ้านมิตรไมตรี

ที่มา: “การชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคมและฝึกปฏิบัติการใช้ระบบงานบริการทางสังคม,” โดย กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, ส่วนวิชาการและแผนงาน, 2552.

ผลการประเมินกระบวนการให้ความรู้ ซึ่งในกระบวนการให้ความรู้นั้น จะให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมที่เข้ามาอบรมได้เข้าใช้ระบบงานฯ จริง และมีการติดตามผลโดยเจ้าหน้าที่และวิทยากร เมื่อบุคลากรไม่เข้าใจตรงจุดใด ก็จะซักถามเกี่ยวกับข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ กับเจ้าหน้าที่และวิทยากร และหลังจากการฝึกปฏิบัติดังกล่าวได้มีการวัดระดับความรู้หลังจากมีการอบรม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้ระบบงานฯ ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

### 3.2 กระบวนการนำไปใช้

กระบวนการนำไปใช้ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมแต่ละหน่วยงานได้มีการบันทึกข้อมูล สืบค้นข้อมูล และแต่ละหน่วยงานได้มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น การวางแผนเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหาทางด้านสังคม ฯลฯ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนา ออกแบบและจัดวางระบบฐานข้อมูลการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และมีการพัฒนาระบบงานต่างๆ และมีการสร้างระบบงานบริการทางสังคมขึ้นมาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการสวัสดิการสังคมต่างๆ ซึ่งให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสวัสดิการสังคม โดยสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนทางวิชาการ 1 - 12 และหน่วยงานในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 1 - 75 สถานสงเคราะห์/แรกรับ/ศูนย์ฯ เด็ก/บ้านพัก สำนักคุ้มครองสวัสดิภาพชุมชน เขต 1- 9 ฯลฯ เป็นผู้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามารับบริการยังหน่วยงานโดยตรง และการปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถติดตามผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง โดยข้อมูลที่มีการบันทึกผ่านระบบงานบริการทางสังคม จะมีการจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล หน่วยงานในส่วนกลางที่เป็นผู้ดูแลระบบงานดังกล่าว ประกอบด้วย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ

ความมั่นคงของมนุษย์ และส่วนวิชาการและแผนงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สามารถตรวจสอบการบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคมของแต่ละหน่วยงาน และดึงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนป้องกัน/แก้ไข ปัญหาทางสังคม หรือนำมากำหนดนโยบาย เพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาทางสังคม หรือตรวจสอบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหารายบุคคลของแต่ละหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบการใช้งบประมาณในการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานส่วนกลางกำหนดไว้หรือไม่ และสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำสถิติ และวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมในรายปี เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายด้านสังคม และสามารถวางแผนรองรับกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

โดยมีข้อมูลสถิติผู้รับบริการทางสังคม ปีงบประมาณ 2549 - 2552 มีข้อมูลผู้มารับบริการ ดังนี้ (ตารางที่ 4.5) (ภาพรวมทั้งประเทศ)

#### ตารางที่ 4.5

##### สถิติผู้รับบริการทางสังคม ปีงบประมาณ 2549 - 2552

ปี	จำนวนผู้รับบริการทางสังคม	งบประมาณ (บาท)
2549	90,428 ราย	115,531,427.30
2550	79,877 ราย	103,835,881.49
2551	78,564 ราย	143,682,912.00
2552 *	30,870 ราย	36,033,220.00

\* ข้อมูล 22 มิถุนายน 2552

โดยข้อมูลดังกล่าวเป็นจำนวนผู้รับบริการทางสังคม โดยมีผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. เด็ก (อายุ 0-18 ปีบริบูรณ์) 2. เยาวชน (อายุ 18 ปีขึ้นไป - 25 ปีบริบูรณ์) 3. วัยทำงาน (อายุ 25 ปีขึ้นไป - 60 ปีบริบูรณ์) และ 4. วัยชรา (อายุ 60 ปีขึ้นไป) โดยจำแนกประเภทของปัญหา คือ พิการ ยากจน เร่ร่อน ติดเชื้อ HIV/ผู้ป่วยเอดส์ ประสบภัยพิบัติ ขอลเงินอุปการะเด็ก ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด พร้อมทั้งงบประมาณที่สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการในแต่ละปี

ผลการประเมินกระบวนการนำไปใช้ ซึ่งวัดผลจากการที่บุคลากรแต่ละหน่วยงาน เข้ามาใช้ระบบงานบริการทางสังคม โดยแต่ละหน่วยงานมีการบันทึกข้อมูล และมีการนำข้อมูลมา

ใช้ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ ซึ่งผู้ดูแลระบบและผู้ศึกษาเข้าไปตรวจสอบในระบบฯ ทำให้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานได้เข้ามาใช้งานระบบงานบริการทางสังคมทุกหน่วยงานจริง และได้มีการนำข้อมูลในระบบไปใช้ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ โดยแต่ละหน่วยงานก็มีการนำไปใช้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการนำไปใช้ ส่วนหน่วยงานผู้ดูแลระบบก็จะนำไปใช้แตกต่างกัน ส่วนมากจะนำข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลไปใช้ในวางแผน/การกำหนด นโยบายในการป้องกัน/แก้ไข ปัญหาทางสังคม และดูจากสถิติดังกล่าว (ตารางที่ 4.5) จะพบว่าบุคลากรได้มีการนำข้อมูลในระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เห็นว่าแต่ละหน่วยงานได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สรุป ผลการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) พบว่า บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ สังเกตกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการนำความรู้จากการอบรม ชี้แจง มาใช้ในการปฏิบัติงาน และได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานจริง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งดูได้จากการสถิติดังกล่าว (ตารางที่ 4.5) ได้มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในจัดทำสถิติของผู้รับบริการทางสังคม ซึ่งการจัดทำดังกล่าว ต้องอาศัยทุกหน่วยงานในสังกัดเข้ามาบันทึกข้อมูลลงในระบบฯ เพื่อนำผลรวมที่ได้จากทุกหน่วยงานในสังกัดมาจัดทำเป็นเอกสาร/รายงาน เพื่อเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ ให้หน่วยงานทั้งภายนอก/ภายในได้รับรู้อย่างทั่วถึง เพื่อจะรองรับกับการปฏิบัติงานป้องกัน/แก้ไข ปัญหาด้านสังคมต่อไป

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 70 ของบุคลากรได้นำความรู้จากการอบรม ชี้แจง มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะพบว่า บุคลากรได้นำความรู้จากการอบรม ชี้แจง มาใช้ในการปฏิบัติงาน เต็มจำนวน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

#### ตอนที่ 4 ผลการประเมินผลผลิต

(Product Evaluation : P)

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินความสำเร็จของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ประโยชน์ และประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลผลิต เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานระบบงานบริการทางสังคมจำนวน 152 ราย ผลการประเมินผลผลิตดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม
- 4.2 การอภิปรายผลการศึกษา

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความถี่ของการใช้งาน และรูปแบบการใช้งาน จากการศึกษาผลปรากฏดังนี้

##### 1.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา

บุคลากร เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.5 และเป็นเพศชายร้อยละ 37.5

อายุบุคลากร ร้อยละ 29.6 มีอายุ 36 ปีขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 26.3 มีอายุระหว่าง 31- 35 ปี รองลงมาร้อยละ 24.3 มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 19.7 มีอายุ 25 ปี และต่ำกว่า

ส่วนระดับการศึกษา บุคลากรส่วนมาก ร้อยละ 71.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 19.7 มีการศึกษาระดับปริญญาโท และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 9.2 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ตารางที่ 4.6)

##### ตารางที่ 4.6

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	95	62.5
ชาย	57	37.5
รวม	152	100.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
25 ปี และต่ำกว่า	30	19.7
26 - 30 ปี	37	24.3
31 - 35 ปี	40	26.3
36 ปีขึ้นไป	45	29.6
รวม	152	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	9.2
ปริญญาตรี	108	71.1
ปริญญาโท	30	19.7
รวม	152	100.0

## 1.2 ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

บุคลากร ร้อยละ 28.9 อยู่ในตำแหน่งนักพัฒนาสังคม รองลงมา ร้อยละ 23.7 อยู่ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ รองลงมา ร้อยละ 21.1 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ รองลงมา ร้อยละ 10.5 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล รองลงมา ร้อยละ 4.6 อยู่ในตำแหน่งพนักงานบริการ รองลงมา ร้อยละ 3.3 อยู่ในตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด และเจ้าพนักงานพัฒนาสังคม รองลงมา ร้อยละ 1.1 อยู่ในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.7 อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการสถิติ เจ้าพนักงานธุรการ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันและระงับการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว

บุคลากร ร้อยละ 27.6 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 24.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-2 ปี และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 5.9 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7  
จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
นักพัฒนาสังคม	44	28.9
นักสังคมสงเคราะห์	36	23.7
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	32	21.1
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	16	10.5
พนักงานบริการ	7	4.6
พนักงานพิมพ์ดีด	5	3.3
เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม	5	3.3
พนักงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก	2	1.1
นักวิชาการสถิติ	1	0.7
เจ้าพนักงานธุรการ	1	0.7
นักจัดการงานทั่วไป	1	0.7
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุน	1	0.7
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกัน การกระทำความรุนแรงในครอบครัว	1	0.7
รวม	152	100.0
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	9	5.9
1 - 2 ปี	37	24.3
3 - 4 ปี	19	12.5
5 - 6 ปี	22	14.5
7 - 8 ปี	23	15.1
9 ปีขึ้นไป	42	27.6
รวม	152	100.0

### 1.3 ความถี่ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม และรูปแบบการบันทึก

#### ข้อมูล

บุคลากร ร้อยละ 46.1 เข้าใช้งานระบบฯ 1-2 วัน/สัปดาห์ รองลงมาร้อยละ 33.6 เข้าใช้งานระบบฯ 3 - 4 วัน/สัปดาห์ รองลงมาร้อยละ 15.1 เข้าใช้งานระบบฯ ทุกวัน และจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 5.3 เข้าใช้งานระบบฯ 5 - 6 วัน/สัปดาห์

บุคลากร ร้อยละ 80.9 บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มก่อนมาลงโปรแกรม และร้อยละ 19.1 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมทันที (ตารางที่ 4.8)

#### ตารางที่ 4.8

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ความถี่ของการใช้งาน และรูปแบบการบันทึกข้อมูล

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความถี่ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ทุกวัน</b>		
1 - 2 วัน/สัปดาห์	23	15.1
3 - 4 วัน/สัปดาห์	70	46.1
5 - 6 วัน/สัปดาห์	51	33.6
รวม	8	5.3
<b>รูปแบบการบันทึกข้อมูล</b>		
บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มก่อนมาลงโปรแกรม	123	80.9
บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมทันที	29	19.1
รวม	152	100.0

### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทาง

#### สังคม

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม หมายถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานโดยส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ในเรื่องต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยผู้ศึกษากำหนดตัวชี้วัด 6 ตัว ได้แก่ การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรใน

การปฏิบัติงาน ความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน การติดตามผล การปฏิบัติงาน และ การพัฒนาคุณภาพบริการ

## 2.1 ความคิดเห็นต่อการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.1.1 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ปฏิบัติงานแทนการให้บริการ รูปแบบเดิม มีความสะดวกและรวดเร็ว บุคลากร ร้อยละ 61.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.2 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ปฏิบัติงานแทน การให้บริการรูปแบบเดิม มีความสะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก

2.1.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดระยะเวลา ในการให้บริการ บุคลากร ร้อยละ 54.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.3 เห็นด้วย ใน ระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่า บุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดระยะเวลา ใน การให้บริการ ในระดับมาก

2.1.3 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาใน การศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมการทำงานต่างๆ บุคลากร ร้อยละ 49.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 21.7 เห็นด้วยในระดับน้อย และร้อยละ 20.4 เห็นด้วยในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เสียเวลาในการศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมการทำงานต่างๆ ในระดับปานกลาง

2.1.4 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดระยะเวลา การปฏิบัติงาน บุคลากร ร้อยละ 50.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.6 เห็นด้วยใน ระดับปานกลาง และร้อยละ 15.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 แสดงว่า บุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง

2.1.5 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงาน ยุ่งยากมากขึ้น บุคลากร ร้อยละ 42.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 28.9 เห็นด้วย ในระดับน้อย และร้อยละ 19.1 เห็นด้วยในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 แสดงว่าบุคลากร เห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานยุ่งยาก มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องของการลดระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของการลด  
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ปฏิบัติงานแทนการให้บริการรูปแบบเดิม มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.3 (5)	61.8 (94)	22.4 (34)	11.2 (17)	1.3 (2)	3.55	0.788	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ	2.0 (3)	54.6 (83)	30.3 (46)	11.8 (18)	1.3 (2)	3.44	0.778	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาในการศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมการทำงานต่างๆ	2.0 (3)	20.4 (31)	49.3 (75)	21.7 (33)	6.6 (10)	3.11	0.870	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1.3 (2)	50.7 (77)	29.6 (45)	15.8 (24)	2.6 (4)	3.32	0.850	ปานกลาง
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานยุ่งยากมากขึ้น	3.9 (6)	19.1 (29)	42.1 (64)	28.9 (44)	5.9 (9)	3.14	0.928	ปานกลาง
รวม						3.31	0.630	ปานกลาง

## 2.2 ความคิดเห็นต่อการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2.2.1 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความผิดพลาดของการให้บริการ บุคลากร ร้อยละ 49.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความผิดพลาดของการให้บริการ ในระดับปานกลาง

2.2.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความซ้ำซ้อนระหว่างการบันทึกลงเอกสารกับการบันทึกลงโปรแกรม บุคลากร ร้อยละ 42.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 23.0 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 21.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความซ้ำซ้อนระหว่างการบันทึกลงเอกสารกับการบันทึกลงโปรแกรม ในระดับปานกลาง

2.2.3 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความผิดพลาดของการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ บุคลากร ร้อยละ 55.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 26.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.9 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความผิดพลาดของการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ในระดับมาก

2.2.4 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ บุคลากร ร้อยละ 36.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และในระดับน้อยเท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 17.8 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 8.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องของการลดความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

#### ตารางที่ 4.10

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของการลด  
ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การนำระบบงานบริการ ทางสังคมมาใช้ในการ ปฏิบัติงานช่วยลดความ ผิดพลาดของการให้บริการ	3.3 (5)	49.3 (75)	32.9 (50)	11.8 (18)	2.6 (4)	3.39	0.838	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความซ้ำซ้อนระหว่างการบันทึกเอกสารกับการบันทึกงไปรแกรม	8.6 (13)	23.0 (35)	42.8 (65)	21.1 (32)	4.6 (7)	2.90	0.981	ปานกลาง
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความผิดพลาดของการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ	7.2 (11)	55.9 (85)	26.3 (40)	7.9 (12)	2.6 (4)	3.57	0.843	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ	1.3 (2)	17.8 (27)	36.2 (55)	36.2 (55)	8.6 (13)	3.33	0.912	ปานกลาง
รวม						3.30	0.597	ปานกลาง

### 2.3 ความคิดเห็นต่อการลดการสูญหาย ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

2.3.1 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ บุคลากร ร้อยละ 55.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ ในระดับมาก

2.3.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ บุคลากร ร้อยละ 50.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ ในระดับมาก

2.3.3 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดทรัพยากรในปฏิบัติงาน บุคลากร ร้อยละ 43.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.2 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 14.5 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดทรัพยากรในปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องของการลดการสูญหาย ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก (ตารางที่ 4.11)

#### ตารางที่ 4.11

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของการลดการสูญหาย  
ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ	9.9 (15)	55.9 (85)	23.0 (35)	8.6 (13)	2.6 (4)	3.62	0.876	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ	7.2 (11)	50.0 (76)	35.5 (54)	3.9 (6)	3.3 (5)	3.54	0.821	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดทรัพยากรในปฏิบัติงาน	3.3 (5)	36.2 (55)	43.4 (66)	14.5 (22)	2.6 (4)	3.23	0.834	ปานกลาง
รวม						3.46	0.761	มาก

## 2.4 ความคิดเห็นต่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2.4.1 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้สามารถค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว บุคลากร ร้อยละ 58.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 16.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้สามารถค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ในระดับมาก

2.4.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานในกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา บุคลากร ร้อยละ 40.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 15.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานในกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา ในระดับน้อย

2.4.3 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ บุคลากร ร้อยละ 54.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่า

บุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ ในระดับมาก

2.4.4 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกและง่ายในการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการ บุคลากรร้อยละ 62.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 18.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกและง่ายในการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการ ในระดับมาก

2.4.5 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกในการรับ-ส่งข้อมูลผู้ใช้บริการ บุคลากรร้อยละ 59.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกในการรับ-ส่งข้อมูลผู้ใช้บริการในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก (ตารางที่ 4.12)

#### ตารางที่ 4.12

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์เรื่องความสะดวก  
รวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้สามารถค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	17.1 (26)	58.6 (89)	16.4 (25)	6.6 (10)	1.3 (2)	3.84	0.833	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานในกรณีที่ระบบอินเตอร์เน็ตมีปัญหา	11.2 (17)	40.8 (62)	28.9 (44)	15.1 (23)	3.9 (6)	2.60	1.005	น้อย
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ	11.8 (18)	54.6 (83)	24.3 (37)	7.2 (11)	2.0 (3)	3.67	0.851	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกและง่ายในการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการ	11.8 (18)	62.5 (95)	18.4 (28)	5.9 (9)	1.3 (2)	3.78	0.782	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้มีความสะดวกในการรับ - ส่งข้อมูลผู้ใช้บริการ	7.9 (12)	59.9 (91)	22.4 (34)	8.6 (13)	1.3 (2)	3.64	0.801	มาก
รวม						3.51	0.639	มาก

## 2.5 ความคิดเห็นต่อการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

2.5.1 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ร้อยละ 49.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก

2.5.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน บุคลากร ร้อยละ 50.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในระดับมาก

2.5.3 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการสรุปรายงานภาระงานของหน่วยงานเพื่อเสนอผู้บริหาร บุคลากร ร้อยละ 52.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการสรุปรายงานภาระงานของหน่วยงานเพื่อเสนอผู้บริหาร ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องการติดตามผล และรายงานผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก (ตารางที่ 4.13)

### ตารางที่ 4.13

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์เรื่องการติดตามผล  
และรายงานผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.6 (7)	49.3 (75)	35.5 (54)	8.6 (13)	2.0 (3)	3.46	0.796	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	7.2 (11)	50.0 (76)	32.2 (49)	8.6 (13)	2.0 (3)	3.52	0.830	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยในการสรุปรายงานภาระงานของหน่วยงานเพื่อเสนอผู้บริหาร	6.6 (10)	52.6 (80)	31.6 (48)	7.2 (11)	2.0 (3)	3.54	0.804	มาก
รวม						3.51	0.754	มาก

## 2.6 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

2.6.1 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมีความทันสมัย บุคลากร ร้อยละ 53.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 13.7 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมีความทันสมัย ในระดับมาก

2.6.2 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้หน่วยงานมีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้นบุคลากร ร้อยละ 51.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้หน่วยงานมีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้นในระดับปานกลาง

2.6.3 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น บุคลากร ร้อยละ 54.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 15.1 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในระดับมาก

2.6.4 การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้เป็นการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานรัฐให้เท่าเทียมกับเอกชน บุคลากร ร้อยละ 44.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้เป็นการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานรัฐให้เท่าเทียมกับเอกชน ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคม มาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมีความทันสมัย	7.2 (11)	53.9 (82)	23.7 (36)	13.7 (20)	2.0 (3)	3.51	0.884	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ทำให้หน่วยงานมีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้น	3.3 (5)	51.3 (78)	30.9 (47)	11.8 (18)	2.6 (4)	3.40	0.841	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น	2.0 (3)	54.6 (83)	28.3 (43)	15.1 (23)	-	3.43	0.769	มาก
การนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้เป็นการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานรัฐให้เท่าเทียมกับเอกชน	9.2 (14)	44.7 (68)	31.6 (48)	11.8 (18)	2.6 (4)	3.46	0.913	มาก
รวม						3.45	0.806	มาก

## 2.7 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการเข้าใช้ระบบงานฯ ในเรื่องของการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่า บุคลากรเห็นด้วยกับประโยชน์ของการเข้าใช้ระบบงานฯ ในระดับมาก (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

ภาพรวมค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์ในด้านต่างๆ

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.51	0.639	มาก
การติดตามผลการปฏิบัติงาน	3.51	0.754	มาก
การลดการสูญหาย ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากร	3.46	0.761	มาก
การพัฒนาคุณภาพบริการ	3.45	0.806	มาก
การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.31	0.630	ปานกลาง
การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.30	0.597	ปานกลาง
รวม	3.42	0.713	มาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคมในด้านต่างๆ ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า มีผลเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

ความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีการยอมรับ และชื่นชมต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมในทุกๆ ด้าน โดยผู้ศึกษากำหนดตัวชี้วัด 7 ตัว ได้แก่ การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ การบันทึกข้อมูลในระบบฯ การค้นหาและตรวจสอบ

ข้อมูล ระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล รูปแบบรายงานข้อมูล และหนังสือขอ  
อนุมัติ การให้คำปรึกษา/แนะนำ และคู่มือการใช้งาน และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

### 3.1 ความพึงพอใจต่อการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ

3.1.1 การกำหนด username และ password ที่จำได้ง่าย บุคลากร ร้อยละ  
51.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง  
และร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่าบุคลากร  
มีความพึงพอใจต่อการกำหนด username และ password ที่จำได้ง่าย ในระดับมาก

3.1.2 การเชื่อมต่อของเว็บเพจ และการ log in เข้าสู่ระบบ มีความสะดวก  
รวดเร็ว บุคลากร ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 38.8 มี  
ความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 8.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.38 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการเชื่อมต่อของเว็บเพจ และการ log in เข้าสู่ระบบมี  
ความสะดวก รวดเร็ว ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม  
ด้านการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจใน  
ระดับมาก (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การกำหนด username และ password ที่จำได้ง่าย	10.5 (16)	51.3 (78)	28.9 (44)	8.6 (13)	0.7 (1)	3.63	0.812	มาก
การเชื่อมต่อของเว็บเพจ และการ log in เข้าสู่ระบบ มีความสะดวกรวดเร็ว	5.9 (9)	38.8 (59)	44.7 (68)	8.6 (13)	2.0 (3)	3.38	0.805	ปาน กลาง
รวม						3.51	0.812	มาก

### 3.2 ความพึงพอใจต่อการบันทึกข้อมูลในระบบฯ

3.2.1 รายละเอียดในกรอกข้อมูลผู้ใช้บริการ มีความครบถ้วน บุคลากร ร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 แสดงว่า บุคลากร มีความพึงพอใจต่อรายละเอียดในกรอกข้อมูลผู้ใช้บริการ มีความครบถ้วน ในระดับมาก

3.2.2 การกรอกของข้อมูลในรูปแบบฟอร์มกับข้อมูลในระบบมีความสอดคล้อง บุคลากร ร้อยละ 52.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการกรอกของข้อมูลในรูปแบบฟอร์มกับข้อมูลในระบบมีความสอดคล้อง ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ด้านการบันทึกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อการบันทึกข้อมูลในระบบฯ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
รายละเอียดในกรอก ข้อมูลผู้ใช้บริการ มี ความครบถ้วน	5.9 (9)	55.3 (84)	27.6 (42)	10.5 (16)	0.7 (1)	3.55	0.787	มาก
การกรอกของข้อมูลใน แบบฟอร์มกับข้อมูลใน ระบบมีความสอดคล้อง	7.2 (11)	52.0 (79)	34.2 (52)	5.3 (8)	1.3 (2)	3.59	0.759	มาก
รวม						3.57	0.739	มาก

### 3.3 ความพึงพอใจต่อการค้นหาและการตรวจสอบข้อมูล

3.3.1 การตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการระหว่างหน่วยงานสามารถเชื่อมต่อได้ง่าย บุคลากร ร้อยละ 46.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 9.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการระหว่างหน่วยงานสามารถเชื่อมต่อได้ง่าย ในระดับปานกลาง

3.3.2 ข้อมูลที่นำมาใช้ในการตรวจสอบมีความเพียงพอ และสมบูรณ์ บุคลากร ร้อยละ 61.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 22.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่นำมาใช้ในการตรวจสอบมีความเพียงพอ และสมบูรณ์ในระดับมาก

3.3.3 ข้อมูลในระบบมีความน่าเชื่อถือ บุคลากร ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 29.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลในระบบมีความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก

3.3.4 หัวข้อต่างๆ ในการค้นหาข้อมูล มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากร ร้อยละ 58.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 27.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจต่อหัวข้อต่างๆ ในการค้นหาข้อมูล มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมด้านการค้นหาและการตรวจสอบข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 4.18)

## ตารางที่ 4.18

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อการค้นหาและการตรวจสอบข้อมูล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการระหว่างหน่วยงานสามารถเชื่อมต่อได้ง่าย	3.9 (6)	36.8 (56)	46.7 (71)	9.9 (15)	2.6 (4)	3.30	0.804	ปานกลาง
ข้อมูลที่นำมาใช้ในการตรวจสอบมีความเพียงพอและสมบูรณ์	3.9 (6)	61.2 (93)	22.4 (34)	11.8 (18)	0.7 (1)	3.56	0.778	มาก
ข้อมูลในระบบมีความน่าเชื่อถือ	5.3 (8)	53.9 (82)	29.6 (45)	8.6 (13)	2.6 (4)	3.51	0.830	มาก
หัวข้อต่างๆ ในการค้นหาข้อมูล มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.3 (5)	58.6 (89)	27.6 (42)	7.2 (11)	3.3 (5)	3.51	0.814	มาก
รวม						3.47	0.690	มาก

### 3.4 ความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล

3.4.1 การแจ้งเตือนงานค้างของระบบ บุคลากร ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนงานค้างของระบบ ในระดับมาก

3.4.2 ระบบการส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดครบถ้วน ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานต่อได้ บุคลากร ร้อยละ 57.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 25.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.47 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบการส่งต่อข้อมูลผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดครบถ้วน ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมด้านการแจ้งเตือนงานค้าง และการส่งต่อข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการแจ้งเตือนงานค้าง  
และการส่งต่อข้อมูล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การแจ้งเตือนงานค้าง ของระบบ	8.6 (13)	48.7 (74)	32.9 (50)	7.2 (11)	2.6 (4)	3.53	0.853	มาก
ระบบการส่งต่อข้อมูล ผู้ใช้บริการ มีรายละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน สามารถ ปฏิบัติงานต่อไปได้	3.3 (5)	57.2 (87)	25.7 (39)	11.2 (17)	2.6 (4)	3.47	0.837	มาก
รวม						3.50	0.770	มาก

### 3.5 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการรายงานข้อมูล และการจัดทำหนังสือขออนุมัติ

3.5.1 การรายงานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน บุคลากร ร้อยละ 44.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 15.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการรายงานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ในระดับปานกลาง

3.5.2 ความเหมาะสมของการส่งออกข้อมูลในรูปแบบต่างๆ บุคลากร ร้อยละ 42.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และ ร้อยละ 15.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการส่งออกข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ในระดับปานกลาง

3.5.3 หนังสือขออนุมัติที่ทำผ่านระบบงานสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง บุคลากร ร้อยละ 47.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.9 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อหนังสือขออนุมัติที่ทำผ่านระบบงานสามารถไปใช้ ในการปฏิบัติงานได้จริง ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ต่อรูปแบบการรายงานข้อมูล และการจัดทำหนังสือขออนุมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อรูปแบบการรายงานข้อมูล  
และการจัดทำหนังสือขออนุมัติ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การรายงานข้อมูลใน รูปแบบต่างๆ ที่มีความ ครบถ้วน สมบูรณ์ตรง ตามความต้องการของ ผู้ใช้งาน	2.6 (4)	36.8 (56)	44.1 (67)	15.1 (23)	1.3 (2)	3.24	0.789	ปาน กลาง
ความเหมาะสมของการส่ง ออกข้อมูลในรูปแบบต่างๆ	3.3 (5)	38.2 (58)	42.8 (65)	15.1 (23)	0.7 (1)	3.28	0.784	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
หนังสือขออนุมัติที่ทำผ่านระบบงานสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	9.9 (15)	47.4 (72)	33.6 (51)	8.6 (13)	0.7 (1)	3.57	0.811	มาก
รวม						3.36	0.795	ปานกลาง

### 3.6 ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน

3.6.1 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อการใช้ระบบงานฯ บุคลากร ร้อยละ 56.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อการใช้ระบบงานฯ ในระดับมาก

3.6.2 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ต่อปัญหา/อุปสรรค ในการเข้าใช้ระบบงานฯ บุคลากร ร้อยละ 56.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ต่อปัญหา/อุปสรรค ในการเข้าใช้ระบบงานฯ ในระดับมาก

3.6.3 คู่มือการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมสามารถเรียนรู้ได้ง่าย บุคลากร ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 23.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมสามารถเรียนรู้ได้ง่าย ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ต่อการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงานต่อการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การให้คำแนะนำของ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อ การใช้ระบบงานฯ	4.6 (7)	56.6 (86)	24.3 (37)	11.2 (17)	3.3 (5)	3.48	0.877	มาก
การให้คำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อ ปัญหา/อุปสรรคในการ เข้าใช้ระบบงานฯ	3.3 (5)	56.6 (86)	28.9 (44)	8.6 (13)	2.6 (4)	3.49	0.806	มาก
คู่มือการใช้งานระบบงาน บริการทางสังคมสามารถ เรียนรู้ได้ง่าย	2.0 (3)	26.3 (40)	40.8 (62)	23.0 (35)	7.9 (12)	2.91	0.942	ปาน กลาง
รวม						3.29	0.698	ปาน กลาง

### 3.7 ความพึงพอใจต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

3.7.1 ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผน เพื่อป้องกันปัญหา ทางสังคมบุคลากร ร้อยละ 49.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผนเพื่อป้องกันปัญหาทางสังคม ในระดับมาก

3.7.2 ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผนเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมบุคลากร ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผนเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม ในระดับมาก

3.7.3 ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดนโยบาย ด้านสังคมได้ บุคลากร ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและร้อยละ 7.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อการใช้ระบบงานฯ ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่าบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก (ตารางที่ 4.22)

#### ตารางที่ 4.22

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผน เพื่อป้องกันปัญหาทางสังคม	3.9 (6)	49.3 (75)	37.5 (57)	7.2 (11)	2.0 (3)	3.46	0.771	มาก
ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดแผน เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม	4.6 (7)	44.7 (68)	41.4 (63)	7.2 (11)	2.0 (3)	3.43	0.777	มาก

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ข้อมูลในระบบสามารถนำมาช่วยในการกำหนดนโยบาย ด้านสังคมได้	2.6 (4)	53.3 (81)	34.2 (52)	7.2 (11)	2.6 (4)	3.46	0.780	มาก
รวม						3.45	0.733	มาก

### 3.8 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ต่อการกำหนดสิทธิ์ การบันทึกข้อมูล การค้นหาและการตรวจสอบข้อมูล ระบบการแจ้งเตือนงานค้าง การส่งต่อข้อมูล รูปแบบการรายงานข้อมูล การจัดทำหนังสือขออนุมัติ การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม ในระดับมาก (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

ภาพรวมค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การบันทึกข้อมูลในระบบฯ	3.57	0.739	มาก
การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบฯ	3.51	0.812	มาก
ระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล	3.50	0.770	มาก
การค้นหาและตรวจสอบข้อมูล	3.47	0.690	มาก
การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	3.45	0.733	มาก
รูปแบบการรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ	3.36	0.795	ปานกลาง
การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน	3.29	0.698	ปานกลาง
รวม	3.45	0.728	มาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ คือ บุคลากรมีความพึงพอใจในทุกขั้นตอนของการใช้ระบบงานบริการทางสังคม ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมในด้านต่างๆ ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า มีผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

#### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคม

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ใช้ระบบงานบริการทางสังคม ได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ จำนวน 26 ชุด ซึ่งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.92 ให้ความเห็นเรื่องของการอบรมบุคลากรเพิ่มเติม รองลงมา ร้อยละ 19.23 ให้ความเห็นเรื่องรูปแบบหนังสือขออนุมัติที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเอกสารราชการ ร้อยละ 19.23 เรื่องของการปรับปรุงระบบงานฯ พัฒนาระบบงานให้ใช้งานง่าย และสะดวกกว่าเดิม ร้อยละ 15.38 ให้ความเห็นเรื่องการลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล และลดหัวข้อบางหัวข้อที่ไม่จำเป็น ร้อยละ 11.54 ให้ความเห็นเรื่องการแยกประเภทและลักษณะเพิ่มเติม และร้อยละ 7.70 ให้ความเห็นในเรื่องของการทำงานที่ซ้ำซ้อนและอยากให้มีฐานข้อมูลเพียงระบบเดียว

#### ตารางที่ 4.24

จำนวน และร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
ต่อการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การอบรมบุคลากรเพิ่มเติม	7	26.92
รูปแบบหนังสือขออนุมัติที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเอกสารราชการ	5	19.23
การปรับปรุงระบบงานและพัฒนาระบบงานให้ใช้งานง่าย และสะดวกกว่าเดิม	5	19.23
การลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล และลดหัวข้อบางหัวข้อที่ไม่จำเป็น	4	15.38

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การแยกประเภทและลักษณะเพิ่มเติม	3	11.54
การทำงานที่ซ้ำซ้อนและอยากให้มึฐานข้อมูลเพียงระบบเดียว	2	7.70
รวม	26	100.00

## 4.2 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้ทราบถึงการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานบริการทางสังคม และได้นำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

การประเมินผลรูปแบบ CIPP Model หมายถึง การนำ CIPP Model มาช่วยในการประเมินผล การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดที่ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งตรงกับ Stufflebeam (สุวิมล ตีรกานันท์, 2550, น. 1) กล่าวถึงการประเมินว่าเป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เลือกรูปแบบ CIPP Model มาใช้ในการประเมินผล เพราะเป็นรูปแบบการประเมินที่สามารถทำได้ก่อนระหว่างหลัง 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 ประกอบด้วยผลของการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

## 2.1 การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C)

การประเมินสภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- นโยบายขององค์กร พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการตอบสนองนโยบาย โดยแต่ละหน่วยงานได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามาใช้บริการ มีการนำระบบงานฯ ไปช่วยในการบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และแต่ละหน่วยงานได้ทำปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนางานอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานเชิงรุก และทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง และเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้ทัดเทียมเอกชน ซึ่งตรงกับ Scott Morton (1992, อ้างถึงใน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร โดยแต่ละองค์กรต้องปรับเปลี่ยน หรือพัฒนารูปแบบการทำงานให้ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงไป

- สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน พบว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรในหน่วยงานมีมากขึ้นจากอดีตที่บุคลากรมักจะปฏิบัติงานโดยอาศัยการทำงานผ่านเอกสาร และบุคลากรอาจจะมองว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานนั้นอาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าในปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลที่ดี เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและทำให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน จากสภาพแวดล้อมดังกล่าวที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานต้องมีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับการบริการในภาคเอกชน ทำให้บุคลากรมีการยอมรับที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งตรงกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับ

คนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เพราะฉะนั้นบุคลากรจึงต้องมีการพัฒนาตนเอง และหน่วยงานเสมอ

- วัตถุประสงค์ของระบบงานฯ พบว่า แต่ละหน่วยงานมีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ Online และมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ โดยหน่วยงานส่วนกลางสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่นำระบบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ เมื่อแต่ละหน่วยงานนำระบบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถลดขั้นตอนลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ของระบบงานบริการทางสังคมดังกล่าวมา และเป็นไปตามเป้าหมายของระบบงานบริการทางสังคมที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์คาดหวังไว้ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์การประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์การทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งองค์กรทุกองค์กรก็ต้องการที่จะพัฒนาองค์กรของตนเองให้ก้าวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการพัฒนาองค์กรของตนเองเสมอ

ทั้งนี้ การประเมินสภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานต่างๆ มีการตอบสนองนโยบายขององค์กร ทำให้มีการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้หน่วยงานราชการสามารถทำงานเชิงรุก สามารถพัฒนาระบบงานราชการให้ทัดเทียมกับหน่วยงานภาคเอกชนในเรื่องของการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น สามารถนำมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน มีระบบงานที่มีมาตรฐานเดียวกัน และทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามองค์กรหรือหน่วยงานคาดหวังไว้ ซึ่งในการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสร้างระบบงานฯ เมื่อมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เห็นภาพการเปลี่ยนแปลงไปชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทำให้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการ และการมีฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกหน่วยงาน สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานภายใน

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ อิทธิวิภาต (2550) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการแปลงทรัพยากรสิ้นเป็นทุนในนิคมสร้างตนเอง : กรณีศึกษานิคมสร้างตนเองบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ผลการประเมินสภาพแวดล้อมก่อนและหลังมีโครงการฯ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินแล้ว พบว่า สภาพแวดล้อมก่อนและหลังมีโครงการฯ มีผลต่อการดำเนินโครงการฯ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น เพราะฉะนั้นการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2.2 การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

- ความพร้อมของบุคลากร พบว่า บุคลากรเข้ามาใช้ระบบงานบริการทางสังคม จำนวนเพิ่มมากขึ้น ดูจากรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ ในปี 2552 (ตารางที่ 4.1) แล้วนำเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรในปี 2551 ก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบฯ จะพบว่าบุคลากรเข้ามาใช้ระบบงานฯ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะบุคลากรเป็นตัวละครสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความพร้อมที่จะรองรับการใช้ระบบงานฯ ดังกล่าวในการปฏิบัติงาน

- ความพร้อมของงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่นำมาสนับสนุนการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ไม่มีเฉพาะเจาะจง แต่จะเป็นงบประมาณทางอ้อมที่แฝงอยู่ในการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงานที่จะพิจารณานำมาใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการทางสังคม และทำให้สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้

- ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ พบว่า หน่วยงานต่างๆ ที่ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน จะได้รับการสนับสนุนคู่มือการใช้งานระบบฯ และแบบบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหา ทั้งนี้ การสนับสนุนเอกสารดังกล่าว สามารถที่จะดาวน์โหลดเอกสารจากเว็บไซต์ของระบบงานฯ ได้ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย

- ความพร้อมของเทคโนโลยี เป็นเรื่องของระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตที่รองรับการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมโดยตรง เพราะแต่ละหน่วยงานมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว เมื่อนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานก็สามารถใช้งานได้ตามปกติ ก็ไม่จำเป็นต้องสร้างระบบอินเทอร์เน็ตใหม่ และการทำงานของระบบฯ เป็น Online สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งตรงกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่ว

ทุกหนแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

ทั้งนี้ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าในด้านต่างๆ นั้น สามารถรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ละหน่วยงานได้ เพราะปัจจัยนำเข้าเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง ซึ่งถ้าทุกหน่วยงานมีความพอเพียงในด้านปัจจัยนำเข้าก็สามารถจะปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ อธิวิภาต (2550) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการแปลงทรัพย์สินเป็นทุนในนิคมสร้างตนเอง : กรณีศึกษานิคมสร้างตนเองบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ผลการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นก่อนและหลังการมีโครงการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินใจแล้ว พบว่า ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานโครงการ มีความเพียงพอ และยังสอดคล้องกับ ทรงศิริ เดชะโกศยะ (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายกองทุนหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านศาลเจ้า ตำบลทรงคนอง จังหวัดนครปฐม” พบว่า การดำเนินงานมีผลดีเป็นที่น่าพอใจ วัตถุประสงค์บุคคลากร งบประมาณที่ใช้ในสำนักงานกองทุนหมู่บ้านมีความเหมาะสมและเพียงพอ

### 2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

- กระบวนการให้ความรู้ พบว่า บุคลากรที่เข้าร่วมรับการอบรม ชี้แจงเกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคมจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบฯ ทำให้บุคลากรเกิดทักษะในการใช้ระบบฯ และมีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมเป็นอย่างดีในทุกกระบวนการ เพราะถ้าบุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจมากเท่าไรก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายเร็วยิ่งขึ้น และทั้งนี้ยังต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกหน่วยงาน ที่นำความรู้ที่กลับไปใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุมในทุกหน่วยงาน ซึ่งตรงกับ Scott Morton (1992) กล่าวว่า บทบาทของบุคคล (Individuals and Roles) พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ทำให้บุคคลมีเครื่องมือและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้บุคคลต้องผ่านการฝึกอบรมและศึกษาใหม่ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรยังมีผลต่อความใกล้ชิดระหว่างบุคคล ตลอดจนการรับรู้ การเรียนรู้ และความรู้สึกรักของบุคคล และสอดคล้องกับ ฅญฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้นทั้งด้านศักยภาพส่วนตัวและจากสารสนเทศที่เขาได้รับ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอก ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

- กระบวนการนำไปใช้ พบว่า หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่ให้บริการก็จะนำไปใช้งานรูปแบบหนึ่ง โดยส่วนมากจะเป็นการบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ และหน่วยงานส่วนกลางจะเป็นผู้ใช้งานระบบโดยการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ และนำข้อมูลในระบบมาใช้ในการกำหนด/วางแผน ในการแก้ไข/ป้องกัน ปัญหาทางสังคมต่อไป ซึ่งการทำงานต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งตรงกับ ญัตติฉบับที่ ๒๕๔๕ และ ๒๕๔๖ เกี่ยวติโกมล (2545) กล่าวไว้ว่า ความได้เปรียบด้านสารสนเทศได้สร้างความแตกต่างระหว่างองค์กร องค์กรที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศ สูงย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการสร้างโอกาสในการดำเนินงานทั้งทาง ตรง เช่น การนำสารสนเทศมา ประยุกต์เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

ทั้งนี้ การประเมินกระบวนการ พบว่า บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และได้มีการนำความรู้จากการอบรม ชี้แจง มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ อิทธิวิภาต (2550) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการแปลงทรัพยากรเป็นทุนในนิคมสร้างตนเอง : กรณีศึกษานิคมสร้างตนเองบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ในด้านกระบวนการของโครงการฯ สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการมากกว่าเกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งหน่วยงานหรือบุคลากรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการดำเนินงาน ก็จะทำให้การขับเคลื่อนงานต่างๆ เป็นไปเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการจะดำเนินการสิ่งใดก็ตามทุกหน่วยงาน องค์กร นั้นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในทุกๆระดับ ถึงจะประสบผลสำเร็จดังที่คาดหวังไว้

## 2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.4.1 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานโดยส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ในเรื่องต่างๆ คือ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน มีความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพบริการ ที่กำหนดไว้

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาออกเป็นเรื่องๆ พบว่า

- การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง แต่บุคลากรเห็นด้วยมากกว่าการนำระบบงานฯ มาใช้ปฏิบัติงานแทนการให้บริการรูปแบบเดิมมีความสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งตรงกับ Scott Morton (1992) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร เช่น ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน กำหนดโครงสร้างและกฎเกณฑ์ใหม่ ระยะเวลาและระยะทางในการติดต่อลง และบุคลากรยังมีความเห็นว่าการนำระบบงานฯ มาใช้ทำให้เสียเวลาในการศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมการทำงาน และมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรไม่มีความรู้ในการใช้งานระบบฯ จึงทำให้เกิดว่าเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับ Scott Morton (1992) กล่าวว่า การดำเนินงานที่อาศัยความได้เปรียบเชิงความรู้ (Knowledge Intensive) ซึ่งต้องอาศัย "บุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker)" โดยบุคลากรกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่แตกต่างจากแรงงานทั่วไป เช่น การศึกษาสูง รสนิยม ค่านิยมและทัศนคติสมัยใหม่ เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารต้องปรับรูปแบบการจัดการ เพื่อให้เหมาะสมและจูงใจบุคคลเหล่านี้ให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุทิน จิตตะสิริ (2541) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง "ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร" ศึกษาถึงการนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน กล่าวว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสารโดยใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานแล้วทำให้การรับ-ส่ง หนังสือนัดเร่งเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานลงได้

- การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง บุคลากรเห็นด้วยมากกว่าระบบงานบริการทางสังคมช่วยลดความผิดพลาดของการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ซึ่งตรงกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ระบบผลิต หรือการให้บริการสามารถดำเนินงานไปตามต้องการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการ มีมาตรฐานตามที่กำหนด และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุณิสา ศิลปะศร (2543) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง "การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน" กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

- การลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ ลดความซ้ำซ้อนการให้บริการ ลดทรัพยากรการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของการลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นว่าระบบงานบริการทางสังคมนั้นสามารถลดการสูญหายของข้อมูลผู้รับบริการ และลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการในระดับมาก แต่กลับเห็นว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ได้มีการลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เนื่องจากยังมีการบันทึกเอกสารก่อนที่จะนำมาบันทึกลงโปรแกรม ทำให้ยังคงสิ้นเปลืองทรัพยากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฌ็องส์ ฟันท์ เขจรนนท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) กล่าวว่า ประโยชน์ประการสำคัญของการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานปัจจุบัน คือ ลดการใช้ทรัพยากร ซ้ำซ้อน ซึ่งช่วยให้เกิดการประหยัดขึ้นแก่องค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาติ เกตุดี (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานรับ - ส่ง เอกสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดการสูญหายของข้อมูล

- ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก โดยเห็นว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้สามารถค้นหา ตรวจสอบ รับ-ส่ง ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน และง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตรงกับ ฌ็องส์ ฟันท์ เขจรนนท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย (Networking System) สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถลดจำนวนงานบางอย่างลง และจัดรูปแบบการดำเนินงานให้มี โครงสร้างที่แบนราบ (Flat Structure)

- การพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพบริการ ในระดับมาก โดยเห็นว่าการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมีความทันสมัย และสามารถยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเท่าเทียมกับเอกชน ซึ่งตรงกับ ฌ็องส์ ฟันท์ เขจรนนท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) กล่าวว่า ความสามารถในการแข่งขัน นอกจากการใช้งานตามประโยชน์โดยตรงแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ เพื่อให้้องค์กรสามารถสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงาน ทั้งภายในและภายนอก องค์กรได้เร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- การติดตามผลการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในเรื่องของการติดตามผลการปฏิบัติงานในระดับมาก เนื่องจากการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้สามารถติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสามารถสรุปรายงานภาระงานของหน่วยงานเสนอผู้บริหารได้ ซึ่งตรงกับ สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2545, น. 29-31) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่แสดงสารสนเทศที่เป็นรายละเอียดมากขึ้น ถ้าผู้บริหารต้องการเรียกดู เป็นระบบที่ติดตามสารสนเทศที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาติ เกตุดี (2546) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานรับ - ส่งเอกสาร บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้

โดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของการใช้งานระบบงานบริการทางสังคม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเห็นด้วยกับประโยชน์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปช่วยในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว มีการลดการสูญหาย ลดความซ้ำซ้อน ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน สามารถเป็นนำมาเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบงานบริการทางสังคม หมายถึง การที่บุคลากรมีการยอมรับ และชื่นชมต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมในทุกๆ ด้าน คือ การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ การบันทึกข้อมูลในระบบฯ การค้นหาและตรวจสอบข้อมูล ระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล รูปแบบรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติการให้คำปรึกษา/แนะนำ และคู่มือการใช้งาน และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบงานบริการทางสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาออกเป็นด้านๆ พบว่า

- การบันทึกข้อมูลในระบบฯ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบันทึกข้อมูล ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อรายละเอียดการกรอกข้อมูลที่มีความครบถ้วน และมีความสอดคล้องกันระหว่างเอกสารกับโปรแกรมที่บันทึก ทำให้มีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งตรงกับ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว สม่่าเสมอ แม่นยำ และเชื่อถือได้ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้

- การกำหนดสิทธิ์ใช้งานระบบฯ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบฯ ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการกำหนด Username และ password ที่จำได้ง่าย ทำให้บุคลากรมีความสะดวก รวดเร็ว ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว สม่ำเสมอ แม่นยำ และเชื่อถือได้ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้

- ระบบการแจ้งเตือนงานค้าง และการส่งต่อข้อมูล พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจมากต่อการแจ้งเตือนการทำงานค้างของบุคลากรในระบบงาน ซึ่งจะทำหน้าที่เตือนบุคลากรไม่ให้ลืมที่จะปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งตรงกับ Scott Morton (1992) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ในหลายองค์การ เนื่องจากศักยภาพและความคล่องตัวในการใช้งานจึงถูกนำมาประยุกต์ เพื่อสร้างและธำรงรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์การ

- การค้นหาและตรวจสอบข้อมูล พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการค้นหาและตรวจสอบข้อมูล ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบผู้รับบริการ และสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้โดยการเชื่อมโยงของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพทำให้ไม่มีการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และข้อมูลที่ถูกบันทึกในระบบมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งตรงกับ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยทำให้บุคคลสามารถทำงานอยู่คนละที่ (Remotely Connection) ซึ่งจะลดการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรง จึงต้องอาศัยความเชื่อถือ (Trust) ระหว่างองค์การกับบุคลากร ตลอดจนต้องให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) แก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น

- การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจของข้อมูลที่นำไปใช้ประโยชน์ ในระดับมาก โดยหน่วยงานส่วนกลาง หรือผู้บริหาร สามารถนำไปใช้ข้อมูลที่มืออยู่ในระบบงานฯ ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหาทางสังคม และสามารถนำข้อมูลไปช่วยในการวางแผน/กำหนดนโยบายด้านสังคม ซึ่งตรงกับ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารให้สามารถตัดสินใจอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับลักษณะปัญหา เนื่องจากระบบสารสนเทศ

สามารถประมวลผลและจัดเรียงข้อมูลในหลาย รูปแบบภายในระยะเวลาสั้น จึงให้ผู้บริหาร มีความเข้าใจและสามารถ วิเคราะห์ปัญหาอย่างชัดเจน

- รูปแบบการรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจของต่อรูปแบบการรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากต่อรูปแบบของหนังสือขออนุมัติที่ทำผ่านระบบโดยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และรวมถึงความเหมาะสมของการส่งต่อข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งตรงกับ ญัตติพันธุ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) กล่าวว่า การไหลเวียนของข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย (Networking System) สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถลดจำนวนงานบางอย่างลง และจัดรูปแบบการดำเนินงานให้มี โครงสร้างที่แบนราบ (Flat Structure)

- การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา/ คำแนะนำ และคู่มือการใช้งาน ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา/ แนะนำของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางต่อปัญหา/ อุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานฯ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ซึ่งตรงกับ ญัตติพันธุ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545) ระบบสารสนเทศส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการใช้ทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบงานบริการทางสังคม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการทุกกระบวนการทำงานของระบบงานบริการทางสังคมไม่ว่าจะเป็นกระบวนการบันทึกข้อมูล หัวข้อ รูปแบบในการบันทึก ที่มีความง่ายและมีรายละเอียดในการบันทึกที่ครบถ้วน การค้นหาข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลที่มีความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ระบบการแจ้งเตือนงานค้างที่สามารถทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบที่มีความรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่มีอยู่ในระบบฯ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และยังทำให้ การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้