บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตของการนำระบบงานบริการฯ

โดยผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของบุคลากรมารวบรวมทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for The Social Science Program) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาสรุปดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการประเมินสภาพแวดล้อม

ผลการประเมินสภาพแวดล้อม พบว่า ในด้านของนโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และวัตถุประสงค์ของระบบงานฯ พบว่า สภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้มีผลต่อการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีการตอบสนองนโยบายขององค์กร ทำให้มีการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้หน่วยงานราชการสามารถทำงานเชิงรุก สามารถพัฒนาระบบงานราชการให้ทัดเทียมกับหน่วยงานภาคเอกชนในเรื่องของการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทำให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น และสามารถนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน และทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามองค์กรหรือหน่วยงานคาดหวังไว้ ซึ่งในการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสร้างระบบงานฯ เมื่อมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เห็นภาพการ

เปลี่ยนแปลงไปชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในเรื่องของการลดระยะเวลา ลดความผิดพลาด ลดทรัพยากร และการมีฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ในทุกหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ฯ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินแล้ว พบว่า สภาพแวดล้อมก่อนและหลังการนำระบบงานบริการทางสังคมมาใช้ฯ มีผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

2. ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า

ผลการประเมินปัจจัยนำเข้า พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความพร้อมในด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี สามารถรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินแล้ว พบว่า ความพร้อมของทรัพยากร มีความพอเพียงต่อการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ผลการประเมินกระบวนการ

ผลการประเมินกระบวนการ พบว่า หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เข้ารับการอบรม ชี้แจง เกี่ยวกับระบบงานบริการทางสังคมเต็มจำนวนที่กำหนด และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณากระบวนการให้ความรู้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินแล้ว พบว่า มากกว่าร้อยละ 70 และกระบวนการนำไปใช้ พบว่า ทุกหน่วยงานได้มีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรวจสอบจากการเข้ามาบันทึกข้อมูลในระบบฯ และยังมีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 100 (ซึ่งดูจากข้อมูลสถิติผู้รับบริการทางสังคม) เมื่อพิจารณากระบวนการนำไปใช้ เปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินแล้ว พบว่า มากกว่าร้อยละ 70

เมื่อพิจารณากระบวนการ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตัดสินแล้ว พบว่า สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. ผลการประเมินผลผลิต

4.1 ผลการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ของระบบงานบริการทางสังคม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุ 36 ขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งนักพัฒนาสังคม มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 9 ปีขึ้นไป ความถี่ของการใช้งานฯ อยู่ที่ 1- 2 วัน/สัปดาห์ และส่วนมากบุคลากรจะบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มก่อนมาลงโปรแกรม

ผลการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรต่อประโยชน์ฯ ใน 6 เรื่อง คือ เรื่องของการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เรื่องของการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เรื่องของการลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เรื่องความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงาน และเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของเรื่องความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) รองลงมาคือ เรื่องของการลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เรื่องของการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และเรื่องของการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

โดยที่บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องของความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เรื่องของการลดการสูญหายของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการ ลดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการในเชิงรุก และนอกนั้นบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เรื่องของการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเรื่องของการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการนำระบบงานมาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก (ตารางที่ 4.15)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจ พบว่า มีผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบงานบริการทางสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานบริการทางสังคม ใน 7 เรื่อง คือ เรื่องการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบฯ เรื่องการบันทึกข้อมูลในระบบฯ เรื่องการค้นหาและ

ตรวจสอบข้อมูล เรื่องระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล เรื่องรูปแบบรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ เรื่องการให้คำปรึกษา/แนะนำ และคู่มือการใช้งาน และเรื่องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องของการบันทึกข้อมูลในระบบฯ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ เรื่องการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) เรื่องระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เรื่องการค้นหาและตรวจสอบข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) เรื่องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เรื่องรูปแบบรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) และเรื่องการให้คำปรึกษา/แนะนำ และคู่มือการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ

โดยที่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของการบันทึกข้อมูลในระบบฯ รองลงมาคือเรื่องการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบฯ เรื่องระบบการแจ้งเตือนงานค้างและการส่งต่อข้อมูล เรื่องการค้นหาและตรวจสอบข้อมูล เรื่องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และนอกนั้นบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่องรูปแบบรายงานข้อมูล และหนังสือขออนุมัติ และเรื่องการให้คำปรึกษา/แนะนำ และคู่มือการใช้งาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า บุคลากร มีความพึงพอใจต่อของการนำระบบงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก (ตารางที่ 4.23)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจ พบว่า มีผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค และความพึงพอใจของบุคลากร ผู้ศึกษาจึงได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

ระบบงานบริการทางสังคม เป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาช่วยให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้ประสบ

ปัญหาทางสังคม และยังทำให้แต่ละหน่วยงานมีระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และหน่วยงานต่างๆ ในการกำหนดนโยบาย/วางแผนในการป้องกัน/แก้ไข ปัญหาสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ด้านนโยบาย

1. ควรจะสนับสนุนหรือผลักดันให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีระบบงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน

2. ผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลจากระบบฯ ไปจัดทำสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจ

3. ผลักดันให้ผู้บริหารใช้สารสนเทศจากระบบฯ ในการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย และวางแผน การดำเนินงานสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ด้านปฏิบัติ

1. ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบฯ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยครอบคลุมทุกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบ (Model) ระบบงานบริการทางสังคม ให้มีความชัดเจน เพื่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น