

หัวข้อสารนิพนธ์	ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Accomplishment of Implementation of E-Social Welfare Service System of Ministry of Social Development and Human Security)
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอำพาพร ยิ้มศิริ (Miss Aumpaporn Yimsiri)
ระดับปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ผลสัมฤทธิ์การนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยใช้รูปแบบ CIPP Model ได้แก่ ด้านประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation : C) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) ด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P) และด้านผลผลิต (Product Evaluation : P) ซึ่งการประเมินด้าน CIPP ใช้การศึกษาจากเอกสาร และการประเมินผลผลิตใช้แบบประเมินภาคสนาม โดยกลุ่มเป้าหมาย มีจำนวนทั้งสิ้น 152 คน และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ศึกษากำหนดขึ้น โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

ผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม เมื่อมีการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน มีการยอมรับและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และทำให้หน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี มีความพร้อม

สามารถรองรับการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการประเมินด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้นำความรู้จากการอบรม ที่เข้มแข็ง มาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 70 และผลการประเมินผลผลิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในการนำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานบริการทางสังคมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรที่จะสนับสนุนหรือผลักดันให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้นำระบบงานบริการทางสังคมไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีระบบงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน และนำข้อมูลจากระบบฯ ไปจัดทำสารสนเทศ และผลักดันให้ผู้บริหารใช้สารสนเทศในการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย และวางแผนในการดำเนินงานสำหรับกลุ่มเป้าหมาย และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบฯ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และควรมีการอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยครอบคลุมทุกหน่วยงาน

## Abstract

The study on Accomplishment of Implementation of E-Social Welfare Service System of Ministry of Social Development and Human Security. The applied system is the CIPP Model, namely, Context Evaluation (C), Input Evaluation (I), Process Evaluation (P) and Product Evaluation (P). CIPP was evaluated by documents and production was evaluated by filed evaluation forms. The target groups were 152 and the data analysis data by using SPSS program. The statistics included frequency, percentage, mean, standard deviation and criteria comparison set by the researcher. The study results are presented in table and description. The followings are the summary.

With regard to the evaluation on the environment after the system implementation, it was found that work processes were revised; technologies were applied and accepted; functions were positively changed. In term of input factors, the results showed that personnel, budget, material, equipment and technology were able to support the implementation of the e-social welfare service system. For the process evaluation, it was found that the samples, higher than 70%, applied knowledge obtained from training in their works. With regard to productivity evaluation, the samples' opinions on benefit from the implementation of the e-social welfare service system were at the high level and their satisfactions on the use of the e-social welfare service system were at the high level.

The recommendations from the study are that the implementation of the e-social welfare service system of all functions in the Ministry of Social Development and Human Security should be supported or enhanced to ensure the same working standard across all functions. The data in the system should be used for information technology purpose. The Ministry should enhance its executives to use information technology in their management, policy establishment and planning for specific target groups. The system should be developed or improved to be in accordance with services which may be changed in the future. In addition, personnel of all functions should be trained consistently.

