



การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากร
จังหวัดสงขลา

**Performance Evaluation of Utilizing Information and Communication
Technology by the Community Development Officers in Songkhla Province**

จรรยา ศิริรัตน์

Janya Sererat

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration**

Prince of Songkla University

2554

(1)

ชื่อสารนิพนธ์	การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางจรรยา ศิริรัตน์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) และเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรในจังหวัดสงขลาเมื่อมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3) ทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพัฒนากรจังหวัดสงขลา การศึกษาใช้ประชากรซึ่งเป็นพัฒนากร จำนวน 75 คน ปฏิบัติงานในพื้นที่ 16 อำเภอของจังหวัดสงขลา สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

พัฒนากรในจังหวัดสงขลาโดยรวม มีความรู้ ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง ซึ่งอายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการที่ต่างกัน มีการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ตัวระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร รวมถึงโปรแกรมการใช้งานต่างๆ ที่ไม่สมบูรณ์ มีการปรับเปลี่ยนบ่อย ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น กอปรกับพัฒนากรส่วนใหญ่ได้รับการอบรมด้านสารสนเทศน้อยครั้งจึงต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง โอกาสที่จะทำให้งานเกิดความผิดพลาดและล่าช้ามีมาก จึงมีข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรที่จะเร่งแก้ปัญหาการให้ความรู้แก่พัฒนากรอย่างทั่วถึง โดยการฝึกอบรมแบบทำงานไปฝึกอบรมไป (On the Job Training) มีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศอยู่ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาเชิงเทคนิค พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมการใช้งานด้านสารสนเทศที่หลากหลายแก่พัฒนากร และมีการประเมินผลการฝึกอบรม

Minor thesis Title Performance Evaluation in Utilizing Information Technology of the
Community Development Officers in Songkhla Province

Author Mrs. Janya Sererat

Major Program Public Administration

Academic Year 2010

ABSTRACT

This research aimed to 1) evaluate the performance in utilizing the information technology of the community development officers in Songkhla Province, 2) to compare their performances in terms of different personal factors, and 3) to obtain problems, obstacles and suggestions for improvements in utilizing the information technology of these community development officers. The research samples were 75 community development officers in 16 districts in Songkhla Province. Descriptive statistics of percentages, means and standard deviations were calculated from the obtained data.

Results can be summarized as follows. In total, the performance in utilizing the information technology of the community development officers in Songkhla Province was found at a high level. They had both knowledge and understanding and could use the technology effectively and proficiently. In terms of personal factors, age, education, and amount of time working in this position of community development officers were found to significantly affect their performance level at a different level.

Problems and suggestions emerged from the research findings concerned the computer system, the communication among the officers and the incompatibility of the software/computer programs which were frequently changed. This made the users confused therefore obstruct their performance. Further, most of the community development officers did not have chances to update their knowledge and skills in computers. Most of the time, they needed to learn and do new things by themselves and this caused mistakes and delays of work. Suggestions deriving from these problems were that the responsible units or persons should solve these problems immediately. It is also suggested that these community development officers should be

educated in new technology. On the job trainings should be provided and the technology supervisors should be provided on-site to help solve technical problems. A variety of information technologies should be trained to the community development officers. Evaluation of performance should also be arranged to assess after the training.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเอาใจใส่จากหลายๆ ท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และช่วยเหลืออย่างดียิ่งแก่ผู้ศึกษา โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพจน์ โกวิทยา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมล ส่วงวัฒนา กรรมการที่ได้ให้ปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องและชี้แนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลาทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและกรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณอนุชา พัทรมงคลเขตต์ และคุณสุจิรา สัมพันธ์ตลอดจนเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ให้สามารถทำงานชิ้นนี้จนสำเร็จ

สุดท้ายขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษาครั้งนี้

ความดีและประโยชน์ใดๆ ที่เกิดจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

จรรยา ศิริรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
รายการตาราง.....	(9)
รายการภาพประกอบ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	8
นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐบาล.....	17
แนวคิดทฤษฎีการประเมิน.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทพัฒนากร.....	32
องค์กรแห่งการเรียนรู้.....	39
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชน.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	46
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50
	(7)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ระเบียบวิธีการศึกษา.....	51
ประชากร.....	51
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	55
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
ผลการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา.....	61
การเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยของข้อมูลส่วนบุคคล.....	62
ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น.....	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
OA (สำนักงานอัตโนมัติกรมการพัฒนาชุมชน).....	79
เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.....	80
เว็บไซต์หน่วยงาน.....	81
โปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน (รง. 17 ฐาน).....	82
แบบสอบถาม.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	90

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....	56
4.2 ประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา	58
4.3 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ.....	62
4.4 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ.....	63
4.5 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา.....	64
4.6 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านอายุราชการ.....	65
4.7 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน.....	66
4.8 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านประสบการณ์ อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	67
4.9 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านคุณวุฒิทาง สารสนเทศ.....	68
4.10 เปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยด้านความชำนาญ.....	69

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการทำงานของพัฒนากร.....	37
2 กรอบแนวความคิดสารสนเทศชุมชนเกิดจากการประยุกต์ใช้ฐานข้อมูล.....	45
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสาร ได้เข้ามามีบทบาทและเพิ่มปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็วในการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยภายหลังปฏิรูประบอบราชการ หน่วยงานราชการต้องมีการปรับลดจำนวนข้าราชการลง ในขณะที่ภารกิจหน้าที่มีมากขึ้น ซึ่งจากนโยบายการปฏิรูประบอบราชการ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการทบทวนบทบาทภารกิจ และปรับปรุงโครงสร้างให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ ที่มุ่งให้ส่วนราชการเป็นองค์กรขนาดเล็กมีประสิทธิภาพการทำงานสูง โดยการนำระบบสารสนเทศ มาเป็นกลไกในการปรับปรุงระบอบราชการ เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ซึ่งหน่วยงานราชการจะต้องมีเว็บไซต์ในการให้บริการข้อมูล และนำงานข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาชนบท

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ ได้ขยายขอบเขตเกี่ยวข้องกับหลายๆ หน้าที่ในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ยุ่ยากซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในทุกสาขา จึงควรมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หากพิจารณาย้อนไปในอดีต จะพบว่าสารสนเทศเพื่อการจัดการได้เกิดขึ้นและนำมาใช้งานนานแล้ว แต่อาจอยู่ในรูปแบบอื่น เช่น การทำทะเบียนประวัติ การบันทึกข้อมูล เนื่องจากขอบเขตของการทำงาน ยังจำกัดอยู่ในพื้นที่ไม่กว้าง และเกี่ยวข้องกับข้อมูลไม่มาก สามารถจัดการได้โดยบันทึกลงกระดาษ และประมวลผลโดยใช้แรงงานมนุษย์ ก็สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี แต่เมื่อบทบาทและภารกิจของงานเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีมากขึ้นด้วย ส่งผลให้เกิดความต้องการสารสนเทศที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรที่จะปฏิบัติงานกับข้อมูลจำนวนมาก และสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัว จากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กร ไปสู่การเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วง คือ บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเปิดรับและเรียนรู้การเปลี่ยนแปลง จึงให้ความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศต่อการดำเนินงานน้อยกว่าที่ควร

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย ที่มีความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาชุมชน โดยมีเป้าหมายมุ่งส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายใต้การบริหารจัดการที่สอดคล้อง กับสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของ กรมการพัฒนาชุมชน ภายหลังจากมีการปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ได้ เพิ่มหน่วยงานศูนย์สารสนเทศ เพื่อการพัฒนาชุมชน โดยมีภารกิจในการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและ บริการระบบข้อมูล รวมถึงติดตาม ประเมินผลและดำเนินงานระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ตลอดจนพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ และระบบเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาชนบท เป็นข้อมูลกลาง ที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ครอบคลุมพื้นที่ชนบท ทั่วประเทศ โดยกรมการพัฒนาชุมชนทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลในเรื่องของการจัดเก็บและพัฒนา ฐานข้อมูล คือ ฐานข้อมูลบุคคล ฐานข้อมูลครัวเรือน และฐานข้อมูลหมู่บ้าน ซึ่งทั้ง 3 ฐานข้อมูลนี้ เมื่อได้รับการพัฒนาไปสู่การเป็น “สารสนเทศชุมชน” จะก่อให้เกิดประโยชน์กับรัฐบาล เอกชน และ ชุมชนในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาและการดำเนินงานต่างๆ

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2552 ได้มีการประกาศตามกฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สำนักงานพัฒนา ชุมชนจังหวัด มีหน้าที่ดำเนินการประสานการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล นิเทศ ติดตามผลการสำรวจข้อมูล เพื่อการพัฒนาชุมชนในจังหวัด รวมทั้งให้บริการข้อมูลและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ การจัดการและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ตลอดจนให้คำแนะนำ สนับสนุน การปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานราชการระดับภูมิภาค มีหน้าที่ ครอบคลุมรับผิดชอบและประสานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในระดับจังหวัดและอำเภอ รวม 16 อำเภอ ของจังหวัดสงขลา มีบุคลากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทั้งสิ้น รวม 127 คน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ประกอบด้วย พัฒนาการจังหวัด หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม/ฝ่าย กลุ่มที่สอง คือ กลุ่ม ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ประกอบด้วย พัฒนาการอำเภอ (หัวหน้าทีมปฏิบัติการ) และพัฒนากร ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่และงานสำนักงาน มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน กิจกรรมงานพัฒนาชุมชน จากอดีตพัฒนากรซึ่งปฏิบัติงานในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน เป็นเจ้าหน้าที่หลักใน การบริหารการจัดเก็บข้อมูล จปฐ., กชช.2ค และข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน ปัจจุบันรูปแบบการปฏิบัติงาน เปลี่ยนไปจึงทำให้กรมการพัฒนาชุมชนมีการปรับปรุงแนวทางการทำงานของพัฒนากร จากการรับผิดชอบ ประจำตำบล เปลี่ยนเป็นบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงาน โดยปฏิบัติงานในรูปแบบ

ของทีมงาน มีภารกิจรับผิดชอบในระดับอำเภอ อีกทั้งต้องทำหน้าที่สนับสนุนในการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศระดับหมู่บ้าน ตำบล ซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรกลุ่มใหม่ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นยิ่งขึ้นที่พัฒนากรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพิ่มขึ้น เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถดำเนินการได้รวดเร็วทันเหตุการณ์

จากอดีตที่ผ่านมา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับจากกรมการพัฒนาชุมชน ในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งจัดอยู่ในลำดับต้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านระบบการจัดการข้อมูลและการรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ของอำเภอ / จังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของงานเอกสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ (บางส่วน) แต่ภายหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการ บทบาท ภารกิจ และโครงสร้างขององค์กรเปลี่ยนไป ทำให้ตำแหน่งธุรการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ได้ถูกยุบไปด้วย คงเหลือเพียง “พัฒนากร” ทำหน้าที่ผู้ปฏิบัติทั้งในภาคสนามและงานสำนักงาน เมื่อบุคลากรในหน่วยงานลดลง แต่ภารกิจที่เพิ่มขึ้น กรมการพัฒนาชุมชนจึงได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการหน่วยงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของพัฒนากร ภายหลังจากได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา มีบทบาทต่อการดำเนินงานมากขึ้น ทำให้ผลการดำเนินงานต่างๆ ในปัจจุบันของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลสารสนเทศชุมชน และระบบฐานข้อมูลที่จะต้องรวบรวมจากอำเภอต่างๆ ทั้ง 16 อำเภอของจังหวัดสงขลา ส่วนเกี่ยวข้องกับ นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนใหญ่ ประสบกับปัญหาความล่าช้าและได้รับการทวงถามความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานส่วนกลางค่อนข้างบ่อยครั้ง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลาลดลง

จากปัญหาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อประเมินการดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลาที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และระดับการยอมรับต่อการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในระดับใด เพื่อจักได้นำเสนอผู้เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำหรับพัฒนาบุคลากรให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ และยอมรับที่จะนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพการ ดำเนินงาน และประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ
3. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. การดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง
2. พัฒนาการจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพการ ดำเนินงาน ประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ ที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร
2. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพการ ดำเนินงาน และประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ
3. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

4. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร สำหรับเป็นข้อมูลการตัดสินใจบริหารจัดการบุคลากรของหน่วยงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการดำเนินงาน ได้ถูกต้อง เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสงขลา จำนวน 75 คน ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ และนักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 อายุราชการ

2.1.5 ตำแหน่ง

2.1.6 ประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1.7 คุณวุฒิด้านสารสนเทศ

2.1.8 ความชำนาญด้านสารสนเทศ

2.2 ตัวแปรตาม คือ การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา โดยวัดจาก

- ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน คือ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พัฒนากร หมายถึง ข้าราชการสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ที่ดำรงตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ และนักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และปฏิบัติงานในระดับตำบล หมู่บ้าน ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน ในรูปแบบสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาชนบท ซึ่งได้แก่

- ฐานข้อมูลกลางเพื่อการบริหารการพัฒนาชุมชน (รง.17 ฐาน) เป็นฐานการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน 17 ฐาน
- ฐานข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับครัวเรือน (จปฐ.) คือ ข้อมูลในระดับครัวเรือน ที่แสดงถึงสภาพความจำเป็นของคนในครัวเรือนด้านต่าง ๆ
- ฐานข้อมูลระดับหมู่บ้าน (กชช. 2ค) คือ ข้อมูลหมู่บ้านที่แสดงให้เห็นสภาพทั่วไป และปัญหาของหมู่บ้านในด้านต่าง ๆ
- ข้อมูลสารสนเทศชุมชน (VDR) คือ ข้อมูลทั่วไปของชุมชน ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และความต้องการ ที่ได้รับการวิเคราะห์ประมวลผลอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน

เทคโนโลยีการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร การรายงานผล การประชุม และติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/จังหวัด/อำเภอ ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานพัฒนาชุมชน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาชุมชน ในรูปแบบของระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OA) E-Conference E-Mail E-Learning Website Skill TV พช. วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร

การดำเนินงาน หมายถึง การจัดเก็บและพัฒนาพร้อมประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ ผู้การเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน และการจัดทำข้อมูลออนไลน์เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานประมวลผลข้อมูล ให้ได้มาซึ่งสารสนเทศโดยระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบต่างๆ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ OA (ระบบสำนักงานอัตโนมัติ) Powerpoint เว็บไซต์หน่วยงาน/องค์การ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล รวมทั้งการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศชุมชน ในรูปแบบต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

ความชำนาญ หมายถึง ทักษะหรือประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานพัฒนาชุมชน ได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และการปฏิบัตินั้นจะเป็นที่เชื่อถือได้

การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาชุมชน หมายถึง การวิเคราะห์การดำเนินงานของพัฒนากร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารไปใช้ปฏิบัติงาน ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์
ในงาน สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลกระทบกับงานอย่างไรบ้าง โดยวัดจาก

- ประสิทธิภาพ คือ การที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้เป็นเครื่องมือ
ในการดำเนินงานอย่างเข้าใจ รู้คุณค่า และเกิดประโยชน์จากสิ่งนำไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบ
ผลสำเร็จอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม

- ประสิทธิผล คือ คุณค่าจากผลผลิตของงานจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสารไปใช้ดำเนินงาน อันที่จะช่วยแก้ปัญหาและก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนในชุมชนอย่างแท้จริง

การพัฒนาชุมชน หมายถึง การทำให้กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ตำบลมี
การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เจริญขึ้น ในทุกๆ ด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
6. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทพัฒนากร
7. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
8. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชน
9. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต (2528: 7) กล่าวว่าไว้ว่า เทคโนโลยี คือ วิธีการหรือเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผล โดยการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานให้มากยิ่งขึ้น

การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในหน่วยใดหน่วยหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ และถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย คือ

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้ผลตามปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและเวลาที่เหมาะสม ซึ่งวัดจากกระบวนการทำงาน ขั้นตอน เวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ

2. ประสิทธิผล เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด

3. ประหยัด เป็นการประหยัด ทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน ด้วยการลงทุนน้อย แต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology: IT) ซึ่งนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ว่า

สุชาติ กิระนันท์ (2544: 23 อ้างถึงใน เอกสิทธิ เลาะมิง, 2553: 18) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้าน ที่เข้ามารวมกันในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้างและสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้น จึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลงและค้นคืน เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540: 25) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีการพิมพ์ กล้องถ่ายรูป เครื่องพิมพ์ดีด โทรเลข โทรศัพท์ แต่ปัจจุบันนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเพียงการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม และบางท่านได้เปลี่ยนชื่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology/ICT)

เทเลอร์ (Taylor, 1988 อ้างอิงใน พรหมทิพา แอดำ, 2549: 10) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นเทคโนโลยีที่ผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ส่วนเทคโนโลยีการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารรวมถึงการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย เช่น โทรคมนาคม เครือข่ายสื่อสาร เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ ในรูปแบบต่างๆ

เทคโนโลยีการสื่อสาร

วิชชัย พานิชยกรรม (2539: 56) กล่าวว่าไว้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร คือ เทคโนโลยีประเภทหนึ่ง ซึ่งได้พัฒนาตัวเพื่อเอื้อต่อการจัดการ “การสื่อสาร” หรือ “การขนส่งข่าวสาร” ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านภาพ เสียง หรือทางด้านข้อมูล ได้รับการพัฒนาจนมนุษย์สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก ซึ่งเป็นเทคโนโลยียุคใหม่ที่เกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีราคาแพง มีระบบการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน

ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย โดยเทคโนโลยีในการสื่อสารยุคใหม่แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. เทคโนโลยีการแพร่ภาพและเสียง
2. เทคโนโลยีการพิมพ์
3. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
4. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับเทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เกิดจากการทำงานส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว ตามความต้องการของผู้ใช้งาน

1. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มี 5 ประการ สำคัญ (Souter, 1999: 409 อ้างถึงใน สมพงษ์ บุญสุวรรณ, 2548: 22) ดังนี้

- 1.1 การสื่อสารถือเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนากิจกรรม ประกอบด้วย การสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้สารสนเทศเผยแพร่ออกไปในที่ต่าง ๆ ได้สะดวก โดยผ่านทางแฟกซ์ อินเทอร์เน็ต อีเมล
- 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลให้การใช้งานต่างๆ มีราคาถูกลง
- 1.4 เครื่องข่ายสื่อสาร ได้รับความประโยชน์จากเครือข่ายสื่อสารภายนอก เนื่องจากจำนวนการใช้เครือข่าย และผู้ที่มีศักยภาพในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายเพิ่มสูงขึ้น
- 1.5 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์และต้นทุนการใช้ ICT มีราคาถูกลงมาก

2. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล

2.2 เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลจะใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวเชื่อมโยง ทำให้สะดวก คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้เกิดการติดต่อเผยแพร่และค้นหาข้อมูลได้ทั่วโลก

3. การจัดการฐานข้อมูล

เป็นการทำงานจากระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่การจัดระเบียบของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถค้นหาใช้ประโยชน์ได้ และเอื้อต่อการจัดการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและฐานข้อมูลด้วย (สุชาติ กิระนันท์, 2544: 26)

เทคโนโลยีสารสนเทศ แยกส่วนประกอบหลักออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ฐานข้อมูล (Data base) คอมพิวเตอร์ (Computer) และโทรคมนาคม ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นองค์ประกอบ (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อ่างถึงใน คำรง วัฒนา, 2540: 1-3)

4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยราชการ

การใช้ IT ส่วนใหญ่มักจะเริ่มใช้กันในภาคธุรกิจก่อน กรณีของประเทศไทย ปัจจุบันหน่วยราชการได้มีการนำ IT มาใช้อย่างกว้างขวาง การใช้ IT ในหน่วยราชการ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

4.1 ใช้ในงานประมวลผล เป็นการใช้ในการพิมพ์เอกสาร รายงานต่าง ๆ

4.2 ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว เช่น ฐานข้อมูลบุคลากรของหน่วยงาน ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะของกรมการขนส่งทางบก ฐานข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์

4.3 งานงบประมาณและบัญชี เป็นงานพื้นฐานสำคัญของหน่วยราชการ

4.4 งานประมวลผลสถิติและคำนวณ เช่น งานประมวลผลข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และข้อมูล กชช. 2ค ของกระทรวงมหาดไทย

4.5 งานการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ การส่งข้อความ จดหมายติดต่อ ส่งจดหมายเวียนของหน่วยงาน หรือส่งข้อมูลและภาพ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4.6 งานนำเสนอผลงาน เช่น นำเสนอผลงานของหน่วยงานโดยใช้ PowerPoint

4.7 งานทำสำเนาเอกสารหรือการถ่ายเอกสาร เป็นกิจกรรมพื้นฐานของสำนักงาน ปัจจุบันเครื่องถ่ายเอกสารได้พัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540: 29)

นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีอื่นอีกมากมาย ที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น เทคโนโลยีการบันทึกภาพ/ข้อมูล

5. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน และตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหารให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ด้วย

จรัญช์ ประมวลกุล (2547: ออนไลน์) ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูล (Input) หมายถึง ข้อมูลดิบที่ถูกเก็บ รวบรวม จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งยังไม่ผ่านการกลั่นกรองหรือประมวลผล เช่น ข้อมูลบุคคล ข้อมูลสังคม ข้อมูลสภาพแวดล้อม ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ทันต่อความต้องการใช้งาน ตรงตามความต้องการใช้งาน มีปริมาณกะทัดรัด และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้

2. การประมวลผล (Processing) หมายถึง การแปลงข้อมูลดิบดังกล่าวข้างต้นให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย

3. ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ผลที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ มีความหมายตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) หรือที่เรียกว่า MIS คือ ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลที่จะช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหารให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติการของทุกองค์กร สิ่งที่เป็นเป้าหมายของผู้บริหาร คือ ต้องการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2541: 20-21) กล่าวว่าองค์กรต่างๆ เริ่มมองเห็นความสำคัญและจำเป็น ที่องค์กรต้องมีระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงมักตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีองค์การมีงานทำประจำต้องทำทุกวัน และปริมาณงานเพิ่มขึ้นแต่พนักงานลดลง ทำให้ต้องเพิ่มงานให้กับพนักงาน จึงจำเป็นที่จะต้องใช้อคอมพิวเตอร์และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในลักษณะประจำ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีความแม่นยำ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากร

2. เพิ่มผลผลิต โดยองค์การสามารถใช้ระบบสารสนเทศมาร่วมในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

3. เพิ่มคุณภาพในการบริการ โดยสามารถใช้ระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกในการติดต่อของผู้รับบริการ

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2545: 138) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการประหยัด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุด และประสิทธิภาพในการผลิตเป็นการลดค่าใช้จ่ายต่อการสร้างผลผลิตหนึ่งหน่วย

ชัยยศ สันตวงษ์ และ นิตยา เจริญประเสริฐ (2546: 116) ให้คำจำกัดความว่า คือ วิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในการได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพนั้น คือ การบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดผลที่ต้องการสูงสุด

6. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

จากงานวิจัยของ Whittaker (1999: 23 อ้างถึงใน สมพงษ์ บุญสุวรรณ, 2548: 26) พบว่า ปัจจัยของความล้มเหลวที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ มีสาเหตุหลัก 3 ประการ

1. ขาดการวางแผนที่ดีพอ
2. นำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้งาน
3. ขาดการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ก่อนที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในงานในองค์การ

สำหรับสาเหตุของความล้มเหลวอื่น ๆ ที่พบจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป นำเทคโนโลยีที่ล้าสมัยหรือยังไม่ผ่านการพิสูจน์มาใช้งาน ผู้จัดจำหน่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์การซื้อมาใช้งานไม่มีประสิทธิภาพและขาดความรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ปัจจัยที่ทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่ประสบความสำเร็จ ในด้านผู้ใช้งานนั้น สามารถสรุปได้ดังนี้ (ปราวีณา สุวรรณรัฐ ไซติ และปวีชญนันท์ นิลสุข, 2548: 23-24)

1. ความกลัวการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ผู้คนกลัวที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งกลัวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้ามาลดบทบาทและความสำคัญในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ จนทำให้ต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. การไม่ติดตามข่าวสารความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากหากไม่หมั่นติดตามจะทำให้กลายเป็นคนล้าหลัง จนเกิดสภาวะชะงักงันในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. การไม่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

4. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ขาดความเสมอภาคในการใช้ เกิดการกระจุกตัวในการใช้เพียงบางพื้นที่ ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้งานด้านต่าง ๆ ตามมา เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ฯลฯ

ปราวีณา สุวรรณณัฐโชติ และปวีชญนันท์ นิลสุข (2548: 23-24) ได้กล่าวไว้ว่า ในยุคปัจจุบัน ทรานสโพรเซสเซอร์ในหน่วยงาน เห็นว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประโยชน์ ไม่เข้าใจในประโยชน์ ไม่รับรู้รับทราบข่าวสาร และไม่เคยใช้หรือคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเหล่านั้นก็จะทำให้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ถูกนำไปเผยแพร่ในหน่วยงาน ไม่ว่าจะสิ่งเหล่านั้นจะดี มีประโยชน์มากเพียงใด การยอมรับที่จะทำความรู้จัก เข้าใจ นำไปใช้จนเป็นนิสัยหรือเกิดประโยชน์สูงสุดของ นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับตัวของบุคคลเป็นสำคัญ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติ ถ้า 2 กลุ่ม ขาดการยอมรับ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่นำไปใช้ หรือไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้น ก็จะทำให้ยากในการนำไปใช้ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งระดับการยอมรับตามแนวคิดของ Roger แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. กลุ่มที่อยู่ในระดับการยอมรับมากที่สุด

2. กลุ่มที่อยู่ในระดับการยอมรับมาก

3. กลุ่มที่อยู่ในระดับการยอมรับปานกลาง

4. กลุ่มที่อยู่ในระดับการยอมรับน้อย

5. กลุ่มที่อยู่ในระดับการยอมรับน้อยที่สุด

ระดับการยอมรับ ทั้ง 5 ระดับ มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย หรือแยกแยะออกมาอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จะไม่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาขึ้นไปได้ เช่น คนที่ไม่เคยยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเลย เมื่อมาถึงจุดหนึ่งอาจพัฒนาตนเองไปถึงระดับปานกลาง หรือยอมรับมากที่สุดและใช้อย่างสม่ำเสมอ การจำแนกกลุ่ม จึงเป็นการแยกแยะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ระดับการยอมรับสามารถเปลี่ยนแปลงแนวคิด หรือกระบวนการได้ หากได้รับแรงจูงใจในทางเสริมบวกหรืออาจลดลงเมื่อเกิดแรงเสริมลบ

1. กลุ่มที่มีระดับการยอมรับมากที่สุด

หมายถึง กลุ่มที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้คล่องแคล่ว เป็นประจำสม่ำเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีประเภทใดประเภทหนึ่งในการจัดการงานอยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยี เคยเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงในงานด้านเทคโนโลยี บุคคลกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ยอมรับทุกประเภท ไม่ว่าจะเทคโนโลยีใหม่ๆ กิจกรรม นโยบายใหม่พร้อมจะเข้าร่วมและทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำไปใช้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. กลุ่มที่มีระดับการยอมรับมาก

หมายถึง กลุ่มที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีอยู่เสมอหรือบ่อยครั้ง เป็นกลุ่มที่เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน เพียงอาจไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม และพยายามเข้าไปใช้เทคโนโลยีในการนำมาบริหารจัดการ หรือเป็นบุคลากรที่สนใจและชอบแต่มีทุนทรัพย์น้อย จึงทำให้ไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองหรือนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ กลุ่มนี้สามารถพัฒนาไปในระดับที่ยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสูงสุดได้ ถ้าได้รับการฝึกอบรมหรือหน่วยงานมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้าไปใช้อย่างสม่ำเสมอ

3. กลุ่มที่มีระดับการยอมรับปานกลาง

กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีระดับปานกลาง หมายถึง กลุ่มที่มักจะเป็นผู้ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีพอใช้งานได้ เคยอบรม ใช้งานในบางโอกาสที่ไม่บ่อยนัก หรือหน่วยงานสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีอยู่บ้าง แต่ไม่ใช้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ค่อยได้ติดตามเทคโนโลยี รู้จักและเข้าใจนวัตกรรมพอสมควร เคยทำงานที่เกี่ยวข้องอยู่บ้าง และพร้อมที่จะยอมรับให้มากขึ้นกว่าเดิม ถ้าได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุน ในขณะที่เดียวกันการยอมรับสำหรับกลุ่มนี้อาจลดลงได้ถ้าหน่วยงานไม่มีการสนับสนุน หรือพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นกลุ่มนี้จึงอยู่ในระดับที่พอใช้งาน พอเข้าใจว่ามีนวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยอยู่บ้าง รู้จักและเข้าใจในเครื่อง มือเครื่องใช้ใหม่ แต่เข้าไปใช้ไม่บ่อยนัก

4. กลุ่มที่มีระดับการยอมรับน้อย

หมายถึง กลุ่มที่มีความพร้อมที่จะใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน แต่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดการฝึกอบรมพัฒนา ทำให้มีส่วนในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ต้องใช้เทคโนโลยีไม่มากนัก ทั้งที่ตัวเองก็สนใจหรือพอจะรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่ๆ มาบ้าง แต่ขาดโอกาสที่จะมีส่วนร่วม ทำให้กลุ่มนี้อยู่ในระดับพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยี แต่ขาดผู้นำเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ กลุ่มนี้สามารถขยับเข้ามาอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้อยู่เสมอ

5. กลุ่มที่มีระดับการน้อยที่สุด

หมายถึง กลุ่มที่ไม่เคยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานน้อย อาจจะรู้ว่าเทคโนโลยีเหล่านี้มีประโยชน์ และรู้จักเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ แต่ไม่นำมาใช้ในการดำเนินงาน กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มองไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี คิดว่าวิธีการเดิมๆ ยังสามารถใช้ได้คืออยู่ ไม่จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วย ขณะเดียวกันมีพื้นฐานเดิมที่ไม่สนใจที่จะฝึกอบรม หรือพัฒนาตนเอง ทำให้ไม่ยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีในด้านใดด้านหนึ่ง แม้ว่าจะนำความสะดวกสบาย และเกิดประสิทธิผลของงานมาให้ผู้ใช้กลุ่มนี้จะต้องพัฒนาโดยเร่งด่วน และหาทางปรับระดับอย่างน้อยควรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีบ้าง โดยให้ได้ทดลองใช้ ได้ใช้ ยอมรับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีไปใช้ในการดำเนินงานบ้าง มิฉะนั้นจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานของหน่วยงาน

แนวทางการประเมินระดับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

การประเมินระดับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติของหน่วยงานนั้นอยู่ในสภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีลักษณะใด วิธีการประเมินไม่ได้ตรวจสอบเพียงแค่การใช้เครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่เท่านั้น และความเป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีไม่ได้หมายถึง คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีขั้นสูงใหม่ๆ แต่ประการใด แต่เป็นการประเมินตัวบุคคลหรือสภาพแนวคิด การรับรู้ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ว่ามีความรู้สึก ความคิดเห็นอย่างไรกับสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน และนำผลของแนวคิดประจำวันมาประเมินว่า บุคคลระดับใดจะเป็นผู้ที่มีการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาสู่ชีวิตและการทำงาน ซึ่งการประเมินระดับการยอมรับนั้น จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. การประเมินการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และปริมาณการใช้หรือการมีส่วนร่วม การติดตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ ฯลฯ

2. การประเมินสภาพของความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในชีวิตประจำวัน หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น การดูรายการโทรทัศน์ เทคโนโลยีสิ่งก้าวหน้าใหม่ๆ การศึกษาดูงาน การอบรม เป็นการศึกษาสภาพชีวิตจริงของผู้ถูกประเมินว่ามีระดับการยอมรับหรือความเข้าใจในสภาพของความเป็นจริงอย่างไรบ้าง และนำมาคิดเป็นคะแนนในภาพรวมต่อไป

การแบ่งระดับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทั้ง 5 ระดับ จะมีการให้คะแนน 5 ส่วนด้วยกัน คือ

ผู้ถูกประเมินมีระดับคะแนนสูงกว่า 80 คะแนน แสดงว่าผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากที่สุด

ผู้ถูกประเมินมีระดับคะแนน 66-79 คะแนน แสดงว่าผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาก จำเป็นต้องให้อยู่เป็นประจำ

ผู้ถูกประเมินมีระดับคะแนน 51-65 คะแนน แสดงว่าเป็นผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีระดับปานกลาง สามารถใช้ได้ตามความจำเป็นนั้น คือ ยอมรับบางหัวข้อหรือพอใช้เป็นบ้างในบางครั้ง

ผู้ถูกประเมินมีระดับคะแนน 36-50 คะแนน แสดงว่าผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีระดับน้อย หรือพร้อมจะนำไปใช้งานแต่ทำได้ในระดับที่น้อย

ผู้ถูกประเมินมีระดับคะแนน 20-35 คะแนน แสดงว่าผู้ถูกประเมินเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีน้อยที่สุด เพราะกลุ่มนี้จะได้คะแนน 1 เกือบทุกข้อ

การประเมินการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำเป็นสิ่งแรก เพื่อจะได้ทราบว่า ควรนำเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรได้ดีหรือไม่ หากผู้ปฏิบัติขาดการยอมรับก็ไม่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปทำให้เกิดประโยชน์ใดๆ แก่บุคคลกรได้ในที่สุด

2. นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐบาล

การกำหนดกรอบนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย พ.ศ. 2544-2553 นั้นได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยเน้นการประยุกต์ใช้ในสาขาหลักที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนา คำนึงถึงความสมดุลระหว่างภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย ถือเป็นแผนประสานงานระดับชาติที่มีสาระสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นความต่อเนื่องทางนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของประเทศไทย” และ “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (ฉบับที่ 1)” ควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายใหม่ เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมที่เป็นทั้งโอกาส และความท้าทาย ขณะเดียวกัน เพื่อมุ่งแก้จุดอ่อน และต่อยอดแข็งของประเทศให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศตามที่กำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society) เป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย 5e ตามแผนแม่บททางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทย (ฉบับที่ 1) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยี โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือบริหารจัดการงานที่สำคัญ หลักการของสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-society) คือ พัฒนาสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งภูมิปัญญา” (Knowledge Base Society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ ทำให้มีเหตุผล มีคุณธรรม และภูมิปัญญาที่ดีเกิดขึ้นในสังคมไทย

การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริหารแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม กับภาครัฐมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึงและการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจ และข้าราชการเอง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นเทคโนโลยีที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน องค์กรภาครัฐและเอกชนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานและบริหารจัดการ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549 ซึ่งได้กำหนดความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูล และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บ และการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูลดาวเทียม หรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ

คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ซึ่งหมายถึง เทคโนโลยีใหม่ที่รวมสารสนเทศคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเข้าด้วยกัน โดยทั่วไปนักวิชาการจะใช้เรียกคำนี้ว่า “นวัตกรรมหรือ นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ”

กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

การพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับหน่วยงานทุกภาคส่วนในประเทศไทยนั้น โดยอนุมัติกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะที่ 1 หรือนโยบาย IT 2000 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันประเทศไทยมีกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะที่ 2 หรือนโยบาย IT 2010 เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ

1. E-Commerce หมายถึง การส่งเสริมการประกอบธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. E-Government หมายถึง การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของรัฐ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐมากขึ้น
3. E-Society หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้เกิดเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาชุมชน มีเป้าหมายมุ่งส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ด้วยวิธีการมีส่วนร่วม ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับคนในชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนภายใต้การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมการพัฒนาชุมชน ภายหลังจากมีการปรับบทบาทภารกิจ โครงสร้างตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2545 “ได้เพิ่มหน่วยงานศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนขึ้น ซึ่งมีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาและออกแบบระบบข้อมูล กำหนดนโยบายและแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและระบบบริการข้อมูล กำกับดูแล ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ดูแลโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ และระบบเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้กรมการพัฒนาชุมชน จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อสนองนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาลในด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ข่าวสารไร้พรมแดนนี้ หน่วยงานจะต้องมีภารกิจกว้างไกลขึ้น มีอุปสงค์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสูงขึ้น หน่วยงานจะต้องปรับปรุงกระบวนการประสาน และบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็ว คล่องตัว สอดรับกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค หรือโอกาสที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ได้รับบรรลุประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านบุคลากรที่จะทำงาน ต้องมีความรู้ความสามารถในงานหลายด้าน มีใจรักที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตและรู้จักรับผิดชอบต่อสังคม (คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540: 2)

3. แนวคิดทฤษฎีการประเมิน

การประเมิน (Evaluation) นับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการบริหาร โดยทั่วไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการหลายอย่างที่มีหลักเกณฑ์ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ การประเมินผลเป็นวิธีการหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงผลของการบริหารงานหรือปฏิบัติงานตามโครงการใดๆ ว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ผลของการประเมินจะมีประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.1 ความหมายของการประเมิน

แอล อาร์ เกย์ (L.R Gay อ้างถึงใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง, 2543: 20) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินเป็นกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบของการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจสรุปผลของจุดมุ่งหมาย ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (อ้างถึงใน ศิริวัฒน์ ไชยวงศ์, 2537: 23) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการวิเคราะห์การศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลกระทบต่างๆ ของโครงการ เพื่อให้รู้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายหรือนโยบายที่ตั้งไว้ หรือกระบวนการประเมินนี้ จะมีลักษณะเป็นกระบวนการขององค์กร ที่มุ่งพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมหรือวิธีการดำเนินการต่างๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่ หรือเป็นเรื่องที่มุ่งให้เกิดการวางแผนที่ดีในอนาคต

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541: 2- 3) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการศึกษาแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไร และบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการดำเนินงานในแง่มุมต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

อนันต์ ศรีโสภา (2552: 21) ให้ความหมายว่าการประเมิน หมายถึง กระบวนการตัดสินใจพิจารณาตีค่าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยการวางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้ข้อมูล ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขสิ่งต่างๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 502) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้วิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และมีความเชื่อถือได้ แล้วพิจารณาตัดสินว่าการดำเนินงานนั้น บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

สรุปได้ว่าการประเมิน หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสม เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ ของสาเหตุและเหตุผล มาเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์และผลกระทบกับวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มากที่สุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง

3.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

รัตนะ บัวสนธ์ (2540: 18) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมิน หมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับการประเมินงานที่กำหนดไว้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนมีความเป็นไปได้ในความต้องการจากการทำการประเมินผลนั้น

Anderson และBell (อ้างถึงใน บัณฑิตา รงค์ทรัพย์, 2546: 18) กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานมี 5 ประการ คือ

1. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ว่าสิ่งที่กระทำนั้น มีความจำเป็นมากน้อยหรือสมเหตุสมผลหรือไม่ สิ่งนั้นเป็นที่ต้องการหรือยอมรับของกลุ่มเป้าหมายมากน้อยขนาดไหน รวมทั้งขอบเขตของการนำไปใช้กว้างหรือแคบ ข้อมูลจากการประเมินจะช่วยในการนำมาประมวลเพื่อสรุปการตัดสินใจ สำหรับผู้บริหาร หรือแหล่งทุนที่จะอนุมัติการดำเนินงานต่อไป

2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน ซึ่งเป็นการประเมินเมื่อมีการดำเนินงานไประยะหนึ่ง หรือเป็นการปรับปรุงงานต่าง ๆ ได้แก่

2.1 วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เพื่อที่จะรู้ว่าสิ่งที่กำหนดให้กระทำนั้น เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง มีความเหมาะสมหรือได้รับการยอมรับ/ร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

2.2 เนื้อหาของงาน เป็นการพิจารณาว่ากิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน การดำเนินงาน มีความครอบคลุมเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานหรือไม่ มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับภูมิหลัง หรือพื้นเพเดิมของกลุ่มเป้าหมายผู้ปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด

2.3 วิธีการดำเนินงาน โดยพิจารณาว่าสิ่งที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นมีกลุ่มเป้าหมายร่วมปฏิบัติเป็นจำนวนเท่าใด ปฏิบัติครบหรือไม่ครบตามที่กำหนดไว้ การดำเนินงานหรือกิจกรรมเป็นอย่างไร กลุ่มเป้าหมาย ผู้ร่วมโครงการได้รับการเสริมแรงหรือการสร้างแรงจูงใจอย่างไรบ้าง

2.4 สภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ว่าให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือไม่เพียงไร สัมพันธภาพ

ระหว่างปฏิบัติมีลักษณะเช่นไร ตลอดจนกระทั่งการยอมรับหรือให้การสนับสนุน/การต่อต้านของผู้ปฏิบัติ หรือผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายใน-ภายนอก เป็นไปในทางทิศทางใด

3. เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการพื้นฐานด้านต่างๆ ซึ่งหมายถึง การได้รับความรู้ความเข้าใจในพื้นที่อื่น ที่นอกเหนือจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ที่ทำการประเมิน แต่ทว่ามีผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ พื้นฐานด้านการศึกษา ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม วิทยาและด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2553: ออนไลน์) ได้แบ่ง วัตถุประสงค์ของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ประเมินเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารงาน โดยจะเน้นไปที่การตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนถึงประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรของงานกับข้อมูลที่ได้รับ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการบริหารงาน

2. ประเมินเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงนโยบายของงาน การประเมินในลักษณะนี้จะเน้นไปที่การตรวจสอบความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายของงาน กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ กำหนดนโยบายของงาน

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของการประเมินการดำเนินงาน สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผล ก็เพื่อเปรียบเทียบผลจากการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ว่าบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

3.3 ขั้นตอนการประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน เป็นการกำหนดจุดเริ่มต้นของการประเมินไปจนถึงสิ้นสุดของการประเมิน เพื่อให้ผู้ทำการประเมินทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง โดยใช้วิธีการใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กำหนดขั้นตอนการประเมินไว้

อนันต์ เกตุวงศ์ (2534: 19 อ้างถึงใน ศิริวรรณ โชติพจน์, 2545: 21) ได้สรุป ขั้นตอนการประเมินผลไว้ ดังนี้

1. กำหนดความมุ่งหมายของการประเมินว่าจะประเมินอะไร และจะเอาผลประเมินไปใช้ทำอะไรบ้าง

2. กำหนดข้อมูล ลักษณะและแหล่งของข้อมูล ว่าเป็นประเภทใด ในลักษณะ ปริมาณหรือคุณภาพ เป็นข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็น หรือทัศนคติ และจะเก็บข้อมูลได้จากแหล่งไหน

3. กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล ลักษณะของข้อมูลจะช่วยให้ผู้ประเมินสามารถกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ว่า จะใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม หรือการเก็บจากห้องสมุด เป็นต้น
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ออกไปหาข้อมูลจากแหล่งที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการที่เตรียมไว้ตามข้อ 3
5. การจัดทำข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศที่เหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การทำข้อมูลให้เป็นไปตามต้นแบบของการตัดสินใจ
6. การแปลความหมายและการนำเอาผลการประเมินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.4 ประเภทของการประเมิน

การประเมินเป็นการวัดประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างดี นักวิชาการทางการวิจัยประเมินผล ได้ศึกษาค้นคว้าสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินไว้หลายรูปแบบ ดังนี้

สุเทพ กำลิ่ง (2538: 31 อ้างถึงใน จินดาลักษณ์ วัฒนสินธ์, 2543: 20) ได้จำแนกประเภทของการประเมินเป็น 7 กลุ่ม คือ

1. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น เป็นการหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจความเหมาะสมของแผนงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น โดยดูว่าข้อมูลนั้นจะมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานหรือไม่
2. การประเมินสถานะแวดล้อม เป็นรูปแบบพื้นฐานของการประเมินโดยทั่วไป เน้นในด้านความสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังช่วยในการวินิจฉัยปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เป็นตัวกำหนดขอบเขตของการประเมิน การบรรยาย และการวิเคราะห์สถานะแวดล้อม อีกทั้งช่วยให้ทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมาย
3. การประเมินความพยายาม เป็นการประเมินความพยายามที่จะทำกิจกรรมว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการใช้ทรัพยากรและความพยายามมากน้อยเพียงใด
4. การประเมินการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลของความพยายามต่างๆ ว่าเมื่อทำเสร็จแล้ว ได้ผลมากน้อยเพียงใด
5. การประเมินผลผลิต เป็นการประเมิน เพื่อวัด และแปลความหมายของความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประเมินในระหว่างการปฏิบัติงานตามโครงการ

6. การประเมินประสิทธิภาพ เป็นการวัดปริมาณและของงานจากการใช้ทรัพยากร และระยะเวลาในการดำเนินงาน ว่ามีความเหมาะสมและมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

7. การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินและค้นหาสาเหตุว่าทำไมจึงทำงาน ได้ผลดีหรือล้มเหลว ซึ่งต้องประเมินหรือวิเคราะห์จากกระบวนการปฏิบัติงาน

3.5 ประโยชน์ของการประเมิน

ประโยชน์ของการประเมิน สามารถกล่าวได้โดยสรุป 3 ประการ คือ

1. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเชิงนโยบาย (Policy decision) โครงการนำร่องที่ ได้รับการประเมินว่ามีประโยชน์ หลังจากนั้นจึงนำเสนอเข้ามาเป็นนโยบายขององค์กรต่อไป

2. เพื่อช่วยในการบริหารงาน (Administration decision) ในการบริหารต้องใช้การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลายทาง การประเมินจะช่วยให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการดำเนินการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการบริหารต่อไป

3. เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน (Operation decision) การประเมินจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้ในกระบวนการทำงาน ตลอดจนกิจกรรมที่ดำเนินการว่าได้ผลดี ผลเสียอย่างไร ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการทำงาน

3.6 รูปแบบการประเมิน

การประเมิน เป็นการทำเพื่อชี้แนะช่วยให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาในองค์กร แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของหน่วยงาน/บุคคล ว่ามีการกระทำที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งรูปแบบที่นิยมใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ CIPP Model

จำเนียร สุขหลาย และคณะ (2540: 207 อ้างถึงใน สมพงษ์ บุญด้วยลาน, 2548: 25) กล่าวว่ารูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ ไม่เพียงแต่ประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินเพื่อให้ได้รายละเอียดต่างๆ สำหรับช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน อีกด้วย ทั้งนี้เพราะนักประเมินจะได้ข้อดี ข้อบกพร่อง และประสิทธิภาพของการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นแบบจำลองที่เข้าใจง่ายและ สะดวกในการปฏิบัติซึ่งการประเมินในแต่ละส่วน จะมีความสัมพันธ์กันกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน และการตัดสินใจ

โมเดลการประเมินแบบชิปปี้ ตามแนวคิดของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) โดยมี รูปแบบการประเมินแยกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การประเมินบริบท (Context Evaluation) การประเมิน

ปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

การประเมินบริบท (Contest Evaluation) เป็นการนิยามและประเมินสภาพการที่เกี่ยวข้อง โดยนำการประเมินก่อนดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นฐานในการตัดสินใจคุณค่าของเป้าหมายและผลลัพธ์ การประเมินในส่วนนี้ พิจารณาจากความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ รวมถึงทรัพยากรที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้แนวทางเลือก โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ซึ่งรวมถึงการกำหนดเวลาและกระบวนการ

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินในช่วงที่กำลังดำเนินการ เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงและรายงานความก้าวหน้า ทำให้การดำเนินงานในช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการหาจุดเด่นจุดด้อยของนโยบาย/โครงการ/งาน ซึ่งจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลัง

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการค้นหาและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาในประเด็นที่ยุบ เลิกนโยบาย/โครงการ/งาน

ทั้งนี้ การประเมินแบบ CIPP เมื่อทำการจำแนกตามระยะเวลาของการประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การประเมินความก้าวหน้า และการประเมินสรุปรวม กล่าวคือ

1. การประเมินความก้าวหน้า เป็นการประเมินระหว่างการทำงาน เพื่อค้นหาว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ผลอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้รับผิดชอบได้ปรับปรุงแก้ไขแผนงาน และการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การประเมินสรุปรวม เป็นการประเมินผลรวมของการดำเนินการที่สิ้นสุดที่สุดลงแล้ว เพื่อสรุปว่าการดำเนินงานนั้นได้ผลอย่างไรบ้าง ประสบความสำเร็จตามที่ได้อ้างไว้หรือไม่ การประเมินนี้มีข้อดี คือ สะดวกและประหยัด ทั้งกำลังคน เวลา และงบประมาณ แต่ข้อเสีย คือ หากโครงการใดมีปัญหา อุปสรรค หรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์ผู้บริหารจะไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ เนื่องจากได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว

3.7 แนวคิดการกำหนดเกณฑ์การประเมิน

ได้มีผู้ให้แนวคิดในการกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ ดังนี้

ระพินทร์ โพธิ์ศรี (25548: 9 อ้างถึงใน วันวิสา หนูหอม, 2550: 19) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ในการประเมินการดำเนินงานนั้น จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1. ความสอดคล้องหรือความเหมาะสม คือ เกณฑ์ประเมิน ปรัชญา วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของงาน ว่ามีความเหมาะสม หรือสอดคล้องกับบริบทของสถานที่ดำเนินการเพียงใด
2. ประสิทธิภาพ คือ เกณฑ์การประเมินกระบวนการดำเนินงาน หรือผลลัพธ์ของงาน ว่ามีความคุ้มค่าเพียงใด
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานได้ตามแผนที่กำหนด มีปัญหาเกิดขึ้นน้อยที่สุด
4. ประสิทธิผล คือ เกณฑ์การประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบของการดำเนินงานว่าประสบผลสำเร็จระดับใด มีผลกระทบอะไรบ้าง โดยไม่พิจารณาเปรียบเทียบกับทุนหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง คือ งานที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน สมบูรณ์ มีผลกระทบทางลบเกิดขึ้นน้อยที่สุด
5. ความพอเพียง คือ เกณฑ์การประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานว่ามีความพอเพียงระดับใด
6. ความก้าวหน้า คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง และเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่าเป็นอย่างไร ถ้าต่ำกว่าเป้าหมายแสดงว่าไม่ก้าวหน้า ถ้าได้งานตามเป้าหมายแสดงว่าก้าวหน้า ถ้าสูงกว่าเป้าหมายแสดงว่าก้าวหน้าเป็นอย่างยิ่ง

นักฐพงษ์ เขจรนันท์ (2544: 20 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2548: 27) ได้กล่าวเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินการดำเนินงานไว้ว่า การประเมินที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งเป็นผลมาจากการวางแผนและการดำเนินงานด้วยความเข้าใจ ทำให้ผู้ประเมินสามารถกำหนดมาตรฐานในการวัดและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน ซึ่งในการประเมินนั้นมีค่าที่เกี่ยวข้องและควรทราบ ดังนี้

เกณฑ์ หมายถึง มาตรฐานสำหรับกำหนดระดับหรือความสำเร็จในการเรียนรู้ของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณสมบัติสำคัญ ซึ่งเป็นที่สนใจที่สามารถกำหนดและวัดได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

มาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ต้องการพิจารณา ปกติมาตรฐานในการประเมินจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ประเมิน

ว่าต้องการให้ผู้ถูกประเมิน มีพัฒนาการหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไร ซึ่งมักหมายถึงวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

การตัดสินใจ หมายถึง การนำเอาข้อมูลจากการวัดเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อสรุปอย่างมีเหตุผลและคุณธรรม ว่าสิ่งที่เราสนใจศึกษามีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่ ตัวอย่าง เช่น เข้ารับการอบรมมีการเรียนรู้และพัฒนาการอย่างไร เป็นต้น

ในทางปฏิบัติ ผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมิน จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์ที่ใช้กับการประเมิน ซึ่งอาจจะทำได้ 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเกณฑ์สัมบูรณ์

หมายถึง เกณฑ์การตัดสินใจที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและตายตัว สำหรับการประเมินดังกล่าว ผู้ประเมินอาจใช้วิธีการอ้างอิงโดยนำเอาเกณฑ์ที่มีบุคคลอื่นกำหนดไว้แล้วมาใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการประเมิน เช่น การกำหนดเกณฑ์ระดับความเข้าใจ ความพึงพอใจ หรืออาจใช้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละช่วง เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูลของกิจกรรม เช่น

ระดับคะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า เกณฑ์สัมบูรณ์จะมีความแน่นอนและไม่ยืดหยุ่น ดังนั้นการใช้เกณฑ์สัมบูรณ์สำหรับประเมินการดำเนินงาน มีข้อที่ควรพิจารณา 3 ประการต่อไปนี้

ดังนั้น การใช้เกณฑ์สัมบูรณ์สำหรับประเมินการดำเนินงาน มีข้อที่ควรพิจารณา 3 ประการต่อไปนี้

1) เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น จะต้องสามารถตรวจสอบได้ หรือกำหนดด้วบ่งชี้ความสำเร็จตามเกณฑ์ได้

2) เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นต้องไม่ต่ำเกินไป เพราะหากกำหนดเกณฑ์ที่ต่ำเกินไป จะไม่สามารถจำแนกประชากรกลุ่มที่คุณสมบัติเหมาะสม ออกจากกลุ่มที่ขาดสมบัติได้

3) เกณฑ์ที่กำหนดจะต้องหาสิ่งที่เป็นเครื่องชี้วัดได้อย่างชัดเจน เช่น การกำหนดเกณฑ์ในการนำอุปกรณ์เครื่องมือมาใช้ในการปฏิบัติงาน ว่าต้องได้ผลสัมฤทธิ์ในแต่ละกลุ่ม/เรื่อง ไม่น่ากว่าร้อยละ 70 ซึ่งด้วบ่งชี้การผ่านเกณฑ์ คือ คะแนนผลสัมฤทธิ์ในแต่ละกลุ่ม /เรื่อง เป็นต้น

2. การกำหนดเกณฑ์สัมพัทธ์

หมายถึง การตัดสินใจผลการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ของงานอื่น ที่มีลักษณะเดียวกัน หรือเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเดิม เกณฑ์สัมพัทธ์จะช่วยให้ผู้ประเมินมีทางเลือกในการตัดสินใจต่อการดำเนินงานได้หลายทาง ต่างจากเกณฑ์สัมบูรณ์ที่ผู้ประเมินจะมีทางเลือกในการตัดสินใจเพียงทางเดียว เนื่องจากการประเมินเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ดังนั้น

พิชญ์ พงษ์ศรี (2550: 8 อ้างถึงใน สมพงษ์ บุญด้วยลาน, 2548: 27) การประเมินมีแนวคิดพื้นฐานมาจากระบบเสรีประชาธิปไตยที่ว่าทุกสิ่งสามารถตรวจสอบและปรับปรุงได้เพื่อเป็นการสร้างสรรค์และพัฒนาสังคม

จากการศึกษาแนวคิดเกณฑ์การประเมินนั้น สรุปได้ว่า การประเมินการดำเนินงาน มีหัวใจสำคัญอยู่ที่การเลือกเกณฑ์การประเมิน ให้เหมาะสมกับสิ่งที่ดำเนินการประเมิน ถ้าเลือกเกณฑ์ที่ไม่เหมาะสม จะทำให้ผลการประเมินสิ่งนั้นคลาดเคลื่อนจากผลการดำเนินงานที่แท้จริง และส่งผลให้การตัดสินใจต่อสิ่งนั้นผิดพลาดตามมา

4. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน

การดำเนินงาน (Operate) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการกระทำงานใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลในทางบวกหรือทางลบ การนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารทั้งวัตถุและตัวบุคคล ที่มีคุณภาพมาประกอบตามกระบวนการบริหาร เพื่อจะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

สมพงษ์ เกษมสิน (2514: 13-14) มีความเห็นว่า การดำเนินงาน หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรทางการบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการมาประกอบตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532: 17) กล่าวว่า วั้ว่า การดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหาร ทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดิน ปรัชญพุทธิ (2535: 8) กล่าวว่า การดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการกระทำที่นำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้

บุญทัน ดอกไธสง (2537: 1) ให้ความหมายไว้ว่า การดำเนินงาน คือ การจัดการทรัพยากร ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หน่วยงาน องค์กร หรือประเทศ

ปีเตอร์ เอฟ. ดรึคเกอร์ (Peter F. Drucker อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523: 6) กล่าวว่า การดำเนินงาน คือ ศิลปะการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น เป็นการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำ ภายในสภาพองค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคล จะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัสดุ อุปกรณ์ วัสดุคิป์ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตผลงานหรือบริการออกมา และตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523: 6) ให้ความหมาย การดำเนินงานว่า หมายถึง การจัดการงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการ

บุญทัน ดอกไธสง ให้ความหมาย การดำเนินงานไว้ว่า หมายถึง การจัดการคนและวัสดุที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หน่วยงาน องค์กร

โดยสรุป การดำเนินงาน หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ที่นำปัจจัยทางการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ การจัดการ และข้อมูลสารสนเทศ มาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะก่อให้เกิดผลซึ่งจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ

4.1 ความสำคัญของการดำเนินงาน

การดำเนินงานในหน่วยงานต่างๆ พบว่าจำเป็นต้องอาศัยการเชื่อมประสานงานกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน หากหน่วยงานต่างทำงานแบบไม่สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกัน ก็จะทำให้การทำงานช้าช้อน ไม่เกิดการพัฒนาและรับรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากภายนอก หรืออาจจะก้าวไปสู่หนทางที่เกิดความเสี่ยง ความเสียหายกับคนในหน่วยงานหรือองค์กรได้

การทำงานในปัจจุบัน ซึ่งต้องการความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและมีความเป็นมืออาชีพที่เชื่อถือได้ สามารถตัดสินใจผลงานได้จากการทำงาน โดยมีกระบวนการหรือขั้นตอน (Mapping Process) เป็นเครื่องมือที่จะใช้แสดงให้เห็นภาพรวมของระบบงานทั้งหมดที่จะดำเนินงาน

4.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ขั้นเตรียมการ ซึ่งประกอบด้วย
 - ศึกษาข้อมูล/สภาพปัญหา
 - วิเคราะห์ปัญหา
 - วางแผน
2. ขั้นดำเนินงาน
3. ขั้นประเมินผลการดำเนินงาน
4. ขั้นสรุปผลการดำเนินงาน

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (2530: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การพัฒนาชุมชน” เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของประชาชนในชุมชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการช่วยตนเอง เพื่อนบ้าน และชุมชน ให้มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยการร่วมมือกันระหว่างประชาชนกับรัฐบาล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2525: 20) ได้สรุปไว้ว่า การพัฒนาชุมชน หมายถึง กระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยความร่วมมืออย่างจริงจังของประชาชน และควรจะเป็นความคิดริเริ่มของประชาชนเองด้วย แต่หากประชาชนไม่รู้จักคิดริเริ่ม ก็ให้ใช้เทคนิคกระตุ้นเตือนให้เกิดความคิดริเริ่ม ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการนี้ตอบสนองจากประชาชนอย่างจริงจัง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2545: 14) กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการพึ่งตนเองของประชาชน ในการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน ด้วยกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการกระตุ้นความคิด สร้างจิตสำนึกแนวความคิดของการพัฒนาชุมชน

สุวิทย์ ยี่งวรพันธุ์ (2540: 14 อ้างถึงใน ถวัลย์ ชันติกุลานนท์, 2541: 12) ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนาชุมชนไว้ ดังนี้

1. การปรับปรุง ส่งเสริมให้ชุมชนใด ชุมชนหนึ่งดีขึ้นหรือมีวิวัฒนาการดีขึ้น คือ เจริญ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. การพัฒนาชุมชน ต้องพัฒนาด้านวัตถุ และด้านจิตใจ
3. เป็นกระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้โดยประชาชนเข้าร่วมมือและริเริ่มดำเนินการเอง

อาร์เธอร์ ดันฮัม (Arthur Dunham, 2538: 19 อ้างถึงใน ถวัลย์ ชันติกุลานนท์, 2541: 13) กล่าวว่า การพัฒนาชุมชน คือ การรวมกำลังดำเนินการปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเป็นปึกแผ่นและดำเนินการไปในแนวทางที่ตนต้องการ โดยอาศัยความร่วมมือกำลังของประชาชนในชุมชนนั้นในการช่วยเหลือตัวเองและร่วมมือกันดำเนินงาน แต่มักจะได้รับความช่วยเหลือทางด้านวิชาการจากหน่วยราชการหรือองค์การอาสาสมัคร

สรุปได้ว่า การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการ ที่จะสร้างความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมให้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ความสำคัญของการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชน เป็นวิธีการแก้ปัญหาสังคมไม่เฉพาะแต่ในประเทศที่กำลังพัฒนา แต่เป็นวิธีการแก้ปัญหาของประเทศที่พัฒนาแล้ว นำไปใช้ประสบความสำเร็จมา ปัจจุบันนี้ยังเชื่อว่าการพัฒนาชุมชน จะทำให้ประเทศต่างๆ เจริญก้าวหน้าในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครองและอื่นๆ

ทวี ทิมขำ (2528: 7-8) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาไว้ว่า งานพัฒนาชุมชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศมาก เพราะจะต้องเป็นลูกโซ่เกี่ยวพันกันทั้งด้านการพัฒนาบุคคล การพัฒนาองค์กร การพัฒนาชุมชน ไปจนถึงการพัฒนาประเทศ เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยอย่างกว้างขวาง และจะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในชนบทกับรัฐบาล ให้มีความเข้าใจอันดีต่อกัน จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความสำคัญของการพัฒนาชุมชนจึงอยู่ที่การพัฒนาคน ให้มีความรู้ มีความคิด ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนสำคัญในการเป็นพี่เลี้ยง คอยให้คำแนะนำและสนับสนุนในกรณีที่จำเป็นจะต้องให้ความช่วยเหลือ

บทบาทของกรมการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยราชการระดับกรมของกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2505 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 10 พ.ศ.2505

ต่อมาได้มีการบริหารจัดการองค์การ ตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่สรุปได้ ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของประชาชน ให้รู้จักคิด ตัดสินใจและปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยยึดการมีส่วนร่วมของประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมในพื้นที่

2. พัฒนาองค์กร อาสาสมัคร และผู้นำท้องถิ่นในระดับตำบล หมู่บ้าน
3. จัดระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท เช่น ข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช.2ค) ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับครัวเรือน (จปฐ.) และข้อมูลต่างๆ ของหมู่บ้าน ตำบล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาชนบท โครงการ รวมทั้งศูนย์ข้อมูล
4. ร่วมและสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 3 ปี แผนพัฒนาตำบลประจำปี รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากแผนดังกล่าว
5. ร่วมดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนกับองค์กร อาสาสมัคร ผู้นำท้องถิ่น

6. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของพัฒนากร

พัฒนากร คือ ข้าราชการพลเรือนส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าหน้าที่หลักในการพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล ซึ่งพัฒนามาจากตำแหน่ง ปลัดพัฒนากรของกระทรวงมหาดไทย (ชานี ศักดิ์เศรษฐ์, 2536: 3) ต่อมาได้มีการเทียบตำแหน่งตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน ฉบับที่ 240 จึงเรียกชื่อรวมกันว่า พัฒนากร

ปัจจุบันพัฒนากร คือ ข้าราชการพลเรือนสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ และนักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

6.1 บทบาทพัฒนากร

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2533: 17) ได้อธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของพัฒนากร ต่อการดำเนินงานในระดับตำบลไว้ว่า พัฒนากรจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และใฝ่รู้ เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ณ ปัจจุบัน มีทัศนคติที่ดีต่องานพัฒนาชุมชน เป็นฝ่ายเข้าหาประชาชน ให้ความสำคัญกับประชาชน โดยจะต้องมีบทบาทในสาระสำคัญ 2 ประการ

1. หน้าที่ต่อประชาชน โดยต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ติดต่อ รวมกำลังกระตุ้นให้ชาวบ้านรู้จักคิดริเริ่มรวมกำลัง เพื่อช่วยเหลือตนเอง เข้าไปคลุกคลีกับชาวบ้าน ให้ความคิดและแนวทางการทำงานแก่ชาวบ้าน
2. หน้าที่ต่อรัฐ โดยต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการประสานระหว่างประชาชนกับกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ เป็นผู้นำการบริหารของรัฐไปถึงมือประชาชน

ระดม มหาศรานนท์ (2535: 81) กล่าวว่า ตัวจักรสำคัญที่ทำให้งานพัฒนาชุมชน บรรลุผลได้แม้จะเป็นไปอย่างช้าๆ แต่ก็แน่นอน ก็คือ “พัฒนากร” ชาย หญิง ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ตำบล อำเภอต่างๆ ทั่วประเทศ

พัฒน์ บุญรัตพันธ์ (2517 อ้างถึงใน ถวัลย์ ชันติกุลานนท์, 2541: 14) ได้จำแนก บทบาทพัฒนากรในลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 6 ลักษณะ ที่จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ด้วยความเข้าใจในนโยบายของรัฐ และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีก่อน จึงจะเกิดการสร้างสรรค์ อย่างเหมาะสมได้ บทบาททั้ง 6 ประการมี ดังนี้

1. บทบาทในการนำการเปลี่ยนแปลง
2. บทบาทในการรวมกลุ่ม
3. บทบาทในการให้การศึกษาเรียนรู้
4. บทบาทในการกระตุ้นเตือน
5. บทบาทในการประสานงาน
6. บทบาทในการเป็นตัวเชื่อมประสาน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2550: 3) กล่าวว่า พัฒนาการมีหน้าที่ปฏิบัติงานพัฒนา ชุมชน ทั้งในระดับพื้นที่และสำนักงาน ซึ่งต้องไปทำงานกับคนหลายลักษณะ หลายคุณภาพ โดยทำงาน ในท้องถิ่นที่ซึ่งสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน เปียกบ้าง แห้งบ้าง จึงต้องใช้ไหวพริบ คือ ความรู้และ ความรอบรู้ มาใช้ให้ตรงกับเหตุการณ์ ฉะนั้นเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงมีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะนี้ เพราะสามารถที่จะนำเราท่องเที่ยวไปสู่โลกกว้างได้เป็นอย่างดี

จากบทบาทดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าพัฒนากรมีความสำคัญต่อการพัฒนา ชุมชน ซึ่งได้มีการกำหนดบทบาทพัฒนากรไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยสามารถแบ่งพิจารณาบทบาทของพัฒนากร ได้เป็น 4 ระยะ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2544: 1-6) คือ

ระยะที่ 1 (พ.ศ.2505 - 2514)

พัฒนากร มีบทบาทเป็นพัฒนากรเอนกประสงค์ เนื่องจากในช่วงดังกล่าวรัฐบาล มีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ หน่วยงานราชการจะส่งคนไปปฏิบัติงานได้เฉพาะในระดับอำเภอ หากส่ง ไปในระดับตำบลจะต้องใช้งบประมาณมาก จึงเกิดแนวคิดว่าควรส่งตัวแทนของรัฐ 1 คน คือ พัฒนาการ ซึ่งเป็นข้าราชการของกรมการพัฒนาชุมชน ลงไปเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างหน่วยงานของรัฐกับ ประชาชน นำปัญหาความต้องการของประชาชน มาให้หน่วยงานของรัฐ เพื่อช่วย เหลือและแก้ไข ปัญหาของประชาชน

ระยะที่ 2 (พ.ศ.2515 - 2524)

พัฒนากรได้เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้รวมกลุ่ม คือ เป็นผู้รวมกลุ่มชาวบ้าน และปฏิบัติงานผ่านกลุ่ม โดยมีหน้าที่เป็นผู้เชื่อมประสาน ร่วมปฏิบัติการและส่งเสริมเผยแพร่ พัฒนากรจึงต้องมีความรู้ในเรื่องเทคนิคการรวมกลุ่ม การจัดประชุม มนุษย์สัมพันธ์ เทคนิคการทำงานกับชาวบ้าน บทบาทพัฒนากรจึงมี 3 บทบาท ที่สำคัญ คือ

1. เป็นผู้เชื่อมประสาน ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชนและประชาชน ตลอดจนติดตาม รายงานผล
2. เป็นผู้ร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรประชาชนและประชาชน ในเรื่องการวางแผน การพัฒนาตำบล การจัดการรวมกลุ่ม และปฏิบัติตามโครงการพัฒนาชนบท
3. เป็นผู้ส่งเสริมเผยแพร่ทักษะ โดยการฝึกอบรม การสาธิต จัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ประชาชน

ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2525 – 2539)

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5-7 ได้กำหนดกลไกการพัฒนา โดยยึดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก เน้นการผสมผสานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาเน้นหนักพื้นที่ล้าหลัง ปานกลาง โดยให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เป็นช่วงที่บทบาทพัฒนากรเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากหน่วยงานของรัฐ ส่งเจ้าหน้าที่ลงปฏิบัติงานในตำบลมากขึ้น การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในรูปขององค์การบริหารการพัฒนาชนบท ปรากฏเป็นรูปธรรมที่มีระเบียบกฎหมายรับรอง พัฒนากรได้รับการกำหนดบทบาทเป็นผู้จัดการพัฒนา ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) มีหน้าที่อำนวยความสะดวก สนับสนุน ประสานงาน แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามมาตรการพัฒนาชุมชน คือ ต้องให้ประชาชนเรียนรู้ มีส่วนร่วม สร้างผู้นำท้องถิ่น และทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน)

ภารกิจกรมการพัฒนาชุมชน มีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการปรับระบบงานและการบริหารให้เหมาะสมกับแนวโน้มของสังคม ซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน อีกทั้งได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลมาบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้บทบาทพัฒนากร ต้องมีการทบทวนใหม่ เพื่อให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผล กรรมการพัฒนาชุมชนเห็นว่า บทบาทหน้าที่สำคัญของพัฒนากรในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนในสภาวะปัจจุบันควรมีลักษณะ ดังนี้

1. รับผิดชอบการจัดตั้ง บริหารและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ชุมชนระดับตำบล รวมทั้งการให้บริการข้อมูลข่าวสารการพัฒนา แก่หน่วยราชการ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป โดยมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประมวลผล เผยแพร่ข้อมูลเพื่อการพัฒนา
2. ช่วยเหลือ แนะนำ และสนับสนุน อบต. ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 3 ปี และแผนประจำปี หรือเป็นที่ปรึกษาด้านการวางแผนของ อบต.
3. ช่วยเหลือ แนะนำ และสนับสนุน อบต. ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน พัฒนาตำบลในภาพรวม
4. ให้คำปรึกษา และแนะนำ อบต. ในด้านการดำเนินงานตามหลักการพัฒนาชุมชน
5. ดำเนินงาน นิเทศ ติดตามและประเมินผล แผนงาน/โครงการที่กรรมการพัฒนาชุมชนรับผิดชอบ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานดำเนินการ

ปัจจุบันกรรมการพัฒนาชุมชนได้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ (สพอ.) ออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มแผนงานและโครงการ และกลุ่มงานส่งเสริมกิจกรรมชุมชน ตำแหน่งพัฒนากรมีอยู่ทั้ง 2 กลุ่มงาน โดยที่กลุ่มงานแผนงานโครงการ รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการบริหารการพัฒนา 4 เรื่องหลัก คือ

- ระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท
- แผนงาน/โครงการพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล
- โครงการตามยุทธศาสตร์
- การพัฒนาศักยภาพองค์กรในชุมชน

กลุ่มงานส่งเสริมกิจกรรมชุมชน รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรมพัฒนาชุมชน 5 ด้าน คือ

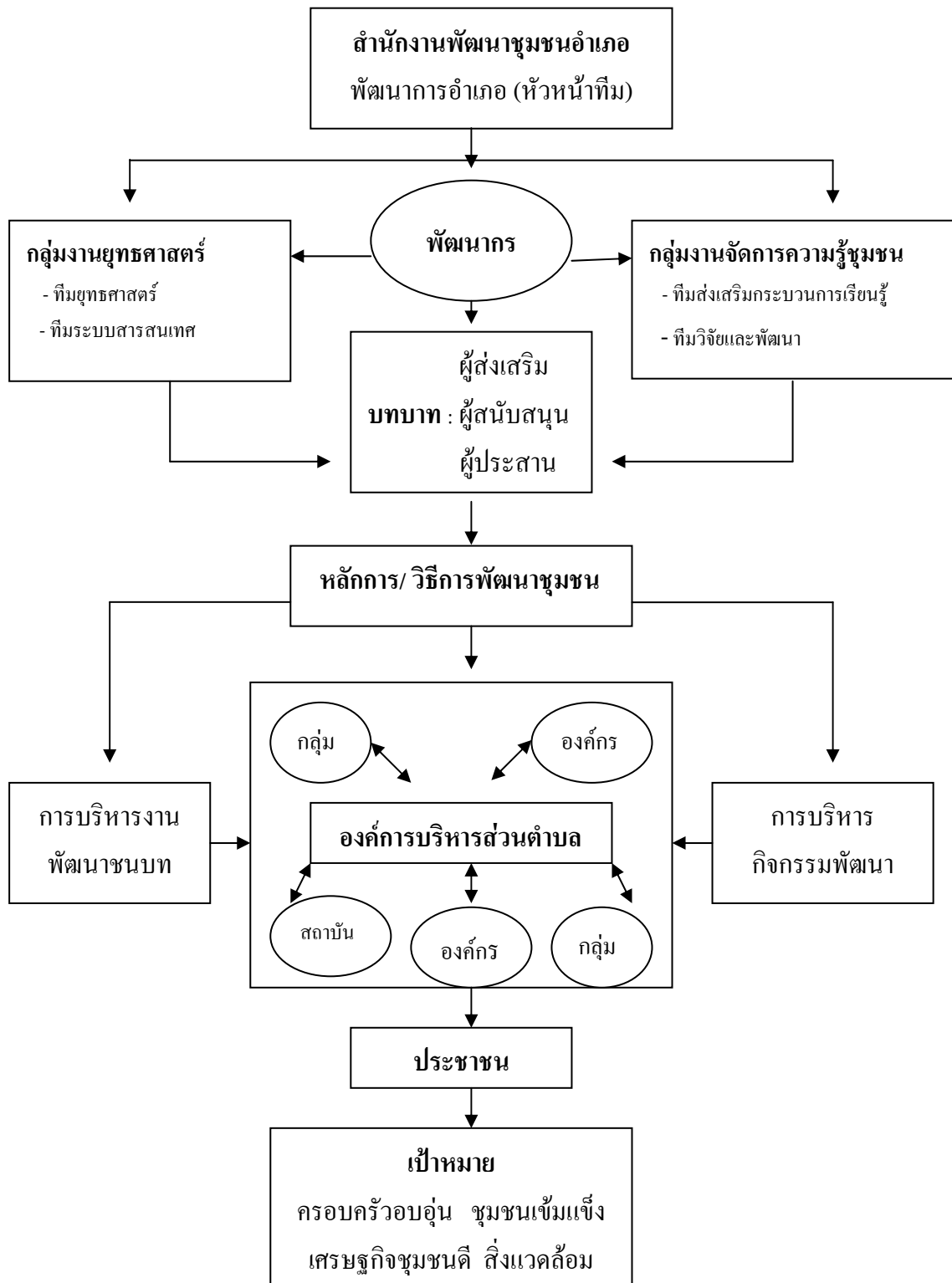
- การพัฒนาสถาบันครอบครัว
- การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของประชาชนและชุมชน
- การพัฒนาเศรษฐกิจครัวเรือนและชุมชน
- การส่งเสริมการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาอาสาสมัคร องค์กรชุมชนและเครือข่าย

ทั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชน ได้นำรูปแบบการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่ต้องประจำ ตำบลมาใช้ในการทำงานของพัฒนากร โดยเน้นหนักการประสานงานแบบพหุภาคี และได้กำหนด บทบาทของพัฒนากรไว้ 3 บทบาท (กรมการพัฒนาชุมชน, 2545: 15) คือ

1. บทบาทผู้ส่งเสริม ส่งเสริมการทำงานตามหลักการ กระบวนการพัฒนา ชุมชน โดยสร้าง ความตระหนักให้องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชน และหน่วยงานพัฒนา เห็น ความสำคัญที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมบริหารกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น ถ่ายทอดทักษะและกระตุ้น ให้ดำเนินงานตามหลักการพัฒนาชุมชน

2. บทบาทของผู้สนับสนุน สนับสนุนด้านวิชาการแก่องค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มองค์กร/กิจกรรมในเรื่องการสร้างพัฒนาเครือข่าย การฝึกอบรมองค์กร/ประชาชน เพื่อให้มี ความเข้มแข็งสามารถบริหารได้โดยคนในชุมชนเอง

3. บทบาทของผู้ประสานงาน เชื่อมประสานความร่วมมือด้านทรัพยากรจาก แหล่งต่างๆ โดยการพัฒนาจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท และให้บริการข้อมูลข่าวสาร จัดเวทีประชาคม หมู่บ้าน ตำบล รวมทั้งแลกเปลี่ยน เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการพัฒนาชนบท จะเห็นได้ว่า ลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานของพัฒนากร จะมีการปรับเปลี่ยน ไปตามยุคสมัย แต่ประการหนึ่งที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง คือ เป้าหมายของการทำงานพัฒนาชุมชน ที่มุ่งหวังให้ประชาชนในชนบท มีคุณภาพชีวิตและการดำเนินชีวิตที่ดี สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการทำงานการทำงานของพัฒนาการ
ที่มา: กองฝึกอบรม กรมการพัฒนาชุมชน, 2547: 9

6.2 โครงสร้างการทำงานของพัฒนากร

การทำงานของพัฒนากร ตามกรอบโครงสร้างที่กรมได้กำหนด ณ ปัจจุบันมีทิศทางในลักษณะของการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมงานภายในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และทีมงานที่ร่วมทำงานกับพัฒนากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ในพื้นที่ที่มีพัฒนากร อบต./เทศบาล) สำหรับการจัดทีมงานในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ควรจัดให้สัมพันธ์กับบทบาทที่ปฏิบัติ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลและพิจารณาแนวโน้มจากรูปแบบการทำงานของพัฒนากรที่กำหนดขึ้น ในแง่มุมต่าง ๆ พัฒนาการสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน จะมีบทบาทในการทำงานใน 3 บทบาทหลัก คือ

1. บทบาทผู้ส่งเสริม
2. บทบาทผู้สนับสนุน
3. บทบาทผู้ประสานงาน

ดังนั้น ในการจัดโครงสร้างการทำงาน จึงเน้นการทำงานเป็นทีมที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่จะปฏิบัติดังกล่าว ซึ่งอาจแบ่งทีมงานออกเป็น 2 ทีมงานใหญ่ (กลุ่มงาน) 4 ทีมงานย่อย ดังนี้

1. กลุ่มงานยุทธศาสตร์ จะเป็นทีมที่เชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการข้อมูล การคิดวิเคราะห์ การวางแผน การกำหนดยุทธศาสตร์ และการติดตามประเมินผล โดยแบ่งเป็น ทีมงานย่อย 2 ทีม ได้แก่ ทีมยุทธศาสตร์ และทีมระบบสารสนเทศ โดยทีมยุทธศาสตร์ จะทำงานในด้านคิดวิเคราะห์ วางแผนการทำงาน กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาชนบท รวมถึงการแปลงนโยบายในระดับต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติ และติดตามประเมินผลการทำงาน ส่วนทีมระบบสารสนเทศ เน้นการบริการจัด การข้อมูล ได้แก่ การประสานจัดเก็บ สรุปวิเคราะห์ การเผยแพร่ และส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลแก่หน่วยงานต่าง ๆ และการให้บริการข้อมูล เน้นการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

2. กลุ่มงานจัดการความรู้ชุมชน จะเป็นทีมที่เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการความรู้ การสรุปและถอดบทเรียน การวิจัย และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แบ่งเป็น 2 ทีมงานย่อย ได้แก่ ทีมวิจัยและพัฒนา และทีมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ชุมชน ด้วยปัญหาด้านอัตรากำลังที่มีน้อยลง เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว พัฒนาการจะต้องทำงานในลักษณะเป็นทีม ไม่ควรรับผิดชอบใดตำบลหนึ่งเป็นการเฉพาะ จะต้องปรับบทบาทให้เป็นผู้ประสานงานตำบล โดยเฉพาะตำบลที่มีพัฒนากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาการสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน จะเป็นผู้ประสานการทำงานกับพัฒนากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่าการลงไปทำงานกับผู้นำ กลุ่ม/องค์กร โดยตรง ส่วนตำบลที่ยังไม่มีพัฒนากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาการจะยังคงประสานงาน และ

ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กรในชุมชน ซึ่งจะทำให้พัฒนากรสามารถทำงานในหลายตำบลได้พร้อม ๆ กัน

7. องค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรเป็นเสมือนสิ่งมีชีวิตที่จะต้องเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้อยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงแห่งยุค องค์กรที่ด้อยองค์ความรู้ย่อมดำรงอยู่รอดได้ยากในท่ามกลางบรรยากาศที่เต็มไปด้วยข้อมูลความรู้และเทคโนโลยีใหม่ องค์กรที่เรียนรู้เป็นและเรียนรู้เร็วย่อมมีทางอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคง

วิจารณ์ พานิช (2547: 35 อ้างถึงใน เอกสิทธิ์ เลาะมิ่ง, 2552: 42) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่ทำงานผลิตผลงานไปพร้อม ๆ กับเกิดการเรียนรู้ ตั้งสมความรู้และสร้างความรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาวิธีทำงานและระบบงานขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่ “ประหยัดพลังงาน” เพราะมีความสามารถในการ “รวมพลังภายใน” (องค์กร) และดึงจุดพลังจากภายนอก (องค์กร) เข้ามาใช้ในการสร้างผลลัพธ์ขององค์กร

กรมพัฒนาชุมชน (2547: 7) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่ขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพ เพื่อสร้างผลงานและอนาคตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้าและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อขยายศักยภาพของตนเองและองค์กร ในการลงมือปฏิบัติการกิจต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกัน มีความคิดเชิงระบบที่จะประสานกัน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์

กล่าวโดยสรุป องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่บุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถ ศักยภาพ ทั้งของตนเองและองค์กรเพื่อสร้างสรรค้งานที่ดีมีคุณภาพ เน้นกระบวนการทำงานเป็นทีม แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ พร้อมๆ กันกับการสร้างความก้าวหน้าในตัวของบุคลากรเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายขององค์กรอย่างมีความสุข

7.1 องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างไร

การเรียนรู้ขององค์กร (Organization learning) เริ่มจากการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร คู่การเรียนรู้ร่วมกันที่เป็นทีม และในที่สุด คือ เรียนรู้เป็นองค์กร ซึ่งการเรียนรู้เป็นขบวนการ

ที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แต่สำคัญที่ตัวผู้ที่จะเรียนรู้ว่ามีความตั้งใจหรือไม่ไปเรียนรู้เท่าใด โดยทั่วไปองค์กรจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เมื่อบุคลากรขององค์กรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) เรียนรู้วิธีเรียนรู้ แสดงถึงความสามารถในการเรียนรู้
- 2) ทำงานไปเรียนรู้ไป หมายถึง เรียนรู้จากประสบการณ์
- 3) เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะความรู้ใหม่ในวันนี้ทำให้ความรู้เดิมล้าสมัย
- 4) เรียนรู้จากผู้อื่นทั้งในและนอกองค์กร เพราะไม่มีผู้ใดที่จะเรียนรู้ได้เองทุกอย่าง
- 5) เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้กันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของ

วัฒนธรรมองค์กร

- 6) เรียนรู้เพื่อแสวงหานวัตกรรมและความรู้ใหม่ เพื่อให้เกิดความคิดอ่าน และริเริ่ม
- 7) ใช้ความรู้ที่ได้ไปสร้างความสำเร็จในผลประกอบการให้แก่องค์กร

7.2 บุคลากรได้อะไรจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั่น บุคลากรย่อมมีความรู้สึก ดังนี้

- 1) มีความพึงพอใจในหน้าที่การงาน
- 2) มีความมุ่งมั่นในความเจริญก้าวหน้าขององค์กร
- 3) สามารถแสดงความคิดเห็นและความคิดริเริ่มได้อย่างเปิดเผยและเสรี
- 4) สามารถร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และข้อคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง
- 5) มีความไว้วางใจและทัศนคติที่ดีต่อกันและกัน

คุณค่าของความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรที่ประกอบขึ้นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะเป็นเสมือนคุณค่าทุนทางปัญญาขององค์กรที่มีค่ายิ่ง

ลักษณะสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ เป็นองค์กรที่เรียนรู้จากการสร้างสรรค์ แสวงหาและถ่ายทอดความคิดและความรู้ใหม่ๆ

7.3 ปัจจัยสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

การเรียนรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้และเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้จึงเป็นเสมือนระบบของการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกันเข้ากับระบบย่อยที่สำคัญอีก 4 ระบบ อันประกอบด้วย ตัวองค์กร ตัวบุคคล องค์ความรู้ และเทคโนโลยี

7.3.1 ปัจจัยตัวองค์กรที่สำคัญ ได้แก่

1) วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่หล่อหลอมและมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก จะเป็นวัฒนธรรมของความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ลด ละ ความเห็นแก่ตัวให้น้อยลง

2) วิสัยทัศน์ เป็นเครื่องแสดงความคาดหวังและแนวทางขององค์กรในอนาคต

3) กลยุทธ์ เป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นการเรียนรู้ให้บุคลากรขององค์กร

4) โครงสร้างองค์กร เป็นปัจจัยส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ให้มีได้อย่างกว้างขวางปราศจากขอบเขตและอุปสรรค

7.3.2 ปัจจัยตัวบุคคล ที่มีทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ดังนี้

1) ภายในองค์กร บุคลากรทุกระดับจะได้รับการสนับสนุนและทำให้เกิด การเรียนรู้จากการพัฒนาตนเองและเพื่อนร่วมงาน

2) ภายนอกองค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรจะได้เรียนรู้ถึงการให้ความช่วยเหลือเมื่ออยู่ในองค์กร บุคลากรได้รับและเรียนรู้ข้อมูล หรือการฝึกสอน การควบคุม และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จากตัวแทนปัจเจกบุคคลหรือในรูปองค์กร

7.3.3 ปัจจัยองค์ความรู้ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ การใฝ่หาและแสวงหาความรู้ เป็นสิ่งที่ต้องอยู่ในหัวใจของบุคลากรทุกระดับ การถ่ายทอดความรู้ไปถึงบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร อาจทำได้ง่ายและรวดเร็วผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโดยการสอนบรรยาย ฝึกอบรม และสื่อการเรียนการสอนในทุกรูปแบบ

7.3.4 ปัจจัยเทคโนโลยี ความรู้และเทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการทำงานของมวลมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ขณะเดียวกันเทคโนโลยีช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ สารสนเทศระบบห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นแหล่งความรู้นอกห้องเรียนที่ให้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง เทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งในองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จะสามารถบริหารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนทุกหน่วยงานให้ประสานงานกันและเรียนรู้ร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับระบบโทรคมนาคมอย่างแพร่หลาย เช่น อินเทอร์เน็ต มีส่วนช่วยเชื่อมโยงระบบสารสนเทศในเครือข่ายที่ให้ความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้อย่างมากมาย

การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่อาจจะสร้างขึ้นสำเร็จได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาสั้นๆ หรือเพียงชั่วข้ามคืน การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงต้องเริ่มจากการสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและทั่วทั้งองค์กร การเรียนรู้ในเวลาเร่งรีบหรือขณะภาระงานเร่งรัดย่อมเป็นการลำบากอันจะทำให้บุคลากร เกิดความสับสนและย่อท้อ อย่างไรก็ตาม ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ภาระงานที่ปฏิบัติ ก็คือ ส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ในเชิงประสบการณ์ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. การแสดงเจตนาของผู้นำและผู้บริหารที่จะสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการตื่นตัวและต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร

2. การกำหนดวิสัยทัศน์ที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในองค์กร เป็นวินัยแห่งการเรียนรู้

3. การทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน การจัดวางยุทธศาสตร์ของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานหรืองานเป็นแบบฝึกหัดของการเรียนรู้

4. การกระตุ้นและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน จะนำไปสู่การเรียนรู้อย่างใช้ความคิด และไตร่ตรองใคร่ครวญทำให้เกิดแนวความคิดอันอย่างเป็นระบบและเรียนรู้การแก้ปัญหาหรือหาคำตอบอย่างมีระบบ เสริมสร้างให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่อกัน

5. การจัดโครงสร้างองค์กรไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ แต่ควรมีโครงสร้างการบริหารที่มีชั้นการบังคับบัญชาน้อย ยืดหยุ่นและคล่องตัว เพื่อการมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีลักษณะของขั้นตอนการปฏิบัติที่มอบหมายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบ มากกว่ามุ่งสั่งการและควบคุม โครงสร้างการบริหารที่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่เข้มงวดกวดขันแบบราชการ สื่อสารถึงกันได้ยาก มีผู้นำที่อ่อนแอและเชื่องช้า จะเป็นอุปสรรคที่สำคัญ

6. การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ อยู่กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และการยอมรับของทุกคนในองค์กร ซึ่งอาจแบ่งการบริหารระบบองค์ความรู้ได้ ดังนี้

6.1 การได้มา (Acquisition) คือ การได้มาขององค์ความรู้ที่รวบรวมได้จากข้อมูลหรือข้อสารสนเทศต่างๆ จากทั้งภายนอกและภายในองค์กร

6.2 การศึกษาและสร้างสรรค์ (Creation) เป็นความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า และแก้ไขปัญหาขององค์กร ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของผลงานองค์กรเอง

6.3 การเผยแพร่ถ่ายทอดและประยุกต์ใช้ (Transfer and use) ความรู้ที่มีหรือได้มาไปถึงบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันหรือใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะการถ่ายทอดและ

ใช้ประโยชน์นั้นจะเป็นไปโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม การถ่ายทอดองค์ความรู้ อาจทำได้โดยผ่านสื่อทุกประเภท เช่น การบอกเล่า ชีวีเจเน เอกสาร ภาพ แผนผัง ตลอดไปถึงการถ่ายทอดทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ

6.4 การเก็บรักษาและการค้นหา (Storage and retrieval) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักที่จำเป็นต้องใช้เพื่อบริหารองค์ความรู้ ให้สามารถเก็บรักษาข้อมูลขององค์ความรู้ที่มีสะสมไว้มากมายให้อยู่เป็นระบบ ซึ่งง่ายในการค้นหาและประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารองค์กรเพื่อความยั่งยืน องค์กรจะเข้มแข็งและโดดเด่นเมื่อทุกคนในองค์กรร่วมมุ่งมั่นในหน้าที่และเรียนรู้ร่วมกัน องค์กรจะเพิ่มพูนศักยภาพได้โดยตระหนักและใช้ประโยชน์ขององค์ความรู้ (Knowledge) ที่ได้สร้างสมและพัฒนาไว้เป็นทุนทางปัญญา องค์กรที่ขาดการเรียนรู้ยากที่จะต่อสู้เพื่อความอยู่รอดในสังคมยุคปัจจุบัน

8. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชนคือ การทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อทำให้ชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ชุมชนที่พัฒนา คือ ชุมชนที่ประชาชนมีความสามารถในการพึ่งตนเองได้ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งในการจัดการกับปัญหาและสนองความต้องการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเองได้อำนาจหน้าที่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2545

1. กำหนดนโยบาย แนวทาง แผน และมาตรการในการพัฒนาชุมชนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชน
2. ส่งเสริมศักยภาพของประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายขององค์กรชุมชน เพื่อให้มีส่วนร่วมและเกิดการรวมกลุ่มให้สามารถพึ่งตนเองได้
3. ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาของชุมชน
4. ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้เพิ่มหน่วยงานภายในสังกัดกรม ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพชุมชน, ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนและ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน แยกออกมาจากกองวิชาการและแผนงาน ภายหลังจากปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง

เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นกลไกในการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและทันสมัย สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกระแสเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยหน่วยงานราชการจะต้องมีเว็บไซต์ในการให้บริการข้อมูลประชาชน และได้ดำเนินงานข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบทของฝ่ายศูนย์ข้อมูลฯ กองวิชาการและแผนงาน มาร่วมเป็นหน่วยงานของศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน มีบทบาทรับผิดชอบงานพัฒนาระบบการบริหารการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบท และแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ จะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ พัฒนาและออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาบริการจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผล และใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน กำหนดนโยบาย และแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน ประสาน และสนับสนุนการดำเนินงานระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน พัฒนาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบบริหารงานและระบบบริการข้อมูล กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน พัฒนาดูแลโครงสร้างพื้นฐาน เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการและระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ภารกิจตามเนื้องาน กลุ่มงานวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

1. ข้อมูล จปฐ
2. ข้อมูล กชช. 2 ค
3. ระบบงานฐานข้อมูลเกี่ยวกับความยากจน
4. ส่งเสริมสนับสนุนให้บริการข้อมูลเพื่อการพัฒนา
5. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดเก็บ จปฐ. เขตเมือง
6. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงาน พช.

ภารกิจตามเนื้องาน กลุ่มงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาชุมชน

1. จัดทำแผนแม่บท
2. จัดหาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในราชการ
3. สร้างวางระบบดูแลรักษาเครือข่ายข้อมูล
4. พัฒนาคู่มือการด้านคอมพิวเตอร์ระดับ กอง/เขต จังหวัด อำเภอ

กรมการพัฒนาชุมชนได้มีการจัดเก็บและพัฒนาฐานข้อมูล (DATA) 3 ประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลบุคคล (Personal Profile) ซึ่งปรากฏอยู่ในระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (รง.12 ฐาน) ฐานข้อมูลครัวเรือน (Household Profile) ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล

ความจำเป็นพื้นฐานของครัวเรือน (จปฐ.) และฐานข้อมูลหมู่บ้าน (village profile) ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล กชช.2ค. หากฐานข้อมูลดังกล่าวอยู่ในรูปของข้อมูล (data) ได้รับการพัฒนาไปสู่การเป็นสารสนเทศ (Information) ของชุมชน หรือเรียกว่า “สารสนเทศชุมชน” ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์กับรัฐบาล เอกชน และชุมชน ในการกำหนดยุทธศาสตร์ การค้า การลงทุน การแก้ไขปัญหาความยากจน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามกระบวนการประชาธิปไตย ซึ่งสามารถสนองตอบวาระแห่งชาติของรัฐบาลได้ ขณะเดียวกันเป็นการสนับสนุนภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชนในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนผ่าน “สารสนเทศชุมชน” พร้อมทั้งจะส่งผลให้แผนปฏิบัติการประจำปี และข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (blueprint of change) บรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดอีกด้วย รวมทั้งเป็นไปตามแบบแสดงเจตจำนงในการบริหารงาน (Statement of Intention)

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2552 ได้มีประกาศตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดทุกจังหวัด มีการจัดตั้งกลุ่มงานเพิ่มขึ้น คือ กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน พัฒนาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการและระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนระดับอำเภอ

สารสนเทศชุมชน คือ ข่าวสารของชุมชน (หมู่บ้าน) ที่เกิดจากการนำระบบฐานข้อมูลชุมชน มาประมวลผลวิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบตามความต้องการใช้ได้ทันที ซึ่งในเบื้องต้นกรมการพัฒนาชุมชนได้นำข้อมูล จปฐ. กชช.2ค. และข้อมูลในงานพัฒนาชุมชนมาจัดทำเป็น “สารสนเทศชุมชน”

กรอบแนวความคิดสารสนเทศชุมชนเกิดจากการประยุกต์ใช้ฐานข้อมูล

1.ฐานข้อมูลบุคคล (Personal Profile)	สารสนเทศชุมชน	รัฐบาล
2.ฐานข้อมูลครัวเรือน (Household Profile)		เอกชน
3.ฐานข้อมูลหมู่บ้าน (Village Profile)		ประชาชน
[DATA]	⇒	[Information] ⇒ [ความต้องการของลูกค้า]

ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิดสารสนเทศชุมชน

ที่มา: คู่มือสารสนเทศชุมชน: 2549: 11

ระบบสารสนเทศชุมชนที่พัฒนาขึ้นนี้ แบ่งเป็น 2 ระบบ คือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) และระบบปฏิบัติการด้วยมือ (Manual)

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) จะมีการพัฒนาฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ เพื่อสามารถที่จะปรับปรุง (Update) ข้อมูลให้ทันเวลาได้ และเพิ่มความสะดวกและง่ายสำหรับผู้เข้าชมหรือต้องการสืบค้นข้อมูลด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดทำเป็นสารสนเทศสำเร็จรูปในรูปแบบแผ่นซีดี (CD) และดีวีดี (DVD)

ระบบปฏิบัติการด้วยมือ (manual) จะจัดทำในรูปเอกสาร สิ่งพิมพ์ คู่มือปฏิบัติการจุดสาร หรือวารสาร ภายใต้การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วม

ข้อมูลที่แสดงในระบบสารสนเทศชุมชน ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมาของชุมชน (หมู่บ้าน) สภาพทางภูมิศาสตร์ สภาพสังคม และโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และลักษณะการประกอบอาชีพ เช่น การเกษตร อุตสาหกรรมและรับจ้าง ผลิตภัณฑ์มวลรวม และผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจของหมู่บ้าน ทรัพยากรธรรมชาติ ทักษะฝีมือแรงงานของหมู่บ้าน รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวการคมนาคม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมของชุมชนและอื่นๆ

การนำสารสนเทศชุมชน ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนสามารถนำไปใช้ ดังนี้

1. ภาครัฐ สามารถกำหนดนโยบาย วางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค และระดับประเทศ
2. ภาคเอกชน สามารถกำหนดนโยบายการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว ธุรกิจบริการต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก
3. ภาคประชาชน สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมชุมชนได้ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนได้แลกเปลี่ยนทรัพยากรและใช้ศักยภาพในชุมชนได้อย่างเต็มที่

9. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลดีที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน นั่นคือ หากจะวัดว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ ส่วนประกอบหลักๆ คือ ควรพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่

1. ความประหยัด ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดทรัพยากรบุคคล วัสดุ หรือเวลา

2. ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ

3. ความมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิตที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (output) ที่ดี

แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัดและรวดเร็วแล้ว จะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง หากประหยัด รวดเร็ว แต่คุณภาพงานลดลง ก็ไม่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ

ดังนั้น หากจะพิจารณาในประเด็นของประสิทธิภาพ จะต้องพิจารณาในขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ณัฐพล ชวลิตชีวิน และ ปราโมทย์ สุขบัญญัติ (2545: 105) ได้ให้ความหมายว่า เป็นอัตราส่วนของผลผลิต (output) เมื่อเทียบกับปัจจัยการผลิต (input) ถ้าเพิ่มผลผลิตโดยใช้ปัจจัยการผลิตเท่าเดิม ถือว่ามีประสิทธิภาพ

ศิริชัย กาญจนวาที (2545: 138) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการประหยัด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุด และ ประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายต่อการสร้างผลผลิตหนึ่งหน่วย

ชัยยศ สันติวณิช และนิทยา เจริญประเสริฐ (2546: 116) ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือวิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในการได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และก่อให้เกิดผลที่ต้องการสูงสุด ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลการปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการดำเนินงาน ผู้วิจัยจะใช้อธิบายประกอบดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้

2. ความประหยัด (economy) หมายถึง การประหยัดทรัพยากร

3. ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิต ซึ่งเป็นการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้รับบริการ ผู้บริโภค และผู้ปฏิบัติ

ดังนั้น ในประเด็นของประสิทธิผลของการดำเนินงาน จึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาจุดสิ้นสุดของการดำเนินงาน ว่าผลผลิตของงานนั้นเป็นไปตามที่ตั้งเป้าไว้หรือไม่ ซึ่งมักจะมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน

10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐนิ สิงหนุตตรา (2543: 39 อ้างถึงใน ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2548: 30) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ มาใช้ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท” พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานงบประมาณมีจำกัด ขาดการประสานงานที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และวัสดุอุปกรณ์ มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการการดำเนินงาน ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การ ซึ่งหากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีประสิทธิผล จะส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการประชาชนในทางที่รวดเร็ว โปร่งใสมากขึ้น สร้างความเสมอภาค และประชาชนสามารถติดตามความก้าวหน้าการให้บริการ รวมถึงสามารถรับรู้ข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้องและทันสมัยได้ตลอดเวลา

ศรีปริญญา รูปกระจ่าง (2544: 111-112) ศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของกรมการพัฒนาชุมชน” พบว่ากรมการพัฒนาชุมชน มีนโยบาย กลยุทธ์ มาตรการ และกิจกรรม ในการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างครบถ้วน แต่การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่รับผิดชอบโดยตรง งานระบบสารสนเทศ ยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางด้านระบบสารสนเทศ และในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงนั้น ปรากฏว่าจำนวนคอมพิวเตอร์มีปริมาณเพียงพอ แต่ด้อยในด้านคุณภาพ และการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหายังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณเพื่อซ่อมบำรุงและ Upgrade เครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่าแทนที่จะจัดซื้อใหม่ ซึ่งอาจจะใช้งบประมาณน้อยกว่า

กองวิชาการและแผนงาน กรมการพัฒนาชุมชน (2541: 37-40) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน โดยพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศ” พบว่าในการพัฒนาระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีบุคลากรร่วมรับผิดชอบในทุกๆระดับ ซึ่งแต่ละระดับจะต้องมีบุคลากรที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ดังนั้นจำเป็นต้องมีการจัดองค์กรให้มีบุคลากรรองรับงานสารสนเทศเป็นการเฉพาะ

สาโรจน์ สะอาดเยี่ยม (2546 อ้างถึงใน กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กรมการพัฒนาชุมชน, 2544: 153-156) ศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของครูและบุคลากรของโรงเรียนในฝัน เขตตรวจราชการที่ 1” พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารนั้น วัสดุที่ครูหรือบุคลากรทางการศึกษานำไปใช้สูงสุด คือ โปรแกรม Word Processing โปรแกรม Internet แผ่นดิสก์ แผ่นคอมแพคดิสก์ (CD-R) สำหรับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำไปใช้สูงสุด คือ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ กล้องดิจิทัลหรือกล้องจับภาพ และเทคนิค

วิธีการที่นำมาใช้สูงสุด คือ การค้นหาข้อมูลเพื่อหาแนวโน้มของข้อมูล และเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างมาก ที่ต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น ส่วนใหญ่การใช้วัสดุเครื่องมือหรืออุปกรณ์และเทคนิควิธีการ มีปัญหา ด้านงบประมาณไม่เพียงพอและมีความล่าช้า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สมพงษ์ บุญด้วยลาน (2548: 42- 46) ศึกษาเรื่อง “การประเมินการใช้ ICT เพื่อการจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ พบว่า ICT ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการใช้ทรัพยากรและกระบวนการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิตอัน ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ก่อให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตรงตามที่คาดหวัง เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาสำคัญที่จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไข คือ บุคลากรส่วนหนึ่งของหน่วยงานไม่สามารถนำ ICT ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความรู้ ทักษะที่ดีในการจะรองรับกับนวัตกรรมเทคโนโลยีและ ICT สมัยใหม่ในปัจจุบัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยหน่วยงานควรจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะเกี่ยวกับ ICT สมัยใหม่ เพื่อรองรับและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

พรหมทิพา แอดำ (2548: 41-44) ศึกษาเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน” พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ประสบการณ์อบรมด้านคอมพิวเตอร์และทักษะความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในด้านการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสัมพันธ์ต่อการนำไปใช้เช่นกัน

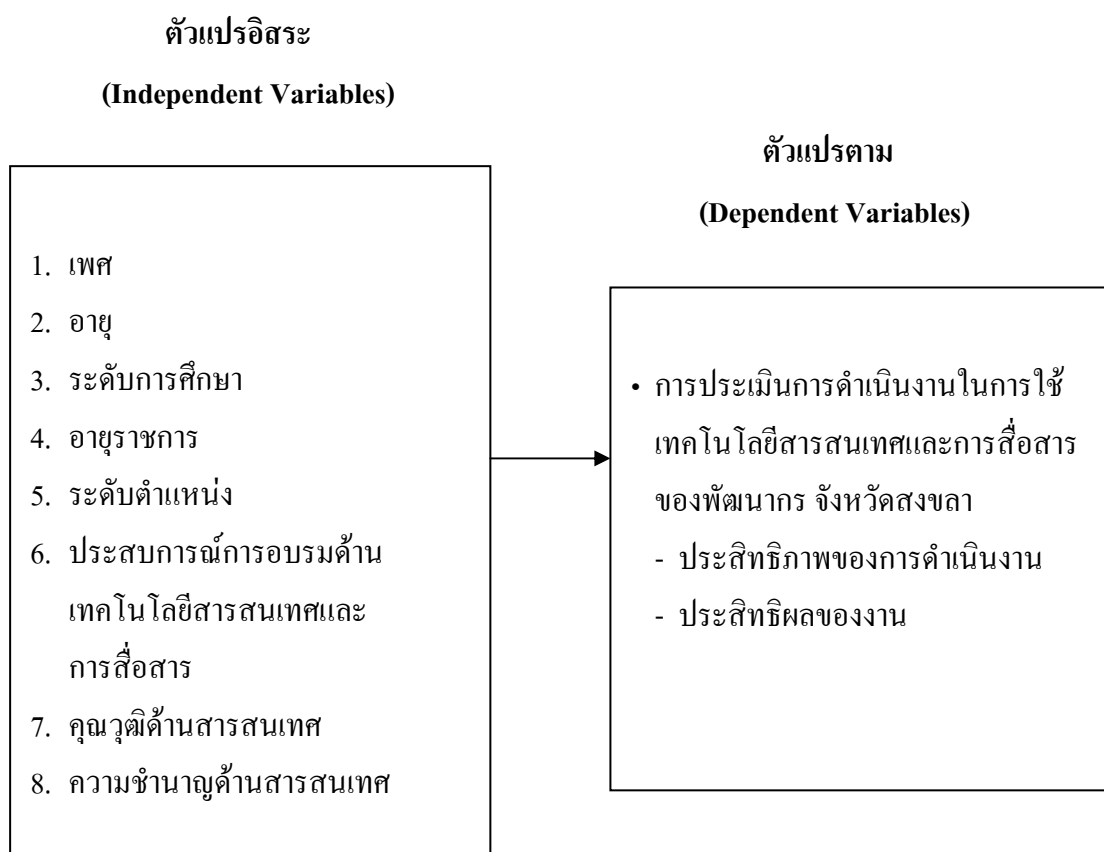
จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรที่ทำให้การดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลาที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ตัวแปรที่ควรนำมาศึกษามี ดังนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล
 1. เพศ
 2. อายุ
 3. ระดับการศึกษา
 4. อายุราชการ

5. ระดับตำแหน่ง
6. ประสบการณ์การอบรมด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7. คุณวุฒิด้านสารสนเทศ
8. ความชำนาญด้านสารสนเทศ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในประเด็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ ความชำนาญด้านสารสนเทศ ส่วนตัวแปรตาม เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา ดังได้แสดงไว้ในภาพประกอบ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการที่สังกัดในกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 75 คน โดยจำแนกเป็น

1. เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน จำนวน 11 คน
2. นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ จำนวน 2 คน
3. นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ จำนวน 62 คน

การศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีการสำมะโน (Census) คือ ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี เอกสารแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นข้อมูลแบบต่อเนื่อง จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เป็นการประเมินตัวบุคคลเกี่ยวกับการรับรู้ ความรู้สึก และความคิดเห็นในสิ่งที่ตนปฏิบัติ ให้ข้อมูลในรูปของคะแนนมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Questions)

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

ในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อ มีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ (วันวิสาห์ หนูหอม, 2550: 52) โดยให้ค่านำหนักคะแนนดังนี้

	ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	หมายถึง มีความเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	หมายถึง มีความเห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง มีความเห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง มีความเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

2. การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้จัดกลุ่มความคิดเห็นของพัฒนากรในการรับรู้ ความรู้สึก และสิ่งที่ได้ปฏิบัติ นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่มโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การหาค่าพิสัย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนกลุ่ม}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ดังนั้นค่าพิสัยเท่ากับ 1.33

3. การจัดกลุ่มคะแนน ค่าที่ได้จะเป็นช่วงคะแนน ดังนี้
 - คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.33 การประเมินอยู่ในระดับต่ำ
 - คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.67 การประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
 - คะแนนระหว่าง 3.68 - 5.00 การประเมินอยู่ในระดับสูง

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับ
ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษา ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาพิจารณา
สร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามการประเมินการดำเนินงาน
ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของแบบสอบถาม
ที่สร้างขึ้น กับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา
สารนิพนธ์ แก้ไขแล้วนำมาปรับปรุงให้ถูกต้อง

2.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุง
แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการศึกษา จำนวน 30 คน
ในพื้นที่จังหวัดสตูล จากนั้นจะได้นำมาทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้สามารถเก็บข้อมูล
ได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการมากขึ้น ซึ่งผลการทดสอบเครื่องมือ โดยใช้วิธีของครอนบาช แอลฟา
(Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.94 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น

2.2.3 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ทำการศึกษาดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากหัวหน้าหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อขออนุญาตต่อพัฒนาการจังหวัด สงขลาและพัฒนาการอำเภอ เพื่อส่งแบบสอบถามให้พัฒนากรในอำเภอต่างๆ ของพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยขอความร่วมมือจากพัฒนากรจาก 16 อำเภอ ของพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 75 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามกลับมายัง ผู้วิจัยจำนวน 75 ชุด คิดเป็น 100%
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาเรียบร้อยแล้ว ผู้ทำการวิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์
4. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดที่ดำเนินการแล้ว มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่าทางสถิติ ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวม จึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

- 4.1 ค่าความถี่ ร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- 4.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความแตกต่างของประชากรเป้าหมาย
- 4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
- 4.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในบทนี้ จะกล่าวถึงผลการศึกษาการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ พัฒนาการจังหวัดสงขลา 2) เปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชวราชการ ตำแหน่ง และประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิ ด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ และ 3) ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอนำเสนอรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา
3. ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล
4. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูล	จำนวน N = 75	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	24
หญิง	57	76
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
30 ปี – 40 ปี	15	20
41 ปี – 50 ปี	39	52
51 ปีขึ้นไป	21	28
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	8.0
ปริญญาตรี	56	74.7
สูงกว่าปริญญาตรี	13	17.3
อายุราชการในปัจจุบัน		
1 ปี – 5 ปี	1	1.3
6 ปี – 10 ปี	3	4.0
11 ปี – 15 ปี	15	20.0
16 ปีขึ้นไป	56	74.7
ระดับตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	2	2.7
ระดับชำนาญงาน	11	14.7
ระดับชำนาญการ	62	82.7

ตาราง 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน N = 75	ร้อยละ
ประสบการณ์อบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านมา		
น้อยกว่า 4 ครั้ง	23	30.7
4 – 7 ครั้ง	34	45.3
8 – 10 ครั้ง	3	4.0
มากกว่า 10 ครั้ง	15	20.0
คุณวุฒิด้านสารสนเทศ		
มี	8	10.8
ไม่มี	66	89.2
ความชำนาญด้านสารสนเทศ		
ไม่มี	17	22.7
มี	58	77.3
- การจัดเก็บข้อมูล/ บันทึก/ ทำแฟ้ม (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		89.8
- การใช้คอมพิวเตอร์/การประมวลผลด้วยโปรแกรม (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		83.1

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พัฒนาการในพื้นที่จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.7 มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 74.7 และปัจจุบันดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 81.3 สำหรับประสบการณ์อบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านมา พบว่ามีการอบรม 4-7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.3 และไม่มีคุณวุฒิด้านสารสนเทศมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 89.2 แต่สำหรับผู้ที่มีคุณวุฒิสารสนเทศ คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิชาโทในระดับปริญญาตรีด้านโสตทัศนอุปกรณ์ เป็นต้น และส่วนใหญ่มีความชำนาญด้านสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 77.3

4.2 การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

ตาราง 4.2 ผลการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

การดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับการ ประเมิน
ด้านประสิทธิภาพ			
1. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของพัฒนากร	4.01	.707	สูง
2. การส่งเสริมและให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมการพัฒนาชุมชนแก่เจ้าหน้าที่ ช่วยให้คุณได้พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน	3.75	.807	สูง
3. การได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่หน่วยงานจัดให้ หรือศึกษาด้วยตนเอง ตามที่กรมการพัฒนาชุมชน, กพร. จัดขึ้นทางเว็บไซต์ ช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น	3.83	.760	สูง
4. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยให้คุณมีความรู้ และทักษะที่ดี ในการปฏิบัติงานด้านนี้เพิ่มขึ้น	3.85	.748	สูง
5. การดำเนินงานพัฒนาชุมชน ควรนำโปรแกรมสำเร็จรูปในลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในงาน	3.96	.813	สูง
6. การนำโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน (รง. 17 ฐาน) ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการจัดการข้อมูลชุมชน	3.80	.717	สูง

ตาราง 4.2 (ต่อ)

การดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับการ ประเมิน
7. การใช้โปรแกรม จปฐ. ในการจัดระบบฐานข้อมูล ครัวเรือน ทำให้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ในการ นำมาใช้งาน	3.77	.709	สูง
8. การนำโปรแกรม กชช.2ค มาใช้ในการจัดระบบ ฐานข้อมูลหมู่บ้าน เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ของพัฒนากร	3.73	.741	สูง
9. ข้อมูลชุมชนในรูปแบบสารสนเทศ (VDR) ที่ ประมวลโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ ง่ายต่อการเผยแพร่และนำไปใช้ให้เกิดคุณค่า	3.80	.930	สูง
10. การใช้ e-Mail กรมการพัฒนาชุมชน ช่วยให้ท่าน สะดวก/ ประหยัด เวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งออก -นำเข้าของข้อมูลเพื่อการใช้งาน	3.80	.930	สูง
11. การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OA) มีความ จำเป็น ช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน	4.08	.749	สูง
12. การสืบค้นข้อมูลจาก เว็บไซต์ ของหน่วยงานต่างๆ ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.11	.709	สูง
13. การเรียนรู้จากระบบ e-Learning สามารถนำมา ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น	3.57	.681	ปานกลาง
14. ท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ ในการดำเนิน งานด้านการวางแผน /กำหนดกล ยุทธ์ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3.65	.647	ปานกลาง
15. ความเข้าใจในการจัดทำ และสามารถ ใช้ Website ของหน่วยงาน ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร เป็นประโยชน์กับตนเองและหน่วยงาน	3.88	.821	สูง

ตาราง 4.2 (ต่อ)

การดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับการ ประเมิน
16. ท่านหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพราะไม่คุ้นเคยและทำให้ลำบากใจ	2.76	1.172	ปานกลาง
รวมด้านประสิทธิภาพ	3.80	.529	สูง
ด้านประสิทธิผล			
1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงาน ช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จได้รวดเร็ว และมีคุณภาพ	4.00	.658	สูง
2. ระบบสารสนเทศเป็นกลวิธีที่ท่านใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลชุมชนในพื้นที่ ได้ประสบความสำเร็จ	3.75	.699	สูง
3. การนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการให้บริการข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	3.83	.623	สูง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จปฐ. , กชช.2ค ที่ท่านดำเนินการ สามารถนำไปใช้ประกอบในการจัดทำแผนชุมชน	3.81	.608	สูง
5. ข้อมูลสารสนเทศชุมชน (VDR) ที่ท่านดำเนินการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของชุมชน	3.63	.653	ปานกลาง
6. ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านดำเนินการ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.76	.654	สูง
7. การเข้าถึงระบบ e-Learning ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนได้ดี	3.61	.733	ปานกลาง

ตาราง 4.2 (ต่อ)

	การดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับการ ประเมิน
8.	การเผยแพร่กิจกรรมงานของท่านในระดับจังหวัด ท่านต้องอาศัยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร เป็นตัวขับเคลื่อนเสมอ	3.84	.594	สูง
9.	ท่านสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการบริหารกิจกรรม งาน OTOP ให้บรรลุเป้าประสงค์และเกิด ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.64	.690	ปานกลาง
10.	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และตัวบุคลากร สามารถจัดกระบวนการบริหาร กิจกรรมต่างๆ ของกองทุนหมู่บ้าน จนเกิดผลดีต่อ ชุมชน	3.43	.720	ปานกลาง
11.	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ศึกษา นำมาจัดกระบวนการเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม ของหน่วยงาน ต่อสื่อมวลชน	3.71	.731	สูง
12.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การบริหาร งานบุคคลในหน่วย งานท่าน เป็นระบบมากขึ้น	3.63	.785	ปานกลาง
13.	ระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และ อนาคตของพัฒนากร	3.93	.723	สูง
	รวมด้านประสิทธิผล	3.73	.492	สูง
	รวมทั้งหมด	3.75	.466	สูง

จากตาราง 4.2 ผลการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาพบว่า พัฒนาการในพื้นที่จังหวัดสงขลามีการดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยด้านประสิทธิผลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 จัดอยู่ในระดับสูง และด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ต่างๆ ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของพัฒนากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และการใช้ระบบ สำนักงานอัตโนมัติ (OA) มีความจำเป็นช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

4.3 การเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.3 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	3.78	.553	สูง	3.80	.527	สูง
ด้านประสิทธิผล	3.73	.466	สูง	3.73	.504	สูง
รวมทุกด้าน	3.77	.474	สูง	3.75	.467	สูง

จากตาราง 4.3 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรทั้งชายและหญิงมีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลปรากฏมีการใช้สารสนเทศในระดับสูงเช่นกัน

ตาราง 4.4 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล								
	อายุ								
	30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	3.91	.610	สูง	3.86	.469	สูง	3.60	.547	ปานกลาง
ด้านประสิทธิผล	3.85	.531	สูง	3.76	.488	สูง	3.58	.459	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.86	.518	สูง	3.79	.436	สูง	3.61	.470	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีอายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากพัฒนากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ที่มีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผล พัฒนาการที่มีอายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ส่วนพัฒนากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตาราง 4.5 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล								
	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	3.59	.419	สูง	3.77	.526	สูง	4.00	.564	ปานกลาง
ด้านประสิทธิผล	3.67	.348	สูง	3.72	.516	สูง	3.81	.463	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.67	.388	สูง	3.73	.475	สูง	3.87	.472	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากพัฒนากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลพัฒนากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากพัฒนากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

ตาราง 4.6 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม
ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุราชการ

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุราชการ											
	1-5 ปี			6-10 ปี			11-15 ปี			16 ปีขึ้นไป		
	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	4.37	.	สูง	4.14	.505	สูง	4.05	.610	สูง	3.70	.484	สูง
ด้านประสิทธิผล	4.07	.	สูง	4.35	.320	สูง	3.90	.434	สูง	3.64	.485	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	4.10	.	สูง	4.21	.261	สูง	3.96	.476	สูง	3.66	.445	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุราชการ พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีอายุราชการไม่เกิน 15 ปี มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากพัฒนากรที่มีอายุราชการตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผล พัฒนาการที่มีอายุราชการไม่เกิน 15 ปี มีการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งต่างจากพัฒนากรที่มีอายุราชการตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง แต่ด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.7 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล								
	ตำแหน่งงาน								
	ระดับปฏิบัติการ			ระดับชำนาญงาน			ระดับชำนาญการ		
	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	4.03	.486	สูง	3.67	.358	สูง	3.81	.557	สูง
ด้านประสิทธิผล	4.26	.271	สูง	3.72	.314	สูง	3.71	.517	สูง
รวมทุกด้าน	4.10	.000	สูง	3.73	.340	สูง	3.74	.490	สูง

จากตาราง 4.7 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานพบว่า โดยภาพรวม พัฒนาการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน และเมื่อพิจารณาทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลมีการใช้สารสนเทศในระดับสูงเช่นกัน

ตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านประสบการณ์อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	ประสบการณ์อบรมสารสนเทศ											
	น้อยกว่า 4 ครั้ง			4-7 ครั้ง			8-10 ครั้ง			มากกว่า 10 ครั้ง		
	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	3.76	.646	สูง	3.77	.419	สูง	4.20	.288	สูง	3.82	.601	สูง
ด้านประสิทธิผล	3.70	.539	สูง	3.69	.460	สูง	4.17	.235	สูง	3.78	.515	สูง
รวมทุกด้าน	3.73	.549	สูง	3.71	3.99	สูง	4.17	.206	สูง	3.79	.499	สูง

จากตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านประสบการณ์อบรมสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีประสบการณ์การอบรม การใช้งานสารสนเทศที่ต่างกัน มีการใช้สารสนเทศในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน และเมื่อพิจารณาทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลมีการใช้สารสนเทศในระดับสูงเช่นกัน

ตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านคุณวุฒิทางสารสนเทศ

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	คุณวุฒิทางสารสนเทศ					
	มีคุณวุฒิ			ไม่มีคุณวุฒิ		
	(μ)	(α)	ระดับ	(μ)	(α)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	4.00	.651	สูง	3.78	.517	สูง
ด้านประสิทธิผล	3.88	.547	สูง	3.72	.490	สูง
รวมทุกด้าน	3.90	.530	สูง	3.74	.461	สูง

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านคุณวุฒิทางสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีคุณวุฒิด้านสารสนเทศและไม่มีคุณวุฒิด้านสารสนเทศ มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน และเมื่อพิจารณาทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลมีการประเมินใช้สารสนเทศในระดับสูงเช่นกัน

ตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านความชำนาญ

ด้านการประเมิน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	ความชำนาญด้านสารสนเทศ					
	มีความชำนาญ			ไม่มีความชำนาญ		
	(μ)	(σ)	ระดับ	(μ)	(σ)	ระดับ
ด้านประสิทธิภาพ	3.88	.456	สูง	3.53	.675	สูง
ด้านประสิทธิผล	3.79	.479	สูง	3.54	.501	สูง
รวมทุกด้าน	3.81	.428	สูง	3.56	.547	สูง

จากตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านความชำนาญพบว่า โดยภาพรวมพัฒนากรที่มีความชำนาญด้านสารสนเทศและไม่มีความชำนาญด้านสารสนเทศมีการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน และเมื่อพิจารณาทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลมีการประเมินใช้สารสนเทศในระดับสูงเช่นกัน

4.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากข้อเสนอที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมานั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านอุปกรณ์ มีประเด็นเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือระบบสื่อสารต่างๆ ที่ไม่สมบูรณ์ทำให้การใช้งานไม่ราบรื่นและต่อเนื่อง เช่น เครื่องมีคุณภาพต่ำจึงทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการประมวลผล และในบางครั้งการสื่อสารขัดข้องทำให้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง
2. ด้านซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมการใช้งานซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับงานของพัฒนากร คือ โปรแกรมการลงข้อมูล จปฐ. ซึ่งจำเป็นต้องใช้งานข้อมูลเหล่านี้บ่อยครั้ง และโปรแกรมนี้อมีการเปลี่ยนแปลงตลอดมาก ทำให้ผู้ใช้งานที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งานสารสนเทศหรือผู้ใช้งานที่ปรับตัวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ช้า เกิดความสับสนในการใช้งาน จึงทำให้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้งานล่าช้ากว่าที่ควร

3. ด้านความรู้ ความสามารถของพัฒนากรด้านสารสนเทศ พัฒนาการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศมากนัก แต่เมื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้สามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ใช้ที่ต้องศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเองให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพัฒนากรส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ด้านสารสนเทศจึงทำให้เรียนรู้ได้ช้า เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้มากนัก

4. ด้านการฝึกอบรม พัฒนาการส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ แต่ในบางกรณี พัฒนาการบางคนไม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว แต่มีการอบรมเพียงน้อยครั้ง จึงมีการเสนอให้จัดการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และให้มีหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการทำงานมากขึ้น

5. ด้านภาระงาน ด้วยภาระงานที่พัฒนากรต้องปฏิบัติทำให้เมื่อถึงเวลาฝึกอบรมพัฒนากรไม่สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ บ่อยครั้งที่มีการฝึกอบรมจะตรงกับภารกิจที่ไม่สามารถเลี้ยงได้ จึงต้องส่งตัวแทน และหลายอำเภอที่มักจะส่งพัฒนากรที่มีความชำนาญไปอบรมเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว จึงส่งคนเดิมไปอบรมเกือบทุกครั้ง ทำให้พัฒนากรที่มีความรู้ทักษะน้อยก็ไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสมควรจะได้รับ

6. ด้านบุคลากร ในปัจจุบันพัฒนากรต้องทำหน้าที่หลายอย่างเวลาเดียวกัน เช่น งานภาคสนามซึ่งเป็นงานมวลชน และงานสำนักงานด้านการจัดทำเอกสารต่างๆ งานธุรการ และงานจัดเก็บข้อมูลผ่านโปรแกรม จปฐ. กชช.2ค และ โปรแกรมฐานข้อมูลกลาง (รง.17 ฐาน) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นโปรแกรมออนไลน์ จึงทำให้พัฒนากรเองไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนและมีคุณภาพเพียงพอ หากหน่วยงานสามารถจัดจ้างเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อมาดูแลจัดการด้านงานเอกสาร/งานธุรการก็น่าจะทำให้พัฒนากรสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีคุณภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง และประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ และ 3) เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีกลุ่มประชากรเป็นพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำนวน 75 คน ซึ่งมีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พัฒนากรในพื้นที่จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุราชการ 16 ปี ขึ้นไป ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ มีประสบการณ์อบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4-7 ครั้ง และไม่มีคุณวุฒิด้านสารสนเทศมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 89.2 แต่สำหรับผู้ที่มีคุณวุฒิสารสนเทศ คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจประกาศนียบัตร และศึกษาเป็นวิชาโทในระดับปริญญาตรีด้านสารสนเทศ เป็นต้น และส่วนใหญ่มีความชำนาญด้านสารสนเทศ โดยที่มีความชำนาญด้านการจัดเก็บข้อมูล/บันทึก/ทำแฟ้ม และด้านการใช้คอมพิวเตอร์/การประมวลผลด้วยโปรแกรม

2. ผลการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา พบว่า การใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับสูง หากพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง

3. ผลการเปรียบเทียบการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พัฒนากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการที่ต่างกันจะมีการประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่แตกต่างกัน

4. ปัญหาอุปสรรค สามารถสรุปเป็น 6 ประเด็นดังนี้ คือ 1) ด้านอุปกรณ์ มีประเด็นเกี่ยวกับระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือระบบสื่อสารต่างๆ ที่ไม่สมบูรณ์ทำให้การใช้งานไม่ราบรื่น และต่อเนื่อง 2) ด้านซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมการใช้งาน1 ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งาน เป็นเหตุให้งานล่าช้ากว่าที่ควร 3) พัฒนาการส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถในด้านระบบสารสนเทศไม่มากนัก เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ 4) ด้านการฝึกอบรม พัฒนาการส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเพียงน้อยครั้ง เนื่องจากการจัดอบรมของหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องมีไม่บ่อยนัก โดยเฉพาะด้านสารสนเทศที่เปิดโอกาสให้กับพัฒนากรอย่างทั่วถึง 5) ด้านภาระงานบ่อยครั้งที่มีการฝึกอบรม จะตรงกับภารกิจที่ไม่สามารถเลี้ยงได้ ทำให้ต้องส่งตัวแทนคนเดิมไปอบรมเกือบทุกครั้ง ทำให้พัฒนากรไม่ได้รับการฝึกอบรมตามที่ควรจะได้รับ และ 6) ด้านบุคลากร ในปัจจุบันพัฒนากรต้องทำหน้าที่หลายอย่างเวลาเดียวกัน จึงให้พัฒนากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนและมีคุณภาพเพียงพอ

5. ข้อเสนอแนะ สรุปประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ระบบโปรแกรมที่จะนำมาใช้ต้องมีความสมบูรณ์เพื่อประสิทธิภาพในการใช้งาน
- 2) หน่วยงานควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการทำงานให้มากขึ้น
- 3) หน่วยงานควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อดูแลจัดการงานด้านธุรการและงานเอกสารต่างๆ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 การดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมการประเมินการใช้สารสนเทศของพัฒนากรจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับสูง ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพัฒนากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จึงทำให้ผลการประเมินการใช้สารสนเทศทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ บุญด้วยลาน (2548: 42-46) ที่ทำการศึกษารื่องการประเมินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีการใช้ทรัพยากรและกระบวนการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิต

อันได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ก่อให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตรงตามที่คาดหวัง เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 พัฒนาการจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ การศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศและความชำนาญด้านสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษาและอายุราชการที่ต่างกัน มีการประเมินการใช้สารสนเทศที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า พัฒนาการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประเมินใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่พัฒนาการที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านระดับการศึกษาพัฒนาการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่พัฒนาการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง และในด้านอายุราชการ พัฒนาการที่มีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่พัฒนาการที่มีอายุราชการไม่เกิน 15 ปี มีการประเมินการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้พิจารณาได้ว่า พัฒนาการรุ่นเก่าที่เริ่มทำงานตั้งแต่ยังไม่มีการนำสารสนเทศเข้ามาใช้ มีความคิดเห็นที่แตกต่างต่อการนำสารสนเทศมาใช้งาน เนื่องจากก่อนการนำสารสนเทศมาใช้งานนั้น พัฒนาการในแต่ละอำเภอจะต้องจัดทำรายงานข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับครัวเรือน (จปฐ.) และข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2ค) เพื่อส่งในระดับจังหวัดเป็นประจำทุกปี ซึ่งมีการจัดทำรายงานในลักษณะของข้อมูลดิบลงในกระดาษเป็นส่วนใหญ่ และสืบเนื่องจากการศึกษาในสมัยก่อน มีการศึกษาการใช้สารสนเทศไม่แพร่หลาย เช่นในปัจจุบัน ทำให้พัฒนาการเหล่านี้ไม่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการใช้งานสารสนเทศ จึงไม่สามารถปรับตัวให้เข้าใจเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ทันเหมือนกับพัฒนาการรุ่นใหม่ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรหมทิพา แอด้ (2548: 41-44) ที่ทำการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาและลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ประสบการณ์อบรมด้านคอมพิวเตอร์และทักษะความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในด้านการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็มีความสัมพันธ์ต่อการนำไปใช้เช่นกัน สาเหตุที่ขัดแย้ง เนื่องจากพัฒนาการจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มีการอบรมการใช้งานสารสนเทศ 4-7 ครั้ง ซึ่งถือว่าไม่จําแนกพอสมควร และส่วนใหญ่มีความชำนาญการใช้งานสารสนเทศโดยเฉพาะในด้านการจัดเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานควรเร่งแก้ปัญหาการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับพัฒนาการมากยิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมแบบทำงานไปฝึกอบรมไป (On the Job Training) โดยในแต่ละหน่วยงานต้องมีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศคอยให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาเชิงเทคนิค พร้อมทั้งให้การอบรมแก่พัฒนาการอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรมควบคู่กันไปด้วย
2. รมรณรงค์และสร้างแรงจูงใจให้พัฒนาการ นำความรู้จากระบบ e-Learning มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ เพื่อเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

สำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะ 2 ประเด็น ดังนี้ คือ

1. ประเด็นกลุ่มประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการในจังหวัดสงขลา เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ทำการวิจัยกับพัฒนาการในจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าพัฒนาการในจังหวัดมีการประเมินการใช้งานสารสนเทศเหมือนหรือแตกต่างกับพัฒนาการในจังหวัดสงขลาอย่างไร
2. ประเด็นหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรม การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรที่พัฒนาการต้องการฝึกอบรม แต่จากผลการวิจัยทำให้พิจารณาได้ว่าพัฒนาการมีความต้องการเรียนรู้การใช้งานสารสนเทศ แต่การฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับงาน จปฐ. เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ที่มีความแตกต่างและหลากหลายจะส่งผลให้พัฒนาการเกิดการเรียนรู้การใช้งานสารสนเทศมากขึ้นและจะสามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

หนังสือ วารสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์

- สุวิมล ตีรธานันท์. 2548. การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2539. ใอที 2000. นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- ทวีป ศิริรัสมิ. 2544. การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- กรมการพัฒนาชุมชน. 2547. การจัดการความรู้การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.
- _____. 2549. คู่มือการจัดเก็บข้อมูล จปฐ. (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน) ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (ปี 2550 - 2554). กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน
- _____. 2549. คู่มือการจัดเก็บข้อมูล กชช. 2ค (ข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน/ชุมชน) แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (ปี 2550 - 2554). กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.
- _____. 2549. คู่มือสารสนเทศชุมชน. กรุงเทพฯ: บีพีเอส.
- _____. 2547. ระบบและวิธีการทำงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: แอลพีเพลส.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. 2540. ทัศนะใอที. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ทองสง่า ฝ่องแก้ว. 2548. ความคิดเห็น ความพร้อม และการยอมรับการเรียนการสอนแบบ e-learning ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานวิจัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุชาดา กิระนันท์. 2544. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2526. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศรีปริญญา ฐูปกะจ่าง. 2544. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.
- ประพันธ์ ผาสุกขีต. 2547. การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพฯ: ไโยใหม่.

- พรรณทิพา แอดำ. 2549. “การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน”. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกสิทธิ์ เลาะมิง. 2552. “การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการพัฒนาชุมชนของพัฒนากรในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- วันวิสา หนูหอม. 2550. “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุกับความต้องการของประชาชน”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ถวัลย์ วันดีกุลานนท์. 2541. “บทบาทของพัฒนาการที่ชุมชนท้องถิ่นคาดหวัง: กรณีศึกษาพัฒนาการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดสงขลา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.
- มนัส ศิริรัตน์. 2550. “ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อนโยบายการปฏิรูประบบราชการ : กรณีศึกษาศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 12 สงขลา”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สื่อออนไลน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. 2552. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://dusithost.dusit.ac.th/~1librarian/it107/c1.html> [30 ธันวาคม 2553]
- กรมการพัฒนาชุมชน. 2552. การจัดโครงสร้างส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน. (ออนไลน์) สืบค้นได้จาก http://www.edd.go.th/edd/index.php?option=com_content&view=category&layout [31 ธันวาคม 2553]
- กรมการพัฒนาชุมชน. ประวัติความเป็นมา. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.edd.go.th> [27 พฤศจิกายน 2553]
- ปราวินยา สุวรรณณัฐโชติ และปรัชญนันท์ นิลสุข. 2548. การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.prachyanun.com> [27 พฤศจิกายน 2553]

- สุสติ ทรัพย์สาร. 2537. กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.geocities.com/Yosemite/Meadows/4270/thesis2.htm> [12 ตุลาคม 2553]
- สมพงษ์ บุญด้วยลาน ร.น. 2548. การประเมินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://tea.gspa-buu.net/library/is/mpa48/48930460.pdf> [21 พฤศจิกายน 2553]
- การประเมินคุณภาพการดำเนินงาน. 2553. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://113.53.230.99/prakan/index.php> [19 พฤศจิกายน 2553]
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. 2552. นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://learners.in.th/blog/napart-nit/266257>. [26 พฤศจิกายน 2553]
- สุริย์ แก้วสุข, กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.srb1.go.th/KMC/ICT%20Learing.htm> [25 ธันวาคม 2553]
- ศิรินุช เทียนรุ่งโรจน์. การพัฒนานวัตกรรมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้วิทยาศาสตร์. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.babylonia-ti.ch> [14 ธันวาคม 2553]

ภาคผนวก

OA (สำนักงานอัตโนมัติกรมการพัฒนาชุมชน)

MFA Browser 1.7.537 Release: 2007-07-20

File View Go Tools Windows Help

Back Forward Web Portal e-Submission e-Library e-Booking e-Learning Team Speak

CDD PORTAL

Pasana Limpichai
Status:
📧 (0) 📖 (0) 🌐 (2)

Fri 29 Apr 2011

M T W T F
25 26 27 28 29

📧 จองห้องประชุม 📧 แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์

ข่าวจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
ข่าวดังกรมพัฒนาชุมชนทั่วประเทศ [View All](#)

กำหนดการ
กำหนดการผู้บริหาร
กำหนดการบุคลากร
ส่งข้อความ
ผู้ติดต่อประจำ
สำรวจความคิดเห็น
ตลาด พช.
แบบฟอร์ม
รายงานการประชุม
ประกาศ

29 Apr 11 บุรีรัมย์ : นางวีไลวรรณ ไกรโสตา พัฒนาการจังหวัดบุรีรัมย์ รับผิดชอบเงินรางวัล ขนเหล็ก IPA ปี ๒๕๕๓

29 Apr 11 สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี จัดประชุมประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๔ พร้อมมอบโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่หัวหน้ากลุ่มฝ้าย และพัฒนาการอำเภอ

29 Apr 11 วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๔ นายอภิเชษฐ์ สิงห์แก้ว พัฒนาการจังหวัดสงขลา เป็นประธานการประชุมประจำเดือนพัฒนาการอำเภอ หัวหน้ากลุ่มฝ้าย และนักวิชาการ เพื่อชี้แจงข้อราชการให้ถือปฏิบัติในโอกาสนี้ ได้มอบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้กับหัวหน้ากลุ่มฝ้าย และฯ

29 Apr 11 จังหวัดอุบลราชธานี : นายฉลอง ประดับสุข พัฒนาการจังหวัดอุบลราชธานี รับมอบโล่รางวัลรองชนะเลิศ IPA ปี 2553

29 Apr 11 ชมรมพัฒนาการอำเภอ จังหวัดบุรีรัมย์ ทำกรมอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยเหตุปะทะกันบริเวณชาย

เรื่องเล่าจาก อธิบดี
สรชัย ชินอาสา [View All](#)

11 Apr 11 สรุปโอวาทและข้อคิดในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานโดยอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชนในพิธีเปิดการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานพัฒนาชุมชนระดับสูง (นพส.) รุ่นที่ ๓๓

ประชาสัมพันธ์กิจกรรม
คำสั่งประกาศหนังสือสั่งการ [View All](#)

29 Apr 11 ขอเชิญสั่งซื้อหนังสือหนังสือเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ และหนังสือชุดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช

29 Apr 11 ขอเชิญร่วมสนับสนุนเสื้อพร้อมสายรัดข้อมือดอกกุหลาบชมพู ถวายพระพร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ

29 Apr 11 รายการ ทีวี พช. ประจำวันที่ 29 เม.ย. 2554

28 Apr 11 ประกาศศกกำหนดปัจจัย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข เพื่อกำหนดอัตราเงินเดือนสำหรับคุณวุฒิที่ ก.พ. รับรอง เพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญของกรมพัฒนาชุมชน

Safe Mode Activelll Agent ONLINE Channel#1352 Connecting...

MFA Browser 1.7.5... Document1 - Micros... 14:25 PM

เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

..ยินดีต้อนรับสู่เว็บไซต์ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.cdd.go.th/index2.php

กรมการพัฒนาชุมชน
Community Development Department

หน้าหลัก เกี่ยวกับกรม ข่าวสาร เว็บไซต์หน่วยงาน ระบบรายงานข้อมูลภายใน

บริการประชาชน

- ข้อมูล ๖๒๖ / กชช. 2๓
- เว็บไซต์หมู่บ้านไทย
- เว็บไซต์ Thai OTOP
- KBO เครื่องช่วยองค์ความรู้
- คลังข้อมูลภูมิปัญญาOTOP
- บทความงานพัฒนาชุมชน
- ตารางรายการทีวี พช.
- Excellence Center
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- ข้อมูลเงินบำนาญ
- PMQA
- ระบบฐานข้อมูลเพื่องานวิจัย
- รวมลิงค์เว็บไซต์

ระบบรายงานข้อมูลภายใน

- ศูนย์ข้อมูลกลาง
- รายงานค่ารับของร (PA 54)
- รายงานค่ารับของภายในร (IPA 54)

โอท็อปภูมิภาค สระบุรี

โอท็อปภูมิภาค จ.สระบุรี
โอท็อปภูมิภาคเครื่องร้อน จัดงานต่อ จ.สระบุรี
ตั้งแต่วันที่ 25 เม.ย ถึง 1 พ.ค. 2554
ณ บริเวณหน้าศาลากลางจังหวัดสระบุรี

คลิกดูรายละเอียด..

หน้า 2 จาก 3

ข่าวประชาสัมพันธ์

อพร. ร่วมบันทึกเทปรายการ
พหิแผ่นดิน **NEW!**
เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2554 ณ
ห้องสมุดไอ ชัน ๕ อาคารทวีปใต้
ถ. พระราม 6 กทม.

รองฯ พิสนต์ เปิดการแข่งชัน
กีฬาเสริมสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนชายแดนใต้ **NEW!**
เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2554

VIDEO

อพช. มอบนโยบาย 20 ธ.ค. 53

Latest summary: Watch Listen

CDD : Community Development Department

คู่มือกับผม (สุรชัย ชันอาสา)

กิจกรรมสำคัญ

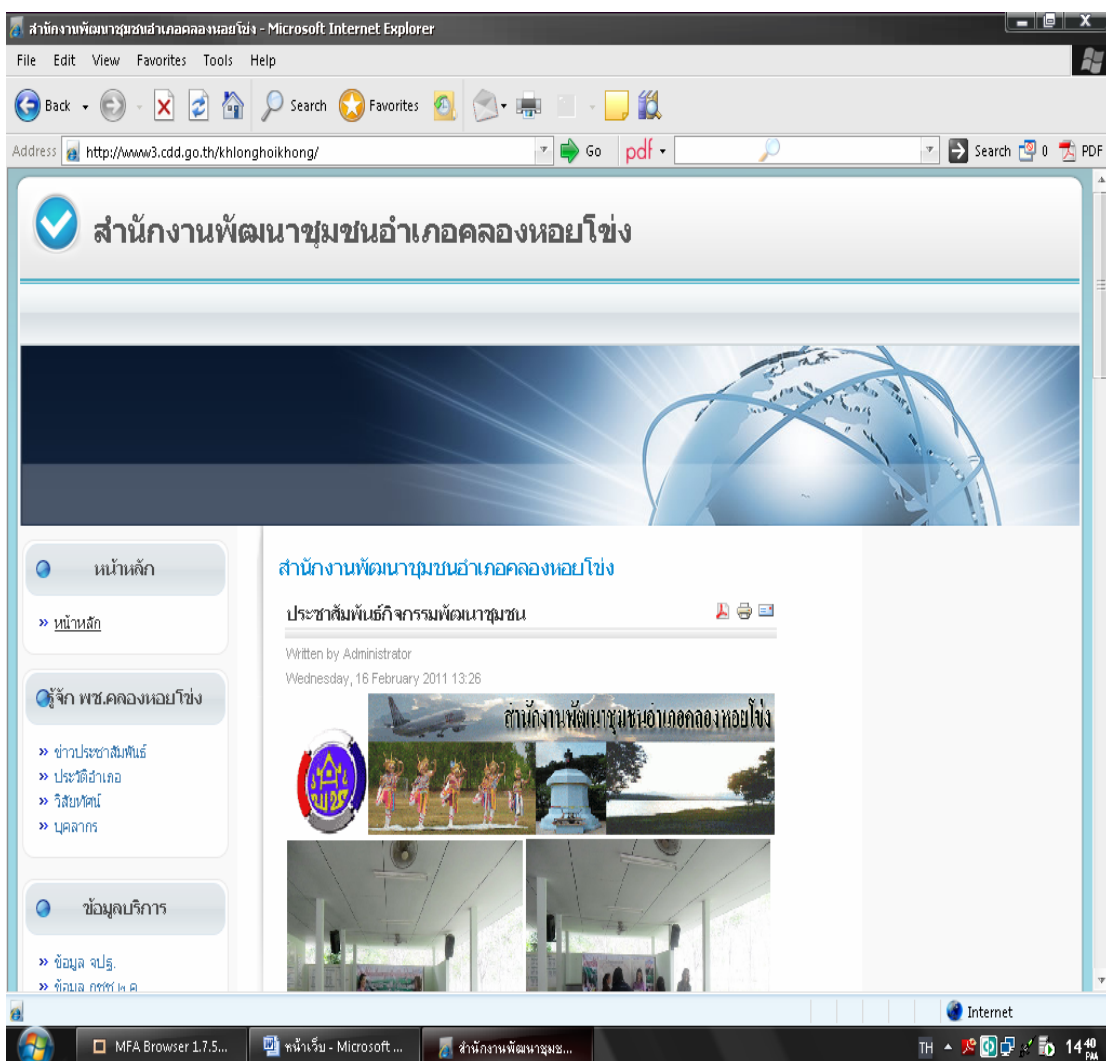
Done Internet

MFA Browser 1.7.5... Document1 - Micros... ..ยินดีต้อนรับสู่เว็บไซต์ ก...

14:28 PM

ที่มา: <http://www.cdd.go.th/index2.php>

เว็บไซต์หน่วยงาน



ที่มา: <http://www3.cdd.go.th/khlonghoikhong/index.php>

โปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน (ร.ง. 17 ฐาน)

ระบบดูแล ข้อมูลกลางเพื่อการบริหารจัดการเก็บและใช้ประโยชน์ กรมพัฒนาชุมชน (Version 1.2) วันที่เปิดระบบ : (29 เมษายน 2554)

ข้อมูลหลัก ผู้เฝ้าและองค์กรชุมชน ทุนและองค์กรการเงิน ภูมิปัญญาและวิสาหกิจ รายงานผู้เฝ้าและองค์กรชุมชน รายงานทุนและองค์กรการเงิน รายงานภูมิปัญญาและวิสาหกิจ ส่งออกข้อมูล นำเข้าข้อมูล

เห็น - การบันทึกข้อมูลชุมชน (ร.ง.04)

ปีงบประมาณ 2554 งวดงานที่ 1 ผลการประเมิน

หมู่บ้าน ผู้บันทึก CDD_DOS

เป็นหมู่บ้านยากจนที่กระบวนกรตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของตนเอง

เป็นหมู่บ้านที่ได้รับการพัฒนาเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง

เป็นชุมชนที่มีความสามารถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน ตามที่กำหนด

ผ่าน มชช. ปีที่ผ่าน มชช.

จำนวนครัวเรือน จำนวนคนจน/ด้อยโอกาส

กิจกรรมตัวชี้วัด 6x2 ระดับครัวเรือน | กิจกรรมตัวชี้วัด 6x2 ระดับชุมชน | ความสามารถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาของชุมชน

	จำนวน	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
ด้านการลดรายจ่าย			
ครัวเรือนทำสวนครัว	<input type="text"/>	.00	0
ครัวเรือนปลอดอบายมุข	<input type="text"/>	.00	0
ด้านการเพิ่มรายได้			
ครัวเรือนมีอาชีพเสริม	<input type="text"/>	.00	0
ครัวเรือนใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	<input type="text"/>	.00	0
ด้านการประหยัด			
ครัวเรือนมีการออมทรัพย์	<input type="text"/>	.00	0
ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างยั่งยืน			
การใช้วัสดุติดบอย่างยั่งยืนในการประกอบอาชีพ	<input type="text"/>	.00	0

Start ระบบดูแล ข้อมูลกลางเพื่อ... 16:14

ที่มา: CD-ROM โปรแกรมบันทึกและประมวลผลข้อมูล กชช. 2ก

(กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย)

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถาม**เรื่อง การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพัฒนากรจังหวัดสงขลา****คำชี้แจง** แบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เป็นการประเมินตัวบุคคลเกี่ยวกับการรับรู้ ความรู้สึก และความคิดเห็นในสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานของพัฒนากรจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพราชการ ตำแหน่ง ความชำนาญด้านสารสนเทศ และประสบการณ์อบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณวุฒิด้านสารสนเทศ และความชำนาญด้านสารสนเทศ

3. เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของพัฒนากรจังหวัดสงขลา เกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงาน

ตอนที่ 2 การประเมินการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านว่าอยู่ในระดับใด

มากที่สุด	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
มาก	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
ปานกลาง	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
น้อย	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
น้อยที่สุด	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านการประเมินประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของพัฒนากร					
2	การส่งเสริมและให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมการพัฒนาชุมชนแก่เจ้าหน้าที่ ช่วยให้ท่านได้พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน					
3	การได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่หน่วยงานจัดให้ หรือศึกษาด้วยตนเอง ตามที่กรมการพัฒนาชุมชน, กพร. จัดขึ้นทางเว็บไซต์ ช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น					
4	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะที่ดี ในการปฏิบัติงานด้านนี้เพิ่มขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การดำเนินงานพัฒนาชุมชน ควรนำโปรแกรมสำเร็จรูปในลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในงาน					
6	การนำโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานพัฒนาชุมชน (รง. 17 ฐาน) ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการจัดการข้อมูลชุมชน					
7	การใช้โปรแกรม จปฐ. ในการจัดระบบฐานข้อมูลครัวเรือน ทำให้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ในการนำมาใช้งาน					
8	การนำโปรแกรม กชช.2ค มาใช้ในการจัดระบบฐานข้อมูลหมู่บ้าน เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานของพัฒนากร					
9	ข้อมูลชุมชนในรูปแบบสารสนเทศ (VDR) ที่ประมวลโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ง่ายต่อการเผยแพร่และนำไปใช้ให้เกิดคุณค่า					
10	การใช้ e-Mail กรรมการพัฒนาชุมชน ช่วยให้ท่านสะดวก/ ประหยัด เวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งออก-นำเข้าของข้อมูลเพื่อการใช้งาน					
11	การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (OA) มีความจำเป็น ช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน					
12	การสืบค้นข้อมูลจาก เว็บไซต์ ของหน่วยงานต่างๆ ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	การเรียนรู้จากระบบ e-Learning สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
14	ท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการดำเนินงานด้านการวางแผน / กำหนดกลยุทธ์ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
15	ความเข้าใจในการจัดทำและสามารถใช้ Website ของหน่วยงานในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นประโยชน์กับตนเองและหน่วยงาน					
16	ท่านหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพราะไม่คุ้นเคยและทำให้ลำบากใจ					
ด้านการประเมินประสิทธิผล						
1	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงาน ช่วยให้การดำเนินงานสำเร็จได้รวดเร็ว และมีคุณภาพ					
2	ระบบสารสนเทศเป็นกลวิธีที่ท่านใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลชุมชนในพื้นที่ ได้ประสบความสำเร็จ					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการให้บริการข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ					
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จปฐ. กชช.2ค ที่ท่านดำเนินการ สามารถนำไปใช้ประกอบในการจัดทำแผนชุมชน					
5	ข้อมูลสารสนเทศชุมชน (VDR) ที่ท่านดำเนินการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการวางแผนแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของชุมชน					
6	ข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการวิเคราะห์ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านดำเนินการ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
7	การเข้าถึงระบบ e-Lerning ช่วยให้ท่านสามารถวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนได้ดี					
8	การเผยแพร่กิจกรรมงานของท่านในระดับจังหวัด ท่านต้องอาศัยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นตัวขับเคลื่อนเสมอ					
9	ท่านสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการบริหารกิจกรรมงาน OTOP ให้บรรลุเป้าประสงค์และเกิดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และตัวบุคลากร สามารถจัดกระบวนการบริหารกิจกรรมต่างๆ ของกองทุนหมู่บ้าน จนเกิดผลดีต่อชุมชน					
11	ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ศึกษานำมาจัดกระบวนการเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของหน่วยงาน ต่อสื่อมวลชน					
12	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานท่านเป็นระบบมากขึ้น					
13	ระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอนาคตของพัฒนาการ					

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของพัฒนากรจังหวัดสงขลา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ ในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางจรรยา ศิริรัตน์		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5210521507		
วุฒิการศึกษา			
	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีการศึกษา
	ครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตร	วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี	2535

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอคลองหอยโข่ง
ที่ว่าการอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา