

การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

นางจิตลัดดา เสียงใส



การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

The Evaluation of Management Information System
and Public Service of Provincial Justice Office.

Mrs. Jitladda Siengsai



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2016

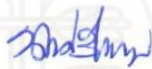
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและ การให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ชื่อและนามสกุล	นางจิตลัดดา เสี่ยงใส
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย

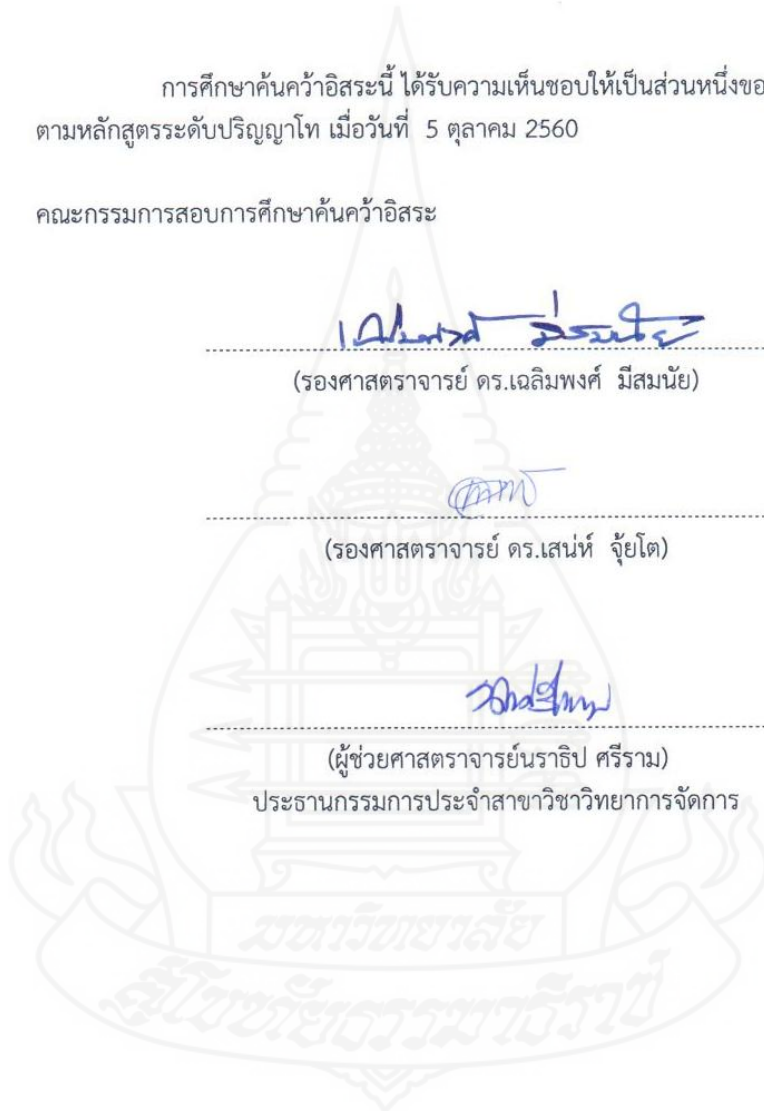
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จัยโต)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีธรรม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ



ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ผู้ศึกษา นางจิตต์ดา เสียงใส **รหัสนักศึกษา** 2583005034 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการประเมินการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง จำนวน 256 คน จากจำนวนประชากร 1,282 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือสำหรับการศึกษาใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านบริบท ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยนำเข้า (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกััน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกััน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ต่างกััน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาอุปสรรค คือ ความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศใช้งานยากและมีความซับซ้อน ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ควรมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน รวมถึง การจัดทำสื่อการเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลายผ่านช่องทาง อี-เลิร์นนิ่ง หรือ ยูทูบ เป็นต้น

คำสำคัญ การประเมินผล ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

Independent Study title: The Evaluation of Management Information System and Public Service of Provincial Justice Office.

Author: Mrs. Jitladda Siengsai ; **ID:** 2583005034; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chaloeiphong Misomnai, Associate Professor; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this study were (1) to evaluate information system management and public service of Provincial Justice Office in context, input and output factors (2) to compare differences of personal factors and the evaluation assessment result of information system management and public service of Provincial Justice Office., and (3) to study problems, obstacles and suggestions for the information system management and public service of Provincial Justice Office.

This research was a survey research. Samples consisted of 256 Ministry of Justice officials from both provincial and central offices, from the whole population of 1,282. Sampling method was accidental sampling method. Research tool was a questionnaire. Statistics for data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and one-way ANOVA. In case that any difference was found, it would be analyzed with the multiple comparison test by Schiff's method.

The resulted found that (1) an overall image of opinions regarding the evaluation of information system management in context, input, process and productivity was at high level and pass for assessment. Considered each aspect, the result showed at high level in every aspect, with the mean from high to low order that was context, productivity, process and input respectively. (2) The Comparison of officials' opinions on information system assessment classified by personal factors, it was found that the officials who were different in gender, age and working period had no difference in opinions on information system assessment with statistical significance at 0.05 level. (3) Problems were the internet speed was inadequate. The officials did not involve in part of information system design, information systems was hard and complicated to use and not link to other relevant departments. Therefore, in order to solve the mentioned problems and threats, the information systems should be developed to cope with current operation and further develop further to link information network with other relevant departments for the mutual advantages including develop multi-learning media of information systems usage through the use of e-Learning and youtube.

Keywords: The Evaluation. Information System Management, Public Service, Provincial Justice Office.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ อธิระณฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย และรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาครั้งนี้ว่า อธิระณครั้งนี้ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึก ซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณรวีวรรณ ศรีวนาภิรมย์ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณกรรณิการ์ ชอินทรวงศ์ ยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี คุณสุรไกร นวลศิริ นักวิชาการ ยุติธรรมชำนาญการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ที่ได้กรุณาตรวจสอบและให้ความเห็น เครื่องมือวิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดและสำนักงานปลัด กระทรวงยุติธรรมทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

จิตลัดดา เสียงใส

ตุลาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ปัญหาที่ต้องการทราบ.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลแบบ CIPP Model.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS).....	27
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การทดสอบเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ	
การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	60
ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน	65
ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	70
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปการวิจัย	73
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	85
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย.....	86
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	90
ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ โดยภาพรวม.....	61
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม)	61
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านปัจจัยนำเข้า.....	62
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านกระบวนการ	63
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านผลผลิต.....	64
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบ ระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามเพศ.....	65
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบ ระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามอายุ.....	65
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบ ระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามประเภทบุคลากร.....	66
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามประเภทบุคลากร.....	67
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบ ระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	67
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบ ระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	68
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	69

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 โมเดลพื้นฐานของสต๊าฟเฟิลปีม	18
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามโมเดลของ สต๊าฟเฟิลปีม	20
ภาพที่ 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	28
ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	34



บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางหลักในการพัฒนาระบบราชการไทย
ซึ่งหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว คือ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมี
ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งมีกลยุทธ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของยุทธศาสตร์ดังกล่าวคือ การส่งเสริม
และพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ : <http://www.opdc.go.th>) ทั้งนี้ ก็เนื่องมาจากการบริหารราชการประสบกับ
ปัญหาหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงาน ปัญหาระบบ
บริหารงานบุคคล ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนโยบายทางการเมือง เพื่อแก้ไขปัญหา
ดังกล่าว จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับโลกปัจจุบันที่
การเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่าง
รวดเร็ว ที่ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อภาครัฐในการได้รับบริการจากภาครัฐที่
สูงขึ้น ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นวิธีหนึ่งในการแก้ไขปัญหาซึ่งถือได้ว่าเป็นยุทธศาสตร์ในการ
ก้าวไปสู่การพัฒนาประเทศไทย โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารเป็นเครื่องมือที่จะให้บรรลุผล เป็นการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์มาปฏิรูป
ระบบงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องความต้องการของ
ประชาชนและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งช่วยให้ประชาชน ลดค่าใช้จ่ายในการ
ดำเนินการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการ รวมทั้ง
เพิ่มโอกาสและช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อระหว่างภาครัฐและสังคม สร้างความ
โปร่งใสให้เกิดขึ้นตามแนวทางของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good
Governance)

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงแบ่งส่วน
ราชการสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และ
แปลงนโยบายของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติการ รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการ
ประจำทั่วไปของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

ยุติธรรม ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการของกระทรวงยุติธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นระดับกองและสำนัก ซึ่งไม่มีหน่วยงานในระดับภูมิภาค ดังนั้น กระทรวงยุติธรรมจึงได้แก้ไขปัญหา โดยการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขึ้นเป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ในการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและการให้บริการประชาชนในระดับภูมิภาคในทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและบูรณาการงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในระดับพื้นที่จังหวัด ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะแบบรวมศูนย์ เพื่อให้การบริหารจัดการและการให้บริการมีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการประสานงานและบูรณาการกับส่วนราชการอื่นๆ และองค์กรต่างๆ ในพื้นที่จังหวัด ตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ และตามกระบวนการยุติธรรมในระดับจังหวัด กอปรกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมมีนโยบายด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการช่วยเหลือประชาชน จึงได้มอบหมายให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทำหน้าที่เป็นตัวแทนกระทรวงยุติธรรมในการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในส่วนภูมิภาคระดับจังหวัดทั่วประเทศ (เว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม : <http://www.moj.go.th>)

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสำนักงาน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมผู้ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ทางการบริหาร จึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร การบริการประชาชนและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจ รวมทั้งสามารถบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องการใช้งานร่วมกันได้ ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศในภาพรวม สอดรับกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมจึงได้นำระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มาใช้เพื่อในการบริหารจัดการการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อลดขั้นตอน สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั้งถึง รวมทั้งสามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศมาประมวลผลเพื่อรายงานต่อผู้บริหารสำหรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประจำปี พ.ศ.2558 พบว่าระบบยังค่อนข้างใช้งานยากและซับซ้อน ข้อมูลในระบบไม่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนหรือกำหนดนโยบายเพื่อบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รวมถึง จากการตรวจสอบข้อมูลของผู้ดูแลระบบคือเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่าข้อมูลในระบบยังไม่เป็นปัจจุบัน การรายงานผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดว่าผ่านเกณฑ์การประเมินหรือไม่ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เพื่อที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อผู้ใช้งานอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้กระทรวงยุติธรรมสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศฯ มาใช้ในการกำหนดนโยบายในการการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการประเมินการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3.ปัญหาที่ต้องการทราบ

3.1 ผลการประเมินระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอยู่ในระดับใด ผ่านเกณฑ์การประเมินหรือไม่

3.2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการประเมินการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด แตกต่างกันอย่างไร

3.3 ในการนำระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมาใช้มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง และควรแก้ไขหรือป้องกันอย่างไรจึงจะทำให้การใช้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ

4.กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

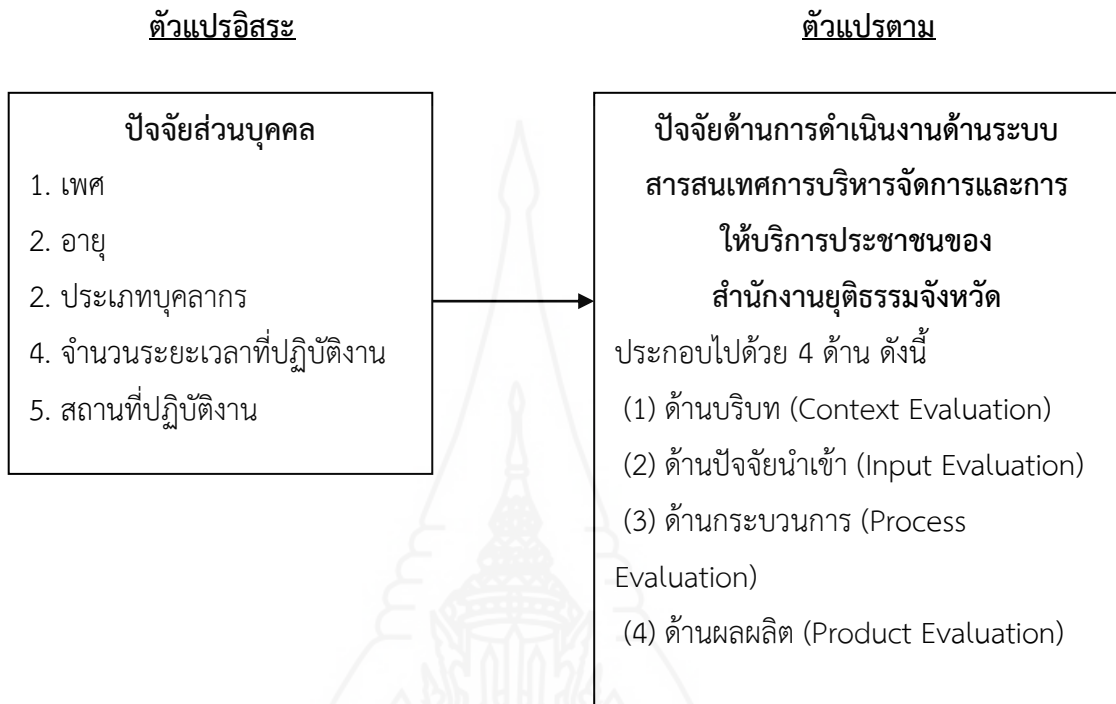
4.1 ด้านบริบท (Context) หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อมในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ด้านความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ กับยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม รวมถึงการประเมินความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศฯ ต่อบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

4.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง การประเมินความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหาร

4.3 ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ตลอดจนการติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ

4.4 ด้านผลผลิต (Product) หมายถึง การประเมินผลลัพธ์ในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เช่น ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศฯ การตอบสนองต่อการใช้งานระบบสารสนเทศฯ การเสถียร (stable) ของระบบสารสนเทศ ความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล การนำข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ นำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบการศึกษาวิจัย

ที่มา : เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553: 59)

5.สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1

Ho : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

H1 : บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2

Ho : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

H1 : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

Ho : ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

H1 : ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

Ho : ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

H1 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5

Ho : บุคลากรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

H1 : บุคลากรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

6.ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีการกำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาองค์ประกอบการดำเนินงานโครงการมี 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านบริบท (Context) หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อมในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ด้านความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ นโยบาย ความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศฯ ต่อบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง การประเมินความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหาร

3) ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การประเมินการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนเพื่อการ

ดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดด้าน การมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ

4) ด้านผลผลิต (Product) หมายถึง การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนเพื่อการดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เช่น ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศฯ การนำข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ นำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

6.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ด้านตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร จำนวนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ประเมินปัจจัยด้านการดำเนินงานในมิติของบริบท (สภาวะแวดล้อม) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

6.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจำนวน 81 แห่ง และ สำนัก/กอง/หน่วยงานในส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

6.4 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 81 แห่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

6.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่ แต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2560 รวมระยะเวลา 4 เดือน

7.ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังไม่มีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและผู้รับบริการถึงความคิดเห็นต่อการรับบริการจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เนื่องจากมีข้อจำกัดในระยะเวลาของการศึกษาวิจัย

8.นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่ง จำนวนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

การประเมินผล หมายถึง การประเมินปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศ การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในรูปแบบ CIPP Model ใน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านบริบท (Context) หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อมในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ด้านความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ กับยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม รวมถึงการประเมินความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศฯ ต่อบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง การประเมินความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหาร

3) ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การประเมินการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนเพื่อกำหนดดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดด้าน การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ตลอดจนการติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ

4) ด้านผลผลิต (Product) หมายถึง การประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนเพื่อกำหนดดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เช่น ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศฯ การตอบสนองต่อการใช้งานระบบสารสนเทศฯ การเสถียร (stable) ของระบบสารสนเทศ ความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล การนำข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ นำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่ทำงานในลักษณะของเว็บเบสเทคโนโลยี (Web Based Technology) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสามารถบันทึกและรายงานผลข้อมูลผ่านระบบเพื่อส่งข้อมูลเข้าประมวลผลตามที่หน่วยงานส่วนกลางต้องการได้

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด หมายถึง หน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นส่วนราชการผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในการบริหารจัดการ

กระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด โดยการประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดนั้นๆ รวมทั้งการประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกับส่วนราชการและองค์กรอื่นๆ ตามกระบวนการยุติธรรมในระดับจังหวัด ทั้งกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (ตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ รวมทั้งการพิทักษ์และคุ้มครองเด็กและเยาวชน) และกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (ยุติธรรมชุมชน และยุติธรรมเชิงสมานฉันท์) และตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา มีสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั้งหมด 76 จังหวัด และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขา 5 แห่ง ได้แก่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ สาขาฝาง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยะลา สาขาเบตง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสุรินทร์ สาขารัตนบุรี รวมทั้งสิ้น 81 แห่ง โดยปัจจุบันได้แบ่งประเภทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็น 2 แบบ ดังนี้

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง ประกอบไปด้วย สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 19 จังหวัด ดังนี้ พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี ฉะเชิงเทรา นครปฐม ชลบุรี เพชรบุรี สุราษฎร์ธานี สงขลา ภูเก็ต นครราชสีมา ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี สกลนคร เชียงราย เชียงใหม่ นครสวรรค์ พิษณุโลก ปัตตานี

2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ ประกอบไปด้วย สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ไม่ใช่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง จำนวน 62 แห่ง

หน่วยงานส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่มีที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประกอบด้วย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองคลัง และศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ใช้งานระบบสารสนเทศฯ รวมถึงผู้ที่ควบคุมดูแลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยจะต้องมีสิทธิในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

9.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีผลการประเมินการดำเนินงานด้าน ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในด้านบริบท

(สภาวะแวดล้อม) ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ที่มีประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9.2 ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ และสามารถเสนอวิธีการในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม และนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลแบบ CIPP Model
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)
3. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1.แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลแบบ CIPP Model

ในอดีตคนส่วนใหญ่เมื่อได้ยินคำว่า “ประเมิน” มักจะมองในเชิงลบมากกว่าเชิงบวก โดยมองว่า การประเมิน เป็นการตรวจสอบหาข้อบกพร่องหรือเป็นการจับผิดในการทำงานของคน จึงทำให้ไม่รับรู้ เรียนรู้ ยอมรับหรือเห็นคุณค่าของการประเมิน ทั้งๆ ที่ตามหลักการ แนวคิดของการประเมินนั้น การประเมินเป็นกระบวนการแสวงหาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น การประเมินจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างมีเหตุผล ลดความเสี่ยงหรือความผิดพลาดคลาดเคลื่อนน้อยลง การประเมินจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการหรือการดำเนินโครงการขององค์กรหรือบุคคลที่รับผิดชอบต่อโครงการต่างๆ ในปัจจุบันจึงได้ยอมรับกันมากขึ้นว่า การประเมินโครงการเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการโครงการ มิใช่ถือว่าเป็นเครื่องมือของผู้บริหารหรือบุคคลอื่นใช้จับผิดการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบโครงการอีกต่อไปแล้ว หากแต่ว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศป้อนกลับ (feedback) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบจุดเด่น และจุดด้อยของโครงการ และช่วยให้ทราบว่าโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายเพียงใด และที่สำคัญคือ ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

คำว่า การประเมิน ความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546:664) หมายถึง การกะประมาณค่าหรือราคาเท่าที่ควรจะเป็นจริง การประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดคุณค่าของกิจการใดๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ประเมินผลสัมมนา ประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบปีของบริษัท นักวิชาการทางการวัดและประเมิน ส่วนใหญ่ให้ความหมายของการประเมินไว้ในแนวทางเดียวกัน (สุวิมล ติรภานันท์, 2544) ดังนี้

Suchman (อ้างใน Stufflebeam & Shinkfield, 1990:93) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่าหมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าวดีหรือไม่ดีอย่างไร หรือเป็นการค้นหาว่าผลของกิจกรรมที่วางไว้ในโครงการ ประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่

Stufflebeam (อ้างใน Stufflebeam & Shinkfield, 1990:159) กล่าวถึงการประเมินว่าเป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Alkin (อ้างใน Worthen & Sander, 1987:150) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุปเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้ใช้เป็นแนวทางในการเลือกวิธีปฏิบัติ

Stufflebeam & Shinkfield (1990:3) ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นการกำหนดคุณค่าหรือข้อดีของบางสิ่งบางอย่างอย่างเป็นระบบ

Cronbach (Worthen & Sander, 1987:44) ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

Worthen & Sander (1987:19) ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นการพิจารณาคุณค่าของสิ่งๆ หนึ่ง ประกอบด้วยการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผน ผลผลิต กระบวนการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

หากพิจารณาถึงความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การประเมินโครงการมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตามโครงการในทุกรูปแบบและทุกขั้นตอน
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์
3. มีการใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

4. สารสนเทศที่ได้จากข้อมูล สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจคุณค่า จึงมีความสัมพันธ์กับระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์ ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน มีหลักการที่แน่นอนในการดำเนินงานการประเมินที่น่าสนใจคือการประเมินสามารถกระทำได้ในทุกขั้นตอนของโครงการไม่จำเป็นต้องเป็นผลสุดท้ายของโครงการเท่านั้น เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นสารสนเทศที่สำคัญซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงโครงการหรือการดำเนินงานต่อเนื่อง

ดังนั้น การประเมินโครงการจึงควรเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถใช้ในการพิจารณาการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างทันท่วงที ในทางตรงข้ามผลการประเมินจะไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควรหากผลนั้นไม่สามารถใช้ในเวลาที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น การประเมินผลเมื่อโครงการสิ้นสุดลง ผู้ประเมินจะได้เฉพาะสารสนเทศตอนสิ้นสุดโครงการเท่านั้นและถ้าผลการประเมินที่ได้แสดงว่าโครงการไม่ประสบความสำเร็จ ผู้ประเมินก็จะไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลังไปยังช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ จะได้เพียงความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งยากที่จะยืนยันความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ผู้ประเมินจะไม่ทราบว่าเกิดอะไรขึ้นในระหว่างการดำเนินงาน โครงการจึงไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าอะไรคือสาเหตุที่สำคัญ สิ่งเหล่านี้ไม่เป็นผลดีต่อการดำเนินงานในปีถัดไป

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือลักษณะข้อมูลที่รวบรวมมาต้องมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับ ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพ

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555:71-73) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการไว้ ดังนี้

1. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับช่วยในการตัดสินใจนำโครงการไปปฏิบัติ โดยการประเมินว่า โครงการที่จัดทำขึ้นนั้นมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด หรือมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือคุ้มค่างบการเงินทุน ค่าใช้จ่ายต่างๆ เพียงใด เป็นโครงการที่กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการหรือจะให้การสนับสนุนหรือไม่ เพียงใด ข้อมูลจากการประเมินเหล่านี้จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารหรือแหล่งทุนที่จะอนุมัติให้ดำเนินโครงการดังกล่าว

2. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินเมื่อนำโครงการไปดำเนินการระยะหนึ่งหรือเป็นการประเมินในช่วงการดำเนินโครงการ ทั้งนี้ โดยทำการประเมิน เพื่อที่จะปรับปรุงส่วนต่างๆ ของโครงการ ซึ่งได้แก่

2.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อที่จะได้รู้ว่าวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ นั้น เมื่อมีการดำเนินโครงการไปชั่วขณะหนึ่ง ยังมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ หรือ

ได้รับการยอมรับสนับสนุนร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มากนักน้อยเพียงใด

2.2 เนื้อหาของโครงการ เป็นการพิจารณาว่า เนื้อหาสาระหรือกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในโครงการ มีความครอบคลุมเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ขั้นตอนของกิจกรรมเป็นไปตามลำดับที่จะเอื้อต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ เพียงใด นอกจากนี้ ก็ยังพิจารณาอีกว่า เนื้อหาสาระของโครงการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับภูมิหลัง หรือพื้นเพเดิมของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากโครงการมากน้อยเพียงใด

2.3 วิธีการดำเนินโครงการ โดยพิจารณาว่าโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่นี้มีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการจำนวนเท่าไร ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ มีผู้ร่วมงานในโครงการเพียงพอหรือไม่ มีการดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างไร กลุ่มเป้าหมายผู้ร่วมโครงการได้รับการเสริมแรง หรือการสร้างแรงจูงใจหรือไม่ อย่างไร

2.4 สภาวะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายทางการเมือง หรือทางการบริหารของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการว่า ให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือไม่ อย่างไร สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในโครงการมีลักษณะเช่นไร ขัดแย้งกันหรือไม่ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานต่อไปหรือไม่ เพียงใด ทรัพยากรสนับสนุนอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินโครงการมีเพียงพอ มากน้อยเพียงใด ตลอดจนการยอมรับหรือให้การสนับสนุนและการต่อต้านของสาธารณะที่มีต่อโครงการเป็นไปในทิศทางใด เหล่านี้เป็นต้น

3. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ ต่อเนื่อง หรือการขยายโครงการและการรับรองโครงการ ซึ่งหมายถึง การประเมินผลสรุปเมื่อสิ้นสุดโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นการประเมินเพื่อจะได้รู้ว่าโครงการดังกล่าวยังมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปอีกหรือไม่ ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ลงทุนไปเพียงใด และก่อให้เกิดผลข้างเคียง (side effects) ทั้งทางบวกและทางลบหรือไม่ อย่างไร

4. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศที่จะใช้ประโยชน์ในการขอรับการสนับสนุนการดำเนินโครงการจากแหล่งต่างๆ ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนโครงการจากสาธารณชน การเมือง แหล่งเงินทุน รวมทั้งนักวิชาชีพอื่นๆ โดยต้องการรู้ว่าแหล่งดังกล่าวนี้มีแหล่งใดบ้างที่ให้การสนับสนุนโครงการอย่างแท้จริง เมื่อมีการดำเนินโครงการอยู่ในขณะนั้น

5. เพื่อที่จะได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการขัดขวางหรือต่อต้านโครงการจากแหล่งต่างๆ ในทางตรงกันข้ามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการในข้อที่ 4 บางครั้งโครงการที่ดำเนินการอยู่นั้นก็อาจจะถูกขัดขวางหรือต่อต้าน ทำให้การดำเนินโครงการไม่อาจเป็นไปได้โดยสะดวกและอาจจะไม่ได้รับการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ ดังนั้น การ

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อพิจารณาว่า แหล่งใดบ้างที่ขัดขวางโครงการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขป้องกัน หรือปรับปรุงให้สามารถดำเนินโครงการได้โดยสะดวกต่อไป

6. เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการพื้นฐานต่างๆ ซึ่งหมายถึง การได้รับความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานอื่นที่นอกเหนือจากความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการที่ทำการประเมิน แต่ทว่า มีผลต่อโครงการ เช่น พื้นฐานด้านการศึกษา ด้านจิตวิทยา ด้านสังคมวิทยา และด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ประชุม รอดประเสริฐ (2547:75-76) ได้สรุปความสำคัญหรือประโยชน์ของการประเมินโครงการไว้ ดังนี้

1. การประเมินจะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน แจ่มชัดจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยทำให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติอย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

2. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้ เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวน หรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้รับการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า โครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติ ย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้เช่นเดียวกันว่าหากการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพย่อมหมายถึง การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุถึงวัตถุประสงค์และดำเนินงานไปด้วยดีเช่นเดียวกัน

4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (impact) ของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง ดังตัวอย่างโครงการสร้างเขื่อนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีการสร้างถนนเพื่อไปสู่สถานที่สร้างเขื่อนนั้นต้องผ่านป่าไม้ธรรมชาติ ทำให้เกิดการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและสัตว์ป่าหลายชนิดอาจต้องสูญพันธุ์ การประเมินโครงการจะช่วยให้เกิดโครงการป้องกันรักษาป่า และโครงการอนุรักษ์และอพยพสัตว์ป่าขึ้น เพื่อการแก้ปัญหาอันเกิดจาก

ผลกระทบของโครงการสร้างเขื่อนดังกล่าว ด้วยตัวอย่างและเหตุผลดังกล่าวจึงถือได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยแก้ปัญหา อันเกิดจากผลกระทบของโครงการได้

5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยที่สำคัญในการควบคุมคุณภาพของโครงการ ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าการประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งดำเนินงานอย่างมีระบบ และมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกอย่างของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ทั้งปัจจัยนำเข้า (inputs) กระบวนการ (process) และผลงาน (outputs) จะได้รับการตรวจสอบประเมินผลทุกขั้นตอน ส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพ จะได้รับการพิจารณาป้อนกลับ เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น จึงถือได้ว่าการประเมินมีส่วนช่วยในการควบคุมคุณภาพของโครงการ

6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ มีความพึงพอใจในงาน และมีความตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น จึงกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร

7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ กล่าวคือการประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย ความเป็นไปได้และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังกล่าวแล้วจะช่วยทำให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมืองต่อไปด้วย

จากการพิจารณาความหมาย วัตถุประสงค์และลักษณะสำคัญของการประเมินโครงการชี้ให้เห็นว่าการประเมินโครงการเป็นกิจกรรมสำคัญที่ขาดไม่ได้ในวงจรของโครงการ (project cycle) เพราะการประเมินโครงการมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดโครงการ การตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการ

2. ช่วยให้ทราบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ

3. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและวินิจฉัยว่าจะดำเนินการในช่วงต่อไป ยกเลิกหรือปรับขยายการดำเนินโครงการต่อไปอีก

4. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของโครงการว่าเป็นอย่างไร คำนวณค่ากับการลงทุนหรือไม่

5. ช่วยให้เกิดการเสริมแรง สร้างพลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในโครงการเมื่อทราบผลสำเร็จ จุดเด่น หรือจุดด้อยของโครงการโดยจะมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินโครงการให้คุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้นซึ่งจะเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการหรือองค์การ

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) กล่าวถึง การประเมินผลแบบ CIPP Model ว่า ในปี ค.ศ.1971 สตีฟเฟิลปิมและคณะได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาเล่มหนึ่ง ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” หนังสือเล่มนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการศึกษานานาชาติ เพราะได้ให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและประเมินผลการศึกษาไว้อย่างน่าสนใจ และทันสมัยด้วย นอกจากนี้ สตีฟเฟิลปิมก็ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับทั่วไปในปัจจุบัน

สตีฟเฟิลปิมได้ให้นิยามคำว่า “การประเมิน” ไว้ดังนี้

“การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

จากนิยามดังกล่าว มีสาระสำคัญที่สามารถขยายความเป็นข้อๆ ได้ ดังนี้

1. การประเมิน เป็นกิจกรรมที่ลักษณะเป็นกระบวนการ คือมีความต่อเนื่องกันในการดำเนินงานอย่างครบวงจรและย้อนกลับมาสู่อุปกรณ์ใหม่ของวงจรด้วย

2. กระบวนการประเมิน จะต้องมีการระบุหรือบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ

3. กระบวนการประเมิน จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้ระบุหรือบ่งชี้ไว้

4. กระบวนการประเมิน จะต้องมีการนำเอาข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เป็นสารสนเทศ

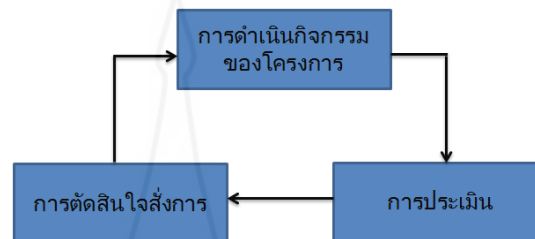
5. สารสนเทศที่ได้มานั้น จะต้องมีความหมายและมีประโยชน์

6. สารสนเทศดังกล่าว จะต้องได้รับการนำไปเสนอเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือกใหม่หรือแนวทางดำเนินการใดๆ ต่อไป

แนวคิดของสตีฟเฟิลปิมมีลักษณะที่จะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือฝ่ายประเมินหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอ

สารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้นั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี

ทั้งนี้ ในส่วนที่เป็นรายละเอียดของการประเมินตามนิยามของสตัฟเฟิลบีมนั้น สามารถถ่ายทอดออกเป็นโมเดลพื้นฐานได้ดังนี้ (Worthen & Sander, 1973:134)



ภาพที่ 2.1 โมเดลพื้นฐานของสตัฟเฟิลบีม

ที่มา : ยาวตี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553:58)

การประเมินตามโมเดลของสตัฟเฟิลบีมนั้น สามารถการประเมินเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดหรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอฝ่ายบริหาร

สมคิด พรหมจ้อย (2544) ได้กล่าวว่า แดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม และคณะ (Danell L. Stufflebeam, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมิน เรียกว่า ชิปโมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญคือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์การประเมินคือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP เป็นคำย่อมาจาก Context, Input, Process และ Product สตัฟเฟิลบีม ได้ให้ความหมายว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ เลือกลงเลือกที่เหมาะสม ซึ่งการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญ มุ่งประเมิน 4 ด้าน คือ การประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

นอกจากนี้ ยาวตี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553) ได้กล่าวว่า สตัฟเฟิลบีมและคณะ ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใดๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการดังกล่าว การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายของโครงการ

2. การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I)

เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนเทคโนโลยีและแผนของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

ส่วนนี้เป็นการประเมินเพื่อ

3.1 หาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ เพื่อทำการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องนั้นๆ

3.2 หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะสั่งการเพื่อการพัฒนางานต่างๆ

3.3 บันทึกภาวะเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P)

เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

การจัดประเภทของการประเมินดังกล่าว แสดงถึงการประเมินที่พยายามให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานในทุกๆ ขั้นตอน ตามแนวคิดที่รู้จักกันดีในนามว่า “CIPP”

สิ่งที่ควบคู่กับการประเมินทั้ง 4 ประเภทข้างต้น ได้แก่ การตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ ซึ่งสามารถจะแบ่งออกได้อีก 4 ประเภทเช่นกัน คือ

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน

เป็นการตัดสินใจที่อาศัยการประเมินสภาวะแวดล้อม มีบทบาทสำคัญคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนในการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ

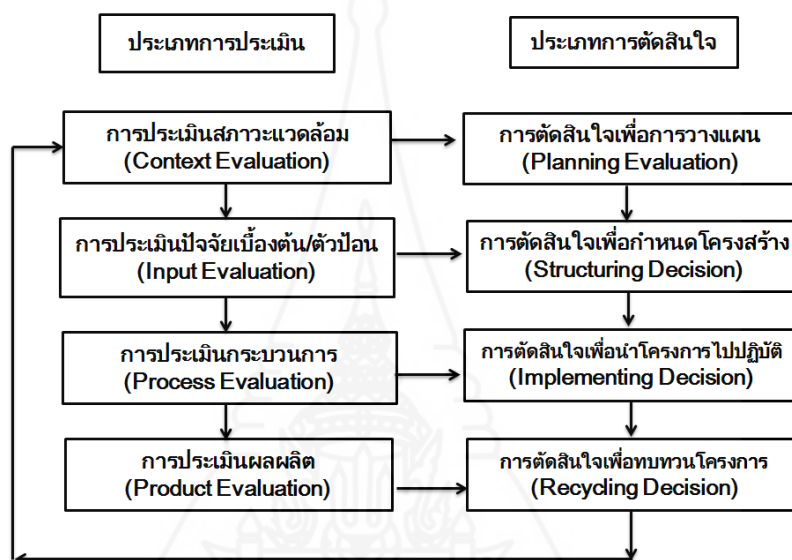
เป็นการตัดสินใจที่อาศัยการประเมินตัวป้อน มีบทบาทสำคัญคือ การกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการทำงานต่างๆ ของโครงการ

3. การตัดสินใจที่อาศัยการประเมินกระบวนการ มีบทบาทสำคัญ คือ ควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด และเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางการทำงานให้ได้ผลดีที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ

เป็นการตัดสินใจที่อาศัยผลจากการประเมินที่เกิดขึ้น มีบทบาทหลัก คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในช่วงเวลาต่อไป

แนวคิดและเป้าหมายของการประเมินตามที่สตีฟเฟิลบีมได้เสนอมานั้น ก็เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแต่ละประเภทจะเห็นได้ชัดว่า การประเมินแต่ละประเภทดังกล่าว จะต้องเอื้ออำนวยต่อการนำไปตัดสินใจ ดังรูปแบบความสัมพันธ์ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามโมเดลของสตีฟเฟิลบีม

ที่มา : ยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553: 61)

การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินสภาวะแวดล้อมเป็นรูปแบบพื้นฐานของการประเมินโดยทั่วไป เป็นการประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเหตุผล เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะเน้นในด้านความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการ และเงื่อนไขที่เป็นจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ยังช่วยในการวินิจฉัยปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ การประเมินสภาวะแวดล้อมนี้มีลักษณะเด่นๆ ที่สำคัญมากมาย จัดเป็นการวิเคราะห์ขนาดใหญ่ (Macro Analytic) เป็นตัวกำหนดขอบเขตของการประเมิน การบรรยายและการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม นอกจากนี้ ยังช่วยให้ทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญสำหรับการบรรจุเป้าหมาย การประเมินสภาวะแวดล้อม ทำให้ได้มาซึ่งการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์โดยอาศัยการวินิจฉัย และการจัดเรียงลำดับปัญหาให้สอดคล้อง

กับความต้องการของที่ประชุมและสถานการณ์ ซึ่ง สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า วิธีการประเมินสภาวะแวดล้อมมี 2 วิธี คือ

1. Contingency Mode
2. Congruence Mode

Contingency Mode เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อม เพื่อหาโอกาสและแรงผลักดันจากภายนอกระบบ (Opportunities and pressure outside of the immediate system) เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้พัฒนา ส่งเสริมโครงการให้ดีขึ้น โดยใช้การสำรวจปัญหาภายในขอบเขตที่กำหนดอย่างกว้างๆ เช่น การสำรวจงานวิจัยและวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง การประเมินค่านิยมของชุมชน ข้อเสนอแนะต่างๆ แนวโน้มของการพัฒนาเศรษฐกิจสถิติประชากร ฯลฯ การสำรวจปัญหาเหล่านี้ ทำให้สามารถที่จะคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคตซึ่งมีประโยชน์ในการวางแผนโครงการต่อไป คำถามที่ใช้ในการประเมินสภาวะแวดล้อมแบบ Contingency Mode คือ คำถามประเภท “ถ้า...แล้ว”

1. ถ้าต้องการให้กำลังแรงงาน (Manpower) สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้ว ควรจะจัดระบบการศึกษาอย่างไร จึงจะตอบสนองความต้องการนี้ได้
2. ถ้ามีโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นในเขตนี้แล้ว ระบบการจัดการศึกษาของไทยควรจะเป็นเช่นไร จึงจะสอดคล้องกับอัตราการเพิ่มของประชากร

Congruence เป็นการประเมินโดยการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติจริง (actual Result) กับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประเมินแบบนี้ทำให้เราทราบว่า วัตถุประสงค์ใดบ้างที่ไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การประเมินสภาวะแวดล้อม จะได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับระบบ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ในทางปฏิบัติสถาบันการศึกษาควรจะได้มีการประเมินสภาวะแวดล้อม เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็น Contingency Mode และ Congruence การกำหนดเป้าหมายและคุณค่าของระบบ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบเพื่อดูว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ต้องใช้วิธีแบบ Congruence แต่ในสภาพของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการของบุคคลและสถานที่จะเป็นตัวหลักของการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงควรใช้วิธีประเมินแบบ Contingency Mode โดยใช้คำถามแบบ “ถ้า...แล้ว” เพื่อตัดสินใจว่า เป้าหมายและนโยบายเดิมนี้อาจจะได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ดังนั้น ในการประเมินสภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป ควรจะใช้การประเมินทั้ง 2 แบบ เพราะ Congruence จะเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของวัตถุประสงค์ ในขณะที่ Contingency Mode เป็นไปเพื่อการปรับปรุง

ในรายงานข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดทิศทางของหน่วยที่จะประเมิน เพื่อที่จะได้สอดคล้องกับนโยบายและการตัดสินใจในการบริหารของระบบ ดังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างนักประเมินกับผู้บริหาร นักประเมินจะให้ข้อมูล

เกี่ยวกับปัญหาการตัดสินใจในปัจจุบัน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ต้องการใช้เพื่อการตัดสินใจในอนาคตให้แก่ผู้บริหาร

ดังนั้น ในการวิจัยเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะได้นำวิธีการประเมินสถานะแวดล้อมทั้ง 2 แบบ คือแบบ Contingency Mode และแบบ Congruence Mode มาใช้สำหรับการวิจัย เนื่องจากต้องการทราบถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการและต้องการนำข้อมูลไปปรับปรุงระบบสารสนเทศดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการจัดหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจความเหมาะสมของแผนงานต่างๆ ที่จัดขึ้น โดยดูว่า ข้อมูลนั้นจะมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินในด้านต่างๆ คือ

2.1 ความสามารถของหน่วยงานหรือตัวแทนในการจัดโครงการ

2.2 ยุทธวิธีที่ใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

2.3 การได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้โครงการดำเนินไปได้ เช่น หน่วยงานที่จะช่วยเหลือ เวลา เงินทุน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ

ผลที่ได้จากการประเมินปัจจัยเบื้องต้น คือ การวิเคราะห์รูปแบบของวิธีการที่ใช้ในการรูปของราคาและกำไร (Cost and Benefit) ที่จะได้รับ โดยการประเมินในด้านอัตราค่าจ้าง เวลา งบประมาณ วิธีการที่มีศักยภาพ และถ้าเป็นการประเมินด้านการศึกษา ผลกำไรอาจจะไม่อยู่ในรูปตัวเลขก็ได้ การประเมินปัจจัยเบื้องต้นนี้จะช่วยให้ข้อมูลที่จะตัดสินใจได้ว่า ควรตั้งวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติอย่างไร ใช้อัตราค่าจ้างเท่าใด วางแผนและดำเนินการอย่างไร ซึ่งจะแตกต่างจากการประเมินสถานะแวดล้อมในแง่ที่ว่า การประเมินปัจจัยเบื้องต้นเป็นการทำงานเฉพาะกรณีนั้นๆ และวิเคราะห์ภายในโครงการเท่านั้น

รูปแบบของคำถามที่ใช้ถามมีมากมาย เช่น วัตถุประสงค์จะกำหนดวิธีดำเนินการได้หรือไม่ และจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ วิธีการที่กำหนดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ จะดำเนินการกับยุทธวิธีที่เลือกมาอย่างไร ฯลฯ คำถามต่างๆ เหล่านี้จะแสดงถึงความสำคัญของการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น เพื่อที่จะได้เป็นตัวกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยคำถามที่จะใช้มีตั้งแต่ระดับกว้างๆ และคำถามเฉพาะ

ดังนั้น ในการวิจัยเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะได้นำคำถามที่ต้องการทราบถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จะประเมินได้ว่าการดำเนินงานประสบความสำเร็จหรือไม่ เช่น คำถามที่เกี่ยวกับความเหมาะสม ความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหาร

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เมื่อแผนดำเนินการได้รับการอนุมัติและลงมือทำ การประเมินกระบวนการจำเป็นต้องได้รับการเตรียมการเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินการทุกลำดับชั้น การประเมินกระบวนการมีวัตถุประสงค์ใหญ่อยู่ 3 ประการ คือ

3.1 เพื่อหาและทำนายข้อบกพร่องของกระบวนการ หรือการดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้

3.2 เพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับผู้ตัดสินใจวางแผน

3.3 เพื่อเป็นรายงานสะสมถึงการปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า ยุทธวิธีในการประเมินกระบวนการ มี 3 วิธี คือ

1. แสดงให้เห็นหรือกระตุ้นเตือนถึงศักยภาพของทรัพยากรที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในโครงการ ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งต่อไปนี้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มบุคลากรและนักศึกษา วิธีการสื่อสาร การให้เหตุผล ความเข้าใจและเห็นพ้องกันในวัตถุประสงค์ของแผนการ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนการนั้น และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากแผนการ ความพอเพียงของแหล่งทรัพยากร อุปกรณ์อำนวยความสะดวก บุคลากร ปฏิทินการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. เกี่ยวกับการวางโครงการและการตัดสินใจก่อนวางแผน โดยผู้อำนวยการระหว่าง การดำเนินโครงการนั้น ตัวอย่างการตัดสินใจก่อนวางแผน เช่น ในโครงการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องเลือกโรงเรียนอย่างเจาะจง สำหรับเข้าร่วมในการทดลองสร้างข้อกระทงใหม่ของแบบสอบถาม ผู้ตัดสินใจจะสามารถจัดเตรียมวางโครงการล่วงหน้าได้ดี เมื่อมีโรงเรียนมาให้เลือก แต่ตัวเลือกเหล่านี้จะยังไม่มีจนกว่าจะมีรายชื่อของโรงเรียนที่จะสอบถามไป เมื่อโรงเรียนได้รับการติดต่อแล้ว จึงจะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับโรงเรียนที่จะสอบถามไป เมื่อโรงเรียนได้รับการติดต่อแล้ว จึงจะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับโรงเรียนที่มีความเต็มใจเข้าร่วมในการทดลองแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้พัฒนาแบบสอบถามจึงต้องเลือกโรงเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการตามแบบการสุ่มตัวอย่างมากที่สุด (แบบการสุ่มจะได้รับการตัดสินใจเลือกวิธีการมาก่อน) และเขาต้องกำหนดตารางเฉพาะในการบริหารแบบสอบถามในการทดลองตามรูปแบบของแบบสอบถาม ดังนั้น ในโครงการส่วนใหญ่สถานการณ์จึงต้องตัดสินใจจึงมีจำนวนมาก และนี่เป็นเครื่องแสดงความที่ชัดเจนถึงความต้องการข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ

3. ยุทธวิธีในการประเมินกระบวนการ จะบอกลักษณะสำคัญใหญ่ๆ ของโครงร่างโครงการ เป็นต้นว่า มโนทัศน์ที่ต้องการสอน และปริมาณของการอภิปรายที่จะมีในความหมายนี้ เพื่อบรรยายว่า เกิดอะไรขึ้นจริงๆ สารนิเทศนี้จะให้ประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดว่า ทำไมวัตถุประสงค์จึงบรรลุหรือไม่บรรลุผล

ส่วนประกอบที่เป็นหัวใจสำคัญของการประเมินกระบวนการ มี 4 อย่าง คือ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544)

1. การจัดทำนักประเมินกระบวนการเติมเวลา
2. เครื่องมือที่เป็นสื่อในการบรรยายกระบวนการ
3. การร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอระหว่างนักประเมินกระบวนการ และบุคลากรในโครงการ หรือในแผนงานเอง
4. การปรับปรุงโครงร่างการประเมินอยู่เป็นนิจสิน

นักประเมินกระบวนการควรได้ประชุมพบปะกับผู้ตัดสินใจในโครงการเป็นระยะ แต่ในการประชุมนี้ ผู้อำนวยการอาจจะอภิปรายกับบุคลากรในแผนงานเพื่อชี้ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง และผลประโยชน์ของกิจกรรมในอนาคต โดยที่ผู้ประเมินจะยังคงเงียบและฟังเป็นส่วนใหญ่ ผู้ประเมินอาจจัดเตรียมสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินการที่ผ่านมาให้พร้อมเพื่อช่วยในการจำแนกประเด็นที่จะกระทำต่อไป หลังจากผู้ตัดสินใจได้แจกแจงประโยชน์และคำถามแล้ว ผู้ประเมินอาจจะให้ข้อมูลอีกครั้งว่า อะไรอยู่ในประเด็นที่เขามีอยู่ ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลอื่นๆ ที่น่าสนใจ ผู้ประเมินก็จะเก็บเอาไว้จนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสม ระหว่างการประชุมเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการประเมินกระบวนการ ผู้ตัดสินใจอาจจะกำหนดเงื่อนไขของประเด็นที่ต้องการข้อมูลย้อนกลับและผู้ประเมินให้สารสนเทศตามกรอบที่ให้ไว้ นั่น หรือผู้ประเมินอาจจะช่วยผู้วางแผนเองในการกำหนดปัญหาที่ต้องการคำตอบในการประชุมเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับครั้งต่อไป ซึ่งผู้ประเมินอาจทำได้โดยการวางแผนรวบรวมข้อมูลย่อยๆ แทรกอยู่ในขณะนั้นทันที และชี้แจงให้ผู้ตัดสินใจทราบว่า มันจะช่วยให้สารสนเทศที่เขาต้องการหรือไม่เช่นนั้น นักประเมินอาจทำได้มากกว่านั้นกับผู้วางแผน โดยกำหนดปัญหาที่ต้องการคำตอบและข้อมูลที่ต้องการเลยก็ได้

ในการรวบรวมสารสนเทศ นักประเมินกระบวนการต้องใช้วิธีการทั้งที่มีแบบแผนและไม่มีแบบแผน เช่น การวิเคราะห์ปฏิกริยา การบันทึกอย่างอิสระภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานในแต่ละวัน การสัมภาษณ์ การจัดอันดับ บันทึกทรายวันของเจ้าของโครงการ วิธีการ Semantic Differential บันทึกการประชุมคณะกรรมการ การปรับปรุงข่ายงานของ PERT และ Suggestion Boxes นอกจากตัวแปรที่สำคัญตามทฤษฎีแล้ว ผู้ประเมินกระบวนการยังอาจจะค้นหาเหตุ หรือกรณีอื่นที่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมแต่เป็นเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการ ดังนั้น ผู้ประเมินจึงต้องใช้เครื่องมือใดๆ เท่าที่จะหาได้ เพื่อสืบสาวไปถึงสิ่งที่แสดงให้เห็นปัญหาอย่างแท้จริง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) ได้สรุปว่า คุณค่าของการประเมินกระบวนการไม่ได้อยู่ที่ความสัมพันธ์กับการประเมินอื่นๆ เท่านั้น แต่อยู่ที่

1. การประเมินกระบวนการขึ้นอยู่กับผลการประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อมและการประเมินปัจจัย คือ ถ้าสามารถประเมินสภาวะแวดล้อมและปัจจัยได้ดีมาก ผู้จัดโครงการก็มีความมั่นใจมากขึ้นในการเลือกการดำเนินการ และถ้าปรากฏความขัดแย้งน้อยก็ต้องการประเมินกระบวนการมากขึ้น นั่นคือ ถ้าการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางโครงการคลุมเครือ โครงการนั้น

อาจจะเป็นหัวข้อของปัญหาและบางครั้งที่เป็นเหตุแห่งความล้มเหลว ซึ่งการประเมินสถานะแวดล้อม และปัจจัยจะช่วยชี้ให้เห็นและแก้ปัญหาแล้วตั้งแต่ต้น พอถึงการทำตามกระบวนการจำเป็นที่จะต้องมีการย้อนกลับโดยต่อเนื่องเกี่ยวกับว่า ทำอย่างไรโครงการนั้นจึงจะทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ที่สุด ดังนั้น ในกรณีเช่นนี้การประเมินกระบวนการจึงจำเป็นที่สุดที่สามารถทำหน้าที่นี้

2. การประเมินกระบวนการมีความสำคัญมากกว่าการประเมินผลผลิตในระยะแรกของการกำหนดแผนงาน แต่แนวโน้มนี้จะกลับกันถ้าโครงสร้างของการพัฒนาแผนงาน อาศัยการสำรวจน้อยลง แต่มีโครงสร้างที่แน่นอนมากขึ้น การประเมินกระบวนการและการประเมินผลผลิตจะขึ้นต่อกันและกัน คือ การประเมินกระบวนการจะเข้าไปมีส่วนในการแปลความสิ่งที่เกิดขึ้น และถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ จะไม่สามารถตกลงใจได้โดยไม่ทราบว่ากระบวนการนั้นให้ผลอย่างไร การตัดสินใจออกแบบโครงสร้างใหม่ หรือระเบียบปฏิบัติในกระบวนการใหม่ จึงต้องอาศัยสารสนเทศจากการประเมินผลผลิตเข้ามาร่วมด้วย

โดยสรุป ภายใต้การประเมินกระบวนการ สารสนเทศจะถูกวิเคราะห์รวบรวมและนำเสนอเท่าที่ผู้ดำเนินโครงการต้องการสารสนเทศนั้น อาจจะบ่อยทุกวันถ้าจำเป็น เฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะแรกๆ ของโครงการ ทั้งนี้ การประเมินนี้ไม่เพียงแต่ให้สารสนเทศที่ต้องการแก่ผู้ตัดสินใจในการคาดคะเนล่วงหน้า และการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาเท่านั้น แต่ยังต้องบันทึกสารสนเทศของกระบวนการสำหรับแปลความหมายของความสำเร็จของโครงการด้วย

ดังนั้น ในการวิจัยเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในส่วนของการประเมินกระบวนการจะพิจารณาถึงกระบวนการของการดำเนินงานเพื่อที่จะหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน การหาข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจเพื่อที่จะพัฒนางาน เช่น การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ตลอดจนการติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นต้น

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) มีจุดหมายเพื่อวัดและแปลความหมายของความสำเร็จ โดยเฉพาะเมื่อสิ้นสุดวัฏจักรของโครงการเท่านั้น แต่ยังคงมีความจำเป็นยิ่งในระหว่างปฏิบัติตามโครงการด้วย

ระเบียบวิธีต่างๆ ไปของการประเมินผลผลิต จะรวมสิ่งต่อไปนี้เข้าไว้ด้วยกัน คือ การดูว่าการกำหนดวัตถุประสงค์นั้นนำมาใช้ได้หรือไม่ เกณฑ์ในการวัดที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมคืออะไร เปรียบเทียบผลที่วัดมาได้ด้วยมาตรฐานสมบูรณ์ (Absolute Criteria) หรือมาตรฐานสัมพันธ์ (Relative Criteria) ที่กำหนดไว้ก่อน และทำการแปลความหมายถึงเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยรายงานจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัย และกระบวนการร่วมด้วย

ทั้งนี้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) กล่าวว่า เกณฑ์นั้นอาจเป็นได้ทั้ง Instrumental Criteria หรือ Congruence Criteria ซึ่ง Scriven ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของเกณฑ์ทั้งสอง ดังนี้

1. Instrumental Criteria จะสัมพันธ์กับความสำเร็จที่อยู่ในระดับปานกลาง และมี ส่วนช่วยให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ในที่สุด เช่น ก่อนที่แบบสอบจะถูกสร้างขึ้น รูปแบบของ แบบสอบและคำถามจำนวนมากในแบบสอบนั้นจะต้องได้รับการจัดทำขึ้นก่อนหรือก่อนที่นักเรียนจะสามารถอ่านคำว่า cake ได้อย่างเข้าใจ เขาจะต้องมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความหมายของคำ มาก่อน

2. Congruence Criteria จะเป็นเกณฑ์เกี่ยวกับเงื่อนไขเบื้องต้นที่ถูกกำหนดไว้ ซึ่งอาจ เป็นอัตราการสอบตกของโรงเรียนๆ หนึ่งที่เป็นอยู่ถูกลดลงให้ได้ระดับที่กำหนดไว้ โดยกลุ่มนักเรียน จะต้องได้รับคะแนนจากแบบสอบที่ระบุมากกว่า หรือเท่ากับจำนวนที่กำหนด หรือจะต้องนำแผนการ สอนใหม่เข้าไปใช้ในโรงเรียนนั้น การระบุเกณฑ์แบบนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ตัดสินใจ โดยเฉพาะ

เท่าที่ผ่านมา การประเมินมีความหมายเพียงส่วนที่เป็นการประเมินผลผลิตเท่านั้น ถึงแม้ว่า จะมีการประเมินแบบอื่นที่ต่างจากการประเมินผลผลิต แต่การประเมินเหล่านี้ก็ยังคงมี ความสัมพันธ์คล้ายคลึงกันมาก

ทั้งการประเมินสภาวะแวดล้อมและการประเมินผลผลิต จะประเมินสิ่งที่มีอยู่ว่า บรรลุเป้าหมายใดอย่างมีระบบ โดยที่การประเมินสภาวะแวดล้อมจะพิจารณาระบบโดยส่วนรวม และ การประเมินผลผลิต พิจารณาความพยายามเปลี่ยนแปลงในระบบ ดังนั้น การประเมินสภาวะแวดล้อม จึงแสดงที่สิ่งจำเพาะในรูปที่การประเมินผลผลิตจะนำไปใช้ในภายหลัง (สิ่งที่แสดงอย่างเจาะจงนั้นจะ เป็นเกณฑ์สำหรับตัดสินความสำเร็จขั้นสุดท้ายของผลผลิต)

การประเมินปัจจัยและการประเมินผลผลิตสามารถที่จะแยกให้เห็นได้ง่ายสำหรับการ ประเมินปัจจัยจะเกิดขึ้นก่อนดำเนินการเปลี่ยนแปลงโครงการ และการประเมินผลผลิตจะเกิดขึ้นใน ระหว่างและหลังโครงการ ในขณะที่การประเมินผลสภาวะแวดล้อมกำหนดสิ่งจำเพาะสำหรับการ ประเมินผลผลิต การประเมินปัจจัยก็แสดงสิ่งจำเพาะสำหรับการประเมินกระบวนการ

การตัดสินใจโดยใช้การประเมินปัจจัยเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะรับการวางแผนการ ประเมินผลผลิต ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการประเมินปัจจัย คือ การประเมินความเหมาะสมของ กระบวนการที่เลือก และแผนการประเมินผลผลิตซึ่งสามารถประยุกต์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบ ปฏิบัติได้

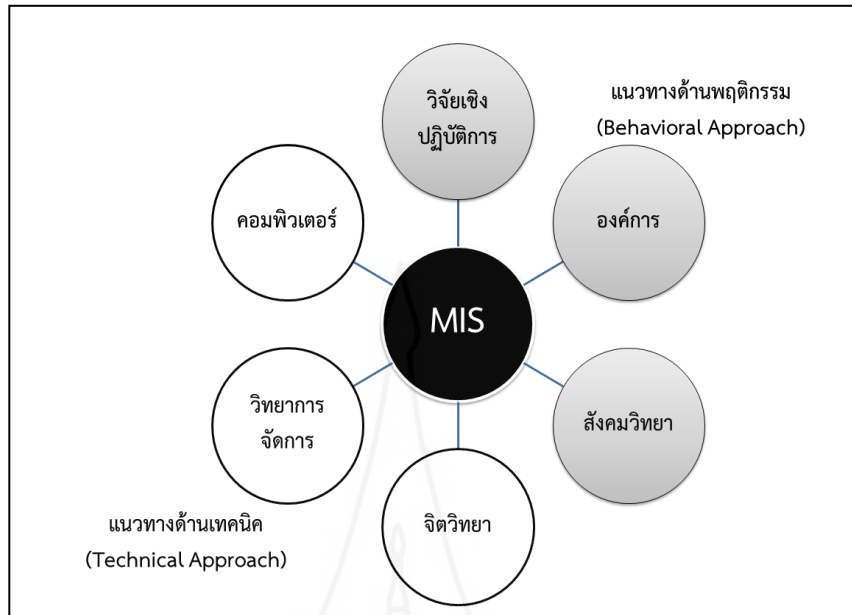
การประเมินผลผลิตจะสืบสาวสิ่งที่อยู่ว่า ได้บรรลุวัตถุประสงค์ไปแล้วหรือกำลังบรรลุ แต่การประเมินกระบวนการจะประเมินสิ่งที่มีอยู่ว่า ระเบียบการนั้นได้รับการกระทำไปตามที่ตั้งใจไว้ หรือไม่ การประเมินทั้ง 2 ชนิด จะให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการควบคุมและพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ระเบียบปฏิบัติในกระบวนการ การประเมินกระบวนการทำให้สามารถที่จะลงความเห็นได้ว่า การนำ ระเบียบปฏิบัติไปทำจริงนั้นตรงหรือไม่กับแบบที่วางไว้ และการประเมินผลผลิตจะช่วยให้ตกลงใจ

ได้ว่า วัตถุประสงค์นั้นบรรลุหรือไม่ สารนิเทศทั้งสองชนิดร่วมกันจะแสดงให้เห็นอย่างหนักแน่นถึงสาเหตุได้มากกว่าอันใดอันหนึ่งโดยลำพัง ในการตัดสินใจระเบียบปฏิบัติที่ควรดำเนินต่อไป โดยมีการแก้ไขหรือว่าจะต้องกลับไปเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด ถึงแม้จะเพิ่มหน้าที่ในการควบคุมโครงการเข้ามาด้วย การประเมินทั้งสองก็ยังคงอำนวยความสะดวกและช่วยอธิบายถึงผลที่ได้จากโครงการ

ดังนั้น ในการวิจัยเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในส่วนของการประเมินผลผลิตจะพิจารณาว่าการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศนั้น ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ทั้งในเรื่องของระบบสารสนเทศฯ ที่ออกแบบจะต้องสามารถใช้งานได้ง่าย การประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรในการใช้งาน รวมถึง เรื่องของประโยชน์ของระบบสารสนเทศฯ ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและผู้รับบริการ

2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2555) ได้สรุปว่า การศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ (multidisciplinary field) ดังนั้น จึงแบ่งการศึกษาระบบสารสนเทศออกเป็น 3 แนวทาง คือ แนวทางด้านเทคนิค (Technical Approach) แนวทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Approach) และแนวทางการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและสังคม (Sociotechnical) สรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ที่มา : เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553: 61)

1. แนวทางด้านเทคนิค (Technical Approach)

แนวทางด้านเทคนิคจะเน้นเรื่องเทคโนโลยีด้านกายภาพและความสามารถในด้านเทคนิคของระบบ ความรู้วิชาที่ใช้ในแนวทางนี้ได้แก่ วิทยาการจัดการ (Management Science) คอมพิวเตอร์ (Computer Science) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) วิชาวิทยาการจัดการจะเน้นเรื่องการพัฒนาโมเดลในการตัดสินใจและการจัดการ ส่วนวิชาคอมพิวเตอร์จะสนใจในการสร้างทฤษฎีและวิธีการทำงานของคอมพิวเตอร์ วิธีการเก็บข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูล และวิชาการวิจัยเชิงปฏิบัติการจะมุ่งเรื่องเทคนิคทางคณิตศาสตร์เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดในเรื่องการขนส่ง การควบคุมสินค้าคงคลัง และต้นทุนในการทำธุรกรรมสำหรับผู้ที่ใช้แนวคิดนี้เป็นหลักในการออกแบบระบบสารสนเทศเป็นหลักจะมุ่งเน้นเฉพาะด้านเทคนิค หรือเทคโนโลยีต่างๆ เป็นสำคัญ เช่น ควรมีการกำหนดขนาดของคอมพิวเตอร์เป็นอย่างไร ซอฟต์แวร์จะเป็นประเภทใด เวอร์ชันใด เป็นต้น

2. แนวทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Approach)

แนวทางด้านพฤติกรรมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมการบริหาร รวมทั้ง นโยบายองค์กร (Kling & Dutton, 1982) ระบบสารสนเทศที่ต้องการการพัฒนาและมีการบำรุงรักษาในระยะยาวจำเป็นต้องใช้แนวทางพฤติกรรมศาสตร์ประกอบด้วย หากใช้แนวทางด้านเทคนิคเพียงด้านเดียว ระบบสารสนเทศอาจไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้

การบูรณาการระหว่างแผนกลยุทธ์กับสารสนเทศ การออกแบบ การนำไปปฏิบัติ การใช้ และการจัดการกับระบบสารสนเทศ จำเป็นต้องใช้แนวทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ทั้งสิ้น วิชาการองค์การและการจัดการจะช่วยให้พิจารณาว่ากลุ่มหรือองค์การจะพัฒนาระบบอย่างไรและระบบนั้นจะมีผลต่อบุคคลต่างๆ ในการรับรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่เป็นทางการและใช้ในการตัดสินใจได้อย่างไร ส่วนวิชาจิตวิทยาจะเป็นเรื่องผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อกลุ่ม องค์การ และสังคม

3. แนวทางการผสมผสานด้านเทคนิคและสังคม (Sociotechnical Systems)

แนวคิดนี้เป็นการผสมผสานด้านเทคนิคและด้านพฤติกรรมเข้าด้วยกัน แนวคิดนี้เกิดขึ้นในสมัยทศวรรษที่ 1950 ที่ประเทศอังกฤษ ซึ่งมีการทำอุตสาหกรรมเหมืองแร่กันมาก โดยมีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ มากมายเพื่อที่จะทำให้เกิดผลผลิตมากที่สุด โดยไม่ได้คำนึงถึงเรื่องคนงานเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของคนงาน การจ้างงาน รวมทั้งปัจจัยทางสังคมอื่นๆ จึงมีกลุ่มนักวิชาการอังกฤษจากสถาบัน Tavistock Institute of Human Relations เสนอแนวคิดนี้เพื่อจะประสานปัจจัยด้านสังคมและด้านเทคนิคในการออกแบบสำหรับการทำงานเหมือง และหลังจากนั้นแนวคิดนี้ก็ได้รับความนิยมแพร่หลายและนำไปใช้ในด้านกรออกแบบองค์การออกแบบงาน (Job design) และการออกแบบระบบสารสนเทศด้วย ปัจจุบันแนวคิด Sociotechnical Systems มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการทำงาน แนวคิดนี้เชื่อว่าองค์การมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ งาน คน โครงสร้าง และเทคโนโลยีหากมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่นด้วย

2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

พลพฐ ปิยวรรณ และ สภาพร เขิงเอี่ยม (2555) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศไม่เพียงแต่สามารถบันทึกข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานของรายการค่าที่เกิดขึ้นเท่านั้น ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน การควบคุม ใช้ช่วยในการตัดสินใจ และเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บริหารในระดับต่างกันใช้สารสนเทศในลักษณะต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงใช้เวลาส่วนใหญ่ในการวางแผน ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลจากภายนอกองค์กร เช่น นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับสินค้าของตน ผลการดำเนินงานของคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน สภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศและของโลก การใช้ข้อมูลภายในของผู้บริหารระดับสูงมักเป็นข้อมูลที่ต้องสรุปผลหรืออยู่ในลักษณะเปรียบเทียบ 3-5 ปี ย้อนหลัง หรือมีการทำงานการเงินแบบเปรียบเทียบบนฐานเดียวกัน หรือการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (ratio analysis)

ผู้บริหารระดับกลางใช้เวลาส่วนใหญ่ควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ รายงานที่ผู้บริหารระดับกลางใช้มักเป็นรายงานที่ลงละเอียดกว่ารายงานที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ เช่น รายงานเปรียบเทียบประมาณการขายกับยอดขายที่เกิดขึ้นจริง รายงานเปรียบเทียบการผลิต ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงทางตรงและค่าใช้จ่ายอื่นๆ กับค่าใช้จ่ายในการผลิตที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่ข้อมูลออก

ของ ระบบการประมวลผลรายการค้า มักเป็นรายงานของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลาหรือรายงานประจำที่ที่ถูกจัดทำขึ้นทุกสิ้นงวดบัญชี ข้อมูลออก MIS อาจอยู่ในรูปของรายงานเฉพาะกิจ (ad hoc report) หรือรายเมื่อเป็นที่ต้องการ (on-demand report) เช่น รายการสินค้าที่จะต้องจัดส่งให้ลูกค้าในวันนี้ ข้อมูลออกของ MIS อาจอยู่ในรูปของรายการยกเว้น (exceptional report) เช่น รายงานแสดงรายชื่อพนักงานที่มียอดขายเกิดเป้าในช่วงรอบบัญชีที่ผ่านมา หรือรายงานรายการวัตถุดิบที่มีจำนวนคงคลังน้อยกว่าจุดสั่งซื้อ (reorder point) เป็นต้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2555) ได้รวบรวมคำจำกัดความของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของนักวิชาการหลายท่านไว้ ดังนี้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและช่วยกันทำงานเพื่อรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม และการวิเคราะห์การทำงานภายในองค์กร (Laudon & Laudon, 1999:7)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา วิเคราะห์ และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อจุดมุ่งหมายใดโดยเฉพาะ (Turban et al., 2001:17)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน ข้อมูล และกระบวนการวิธีที่ทำให้ทำงานด้วยกันเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ (Senn, 1990 : 6)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การรวมคน กระบวนการซอฟต์แวร์ฐานข้อมูลและเครื่องหมายต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อจัดหาสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้ตัดสินใจ (Stair & Reynolds, 1999: 25)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เกี่ยวข้องกับการวางแผน การพัฒนา การจัดการและการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยคนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องประมวลสารสนเทศและการบริหาร (Haag et al., 2000: 4)

สรุป ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

นอกจากนี้ พลพฐ ปิยวรรณ และ สภาพร เจริญเยี่ยม (2555) ยังได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้ เช่น ระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System :DSS) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางมักต้องเผชิญกับสถานะที่ต้องตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติอยู่เสมอ DSS ช่วยผู้บริหารในการเลือกแนวทางที่จะให้ผลตอบแทนที่สูงที่สุด DSS เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โปรแกรมสำเร็จรูปที่จัดเป็นประเภท DSS ได้แก่ โปรแกรมที่ใช้แนวทางของแผ่นตารางทำการ (worksheet) เช่น โปรแกรม

Microsoft Excel ใช้คำสั่ง What if อะไรจะเกิดขึ้น (ค่าใช้จ่ายจะเพิ่มขึ้นเท่าไร) ถ้าเราตัดสินใจซื้อ วัตถุดิบจากต่างประเทศ อะไรจะเกิดขึ้นถ้าเราลงทุนซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปตัวนี้ อะไรจะเกิดขึ้นกับผลกำไรของกิจการ ถ้าทำอย่างนี้ อะไรจะเกิดขึ้นกับส่วนแบ่งการตลาด การเลือกแนวทางที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดในเรื่องของการลงทุน แผนการตลาด การอนุมัติสินเชื่อ ฯลฯ โปรแกรมสำเร็จรูปประเภท DSS ช่วยให้ผู้บริหารเลือกแนวทางที่เหมาะสม และระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive information System-EIS) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารคือระบบ DSS ประเภทหนึ่ง นำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจแก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงนี้มักเป็นการตัดสินใจที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ ESS เป็นโปรแกรมที่ผู้บริหารระดับสูงใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนระยะยาว มักประกอบด้วยกราฟแสดงแนวโน้มหรือผลการดำเนินงานระยะยาวที่ได้มาจากตัวเลขในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น กราฟแสดงแนวโน้มของยอดขายสินค้าแยกเป็นไตรมาส เดือน หรือวัน เป็นต้น

2.2 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

ลักษณะของสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพควรจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (ศรีไพร คักดีรุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย, 2549)

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใดๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจจะก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งมักเรียกทั่วๆ ไปว่า GOGO (Garbage In, Garbage Out)
2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละภาคการศึกษา จะต้องประกอบด้วยผลการเรียน (เกรด) แต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียน พร้อมทั้งทั้งเกรดเฉลี่ยในภาคการศึกษานั้น และเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA.) เป็นต้น
3. เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ที่ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริงๆ
4. ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ
5. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

6. คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัดเหมาะสมคุ้มค่างับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ

7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แห่ง

8. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจใช้สำหรับตรวจสอบว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังสินค้าใด เพียงพอสำหรับการขายหรือไม่ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าจะผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใด

9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

11. ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

สอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ที่กล่าวว่า คุณค่าของสารสนเทศแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน โดยอาจกำหนดลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านเวลา (Time) มิติด้านเนื้อหา (Content) และมิติด้านรูปแบบ (Format) มิติด้านกระบวนการ (Process) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2555)

1. มิติด้านเวลา (Time) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 การทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรจะสามารถหาได้รวดเร็วทันเวลาที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ (Haag et al.,2000)

1.2. ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) ได้แก่ สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้าสมัยจะไม่เป็นประโยชน์ในการใช้งานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Haag et al.,2000)

1.3 มีระยะเวลา (Time Period) มีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Past, present and future) สารสนเทศที่ดีควรมีการประมวลผลข้อมูลในอดีต และปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจ (O'Brien, 1999)

2. มิติด้านเนื้อหา (Content) เนื้อหาของสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะ ดังต่อไปนี้

2.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ได้แก่สารสนเทศซึ่งไม่มีข้อผิดพลาด (error free) ที่การประมวลผลอย่างถูกต้อง (Haag et al., 2000; Stair & Reynolds, 1999)

2.2 ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการใช้และมีประโยชน์กับผู้ใช้ (Haag et al., 2000; Stair & Reynolds, 1999)

2.3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ (Haag et al., 2000; Stair & Reynolds, 1999)

2.4 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล (Stair & Reynolds, 1999)

2.5 ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามีความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน (Stair & Reynolds, 1999)

3. มิติด้านรูปแบบ (Format)

3.1 ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ (O'Brien, 1999)

3.2 ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (Level of Detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้ อาจต้องการทราบรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้ใช้ในระดับผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้น สารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ (Haag et al., 2000; O'Brien, 1999)

3.3 รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การเสนอสารสนเทศซึ่งอาจเป็นในรูปกราฟฟิค ข้อความ หรือตารางเพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (Haag et al., 2000)

3.4 สื่อในการนำเสนอ (Media) จะใช้เสนอเป็นรูปแบบพิมพ์เอกสารแผ่นใส สไลด์ ภาพกราฟฟิคบนจอ หรือใช้วิดีโอเทป ตามความเหมาะสมของสถานที่และผู้ฟัง

3.5 ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ (Stair & Reynolds, 1999)

3.6 ประหยัด (Economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยใช้ต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป ผู้ใช้ควรประเมินคุณค่าจากสารสนเทศที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไปเสมอ (Stair & Reynolds, 1999)

4. มิติด้านกระบวนการ จากการศึกษาระบบข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ พบว่ามิติด้านกระบวนการเป็นมิติที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง เพราะหากหน่วยงานสารสนเทศที่ดีตามมิติทั้งสามข้างต้นแล้ว ควรต้องพิจารณามิติด้านกระบวนการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ ดังนี้

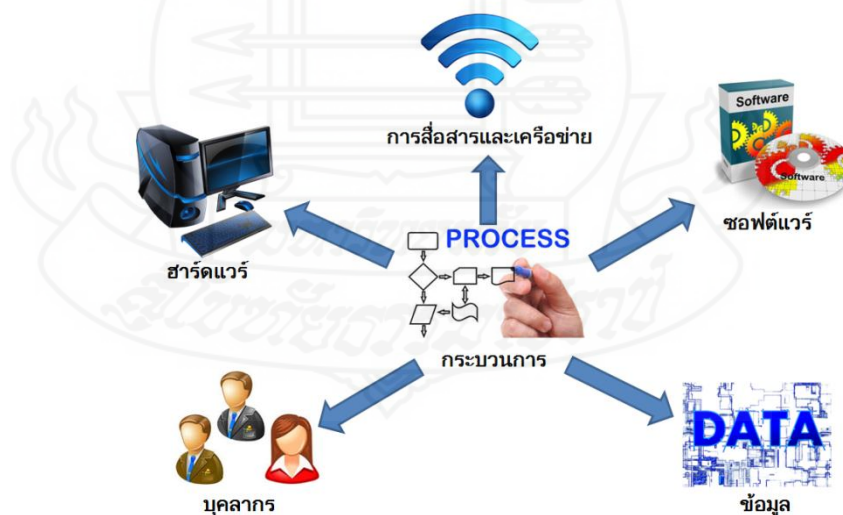
4.1 ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่าย โดยผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์สามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาต้องการ เช่น การนำเสนอสารสนเทศเสนอบนเว็บเพจ (web page)

4.2 การมีส่วนร่วม (Participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการเผยแพร่สารสนเทศ

4.3 การเชื่อมโยง (Connectivity) หมายถึงระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การมีสารสนเทศที่ดีตามมิติดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การใช้สารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ดีในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบ และกระบวนการที่ต้องการด้วย

2.3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ศรีไพร คักดีรุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ (2549) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยส่วนประกอบ 6 ส่วน ดังนี้



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ที่มา : ศรีไพร คักดีรุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ (2549: 14)

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อใช้ในการจัดทำสารสนเทศ ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ จอภาพ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์อื่นๆ
2. ซอฟต์แวร์ (Software) หรือโปรแกรม (Program) เป็นชุดคำสั่งเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ทำงาน
3. ข้อมูล (Data) เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของระบบเพื่อใช้ในการประมวลผลให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจ ข้อมูลอาจอยู่ในรูปของตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ และเสียง
4. การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication) เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนโปรแกรมและข้อมูลโดยผ่านสื่อ นำข้อมูลต่าง ๆ เช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิล และดาวเทียม เป็นต้น
5. กระบวนการทำงาน (Procedure) เป็นกฎหรือข้อปฏิบัติ คำแนะนำในการใช้โปรแกรม ฮาร์ดแวร์ และการกระทำกับข้อมูล โดยทั่วไปกระบวนการทำงานจะเขียนเป็นเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานหรือคู่มือการใช้งานต่างๆ
6. บุคลากร (People) เป็นบุคคลที่จัดการให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำงานร่วมกับผู้ใช้ (User) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

2.4 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย (2549) ได้สรุปประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ไว้ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะจะช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ จะช่วยให้การสื่อสารและการติดต่อประสานงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขัน ระบบสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น บริษัทขนส่งระหว่างประเทศ (FedEx หรือ UPS) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานภาพการส่งสินค้าทางออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อีกตัวอย่างหนึ่งเช่น บริษัทสายการบินสร้างระบบสารสนเทศติดต่อกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋วเพื่อการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและการจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

3. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการสร้างและขยายโอกาสทางธุรกิจ การควบคุมและการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน

4. ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต จากประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น ระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วชมภาพยนตร์ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลาของผู้ชมภาพยนตร์ในการเดินทางไปจองตั๋วที่โรงภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ (Workflow) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่างๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าระบบสารสนเทศได้ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับมนุษย์

สอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2555) กล่าวว่าประโยชน์ของระบบสารสนเทศมีประโยชน์ในเรื่องของ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและมาประมวลผลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

1.3 ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (machine to machine) หรือคนกับคน (human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนได้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และทำให้การประสานงาน หรือ การทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (Turban et al., 2001)

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์การทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพสินค้า/บริการได้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

3. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

ปัจจุบัน ระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น บริษัท Wal-Mart ได้สร้างระบบสารสนเทศเชื่อมโยงกับบริษัทซัพพลายเออร์ เพื่อให้การประสานการติดต่อเรื่องการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดต้นทุนในการเก็บสต็อกในคลังสินค้า นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศช่วยให้การผลิตสินค้า/บริการใหม่ๆ ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งได้ รวมทั้งระบบสารสนเทศทำให้การบริการลูกค้าดีขึ้น โดยการปรับปรุงคุณลักษณะของสินค้า/บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณมากขึ้น (mass customization)

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) ได้สรุปถึงปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน ได้แก่

1. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ในการพัฒนาระบบสารสนเทศใดๆ ก็ตามย่อมต้องการทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลา หากผู้บริหารไม่สนับสนุนหรือไม่ให้ความสนใจในการพัฒนาระบบ เช่น ไม่อนุมัติงบประมาณจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ ก็ยากที่จะพัฒนาระบบให้สำเร็จ นอกจากการสนับสนุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับระบบแล้ว ผู้พัฒนาระบบยังต้องการความมั่นใจ (Commitment) จากผู้บริหารว่าจะดำเนินการตามที่ตกลงไว้ เช่น เปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานใหม่ หรืออาจเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของบุคลากรตามที่กำหนดไว้ ซึ่งหากผู้บริหารไม่ดำเนินการตามที่ตกลงไว้จริงจริงจะเป็นสาเหตุให้การพัฒนาระบบไม่ประสบความสำเร็จด้วย

2. การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ทีมงานพัฒนาระบบจะต้องร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และหน้าที่ของการพัฒนาระบบให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในทีมงานและสามารถพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กร

3. ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของทีมพัฒนาระบบ สมาชิกของทีมควรได้รับการคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบในการทำงานและมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจซึ่งกันและกัน ทีมงานจะต้องสามารถรวบรวมปัญหาและความต้องการได้อย่างถูกต้อง รู้ความต้องการใช้งานระบบเป็นอย่างดีจึงจะสามารถพัฒนาระบบเพื่อแก้ปัญหาหรือเพิ่มโอกาสและศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ตามวัตถุประสงค์

4. การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือซอฟต์แวร์จำนวนมากที่เหมาะสมกับลักษณะและการใช้งานของระบบ ความคุ้นเคยหรือความสามารถของทีมงานพัฒนาระบบในการใช้ซอฟต์แวร์นั้นๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันได้ของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ โครงสร้างระบบและฐานข้อมูล โดยต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและความง่ายต่อการใช้งานประกอบด้วย ดังนั้น จึงไม่ควรมุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยีราคาแพงหรือมีความทันสมัยมากๆ แต่ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความคุ้มค่าที่จะได้รับ

5. การบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบสารสนเทศให้เสร็จตามกำหนดเวลา ภายใต้กรอบของงบประมาณและได้ระบบตรงกับความต้องการ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารโครงการที่ดี โดยทั่วไปทีมงานพัฒนาระบบจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบหลากหลายแตกต่างกัน อาทิ นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้ใช้ ผู้สนับสนุน และผู้เชี่ยวชาญ จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีเพื่อช่วยให้บุคลากรเหล่านี้ทำงานประสานร่วมกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงของการทำงาน การบริหารโครงการพัฒนาระบบจะต้องมีการวางแผน การกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ การจัดสรรและการควบคุมการใช้ทรัพยากร การดำเนินตามแผน การตรวจสอบและประเมินผล ซึ่งบางองค์กรจะกำหนดกลุ่มบุคคลจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรซึ่งอาจอยู่ในรูปคณะกรรมการ คณะทำงาน ฯลฯ เพื่อทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ทั้งนี้ ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือต้องมีความถูกต้องแม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วน เข้าใจง่าย ทันต่อเวลา เชื่อถือได้ คุ้มค่า ตรวจสอบได้ ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการ สะดวกในการเข้าถึง และปลอดภัย จะทำให้ผู้ใช้งานหรือผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์เพื่อช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต ช่วยให้การติดต่อสื่อสาร เป็นไปอย่างรวดเร็ว หากการดำเนินงานได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไว้อย่างชัดเจน โดยให้ ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มีการวางแผน การกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ การจัดสรรและการ ควบคุมการใช้ทรัพยากร การดำเนินตามแผน การตรวจสอบและประเมินผล ก็จะส่งผลให้การพัฒนาระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดในส่วนนี้มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัยและใช้กรอบสอบถามการวิจัยเพื่อประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ทั้งในด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) ที่จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้ชัดเจน ด้านปัจจัยนำเข้าที่จะต้อง กำหนดถึงองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ข้อมูล การสื่อสาร และ บุคลากรผู้ใช้งานระบบให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินงาน ด้านกระบวนการที่จะต้อง กำหนดให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และด้านผลิต ที่จะต้องกำหนดถึง ผลลัพธ์ของโครงการทั้งในส่วน of ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการใช้งานและการใช้ประโยชน์ จากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3.โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

สืบเนื่องจากกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 103 ก. หน้า 229-234 วันที่ 9 ตุลาคม 2545) ได้ กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบาย ของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการประจำทั่วไปของ กระทรวงยุติธรรม เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นศูนย์การ บริหารราชการของกระทรวงยุติธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 9 กอง/ศูนย์/สำนัก ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองการต่างประเทศ กองออกแบบและก่อสร้าง ศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกฎหมาย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนัก พัฒนาบุคลากรกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นส่วนราชการเฉพาะราชการบริหารส่วนกลาง ยังไม่มีราชการ บริหารส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ทำให้ภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เกี่ยวกับการพัฒนา ยุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติการ เพื่อการบรรลุเป้าหมายและ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างแท้จริง เพราะไม่มี ส่วนราชการรองรับในระดับภูมิภาคหรือระดับพื้นที่จังหวัด ในฐานะเป็นส่วนราชการผู้แทนสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม และกระทรวงยุติธรรม เฉกเช่นเดียวกับกระทรวงอื่นๆ หลายกระทรวง

กระทรวงยุติธรรมได้ตระหนักถึงปัญหาและข้อจำกัดจากการที่ไม่มีส่วนราชการผู้แทน กระทรวงยุติธรรมในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แต่ได้ตระหนักถึงเงื่อนไขในมาตรการจำกัดอัตรา กำลังคนภาครัฐตามนโยบายของรัฐบาล จึงได้คิดค้นนวัตกรรมในการบริหารราชการในภูมิภาค เพื่อ แก้ปัญหาดังกล่าว โดยการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขึ้นเป็นหน่วยงานภายในของสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อทำหน้าที่เป็นส่วนราชการผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในการบริหารจัดการ กระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด โดยการประสานงานและบูรณาการ การทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดนั้นๆ รวมทั้งการ ประสานงานและบูรณาการการทำงานร่วมกับส่วนราชการและองค์กรอื่นๆ ตามกระบวนการยุติธรรม ในระดับจังหวัด ทั้งกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (ตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ รวมทั้งการพิทักษ์และคุ้มครองเด็กและเยาวชน) และกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (ยุติธรรมชุมชน และยุติธรรมเชิงสมานฉันท์) และตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา มีสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั้งหมด 76 จังหวัด และ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขา 5 แห่ง ได้แก่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ สาขาฝาง สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยะลา สาขาเบตง สำนักงานยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสุรินทร์ สาขารัตนบุรี รวมทั้งสิ้น 81 แห่ง โดยดำเนินการบนพื้นฐานหลักการในการบริหารองค์กร ดังนี้

1. เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพ โดยนำแนวทางการบริหารงาน แบบบูรณาการ (Integration) และจัดองค์กรแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) มาใช้อย่าง เหมาะสม ด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ให้มีการ ทำงานในลักษณะเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยนำภารกิจของทุกหน่วยงานมาบริหารร่วมกันภายใต้คณะ กรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ซึ่งประธานคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบ (เจ้าภาพ) ในทุกภารกิจ ทำนองเดียวกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการในสังกัด ที่จะต้อง สนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรร่วมกัน (Corporate Core) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด และมี ประสิทธิภาพมากที่สุด
3. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม ไปสู่ การปฏิบัติในพื้นที่ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งมี บทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยบริการประชาชนตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่ยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง
4. การจัดโครงสร้างและระบบงาน ภายใต้เงื่อนไขตามนโยบายของรัฐบาลที่จะไม่มีการ เพิ่มอัตรากำลังตั้งใหม่ แต่จะใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังจากหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่หมุนเวียนมา

ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งจะถือเป็นการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

5. ราชการส่วนกลางของกระทรวงยุติธรรม จะต้องมียุทธศาสตร์สนับสนุนการบริหาร สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (Back Office) อย่างจริงจัง เช่น ระบบงบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบการติดตามและประเมินผล ระบบการจูงใจหรือการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน และ ระบบการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้คำนึงถึงหลักการพื้นฐานดังต่อไปนี้ (อ้างอิงจาก เว็บไซต์สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น : <http://khonkaen.moj.go.th>)

1. เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการงานในกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัดของกระทรวงยุติธรรมที่เป็นเอกภาพ โดยนำแนวทางการบริหารงานแบบบูรณาการมาใช้อย่างเหมาะสม ด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการให้มีการทำงานในลักษณะสอดคล้องเชื่อมโยง เป็นกลุ่มเดียวกัน และนำภารกิจของทุกส่วนราชการมาบริหารจัดการร่วมกันภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มศักยภาพ

3. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นหน่วยบริการประชาชนที่เชื่อมโยงการบริการประชาชนของส่วนราชการและเป็นผู้ให้บริการร่วมของกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด

4. ดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นหุ้นส่วน

5. การจัดโครงสร้างและระบบงานเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการจำกัดอัตรากำลังบุคลากรภาครัฐ โดยใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังจากส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัดหมุนเวียนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของส่วนราชการอื่นนอกเหนือจากภารกิจของส่วนราชการของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

6. ราชการบริหารส่วนกลางมีระบบและกลไกสนับสนุนการบริหารสำนักงานยุติธรรม ระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน และระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (อ้างอิงจากเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม : <http://moj.go.th>)

1. เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการประสานและแปลงนโยบายและยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการราชการกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่
2. เป็นผู้แทนส่วนราชการระดับกรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด
3. เป็นผู้ประสานงานกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด
4. สนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานยุติธรรมทางเลือก(ยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมสมานฉันท์)
5. ส่งเสริมและประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
6. ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพและให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย กองทุนยุติธรรม การช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญาการจัดหาทนายความแก่ผู้ต้องหาในคดีอาญา การให้คำปรึกษากฎหมายและงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น
7. สนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรมและของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม
8. ดำเนินการตามนโยบายพิเศษของรัฐบาล กระทรวงยุติธรรม กรมและจังหวัดตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประกอบไปด้วย (เว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม : <http://moj.go.th>)

1. ฝ่ายอำนวยการ งานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด งานเลขานุการของยุติธรรมจังหวัด งานธุรการทั่วไป งานบริหารบุคคล งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ อาคารและสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ และงานศูนย์บริการประชาชน งานประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด งานกรมการจังหวัดในฐานะผู้แทนกระทรวงยุติธรรม และสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
2. กลุ่มอำนวยความสะดวกยุติธรรมและนิติการ งานประสานและให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชน งานค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท งานตามนโยบายรัฐบาล และกระทรวงยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน งานเสริมสร้างความเป็นธรรมและอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด งานนิติการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบงานยุติธรรม งานพัฒนาและส่งเสริมระบบยุติธรรมชุมชน รวมทั้งระบบงานยุติธรรมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในจังหวัด งานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด งานประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการวางแผนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน การจัดทำแผนและโครงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด งานฝ่ายเลขานุการ คณะอนุกรรมการประสานกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด งานตามนโยบายรัฐบาล ในการส่งเสริมและสนับสนุนระบบยุติธรรมชุมชน และยุติธรรมทางเลือกในจังหวัด และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ทั้งในส่วนของการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านกฎหมาย รวมทั้งใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานบริการต่างๆ ของสำนักงานยุติธรรมให้กับประชาชนอีกด้วย หากนั้ระบบสารสนเทศมาช่วยปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะทำให้ลดขั้นตอนของการดำเนินงานในเรื่องของการพิจารณาอนุมัติ/ อนุญาต ผ่านระบบ ซึ่งจะช่วยให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการงานบริการต่าง ๆ ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้ง ยังช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดของโครงการ ดังนี้

การดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานบริการประชาชน
2. เพื่อสร้างช่องทางในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และการบริการประชาชน
3. เพื่อตอบสนองนโยบายของกระทรวงยุติธรรมในการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นการเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และ

งานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ประชาชน

เป้าหมายการดำเนินงาน

เพื่อให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการ ปฏิบัติงาน และบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพเพียงพอต่อการเป็นหน่วยงานผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด

ขอบเขตการดำเนินงาน

เป็นการนำระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุน และส่งเสริมการบริหารและงานการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการให้บริการ 21 งาน ดังนี้

1. การขอรับค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา
2. การขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย และให้คำปรึกษาทางกฎหมาย
3. การร้องขอคุ้มครองความปลอดภัยในคดีอาญา
4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์
5. การขอรับการสงเคราะห์ของผู้กระทำผิดหลังปล่อย
6. การยื่นคำร้องขอวางทรัพย์
7. การขึ้นทะเบียนผู้ทำแผนฟื้นฟูกิจการและผู้บริหารแผน
8. การขอปล่อยตัวชั่วคราว
9. การขออนุญาตวิจัย
10. การขอพบญาติแบบใกล้ชิด
11. การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าชมกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ/ทัณฑสถาน
12. การอนุญาตเผยแพร่กิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ/ทัณฑสถาน
13. การช่วยเหลือสนับสนุนด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
14. การรับแจ้งข้อมูลเบาะแสของผู้กระทำผิดทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษตาม พ.ร.บ. การ

สอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547

15. การรับแจ้งบุคคลสูญหาย
16. การขอเปลี่ยนชื่อ-สกุลศพ
17. การขอรับศพคืนจากมูลนิธิสว่างอริยะธรรม
18. การขอรับใบรายงานการชันสูตร
19. การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส และผู้ค้า แหล่งมั่วสุ่ม พื้นที่แพร่ระบาด แหล่งผลิต และ

เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับยาเสพติด

20. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนยุติธรรม
21. การจัดหาทนายความให้แก่ผู้เสียหายในคดีอาญา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม และงานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว
2. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรมมีข้อมูลด้านผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และข้อมูลปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของประชาชน ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันสำหรับการวางแผน ตัดสินใจและกำหนดนโยบายการบริหารงาน

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้มีการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (พ.ศ.2555-2558) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 4) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2556-2559 โดยได้การประชุมชี้แจงและเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานโยบายและยุทธศาสตร์ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม กองคลัง เข้าร่วมการประชุม เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ แล้วนำมาจัดทำขอบเขต รายละเอียดของโครงการ และจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศโดยวิธีการ Outsource จากผู้รับจ้างภายนอก หลังจากพัฒนาระบบสารสนเทศเสร็จเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการจัดฝึกอบรมการใช้งานให้กับผู้ใช้ และประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ หลังจากนั้นได้มีการประกาศให้ใช้งานทั่วประเทศ โดยมีหน่วยงานจากส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ติดตาม นิเทศ การดำเนินงาน เพื่อชี้แจง แนะนำ แก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศ

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพงษ์ บุญด้วยลาน (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อจัดการในหน่วยงานของเรือยุทธการในปัจจุบัน และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และขอเสนอแนะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกองเรือยุทธการ โดยใช้แบบจำลอง CIPP Model

สรุปผลการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้ (สมพงษ์ บุญด้วยลาน, 2549: 66-70)

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ชี้ให้เห็นว่าความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จะทำให้สามารถประยุกต์ใช้งานระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะต้องมี อุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้า พบว่าเหมาะสมระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากการได้รับงบประมาณอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์สารสนเทศได้ตามแผน ดังนั้นปัจจัยนำเข้าเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความเหมาะสมเพียงพอในระดับหนึ่งที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

3. ความเหมาะสมของกระบวนการจากผลการประเมินการบริหารจัดการ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากหน่วยงานของกองเรือยุทธการบางหน่วย มีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นข้อจำกัดในกระบวนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน

4. ความเหมาะสมของผลลัพธ์ จากผลการประเมินผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากรกองเรือยุทธการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก สรุปจากการประเมินผลลัพธ์ของโครงการ ชี้ให้เห็นว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการสอดคล้องและเหมาะสมกับเป้าหมายของโครงการในระดับที่ยอมรับได้เพียงพอที่จะดำเนินโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการต่อไปภายใต้การกำกับควบคุม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการวิธีปฏิบัติ

5. ปัญหาอุปสรรค การบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากผลการประเมิน ชี้ให้เห็นว่าปัญหาที่ประสบปัญหามากที่สุดตามความคิดเห็นของบุคลากรของกองเรือยุทธการ คือ ปัญหาด้านงบประมาณ รองลงไปได้แก่ปัญหาด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และการบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ไอที เพื่อการปฏิรูปภาครัฐ โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549, 2545, หน้า 17) พบว่า ปัญหาสำคัญของการพัฒนา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อมูล บุคลากรและการบริหารจัดการ ซึ่งทิพสและคณะ (Tips et al., 1987, pp. 8 – 9) กล่าวว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารและจัดการ (administration and management problems) เป็นปัญหาที่แยกที่สุด ทั้งนี้ เพราะปัญหานี้ เกิดจากสวนของผู้รับผิดชอบการดำเนินการและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่สำคัญมี 2 สวน คือ ปัญหาที่เกี่ยวกับกระบวนการและปัญหา ที่เกี่ยวกับงบประมาณและการบริหารงบประมาณ

สมพงษ์ บุญด้วยลาน ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้ (สมพงษ์ บุญด้วยลาน , 2549: 71-72) จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในประเด็น ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายด้านการใช้งานและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่มีความชัดเจนและต่อเนื่อง ดังนั้น การจะทำให้เป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จะมียุทธศาสตร์ตามสายงานหลักที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ของกองทัพเรือ ส่งผลให้ฐานข้อมูลมีมาตรฐาน สามารถใช้ร่วมกันได้ เพื่อลดภาระในการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเป็นฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ เชื่อถือได้ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสมของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้ง ให้มีระบบสารสนเทศเฉพาะตามภารกิจของหน่วย ประสบความสำเร็จได้นั้น มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในระดับหน่วยงานในสังกัดของกองเรือยุทธการ ในระดับกองเรือยุทธการในระดับกองทัพเรือ และระดับรัฐบาล ดังนี้

1. กองเรือยุทธการ ควรส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานของกองเรือยุทธการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดงบประมาณ และสนับสนุนการใช้ web page ของหน่วยงาน
2. กองเรือยุทธการ ควรปรับโครงสร้างหน่วย ในหน่วยงานในสังกัดกองเรือยุทธการมีหน่วยรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะ
3. กองทัพเรือควรกำหนดนโยบายด้านการใช้งานและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใหม่มีความชัดเจนและต่อเนื่อง
4. กระทรวงกลาโหมควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงกลาโหมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. กระทรวงกลาโหมควรส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการวิจัย พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในกระทรวงกลาโหม โดยเน้นที่เกี่ยวของกับการป้องกันประเทศ
6. รัฐบาลควรส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในประเทศ เพื่อลดการนำเข้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ณัฐินี สิงห์บุตร (2542) ได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ในหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาผลการดำเนินการจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ในกรุงเทพมหานคร ฝ่ายปกครองของสำนักงานเขตพญาไท ตลอดจนหลังจากการติดตั้งระบบดังกล่าวแล้วเสร็จ ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด และเป้าหมายของการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการ เนื่องจากกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไทนั้น เป็นการดำเนินงานที่ได้อิงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติการอย่างเป็รูปธรรม จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาองค์การผลการศึกษพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการ

จัดการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน โดยติดตั้งคอมพิวเตอร์แบบ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งยังได้ทราบถึง ปัญหา และอุปสรรคในการ นำระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการมาใช้ในหน่วยงานของฝ่ายปกครอง ได้แก่

1. ปัญหาตาดานบุคลากร ยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน
2. ปัญหาตาดานการเงิน มีงบประมาณที่จำกัดมาก
3. ปัญหาตาดานการจัดการ ยังขาดการประสานงานที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ปัญหาตาดานวัสดุอุปกรณ์ มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการ

การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การของกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการประชาชนใน ทางที่ดี ขึ้นมาก กล่าวคือ รวดเร็วขึ้น โปร่งใสมากขึ้น สร้างความเสมอภาค และประชาชนยังสามารถติดตาม ความก้าวหน้าของการให้บริการ รวมถึงประชาชนยังสามารถรับรู้ข่าวสารของทางราชการที่ถูกตอง และทันสมัยได้ตลอดเวลา

ชมภูษ หนุ่นาค (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการ คลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อ ประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบ 2) เพื่อ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และ3) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ โดยใช้แบบจำลอง CIPP Model ของ Stufflebeam ใช้วิธีดำเนินการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ระบบ GFMS โดยตรงในจังหวัด นนทบุรี เจ้าหน้าที่สำนักคลังจังหวัด และเจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลาง

ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตของระบบโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และมีปัญหาอุปสรรค ต่างๆ ได้แก่ ความไม่พร้อมของหน่วยงานตั้งแต่แรก ซึ่งไม่มีการเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้ศึกษา สภาพปัญหาความพร้อม หรือข้อมูลต่างๆ ก่อนนำระบบมาใช้, เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบขาดความ เชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และงบประมาณที่รัฐจัดสรรไว้เพื่อใช้ดำเนินงานในระบบ GFMS ไม่ครอบคลุมทุกอย่าง ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับแต่ละหน่วยงาน ส่วนวัสดุอุปกรณ์ก็ ขาดประสิทธิภาพ ตัวระบบเองก็มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงขาดการสนับสนุนและการส่ง การที่ดีของผู้บริหาร เป็นต้น จากผลการประเมินดังกล่าว ทำให้พบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ระบบ ดังนี้

1. รัฐควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่า ทั้งการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมไปถึงคาดการณ์ค่าใช้จ่าย และแนวทางการพัฒนาต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าคุ้มค่าหรือไม่ และรัฐมีความพร้อมในการรับมือมากแค่ไหนกับการใช้ระบบต่อไป เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับระบบการเงินการคลังของประเทศสูงสุด

2. รัฐควรมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรระยะยาวต่อเนื่อง และ

3. ควรมีมาตรการใหม่ๆที่สามารถควบคุม ดูแลการตรวจสอบภายในของหน่วยราชการอย่างจริงจัง และมีระบบระเบียบมากขึ้น เป็นต้น

อัมพิกา ใจอ่อน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ของผู้ใช้งาน 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ ซึ่งทั้ง 2 กลุ่ม จะมีการใช้งานระบบย่อย 4 ระบบ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลอาคารที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ระบบบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษา และระบบโอนเงินเดือนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาในด้านความง่ายและประโยชน์ในการใช้งานของระบบ รวมถึงลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้ และในด้านปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาของกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ ประเด็นที่เป็นปัญหาของทั้งสองกลุ่มมากที่สุดคือ ด้านการจัดการประเด็นระบบขาดการติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ประเด็นระบบเกิดการล้มเหลวเมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ส่วนปัญหาด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ประเด็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น มีความเร็วต่ำ เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับโรงเรียนแต่เป็นปัญหาน้อยที่สุดสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับเขตพื้นที่ เนื่องจากโรงเรียนส่วนใหญ่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 อยู่บนพื้นที่สูง แต่อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุงใน 3 ประเด็นนี้มากที่สุด เพราะจะมีผลต่อความคิดเห็นด้านปัญหาของผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม และอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน

อัมพิกา ใจอ่อน ได้ให้ข้อเสนอแนะจากประเด็นปัญหาที่พบในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. แผนเร่งด่วนระยะสั้น

1.1 สรรหาและพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา ระบบเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่เกิดการล้มเหลว

1.2 สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องแม่ข่ายเพื่อให้สามารถรองรับการเข้า ใช้งานระบบสารสนเทศจากทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ ซึ่งระบบจะเกิดปัญหามาก เมื่อมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกัน

1.3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรกำหนดนโยบายหรือ แนวทางที่จะนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างชัดเจน มีการประเมินผลและติดตามอย่างต่อเนื่อง

1.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ควรมีนโยบายหรือ แผนงานในการจัดเตรียมสถานที่ และสนับสนุนงบประมาณในการขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน สำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบที่โรงเรียนสามารถเข้า มาใช้บริการได้

2. แผนระยะกลาง

ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความง่ายและ ประโยชน์จากการใช้งานระบบ

3. แผนระยะยาว

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความพร้อม เพื่อรองรับโอกาสและสถานะของการขยายตัวทางการศึกษา โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรมี การกระจายให้ทั่วถึง

เนื่องจกงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ของ สต๊าฟเฟิลบีม (Stufflebeam) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนั้น จึงได้นำงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องที่มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่เหมือนกันมาใช้อ้างอิงหรือเปรียบเทียบผลการวิจัย คือ สมพงษ์ บุญด้วยลาน (2549) งานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ การจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ และชมภูนุช หุ่นนาค (2554) งานวิจัยเรื่อง การ ประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี ที่ มีการประเมินผลการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) ด้านปัจจัยนำเข้า ด้าน กระบวนการ และด้านผลผลิต

ส่วนงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ใน หน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท ของ ญัฐนี สิงหบุตรา (2542) นำมาใช้อ้างอิงและเปรียบเทียบในด้านปัจจัยนำเข้า และงานวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

ของอัมพิกา ใจอ่อนง (2556) นำมาใช้อ้างอิงและเปรียบเทียบในด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

5.กรอบแนวคิดการวิจัย

ด้านตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่ง จำนวนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน

ด้านตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อมในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ด้านความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ กับยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม รวมถึงการประเมินความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศฯ ต่อบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง การประเมินความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหาร

3. ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนตามบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ตลอดจนการติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ

4. ด้านผลผลิต (Product) หมายถึง การประเมินผลลัพธ์ในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เช่น ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศฯ การตอบสนองต่อการใช้งานระบบสารสนเทศฯ การเสถียร (stable) ของระบบสารสนเทศ ความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล การนำข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ นำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่ทำงานในลักษณะของเว็บเบสเทคโนโลยี (Web Based Technology) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสามารถบันทึกและรายงานผลข้อมูลผ่านระบบเพื่อส่งข้อมูลเข้าประมวลผลตามที่หน่วยงานส่วนกลางต้องการได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวางที่เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว เพื่อประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 539 คน จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 81 แห่งทั่วประเทศ

1.1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่ จำนวน 743 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 256 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วย

1.2.1 สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม Online จากโปรแกรม Google Docs ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

ซึ่งแทนค่าได้ดังนี้ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนขนาดของประชากร

e คือ การคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างเท่ากับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{539}{1 + 539 (0.05)^2} = 229.60$$

ดังนั้น ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 230 ตัวอย่าง

1.2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศฯ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่จากสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่จากกองคลัง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่จากศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 10 คน

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถามและทดสอบเครื่องมือการวิจัย

2.1.1 ศึกษาหลักการและวัตถุประสงค์ของโครงการ จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2.1.3 กำหนดข้อคำถาม โดยยึดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขต

การศึกษาตามคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรแต่ละด้าน

2.1.4 สร้างเครื่องมือการวิจัย

2.1.5 หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำร่างเครื่องมือการวิจัยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข โดยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งอธิบายได้ว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.1.6 สร้างแบบสอบถาม Online โดยใช้โปรแกรม Google Docs

2.1.7 นำเครื่องมือการวิจัยไปทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.8 นำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบความเชื่อถือได้ โดยผลการวิเคราะห์หาความเชื่อถือของตัวแปรต่างๆ ของแบบสอบถามทั้งหมดได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.966 และนำไปใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามต่อไป

2.1.9 รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผลการดำเนินงาน และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยมีการแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร จำนวนระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลด้านการดำเนินงานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศฯ และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open end question) ให้เลือกตอบโดยเสรี

3. การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำวิจัยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการนำตัวอย่างของแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์

ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นผู้ตรวจสอบ รวมถึง นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเที่ยงตรงในเนื้อหาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งอธิบายได้ว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.2 ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มทดลองจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่ได้มีการใช้งานระบบสารสนเทศฯ จากนั้นจึงได้นำไปทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยวิธีการทดสอบทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีการของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ในระดับที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือของตัวแปรต่างๆ ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.952 ซึ่งหมายถึงแบบสอบถามมีความเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ แสดงข้อมูลได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	Cronbach Coefficient Alpha
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	0.952

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการใช้แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแสดงความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศ และทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของการประเมินระบบสารสนเทศฯ ใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต และความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2560

4.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากหนังสือ เอกสาร รายงานผลการดำเนินงานและรายงานประจำปีที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดจัดทำขึ้น รวมถึง งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการ

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด คือความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและเป็นรายชื่อ

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในกรณีตัวแปรอิสระสองกลุ่ม สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) และในกรณีตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheff)

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ แทน 5 ความหมายคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีสูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น (ซีซวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539: 15)

$$= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จะได้เกณฑ์การแปลความหมาย ที่ได้จากการประเมินผลดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การประเมินผลกำหนดไว้ที่ระดับ 3.50 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

ทั้งนี้ ประเด็นจากแบบสอบถามปลายเปิดในส่วนที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อตอบปัญหาความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ โดยนำข้อมูลรูปธรรมมาจัดกลุ่ม (grouping) แยกแยะ (classification) เชื่อมโยงในเชิงตรรกะ (logic) และตีความ (interpretation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 256 คน คิดเป็นหนึ่งในร้อยเปอร์เซ็นต์ของแบบสอบถามทั้งหมด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (256)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
ชาย	98	38.3
หญิง	158	61.7
รวม	256	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (256)	ร้อยละ (100)
2. อายุ		
18 - 28 ปี	105	41.0
29 - 39 ปี	84	32.8
40 - 50 ปี	43	16.8
51 - 60 ปี	24	9.4
รวม	256	100.0
3. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	73	28.5
พนักงานราชการ	41	16.0
ลูกจ้างชั่วคราว	131	51.2
ลูกจ้างเหมาบริการ	11	4.3
รวม	256	100.0
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
0-5 ปี	122	47.7
6-10 ปี	48	18.8
11-15 ปี	30	11.7
16-20 ปี	42	16.4
20 ปีขึ้นไป	14	5.5
รวม	256	100.0
5. สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัด	54	21.1
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ	176	68.8
หน่วยงานในส่วนกลางของสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม	26	10.2
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเป็นชายจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีเพียงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุด เป็นลูกจ้างเหมาบริการ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ที่ระหว่าง 0-5 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 20 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัด มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่หน่วยงานใน ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แสดงด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ โดยภาพรวม

การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม)	4.14	0.860	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.67	0.929	มาก
ด้านกระบวนการ	3.69	0.969	มาก
ด้านผลผลิต	4.00	0.857	มาก
รวม	3.87	0.903	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.903) ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น การประเมินทุกด้านจึงผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม)

ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศฯ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ในเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุนงานยุติธรรมเพื่อประชาชน	3.96	0.910	มาก
2. การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	4.04	0.878	มาก
3. การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในเรื่องของการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการ	4.20	0.853	มาก
4. การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	4.16	0.824	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ในเรื่องของการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานบริการประชาชน	4.32	0.834	มากที่สุด
	4.14	0.860	มาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.860) ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น การประเมินทุกข้อจึงผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านปัจจัยนำเข้า

ด้านปัจจัยนำเข้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.90	0.870	มาก
2. ความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงาน	3.29	0.980	ปานกลาง
3. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกข้อมูลอย่างชัดเจน	3.76	0.934	มาก
4. จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.65	1.006	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบ	3.77	0.853	มาก
รวม	3.67	0.929	มาก

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ด้านปัจจัยนำเข้า โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.929) ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ด้านความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งมีข้อเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานส่วนกลางมีการมอบนโยบายให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัด นำระบบสารสนเทศฯ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.79	0.890	มาก
2. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ	3.59	1.014	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทราบถึงการนำระบบมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.909	มาก
4. หน่วยงานส่วนกลางได้มีการจัดการฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	3.77	0.985	มาก
5. หน่วยงานส่วนกลางมีการนิเทศติดตาม ประเมินผลการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	3.50	1.048	มาก
รวม	3.69	0.969	มาก

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.969) ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนั้น การประเมินทุกข้อจึงผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ในด้านผลผลิต

ด้านผลผลิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศฯ ที่ออกแบบสามารถใช้งานได้ง่าย การประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรในการใช้งาน	3.84	0.850	มาก
2. ระบบสารสนเทศฯ ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการภายในของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานบริการประชาชน	4.00	0.849	มาก
3. ระบบสารสนเทศฯ ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบสถานการณ์ ยื่นคำร้องได้จากระบบสารสนเทศฯ ซึ่งเป็นการเพิ่มความ สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ของประชาชน	4.03	0.860	มาก
4. ระบบสารสนเทศฯ เป็นช่องทางในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ทำให้กระทรวง ยุติธรรมมีภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อ กระทรวงยุติธรรมมากขึ้น	4.16	0.858	มาก
5. ข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ มีประโยชน์ สามารถ นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานและวางแผนการ ดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้	4.01	0.870	มาก
รวม	4.00	0.857	มาก

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.857) ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนั้น การประเมินทุกข้อจึงผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามเพศ

กลุ่มตัวอย่าง	N (256)	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	98	4.064	0.635	3.625	0.434
หญิง	158	3.761	0.661		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บุคลากร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า H_0 : บุคลากร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามอายุ

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.160	3	0.720	1.235	0.298
ภายในกลุ่ม	146.940	252	0.583		
รวม	149.100	255			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บุคลากร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า H_0 : บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามประเภทบุคลากร

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.077	3	1.692	2.961	0.033
ภายในกลุ่ม	144.023	252	0.572		
รวม	149.100	255			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า H_0 : ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheff) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	ลูกจ้างเหมา บริการ
ข้าราชการ	3.89	-	0.041	0.282*	0.409
พนักงานราชการ	3.85		-	0.241	0.368
ลูกจ้างชั่วคราว	3.61			-	0.127
ลูกจ้างเหมาบริการ	3.48				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการและบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการเห็นว่าการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) มากกว่าลูกจ้างชั่วคราวที่เห็นว่า การประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$)

สมมติฐานที่ 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.303	4	1.326	2.314	0.058
ภายในกลุ่ม	143.796	251	0.573		
รวม	149.100	255			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บุคลากร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึง

ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	17.908	2	8.954	17.288	0.000*
ภายในกลุ่ม	131.191	253	0.519		
รวม	149.100	255			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า H_0 : สถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheff) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามสถานที่ปฏิบัติงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	สำนักงาน ยุติธรรม จังหวัดน่าน 19 จังหวัด	สำนักงาน ยุติธรรม จังหวัดปกติ	หน่วยงาน ส่วนกลางใน สำนักงาน ปลัดกระทรวง ยุติธรรม
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัด	4.07	-	0.526*	-0.123
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ	3.54		-	-0.649*
หน่วยงานส่วนกลางในสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม	4.19			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัดและสำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัดเห็นว่าการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) มากกว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติที่เห็นว่าการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)

2. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติและหน่วยงานส่วนกลางในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติเห็นว่าการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) น้อยกว่าหน่วยงานส่วนกลางในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่เห็นว่าการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 256 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เป็นจำนวน 96 คน (ร้อยละ 38.28) ได้ผลการศึกษาเรียงลำดับมากมาเกินไปน้อย โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยนำเข้า จำนวน 55 หน่วย (ร้อยละ 21.48) รองลงมาด้านกระบวนการ จำนวน 47 หน่วย (ร้อยละ 18.36) ด้านผลผลิต จำนวน 39 หน่วย (ร้อยละ 15.23) และด้านสภาวะแวดล้อมไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรค

4.1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

- 1) ควรแก้ปัญหาเรื่องความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2) จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ไม่เพียงพอ
- 3) คอมพิวเตอร์ของสำนักงานยุติธรรมบางจังหวัดยังเป็นรุ่นเก่าที่ไม่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้บันทึกข้อมูลเข้าระบบ

4.1.2 ด้านกระบวนการ

- 1) ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศฯ ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบหรือพัฒนาระบบสารสนเทศฯ
- 2) หน่วยงานส่วนกลางไม่ได้มีการฝึกอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่และนิเทศติดตาม ประเมินผลการใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง
- 3) หน่วยงานส่วนกลางไม่มีการจัดทำแนวทางการใช้งานระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ทุกหน่วยมีแนวปฏิบัติเดียวกัน

4.1.3 ด้านผลผลิต

- 1) ระบบสารสนเทศฯ ใช้งานยากและมีความซับซ้อน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการใช้งานระบบสารสนเทศฯ
- 2) การพัฒนาระบบยังไม่มี การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน

4.2 ข้อเสนอแนะ

ด้านนโยบาย พบว่า บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมต้องการให้ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้สามารถยกระดับเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งตามกฎหมาย และ มีการมอบหมายให้ยุติธรรมจังหวัดเป็นผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดโดยตรง โดยไม่ต้องการให้ผู้บริหารจากหน่วยงานอื่นมาทำหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและ

กำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึง มีนโยบายจัดหาสำนักงานที่เป็นของหน่วยงานเอง แบบไม่ต้องเช่าสถานที่ทำการ

ด้านบุคลากร พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ควรปรับโครงสร้างบุคลากรให้มีตำแหน่งการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่อย่างชัดเจน โดยจัดกรอบอัตรากำลังที่เป็นข้าราชการเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดทำความก้าวหน้าในสายอาชีพของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการโอนย้ายหรือลาออกค่อนข้างบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในดำเนินงาน

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ยุติธรรมจังหวัดที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ และบุคลากรที่ไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน รวมถึง บุคลากรยังขาดการฝึกอบรมและการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมให้มียุทธศาสตร์ความรู้ที่หลากหลายเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ด้านงบประมาณ/อุปกรณ์สนับสนุน พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้รับงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการประเมินการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวางที่เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ทั้งในส่วนภูมิภาคคือสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 81 แห่ง ทั่วประเทศ จำนวน 539 คน และเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 743 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,282 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 230 ตัวอย่าง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศฯ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 256 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม Online จากโปรแกรม Google Docs ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 29-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด คือ มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.4

ประเภทบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุด เป็นลูกจ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 4.3

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ระหว่าง 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5

สถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน ร้อยละ 19 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุดเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่สำนัก/กอง/หน่วยงานใน ส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 10.2

1.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประเมินผลโครงการฯ โดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านบริบท (สภาวะแวดล้อม) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลโครงการฯ ในภาพรวมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ นโยบาย ความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศฯ ต่อบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ผ่านเกณฑ์การประเมิน

2) ด้านปัจจัยนำเข้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลโครงการฯ ภาพรวมในเรื่องความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรบริหารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยมีความเหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินสูงสุดที่ 3.90 และค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุดในเรื่องความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงานที่ 3.29 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

3) ด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลโครงการฯ ภาพรวมในเรื่องการมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้งาน

ระบบ ติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบอยู่ที่ 3.59 และหน่วยงานส่วนกลางมีการนิเทศติดตาม ประเมินผลการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 ตามลำดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน

4) ด้านผลผลิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการประเมินผลโครงการฯ ภาพรวมในเรื่องของความสะดวกในการใช้ระบบสารสนเทศฯ การนำข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ นำมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่ามีความใกล้เคียงกันในช่วง 4.00-4.16 โดยมีประเด็นในเรื่องระบบสารสนเทศฯ ที่ออกแบบสามารถใช้งานได้ง่าย การประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.84 ผ่านเกณฑ์การประเมิน

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการประเมินผลการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

1.4 สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ดังต่อไปนี้

1.4.1 ปัญหาและอุปสรรค

- 1) ด้านปัจจัยนำเข้า

- (1) ควรแก้ปัญหาเรื่องความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- (2) จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ไม่เพียงพอ
- (3) คอมพิวเตอร์ของสำนักงานยุติธรรมบางจังหวัดยังเป็นรุ่นเก่าที่ไม่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้บันทึกข้อมูลเข้าระบบ

1.4.2 ด้านกระบวนการ

- 1) ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศฯ ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบหรือพัฒนาระบบสารสนเทศฯ
- 2) หน่วยงานส่วนกลางไม่ได้มีการฝึกอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่และนิเทศติดตาม ประเมินผลการใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง
- 3) หน่วยงานส่วนกลางไม่มีการจัดทำแนวทางการใช้งานระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ทุกหน่วยมีแนวปฏิบัติเดียวกัน

1.4.3 ด้านผลผลิต

- 1) ระบบสารสนเทศฯ ใช้งานยากและมีความซับซ้อน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการใช้งานระบบสารสนเทศฯ
- 2) การพัฒนาระบบยังไม่มีเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน

1.5 ข้อเสนอแนะ

ด้านนโยบาย พบว่า บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมต้องการให้ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้สามารถยกระดับเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งตามกฎหมายกระทรวง และ มีการมอบหมายให้ยุติธรรมจังหวัดเป็นผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดโดยตรง โดยไม่ต้องการให้ผู้บริหารจากหน่วยงานอื่นมาทำหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึง มีนโยบายจัดหาสำนักงานที่เป็นของหน่วยงานเอง แบบไม่ต้องเช่าสถานที่ทำการ

ด้านบุคลากร พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ควรปรับโครงสร้างบุคลากรให้มีตำแหน่งการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่อย่างชัดเจน โดยจัดกรอบอัตรากำลังที่เป็นข้าราชการเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดทำความก้าวหน้าในสายอาชีพของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการโอนย้ายหรือลาออกค่อนข้างบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในดำเนินงาน

ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ยุติธรรมจังหวัดที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ และบุคลากรที่ไม่เพียงพอ

ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานตามแผนได้อย่างครบถ้วน รวมถึง บุคลากรยังขาดการฝึกอบรมและการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมให้มียุทธศาสตร์ความรู้ที่หลากหลายเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ด้านงบประมาณ/อุปกรณ์สนับสนุน พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้รับงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ

2.อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยที่ปรากฏดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีรายละเอียดการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มากที่สุด ซึ่งอาจเป็นนักศึกษาที่เพิ่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาจจะมีประสบการณ์ในการทำงานยังไม่มากพอ และรองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 29-39 ปี ถือเป็นช่วงอายุของวัยทำงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 มีสัดส่วนน้อยที่สุด ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการระดับชำนาญการขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มฝ่ายหรือหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ซึ่งมักจะมีประสบการณ์หรือ สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่าคนที่มียุทธศาสตร์มาก และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 51.20 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว เป็นตำแหน่งที่ขึ้นตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีสัญญาเป็นจ้างรายปี ไม่มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลดังเช่นข้าราชการ ความมั่นคงในอาชีพน้อย ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการลาออกของลูกจ้างชั่วคราวค่อนข้างสูง ส่งผลต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นข้าราชการสังกัดกรมต่าง ๆ ที่ประจำอยู่ในส่วนราชการภูมิภาค เช่นสำนักงานคุมประพฤติจังหวัด หรือเรือนจำจังหวัด เป็นต้น ซึ่งข้าราชการเหล่านั้นมีภาระงานประจำอยู่แล้ว แต่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน ตามภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพิ่มเติมอีก ตามรูปแบบการจัดองค์การแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) ในบางครั้งเกิดปัญหาภาระงานที่มากเกินไปแต่อัตราค่าตอบแทนคงเดิม หรือขาดแรงจูงใจ ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร จะส่งผลเชื่อมโยงไปถึงประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

2. ด้านความเหมาะสมของความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบสารสนเทศฯ กับยุทธศาสตร์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พบว่ามีความเหมาะสมระดับมาก เนื่องจากการ

ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นไปตามแผนงานโครงการที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการสี่ปี สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (พ.ศ. 2555 - 2558) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาประสิทธิภาพระบบการอำนวยความสะดวกและการจัดการ กลยุทธ์ พัฒนาประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีเป้าหมายต้องการให้ หน่วยงานเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล และ ต้องการให้หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรมได้รับการสนับสนุนและบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และมี มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในเรื่องของการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาของการปฏิบัติราชการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

3. ด้านความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้า พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมระดับมาก แต่ ทั้งนี้ความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดเท่ากับ 3.296 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับการจัดสรรงบประมาณด้าน IT อย่างจำกัด ทำให้ไม่ สามารถจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตามแผน การเชื่อมโยงเครือข่าย อินเทอร์เน็ตระหว่างสำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับหน่วยงานส่วนกลาง จึงใช้ระบบการเข้าใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) จากผู้ให้บริการ ISP (Internet Service Provider) โดยมีความเร็วในการส่งถ่ายข้อมูลอยู่ที่ 30 เมกะบิตต่อวินาที ซึ่งขีดความสามารถ ของระบบ ADSL คือ Bandwidth ในการทำงานที่ Downstream จากผู้ให้บริการ ADSL ไปยัง ผู้รับบริการจะสูงกว่า Upstream ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลจากผู้ให้บริการหรือลูกค้า กล่าวโดยสรุปคือ การ Download ข้อมูลจากเว็บไซต์จะให้ความเร็วสูงกว่าการ Upload ข้อมูลขึ้นสู่เว็บไซต์ ดังนั้นจึงเกิด ปัญหาต่อการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด ที่จะต้องบันทึกข้อมูลผ่านเว็บแอปพลิเคชันเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลที่ติดตั้งอยู่ในเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์ในส่วนกลาง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบเกิดความล่าช้าอันเกิดจากปัญหาความเร็วและ ความเสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน (Users) สอดคล้องกับ สมพงษ์ บุญด้วยลาน, 2549: 66-70 ที่พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความสามารถ ดานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จะทำให้สามารถประยุกต์ใช้งานระบบสารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะต้องมีอุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งจะต้องมี การศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

การประเมินโครงการในรูปแบบประเมินชิป (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2551) ได้กล่าวไว้ ว่า “การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนเทคโนโลยีและแผนของการ

ดำเนินงาน” และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) ความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ มิใช่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ ซึ่งจากการประเมินปัจจัยนำเข้าแล้วเห็นว่าเกิดจากความไม่พร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีสาเหตุมาจากงบประมาณในการจัดหา อุปกรณ์สารสนเทศยังไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะโครงการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องใช้งบประมาณดำเนินการค่อนข้างสูง ทำให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงบางส่วน ดังนั้น การที่จะทำให้แผนงานโครงการประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง รวมถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศฯ มิใช่เพียงพอและไม่มี ความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ สอดคล้องกับการจัดโครงสร้างและระบบงานของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดปกติที่ใช้วิธีการเคลื่อนย้ายตัวจากหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่หมุนเวียนมาปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศได้อย่าง ต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี ของ ชมพูนุช หุ่นนาค และงานวิจัยเรื่องประสิทธิผลจากการ นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท ของรัฐนี้ สิงหบุตรา ที่พบว่าปัญหาด้านการดำเนินงานคือเจ้าหน้าที่ที่ใช้งาน ระบบขาดความเชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา

4. ด้านความเหมาะสมของกระบวนการ จากผลการประเมินด้านการบริหารจัดการพบว่า มีความเหมาะสมระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากนโยบายของผู้บริหารในการที่จะยกระดับสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดให้เป็นหน่วยงานตัวแทนของกระทรวงยุติธรรมจึงได้มีการผลักดันการดำเนินงานใน ด้านต่างๆ รวมทั้ง ผลักดันให้มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างจริงจัง และการ มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดโดยตรง มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้เห็นประโยชน์ของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ ในส่วนของการออกแบบระบบสารสนเทศหน่วยงานส่วนกลางก็ ยังขาดการมีส่วนร่วมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เนื่องจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีหน่วยงานที่ มากเกินกว่าจะจัดเก็บความต้องการได้ครบทุกหน่วยงาน จึงได้แก้ปัญหาโดยการสุ่มจัดเก็บข้อมูล เฉพาะหน่วยงานนำร่องเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของส่วนกลางที่ให้ความสำคัญกับสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดนำร่องมากกว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ รวมถึงการนิเทศงาน ติดตามและ ประเมินผลการใช้งานระบบ ที่ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถนิเทศ ติดตามงานได้หมดครบ ทุกแห่งเพราะงบประมาณที่มีค่อนข้างจำกัด จึงทำให้ผลการประเมินในหัวข้อการมีส่วนร่วมใน

การพัฒนาาระบบของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและการนิเทศงาน ติดตามและประเมินผลการใช้งาน ระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยที่สุดที่ 3.59 และ 3.77 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัด นนทบุรี ของ ชมพูนุช หุ่นนาค และงานวิจัยเรื่องประสิทธิผลจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการมาใช้ในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท ของณัฐินี สิงหบุตรา ที่พบว่าจะต้องมีการเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมใน การศึกษาสภาพปัญหาความพร้อมหรือข้อมูลต่างๆ ก่อนนำระบบสารสนเทศมาใช้งานและจะต้องมี การประสานงานที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจะทำให้การนำระบบสารสนเทศมาใช้ประสบ ความสำเร็จ

5. ด้านความเหมาะสมของผลผลิต จากผลการประเมินภาพรวม พบว่ามีความเหมาะสม ระดับมาก ทั้งนี้ พบว่ามีผู้ใช้งาน (Users) เห็นว่าการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มีความเหมาะสมระดับ มาก แม้ว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหลายจังหวัดประสบปัญหาด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจเป็นเพราะระบบสารสนเทศยังสามารถให้บริการ ด้านการสืบค้น การประมวล การเรียกดูรายงานผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด ช่วงเวลาในการสืบค้นข้อมูล หรือการพิมพ์รายงานได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ สอดคล้องกับประโยชน์ของ ระบบสารสนเทศ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2555: 23) ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูลปริมาณมาก การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว การ ลดต้นทุน และการขยายขอบเขตการติดต่อประสานงานของหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องกับ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย (2549) กล่าวว่าประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่ เด่นชัดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะจะช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ จะช่วยให้การสื่อสารและการ ติดต่อประสานงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจาย ข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น สำหรับการประเมินในด้านระบบสารสนเทศฯ ที่ออกแบบสามารถใช้งานได้ง่าย การ ประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรในการทำงาน ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดที่ 3.84 อาจเกิดจากการออกแบบระบบสารสนเทศที่ยังไม่ตอบสนอง จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี ซึ่งนับได้ว่าเป็น ช่วงอายุของคนในยุค Generation Y ซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี ดังนั้น สาเหตุของการประเมินในด้านระบบ สารสนเทศฯ ที่ออกแบบสามารถใช้งานได้ง่าย การประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรใน การใช้งาน มีผลการประเมินต่ำ อาจเป็นเพราะปัญหาด้านการออกแบบระบบไม่ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึง ความผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูลของระบบ

6. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการประเมินการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 2 และ 4 เนื่องจากระบบสารสนเทศฯ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ ประเภทบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 และ 5 เนื่องจาก ในแต่ละประเภทของบุคลากรจะมีหน้าที่หรือองค์ความรู้ที่ไม่เท่ากัน ซึ่งอาจส่งผลถึงการใช้ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน รวมถึง สถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดแต่ละที่จะมีอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอและแตกต่างกัน ส่งผลให้คามคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบสารสนเทศฯ แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการประเมินพบว่าในด้านของปัจจัยการดำเนินงาน ผู้ใช้งานได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการดำเนินงาน คำร้อยละสูงที่สุดที่ควรปรับปรุงคือ ความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงาน หน่วยงานส่วนกลางมีการนิเทศติดตาม ประเมินผลการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานส่วนกลางที่กำกับดูแลสำนักงานยุติธรรมจังหวัดควรถ่ายทอดนโยบายในการนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการด้านระบบระบบสารสนเทศฯ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศฯ

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.2.1 ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน รวมทั้งพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน เป็นการลดความซ้ำซ้อนในการรายงานผลการดำเนินงานให้กับหน่วยงานส่วนกลาง

3.2.2 จัดโครงการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หากไม่มีงบประมาณเพียงพอให้จัดทำเป็นคู่มือการใช้งานผ่านระบบ e-Learning หรือ ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น Youtube

3.2.3 มีการกำหนดมาตรฐานหรือนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้ทุกหน่วยสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันและเป็นการประหยัดงบประมาณ

3.2.4 ควรเร่งปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยในระยะเร่งด่วนที่ไม่ต้องใช้งบประมาณมากนัก อาจพิจารณาแพ็คเกจการใช้งานระบบ ADSL จากผู้ให้บริการ ISP ให้สอดคล้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยเพิ่มความเร็วของ Upload ข้อมูลให้สูงขึ้น หรือในระยะยาวอาจผลักดันงบประมาณในการวางระบบเครือข่ายเชื่อมโยง (LAN) ระหว่างหน่วยงานภายในแบบ Leased Line ซึ่งมีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลสูงกว่าระบบ ADSL และมีความปลอดภัยจากการละเมิดข้อมูลสูงกว่า

3.2.5 ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย รวมทั้ง สนับสนุนงบประมาณในการซ่อมบำรุงให้เพียงพอและทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมประชากรที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อให้ได้ทราบถึงการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์หรือเพิ่มความสะดวกในการขอรับบริการหรือติดตามงานได้จริงหรือไม่

3.3.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องของการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

“กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2545”.

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 103 ก, 9 ตุลาคม 2545, หน้า 229-234.

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานงานยุติธรรมจังหวัด. สืบค้นจาก <http://www.moj.go.th>.

ชมภูนุช หุ่นนาค. (2554). การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.

ณัฐินี สิงห์บุตร. (2542). ประสิทธิภาพจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ในหน่วยงาน
ของกรุงเทพมหานคร:กรณีศึกษาฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพญาไท. (การศึกษาปัญหา
พิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2555). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 12)

กรุงเทพมหานคร: แชน โพร์ พรินติ้ง จำกัด.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). การบริหารโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

พลพฐ ปิยวรรณ, และ สภาพร เจริญเยี่ยม. (2555). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. สมุทรปราการ:
ออฟเซ็ทพลัส.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2555). เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร:แฮร์ส ออฟ เคอร์มิสท์.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ CPO. (พิมพ์ครั้งที่ 7)
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร:
นามมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

สมคิด พรหมจ้อย, และ จตุพร ดีไซน์. (2544). เทคนิคการประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สมพงษ์ บุญด้วยลาน. (2549). การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการ
จัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ. (การศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). รวมบทความ ทางการประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6)

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร:

เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- สิน พันธุ์พินิจ. (2556). *เทคนิคการวางแผนและประเมินผลโครงการ (Project Planning and Evaluation Technique)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 11) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2544). *การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561). สืบค้นจาก <http://www.opdc.go.th>.
- การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด. สืบค้นจาก <http://khonkaen.moj.go.th>.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อัมพิกา ใจก่อง. (2556). *การประเมินการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เชียงใหม่*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- Kling, R. and W.H. Dutton. (1982). *Computer and Politics: High Technology in American Local Governments*. New York: Columbia University Press.
- Haag, S., M, Cumnnngy, M., & J – Dawkins. (2000). *Management Information System for the Information Age 2nd ed*. Toronto: Irwin McGraw Hill.
- O'Brien, J. A. (2000). *Introduction to Information Systems: Essentials for the Internetworked Enterprise 9th ed*. Toronto: Irwin Mc Graw-Hill.
- Stair, R.M., & G.W.Reynolds. (1999). *Principles of Information System: A Managerial Approach 4th ed*. Cambridge. MA: Course technology.
- Stufflebeam, D.L. & Shinkfield, A.J. *Systematic Evaluation*. Boston/Dordrecht/Lancaster: Kluwer-Nijhoff Publishing, 1990.
- Tips et al. (1987). *Failed You Implementation?. Yes. But in Style, Working Paper No.20*, Bangkok: Division of Human Settements Development, Asian Institute of Technology.
- Worthen, B.R. & Sander, J.R. *Educational Evaluation : Theory and Practice*. Ohio: Wadworth Publishing Company, Inc., 1973.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ พ/๓๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | | |
|------------------|--------------------------------|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๒. แบบสอบถาม | จำนวน ชุด |

เนื่องด้วย นางจิตลัดดา เสี่ยงใส นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินผลระบบ
สารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวให้นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์เฉลิมพงศ์ มีสมนัย
ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕-๔๘๕๑๔๘๐

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ณัฐศิษฐ์ ใจสะอาด)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

(นางสาววิวรรณ ศรีวนาภิรมย์)

๒๗ ส.ค. ๒๕๖๐



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ ๗๓๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี (นางกรรณิการ์ ขอินทรวงศ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางจิตลัดดา เสียงใส นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินผลระบบ
สารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์เฉลิมพงศ์ มีสมนัย
ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕-๔๘๕๑๔๘๐

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ผู้ศึกษา ใจสะอาด)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ได้ตรวจสอบและมอบให้
แก้วใจ แล้ว
๒-๕๘ ๕๑ ๖๐



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ กษ ๓๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ (นายสุรไกร นวลศิริ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางจิตลัดดา เสี่ยงใส นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินผลระบบ
สารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์เฉลิมพงศ์ มีสมนัย
ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕-๔๘๕๑๔๘๐

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ณัฐศิษฐ์ ใจสอาด)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

๒๘ ส.ค. ๒๕๖๐



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ส่ง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒๘ ส.ค. ๒๕๖๐

ศทส.สป.ยธ.
เลขรับ 01619
วันที่ ๒๘ ส.ค. ๒๕๖๐

กระทรวงยุติธรรม
เลขรับ 17759
วันที่ ๒๘ ส.ค. ๒๕๖๐
เวลา ๒4๐๖.



สพจ. ศทส.สป.ยธ.
เลขที่รับ 934
วันที่ ๐๕ ก.ย. ๒๕๖๐
เวลา 12.๐3 น.

ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ ๗๓๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ปลัดกระทรวงยุติธรรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
- ๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางจิตต์ดดา เสียงใส นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินผลระบบสารสนเทศ
การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ซึ่ง รศ.ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย เป็น
อาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอ
ความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยหากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕-๔๘๕๑๔๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์เนฐศิษฐ์ ใจสอาด)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับประเมินผลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งท่านเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมในการใช้งานระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงหรือตามความคิดเห็น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้

นางจิตลัดดา เสียงใส

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 - 28 ปี

29 - 39 ปี

40 - 50 ปี

51 - 60 ปี

3. ประเภทบุคลากร

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

ลูกจ้างชั่วคราว

ลูกจ้างเหมาบริการ

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

0-5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

15 ปีขึ้นไป

5. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานใด

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน 19 จังหวัด

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปกติ

หน่วยงานในส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการ
ประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาว่าข้อคำถามต่อไปนี้ว่าท่านมีความคิด
เห็นอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อคำถามละ
1 คำตอบ

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านบริบท (Context Evaluation)						
1	ระบบสารสนเทศฯ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม ในเรื่องการส่งเสริมและสนับสนุน งานยุติธรรมเพื่อประชาชน					
2	การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับนโยบายและ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม					
3	การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับนโยบายของ รัฐบาลในเรื่องของการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการ ปฏิบัติราชการ					
4	การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ					
5	การนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของโครงการ ในเรื่องของการส่งเสริมและสนับสนุนงาน ด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานบริการประชาชน					
ปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)						
6	ความเหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน					
7	ความเหมาะสมของความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ ใช้ในการปฏิบัติงาน					
8	มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกข้อมูลอย่าง ชัดเจน					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบริบท (Context Evaluation)						
9	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
10	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบ					
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process Evaluation)						
11	หน่วยงานส่วนกลางมีการมอบนโยบายให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำระบบสารสนเทศฯ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
12	สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ					
13	มีการประชาสัมพันธ์ให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทราบถึงการนำระบบมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
14	หน่วยงานส่วนกลางได้มีการจัดการฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด					
15	หน่วยงานส่วนกลางมีการนิเทศติดตาม ประเมินผลการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศฯ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด					
ปัจจัยด้านผลผลิต (Product Evaluation)						
16	ระบบสารสนเทศฯ ที่ออกแบบสามารถใช้งานได้ง่าย การประมวลผล มีความถูกต้อง และมีความเสถียรในการทำงาน					
17	ระบบสารสนเทศฯ ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการภายในของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และงานบริการประชาชน					
18	ระบบสารสนเทศฯ ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะ การยื่นคำร้องได้จากระบบสารสนเทศฯ ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
19	ระบบสารสนเทศฯ เป็นช่องทางในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ ทำให้กระทรวง ยุติธรรมมีภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อ กระทรวงยุติธรรมมากขึ้น					
20	ข้อมูลในระบบสารสนเทศฯ มีประโยชน์ สามารถนำมาใช้ เป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานและวางแผนการ ดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้					

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจิตลัดดา เสียงใส
วัน เดือน ปีเกิด	10 พฤษภาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2538
สถานที่ทำงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

