

การศึกษา “ทิศทางการขับเคลื่อนงานสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ :

การประเมินระบบบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1 – 11

ตามบทบาทภารกิจในช่วงปี 2560 – 2562”



โดย นางสาวพิมพ์ธิดา แสงจันทร์

การศึกษา “ทิศทางการขับเคลื่อนงานสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์:การประเมินระบบบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1 – 11 ตามบทบาทภารกิจในช่วงปี 2560 -2562” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ในระดับผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ตามบทบาทภารกิจ ในช่วงปี 2560 – 2562 และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารและทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) และที่ได้นำรูปแบบการประเมิน CIPP Model ของ Daniel Stufflebeam มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ซึ่งมีขั้นตอนการประเมินผล 4 ด้าน ได้แก่ 1) การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) 2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) 3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) 4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) โดยได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการประเมินทั้งภายใน (เป็นการศึกษาจากตัวแทน สสว.1-11) และภายนอก (เป็นการศึกษาจากตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากตัวแทนหัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายของหน่วยงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์)

ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินทิศทางการขับเคลื่อนงานสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ : การประเมินระบบบริหารงานของ สสว. 1-11 ตามบทบาทภารกิจในช่วงปี 2560 -2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพแวดล้อม ปัจจัยการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงาน โดยดำเนินการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 36 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากกลุ่มผู้บริหารและข้าราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 โดยผลจากการดำเนินการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.2 (26) เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.9 (14) มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.6 (11) ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มการวิจัยและการพัฒนาระบบเครือข่าย ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทมากถึงร้อยละ 67 (24) และจากการศึกษาการประเมินรายด้าน สรุปผลการประเมินโดยรวมได้ว่า การประเมินภายในโดยการสำรวจความคิดเห็นต่อบริบทการทำงานทั้ง 4 ด้าน จากบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-11 ประเมินให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ผ่านเกณฑ์ทั้ง 4 ด้าน โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินการด้านนโยบายที่พิจารณาว่าการมอบนโยบายในระดับผู้บริหาร ควรมีความชัดเจนมากขึ้น และควรพิจารณาให้ข้าราชการที่มาปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ และมีศักยภาพเพียงพอกับงานด้านวิชาการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการ

ของกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องการให้ สสว. เป็นองค์กรด้านวิชาการที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการพัฒนาสังคมได้อย่างครอบคลุมในทุกมิติ และควรเน้นบทบาท พันธกิจของ สสว. ที่ได้กำหนดไว้ในข้อกฎหมายเป็นสำคัญ รวมไปถึงการให้ความสำคัญและมอบหมาย ภารกิจงานต่าง ๆ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของ สสว.และหน่วยงานในระดับพื้นที่

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1 - 11 ตามบทบาทภารกิจในช่วงปี 2560 -2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในแต่ละจังหวัด (ทีม One Home) ต่อการให้บริการ หรือการใช้ผลผลิตจากผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ โดยดำเนินการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 220 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากกลุ่มหัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ของหน่วยงานที่ได้ใช้บริการด้านวิชาการหรือร่วมงานกับสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการทั้ง 76 จังหวัด ทั่วประเทศ โดยจากการดำเนินการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.1 (163) เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 51-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 (52) ส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.6 (11) ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย และร้อยละ 65.9 (145) ปฏิบัติงานที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุด ซึ่งกว่าครึ่งหรือร้อยละ 50.5 (111) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และจากการศึกษาการประเมินรายด้าน สรุปผลการประเมินโดยรวมได้ว่า การประเมินภายนอก โดยการสำรวจความคิดเห็นต่อบริบทการทำงานทั้ง 4 ด้าน จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสว.1 - 11 ประเมินให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ผ่านเกณฑ์เพียง 2 ด้าน และไม่ผ่านเกณฑ์ 2 ด้าน โดยที่ผลคะแนนรวมของทั้ง 4 ด้าน ถือว่าผ่านเกณฑ์ ซึ่งเมื่อพิจารณาคะแนนรายด้านมีข้อสังเกตว่า คะแนนโดยภาพรวมถือว่าได้รับการประเมินค่อนข้างต่ำ โดยผลจากการศึกษาการประเมินรายด้าน พบประเด็นที่การประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์ คือ ด้านบริบท ในประเด็น ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ และด้านผลผลิต ประเด็นผลผลิต ผลลัพธ์ของโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีข้อเสนอแนะต้องการพัฒนาคุณภาพงานของ สสว.ในหลากหลายประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ได้เสนอว่า สสว. ควรมีการกำหนดทิศทางการทำงานของ สสว. ให้ชัดเจน เช่น การทำวิจัย การผลิตผลงานทางวิชาการ การเป็นศูนย์การฝึกอบรม หรือการเป็นผู้ช่วยผู้ตรวจระดับเขตหรือระดับกลุ่มจังหวัด และสสว.ควรปฏิบัติงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยการปฏิบัติงานควบคู่กับงานเชิงนโยบายและนวัตกรรม โดยควรมีเวทีแลกเปลี่ยนการทำงานแบบบูรณาการ การทำงานร่วมกันของทีม One Home ในแต่ละพื้นที่ หรือระดับภาค สำหรับข้อเสนอแนะด้านการดำเนินการ และการจัดกิจกรรมโครงการ และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ได้มีข้อเสนอแนะว่า สสว. ควรเป็นผู้สนับสนุนวิชาการและเป็นศูนย์อำนวยการในการส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากรให้มีศักยภาพตามความต้องการของกระทรวง และพัฒนาให้ สสว. เป็นศูนย์กลางการบูรณาการคิดค้น และสร้างต้นแบบด้านสังคมในระดับกลุ่มจังหวัด นอกจากนี้ ได้เสนอแนะให้ สสว.ควรมีภารกิจในการ “ส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ” ให้กับหน่วยงานในระดับพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการเป็น “ศูนย์ฝึกอบรม ในระดับภาค” หรือ “สำนักบริการวิชาการ” ที่มีหลักสูตรต่าง ๆ เปิดอบรม เช่น สสว. อาจมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะเป็นวิทยากรได้ หรือการเป็น Provider ในการจัดหาวิทยากรมาอบรม เป็นต้น

โดยเน้นการทำหน้าที่เชิงรุกมากขึ้นในการส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการด้านการพัฒนาสังคมให้กับทุกภาคส่วนรวมไปถึงการสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติงานพัฒนาสังคมเชิงพื้นที่ให้กับภาคีเครือข่าย และควรมีการเผยแพร่และเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับหน่วยงานภาคีเครือข่าย หรือบุคลากรในจังหวัดที่สามารถสืบค้นค้นหาได้ เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดการดำเนินงานในระดับพื้นที่ รวมถึงการเป็นหน่วยงานทางวิชาการที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ ชี้ทิศทางการดำเนินงานให้กับจังหวัดร่วมกันบูรณาการการทำงานเพื่อการพัฒนาทางด้านสังคมและกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ⁱ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ)