

ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน  
เรื่อง การดำเนินงานประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ  
กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก

และ

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน  
เรื่อง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงาน  
สำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก



ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ  
ตำแหน่งเลขที่ ๓๙๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

## บทคัดย่อ

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน ระดับชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๓๙๑ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยผู้ขอประเมิน แบ่งการนำเสนอผลงานออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง การดำเนินงานประเมินผลโครงการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงาน จังหวัดตาก ซึ่งผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการโครงการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของจังหวัดตาก ซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล กำหนด ประกอบด้วย แบบสอบถาม ๔ ชุด ตามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ๔ กลุ่ม ได้แก่ ชุดที่ ๑ แรงงานจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑ คน ชุดที่ ๒ คณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบ ความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑๐ คน ชุดที่ ๓ หน่วยงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการฯ ได้แก่ อำเภอบางคนที อบจ. เทศบาล อบต. อสร. และ หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๐ คน และชุดที่ ๔ ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๑๗๐ คน รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๑ คน แบบสอบถาม จำนวน ๑๙๑ ชุด โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ประกอบด้วย การประเมิน ๔ ด้านได้แก่ (๑) ด้านบริบท (Context Evaluation : C) (๒) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) (๓) ด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P) (๔) ด้านผลลัพธ์ (Produce Evaluation : P) ผลการประเมิน โครงการฯ ในภาพรวมได้คะแนน ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ขอประเมินได้พบปัญหาและอุปสรรคในการประเมินโครงการ ดังนี้ จากการตอบแบบสอบถาม ในการประเมินผลโครงการฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ ๒ (คณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือ ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) จำนวน ๒ ราย ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากบางรายไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ ๓ (ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ) จำนวน ๓ ราย ไม่อยู่ในพื้นที่อาจจะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทั้งนี้ อาจทำให้ การวิเคราะห์ผลการประเมินไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง จึงมีข้อเสนอแนะแนวทาง ดังนี้ ๑) ดำเนินการ เก็บข้อมูลตามแบบสอบถามชุดที่ ๒ ให้ครบถ้วน โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนครบถ้วน ทั้งนี้ ต้องสร้างความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยอีกทางหนึ่ง ๒) ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามชุดที่ ๓ เพิ่มเติมทดแทนจำนวนที่ขาดหายไปจนครบถ้วน โดยการลงพื้นที่และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใกล้ชิด หรือผู้เกี่ยวข้องในการติดต่อขอข้อมูลจากประชาชนที่เคยเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมอบหมายงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน การติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงาน และการจัดประชุมออนไลน์ผ่านระบบ (LINE Meeting) เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องเป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพ เป็นระบบมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งปัจจุบัน อสร. ระดับตำบลส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารกันในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว และได้สื่อสารกันในกลุ่มไลน์ แคนนำ อสร.จ.ตาก แต่การรับและส่งข้อมูลข่าวสาร การมอบหมายงานยังไม่เป็นระบบแบบแผน ซึ่งผู้ขอประเมินมีแนวคิดที่ว่า หากได้ประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ให้เป็นระบบ และใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของไลน์ให้ครอบคลุม จะทำให้เกิดการสื่อสารออนไลน์มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย กล่าวคือ เมื่ออาสาสมัครแรงงานได้เรียนรู้วิธีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ถูกต้องและมีระบบ จะทำให้กระบวนการมอบหมายงานทางไลน์เกิดความรวดเร็ว อสร.สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วตามไปด้วย พร้อมทั้งสามารถส่งผลการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ได้ในขณะลงพื้นที่ ทำให้ผู้ขอประเมินสามารถติดตาม ตรวจสอบ แก้ปัญหา และขอให้ อสร.ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลได้ทันทีโดยไม่ต้องย้อนกลับไปลงพื้นที่อีกครั้ง เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังทำให้งานสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก ลดค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารสำเนาแจกและค่าขนส่งไปรษณีย์อีกทางหนึ่งด้วย แต่ในการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ยังมีข้อจำกัดสำหรับอาสาสมัครแรงงาน อาทิ ทักษะการใช้เทคโนโลยีของอาสาสมัครแรงงานแตกต่างกันตามช่วงอายุและประสบการณ์ โดยเฉพาะ อสร.ที่อยู่ช่วงอายุ ๕๐ - ๖๐ ปี ขึ้นไป อาจจะเรียนรู้ได้ช้ากว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า อีกทั้งการใช้ไลน์ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการ รับ - ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด อีกทั้งไลน์ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียนที่แอปพลิเคชันกำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น

ทั้งนี้ ผู้ขอประเมินได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

๑. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ให้กับอาสาสมัครแรงงาน โดยแบ่งกลุ่มตามทักษะความสามารถหรือช่วงอายุ ซึ่งควรมีการทดสอบความรู้ ความเข้าใจก่อนฝึกอบรม เพื่อเป็นการจำแนกกลุ่มผู้อบรม และเพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

๒ .อาสาสมัครแรงงานควรเลือกเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และเตรียมเครื่องสำรองพลังงานแบตเตอรี่ หรือหมั่นชาร์จโทรศัพท์มือถือเพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลายบนไลน์

๓ .ประยุกต์ใช้ Google Docs และ Google Drive บนสมาร์ตโฟน ร่วมกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการรายงานผลการปฏิบัติงานและการบันทึกข้อมูลได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## คำนำ

เอกสารผลงานทางวิชาการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อขอรับการประเมินเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยมีเนื้อหา แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน เรื่อง ประเมินผลโครงการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงาน จังหวัดตาก และ ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก

ผู้ขอประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารผลงานทางวิชาการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ของกระทรวงแรงงาน ผู้บริหารของจังหวัด เจ้าหน้าที่และผู้สนใจ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้รับทราบ สภาพข้อเท็จจริงในการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานของจังหวัดตาก รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน ให้สามารถบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบัน และมีแนวทางการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอาสาสมัครแรงงานเพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่อการ ติดเชื้อ COVID -19 โดยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงาน ระดับตำบลของจังหวัดตาก ในการนี้ ผู้ขอประเมินต้องขอขอบพระคุณทุกภาคส่วนที่มีส่วนให้การสนับสนุน ข้อมูลในการจัดทำเอกสารผลงานทางวิชาการฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

จารุวรรณ มุลธิ  
ตุลาคม ๒๕๖๕



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
<b>ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน</b>	
๑. เรื่อง การดำเนินงานประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์รื้อด้านอาชีพ กระทรวงแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก	๑
๒. ระยะเวลาการดำเนินการ	๑
๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๒
๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน	๑๙
๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)	๒๗
๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๒๘
๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ	๒๘
๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๒๘
๙. ข้อเสนอแนะ	๒๘
๑๐. การเผยแพร่ผลงาน	๒๙
๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	๒๙
<b>ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน</b>	
๑. เรื่อง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงาน สำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก	๓๐
๒. หลักการและเหตุผล	๓๐
๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๓๑
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๖๑
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๖๑
<b>บรรณานุกรม</b>	๖๒
<b>ภาคผนวก</b>	

## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ สรุปรูปการใช้ฟังก์ชันไลน์เพื่อประยุกต์ใช้ในการส่งและมอบหมายงาน

หน้า

๔๗



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจ และประเภทของการประเมินแบบ CIPP Model	๑๔
ภาพที่ ๒ กรอบการวิเคราะห์เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๕
ภาพที่ ๓ ขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก	๑๘
ภาพที่ ๔ ขั้นตอนการใช้ Note เพื่อประกาศ	๕๑
ภาพที่ ๕ ขั้นตอนการใช้ Note เพื่อประกาศ	๕๑
ภาพที่ ๖ รายละเอียดการสร้างอัลบั้มบนไลน์	๕๒
ภาพที่ ๗ การใช้ Keep Memo	๕๓
ภาพที่ ๘ การสร้างปฏิทินกิจกรรม	๕๔
ภาพที่ ๙ การจัดประชุม LINE Meeting	๕๕
ภาพที่ ๑๐ ภาพการย้ายเครื่องไลน์ด้วยวิธีการสแกน QR code จากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่	๕๗



## ส่วนที่ ๑

### ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การดำเนินงานประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนมกราคม – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ หลักการและเหตุผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ กระทรวงแรงงานได้จัดทำโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพแก่ผู้ประสพภัยธรรมชาติ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัยธรรมชาติและผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนด้านอาชีพจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ และเริ่มบรรจุโครงการฯ ดังกล่าว ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเป็นต้นมา ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ขยายกลุ่มเป้าหมายไปสู่ผู้ที่รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ ผู้ถูกเลิกจ้าง ผู้ว่างงานและผู้ไม่มีรายได้และพัฒนาเป็นโครงการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อโครงการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยใช้ชื่อว่า โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาส ว่างงาน ขาดรายได้ ผู้ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติหรือผู้ได้รับผลกระทบจากภัยวิกฤตเศรษฐกิจ ให้ได้รับความช่วยเหลือ พี่นฟู โดยการส่งเสริมให้มีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ที่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ชุมชน ตำบล หมู่บ้านทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยกำหนดเป็น ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วนและกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน โดยมีสำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินการและบูรณาการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานในท้องถิ่น อาสาสมัครแรงงานบัณฑิตแรงงาน รวมทั้งเครือข่ายแรงงาน ผู้นำชุมชน เป็นต้น

กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล จึงให้สำนักงานแรงงานจังหวัดตากดำเนินการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดตาก เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโครงการในจังหวัดว่าผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ อย่างไร และมีกระบวนการบริหารจัดการอย่างไร ประชาชนพึงพอใจและได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด ในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำโครงการประเมินผลการดำเนินงาน



ตามนโยบายยุทธศาสตร์และแผนของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก จากการดำเนินงานประเมินผลพบว่า ในขั้นตอนสำรวจและจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้น กลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ตอบแบบสอบถามไม่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินการโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดตาก

ทั้งนี้ ผู้ขอประเมินได้มีแนวทางแก้ไข โดยได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการ เช่น รายงานการประชุมคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และรายงานผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดตาก เป็นต้น ให้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้มีข้อมูลที่ถูกต้องในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนผู้ขอประเมินได้ติดตามผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการเฉพาะรายบุคคลอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินต่อไปได้

### ๓.๒ ความรู้ ความชำนาญงาน ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

ในการดำเนินงานประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ผู้ขอประเมินได้ประยุกต์ใช้ความรู้ แนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประเมินผลฯ สรุป ดังนี้

#### ๓.๒.๑ ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑

กระทรวงแรงงานได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตามกฎหมายว่าด้วยงบประมาณรายจ่าย เพื่อดำเนินการตามโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานที่หลากหลาย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ปลัดกระทรวงแรงงานออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อการจ้างงานเร่งด่วนและพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพแก่ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้ประสบภัย” หมายถึง บุคคลที่ได้รับ หรืออาจจะได้รับความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ หรือขาดรายได้จากการประกอบอาชีพอันเนื่องมาจากภัยพิบัติหรือภัยธรรมชาติ

“ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ” หมายถึง ผู้ประสบภัย ผู้ประสบภัยพิบัติหรือผู้ประสบภัยธรรมชาติหรือผู้ว่างงานหรือผู้ไม่มีรายได้หรือผู้ที่มีความเดือดร้อนด้านอาชีพเป็นการชั่วคราว

ข้อ ๕ การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนตามระเบียบนี้ให้ดำเนินการในรูปแบบ ดังต่อไปนี้

(๑) กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ประสบภัย ผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ มีงานทำชั่วคราว ด้วยการจ้างแรงงานให้ทำงานในงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสาธารณประโยชน์ เช่น การปรับปรุง ซ่อมแซมสถานที่ที่เสียหาย ทำความสะอาดหรือบูรณะอาคารสถานที่ที่เสียหายจากภัยธรรมชาติ หรือจ้างงานอื่นที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด

(๒) กิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน เพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือฝึกอาชีพในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ ชุมชน หรือประชาชน และความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อประกอบอาชีพเป็นการสร้างรายได้และโอกาสแก่ผู้ว่างงาน หรือผู้ไม่มีรายได้ที่มีความเดือดร้อนด้านอาชีพเป็นการชั่วคราว

ข้อ ๖ การให้ความช่วยเหลือตามโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพตามระเบียบนี้ให้ดำเนินการในพื้นที่ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นพื้นที่ที่ภาครัฐหรือจังหวัดได้ประกาศให้เป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖

(๒) เป็นพื้นที่ที่ภาครัฐหรือจังหวัดได้เคยประกาศให้เป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติตาม (๑) หรือเคยเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติอยู่เป็นประจำ หรือคาดว่าจะเกิดภัยธรรมชาติขึ้นในเวลาอันใกล้ ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด หรือ

(๓) เป็นพื้นที่ที่ประชาชนประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ มีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และประสงค์จะเข้าร่วมโครงการโดยผ่านการพิจารณาและรับรองจากผู้นำน้องการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเมืองพิเศษ กรุงเทพมหานคร หรือผู้นำน้องการปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่น หรือผู้นำชุมชน หรือคณะกรรมการหมู่บ้าน หรือคณะกรรมการชุมชน หรืออาสาสมัครแรงงาน หรือบัณฑิตแรงงาน

ข้อ ๗ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กำหนดมาตรการควบคุม กำกับดูแล การจ้างงานเร่งด่วน หรือพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนตาม ข้อ ๕

ข้อ ๘ ในกรุงเทพมหานคร ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นผู้เสนอโครงการและรวบรวมข้อเสนอของทางราชการ หรือเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ได้จากความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เสนอต่อคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ให้เป็นผู้พิจารณาเสนอปลัดกระทรวงแรงงานอนุมัติ ในส่วนภูมิภาค ให้สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นผู้เสนอโครงการ หรือเป็นผู้รวบรวมข้อเสนอของหน่วยงานของทางราชการ หรือข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือข้อเสนอของเครือข่ายอาสาสมัครแรงงานในพื้นที่ ที่ได้จากความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อจัดทำแผนงานโครงการ เสนอต่อคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด ให้เป็นผู้พิจารณาเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ

ข้อ ๙ การใช้จ่ายเงินตามระเบียบนี้ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณตามโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ ได้แก่ ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยงฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็น โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ เว้นแต่จะทำได้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังไว้เป็นอย่างอื่น ให้หน่วยงานส่วนกลางที่ดำเนินการโครงการ หรือสำนักงานแรงงานจังหวัดรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินตามแผนโครงการตามวรรคหนึ่งต่อกองยุทธศาสตร์และแผนงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยตัดยอดข้อมูลทุกวันที่ ๒๓ ของเดือน และจัดส่งผลการดำเนินการดังกล่าวทุกสิ้นเดือน

ข้อ ๑๐ กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ให้ปลัดกระทรวงแรงงานเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ข้อ ๑๑ ให้ปลัดกระทรวงแรงงานรักษาการตามระเบียบนี้

โดยมีแนวทางการดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน และพัฒนาทักษะฝีมือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ดังนี้

โครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ มี ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน และกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือ โครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพเป็นโครงการที่ทำให้ประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติได้รับความช่วยเหลือ ตลอดทั้งประชาชนที่ประสบภัย การถูกเลิกจ้างว่างงาน ได้ทำงานชั่วคราว พร้อมทั้งได้รับค่าตอบแทนวันละ ๓๐๐ บาทต่อคนต่อวัน ไม่เกิน ๒๐ วัน ตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑ และกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติได้รับความเดือดร้อนด้านอาชีพหรือประสบภาวะเศรษฐกิจ ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นจะได้รับความรู้ตามสาขาอาชีพที่ตนเองฝึก โดยมีขั้นตอนการดำเนินโครงการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับแจ้งการจัดสรรงบประมาณจากกระทรวงแรงงาน ผู้ขอรับการประเมินได้พิจารณาถ่วงดุลโครงการในเบื้องต้น แล้วจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดตาก

(๒) จัดประชุมคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดตาก

(๓) จัดทำโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพในภาพรวม เพื่อเสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้ว่าราชการจังหวัดตาก

(๔) แจ้งผู้ประสานงานหน่วยงานในระดับพื้นที่ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

(๕) จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจ ผู้ประสานงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการได้รับทราบวิธีการดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพ

(๖) ดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับอนุมัติ



จังหวัดตาก โดยคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดตาก ได้พิจารณากลับกรอง แผนงาน/โครงการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงแรงงานกำหนด และเป็นไปตามระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งได้อนุมัติโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓ โครงการ วงเงินงบประมาณ ๕๑๖,๐๐๐.- บาท (ห้าแสนหนึ่งหมื่นหกพันบาทถ้วน) เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ ผู้ถูกเลิกจ้างว่างงานในพื้นที่ ๙ อำเภอ ๑๓ ตำบล ๑๓ หมู่บ้าน มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๒๙๔ คน โดยดำเนินการระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ กิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือร้อยละ ๑๐๐ จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๒๙๔ คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔

ผู้ขอประเมินได้ศึกษาระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินการโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก

### ๓.๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

๓.๒.๒.๑ ความหมายของการประเมินโครงการ มีผู้ให้ความหมายของการประเมินโครงการ ดังนี้  
 เยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี (๒๕๖๔) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อสรุปผลว่าโครงการนั้น ๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพเพียงใด

สมหวัง พิริยานูวัฒน์ (๒๕๔๔) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินใจตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (๒๕๓๙) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาตัวบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อการดำเนินการต่อไป หรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

การประเมินโครงการมีหลักการสำคัญและความจำเป็นซึ่งจะต้องพิจารณาจากความหมายและความสำคัญของการประเมินเป็นสำคัญ ดังนี้

การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามตัวชี้วัด โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินโครงการจึงหมายถึงการตัดสินคุณค่าของโครงการ โดยเก็บข้อมูลจากตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน เพื่อแสดงถึงความสำเร็จของโครงการ

โดยสรุปแล้ว การประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพเพียงใด



โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน และตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นอย่างไร จะดำเนินการต่อไป หรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

### ๓.๒.๒ จุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการ

การประเมินผล (Evaluation) คือ การเทียบระหว่างความคิดกับการกระทำ ดังนั้น การประเมินผล จึงเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามโครงการนั้น บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด มีการเบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่คิดไว้หรือไม่ หากเบี่ยงเบนจะได้หาวิธีปรับปรุงแก้ไขความคาดหวังกับการ ปฏิบัติจริงให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ต่าง ๆ ซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการ มีดังนี้

(๑) การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจว่า ควรจะยกเลิกโครงการ หรือ สนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะโครงการใหม่ ๆ ที่ไม่ได้จัดทำโครงการทดลอง (Experimental) ซึ่งมีโอกาส ผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ดังนั้น หากผลการประเมินพบว่าโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด ก็ควรดำเนินการต่อ แต่ถ้าประเมินผลแล้วพบว่า โครงการมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่าก็ควรพิจารณา ยกเลิก

(๒) เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการ โดยประเมินเป็นระยะ ตามแผนปฏิบัติการของโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือไม่

(๓) เพื่อปรับปรุงงาน เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วพบว่า บางกิจกรรมไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

(๔) เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) โดยปกติการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหาร โครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย ๒ ทางเลือก ดังนั้น การประเมินผล จะเป็น การเปรียบเทียบทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจ เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

(๕) เพื่อขยายผลการนำโครงการไปปฏิบัติ ควรมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง หากปรากฏว่า โครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ก็ควรขยายผลโครงการนั้นต่อไป โดยการขยายผล ต้องคำนึงถึงมิติประชากร เวลา สถานที่ และสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ด้วย

### ๓.๒.๒.๓ ประโยชน์และความสำคัญของการประเมินโครงการ

(๑) ช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานการดำเนินงานมีความชัดเจน มากขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่จะนำโครงการไปสู่การปฏิบัติย่อมจะต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหาร และผู้ประเมิน หากพบข้อบกพร่องจะมีการปรับปรุงให้มีความถูกต้องชัดเจนก่อน

(๒) ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเป็นประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้ เพราะมีการวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการแก้ไขเพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า และเพียงพอต่อการดำเนินงาน

(๓) ช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน ดังนั้น เมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดีย่อมจะทำให้การดำเนินงานตามแผนงานบรรลุวัตถุประสงค์

(๔) มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและช่วยลดสิ่งนี้อาจทำให้เกิดความเสียหายลง

(๕) มีส่วนสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน เนื่องจากการประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมอย่างมีระบบเป็นวิทยาศาสตร์ ทุกส่วนของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด ส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการ

(๖) มีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการเพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการ นำมาซึ่งผลที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและมีความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

(๗) ช่วยให้การตัดสินใจในการบริหารโครงการ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้ และแนวทางในการปรับปรุงการแก้ไขการดำเนินการโครงการ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่า จะดำเนินการโครงการนั้นต่อไปหรือยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้น ผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนหรือกำหนดนโยบายผู้บริหาร

ดังนั้น สารสนเทศที่ได้จากการประเมินจึงมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งนี้ ผู้ประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลการประเมินในลักษณะที่เหมาะสมกับผู้ใช้ผลการประเมิน ผู้ทำหน้าที่ประเมินสามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ

(๑) ผู้ประเมินภายใน (Internal Evaluator) ได้แก่ ผู้ประเมินที่เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในโครงการนั้นซึ่งเป็นผู้ที่รับผิดชอบต่อโครงการนั้นโดยตรง

(๒) ผู้ประเมินภายนอก (External Evaluator) ได้แก่ ผู้ประเมินที่เป็นบุคคลภายนอกที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในโครงการและไม่มีส่วนในการดำเนินการโครงการนั้นโดยตรง ซึ่งอาจเป็นบุคคลจากหน่วยงานอื่น ภายใต้อำนาจเดียวกัน แต่อยู่นอกโครงการหรืออาจเป็นบุคคลต่างสังกัดก็ได้

**๓.๒.๒.๔ ประเภทของการประเมิน** การประเมินมีอยู่ด้วยกันหลายลักษณะ เมื่อพิจารณาประเภทของการประเมินโดยอาศัยเกณฑ์หลายชนิดมาจำแนกประเภท สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ดังนี้

(๑) แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมินได้ ๒ ประเภท คือ

(๑.๑) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินงาน เพื่อพิจารณาความก้าวหน้าของโครงการ ว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือพัฒนาส่วนใดให้เกิดความเหมาะสม มีประสิทธิภาพเพียงใด ก่อนที่จะดำเนินการขั้นต่อไป เพื่อให้การดำเนินงานโครงการ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ โดยภาพรวมอย่างคุ้มค่าที่สุด

(๑.๒) การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานโครงการแล้ว เพื่อพิจารณาตัดสินว่ามีความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการมากน้อยเพียงใด อย่างไร และหากจะดำเนินโครงการต่อไปอีก จะเกิดผลอย่างไร มีความเสี่ยงหรือคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่เพียงใด

(๒) แบ่งตามช่วงเวลาของการประเมิน ดังนี้

(๒.๑) การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการในเบื้องต้น ก่อนที่จะจัดทำโครงการใด ๆ เป็นการประเมินที่มีประโยชน์ต่อการวางนโยบายและการวางแผน เพื่อให้ได้แนวคิดของการจัดโครงการที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้

(๒.๒) การประเมินความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการที่จะดำเนินการ ศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัย/เงื่อนไขที่จำเป็นต่อความสำเร็จของโครงการ มักจะประเมินในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหาร

(๒.๓) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินสิ่งที่ป้อนเข้าสู่โครงการว่ามีความเหมาะสมเพียงใดก่อนที่จะเริ่มโครงการ สิ่งที่ป้อนเข้า เช่น คน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ งบประมาณ เป็นต้น

(๒.๔) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินกระบวนการดำเนินการตามที่กำหนด ทำการประเมินในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อใช้ผลการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งมีลักษณะครอบคลุม การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ของโครงการ

(๒.๕) การประเมินผลผลิต (Output / Product Evaluation) เป็นการประเมินผลที่ได้จากโครงการโดยตรง และเป็นผลที่คาดหวังจากโครงการ ว่าผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของโครงการมากน้อยเพียงใด

(๒.๖) การประเมินผลกระทบ (Outcome / Impact Evaluation) เป็นการประเมินผลที่ได้จากผลของโครงการทั้งที่คาดหวังและไม่ได้คาดหวัง ซึ่งเป็นผลทางบวกและทางลบ เพื่อนำผลไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ เช่น การยกเลิก หรือดำเนินโครงการดังกล่าวต่อไป เป็นต้น

**๓.๒.๒.๕ ขั้นตอนการประเมิน** ในการประเมินผู้ประเมินจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการประเมิน ดังต่อไปนี้

- (๑) การวิเคราะห์โครงการที่จะประเมิน
- (๒) การศึกษารูปแบบการประเมิน (Model)
- (๓) การกำหนดประเด็นของการประเมิน
- (๔) การพัฒนาตัวชี้วัดและกำหนดเกณฑ์
- (๕) การออกแบบการประเมิน
- (๖) การเก็บรวบรวมข้อมูล



- (๗) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- (๘) การวิเคราะห์ข้อมูล
- (๙) การตัดสินใจ ผลสรุปผล และอภิปรายผลการประเมิน
- (๑๐) การเขียนรายงานการประเมิน

รายละเอียดแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

(๑) การวิเคราะห์โครงการที่จะประเมิน เป็นการศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการและความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของโครงการที่จะประเมิน เพื่อให้ผู้ประเมินเกิดความรู้ความเข้าใจโครงการอย่างลึกซึ้ง ตั้งแต่หลักการและเหตุผลของโครงการ วัตถุประสงค์ วิธิตำเนินการ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจนถึงผลของโครงการ การวิเคราะห์โครงการอย่างละเอียดรอบคอบ จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ประเมินเกิดแนวคิดต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การกำหนดประเด็นการประเมินได้ ดังนั้น การวิเคราะห์โครงการที่จะประเมินจึงเป็นขั้นตอนการประเมินที่สำคัญอย่างยิ่งขั้นตอนแรกของการประเมิน

(๒) การกำหนดประเด็นของการประเมิน (Model) ผู้ประเมินจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของการประเมินแบบต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ซึ่งรูปแบบของการประเมินจะได้มาจากแนวคิดของนักวิชาการทางด้านการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้ประเมินควรศึกษารูปแบบการประเมินหลาย ๆ แบบ เพื่อจะนำไปสู่การเลือกใช้รูปแบบการประเมินที่เหมาะสมที่สุดในโครงการที่จะประเมินรวมถึงการผสมผสาน รูปแบบการประเมินที่หลากหลาย เพื่อให้ผลการประเมินสมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้

(๓) การกำหนดประเด็นของการประเมิน ผู้ประเมินจำเป็นต้องกำหนดประเด็นของการประเมินอย่างเหมาะสม เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดรายละเอียดในขั้นตอนต่อ ๆ ไปอย่างสมบูรณ์ตามประเด็นที่กำหนด ผู้ประเมินสามารถกำหนดประเด็นการประเมินได้จากการวิเคราะห์โครงการที่จะประเมิน (ขั้นตอนที่ ๑) ผสมผสานกับการศึกษารูปแบบของการประเมิน (ขั้นตอนที่ ๒) ทั้งนี้ ผู้ประเมินจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน ซึ่งอาจจะเป็นผู้ให้ทุน ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ฯลฯ เพื่อให้ผลจากการประเมินเป็นประโยชน์ต่อบุคคลต่าง ๆ อย่างแท้จริง

(๔) การพัฒนาตัวชี้วัดและกำหนดเกณฑ์ ในการประเมินใด ๆ สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความเชื่อถือในผลการประเมินได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของตัวชี้วัด (Indicator) และเกณฑ์ (Criteria) ดังนั้น ขั้นตอนสำคัญของการประเมินอีกขั้นตอนหนึ่งก็คือ การพัฒนาตัวชี้วัด และการกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสม ตัวชี้วัดแต่ละตัวจะได้มาจากประเด็นของการประเมินที่ผู้ประเมินได้กำหนดไว้ใน (ขั้นตอนที่ ๓) ผู้ประเมินต้องพยายามค้นหาตัวชี้วัดที่สามารถแสดงประสิทธิภาพของแต่ละประเด็นได้ชัดเจนที่สุด ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ และเมื่อได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมแล้ว ผู้ประเมินจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมให้กับตัวชี้วัดแต่ละตัวดังกล่าว เพื่อเป็นเกณฑ์ตัดสินได้ว่าผลการดำเนินงานของโครงการที่พิจารณาจากตัวชี้วัดแต่ละตัวนั้นประสบความสำเร็จเป็นไปตามเกณฑ์มากน้อยเพียงใด

(๕) การออกแบบการประเมิน หลังจากที่ผู้ประเมินกำหนดประเด็นของการประเมิน และพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่เหมาะสมได้แล้ว ผู้ประเมินสามารถเริ่มออกแบบการประเมินได้ เริ่มตั้งแต่การผสมผสานความคิดทั้งหมดเป็นรูปแบบการประเมินที่เลือกใช้ให้เหมาะสมกับโครงการที่จะประเมิน การกำหนดวิธีการประเมิน



การสุ่มตัวอย่าง ตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่จะใช้ แหล่งข้อมูลที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ และการวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบการประเมินจึงเป็นเสมือนแนวทางการประเมินที่ผู้ประเมินได้เตรียมการออกแบบไว้สำหรับแต่ละโครงการ

(๖) การเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากที่ผู้ประเมินได้ออกแบบการประเมินไว้แล้ว ผู้ประเมินต้องลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ต้องการ โดยวิธีการ เช่น การสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ การสอบถาม เป็นต้น ซึ่งการเลือกใช้วิธีการใดย่อมขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการประเมินและลักษณะข้อมูลที่ต้องการเป็นสำคัญ

(๗) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนนี้จะสอดคล้องกับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ ถ้าผู้ประเมินเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีใด เครื่องมือที่ใช้ก็ต้องสอดคล้องกับวิธีการนั้น เช่น ถ้าใช้วิธีการสอบ เครื่องมือที่ใช้ก็คือแบบสอบ ถ้าใช้วิธีการสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ก็คือ แบบสอบถาม เป็นต้น ผู้ประเมินจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องการสร้างเครื่องมือแต่ละชนิดให้มีคุณภาพ เพราะผลการประเมินจะเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับเครื่องมือที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ

(๘) การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการได้แล้ว ผู้ประเมินต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลออกมาตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

(๙) การตัดสินผล สรุปผล และอภิปรายผลการประเมิน หลังจากได้ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ ผู้ประเมินจำเป็นต้องตัดสินผลว่า โครงการดังกล่าวดำเนินการอย่างมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาทั้งผลผลิต (Output/Product) และผลลัพธ์ (Outcome / Impact) จากนั้นผู้ประเมินต้องสรุปผลการประเมินให้เห็นภาพรวมทั้งหมด และเพื่อให้เกิดแนวความคิดเชิงสร้างสรรค์ ผู้ประเมินจำเป็นต้องอภิปรายผลการประเมิน เพื่อจะได้ทราบเหตุผลต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลการประเมินดังเช่นที่ปรากฏ

(๑๐) การเขียนรายงานการประเมิน เมื่อการประเมินได้เสร็จสิ้น ผู้ประเมินต้องเขียนรายงานการประเมินโดยเป็นการนำเสนอการดำเนินการประเมินโครงการทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบและเข้าใจ การประเมินในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเทคนิคการเขียนรายงานการประเมินจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในขั้นตอนนี้

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ (๒๕๕๙) กล่าวว่า ความสำคัญของรายงานการประเมินเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการประเมิน เป็นสิ่งที่มีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจงานประเมินในหลายลักษณะ ดังนี้

(๑) รายงานการประเมินเป็นเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการซึ่งสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ว่าสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลตามนโยบาย เป้าหมายของแผนงานและโครงการได้อย่างคุ้มค่า เหมาะสมกับระยะเวลาหรืองบประมาณที่กำหนดหรือไม่

(๒) รายงานการประเมินเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ประเมินกับผู้ใช้ผลการประเมินซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ผู้สนใจทั่วไป ทำให้ผู้ใช้ผลการประเมินได้ทราบแนวคิดของผู้ประเมิน ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน วิธีดำเนินงาน ผลการดำเนินงานตามโครงการ

ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีจุดเด่น จุดด้อยในด้านใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจปรับปรุงหรือพัฒนาโครงการต่อไป

(๓) รายงานการประเมินเป็นหลักฐานที่มีการบันทึกผลการประเมินไว้เป็นหลักฐานให้แก่ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ ผู้สนใจได้ใช้ประโยชน์ หรืออ้างอิง ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการประเมินแผนงาน โครงการในลักษณะที่ใกล้เคียงกันได้

(๔) รายงานการประเมินเป็นสื่อกลางสร้างความเข้าใจที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้บริหารงานประเมิน ผู้สนใจทางการประเมิน ตลอดจนนักประเมินรุ่นใหม่ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ติดต่อกันและกันได้

(๕) รายงานการประเมินเป็นประโยชน์ต่อการนำผลของการประเมินไปใช้ในการวางแผน และปรับปรุง ในการดำเนินงานแผนงานและโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๖) รายงานการประเมินก่อให้เกิดการขยายพรมแดนองค์ความรู้ในด้านการประเมินไปยังศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ศาสตร์ทางการบริหาร การวางแผนและการประเมิน เป็นต้น ทำให้ศาสตร์เหล่านี้มีความกระชับ และมีความเข้มแข็งมากขึ้น

#### ลักษณะของรายงานการประเมิน

รายงานการประเมินแผนงานและโครงการมีความแตกต่างจากรายงานการวิจัย เพราะวัตถุประสงค์ การวิจัยกับวัตถุประสงค์ของการประเมินมีความแตกต่างกัน การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาคำตอบ ข้อความรู้ องค์ความรู้หรือความจริงในประเด็นปัญหาที่สงสัยใคร่อยากรู้ เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปอันเป็นองค์ความรู้สากล แต่การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งค้นหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งที่จะประเมิน การประเมินแผนงาน และโครงการจึงมุ่งแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ ทั้งในระหว่างก่อนดำเนินการ ขณะดำเนินการ และเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการโครงการ เป็นการแสวงหาสารสนเทศเชิงคุณค่าเกี่ยวกับแผนงาน และโครงการที่กำหนดขึ้นนั้นมีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อผู้รับประโยชน์หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น รายงานการประเมิน จึงเป็นการนำเสนอสารสนเทศเชิงคุณภาพ คุณค่าที่ได้มาจากการประเมินแผนงานและโครงการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

(๑) เป็นเอกสารที่ผู้ประเมินเรียบเรียงขึ้นหลังจากที่ได้ดำเนินการประเมินเสร็จสิ้นแล้วนำเสนอ รายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ผลการประเมินในการตัดสินใจปรับปรุง พัฒนาแผนงาน และโครงการ และผู้สนใจงานประเมินทั่วไปได้ศึกษาเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

(๒) เป็นรายงานที่มุ่งนำเสนอสารสนเทศเชิงคุณค่าที่ได้มาจากการประเมินแผนงานและโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจและผู้เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจปรับปรุง พัฒนา หรือยกเลิก แผนงานและโครงการ

(๓) เป็นรายงานที่มีขอบเขตหรือลักษณะเฉพาะที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการ เฉพาะของแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานนั้น

(๔) เนื้อหาสาระของรายงานการประเมินแต่ละบทหรือแต่ละตอนจะมีลักษณะเฉพาะ มีความเป็นเอกภาพ และมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน คู่มือการเขียนและประเมินโครงการ

หลักการเขียนรายงานการประเมินโครงการ มีดังนี้

(๑) ความถูกต้อง รายงานผลการประเมินโครงการที่ดีควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่มีข้อผิดพลาดในเรื่องข้อเท็จจริง ไม่มีอคติ ไม่ใช่ถ้อยคำที่คลุมเครือ

(๒) ความรัดกุม เขียนให้สั้น ตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อดังคำกล่าวที่ว่า “สั้นแต่ได้ใจความ”

(๓) ความชัดเจน ไม่ใช่ถ้อยคำที่คลุมเครือ ไม่ใช่ภาษาชาวบ้านหรือภาษาพูด

(๔) ความง่าย อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย ใช้ประโยคง่าย ๆ ต้องไม่สับสน

(๕) ความต่อเนื่อง เรียบเรียงความคิดให้เป็นระเบียบ เขียนอย่างมีเหตุผลและมีลำดับอย่างต่อเนื่อง

(๖) ความหลากหลาย การนำเสนอผลการวิเคราะห์จะต้องใช้วิธีการหลายอย่าง ไม่ใช่ข้อใดข้อหนึ่งอย่างซ้ำซาก

(๗) ความสำคัญจะต้องเน้นประเด็นที่สำคัญที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก โดยในด้านความหมายจะได้ทราบว่าการประเมินผลจะต้องมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลและนำมาคิดวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในด้านจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์จะได้ทราบว่าจะประเมินผลโครงการนี้ไปเพื่ออะไรและจะได้ทำตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านประโยชน์และความสำคัญของโครงการนั้น จะได้สามารถนำปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้ได้ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป หรือนำแนวคิดไปใช้ในการวางแผนในการดำเนินโครงการให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ ในด้านประเภทของโครงการทำให้ได้ทราบว่าเป็นการประเมินแบบผลสรุปเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการแล้ว ในส่วนของขั้นตอนการประเมินจะได้ทราบและดำเนินโครงการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยเริ่มตั้งแต่ศึกษาข้อมูล วางแผน และเตรียมการประเมินผล จัดทำโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและวิเคราะห์ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายการนำเสนอข้อมูลและจัดทำสรุปรายงาน ซึ่งจะทำให้การประเมินผลโครงการนั้น ๆ ครบถ้วนสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๓.๒.๓ แนวคิดเรื่องการประเมินผล CIPP Model ตามกรอบแนวคิดของสตีฟเฟิลบีม

เชาว์ อินไย (๒๕๕๕) กล่าวถึง Daniel L. Stufflebeam ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model โดยกำหนดนิยามการประเมินดังกล่าวว่าเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นทางเลือก ประกอบการตัดสินใจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ผู้ทำการประเมินจะรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร



แบบจำลองของ Stufflebeam ไม่ได้เน้นการประเมินตามวัตถุประสงค์เท่านั้น แต่จะทำให้ได้รายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการมาใช้ในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการประเมินผลโครงการฝึกอบรม โดยแก่นของตัวแบบ CIPP Model ที่ย่อมาจากประเมินผล ๔ ส่วน คือ

(๑) บริบท (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินความต้องการปัญหา ทรัพยากร และโอกาส เพื่อช่วยในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย ความสำคัญ และผลลัพธ์

(๒) ปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินแนวทางการปฏิบัติของโครงการฝึกอบรมและแผนต่าง ๆ เช่น งบประมาณ กำลังคน เป็นต้น เพื่อดูความเป็นไปได้และดูความต้องการ และจุดมุ่งหมาย ว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด หรือเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันหรือไม่

(๓) กระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินการบริหารโครงการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของปัจจัยนำเข้าของโครงการฝึกอบรมมาใช้เหมาะสมหรือไม่ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่

(๔) ผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินผลลัพธ์ของการฝึกอบรมทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ โดยมองภาพในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ สามารถนำผลการประเมินมาใช้ในการวัดความสำเร็จของการฝึกอบรมได้

ขจรศักดิ์ สุขเปรรม (อ้างถึงใน Daniel L. Stufflebeam, 2007) กล่าวว่า ประชญาและจรรยาบรรณของตัวแบบ CIPP Model หลักการสำคัญของ CIPP Model คือ ข้อมูลที่เกิดจากการประเมินการใช้ทรัพยากร เวลาและเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประเมินที่เหมาะสมและเท่าเทียมกันในทุกมิติที่เหมาะสม ทั้งนี้ สามารถแบ่งปรัชญาและจรรยาบรรณของตัวแบบ CIPP ได้ ดังนี้

(๑) ต้องการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมและให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Involving and Serving Stakeholders) ซึ่งตัวแบบ CIPP Model ยึดหลักความเป็นธรรมและความยุติธรรม โดยที่แนวคิดสำคัญอยู่ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายความว่ารวมถึง ผู้ได้รับผลกระทบและผู้ที่คาดหวังว่าจะทำประโยชน์ให้กับการประเมินผล เป็นผู้ประเมินผลที่ประเมินภายใต้ขอบเขตมาตรฐานการประเมินผลโครงการและเน้นความเป็นกลางและเข้าถึงคนส่วนน้อยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหาร ดังนั้น การประเมินภายใต้ตัวแบบ CIPP Model จึงเน้นให้ไม่เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบจากการประเมิน โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมิน

(๒) มุ่งให้เกิดการปรับปรุง (Improvement Orientation) การประเมินผลแบบ CIPP Model มุ่งเน้นการประเมินเพื่อการปรับปรุง และสร้างความเข้มแข็งและเกิดการปรับปรุง และใช้เป็นอำนาจในการตัดสินใจว่าโครงการฝึกอบรมควรยกเลิก หรือควรไปต่อ หรือควรจะปรับปรุง เพิ่มเติมประเด็นใดเพื่อให้โครงการฝึกอบรมสามารถดำเนินการไปต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเกิดประเด็นปัญหาน้อยที่สุด

(๓) มุ่งนำเสนอข้อเท็จจริง (Objectivist Orientation) CIPP Model เป็นการประเมินบนพื้นฐานอยู่บนข้อเท็จจริง เจื่อนไขที่เป็นความจริง โดยไม่ขึ้นอยู่กับจิตใจ นั่นคือผลของการตัดสินใจใด ๆ จะไม่ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและความรู้สึก ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น



(๔) สร้างมาตรฐานและการประเมินผลอภิมาน (Standards and Metaevaluation) การประเมินภายใต้ตัวแบบ CIPP Model เรียกร้องให้นักประเมินสร้างมาตรฐานวิชาชีพหรืออภิมานการประเมินผลที่มีมาตรฐานเพื่อประเมินความก้าวหน้าและผลสรุป โดยที่มาตรฐานที่สำคัญ คือ การเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และความแม่นยำ ทั้งนี้ ผู้ประเมินจำเป็นต้องตอบคำถามในการประเมินผลตามมาตรฐานที่กำหนดเหล่านี้ให้ได้

สต๊อฟเฟิลบีม ยังได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน ดังนี้

(๑) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

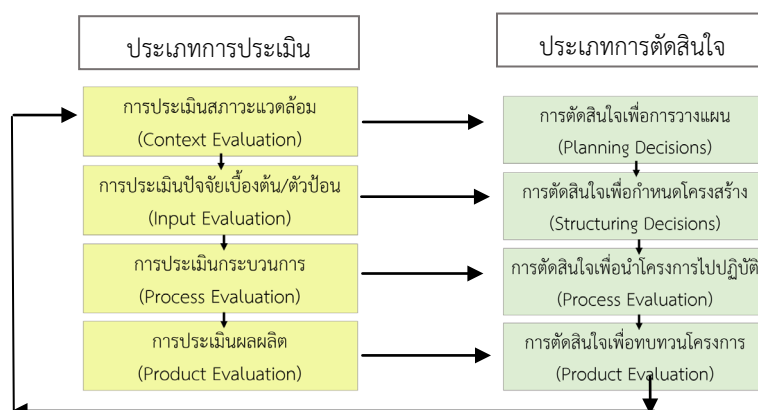
(๒) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decision) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้กำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

(๓) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

(๔) การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เป็นการตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

สมพิศ สุขแสน (๒๕๔๕) กล่าวว่า จากข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP ทั้ง ๔ ประการ และประเภทของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับการตัดสินใจ ดังภาพ

ภาพที่ ๑ ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจ และประเภทของการประเมินแบบ CIPP Model



ที่มา : สมพิศ สุขแสน, ๒๕๔๕.

โดยจำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินแผนงาน/โครงการ ออกเป็น ๔ ประเด็น ดังนี้

(๑) การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation : C)

(๑.๑) ความสอดคล้องของโครงการกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนต่าง ๆ

(๑.๒) ความสอดคล้องกับปัญหา สภาพเศรษฐกิจ สังคมสภาพแวดล้อม

(๑.๓) ความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องของหลักการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการฯ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่

(๒) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

(๒.๑) ความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ

(๒.๑.๑) ความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ (บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลา)

(๒.๑.๒) การกำหนดคู่มือ สำหรับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อดำเนินโครงการฯ

(๓) การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P)

(๓.๑) การบริหารและขับเคลื่อนโครงการฯ ในพื้นที่

(๓.๑.๑) ความเหมาะสมขององค์ประกอบของคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด ได้แก่ การกำหนดบุคคลเป็นคณะกรรมการศูนย์ฯ และบทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการศูนย์ฯ

(๓.๑.๒) การดำเนินโครงการฯ และระเบียบปฏิบัติ

(๓.๑.๓) การกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานและการรายงาน

(๔) การประเมินด้านผลลัพธ์ (Produce Evaluation : P)

(๔.๑) ผลการดำเนินงานโครงการฯ

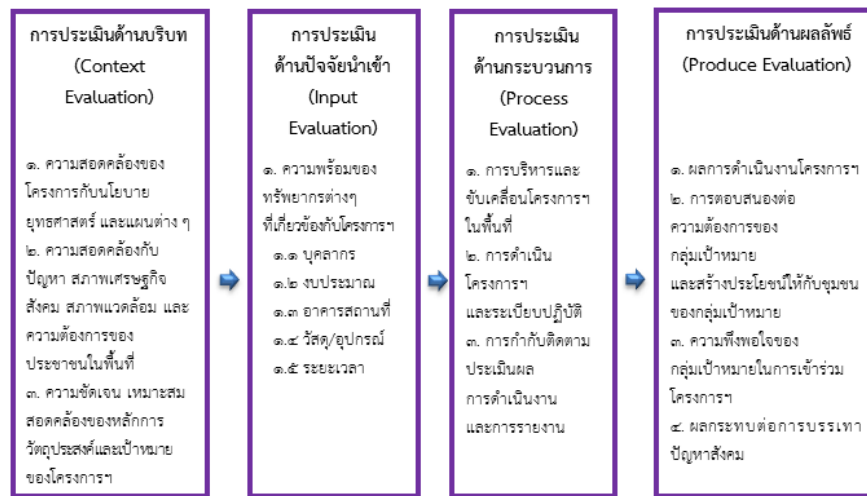
(๔.๒) การตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนของกลุ่มเป้าหมาย

(๔.๓) ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการฯ

(๔.๔) ผลกระทบต่อการบรรเทาปัญหาสังคม

จำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญความสัมพันธ์ของทั้ง ๔ ด้าน ของ CIPP Model ปรากฏตามภาพที่ ๒ ดังนี้

ภาพที่ ๒ กรอบการวิเคราะห์เพื่อการประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหา  
ความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



ประมวลและ วิเคราะห์ระดับความสำเร็จ  
จากระดับคะแนน

ผลการประเมิน	คะแนน
มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานและกรอบแนวทางการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ  
กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัด

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดการประเมินผล CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) มาใช้  
การประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ รวมทั้งปัญหา  
อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการโครงการฯ และนำข้อเสนอแนะ  
ไปพัฒนาแนวทางและปรับปรุงการดำเนินโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ๓.๒.๔ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

ผู้ขอประเมินได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนของสำนักงานแรงงานจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จนถึงปัจจุบัน รวมจำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ ๑) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เรื่อง การประเมินผลการขับเคลื่อนงานแรงงานนอกระบบในพื้นที่จังหวัด กาญจนบุรี ๒) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เรื่อง การประเมินผลโครงการอาสาสมัครแรงงานต้านภัยยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๓) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เรื่อง โครงการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่ โดยอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ๔) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เรื่อง โครงการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๕) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เรื่อง โครงการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวง แรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๖) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เรื่อง โครงการประเมินผลการประสาน การให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน โดยอาสาสมัครแรงงาน

จากการดำเนินงานเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการที่ผ่านมา ผู้ขอประเมินมีประสบการณ์ ในการดำเนินการประเมินผลตามขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นภารกิจ โดยสรุปได้ดังนี้ ก่อนจะดำเนินการประเมิน โครงการ ผู้ขอประเมินได้ศึกษากรอบแนวคิดการประเมินโครงการที่กระทรวงแรงงานกำหนดและสาระที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์โครงการที่จะประเมิน และแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งจากเอกสาร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาดังกล่าวก็เพื่อให้ได้ข้อสรุปนำไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน และพัฒนา ตัวชี้วัดในขั้นตอนต่อไป วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินได้มาจากวัตถุประสงค์โครงการ รูปแบบการประเมิน การกำหนดวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินนั้น ใช้รูปแบบการประเมินที่กำหนดประเด็นการประเมินมาให้แล้ว ในรูปแบบสตาร์เฟลปิม (Daniel L. Stufflebeam) เมื่อได้วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินแล้ว ก็จะใช้ เป็นกรอบในการเลือกพัฒนาหรือสร้างตัวชี้วัดประเด็นที่จะประเมิน แต่ละประเด็นจะมีช่วงเวลาการจับเก็บ ข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป ผู้ขอประเมินจำเป็นต้องศึกษาโครงการที่จะประเมินให้ละเอียดถี่ถ้วนว่ากลุ่มเป้าหมาย คือใคร มีวิธีการดำเนินการอย่างไร โดยพิจารณาระยะเวลาที่ประเมิน ประเภทของโครงการที่ประเมินควบคู่ ไปด้วย เมื่อได้วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน ตัวชี้วัด เกณฑ์ และค่าน้ำหนักแล้วนำมารวมกันเป็นกรอบ แนวคิดการประเมินนำไปสู่การกำหนดขอบเขตการประเมินที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด เกี่ยวกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล และอาจกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น พื้นที่ เวลา และแนวทางการเก็บ ข้อมูล เป็นต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้สอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น ในขั้นของการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินโครงการนั้น ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น จำนวนนับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนขั้นตอนการรายงานการประเมินโครงการที่สมบูรณ์ การเขียนรายงานผลการประเมินโครงการ ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมาก เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินโครงการ ซึ่งจุดประสงค์ที่สำคัญที่สุด ในการเขียนรายงานผลการประเมินก็เพื่อสื่อสารเสนอเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้มีอำนาจเกี่ยวกับ โครงการ โดยผู้ขอประเมินต้องใช้เทคนิคการนำเสนอที่ดึงดูดความสนใจ เช่น การใช้แผนภาพ กราฟ ตาราง



แผนภูมิ เป็นต้น โดยเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการประเมิน และเขียนรายงานเชิงเทคนิค รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยสรุปสาระสำคัญให้กะทัดรัด จำนวน ๑ - ๓ หน้า

จากการดำเนินงานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายยุทธศาสตร์และแผนของสำนักงานแรงงานจังหวัด ทั้ง ๖ เรื่อง ผู้ขอประเมินได้วิเคราะห์ผลการประเมินพร้อมทั้งปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และข้อคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินผล โครงการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่โดยอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาปรับใช้ในการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเพิ่มเติมแก่อาสาสมัครแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การปรับปรุงการรายงานผลปฏิบัติงานอาสาสมัครแรงงานให้ส่งรายงานตรงเวลา และการติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานอย่างใกล้ชิด

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินผล โครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาปรับใช้ในการดำเนินโครงการฯ โดยปรับปรุงแก้ไขในประเด็นการปรับสัดส่วนของกิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน ในโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่/จังหวัด กล่าวคือ มีสัดส่วนของกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ร้อยละ ๙๐ กิจกรรมจ้างงานเร่งด่วน ร้อยละ ๑๐ ทำให้ผลลัพธ์การดำเนินโครงการตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่มากขึ้น จะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ มีความพึงพอใจถึงร้อยละ ๙๗.๘

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มาปรับปรุงการดำเนินโครงการฯ โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดตากได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย จึงกำหนดสัดส่วนของกิจกรรมภายใต้โครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มเป้าหมายต้องการฝึกทักษะฝีมือ ร้อยละ ๑๐๐ เนื่องจากต้องการต่อยอดจากอาชีพเดิม และเพิ่มพูนทักษะฝีมือที่มีอยู่ให้สามารถประกอบอาชีพได้ จะเห็นได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ มีความพึงพอใจถึงร้อยละ ๙๘.๘

#### ๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ผู้ขอประเมินได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษาข้อมูล วางแผน และเตรียมการประเมินผล ขั้นตอนที่ ๒ จัดทำโครงการประเมินผล ขั้นตอนที่ ๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่ ๔ การประมวลผลและวิเคราะห์ และขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนการประเมินผลและแนวทางที่สำคัญ ๕ ขั้นตอน (ตามภาพที่ ๓) ดังนี้

ภาพที่ ๓ ขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ  
กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก



จากภาพขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก ผู้ขอประเมินขอเสนอรายละเอียดขั้นตอน  
การดำเนินการ ดังนี้

#### ๔.๑ ศึกษาข้อมูล วางแผน และเตรียมการประเมินผล

ผู้ขอประเมินได้ศึกษาข้อมูล วางแผน และเตรียมการประเมินผล ดังนี้

๔.๑.๑ ศึกษาข้อมูล แนวทางการประเมินผล และกำหนดแผนการดำเนินงาน โดยผู้ขอประเมินได้ศึกษา คู่มือการดำเนินการโครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ศึกษาระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ.๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงศึกษาหนังสือเวียนทำความเข้าใจความตกลงกับกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง

๔.๑.๒ ศึกษาแนวทางการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ วัตถุประสงค์ของการประเมิน กรอบแนวความคิด วิธีการประเมินขอบเขตของการประเมิน ประชากร ซึ่งการประเมินผลครั้งนี้ ได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินผล คือ แบบสอบถาม จำนวน ๔ ชุด โดยแยกตาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔ กลุ่ม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรจากสูตร Taro Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ ค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้แก่

๔.๑.๒.๑ แบบสอบถามชุดที่ ๑ สำหรับแรงงานจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑ คน

๔.๑.๒.๒ แบบสอบถามชุดที่ ๒ สำหรับคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อน ด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑๐ คน

๔.๑.๒.๓ แบบสอบถามชุดที่ ๓ สำหรับหน่วยงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการฯ ได้แก่ อำเภอบาง อบจ. เทศบาล อบต. อสร./บัณฑิตแรงงาน หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๐ คน

๔.๑.๒.๔ แบบสอบถามชุดที่ ๔ สำหรับประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๑๗๐ คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๑ คน

๔.๑.๓ จัดประชุมหัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด เพื่อชี้แจงแนวทางการประเมินผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรื่อง โครงการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของจังหวัดตาก

๔.๑.๔ จัดประชุมชี้แจงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อน ด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงอาสาสมัครแรงงาน ที่เข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และได้รับการจัดสรร งบประมาณ เพื่อให้รับทราบวิธีการการประเมินผล ก่อนการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลจากประชาชนผู้เข้าร่วม โครงการฯ

๔.๑.๕ จัดทำปฏิทินแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานตามคู่มือแนวทางการประเมินผล โครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาการรายงานผลให้กับกลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ซึ่งจะต้อง

รายงานผลการดำเนินงาน ครั้งที่ ๑ ตามแบบรายงาน (แบบสตป.วป.(ปม.๖๔)) พร้อมทั้งสำเนารายงานการประชุมฯ จำนวน ๑ ชุด ภายในวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

#### ๔.๒ ขั้นตอนที่ ๒ จัดทำโครงการประเมินผล

ผู้ขอประเมินได้จัดทำโครงการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อขออนุมัติดำเนินการจากผู้ว่าราชการจังหวัดตาก โดยมีรูปแบบการจัดทำโครงการ ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการประเมิน ขอบเขต ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการประเมินผล ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณที่ใช้ในการประเมิน ผลที่คาดว่าจะได้รับตัวชี้วัด การประเมินผล ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้เสนอโครงการ และผู้อนุมัติโครงการ และเมื่อได้รับอนุมัติโครงการจากผู้ว่าราชการจังหวัดเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ ๒ ตามแบบรายงาน (แบบ สตป.วป.(ปม.๖๔)) พร้อมทั้งสำเนาโครงการประเมินผลที่ได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดแล้ว จำนวน ๑ ชุด ส่งให้กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ภายในวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๔

#### ๔.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ตามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน ๑๙๑ ตัวอย่าง และมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๓.๑ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ได้แก่ คำสั่งคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพจังหวัดตาก ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หนังสือเวียนทำความเข้าใจความตกลงกับกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดโครงการ คู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมต่าง ๆ รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลการดำเนินงาน

๔.๓.๒ ลงพื้นที่สัมภาษณ์ และสำรวจข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งผู้ขอประเมินได้วางแผนการลงพื้นที่และกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล กำหนด ประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๔ ชุด ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ ๑ สำหรับแรงงานจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดที่ได้รับมอบหมายแบบสอบถามชุดที่ ๒ สำหรับคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แบบสอบถามชุดที่ ๓ สำหรับหน่วยงาน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการ แบบสอบถามชุดที่ ๔ สำหรับประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ที่เกี่ยวข้อง



๔.๓.๓ ตรวจสอบแบบสอบถาม ลงรหัส และบันทึกข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งผู้ขอประเมินได้เก็บรวบรวม ข้อมูลการตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับว่าข้อมูลที่ได้รับ มีความครบถ้วนตามข้อคำถามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าตรวจสอบแล้วพบว่ามีการไม่ตอบบางข้อคำถามหรือตอบ ไม่ตรงประเด็น จะประสานงานและติดตามลงพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน เมื่อได้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน แล้วจึงดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Excel ตามรหัสชุดข้อมูล

๔.๓.๔ ผู้ขอประเมินรายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ ๓ ตามแบบรายงานผลฯ (แบบ สตป.วป.(ปม.๖๔)) พร้อมทั้งไฟล์บันทึกข้อมูลแบบสอบถาม (Excel) ส่งให้กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ภายในวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๔

#### ๔.๔ ขั้นตอนที่ ๔ การประมวลผลและวิเคราะห์

๔.๔.๑ ผู้ขอประเมินได้ดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ตามแนวทางของกลุ่มงานวิเคราะห์และ ประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ซึ่งกำหนดให้สำนักงานแรงงานจังหวัดใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม สามารถจำแนกตามประเด็นคำถามได้เป็น ๒ รูปแบบ ดังนี้

๔.๔.๑.๑ คำถามปลายปิด แบ่งได้ ๒ แบบ ได้แก่

(๑) มีคำตอบให้เลือกเพียง ๒ คำตอบ (Dichotomous Questions) เช่น เพศ (ชาย - หญิง) เป็นต้น การประมวลผลจะจำแนกข้อมูลตามคำตอบและนับจำนวนผู้ตอบ (แจกแจงความถี่) สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจง ความถี่ร้อยละ

(๒) มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบโดยให้เลือกเพียงคำตอบเดียว (Multiple Choice Questions) เช่น กรณีช่วงอายุ (๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป) เป็นต้น จะจำแนกข้อมูล ตามคำตอบและนับจำนวนผู้ตอบ สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ร้อยละ สำหรับกรณีคำตอบที่เป็นมาตราการ ประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีการให้คะแนนตามลำดับ (มากที่สุด = ๕ มาก = ๔ ปานกลาง = ๓ น้อย = ๒ น้อยที่สุด = ๑) เป็นต้น การประมวลผลจะจำแนกข้อมูลตามระดับคะแนนและนับจำนวนผู้ตอบ (แจกแจงความถี่) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนในเรื่องนั้น ๆ และกรณีนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยมีเกณฑ์การ ให้คะแนนคำตอบแบ่งเป็น ๕ ระดับ กำหนดช่วงคะแนนที่กำหนด

๔.๔.๑.๒ คำถามปลายเปิด คำตอบเป็นข้อความ ผู้ประมวลผลต้องพิจารณาคำตอบและจำแนก คำตอบออกเป็นเรื่อง ๆ โดยคำตอบเดียวกันหรือคล้ายกันจะให้เป็นเรื่องเดียวกันและนับจำนวนผู้ตอบ (แจกแจงความถี่) ในแต่ละเรื่อง

๔.๔.๒ ผู้ขอประเมินได้นำข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ ๓ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ชุด มาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ รวมทั้งปัญหา/อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการดำเนินการโครงการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในจังหวัดตาก ตามรูปแบบ CIPP Model ทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๔.๔.๒.๑ การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation : C)

๔.๔.๒.๒ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

๔.๔.๒.๓ การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P)

๔.๔.๒.๔ การประเมินด้านผลลัพธ์ (Produce Evaluation : P)

โดยผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ความสำเร็จของโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของจังหวัดตาก ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาผลการประเมินความสำเร็จรายประเด็น ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation : C) อยู่ในระดับมากที่สุด ได้คะแนน ๕ คะแนน รองลงมา ได้แก่ การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) ได้คะแนน ๕ คะแนน การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P) ได้คะแนน ๕ คะแนน และการประเมินด้านผลลัพธ์ (Produce Evaluation : P) ได้คะแนน ๔ คะแนน ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน จะประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด ๒๒ ตัวชี้วัด สามารถพิจารณาผลสำเร็จตามตัวชี้วัดแต่ละด้านได้ ดังนี้

(๑) ด้านบริบท (Context Evaluation : C) พบว่า ผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลสำเร็จรายตัวชี้วัด จำนวน ๕ ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ ดังนี้

(๑.๑) ตัวชี้วัดที่ ๑ ระดับความสอดคล้องของโครงการฯ กับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนต่าง ๆ ผลการประเมินพบว่า ระดับความสอดคล้อง ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งนโยบาย ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก นโยบายรัฐบาล มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก แผนปฏิบัติการ ระยะ ๓ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ฉบับทบทวน) มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก และแผนจังหวัดหรือแผนกลุ่มจังหวัด มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก

(๑.๒) ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความเหมาะสมและความจำเป็นของโครงการฯ กับปัญหาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งโครงการฯ มีความเหมาะสมกับปัญหา สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดในพื้นที่ คือ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และการดำเนินโครงการฯ มีความจำเป็นต่อการแก้ปัญหาในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

(๑.๓) ตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อยู่ในระดับมากที่สุด

(๑.๔) ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ของการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคือกลุ่มแรงงานนอกระบบ

(๑.๕) ตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความชัดเจน เหมาะสม และความสอดคล้องของโครงการฯ ต่อประเด็นต่าง ๆ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ) ผลการ

ประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหลักการและเหตุผลมีระดับความชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด วัตถุประสงค์มีระดับความชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด เป้าหมายมีระดับความชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีระดับความชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด

(๒) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) พบว่า ผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลสำเร็จรายตัวชี้วัด จำนวน ๒ ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ ดังนี้

(๒.๑) ตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละความเหมาะสมหรือเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ (บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลา) ต่อการดำเนินโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ทรัพยากรต่าง ๆ มีความเหมาะสมหรือเพียงพอต่อการดำเนินโครงการฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดความเหมาะสมหรือเพียงพอในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการฯ มีความเพียงพอต่อการดำเนินโครงการฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินโครงการฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ อยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านวัสดุ อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

(๒.๒) ตัวชี้วัดที่ ๗ ระดับความเหมาะสมของคู่มือที่ใช้ดำเนินโครงการฯ ผลการประเมินพบว่าคู่มือที่ใช้ดำเนินโครงการฯ มีขั้นตอน รูปแบบ เนื้อหาที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในพื้นที่ ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

(๓) การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation : P) พบว่า ผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลสำเร็จรายตัวชี้วัด จำนวน ๙ ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ดังนี้

(๓.๑) ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของคณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัด ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ความเหมาะสมขององค์ประกอบของคณะกรรมการศูนย์ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการกำหนดหน่วยงานเข้ามาเป็นองค์ประกอบของคณะกรรมการ มีความเหมาะสมต่อการบริหารโครงการฯ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการช่วยขับเคลื่อนโครงการฯ ในพื้นที่ อยู่ในระดับมาก บทบาทการดำเนินงานขับเคลื่อนโครงการฯ ที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ พิจารณากลับกรอง แผนงานโครงการ งบประมาณที่เสนอขอ ประสานการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำกับดูแล ตรวจสอบ เร่งรัด แนะนำการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในพื้นที่

(๓.๒) ตัวชี้วัดที่ ๙ ความสำเร็จของการประสานงานชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการฯ ให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน



ความสำเร็จของการประสานงานฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีการทำความเข้าใจผ่านการลงพื้นที่ และ Social media ให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ในหน่วยงาน อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อสร./บัณฑิตแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้รับทราบ

(๓.๓) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ระดับความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเข้าใจในการดำเนินโครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

(๓.๔) ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ระดับการดำเนินโครงการฯ ตามคู่มือโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน มีการดำเนินโครงการฯ ตามคู่มือฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

(๓.๕) ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ระดับความเหมาะสมของตารางแผนการปฏิบัติงานโครงการฯ ที่ส่วนกลางกำหนดตามคู่มือ มีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติที่ครอบคลุมและชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน ความเหมาะสมของตารางแผนฯ อยู่ในระดับมาก

(๓.๖) ตัวชี้วัดที่ ๑๓ ระดับความเหมาะสมของการกำหนดสัดส่วนของกิจกรรมภายใต้โครงการฯ ที่ส่วนกลางกำหนด (การจ้างงานเร่งด่วน ร้อยละ ๓๐ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ร้อยละ ๗๐) ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๑ คะแนน ความเหมาะสมของการกำหนดสัดส่วนฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งจากผลการสำรวจก่อนการเสนอขอรับงบประมาณ พบว่า สัดส่วนกิจกรรมที่ประชาชนในพื้นที่สนใจมากที่สุดคือ กิจกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

(๓.๗) ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ระดับความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่สำนักงานแรงงานจังหวัดกำหนด ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ความสำเร็จของผลการดำเนินงานตามแผนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยการใช้จ่ายเงินเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๓ เรื่อง ค่าตอบแทน ค่าอาหารหรือค่าอาหารหมาจ่าย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เอื้อต่อการปฏิบัติงานโครงการฯ

(๓.๘) ตัวชี้วัดที่ ๑๕ ระดับการกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ ตามแบบฟอร์มที่ส่วนกลางกำหนด ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน การกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

(๓.๙) ตัวชี้วัดที่ ๑๖ ระดับการประมวลและสรุปผลการดำเนินงานหลังสิ้นสุดโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน การประมวลและสรุปผลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งรูปแบบการจัดทำรายงานและการกำหนดระยะเวลาในการส่งรายงานผลสรุปภาพรวมหลังสิ้นสุดโครงการฯ มีความเหมาะสม



(๔) การประเมินด้านผลลัพธ์ (Produce Evaluation : P) พบว่า ผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลสำเร็จรายตัวชี้วัด จำนวน ๖ ตัวชี้วัด สามารถสรุปได้ ดังนี้

(๔.๑) ตัวชี้วัดที่ ๑๗ ร้อยละความสำเร็จของผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานในพื้นที่ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ความสำเร็จของผลการดำเนินโครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานในพื้นที่ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

(๔.๑.๑) จำนวนกิจกรรมภายใต้โครงการฯ ๑๓ กิจกรรม

(๔.๑.๒) จำนวนเป้าหมายทั้งหมด ๒๙๔ คน

(๔.๑.๓) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ๒๙๔ คน

(๔.๒) ตัวชี้วัดที่ ๑๘ ร้อยละความสำเร็จของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอาชีพไปใช้ในการประกอบอาชีพ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๑ คะแนน ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการฯ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอาชีพไปใช้ในการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าร่วมโครงการฯ ในกิจกรรมพัฒนาทักษะฝีมือ มากที่สุด และได้นำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพผลิตสินค้าแปรรูปเพื่อจำหน่าย อาหารและเครื่องดื่ม และช่างชุมชน โดยมีการรวมกลุ่มอาชีพด้านผลิตสินค้าแปรรูปเพื่อจำหน่าย มากที่สุด โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ การรวมกลุ่มกันเองในชุมชน ผู้นำชุมชน ภาคเอกชน ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลจากการเข้าร่วมโครงการฯ ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้นเฉลี่ย น้อยกว่า ๑,๐๐๐ บาท/ปี

(๔.๓) ตัวชี้วัดที่ ๑๙ ร้อยละความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน การตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลจากการเข้าร่วมโครงการฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ในทักษะด้านการสร้างอาชีพ เพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาฝีมือ

(๔.๔) ตัวชี้วัดที่ ๒๐ ระดับความสำเร็จของโครงการในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน ซึ่งโครงการฯ สร้างประโยชน์ให้กับชุมชนของผู้เข้าร่วมโครงการฯ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ ได้แก่ รายได้เพิ่มขึ้น/สร้างอาชีพเสริม ลดรายจ่ายในครอบครัว และยกระดับฝีมือแรงงาน

(๔.๕) ตัวชี้วัดที่ ๒๑ ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการของกลุ่มเป้าหมาย ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๕ คะแนน ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการของกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด

(๔.๖) ตัวชี้วัดที่ ๒๒ ระดับความสามารถของโครงการฯ ในการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพในชุมชน ผลการประเมินพบว่า ได้คะแนนรวม ๔ คะแนน ซึ่งโครงการสามารถบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพในชุมชน อยู่ในระดับมาก

๔.๔.๓ ผู้ขอประเมินได้จัดทำ (ร่าง) รายงานการประเมินผลฯ และนำเสนอที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ สังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด เพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับหน่วยงานภายนอก หรือผู้เกี่ยวข้อง ได้จัดทำเป็นหนังสือแจ้งเวียนและกำหนดระยะเวลาการตอบกลับข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุง (ร่าง) รายงานผลการประเมินให้มีความสมบูรณ์และครบถ้วนต่อไป เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงได้รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ ๔ ตามแบบรายงานผลฯ (แบบ สตป.วป.(ปม.๖๔)) พร้อมทั้งสำเนารายงานการประชมฯ ส่งให้ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ภายในวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

#### ๔.๕ ขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน

ผู้ขอประเมินได้นำเสนอข้อมูลและจัดทำรายงาน ดังนี้

๔.๕.๑ ได้ปรับปรุงรายงานผลการประเมินฯ ตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ สังกัดกระทรวงแรงงาน และจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๔.๕.๒ ได้จัดทำรายงานผลการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จังหวัดตาก ฉบับสมบูรณ์ เพื่อรายงานให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินงาน ครั้งที่ ๕ ตามแบบรายงานผลฯ (แบบ สตป.วป.(ปม.๖๔)) พร้อมทั้งรายงาน ผลการประเมิน ฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๑ ฉบับ หรือไฟล์รายงานผลฉบับสมบูรณ์ (Word) ส่งให้กลุ่มงานวิเคราะห์ และประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล ภายในวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๔

### ๕. ผลสำเร็จของงาน

#### ๕.๑ เชิงปริมาณ

สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก มีรายงานการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของจังหวัดตาก จำนวน ๑ เรื่อง

#### ๕.๑ เชิงคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงาน และผู้บริหาร ของกระทรวงแรงงานได้รับทราบข้อเท็จจริงและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อน ด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของจังหวัดตาก รวมทั้งทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถบริการและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในปีงบประมาณต่อไป

## ๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๖.๑ สามารถนำปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการโครงการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไปพัฒนาและปรับปรุงโครงการในปีถัดไป ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖.๒ สามารถนำผลการประเมินไปวางนโยบายและวางแผน เพื่อให้ได้แนวคิดของการดำเนินโครงการ ที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้

## ๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

ผู้ขอประเมินพบปัญหา/อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีความยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

๗.๑ ผู้ขอประเมินจำเป็นต้องเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ และต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการวิเคราะห์ และมีความสามารถในการเลือกและหาข้อมูลที่เป็นสำหรับการประเมินผล

๗.๒ ผู้ขอประเมินต้องสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการว่า การประเมินไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการ เป็นการนำเสนอต่อผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจ ในการตัดสินใจ ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นทางเลือกสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจต่อการดำเนินการของโครงการว่า จะปรับขยาย เปลี่ยนแปลงโครงการในลักษณะใดจึงจะเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือในการเก็บ และ รวบรวมข้อมูลของผู้ประเมิน

## ๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ ๒ (คณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพ กระทรวงแรงงานประจำจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) จำนวน ๒ ราย ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน และไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เนื่องจากบางรายไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้าน อาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๘.๒ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ ๓ (ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการฯ) จำนวน ๓ ราย ไม่อยู่ในพื้นที่ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

## ๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามชุดที่ ๒ ให้ครบถ้วน โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนครบถ้วน โดยสร้างความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการประชุม คณะกรรมการศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงานประจำจังหวัดตาก ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และรายงานผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดตาก เป็นต้น เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้มีความเข้าใจและมีข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว

๙.๒ ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามชุดที่ ๓ เพิ่มเติมทดแทนจำนวนที่ขาดหายไปจนครบถ้วน โดยการลงพื้นที่และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใกล้ชิดหรือผู้เกี่ยวข้องในการติดต่อขอข้อมูลจากประชาชนที่เคยเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด

#### ๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

เผยแพร่ผลงานลงเว็บไซต์ <https://tak.mol.go.th/> ของสำนักงานแรงงานจังหวัดตาก

#### ๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

นางสาวฐิติมา แหยมวงษ์ ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน สัตส่วนผลงาน ร้อยละ ๑๐





## ส่วนที่ ๒

### ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก

#### ๒. หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงานได้ให้ความสำคัญต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานมากยิ่งขึ้น โดยการบูรณาการสร้างเครือข่ายในรูปแบบของ “อาสาสมัครแรงงาน” (อสร.) เพื่อเป็นสื่อกลางและเป็นผู้ประสานงานข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานระหว่างประชาชนในพื้นที่กับกระทรวงแรงงาน หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด รวมทั้งปฏิบัติการภารกิจสำคัญอื่นของกระทรวงแรงงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน “อาสาสมัครแรงงาน”

จังหวัดตาก โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดตากได้มีการแต่งตั้งอาสาสมัครแรงงานจังหวัดตาก โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ ภายใต้ระเบียบกระทรวงแรงงานว่าด้วยอาสาสมัครแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๘ ปัจจุบันมีอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จำนวน ๖๓ ตำบล ตำบลละ ๑ คน รวม ๖๓ คน โดยกำหนดให้อาสาสมัครแรงงาน มีหน้าที่ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวงแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนอย่างทั่วถึง เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ให้คำปรึกษา แนะนำด้านแรงงาน รวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในหมู่บ้านและชุมชนของตนเอง และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานประกอบการ ที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อรายใหม่จำนวนมาก ส่งผลกระทบโดยตรงกับสุขภาพและวิถีชีวิตของประชาชน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มียาเฉพาะที่ได้ผลดีในการรักษา และถึงแม้ประชาชนส่วนใหญ่จะได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด - ๑๙ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงที่จะเกิดการติดเชื้อได้ทุกเมื่อ ประชาชนจึงต้องปรับตัวตามสถานการณ์ด้วยการใช้ชีวิตวิถีใหม่ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมการระบาดอย่างเคร่งครัด งดจัดกิจกรรมที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค เช่น การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา เป็นต้น จึงส่งผลให้การลงพื้นที่เพื่อประสานงานด้านแรงงานของอาสาสมัครแรงงานเป็นไปได้ยากขึ้น หากกลุ่มเป้าหมายได้น้อยลง และไม่เป็นไปตามแผนเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ ผู้ขอประเมินจึงมีแนวคิดประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์จัดเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่ผู้คนส่วนใหญ่นิยมใช้ เพราะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว ทันท่วงที และอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก ร้อยละ ๙๘ ใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยผู้ขอประเมินพิจารณาขอหมายงาน เช่น การแจ้ง

ข้อมูลข่าวสารภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน การมอบหมายงานที่เร่งด่วน การรับ - ส่งข้อมูล การติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และการจัดประชุมออนไลน์ผ่านระบบ (LINE Meeting) เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานเป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่อง ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของอาสาสมัครแรงงานให้สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงแรงงาน

### ๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอและข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๑ บทวิเคราะห์

##### ๓.๑.๑ บทวิเคราะห์

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้ขอประเมินพบว่า ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประชาชนทุกคนต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ อย่างเคร่งครัด โดยงดพบปะ หรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค ส่งผลให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก ทำงานในพื้นที่ได้ยากขึ้น ขาดการติดต่อสื่อสาร อาสาสมัครแรงงานบางรายไม่ได้ลงพื้นที่เพื่อให้บริการด้านแรงงานแก่กลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทำให้การดำเนินงานตามเป้าหมายที่มอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานไปดำเนินการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายคือ ในเชิงปริมาณ อาสาสมัครแรงงานให้บริการด้านแรงงาน (ซีเป้า) แก่ประชาชนในพื้นที่ (อาสาสมัครแรงงาน ๑ คน : ๓๕ คน) ในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จำนวน ๖๓ คน จะต้องให้บริการด้านแรงงาน รวมทั้งสิ้น ๒,๒๐๕ คน เนื่องจากอาสาสมัครแรงงานแต่ละคน มีศักยภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน บางรายไม่สามารถสรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน (สภ. ๑) ได้ เนื่องจากไม่เข้าใจแนวทางการเขียนรายงาน แต่บางรายนั้นสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานด้านการประสานการให้บริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชนโดยอาสาสมัครแรงงานของสำนักงานงานแรงงานจังหวัดตาก ในภาพรวมสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลแล้วพบว่า อาสาสมัครแรงงานบางรายไม่มีผลการปฏิบัติงานด้านซีเป้า หรือบางรายไม่ได้เขียนรายงานผลงานลงในแบบรายงาน แสดงให้เห็นว่า อาสาสมัครแรงงานจำเป็นจะต้องได้รับคำแนะนำจากพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงานอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง หรือมีการสื่อสารตอบโต้ระหว่างกันทั้งภาพและเสียง เพื่อให้อาสาสมัครแรงงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้ขอประเมินได้พบปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมา จึงได้มีแนวคิดประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เข้ามาช่วยในการมอบหมายงาน ติดตามงาน ด้านอาสาสมัครแรงงาน เพราะสามารถสื่อสารส่งสาร ประสานงาน และการส่งข้อมูลระหว่างบุคคลและกลุ่มได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และที่สำคัญอาสาสมัครแรงงานมีการใช้งานอยู่แล้ว ซึ่งจะใช้เวลาในการเรียนรู้น้อย แต่ในด้านการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงานที่ผ่านมายังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เนื่องจากศักยภาพในการเข้าถึงฟังก์ชันต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ ของอาสาสมัครแรงงานแต่ละคน แตกต่างกันตามวัย ช่วงอายุ และการเรียนรู้ที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์มากที่สุด ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของไลน์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านอาสาสมัครแรงงานมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนแต่ละตำบลได้รับการด้านแรงงานสอดคล้องกับเป้าหมาย และนโยบายของกระทรวงแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓.๒ แนวความคิด

แนวความคิดสำคัญในยุคที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก มีดังนี้

#### ๓.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครแรงงาน

กระทรวงแรงงาน (๒๕๖๐) กล่าวว่า อาสาสมัครแรงงาน หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานให้กับกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เกิดสันติสุขด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่

สำนักงานแรงงานจังหวัดนนทบุรี (๒๕๕๙) กล่าวถึง บทบาทของอาสาสมัครแรงงานว่ามีความคล้ายคลึงคนกลางหรือเป็นประชาสังคมที่ทำหน้าที่บริการแทนเจ้าหน้าที่รัฐหรือให้การสนับสนุนภารกิจทางด้านแรงงานแก่กระทรวงแรงงาน ทำให้อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่หมู่บ้านและชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ และคอยสอดส่องพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงให้เกิดปัญหาของการใช้แรงงานบังคับและการล่อลวงสู่กระบวนการค้ามนุษย์ อันเป็นต้นเหตุของการใช้แรงงานเด็กและแรงงานหญิงที่ไม่เป็นธรรม

ฉะนั้น อาสาสมัครแรงงานจึงเปรียบได้เหมือนกับผู้ที่ทำหน้าที่สอดส่อง ดูแล และเฝ้าระวังพฤติกรรมให้แก่กระทรวงแรงงาน รวมทั้งยังช่วยเป็นคนกลางส่งสารให้แก่ประชาชนได้รับรู้และเข้าถึงสารสนเทศ ทั้งในแง่ของความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำทางด้านแรงงาน เพราะประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อแรงงานก็คือการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามมาตรการทางกฎหมายด้านแรงงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในหมู่บ้านและชุมชนตนเองด้วย

นันทพร กัญญาโสภาก (๒๕๖๓) กล่าวว่า อาสาสมัครแรงงาน มีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นสื่อกลางและผู้ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนกับกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด เพื่อขยายบริการด้านแรงงาน ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานด้านปัญหาอาเสพติดในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน กลุ่มแรงงานนอกระบบ และรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ให้กับสำนักงานแรงงานจังหวัด ซึ่งเป็นข้อมูลที่กระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผนในการปฏิบัติงานการบริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับในปัจจุบันเป็นสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมอย่างมากมายในหลาย ๆ ด้านทุกคนจะต้องติดตามข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เราต้องการผ่านสื่อโซเชียลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้ ดังนั้น การพัฒนาอาสาสมัครแรงงานก็เปรียบเสมือนการพัฒนาระบบเครือข่ายของกระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน และแนวคิดรูปแบบ“อาสาสมัคร” จึงนับเป็นนวัตกรรม



หรือเครื่องมือที่จะเป็นแนวทางตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดี ต่อการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกระทรวงแรงงานไปยังชุมชนอย่าง “สนิทแนบ” เป็นเนื้อเดียว ด้วยการดึงเอาคนในพื้นที่ที่เป็นเสมือนลูกหลานของชุมชนนั้น ๆ มาเป็น “อาสาสมัครแรงงาน (อสร.)” เพื่อบริหารจัดการ รวมทั้งแจ้งความเคลื่อนไหวหรือข้อมูลข่าวสารด้านสถานการณ์ของกระทรวงแรงงาน และการประสานงานกับผู้ทำงานทำหรือแรงงานในพื้นที่ อันเป็นข้อมูลปฐมภูมิเบื้องต้น แล้วแจ้งแก่ต้นสังกัดที่ตนประสานอยู่ในกระทรวงแรงงาน และหรือปฏิบัติภารกิจสำคัญ ๆ อื่นใดของกระทรวงแรงงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

ผู้ขอประเมินจึงขอสรุปว่า อาสาสมัครแรงงาน คือ ผู้ทำหน้าที่บริการแทนเจ้าหน้าที่รัฐหรือให้การสนับสนุนภารกิจทางด้านแรงงานแก่กระทรวงแรงงาน มีบทบาทสำคัญเป็นสื่อกลางและผู้ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนกับกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด เพื่อขยายบริการด้านแรงงาน ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ด้านปัญหาอาชญากรรมในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า ๑๐ คน กลุ่มแรงงานนอกระบบ และรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ให้กับสำนักงานแรงงานจังหวัด ซึ่งเป็นข้อมูลที่กระทรวงแรงงานสามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผนในการปฏิบัติงาน การบริการด้านแรงงานในพื้นที่/ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อได้ศึกษาบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานแล้ว ผู้ขอประเมินสามารถนำไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแนวทางที่กระทรวงแรงงานกำหนด

### ๓.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

#### ๓.๒.๒.๑ ความหมายของการประสานงาน

รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (๒๕๕๓) ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อนขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำ การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์ (อ้างถึงใน รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์, ๒๕๕๓) การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสนขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



สรุปได้ว่าการประสานงานเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ มีความร่วมมือในโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่สัมฤทธิ์ผล หรือที่ประสบผล สมรรถนะขององค์การปฏิบัติงาน ขจัดความขัดแย้ง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ งานสำเร็จตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดที่ได้สามารถเชื่อมโยงกับการทำงานร่วมกับอาสาสมัครแรงงานได้ กล่าวคือ หากการประสานระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครแรงงานไม่ดีหรือการประสานงานระหว่างอาสาสมัครแรงงานกับประชาชนไม่ดี เกิดความขัดแย้งต่อกัน งานย่อมไม่เป็นไปตามเป้าหมายและไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อสำนักงานแรงงานจังหวัดและกระทรวงแรงงาน

### ๓.๒.๒.๒ ลักษณะสำคัญของการประสานงาน ดังนี้

สุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภักษ์ (๒๕๔๒) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการประสานงาน ดังนี้

๑) การประสานงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกัน ปราศจากการขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ การจัดให้งานส่วนต่าง ๆ ผสมกลมกลืนเข้ากันได้เหมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่มีความสมดุลกัน (Balacing) ที่สามารถรับกันได้ทั้งในจังหวะหรือในเวลาอันเหมาะสม (Timing) และผสมกลมกลืนเข้ากันได้อย่างแนบเนียน (Integrating)

๒) การประสานงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือ ไม่ใช่เกี่ยวกับการจัดเพื่อให้งานประสานกันได้เท่านั้น แต่จะเป็นเรื่องความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในทุกฝ่ายเพื่อให้งานบรรลุจุดหมายในรูปของทีมงาน (Team Work) อีกด้วย

๓) การประสานงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารโดยมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมาหรือผลผลิต (Output) โดยส่วนที่ใส่เข้าไปนั้นเป็นปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน และวัสดุสิ่งของ ตลอดจนจนอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยการใช้เทคนิคทางการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวางแผนที่ดี การจัดให้มีแผนผังขององค์การเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ การกระจายงาน ความเคลื่อนไหวของงาน และการแสดงสถานที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ทำให้การขัดแย้งลดน้อยลง และในขณะเดียวกันการประสานงานก็จะดีขึ้น

๔) การประสานงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร หลักสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน คือ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นซึ่งต้องการจะให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานของตนได้ เมื่อมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ หรือมีความต้องการนั้น ๆ กระจ่างแจ้ง อุปกรณ์สำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความร่วมมือ และเกิดการประสานงานขึ้น ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบ ๒ ทาง (Two Way Communication)

เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารไม่ดี เกิดการเข้าใจผิดพลาดขึ้น การประสานงานก็จะไม่สามารถบังเกิดผล

๕) การประสานงานย่อมมีอยู่ในทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ทั้งเป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) ถ้าเป็นองค์การหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ การประสานงานจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น และต้องจัดให้มีการประสานงานขึ้นในทุกระดับชั้นเพราะถ้าขาดความร่วมมือในการประสานงานเพียงในระดับใดระดับหนึ่งแล้ว ย่อมมีผลกระทบกระเทือนไปถึงส่วนรวม

### ๓.๒.๒.๓ เทคนิคการประสานงานที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (๒๕๖๓) การประสานงานที่ดีนั้นจะต้องพิจารณา รูปแบบของการประสานงานให้เหมาะสม การประสานงานระหว่างคนต้องคำนึงถึงความเข้าใจ และความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในเบื้องต้นจะต้องมีการยอมรับระหว่างกันเพื่อจะได้มาซึ่งทัศนคติที่ดีต่อกัน ความร่วมมือก็จะเกิดตามมา การประสานงานที่ดีนั้นจะต้องสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ได้รับการประสาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งวิธีการประสานงานมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### ๑. การประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี

วิธีการสื่อสารด้วยเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ภายในสำนักงาน และแอปพลิเคชัน (Application) LINE, Facebook, Skype Zoom, Google Meet, QR Code และ E-mail เป็นต้น

มีเทคนิคแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑) ก่อนเริ่มประสาน คิดก่อนว่าเราต้องการอะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ควรติดต่อใคร หน่วยงานใด ระบุระยะเวลาที่ต้องการข้อมูลนั้น

๒) ควรมีบัญชีโทรศัพท์ของคุณและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นส่วนตัว และส่วนกลาง เมื่อติดต่อกับผู้ใดควรจดชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้นั้นไว้ใช้ติดต่อในโอกาสต่อไป บางครั้งทำเป็นบัญชีไว้ในโปรแกรมเรื่องนั้น ๆ

๓) การประสานงานควรประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับเดียวกัน เป็นเบื้องต้นก่อน ใช้คำพูดสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนาแม้รู้ว่าเขามีตำแหน่งต่ำกว่า ไม่พูดยกตนข่มท่าน ใช้น้ำเสียงที่อ่อนหวาน เนื่องจากผู้ฟังจะสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้พูดได้จากน้ำเสียงที่ได้ยิน

๔) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ที่เราจะโทรติดต่อว่า เป็นผู้ใด ตำแหน่งหน้าที่ใดอายุเท่าไร เพื่อใช้สรรพนามได้อย่างถูกต้อง อ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความจริงใจ เป็นการสร้างความประทับใจแก่บุคคลที่เราจะประสานงาน

๕) ในการประสานงานครั้งถัดไป หลังจากรู้จักกันแล้วอาจทักทายหรือซักถามด้วยความห่วงใยจริงใจเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ การงาน ก่อนประสานเรื่องงาน

๖) กล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง ก่อนจบการสนทนา

๗) เมื่อประสานงานเรื่องใดไว้แล้ว ควรเร่งดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ทันที  
 ๘) ผูกมิตรไมตรีกับหน่วยงานต่าง ๆ  
 ๙) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการที่จะดำเนินการเพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ

๑๐) ควรประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารในเบื้องต้นก่อน จากนั้นประสานงานด้วยการจัดทำเป็นหนังสือที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานและเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย

๑๑) เลือกวิธีการประสานงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ครอบคลุมระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งผู้ประสานงานและผู้มาติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน หนังสือให้ดำเนินการไปตามระบบ

๑๒) เตรียมข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ถูกต้องและชัดเจนใช้เทคโนโลยีในการประสานงานโดยการแนบไฟล์เอกสารเพื่อประหยัดทรัพยากรและประหยัดเวลา

๑๓) การสร้างกลุ่มไลน์เฉพาะกลุ่มเพื่อส่งข้อความถึงสมาชิกให้รับทราบพร้อมกัน โดยไม่ต้องเสียเวลาส่งทีละคน การแชร์ไฟล์เอกสารใน Google Drive ซึ่งบุคคลที่เราแชร์ด้วยจะดำเนินการต่าง ๆ ตามสิทธิ์ต่อไปนี้ได้

(๑) จัดระเบียบเพิ่มไฟล์และแก้ไขได้ หากผู้ผู้ตั้งกล่าวลงชื่อเข้าใช้ในบัญชี Google ก็จะมีเปิดแก้ไขหรือย้ายไฟล์ในโฟลเดอร์นั้นได้ และยังเพิ่มไฟล์ทุกไฟล์ในโฟลเดอร์ได้

(๒) ดูได้อย่างเดียว คนอื่นดูได้และสามารถเปิดไฟล์ทุกไฟล์ในโฟลเดอร์นั้นได้

## ๒. การประสานงานด้วยหนังสือ

การประสานงานด้วยหนังสือเป็นการประสานงานแบบทางการ เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยการทำหนังสือราชการภายนอกหรือบันทึกข้อความ เพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานภายในและภายนอก ในกรณีที่เป็นเรื่องใหม่ควรติดต่อประสานงานก่อนจัดส่งหนังสือ โดยจัดทำหนังสือราชการภายนอกหรือบันทึกข้อความให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ สรุปเนื้อหาหรือใจความให้มีความชัดเจน กระชับ ไม่กำกวมและเข้าใจง่าย เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด หรือการตีความที่คลาดเคลื่อน การใช้คำต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม ระบุความต้องการลงในหนังสือให้ชัดเจน ตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องของหนังสือทุกครั้ง ก่อนที่จะเผยแพร่ หรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับการสนับสนุน หรือการอนุเคราะห์แล้วควรมีหนังสือขอบคุณหน่วยงานนั้น ๆ เสมอ เพื่อสานความสัมพันธ์ไว้สำหรับโอกาสต่อไป และควรเพิ่มช่องทางติดต่อกลับทางออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

## ๓. การพบปะด้วยตนเอง

เป็นการประสานงานที่ดีที่สุดเพราะได้พบหน้าได้เห็นบุคลิกลักษณะสีหน้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย มีเวลาในการซักถามทำความเข้าใจกันอย่างพอเพียง เพราะทั้งสองฝ่ายต้องวางมือจากงานอื่น ๆ ทั้งหมด มีข้อเสียคือ ใช้เวลามาก มักใช้การพบปะในกรณีที่เป็นเรื่องนโยบายเป็นเรื่องสำคัญหรือ



มีรายละเอียดมาก หรือต้องการให้เกียรติให้ความสำคัญแก่อีกฝ่ายหนึ่ง หรือต้องการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่อีกฝ่าย ให้เขารู้สึกว่าเราให้ความสำคัญแก่เขาด้วยการมาพบด้วยตนเอง

#### ๓.๒.๒.๔ แนวทางแก้ปัญหาในการประสานงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (๒๕๖๓) ปัญหาที่เกิดจากการทำงานอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบแตกต่างกันไป ดังนั้น การแก้ปัญหาในแต่ละงานก็ย่อมแตกต่างกันออกไป โดยแนวทางแก้ไขปัญหาในการประสาน มีดังต่อไปนี้

๑) สร้างความเข้าใจแก่ผู้มาติดต่อประสานงานและให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยระบุวิธีการ รายละเอียดการเข้าถึงข้อมูลโดยเทคโนโลยี

๒) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่จะประสานเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย

๓) แจ้งหรือประสานงานไว้ก่อนล่วงหน้าก่อนหนังสือจะส่งมา

๔) สำรองความพร้อมของเทคโนโลยี

๕) ในกรณีที่ต่อประสานงานด้วยเครื่องมือสื่อสารแล้วไม่มีการตอบรับควรเปลี่ยนการประสานงานใหม่ โดยใช้วิธีการใหม่ เช่น การฝากข้อความไว้กับเพื่อนร่วมงานของบุคคลที่เราต้องการจะติดต่อประสานงานด้วย เป็นต้น

๖) ติดต่อประสานงานล่วงหน้าและนัดหมายเพื่อชี้แจงรายละเอียดในส่วนที่ตกลงและตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตก่อนดำเนินการส่ง แต่จัดส่งหนังสือด้วยตัวเอง ประสานนัดส่งเอกสารหรือมีการเซ็นรับเอกสารเพื่อยืนยันการรับหนังสือในกรณีสูญหาย

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน และเทคนิคการประสานงานที่ดี มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครแรงงาน โดยเฉพาะการประสานงานแบบพบปะด้วยตนเอง เป็นการประสานงานที่ได้เห็นบุคลิกลักษณะสีหน้าท่าทางของผู้ติดต่อทั้งสองฝ่าย เพราะอาสาสมัครแรงงานจำเป็นต้องมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทน อดกลั้น ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการติดต่อกับบุคคลอื่น อาสาสมัครแรงงานจะต้องเตรียมตัว เตรียมข้อมูลที่จะนำไปสื่อสารกับผู้รับการประสานให้ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการขอรับการสนับสนุน การขอความร่วมมือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประสานงานที่ดีจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการทำงาน

#### ๓.๒.๓ แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

##### ๓.๒.๓.๑ ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์



มาลี ล้ำสกุล (๒๕๔๖) หากนำเอาคำว่า เทคโนโลยี และสารสนเทศ มารวมเข้าไว้ด้วยกันแล้ว อาจจะกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลซึ่งครอบคลุมถึงการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้งานในลักษณะต่าง ๆ อาจจะนำมาใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล การค้นคืน การแสดงผล การติดต่อสื่อสาร และการส่งต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน รวมไปถึงขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ที่นำมาจัดการข้อมูลที่เป็นกระบวนการในการเพิ่มมูลค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (๒๕๕๔) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม ซึ่งอุปกรณ์อย่างคอมพิวเตอร์สามารถนำมาใช้เพื่อการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลให้สำเร็จลุล่วงได้ภายในเวลาอันสั้น ในขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารคมนาคมก็ช่วยให้การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน สามารถดำเนินการได้บนระยะทางไกล ๆ โดยไม่จำกัดระยะทาง

Turban et al. (อ้างถึงใน ศศิจันทร์ ปัญจทวี, ๒๕๖๐) ได้ให้นิยามไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง ชุดของระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ เทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลเครือข่ายและโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศ และจากความหมายข้างต้น สามารถกำหนดโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ชุดของอุปกรณ์ เช่น จอมอนิเตอร์ (Monitor) หน่วยประมวลผล (Processor) แผงแป้นอักขระ (Keyboard) และเครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น ที่ถูกนำมาใช้ร่วมกันเพื่อการรับเข้าข้อมูลและสารสนเทศ การประมวลผล และการส่งผลลัพธ์ออกทางจอมอนิเตอร์หรือเครื่องพิมพ์

ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งสำหรับการประมวลผลของฮาร์ดแวร์

ฐานข้อมูล (Database) คือ ชุดของแฟ้มข้อมูล และตารางความสัมพันธ์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูล ซึ่งมีความหมายเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

เครือข่ายและโทรคมนาคม (Network & Telecommunication) คือ ชุดของอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีการสื่อสารข้อมูลทางไกล และในบางครั้งอาจใช้ระบบไร้สาย (Wireless System)

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Devices) คือ อุปกรณ์วงจรไฟฟ้าบนเครือข่ายทั้งในรูปแบบใช้สายและไร้สาย ที่ถูกนำมาใช้ร่วมกับส่วนประกอบข้างต้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล

จากที่มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้พอสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในกระบวนการทำงาน ในการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การติดต่อสื่อสารข้อมูล เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการผลิต การบริหารและการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม

### ๓.๒.๓.๒ ความสำคัญและความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิต เป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมาก มีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกัน ทำให้ประชากรในโลกติดต่อ รับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนไปมาก

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (๒๕๔๔) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่ จึงมีลักษณะเด่นที่สำคัญ ดังนี้

๑) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราจึงสามารถฝาก - ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

๒) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

๓) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเวชระเบียนภายในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

๔) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณและใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

สุภาพร เพียรดี (๒๕๕๔) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีลักษณะเด่น คือ มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเกิดขึ้นมาเรื่อย ๆ ทุกวัน โดยเราจะเห็นว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย มีการส่งอีเมล มีการท่องเว็บไซต์ต่าง ๆ มีการส่งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ มีการเล่นเกมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากอินเทอร์เน็ตแล้ว ยังมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับมือถือ เช่น มีการส่งข้อมูลผ่านทางมือถือ มีการดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งเพลงผ่านมือถือ มีการสืบค้นข้อมูลหรือเล่นเกมผ่านมือถือ เป็นต้น ในทางอุตสาหกรรมก็มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยเพิ่มผลผลิตในโรงงาน ช่วยควบคุมดูแลเครื่องจักรเพื่อผลิตสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้กระบวนการผลิตเป็นแบบอัตโนมัติ นอกจากนี้มีการนำสารสนเทศไปใช้ในงานด้านธุรกิจเพื่อทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ โดยสามารถดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ทันที ทั้งข้อมูลที่เป็นรายละเอียดและข้อมูลสรุป และช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ บริษัทที่ทันสมัยทุกบริษัทต้องมีระบบสารสนเทศภายในองค์กรในยุคต่อไป

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นที่ยอมรับในยุคปัจจุบัน และเป็นยุคที่หน่วยงานต่าง ๆ เห็นความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน การบริหารงาน และการตัดสินใจ ซึ่งในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรมและการศึกษา ต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่ดีโดยมีกระบวนการจัดการผ่านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓.๒.๓.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วรรณศร จันทโสสิต (๒๕๖๐) กล่าวว่า จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสามารถกล่าวได้ว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน เพราะการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร ถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกภารกิจ ซึ่งหมายถึงจะต้องมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพสูงสุด เพราะการที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานหลายตำแหน่ง เกิดความเที่ยงตรงแม่นยำ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นั้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น

อุษคม เจียรจินดา (๒๕๖๓) กล่าวว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั้นหมายความว่า องค์กรที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องมีการสนับสนุนให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร และต้องแนะนำ สนับสนุน อบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจะมีประสิทธิภาพ เพราะทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศทุก ๆ ด้าน ที่เข้ามามีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถจัดการงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นเข้ามาอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว และมีความแม่นยำการตรวจสอบต่าง ๆ ย่อมทำได้ง่าย



ข้อผิดพลาดในการทำงานก็ลดน้อยลง และนั่นเป็นเหตุผลที่ทำให้ระยะเวลาในการทำงานต่อภารกิจลดลง จึงสามารถจัดการกับปริมาณงานที่มีได้อย่างเหมาะสม

เปมิกา เฟ็งสุข (๒๕๕๙) กล่าวว่า การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานภายในฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองวิชาการและแผนงาน สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากร การนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยทำให้การทำงานมีระบบมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย ทันตามระยะเวลา ส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรในภาพรวม รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีผลตอบสนองต่อผู้มาขอใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจส่งผลสำเร็จของงาน

สรุปได้ว่า ทศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั่นหมายความว่า องค์กรใดที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ในการสนับสนุนให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้น และต้องแนะนำ สนับสนุน อบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานด้านอาสาสมัครแรงงานของจังหวัดตาก ได้แก่ การนำคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ มาเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ค้นหา ส่งผ่าน การโทรวิดีโอทางไกล การใช้ Social Network การทำงานผ่านแอปพลิเคชัน การติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าว การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนการเปิดช่องทาง การติดต่อสื่อสารให้กับประชาชนผู้ใช้บริการด้วยระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ สำนักงานแรงงานจังหวัดตากจำเป็นต้องพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอาสาสมัครแรงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานอย่างสมบูรณ์แบบ ทันสมัย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ๓.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

#### ๓.๒.๔.๑ คำนียามศัพท์เฉพาะ

Sirinipha (๒๕๕๖) ไลน์ เป็นโปรแกรมที่ถูกสร้างขึ้นในช่วงกลางปี ๒๐๑๐ โดยการร่วมมือของบริษัท Naver Japan Corporation และบริษัท livedoor โดยมี NHN Japan เป็นผู้พัฒนาพีเจอาร์ต่าง ๆ ของไลน์ และในส่วนของตลาดด้านธุรกิจนั้นยกให้บริษัทแม่ที่เกาหลี NHN Corporation จัดการ หลังจากที่เปิดตัวได้เพียงไม่นาน ก็ได้รับการตอบรับถึงหลายสิบล้านยูสเซอร์ในญี่ปุ่น ประเด็นแรกที่ใช้ในการสร้างโปรแกรมแชต LINE ขึ้นมา ก็มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ภูมิภาค Tohoku เมื่อต้นปี ๒๐๑๑ ซึ่งในตอนนั้นระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ล่ม ทำให้ NHN Japan ตัดสินใจออกแบบ App ที่สามารถใช้ได้ทั้งบนมือถือ บนแท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์พีซี ซึ่งจะทำงานบนเครือข่ายข้อมูลที่สามารถเชื่อมต่อได้ได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง



ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (๒๕๕๖) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างจากแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

พรพิมล บุรณเบญญา และ เพ็ญจิรา คันธวงค์ (๒๕๕๗) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์หมายถึงโปรแกรมแชตที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

ไลน์กรุ๊ป หมายถึง กลุ่มการสนทนาที่ถูกสร้างขึ้นจากผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมสมาชิกที่ต้องการให้มาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการสนทนาติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

การส่ง (Share) เนื้อหาภายในไลน์กรุ๊ป หมายถึง การส่งต่อเนื้อหาสื่อได้แก่ ๑) ลิงก์ (link) ข่าวหรือสื่อบันเทิงต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ เพลง เป็นต้น ๒) การพยากรณ์อากาศ ดวงประจำวัน ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ๒) เกมส์ต่าง ๆ ๓) ภาพถ่ายหรือวิดีโอที่ถ่ายด้วยตนเอง ๔) ภาพหรือวิดีโอที่ได้มาจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

สรุปได้ว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และแท็บเล็ต เป็นต้น ในที่นี้ แอปพลิเคชันไลน์ที่ผู้ขอประเมินใช้เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตากโดยใช้ชื่อไลน์ “แกนนำตำบล อสร.จ.ตาก” จัดตั้งกลุ่มไลน์ขึ้นมาเพื่อใช้มอบหมายงานด้านอาสาสมัครแรงงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารภารกิจ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน การติดตามผลการดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงาน และการจัดประชุมออนไลน์ผ่านระบบ (LINE Meeting) เพื่อให้การดำเนินงานด้านอาสาสมัครแรงงานเป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### ๓.๒.๔.๒ ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (๒๕๕๖) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่น ๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก ได้ดังนี้

๑. เป็นการสื่อสาร ๒ ทาง (Two-way Communication) โลกเป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

๒. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไปจะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน

๓. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่ถูกผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงใจตามที่ถูกผู้รับสารต้องการ

๔. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน

๕. สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สติกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

๖. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร โดยผู้รับสารสามารถเลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

๗. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของคู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟน สมาร์ตโฟนไปยังคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

๘. มีสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น โดยสติกเกอร์ในรูปแบบการ์ตูนเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของผู้สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติกเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่าง ๆ ผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขันและบุคลิกอื่น ๆ เป็นต้น ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น

๙. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่น ๆ อย่างเช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอ บนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ

๑๐. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ - ส่งอีเมล จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น ด้วยลักษณะของไลน์ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ตโฟนเป็นจำนวนมากต่างดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต่างก็ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารไปยังผู้บริหารกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจได้

### ๓.๒.๔.๓ ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิลา กุลจิตต์เจี๊วงค์ (๒๕๕๖) กล่าวถึง ข้อดีและข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชันไลน์ มีดังนี้

#### ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์

๑. มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ตต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาด ระบบปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว
๒. มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่ได้ตอบ โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า มีข้อความส่งมาเมื่อผู้ใช้ไม่ได้ตอบ จะไม่มีผลใด ๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดหรือยกเลิกการปิดได้ตามต้องการ

๓. สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจเจ้าของสินค้าหรือบริการ สามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับบัญชีไลน์ที่เป็นทางการ (Official LINE) ของบุคคลหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของการตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

๔. ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้กับการสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า และสติ๊กเกอร์ เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕. มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ต้องเชื่อมต่อทำการกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชัน (Update) ตามการพัฒนาของผลิตภัณฑ์ได้ตลอดเวลา



๖. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

๗. สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน ด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับแท็บงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งแท็บงานที่มีนามสกุลต่าง ๆ ตามที่ไลน์รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ - ส่งอีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

๘. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่างๆ เช่น ข่าวด่วนวันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

Keep Memo เป็นฟีเจอร์สำหรับใช้เก็บข้อมูลไว้ดูส่วนตัว โดยที่ผู้ใช้สามารถส่งข้อความ แชต ลิงก์ รูปภาพ หรือวิดีโอ หรือไฟล์ข้อมูล ไปเก็บไว้ที่ Keep Memo ข้อมูลจะแสดงอยู่ใน Keep ด้วย ดังนั้นจึงสามารถจัดการเนื้อหา (Content) ของข้อมูลผ่าน Keep ได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งเนื้อหา (Content) ที่ส่งเข้าไปเก็บไว้ Keep Memo จะไม่ได้ถูกบันทึกใน Keep โดยอัตโนมัติ แต่สามารถเลือกบันทึกลงใน Keep แทนได้ ซึ่งฟีเจอร์นี้เหมาะสำหรับคนที่ต้องทำงานผ่านสมาร์ตโฟน ที่ต้องมีการพิมพ์หรือหาข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาเก็บไว้ในห้องแชตส่วนตัวนี้ได้ โดยที่ไม่ต้องส่งไปไว้ในแชตของเพื่อนในไลน์อีกต่อไป หรือการปักหมุดห้องแชตเอาไว้ด้านบนสุด

LINE Meeting เป็นฟีเจอร์สำหรับการจัดประชุมออนไลน์แบบ Virtual ที่สามารถเข้าร่วมห้องประชุมได้มากถึง ๕๐๐ คน เพียงกดเลือกที่เครื่องหมาย Video Call หรือรูปกล้องวิดีโอในหน้าแท็บแชตรวม จากนั้นกดสร้างการประชุม แล้วแชร์ลิงก์ให้เพื่อนเข้าร่วมประชุมบน LINE ได้เลย โดยคนที่ไม่ได้เป็นเพื่อนกันบน LINE ก็ยังสามารถเข้าร่วมได้ โดยสามารถใส่แอปพลิเคชัน เปลี่ยนภาพพื้นหลังได้และยังสามารถแชร์หน้าจอตอนพรีเซนตงานดูวิดีโอร่วมกันด้วย Watch Together ได้ด้วย

#### ๓.๒.๔.๔ ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

(๑) ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ - ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

(๒) สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว

(๓) มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ด้วยแอปพลิเคชัน ได้กำหนดให้ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ตโฟน ๑ เครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้



(Login) เพียง ๑ ไอที และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่น ๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่างไอแมสเสส (iMessage) เฟสบุ๊ก แมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

### ๓.๒.๔.๕ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานภายในองค์กร

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (๒๕๖๐) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ได้ครองใจคนทำงานและนักธุรกิจหลายกลุ่มเพื่อให้การทำงานภายในองค์กรนั้นเกิดความรวดเร็วและลดต้นทุนด้านเวลาของการสื่อสาร เพราะเช่นนี้ องค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน จึงยกเอาแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ผนวกกับการส่งเสริมจากนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลและโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอินเทอร์เน็ตและนวัตกรรมดิจิทัล ล้วนส่งผลต่อการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ ซึ่งในวันนี้ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม เพราะนอกจากจะส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง ด้วยการที่ทุกชุมชนสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพออกมาขาย เพิ่มรายได้ครัวเรือนและรายได้ชุมชน ทั้งยังยกระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละชุมชนแล้ว ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกให้กับไทยได้

อภิชนา วิศาลศิริรักษ์ (๒๕๕๙) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์กรุปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ทำงาน ในประเด็นสมาชิกในกลุ่มที่ทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่อง ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะในการทำงาน เมื่อมีการพูดคุยกันในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในเรื่องการทำงาน ก็จะมีการขอความคิดเห็นจากสมาชิกในกลุ่มไลน์ เป็นการระดมความคิดเห็นเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ในการนี้สมาชิกที่พูดคุยกันผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อาจไม่ได้มีความเกี่ยวเนื่องหรือสนิทสนมกัน แต่จำเป็นต้องทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านตัวกลาง ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบคือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไป และบรรยากาศในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสมาชิกภายในกรุปที่มีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันนั้น จะพยายามที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเรียนรู้วัฒนธรรมของกลุ่ม เช่น การใช้ภาษาวิธีการพูด การสื่อสารและการทำความเข้าใจร่วมสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ “ชุมชนออนไลน์” ดำรงต่อไปได้ คอมพิวเตอร์จึงเป็นสื่อที่มีบุคลิก ผู้ใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานจะค่อย ๆ ซึมซับบุคลิกและใช้วัฒนธรรมร่วมที่มีคุณลักษณะเป็นกลาง ซึ่งจะทำให้ขาดความสบายใจในแง่ของจิตใจอยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ทำงาน ในประเด็นสมาชิกในกลุ่มที่ทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มมากที่สุด ดังนั้นก็อาจสรุปได้ว่า การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกลุ่มย่อยว่า กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่ทุกคนมีจุดหมายร่วมกัน กลุ่มย่อยจะต้องมีการหารือและพูดคุยกันเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันและร่วมกันแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไข

ปัญหานั้น ๆ การช่วยเหลือกันในกลุ่มจะทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มเจริญงอกงาม มีความสามัคคี และพร้อมใจกัน เป็นต้น

สมพร พูลพงษ์ (๒๕๖๒) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในการเป็นเครื่องมือ สำหรับการมอบหมายงานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล บ้านศรีอุทุมพร ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม. โดยการใช้โปรแกรมไลน์ พบว่า อสม.ได้รับมอบคำสั่งและการมอบหมายงานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลงพื้นที่เพื่อ ไปปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกับสามารถส่งผลการปฏิบัติงานออนไลน์ได้ในขณะลงพื้นที่ ทำให้ผู้อำนวยการ และประธานกลุ่มสามารถติดตาม ตรวจสอบ แก้ปัญหา และขอให้ อสม. ปรับปรุงข้อมูลทันทีโดยไม่ต้องย้อนกลับไปลงพื้นที่อีกครั้ง เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ จากการใช้ฟังก์ชัน ของโปรแกรมไลน์ ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารสำเนาแจก และลดเวลาการส่งเอกสารในกรณี เร่งด่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรกริช ปิยะ (๒๕๕๗) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อการบริหารงานก่อสร้าง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (๒๕๕๔) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการบริหารงานก่อสร้าง พบว่า งานบริหารการก่อสร้างในด้านการรับ - ส่งข้อมูล และการจัดการข้อมูลโครงการ ด้านการสื่อสารระหว่าง ทีมงานแบบโต้ตอบ ด้านการสื่อสารแบบทางเดียว (การส่งงาน การรายงานความคืบหน้า การแจ้งข่าวสาร) และด้านการสืบค้นความรู้ขององค์กรใช้ระยะเวลาในการสื่อสารรวดเร็วขึ้นมาก ลดต้นทุนและเพิ่มกำไร การแก้ไข งานผิดพลาดน้อยลงส่งมอบงานทันเวลา และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เกศปรียา แก้วแสนเมือง และ พรจิต สมบัติพานิช (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม การใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ที่จะ ศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ทำงาน ในกรุงเทพมหานครที่มีช่วงอายุระหว่าง ๒๕ - ๔๕ ปี ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เชิงสถิติพรรณนา และวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของประชากร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๕ โดยมีอายุช่วง ๒๕ - ๓๐ ปี มากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓ และมีความถี่ในการใช้งาน ๕ - ๖ วันต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ ใช้งาน มากกว่า ๔ ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒ พบว่า ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่มีการ ใช้งานมากที่สุดคือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (CHAT) สาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ระดับการศึกษา

และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาศึกษาการทดสอบสมมติฐานพบว่า ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกัน

ผู้ขอประเมินได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก เพราะสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน ติดตามงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา และปรับปรุงข้อมูลได้ทันทีโดยไม่ต้องย้อนกลับไปในพื้นที่อีก และสามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) หรือประชุมผ่านไลน์ได้ ทำให้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการให้บริการภารกิจของกระทรวงแรงงานในพื้นที่ได้

### ๓.๓ ข้อเสนอ

ผู้ขอประเมินได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์มาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับอาสาสมัครแรงงานประจำตำบลอยู่ก่อนแล้ว โดยใช้เป็นช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน และการจัดประชุมออนไลน์ผ่านระบบ (LINE Meeting) แต่กระบวนการใช้ไลน์เพื่อการสื่อสารและมอบหมายงานแก่อาสาสมัครแรงงานนั้นยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร กล่าวคือ ใช้ส่งข้อมูลข่าวสารให้อาสาสมัครแรงงานทราบเพียงอย่างเดียวแต่ไม่ได้วางระบบให้อาสาสมัครแรงงานตอบกลับมาว่ารับทราบแล้ว หรือรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบผ่านกลุ่มไลน์หรือไลน์ส่วนตัว และไม่ได้จัดระเบียบการสนทนาโต้ตอบกันทางไลน์ ให้รับทราบร่วมกัน การสื่อสารผ่านไลน์ไม่สามารถปะติดปะต่อเนื้องานได้เพราะสนทนากันแบบไม่มีการแบ่งหัวข้อ ไม่ได้จัดเก็บเป็นไฟล์อย่างเป็นระบบหรือเก็บประวัติการสนทนาไว้ และการทำงานผ่านไลน์นั้นเป็นการใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับเวลาส่วนตัว

ดังนั้น ผู้ขอประเมินจึงได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพิ่มเติมและมีแนวคิดประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตากให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงาน และยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงานอีกทางหนึ่งด้วยดังมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๓.๓.๑ การพิมพ์ข้อความผ่านไลน์ให้สั้นกระชับได้ใจความ

การส่งข้อมูลผ่านไลน์ที่ได้ประสิทธิภาพ ต้องคัดเอาเฉพาะสาระสำคัญที่ต้องการจะสื่อสารเท่านั้น เพราะในชีวิตประจำวันของอาสาสมัครแรงงานแต่ละคนล้วนได้รับข้อมูลข่าวสารจำนวนมากผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากมีกลุ่มไลน์ที่เข้าร่วมตามความสนใจ และหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น กลุ่มไลน์ที่ทำงาน กลุ่มไลน์ครอบครัว กลุ่มไลน์เพื่อนร่วมรุ่น กลุ่มไลน์ร้านค้า เป็นต้น ดังนั้น การพิมพ์ข้อความทางไลน์ที่ยืดยาวแต่ไม่ได้ใจความหรือข้อความที่สั้นมากไป แล้วส่งไปหลาย ๆ ครั้ง ไม่ต่อเนื่อง จะยิ่งทำให้การติดต่อสื่อสารนั้น เกิดความเข้าใจผิดและไม่มีคุณภาพ อีกทั้งยังรบกวนสมาธิการทำงานของสมาชิกในกลุ่มไลน์คนอื่นอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านไลน์ และสร้างบรรยากาศที่ดีของการอยู่ร่วมกันในกลุ่มไลน์ ผู้ขอประเมินจะส่งข้อความให้สั้นกระชับ และเข้าใจง่าย เพื่อไม่รบกวนเวลางานของสมาชิกไลน์คนอื่น ซึ่งหากจำเป็นต้องส่งข้อความที่มีความยาว



มากกว่านั้น หรือมีรายละเอียดซับซ้อน อาจพิจารณาส่งผ่านอีเมล ส่งลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ หรือสร้าง QR Code เพื่อเชื่อมโยงไปยัง Google Drive หรือการโทรศัพท์แทน

### ๓.๓.๒ ใช้ไลน์แบบรู้หน้าที่และความสำคัญ

การใช้ไลน์มีประโยชน์อย่างมากในการสื่อสาร การส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แต่หากมีข้อมูลด่วนมาก และต้องแจ้งให้อาสาสมัครแรงงานทราบโดยละเอียด และได้ใจความ ผู้ขอประเมินจะเลือกใช้วิธีโทรศัพท์แจ้งความประสงค์ หรือมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครแรงงานแต่ละตำบลตามเหตุการณ์และความเหมาะสมก่อนอันดับแรก จากนั้นจะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปถ่าย อินโฟกราฟฟิก ไฟล์หนังสือเชิญ หรือไฟล์งานต่าง ๆ เป็นต้น ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะมอบหมาย ตามลำดับ ซึ่งถ้ามีความเข้าใจในการใช้งาน และรู้ข้อจำกัดของไลน์ก็จะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างผู้ขอประเมินกับอาสาสมัครแรงงาน และจากอาสาสมัครแรงงานไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ดีมากยิ่งขึ้น

### ๓.๓.๓ ใช้สติ๊กเกอร์ให้เหมาะสม

บางครั้งการพูดคุยผ่านตัวอักษรนั้น อาจจะสื่ออารมณ์ผู้ส่งได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ประโยคคำพูดอาจจะสามารถสร้างความเข้าใจผิดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกันที่บางครั้งมีความกดดันและความเครียด หรือการสื่อสารกับอาสาสมัครแรงงานที่มีอายุ หรือความอาวุโสกว่า เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ การเลือกใช้สติ๊กเกอร์ไลน์ร่วมกับการพิมพ์ข้อความในไลน์ จะทำให้ข้อความดูผ่อนคลายลง และช่วยแสดงออกถึงความเคารพ การขอบคุณ และการขอร้องได้ เนื่องจากสติ๊กเกอร์ไลน์จะช่วยสื่อถึงอารมณ์คนส่งได้ชัดเจน ช่วยขยายความรู้สึก สีสันท่าทางได้ นอกจากจะทำให้การประสานงานราบรื่นแล้ว สติ๊กเกอร์บางลาย ยังสวยงามน่ารัก และมีความตลกขบขันช่วยให้คลายเครียดได้อีกด้วย

### ๓.๓.๔ หลีกเลี่ยงการพูดเรื่องส่วนตัวในกลุ่มงาน

ในกลุ่มไลน์ของอาสาสมัครแรงงาน นอกจากใช้คุยเรื่องงาน บางครั้งย่อมมีเรื่องส่วนตัวต่าง ๆ รวมอยู่ด้วย ซึ่งบางครั้งจะมีการส่งข่าวสารที่ยังไม่ได้รับการยืนยันถูกแชร์กันผ่านไลน์ ไปจนถึงแชร์ข้อความลูกโซ่ต่าง ๆ ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และบ่อยครั้งก็สร้างความรำคาญไปจนถึงทำให้ข้อความสำคัญที่ถูกส่งผ่านไลน์ ถูกดันหายไปจากการส่งข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องและสร้างความขัดแย้งมากเกินไป ดังนั้น ผู้ขอประเมินจึงต้องทำข้อตกลงกับสมาชิกอาสาสมัครแรงงานในกลุ่มไลน์ ว่าให้พูดคุยกันในเรื่องการดำเนินงานเท่านั้น ถ้ามีเรื่องส่วนตัวที่ต้องการสนทนา ก็ให้เลือกส่งข้อความทางไลน์แบบส่วนตัว

### ๓.๓.๕ การเข้าแชทไลน์ทุก ๓๐ นาที

การใช้งานไลน์ในการทำงานนั้น บางครั้งการแจ้งเตือนของไลน์ก็อาจจะรบกวนสมาธิ และสร้างความกังวลใจให้ผู้ใช้งาน ผู้ใช้บางรายจึงเลือกที่จะปิดการแจ้งเตือน แต่อาจจะทำให้พลาดข้อความสำคัญ หรืองานเร่งด่วนบางอย่างไป ดังนั้นการแชทไลน์อย่างสม่ำเสมอโดยเปิดดูอย่างน้อยทุก ๆ ๓๐ นาที เพื่อที่จะได้รับรู้รับทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสาร และจะประสานงานกันได้อย่างต่อเนื่อง



### ๓.๓.๖ การตอบกลับ (Reply) เพื่อความต่อเนื่อง

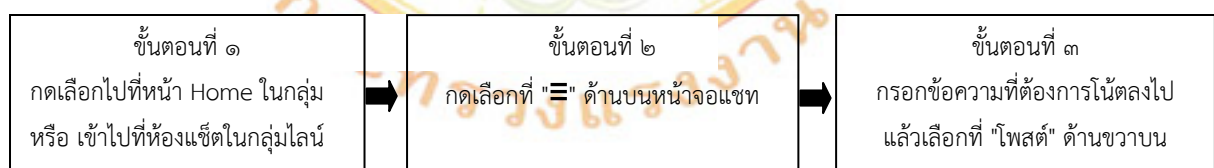
เมนูตอบกลับ (Reply) นี้เหมาะกับการสนทนาผ่านกลุ่มไลน์อาสาสมัครแรงงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากบทสนทนาจำนวนมากนั้นอาจขาดความต่อเนื่อง เพราะประกอบไปด้วยสมาชิกจำนวนมาก อาจจะทำให้คุณคนละเรื่อง ในการสนทนาผ่านไลน์จึงจำเป็นต้องมีการพิมพ์ตอบกลับว่า ยืนยันว่าเข้าใจ รับทราบในเรื่องที่พูดคุยในไลน์ หรือตอบรับว่าจะดำเนินการในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยตอบรับเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามลักษณะของเรื่องที่ได้รับมอบหมาย

### ๓.๓.๗ การเลือกใช้ฟังก์ชันในแอปพลิเคชันไลน์ที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

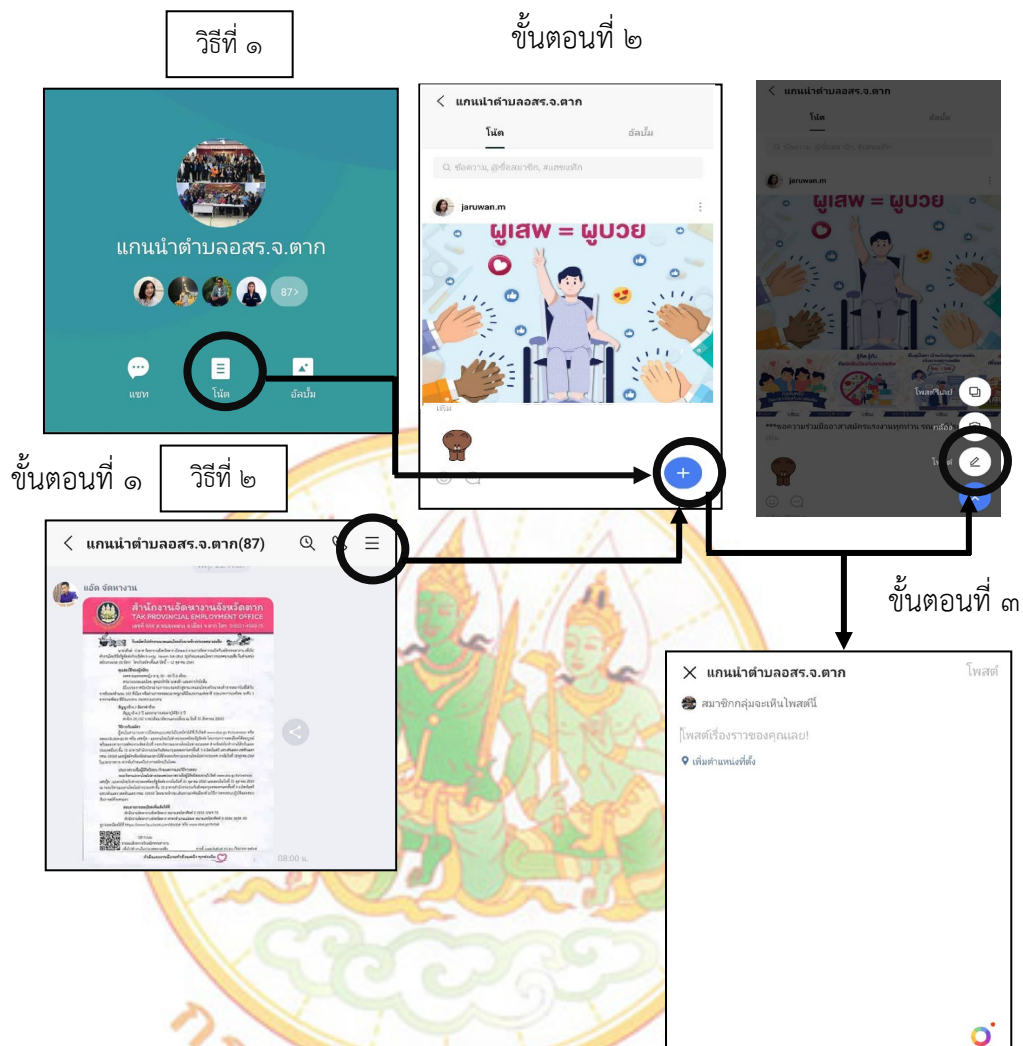
#### ๓.๓.๗.๑ การใช้ Notes เพื่อประกาศ ข้อมูลไม่หายแม้ผู้ใช้เปลี่ยนเครื่องใหม่

ข้อดีของการใช้ Notes ประกาศข่าวต่าง ๆ คือ ผู้อ่านหรือสมาชิกในกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นต่อประกาศนั้น ๆ ได้ รวมถึงผู้โพสต์สามารถขอให้สมาชิกในกลุ่มกด like เพื่อให้แสดงตัวตนให้เห็นว่ารับทราบในสิ่งที่ประกาศไปแล้ว และที่สำคัญก็คือสิ่งที่ประกาศจะถูกเก็บไว้ใน Notes อีกด้วย ดังนั้นหากสมาชิกในกลุ่มมีการเปลี่ยนเครื่องใหม่ หรือหลุดออกจากกลุ่มแล้วกลับเข้ามาใหม่ หรือแม้แต่สมาชิกที่เพิ่งเข้าใหม่ก็สามารถเข้ามาดูประกาศย้อนหลังได้ที่ Notes โดยข้อมูลไม่หาย เมื่อเปรียบเทียบกับประกาศในห้องแชต (Chat) โดยมีวิธีการเข้าใช้งานมีอยู่ ๒ วิธี ได้แก่ วิธีที่ ๑ กดเลือกไปที่หน้า Home ในกลุ่มจะเลือกไปที่ Notes สัญลักษณ์จะเป็นเหมือนรูปกระดาษ และวิธีที่ ๒ เข้าไปที่ห้องแชตในกลุ่มไลน์และเลือกสัญลักษณ์ Notes จากนั้นให้เลือกที่สัญลักษณ์รูปดินสอสีเขียวเพื่อโพสต์ประกาศต่าง ๆ โดยหน้าที่ให้เขียนประกาศ สามารถแทรกรูป สติกเกอร์ รูปภาพ คลิปวิดีโอสั้น ๆ ลิงค์ สถานที่ และเพลง (Line Music) ได้ด้วย เมื่อโพสต์แล้วก็จะปรากฏที่หน้าห้อง Chat และที่ Notes เพื่อง่ายต่อการกลับมาดูอีกครั้ง ดังคำอธิบายขั้นตอนตามภาพ ดังนี้

ภาพที่ ๔ ขั้นตอนการใช้ Note เพื่อประกาศ



ภาพที่ ๕ ขั้นตอนการใช้ Note เพื่อประกาศ

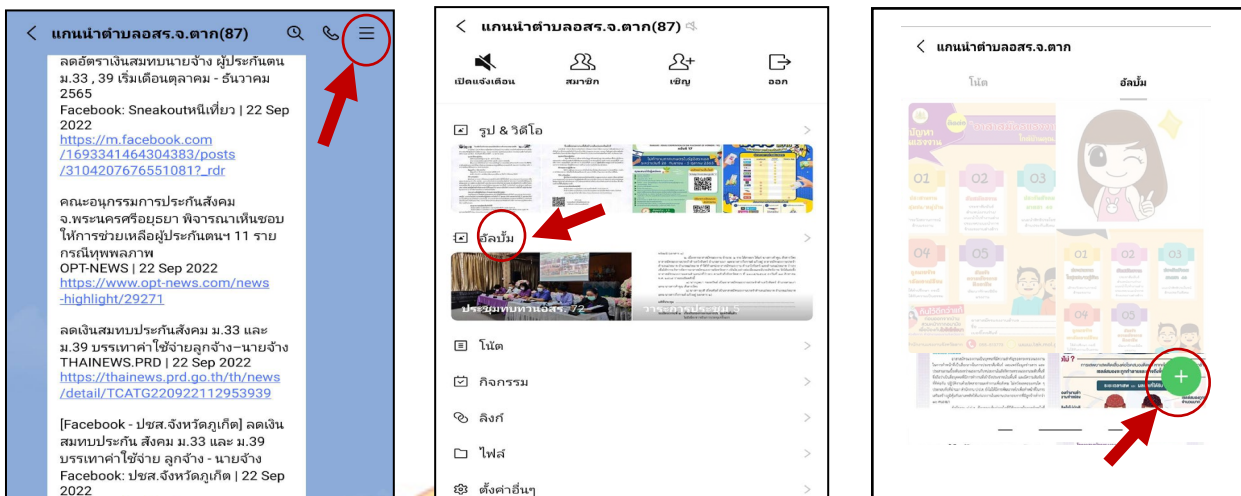


๓.๓.๗.๒ การใช้อัลบั้มเพื่อช่วยกันส่งภาพอย่างเป็นหมวดหมู่ ภาพไม่หาย และไม่เสีย

การสนทนาทางไลน์ที่ผ่านมา อาสาสมัครแรงงานบางรายมักนิยมส่งรูปทีละหลาย ๆ รูป จนเต็มหน้าแช็ต เมื่อเวลาต้องการเข้าไปอ่านข้อความเก่า ๆ จะทำให้เสียเวลาที่จะต้องเลื่อนขึ้นไปดูข้อความที่ต้องการ อีกทั้งยังพบปัญหาว่ารูปที่เคยอยู่ในหน้าแช็ตจะ error และไม่สามารถดูได้อีก ทำให้ต้องขอให้เจ้าของภาพส่งมาใหม่อีกครั้ง ดังนั้น การสร้างอัลบั้มบนไลน์จึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด โดยกำหนดให้อาสาสมัครแรงงานทุกคนส่งรูปที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาลงไว้ที่อัลบั้มเดียวกัน เพื่อให้เป็นหมวดหมู่ ตามตำบล หรือตามกิจกรรม

วิธีการสร้างอัลบั้มในไลน์ สามารถดำเนินการโดยเข้าไปที่ห้องแช็ตกลุ่ม อสร. กดเลือกที่ปุ่ม ๓ ขีด (☰) ด้านขวาบน > กดเลือกในส่วนของอัลบั้ม จากนั้นกดเครื่องหมาย (+) เพื่อสร้างอัลบั้มใหม่ หรือเพิ่มเติมรูปภาพในอัลบั้มเดิมที่มีอยู่แล้ว สำหรับกลุ่มที่ยังไม่เคยลงอัลบั้มรูปภาพ จะมีคำสั่งขึ้นมาตรงกลางเพื่อให้สร้างอัลบั้มแรกของกลุ่มเลือกรูปที่ต้องอัปโหลดขึ้นอัลบั้มและกดถัดไป รูปที่ถูกอัปโหลดเข้าไปในอัลบั้มจะเป็นรูปที่มีความชัดคุณภาพสูงโดยภาพรายละเอียดการสร้างอัลบั้มบนไลน์ มีดังนี้

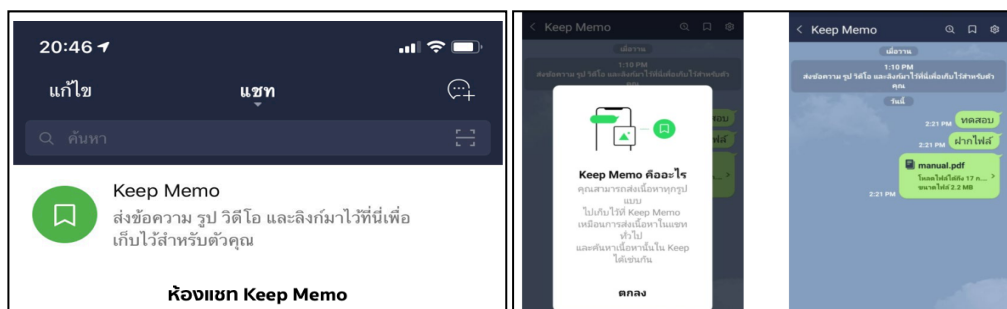
ภาพที่ ๖ รายละเอียดการสร้างอัลบั้มบนไลน์



### ๓.๓.๗.๓ การใช้ Keep Memo และ Keep

Keep Memo เป็นฟีเจอร์สำหรับใช้เก็บข้อมูลไว้ดูส่วนตัว โดยสามารถส่งข้อความ แชร์ลิงก์ รูปภาพ หรือวิดีโอต่าง ๆ ได้ โดยส่งไฟล์เหล่านี้ไปเก็บไว้ที่ Keep Memo ผ่านแชตนี้ เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลแบบง่ายด้วยวิธีการใช้เหมือนห้องแชตทั่วไป ซึ่งเป็นเหมือนห้องแชตส่วนตัวโดยที่ไม่ต้องส่งข้อมูลเหล่านั้นไปฝากไว้ที่แชตของเพื่อนในไลน์อีกต่อไปแล้ว หรือเพื่อสะดวกต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น การเลือกใช้วิธีปักหมุดห้องแชต (Pin Chat) เอาไว้ด้านบนสุดบนไลน์จะทำให้ผู้ใช้งานสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้งาน Keep Memo แต่ข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ในโทรศัพท์ ไม่ได้อยู่ในคลังข้อมูลที่เป็นคลาวด์ของไลน์ หากไม่ได้กดสำรองข้อมูลเมื่อเปลี่ยนโทรศัพท์เครื่องใหม่ ข้อมูลใน Keep Memo จะหายไปเหมือนข้อมูลห้องแชตอื่น ดังนั้น หากต้องการเก็บข้อมูลไว้ตลอดไป ให้กดค้างที่ข้อความ และเลือกเมนู “Keep” เพื่อบันทึกแบบถาวรในคลาวด์ของ Keep ด้วย กล่าวคือ Keep เป็นการเก็บไฟล์เอาไว้กับไลน์ และสามารถแชร์ไปยังแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้อีกด้วย การบันทึกข้อมูลเก็บไว้ใน Keep สามารถบันทึกโดยกดเข้าไปยังห้องแชตที่ต้องการ จากนั้นแตะค้างที่ข้อความที่จะบันทึก กดเมนูบันทึกที่ keep นอกจากนี้ยังสามารถจัดประเภทข้อมูลใน Keep ได้โดยเข้าไปยังหน้ารูปโปรไฟล์ จากนั้น กดปุ่ม Keep ด้านหลังชื่อโปรไฟล์ เมื่อเข้ามายังหน้า Keep ให้กดปุ่ม (+) เพื่อสร้างคอลเลกชัน สำหรับแยกเก็บข้อมูลในไลน์ สะดวกต่อการค้นหาเพื่อนำไปใช้งานตามหมวดหมู่ อีกทั้งสามารถส่งไฟล์จากคอมพิวเตอร์ไปสู่อุปกรณ์ หรือส่งไฟล์จากสมาร์ตโฟนไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ทำให้สามารถตอบสนองต่อวิธีการทำงานร่วมกับอาสาสมัครแรงงานได้เป็นอย่างดี เมื่อผู้ขอประเมินจำเป็นต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ส่งผ่านไลน์โดยอาสาสมัครแรงงานมาจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ หรือนำข้อมูลต่าง ๆ มาจัดทำเอกสาร/รายงานที่เกี่ยวข้องส่งให้กระทรวงแรงงานทราบ แสดงให้เห็นได้ว่าถ้าเราเลือกใช้ฟังก์ชันของไลน์ที่เหมาะสม ก็จะทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วเป็นอย่างมาก รายละเอียดการใช้ Keep Memo ตามภาพ

## ภาพที่ ๗ การใช้ Keep Memo



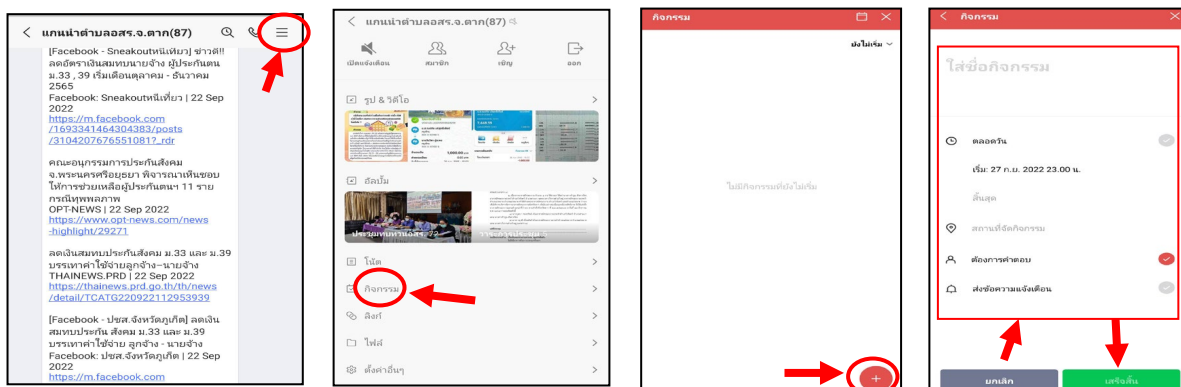
### ๓.๓.๗.๔ การสร้างปฏิทินกิจกรรม

ระบบไลน์กลุ่มจะมีฟังก์ชันหนึ่งที่เราเรียกว่า ปฏิทินกิจกรรมที่สามารถสร้างกำหนดการนัดหมายต่าง ๆ ใส่ลงไปปฏิทินนี้ แล้วตั้งค่าให้แจ้งเตือนในวันที่ต้องการได้ ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มไลน์ของอาสาสมัครแรงงานเป็นอย่างมาก เพราะสามารถสร้างการแจ้งเตือนกิจกรรม การไปประชุม อบรม หรือการแจ้งกำหนดการส่งผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ฟังก์ชันปฏิทินนัดหมายนี้ แจ้งเตือนให้อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในกลุ่มได้รับทราบแบบอัตโนมัติ โดยสามารถสร้างปฏิทินกิจกรรมได้ ดังนี้

- (๑) เข้ามาที่กลุ่มไลน์ กดปุ่มสามเหลี่ยม หรือ ปุ่ม ๓ ซีด (≡) ข้าง ๆ ชื่อกลุ่มไลน์ แล้วจะมีเมนูการตั้งค่าต่าง ๆ แสดงขึ้นมา ให้คลิกที่ปุ่ม “กิจกรรม” จากนั้นคลิก เครื่องหมาย (+)
- (๒) เมื่อคลิกแล้วจะมีเมนูการตั้งค่ากิจกรรมขึ้นมาให้ตั้งชื่อเรื่องที่จะสร้างกิจกรรม โดยเลือกตั้งค่าว่ากิจกรรมนั้นตลอดทั้งวันหรือไม่ ให้เลือกเครื่องหมาย (✓)
- (๓) กำหนดวันที่ของกิจกรรม ถ้าวันเดียวก็เลือกวันที่เริ่มกับสิ้นสุดวันเดียวกัน
- (๔) กำหนดสถานที่ ให้ใส่ชื่อสถานที่กิจกรรม
- (๕) หากต้องการให้ผู้ร่วมกิจกรรมลงชื่อรับทราบให้กดเลือก (✓)
- (๖) ส่งข้อความแจ้งเตือนสมาชิกกลุ่ม ให้เลือกว่าจะให้แจ้งเตือนตอนไหน เช่น เลือกเตือนก่อนเริ่มกิจกรรม ๓๐ นาที
- (๗) เมื่อกำหนดค่าทุกอย่างแล้วคลิก “เสร็จสิ้น” แล้วคลิกที่รูปประกาศ เมื่อถึงเวลาดังกล่าวไลน์กลุ่มก็จะแสดงการแจ้งเตือนขึ้นมาตามเวลาที่กำหนด ซึ่งทั้งสะดวกและรวดเร็ว



## ภาพที่ ๘ การสร้างปฏิทินกิจกรรม



### ๓.๓.๗.๕ การจัดประชุม LINE Meeting

เป็นการโทรวิดีโอคอลไลน์แบบกลุ่มที่สะดวกเป็นอย่างมาก โดยเพียงแค่แชร์ลิงก์แล้วคลิกกดเข้าประชุมได้ทันที โดยไม่ต้องสร้างห้องสนทนาหรือเชิญเข้ากลุ่มไลน์ก่อนแต่อย่างใด และไม่ต้องทำการเพิ่มเป็นเพื่อนให้ยุ่งยากโดยมีขั้นตอนดังนี้

(๑) เริ่มจากเปิดแอปพลิเคชันไลน์ คลิกที่แถบแช็ตจะเจอไอคอน LINE Meeting สัญลักษณ์รูปกล้องวิดีโอด้านบน

(๒) หลังจากนั้นแตะเข้าไปที่สร้างการประชุม ตั้งชื่อห้องจะปรากฏหัวข้อ “การประชุมของ (ชื่อไลน์ของผู้ใช้)” ซึ่งผู้สร้างห้องประชุมสามารถแก้ไขได้

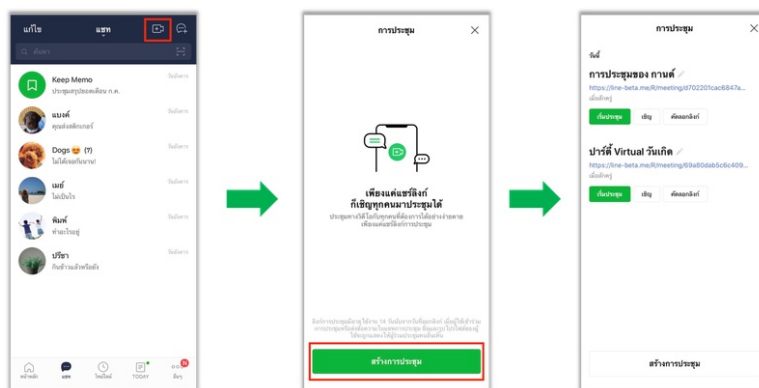
(๓) กดปุ่มเชิญสมาชิกในไลน์เข้าห้องได้ หรือแตะที่คัดลอกลิงก์เพื่อแชร์ห้อง LINE Meeting ให้ผู้อื่นได้เข้าร่วมกัน ทั้งนี้ หากต้องการเปลี่ยนชื่อห้องประชุม สามารถแตะที่ Icon ดินสอด้านหลังชื่อเพื่อแก้ไขชื่อใหม่ และสามารถสร้างห้องประชุมแยกได้อีกห้อง โดยเปลี่ยนชื่อห้องประชุมได้อีกด้วย

(๔) ก่อนจะเข้าสู่หน้าจอ ก่อนเข้าห้องประชุมสามารถปรับเปลี่ยนพื้นหลัง ฟิลเตอร์ เอฟเฟกต์ใบหน้าได้ หากไม่อยากจะเปิดกล้องให้ใครเห็นใบหน้า สามารถเลือกปิดกล้องวิดีโอได้ก่อนเริ่มประชุม รวมไปถึงการปิดไมค์โครโฟนเพื่อป้องกันการรบกวนผู้อื่นด้วย

(๕) เมื่อผู้จัดประชุมเข้าสู่ห้องประชุมไลน์แล้วสามารถดูว่า มีสมาชิกอื่นเข้ามาหรือไม่ โดยสามารถเชิญเพื่อนเข้าห้องเพิ่ม หรือลบคนออกจากห้องประชุมได้ ซึ่งสามารถเข้าร่วมห้องประชุมได้สูงสุด ๕๐๐ คน และสามารถย่อขนาดเป็นวิดีโอ POP-UP มุมจอเมื่อถือเคลื่อนย้ายจอได้ตามต้องการ ตลอดจนสามารถแชร์คลิป YouTube ร่วมกันในห้องได้ หรือแชร์หน้าจออธิบาย ใน LINE Meeting ได้ด้วยเพียงแตะไอคอนขวามือแล้วเลือก YouTube หรือแชร์หน้าจอ หากต้องการยกเลิกก็แตะที่ (X) มุมขวาบนของแอปพลิเคชันไลน์เพื่อออกจากห้องประชุมได้

ทั้งนี้ ลิงก์ห้องประชุมมีอายุ ๑๔ วันนับจากคนออกจากลิงก์ LINE Meeting รองรับได้สูงสุด ๕๐๐ คน ทั้งจากผู้ใช้แอปพลิเคชัน LINE บนมือถือ และ LINE PC 6.2.0 ขึ้นไป ดังนั้น ควรอัปเดตแอปพลิเคชันไลน์เพื่อรับฟีเจอร์ล่าสุด LINE Meeting ก่อนใช้งาน

ภาพที่ ๙ การจัดประชุม LINE Meeting



### ๓.๓.๘ วิธีการสำรองประวัติสนทนาออนไลน์เพื่อป้องกันการสูญหาย

การสำรองข้อมูลในไลน์จะช่วยให้ผู้ใช้งานไลน์สามารถเรียกประวัติการสนทนาไลน์กลับคืนมาได้เมื่อได้ทำการลบโปรแกรม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใช้งานแต่ไม่ได้ทำการสำรองข้อมูลไว้ เมื่อเปิดไลน์ขึ้นมาได้พบว่า ประวัติการสนทนาต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้หายไป ซึ่งต่างกับโปรแกรมอื่น ๆ หลายตัวที่มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ให้ เช่น Facebook หรือ Instagram เป็นต้น โดยการจะย้ายข้อมูลของไลน์ ทั้งข้อมูลการแชต หรือว่ารูปภาพต่าง ๆ ในแอปพลิเคชันไลน์นั้น มีทั้งวิธีย้ายไลน์จากเครื่องเก่าไปเครื่องใหม่ แบบมีเครื่องเดิมสามารถทำได้ง่ายกว่าเพราะไม่ต้องเข้าสู่ระบบให้ยุ่งยากเหมือนก่อน เพียงแค่สแกน QR code ก็สามารถย้ายข้อมูลดังกล่าวได้ แต่ก็มีเงื่อนไขอยู่บ้างเล็กน้อยคือ การย้ายแบบที่ยังมีเครื่องเดิมใช้งานอยู่ ซึ่งในแบบนี้จะสามารถแบ่งได้ตามการย้ายไลน์ผ่านระบบเดียวกันหรือว่าต่างระบบได้ทั้ง iOS หรือ Android ไม่ว่าจะเป็ระบบไหนก็ตาม ควรทำการอัปเดตเวอร์ชันไลน์ ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดก่อนเสมอ ซึ่งไลน์ที่มีเวอร์ชันต่ำกว่า ๑๒.๑๐ จะไม่สามารถย้ายข้อมูลแบบ QR Code ได้ รวมไปถึงระบบปฏิบัติการของมือถือที่ใช้อยู่ด้วย ที่ระบบ iOS ต้องเป็นเวอร์ชัน ๑๔ ขึ้นไป ส่วนของ Android จะต้องเป็นเวอร์ชัน ๗ ขึ้นไป เนื่องจากไลน์ในเวอร์ชันที่ต่ำกว่า ๑๑.๕ จะไม่สามารถสร้างหรือโอนย้ายบัญชีได้แล้ว แต่ถ้ามือถือเครื่องใหม่มีเวอร์ชันล่าสุดของไลน์ ก็จะสามารถย้ายข้อมูล กล่าวโดยสรุปคือ ใช้เครื่องที่มีระบบเก่าเพื่อย้ายข้อมูลไม่ได้ แต่ถ้าเป็นเครื่องใหม่ที่ได้อัปเดตไลน์ไว้แล้ว จะสามารถดึงเอาข้อมูลจากเครื่องเก่าไปใช้ได้ปกติ หลังจากทีอัปเดตเวอร์ชันทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ให้เข้าไปแบ็คอัพข้อมูลทั้งหมดในไลน์ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android โดยให้ทำการสำรองข้อมูลประวัติการสนทนาทั้งหมดไว้ล่วงหน้า จึงจะสามารถย้ายการสนทนาไปได้ทั้งหมด แต่ถ้าไม่ดำเนินการสำรอง หรือมือถือเป็นคนละระบบจะย้ายไปได้แค่บทสนทนาล่าสุดภายใน ๑๔ วันเท่านั้น โดยมีขั้นตอนแยกตามระบบมือถือ ดังนี้

#### ๓.๓.๘.๑ วิธีสำรองข้อมูลสนทนาของระบบ iOS

วิธีสำรองข้อมูลสนทนาของระบบ iOS ทำได้ โดยเข้าไปยังแอปพลิเคชันไลน์ จากนั้นเลือกตั้งค่า (รูปเฟือง) จากนั้นเลือกไปที่สำรองข้อมูลการสนทนา (Chat history backup) แล้วกดสำรองข้อมูลตอน (Back up now) ซึ่งการสำรองข้อมูลสนทนาของ iOS จะต้องใช้พื้นที่ของ iCloud ที่มีเหลืออยู่ด้วย

หากข้อมูลมีจำนวนมากเกินไปและพื้นที่ไม่เพียงพอ ก็ไม่สามารถสำรองข้อมูลได้หรือสำรองได้ไม่หมดตามไปด้วย หรือควรเลือกที่จะกด Auto Backup ไว้สำหรับสำรองข้อมูลอัตโนมัติเมื่อมือถือหายไป

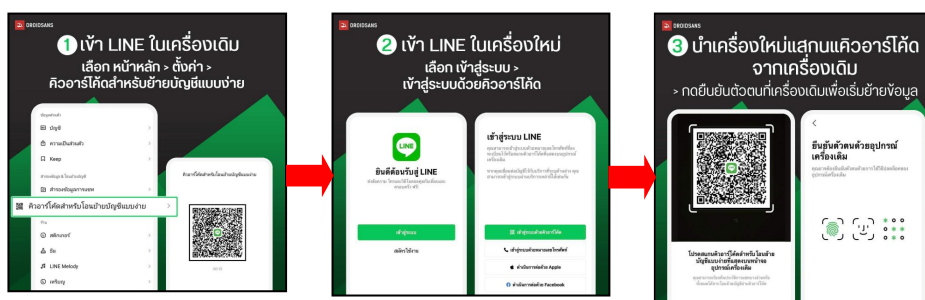
### ๓.๓.๘.๒ วิธีสำรองข้อมูลของระบบ Android

วิธีสำรองข้อมูลของระบบ Android ให้เข้าไปยังแอปพลิเคชันไลน์ จากนั้นเลือกตั้งค่า (รูปเฟือง) เลือกสำรองข้อมูลการแชต (Chat history backup) จากนั้นให้กดสำรองข้อมูลไปยัง Google Drive (Back up to Google Drive) ทั้งนี้ การสำรองข้อมูลของระบบ Android จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบกับ Google Account เพื่อใช้ Google Drive ในการสำรองข้อมูลด้วย ซึ่งผู้ใช้ Android ก็จะมี Google Account อยู่แล้ว เพียงแค่ต้องเข้าสู่ระบบในไลน์ไว้ก่อน

๓.๓.๘.๓ วิธีย้ายข้อมูลไลน์จากระบบเดียวกัน หรือคนละระบบ แยกตามประเภทมือถือเครื่องเก่าและเครื่องใหม่ สำหรับมือถือเครื่องใหม่ดำเนินการโดยเข้าไปยังแอปพลิเคชันไลน์ จากนั้นกดไปที่เข้าสู่ระบบ (Log in) และเลือกเข้าสู่ระบบด้วยคิวอาร์โค้ด (Log in with QR code) และให้กดสแกน QR code ส่วนมือถือเครื่องเก่าให้ดำเนินการโดยเข้าไปยังไลน์ และเลือกไปที่ตั้งค่า (รูปเฟือง) และกดเลือกคิวอาร์โค้ดสำหรับโอนย้ายบัญชีแบบง่าย (Easy transfer QR code) จากนั้นให้นำเครื่องใหม่ที่กดสแกน QR code ว่างมาสแกนกับเครื่องเก่าได้ทันที หลังจากทีสแกน QR code จากเครื่องเก่ามาแล้ว จะมีข้อความขึ้นบนเครื่องเก่าว่า “คุณเป็นผู้สแกนคิวอาร์โค้ดนี้หรือไม่” ถ้าใช่ก็ให้เลือก ดำเนินการต่อ พร้อมกับยืนยันตัวตนจากมือถือเครื่องเก่า นอกจากนี้ การย้ายข้อมูลไลน์จากระบบเดียวกัน อย่าง iOS ไป iOS, Android ไป Android และผู้ใช้ได้สำรองข้อมูลตามที่กล่าวไปแล้วเรียบร้อย ให้กดเรียกคืนประวัติการแชต เพื่อกู้คืนแชตทั้งหมดจากเครื่องเก่าได้ ส่วนการย้ายข้อมูลไลน์จากคนละระบบอย่าง iOS ไป Android, Android ไป iOS หรือว่าไม่ได้ทำการสำรองข้อมูลเอาไว้ จะสามารถกู้แชตคืนมาได้เพียง ๑๔ วันล่าสุดเท่านั้น และให้ผู้ใช้กดข้ามการเรียกคืนข้อมูลไปก่อน หลังจากนั้นประวัติการแชตจะถูกเรียกกลับคืนมา

อย่างไรก็ตาม สำหรับโทรศัพท์มือถือที่ชำรุดจนไม่สามารถเปิดหรือทำการสแกน QR Code ได้ตามวิธีด้านบน ก็สามารถย้ายข้อมูลมาได้เช่นกัน แต่ต้องมีเบอร์โทรศัพท์เก่าหรือมีเงื่อนไขบางอย่างในการย้ายข้อมูลอยู่ด้วย ยกเว้นแต่ว่าผู้ใช้สมัครรหัสผ่านหรือไม่ได้กำหนดรหัสผ่าน จะมีเงื่อนไขเดียวคือจะต้องสมัครไลน์ใหม่เท่านั้น

ภาพที่ ๑๐ ภาพการย้ายเครื่องไลน์ด้วยวิธีการสแกน QR code จากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่



ที่มา : <https://droidsans.com/move-line-account-to-new-phone-android-ios-huawei/>



ตารางที่ ๑ การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล  
ของจังหวัดตาก

ฟังก์ชันแอปพลิเคชันไลน์	รายละเอียดการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงาน สำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก	
	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
๑. การตั้งกลุ่มไลน์ และเพิ่มเพื่อน	<p>๑. จัดตั้งกลุ่มไลน์ อสร. ใช้ชื่อว่า “แกนนำตำบลอสร.จ.ตาก” และส่งคำเชิญ อสร. ระดับตำบลเข้าร่วมในกลุ่มไลน์มี อสร. เข้าร่วมจำนวนน้อย</p> <p>๒. ไม่ได้จัดประชุมชี้แจง สร้างความเข้าใจ และให้ความรู้แก่ อสร. เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อปฏิบัติงาน ด้านอาสาสมัครแรงงาน ดังนั้น อสร. จึงยังใช้งานไลน์อย่างไม่เป็นระบบ</p>	<p>๑. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ ชี้แจงขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล เพื่อเกิดความเข้าใจ และรับรู้เป้าหมายในการปฏิบัติร่วมกัน โดยแยก อสร. ออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็น กลุ่มอสร. ที่มีพื้นฐานในด้านการใช้ไลน์ อยู่แล้ว กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มที่ยังไม่มีพื้นฐาน</p> <p>๒. เพิ่มเพื่อนส่วนบุคคลของอสร. และพี่เลี้ยงอาสาสมัครแรงงาน และเชิญ อสร. ที่ยังไม่ได้เข้ากลุ่มไลน์ “แกนนำตำบลอสร.จ.ตาก” เข้าร่วมกลุ่ม เพื่อเข้าสู่กระบวนการรับมอบหมายงาน</p>
๒. การส่งไฟล์ภาพประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงาน เช่น หนังสือเชิญประชุม ภาพอินโฟกราฟฟิค (Infographic)	<p>อสร. ส่งภาพสวัสดีตอนเช้า หรือภาพข่าวสาร แชนรัลโซเชียลต่าง ๆ เข้าในไลน์จำนวนมาก ทำให้มีภาพและข้อมูลไม่เกี่ยวข้องปะปนกับงานภารกิจของ อสร. ทำให้ อสร. ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วนหรือพลาดข่าวสารที่สำคัญ ถ้าไม่เลื่อนอ่านข้อความในไลน์จนครบ</p>	<p>๑. ชี้แจงทำความเข้าใจกับ อสร. ให้จัดส่งภาพสวัสดีตอนเช้า หรือภาพข่าวสารต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการส่งข่าวที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งกันในกลุ่มไลน์</p> <p>๒. การส่งไฟล์ภาพ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล</p> <p>๓. การส่งไฟล์ภาพหนังสือเชิญประชุม อสร.</p>
๓. ฟังก์ชันการส่งข้อความสำหรับการส่ง “เป้าหมายงาน” และ “แนวทางปฏิบัติงาน” ผ่านทางข้อความไปยังกลุ่ม อสร. เพื่อทราบก่อนปฏิบัติงาน	<p>เมื่อส่งภาพที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานแก่ อสร. ในกลุ่มไลน์ไปแล้ว พบว่า ไม่มี การตอบสนอง หรือการพิมพ์ตอบกลับจากสมาชิกกลุ่ม ว่ารับทราบ หรือเข้าใจแล้ว พร้อมปฏิบัติงาน ผู้ประเมินจึงไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้</p>	<p>สร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันในกลุ่มไลน์ ว่า เมื่อ อสร. ได้รับการมอบหมายไปแล้ว ให้พิมพ์ตอบรับว่า “รับทราบแล้ว” และให้รายงานผลกลับทางไลน์</p>



ตารางที่ ๑ การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล<sup>๕๘</sup>  
ของจังหวัดตาก (ต่อ)

ฟังก์ชันแอปพลิเคชันไลน์	รายละเอียดการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงาน สำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก	
	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
๔. การสร้างอัลบั้มภาพ	<p>อสร. บางรายมักนิยมส่งรูปที่หลาย ๆ รูป จนเต็มหน้าแชต เมื่อเวลาต้องการเข้าไปอ่าน ข้อความเก่า ๆ จะทำให้เสียเวลาที่จะต้องเลื่อน ขึ้นไปดู อีกทั้งเมื่อเวลาผ่านไป หากเข้ามาดูรูป ที่หลัง บ่อยครั้งรูปนั้นจะ error และไม่สามารถ ดูได้ ต้องขอให้เจ้าของภาพส่งให้ใหม่อีกครั้ง</p>  <p>เจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลผ่านไลน์ แจ้งให้ อสร. ประชาสัมพันธ์</p> <p>อสร. รับข้อมูลทางไลน์ ดำเนินการส่งต่อให้กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสาร ทางไลน์</p> <p>อสร. บันทึกภาพหน้าจอโทรศัพท์ ส่งไลน์กลุ่ม โดยสร้างอัลบั้มรูปในไลน์ การกิจกรรมประชาสัมพันธ์ เป็นรายตำบล เพื่อเป็นการแสดงผลการปฏิบัติงานให้ทราบ และเพื่อนำภาพไปรายงานต่อไป</p>	<p>๑. กำหนดให้ อสร. ทุกคนส่งรูปที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานมาลงไว้ที่อัลบั้มเดียวกัน เพื่อให้ เป็นหมวดหมู่ ตามตำบล/ประเภทกิจกรรม</p> <p>๒. อสร. ส่งผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งเป็น รูปภาพ เขียนใส่กระดาษและถ่ายภาพส่ง การบันทึกภาพหน้าจอ สามารถดำเนินการ ในระหว่างการปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ทันที พร้อมกับบอรับคำสั่งเพิ่มเติม</p>
๕. ฟังก์ชันบันทึกข้อมูล Notes เพื่อบันทึกคำสั่ง และเป้าหมายสำหรับการรวบรวมผล การปฏิบัติงาน หรือไว้ สำหรับสืบค้นข้อมูล ในภายหลัง	<p>สมาชิกในกลุ่มไลน์ยังไม่ได้ให้ความสำคัญ และเห็นประโยชน์ของฟังก์ชันบันทึกข้อมูล KEEP และ Notes</p>	<p>สมาชิกในกลุ่มกด like เพื่อให้แสดงตัวตน ให้เห็นว่ารับทราบในสิ่งที่ประกาศไปแล้ว และที่สำคัญคือสิ่งที่ประกาศจะถูกเก็บไว้ใน Notes ดังนั้นหากสมาชิกในกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลง เครื่องใหม่ หรือหลุดออกจากกลุ่มแล้วกลับเข้ามาใหม่ หรือแม้แต่สมาชิกที่เพิ่งเข้าใหม่ ก็สามารถเข้ามาดูประกาศย้อนหลังได้ที่ Notes โดยข้อมูลไม่หาย</p>
๖. การใช้ Keep Memo และ Keep	<p>๑. ยังไม่ได้ใช้ฟังก์ชัน Keep Memo</p> <p>๒. ข้อมูลสูญหายเมื่อเปลี่ยนหรือย้ายเครื่อง เพราะไม่ได้สำรองข้อมูลไว้ที่ Keep</p>	<p>๑. สามารถส่งข้อความแชตลิงก์ รูปภาพ หรือ วิดีโอต่าง ๆ ได้ โดยส่งไฟล์เหล่านั้นไปเก็บไว้ ที่ Keep Memo ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูล แบบง่ายด้วยวิธีการใช้เหมือนห้องแชตทั่วไป ซึ่งเป็นเหมือนห้องแชตส่วนตัว โดยที่</p>

ตารางที่ ๑ การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล  
ของจังหวัดตาก (ต่อ) ๕๙

ฟังก์ชันแอปพลิเคชันไลน์	รายละเอียดการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงาน สำหรับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก	
	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
		ไม่ต้องส่งข้อมูลเหล่านั้นไปฝากไว้ที่แชต ของเพื่อนในไลน์อีกต่อไป หรือเพื่อ ความสะดวกต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น การเลือกใช้วิธีปักหมุดห้องแชต (Pin Chat) เอาไว้ด้านบนสุดบนไลน์ จะทำให้ผู้ใช้งานสะดวกในการค้นหา เมื่อต้องการใช้งาน Keep Memo ๒. กด “Keep” เพื่อบันทึกแบบถาวรในคลาวด์ ของ Keep ด้วย กล่าวคือ Keep เป็น การเก็บไฟล์เอาไว้กับไลน์ และสามารถแชร์ ไปยังแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้อีกด้วย
๗. ฟังก์ชันปฏิทินกิจกรรม	ใช้วิธีการส่งหนังสือแจ้งการนัดหมาย และการโทรศัพท์นัดหมาย	๑. สามารถสร้างกำหนดการนัดหมายต่าง ๆ ใส่ลงไปปฏิทิน แล้วตั้งค่าให้แจ้งเตือน ในวันที่ต้องการได้ สร้างการแจ้งเตือน กิจกรรมให้ อสร.ในกลุ่มได้รับทราบ แบบอัตโนมัติ โดยกำหนดให้แจ้งเตือน ล่วงหน้าก่อนเริ่มงาน ๓๐ นาที เพื่อเป็น การเตรียมความพร้อมของ อสร. ๒. โทรศัพท์นัดหมายเพิ่มเติม
๘. การจัดประชุม LINE Meeting	มี อสร.เข้าร่วมประชุมน้อย เนื่องจากไม่ถนัด ในการเข้า LINE Meeting และมีปัญหาในการ เข้าระบบ ระบบขาดหายในขณะประชุมผ่าน ไลน์ อสร.บางรายไม่ได้ปิดไมค์ เนื่องจากปิด ไม่เป็น บางครั้งมีเสียงแทรกซ้อนในระหว่าง การประชุม ทำให้รบกวนการประชุม	ทำการนัดหมาย อสร.ให้ทราบโดยทั่วกันว่า จะจัดประชุม แบบ LINE Meeting ชี้แจง การเตรียมความพร้อมและขั้นตอนการเข้าร่วม ประชุมผ่านไลน์ เช่น การสำรองแบตเตอรี่ สมาร์ตโฟน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนประชุม การปิดไมค์ก่อนอันดับแรก และการทดสอบ ภาพและเสียงก่อนเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง

ผู้ขอประเมินมีความเห็นว่า การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับ อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก สามารถตอบสนองต่อนโยบายของกระทรวงแรงงานที่กำหนดให้ อาสาสมัครแรงงานมีหน้าที่ประสานงานด้านแรงงานในพื้นที่ระหว่างประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนกับกระทรวง แรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการขยายบริการด้านแรงงานไปสู่ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชน อย่างทั่วถึง รวมถึงเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้านแรงงาน รวบรวม ข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงานในพื้นที่ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ในหมู่บ้านและชุมชนของตนเองได้อย่างแท้จริง

### ๓.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๔.๑ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น

๓.๔.๑.๑ ทักษะการใช้เทคโนโลยีของอาสาสมัครแรงงานแตกต่างกันตามช่วงอายุและประสบการณ์ โดยเฉพาะอาสาสมัครแรงงานที่อยู่ในช่วงอายุ ๕๐ - ๖๐ ปีขึ้นไป จึงต้องให้คำแนะนำการใช้แอปพลิเคชันไลน์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจอย่างถูกต้องร่วมกัน

๓.๔.๑.๒ ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ - ส่ง ข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด โดยข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

๓.๔.๑.๓ มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ที่แอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียน โดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ตโฟน ๑ เครื่อง จะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง ๑ ไอดี และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น

#### ๓.๔.๒. แนวทางแก้ไข

๓.๔.๒.๑ จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ให้กับอาสาสมัครแรงงาน โดย แบ่งกลุ่มตามทักษะความสามารถ หรือช่วงอายุ ซึ่งควรมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนฝึกอบรมเพื่อเป็น การจำแนกกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงอย่างเป็น ระบบมากยิ่งขึ้น

๓.๔.๒.๒ อาสาสมัครแรงงานเลือกเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และเตรียม เครื่องสำรองพลังงานแบตเตอรี่ หรือหมั่นชาร์จโทรศัพท์มือถือเพื่อรองรับการใช้งานหลากหลายบนไลน์

๓.๔.๒.๓ ประยุกต์ใช้ Google Docs และ Google Drive บนสมาร์ตโฟน ร่วมกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การรายงานผลการปฏิบัติงานและการบันทึกข้อมูล เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



#### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ การนำแอปพลิเคชันไลน์มาประยุกต์ใช้ ทำให้อาสาสมัครแรงงานจังหวัดตากได้รับการมอบหมายงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถลงพื้นที่เพื่อไปปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งส่งผลการปฏิบัติงานทางออนไลน์ในขณะลงพื้นที่ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดตาก สามารถติดตามตรวจสอบแก้ปัญหา และขอให้ปรับปรุงข้อมูลทันทีโดยไม่ต้องย้อนกลับไปลงพื้นที่อีกครั้ง เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

๔.๒ การใช้ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้อาสาสมัครแรงงานจังหวัดตากสามารถลดค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องถ่ายเอกสารทำสำเนาเอกสารแจก การจัดประชุมทางไลน์ ทำให้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของอาสาสมัครแรงงาน และทำให้อาสาสมัครแรงงานมีส่วนร่วมในการประชุมได้ง่าย สะดวก และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ปลอดภัยต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

#### ๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

##### ๕.๑ เชิงปริมาณ

อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก จำนวน ๖๓ คน ได้รับความรู้ความเข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการรับมอบหมายงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

##### ๕.๒ เชิงคุณภาพ

อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลของจังหวัดตาก มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้มากขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง กระชับ ฉับไว

กระทรวงแรงงาน

## บรรณานุกรม

- กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. คู่มือและกรอบแนวทางการประเมินผลโครงการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อน  
ด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานแรงงานจังหวัด.  
เกศปรียา แก้วแสนเมือง. (๒๕๕๘). พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ใน  
กลุ่มอายุ ๒๕ - ๔๕ ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕, จาก [http://  
ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5707011416\\_4272\\_3510.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5707011416_4272_3510.pdf).
- ขจรศักดิ์ สุขเปรม. (๒๕๖๓). รายงานการวิจัยการประเมินหลักสูตรนักรับบริหารอนามัยสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมสุขภาพ  
กรณีศึกษา หลักสูตรนักรับบริหารอนามัยสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมสุขภาพ (นบอส.) รุ่นที่ ๔. สืบค้นเมื่อ  
๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕, จาก [https://person.anamai.moph.go.th/th/doh-hr-knowledge/  
download?id=28708&mid=30249&mkey=m\\_document&lang=th&did=8649](https://person.anamai.moph.go.th/th/doh-hr-knowledge/download?id=28708&mid=30249&mkey=m_document&lang=th&did=8649).
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (๒๕๔๐). นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ๒๐๐ ทักษะไอที. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชาว์ อินใย. (๒๕๕๓). การประเมินโครงการ Program Evaluation. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- นันทพร ภัฏญาโสภา. (๒๕๖๓). ข้อเสนอแนวความคิดเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเรื่องการพัฒนาศักยภาพ  
ของอาสาสมัครแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี. สืบค้นเมื่อ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ , จาก [http://library.  
mol.go.th/servlet/SimpleSearch?DLang](http://library.mol.go.th/servlet/SimpleSearch?DLang).
- ประชุม รอดประเสริฐ. (๒๕๓๙). การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ ๑๐ สิงหาคม  
๒๕๖๕, จาก [https://www.ubu.ac.th/web/files\\_up/32f2018090610145827.doc](https://www.ubu.ac.th/web/files_up/32f2018090610145827.doc).
- เปมิกา เฟ็งสุข. (๒๕๕๙). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
กองวิชาการและแผนงาน สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. สืบค้นเมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ,  
จาก <http://203.155.220.238/csc/attachments/article/175/mann610201.pdf>.
- พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล. (๒๕๔๔). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ ,  
จาก <http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/poonsak/utq105/index.html>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (๒๕๖๓). เทคนิคการประสานงานที่ดี. สืบค้นเมื่อ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕,  
จาก <https://eqa.pcru.ac.th/QA/doc/km/good%20practice%2026864.pdf>.
- มาลี ล้ำสกุล. (๒๕๔๖). เทคโนโลยีสารสนเทศ ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น.  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (๒๕๔๖). การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (๒๕๕๓). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้  
สถาบันดำรงราชานุภาพ.

- วรรณศร จันทโสลิต. (๒๕๖๐). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ , จาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Vanhnasone.Cha.pdf>.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (๒๕๖๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/365.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/365.pdf).
- ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (๒๕๕๖). โฉมรูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร. สืบค้นเมื่อ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕ , จาก [https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/oct\\_dec\\_13/pdf/aw05.pdf](https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_13/pdf/aw05.pdf).
- สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. (๒๕๕๙). คู่มือการเขียนและประเมินโครงการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙. สืบค้นเมื่อ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ , จาก <http://www.ipecm.ac.th/plan/Manual%202559.pdf>.
- สมพร พูลพงษ์. (๒๕๖๒). การประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน. สืบค้นเมื่อ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๕, จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/vrudhjournal/article/download/233474/160468/>.
- สมพิศ สุขแสน. (๒๕๔๕). เทคนิคการวางแผนและการประเมินผล: เอกสารประกอบการบรรยาย. อุดรดิตถ์ : สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (๒๕๔๔). วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า. (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (๒๕๖๐). คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารความสัมพันธ์และเครือข่ายด้านแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (๒๕๖๓). เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซชาวไทยพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน. สืบค้นเมื่อ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕, จาก <https://www.etda.or.th/>.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดนนทบุรี. (๒๕๕๙). คู่มืออาสาสมัครแรงงานจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: กระทรวงแรงงาน.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชญา. (๒๕๔๒). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อภิขญา วิศาลศิริรักษ์. (๒๕๕๙). พฤติกรรมการใช้ไลน์กรุปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕, จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5707030341\\_3446\\_6359.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5707030341_3446_6359.pdf).
- อุษคม เจียรจินดา. (๒๕๖๕). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ , จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tmd/article/download/250162/169282/892419>.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (๒๕๕๔). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).



# ภาคผนวก



ภาคผนวก ก เป็นส่วนเพิ่มของผลงานส่วนที่ ๑ เรื่อง การดำเนินงานประเมินผลโครงการ  
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านอาชีพกระทรวงแรงงาน ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก

