ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์

พม.

รายงานผลการศึกษา

การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-LOGBOOK) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

STUDY REPORT : UTILIZATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) NEEDS REGARDING ELECTRONIC FAMILY LOGBOOK (MSO-LOGBOOK) DATA FOR OFFICIALS OF THE DEPARTMENT OF SOCIAL DEVELOPMENT AND WELFARE



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

รายงานผลการศึกษา

การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

Study Report : Utilization and Knowledge Management (KM) Needs Regarding Electronic Family Logbook (MSO-Logbook) Data for Officials of the Department of Social Development and Welfare

---

จัดทำโดย

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

การใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ซึ่งปัจจุบันถือเป็นเครื่องมือหลักของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการจัดเก็บ บริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลครัวเรือนเปราะบางทั่วประเทศ โดยในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลชุดนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องอาศัยทั้งความพร้อมของระบบ ความพร้อมของข้อมูล และศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปด้วยกัน รวมถึงชุดความรู้ (KM) ที่ควรมีไว้เป็นแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการใช้ประโยชน์ข้อมูลระบบฯ (MSO-Logbook) ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้สำรวจการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน นำไปจัดทำแผนการจัดการชุดความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อเป็นทิศทางในการวางแผนการใช้ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนวางแผนพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับทั้งหน่วยปฏิบัติและหน่วยสนับสนุนนโยบาย

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทุกแห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาระบบ การวางแผนและการกำหนดนโยบายของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง และการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สารบัญ

คำนำ ..... ก

สารบัญ ..... ข

สารบัญตาราง ..... ค

สารบัญแผนภาพ ..... ง

บทคัดย่อ ..... จ

บทที่ ๑ บทนำ ๑

๑.๑ หลักการและเหตุผล ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ ๑

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา ๒

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๓

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ ๓

บทที่ ๒ เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ๔

๒.๑ ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ ๔

๒.๒ แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ๔

๒.๓ การเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) กับฟังก์ชันของระบบฯ (MSO-Logbook)

ชุดความรู้เดิมที่มี ๕

๒.๔ กรอบแนวคิดการศึกษา ๙

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา ๑๐

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๑๐

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ๑๐

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๐

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ๑๐

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๑๑

ส่วนที่ ๑ การจัดการข้อมูลก่อนการประมวลผล ๑๑

ส่วนที่ ๒ การใช้ประโยชน์ข้อมูล ๑๓

ส่วนที่ ๓ ความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ๑๙

ส่วนที่ ๔ รูปแบบการเรียนรู้ชุดความรู้ (KM) ที่ต้องการ ๒๕

บทที่ ๕ ปัญหาอุปสรรค ๒๖

๕.๑ ปัญหาอุปสรรค จากผลการสำรวจ ๒๖

๕.๒ การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของปัญหาอุปสรรค ๒๗

๕.๓ ปัญหาอุปสรรค จากการรับฟังการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับหน่วยงานในสังกัด พม. ๒๗

บทที่ ๖ ข้อเสนอแนะ ๒๙

๖.๑ ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ ๒๙

๖.๒ การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงข้อมูลผลการสำรวจ สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๓๐

๖.๓ แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์ ๓๕

ภาคผนวก ๓๗

ภาคผนวก ก : การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ “การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” ร่วมกับ หน่วยงานในสังกัด พม. ๓๘

ภาคผนวก ข : การถ่ายทอดรายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ๔๘

ภาคผนวก ค : แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ๕๐

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ ๑ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) กับฟังก์ชันของระบบฯ (MSO-Logbook) /ชุดความรู้เดิมที่มี ๕

ตารางที่ ๒ แสดงหลักการบริหารจัดการข้อมูล (กรณี หน่วยงานตอบมากกว่า ๑ ครั้ง)..... ๑๒

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อมูลก่อนและหลังการบริหารจัดการข้อมูล..... ๑๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนข้อมูลจำแนกตามจำนวนครั้งที่หน่วยงานตอบแบบสอบถาม ๑๒

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook จำแนกตามข้อมูลทั้งหมด และ ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ๑๓

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนประเภทการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook จำแนกตามข้อมูลทั้งหมด และข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ๑๓

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) จำแนกรายด้าน ของข้อมูลทั้งหมด และ ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ๑๙

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) จำแนกรายด้าน และหลักเกณฑ์ที่ใช้กับข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ๒๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit) ๒๑

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization) จำแนกตามหัวข้อย่อย..... ๒๒

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination) จำแนกตามหัวข้อย่อย..... ๒๓

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance) จำแนกตามหัวข้อย่อย ๒๔

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านอื่น ๆ โดยสรุป ๒๔

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนรูปแบบการเรียนรู้ชุดความรู้ (KM) ที่ต้องการ จำแนกรูปแบบ พร้อมแสดงผลการทดสอบค่าสถิติ Cochran's Q Test เปรียบเทียบสัดส่วนความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ ระดับหน่วยงาน ๒๕

ตารางที่ ๑๕ แสดงการเชื่อมโยงระหว่างปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๓๐

ตารางที่ ๑๖ แสดงความต้องการชุดความรู้ (KM) และแนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์ ๓๕

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ **หน้า**

ภาพที่ ๑ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) ปัญหาอุปสรรค สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย .....จ

ภาพที่ ๒ แสดงการใช้ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) : (กระทรวง พม.).... ๑๖

ภาพที่ ๓ แสดงการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน : (กรมการจัดหางาน)

ร่วมกับระบบงานบริการทางสังคม : (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)..... ๑๗

ภาพที่ ๔ แสดงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการประมวลผลและตรวจสอบสถานะการมีชีวิต :

(กรมการปกครอง) สู่ระบบงานบริการทางสังคม : (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

และแจ้งเตือนบริการฯ ผ่านแอปฯ “ทางรัฐ” ๑๗

ภาพที่ ๕ แสดงตัวอย่างการขับเคลื่อนการทำงานด้วยข้อมูล (Data Driven) นำไปสู่บริการ

แจ้งเตือนสิทธิสวัสดิการเงินอุดหนุนผู้มีรายได้น้อยและที่พึ่ง ผ่านแอปฯ “ทางรัฐ” ๑๘

ภาพที่ ๖ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) ปัญหาอุปสรรค สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๓๔

ภาพที่ ๗ แสดงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ร่วมกับ หน่วยงานในสังกัด พม.

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Cloud Meetings) ๓๙

ภาพที่ ๘ แสดงการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อค้นหาและขับเคลื่อนการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมอาชีพทำพรมเช็ดเท้า ของ พมจ.นครสวรรค์..... ๔๓

ภาพที่ ๙ แสดงการเข้าร่วมอบรมการใช้ข้อมูล MSO-Logbook และทบทวนแนวทางการขับเคลื่อน

ของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔..... ๔๕

ภาพที่ ๑๐ แสดงช่องทางการเข้าใช้งานเอกสาร คลิป คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน MSO-Logbook และทบทวนแนวทางการขับเคลื่อน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.สป.พม.) ๔๖

ภาพที่ ๑๑ แสดงภาพการแลกเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกับผู้แทนกองที่มีหน่วยงานในสังกัดกรม พส. ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ ๔๗

ภาพที่ ๑๒ แสดงตัวอย่างการใช้งาน PIVOT ในคู่มือฯ (ศทส.สป.พม.) ที่ควรอธิบายความหมายและขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงสถิติให้ผู้ใช้งานเข้าใจโดยละเอียด..... ๔๗

ภาพที่ ๑๓ แสดงภาพการถ่ายทอดความรู้รายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่กรม พส. ๔๘

ชื่อเรื่อง : รายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

คณะผู้จัดทำ : กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ปีที่ศึกษา : พ.ศ. ๒๕๖๙

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) และศึกษาความต้องการชุดความรู้ (KM) รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อวางแผนจัดทำชุดความรู้ และจัดทำข้อเสนอแนะ โดยผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ตอบ ๒๑๖ ชุดคำตอบ ครอบคลุม ๑๓๖ สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และใช้ประโยชน์จากทุกชุดคำตอบ โดยใช้หลักการนับเสียงข้างมากต่อหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในการบริหารจัดการข้อมูล กรณีที่มีสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ตอบมากกว่า ๑ ครั้ง

การศึกษาครั้งนี้ ใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน โดยใช้ช่วงความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ผลการศึกษาพบว่า สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน มี**การใช้ประโยชน์ข้อมูล** MSO-Logbook ร้อยละ ๙๗.๘ **ความต้องการชุดความรู้ (KM)** สูงสุด คือ ด้านการวิเคราะห์/ใช้ประโยชน์ข้อมูล ร้อยละ ๗๖.๕ รองลงมา คือ ด้านการบันทึก/ตรวจสอบข้อมูล ร้อยละ ๗๒.๘ ด้านการติดตาม/ประสานงาน ร้อยละ ๖๖.๒ และด้านการคุ้มครองข้อมูล/PDPA ร้อยละ ๔๔.๑ ในส่วน**รูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการ** ได้แก่ คลิปวิดีโอ ร้อยละ ๗๑.๓ Infographic/แผ่นพับ ร้อยละ ๖๙.๙ และ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ ร้อยละ ๖๔.๗ ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบทางสถิติ (Cochran's Q Test) พบว่าสัดส่วนความต้องการทั้งสามรูปแบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Q = ๑.๕๙๕$, $p = ๐.๔๕๐$) จึงสนับสนุนข้อเสนอแนะให้จัดทำชุดความรู้ทั้งสามรูปแบบควบคู่กันไป เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบ**ปัญหาอุปสรรคสำคัญ** ๖ ประการ ได้แก่ (๑) การเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล/การนำออกข้อมูล (Export) (๒) สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด (๓) ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน (๔) การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น (๕) การค้นหาข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลทำได้ยาก และ (๖) เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจากการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการชุดความรู้ (KM) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๖ ประการ ได้แก่ (๑) เสนอให้พัฒนาระบบ MSO-Logbook ในรูปแบบ Self-service Export & Dashboard ร่วมกับระบบสารสนเทศกรมฯ/ระบบอื่นที่สำคัญ ให้รองรับการเชื่อมโยง/ส่งต่อข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้งานทุกกลุ่มให้เรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (๒) เสนอให้พัฒนาระบบที่สามารถนำออกข้อมูล (Export) รายงานทุกประเภท ในรูปแบบไฟล์ .csv และ .xlsx จำนวนมากได้อย่างมีเสถียรภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถ

นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (๓) ทบทวนกฎ ระเบียบ ของกรมฯ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลฯ (MSO-Logbook) มาใช้ให้สอดคล้องกับประกาศการใช้ข้อมูลฯ (MSO-Logbook) ของ พม. ให้ถูกต้อง และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) (๔) เพิ่มเติมเนื้อหา PDPA ในชุดความรู้ (KM) ให้ครอบคลุมทุกฟังก์ชันงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลฯ (MSO-Logbook) เพื่อให้การใช้ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ (๕) จัดทำเนื้อหาชุดความรู้ (KM) โดยละเอียด ในส่วนการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมฯ สำหรับหน่วยปฏิบัติ/หน่วยสนับสนุนนโยบาย เนื่องจากมีความต้องการและบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อให้ชุดความรู้ (KM) ตอบโจทย์การนำไปปฏิบัติจริงของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำชุดความรู้ (KM) ทั้งสามรูปแบบควบคู่กันไป ได้แก่ คลิปวิดีโอ Infographic/แผ่นพับ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ (๖) พัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรของกรมฯ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้นำข้อมูลมาใช้ในทุกภารกิจที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ เพื่อให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และการบริหารจัดการข้อมูล MSO-Logbook เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความต้องการชุดความรู้ (KM) สะท้อนช่องว่าง ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับที่ ๑ ช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap) : เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์

ระดับที่ ๒ ช่องว่างเชิงระบบ (System Gap) : ระบบยังมีข้อจำกัดด้านสิทธิ์การเข้าถึง ความมีเสถียรภาพ และการเชื่อมต่อข้อมูลที่สำคัญ

ระดับที่ ๓ ช่องว่างเชิงข้อมูล (Data Gap) : ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ หรือไม่เป็นปัจจุบัน

<u>การเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย</u>

จากการสำรวจการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) จากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เพื่อนำไปจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้กองและหน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) และปัญหาที่พบนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ ดังนี้

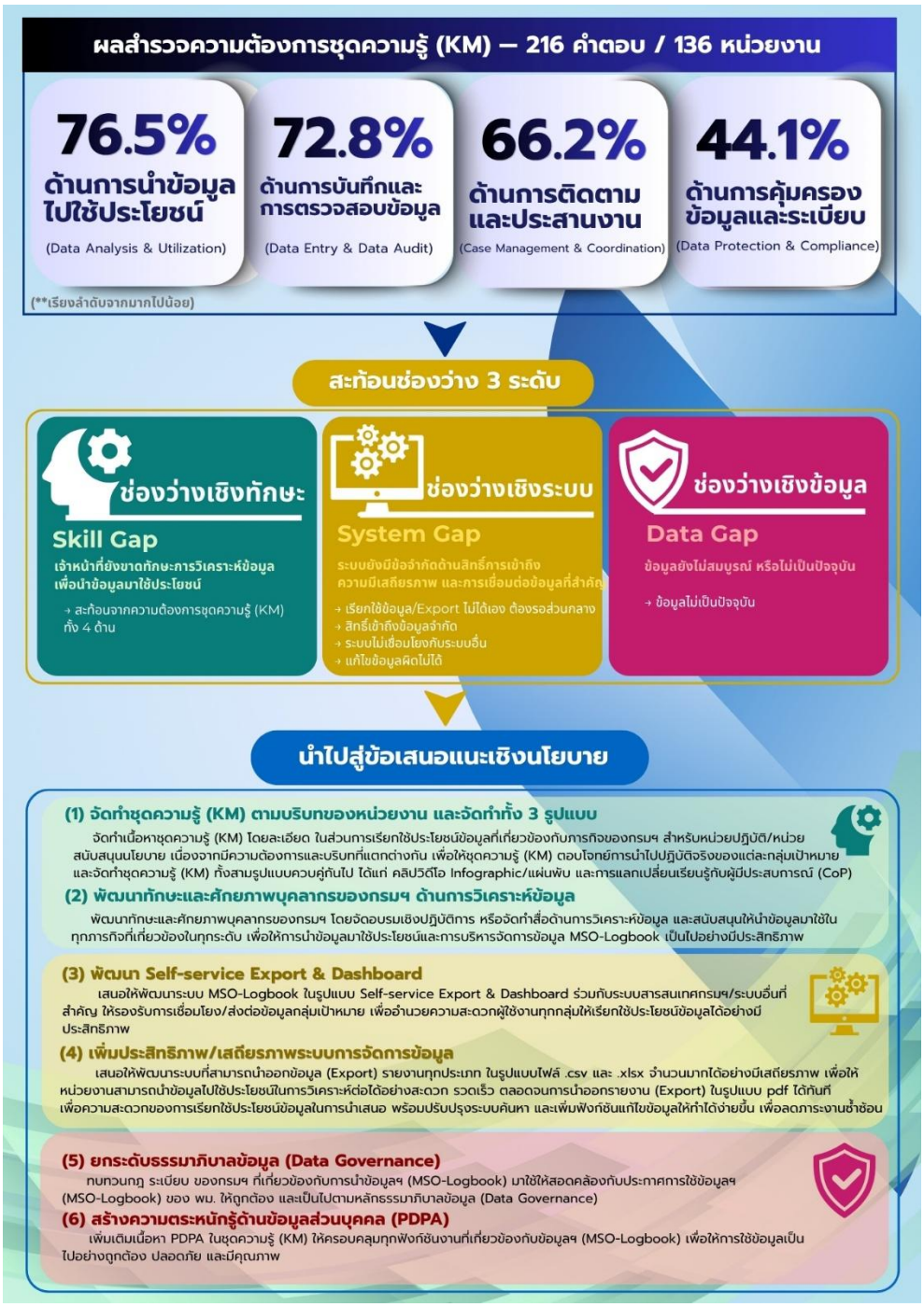
(๑) **ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน ตรวจสอบความซ้ำซ้อน การตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล สอดคล้องกับปัญหาเรื่อง “ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน” นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในเชิงพัฒนาระบบและข้อมูล เนื่องจากการควบคุมคุณภาพข้อมูลถือเป็นต้นทางของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) **ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ Export Excel, Filter, Dashboard และการวิเคราะห์สถิติ สอดคล้องกับปัญหาเรื่อง “การเรียกใช้ข้อมูล/Export ที่ไม่สามารถทำได้เอง ต้องรอส่วนกลาง” นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในเชิงพัฒนาระบบและข้อมูล เนื่องจากการมีเครื่องมือที่ดี และมีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดี จะช่วยให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(๓) **ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning) การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่าย สอดคล้องกับปัญหาเรื่อง “ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน” และ “สิทธิ์เข้าถึงจำกัด” นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในเชิงระบบและข้อมูล เนื่องจากการมีเครื่องมือที่ดี การปรับสิทธิ์การเข้าถึง และการมีชุดความรู้ (KM) ที่ละเอียดบอกแนวทางได้ชัดเจนสำหรับหน่วยปฏิบัติ/หน่วยสนับสนุนนโยบาย จะช่วยให้ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนติดตามและประสานงาน มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(๔) **ด้าน PDPA และความปลอดภัยข้อมูล** ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับปัญหาเรื่อง “สิทธิ์เข้าถึงจำกัด” และ “ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลที่ผิดได้” นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในเชิงระบบและข้อมูล รวมถึงการเพิ่มเติมเนื้อหา PDPA ในชุดความรู้ (KM) และทุกฟังก์ชันงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลฯ (MSO-Logbook) เพื่อให้การใช้ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ของกรมฯ

ทั้งนี้ ในการจัดทำชุดความรู้ (KM) จะบรรลุประสิทธิผลสูงสุดได้นั้น กรมฯ ควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการแก้ไขปัญหาเชิงระบบและเชิงข้อมูลไปพร้อมกัน



ภาพที่ ๑ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) ปัญหาอุปสรรค สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คำสำคัญ : ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์, MSO-Logbook, การจัดการความรู้, KM, ครัวเรือนเปราะบาง, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) เป็นเครื่องมือสำคัญของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลครัวเรือนเปราะบางทั่วประเทศ ครอบคลุมข้อมูลครัวเรือน ครอบครัว และสมาชิก พร้อมมิติสภาพปัญหา ๕ มิติ ได้แก่ มิติสุขภาพ ความเป็นอยู่ การศึกษา รายได้ และการเข้าถึงบริการรัฐ โดยเปิดใช้งานผ่านเว็บไซต์ https://mso-logbook.m-society.go.th ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีการขับเคลื่อนการใช้สมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ในระดับกระทรวง และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวิเคราะห์และการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าระบบนี้เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือนของกระทรวงฯ อย่างไรก็ตาม การมีระบบข้อมูลอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะและความรู้ในการบันทึก ตรวจสอบ วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์ข้อมูลอย่างถูกต้อง

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้สำรวจการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน นำไปจัดทำแผนการจัดทำชุดความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูล เพื่อเป็นทิศทางในการวางแผนการใช้ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนวางแผนพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับทั้งหน่วยปฏิบัติ และหน่วยสนับสนุนนโยบาย โดยยึดหลักการให้ชุดความรู้ที่จะจัดทำเชื่อมโยงกับสภาพปัญหา บริบทและขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๒. เพื่อศึกษาความต้องการหัวข้อชุดความรู้ (KM) และรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการ

๓. เพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ข้อมูล

๔. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และวางแผนจัดทำชุดความรู้ (KM)

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จัดเก็บข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมายด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ทุกชุดคำตอบ และใช้หน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน มิใช่รายบุคคล โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุมสถานะการใช้ประโยชน์ข้อมูล ความต้องการหัวข้อชุดความรู้ (KM) รูปแบบการเรียนรู้ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และวางแผนจัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฯ (MSO-Logbook) เท่านั้น รายละเอียดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบฯ (MSO-Logbook) ทั่วประเทศ

๒. แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook (สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ซึ่งมีการจัดเก็บในรูปแบบออนไลน์ (วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ - ๖ มีนาคม ๒๕๖๙)

๓. ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ระบบสารสนเทศของกรม และระบบข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ และควรเชื่อมโยงมาใช้กับภารกิจของกรม

๔. คู่มือการใช้งานระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี ๒๕๖๘ (โครงการบำรุงรักษาและปรับเพิ่มประสิทธิภาพแพลตฟอร์มเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘) ; เผยแพร่เว็บไซต์ https://mso-logbook.m-society.go.th เมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙

๕. คู่มือการใช้งานส่วนรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล (PIVOT) ในระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO - LOGBOOK)

๖. นโยบาย แนวทางปฏิบัติ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ของระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์

๗. นโยบาย แนวทางปฏิบัติ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของกระทรวง พม. กรม พส. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูลที่เชื่อมโยงใช้ประโยชน์

๘. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่สอดคล้องกับภารกิจกรมฯ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. แผนการจัดการความรู้ (KM) ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยปฏิบัติ และหน่วยสนับสนุนนโยบาย

๒. แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เชื่อมโยงกับบริบทและขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานกองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ร่วมกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลระบบฯ (MSO-Logbook) โดยละเอียด ซึ่งจะช่วยให้การใช้ประโยชน์ข้อมูลตามภารกิจของกรมฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาระบบ การใช้ประโยชน์และกำกับดูแลข้อมูล เสนอต่อผู้บริหารกรมฯ เพื่อขับเคลื่อนในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

MSO-Logbook หมายถึง ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลครัวเรือนเปราะบางของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) หมายถึง กระบวนการรวบรวม จัดระบบ ถ่ายทอด และเผยแพร่ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่เป็นหน่วยการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้

Case Manager (CM) หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการจัดการรายกรณี เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบาง เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ทีม พม. จังหวัด (One Home) เป็นต้น โดยในการใช้งานระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้ในระดับ ๑ บัญชีต่อ ๑ คน และทำหน้าที่กำกับดูแลข้อมูล

อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) หมายถึง ประชาชนที่มีจิตอาสาในพื้นที่ ซึ่งผ่านการอบรมและขึ้นทะเบียนตามระเบียบของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือ เฝ้าระวัง และขับเคลื่อนงานสวัสดิการสังคมในระดับชุมชน โดยในการใช้งานระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้ในระดับบัญชีที่ใช้ร่วมกันได้สูงสุด ๒๕ คน ต่อบัญชี

PDPA หมายถึง พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

บทที่ ๒

เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย ภาพรวมระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) แนวคิดการจัดการชุดความรู้ (KM) ที่นำมาประยุกต์ใช้ และฟังก์ชันของระบบฯ (MSO-Logbook) ที่เชื่อมโยงกับความต้องการชุดความรู้ (KM) ตามผลสำรวจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) พัฒนาขึ้นภายใต้โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นมา โดยระบบประกอบด้วย โมดูลหลัก ๕ ส่วน ได้แก่ (๑) การจัดการครัวเรือน ครอบครัว และสมาชิก (๒) การบันทึกข้อมูล ๕ ขั้นตอน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน รายได้ สุขภาพ สวัสดิการ และสภาพปัญหา (๓) การวางแผน ติดตาม และยุติการให้ความช่วยเหลือ (Case Planning – Tracking – Termination) (๔) ระบบรายงาน ๕ ประเภท และรายงานวิเคราะห์ข้อมูลแบบ PIVOT และ (๕) Dashboard ๓ ระดับ ได้แก่ ๑.ระดับสาธารณะ ๒.ระดับครัวเรือน และ ๓.ระดับภาพรวมโครงการ พร้อมได้จัดตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการใช้สมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางรายครัวเรือน และมีการบันทึกข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) อย่างเป็นระบบ เพื่อกำกับติดตามการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการและการอบรมด้านการวิเคราะห์และการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้แก่เจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการใช้ประโยชน์ข้อมูลเป็นแนวนโยบายที่กระทรวงฯ ให้ความสำคัญมาโดยตลอด

๒.๒ แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการระบุ รวบรวม สร้าง จัดเก็บ ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานขององค์กร แนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ กระบวนการแปลงความรู้ (SECI Model) ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล (Socialization) การนำความรู้ฝังลึกมาเผยแพร่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Externalization) การผสมผสานความรู้ชัดแจ้งจากแหล่งต่าง ๆ (Combination) และการนำความรู้ชัดแจ้งไปปฏิบัติจนเกิดเป็นความรู้ฝังลึกใหม่ (Internalization) การศึกษาครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวในการวางแผนออกแบบชุดความรู้ (KM) ให้ครอบคลุมทั้งรูปแบบสื่อที่ถ่ายทอดความรู้ชัดแจ้ง เช่น คลิปวิดีโอ

Infographic และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ ที่เอื้อต่อการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกสำหรับหน่วยปฏิบัติ หรือหน่วยสนับสนุนนโยบาย

๒.๓ การเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) กับฟังก์ชันของระบบฯ (MSO-Logbook) /ชุดความรู้เดิมที่มี

จากการทบทวนระบบฯ และคู่มือการใช้งานระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) เปรียบเทียบกับหัวข้อความต้องการชุดความรู้ (KM) ในแบบสอบถามฯ ที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ทำการสำรวจขึ้น ซึ่งสามารถสรุปการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการ (KM) กับฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook)/ชุดความรู้เดิมที่มี ตามคู่มือการใช้งานฯ (ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook) (อ้างอิง : แบบสอบถามฯ)	**ฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี**	**รายละเอียดเพิ่มเติม (ส่วน/หน้า/URL)**
	(อ้างอิง : คู่มือการใช้งานระบบ MSO Logbook ประจำปี ๒๕๖๘) ****ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙****	
๑. ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)		
๑.๑ การบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน	**<u>การเพิ่มสมาชิก ภายในครอบครัว</u>** อธิบายขั้นตอนในการเพิ่มข้อมูลทั้ง ๕ ส่วน ประกอบด้วย ๑.ข้อมูลพื้นฐาน ๒.รายได้ ๓.สุขภาพ ๔.สวัสดิการ ๕.สภาพปัญหา	**ส่วนที่ ๕.๓** (หน้า : ๒๘-๔๒)
๑.๒ การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล	**<u>การตรวจสอบความซ้ำซ้อน</u>** อธิบายขั้นตอนการตรวจสอบเลขบัตรประชาชนก่อนเพิ่มสมาชิกในครอบครัว	**ส่วนที่ ๕.๓** (หน้า : ๒๘-๒๙)
๑.๓ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการข้อมูลที่สำคัญ	- ไม่พบฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี -	
๒. ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)		
๒.๑ การนำออกรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel สำหรับการวิเคราะห์	**<u>รายงานสรุปผลการจัดทำข้อมูล</u>** อธิบายขั้นตอนการรายงานสรุปผลการจัดทำข้อมูลสมุดพกครอบครัว รายงานสรุปปัญหา รายงานการปฏิบัติงานรายเดือนของเจ้าหน้าที่ พม. และการนำออกข้อมูล (Export) รายงานทุกประเภทในรูปแบบไฟล์ .csv และ .xlsx ได้	**ส่วนที่ ๖** (หน้า : ๕๙-๖๖)

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook) (อ้างอิง : แบบสอบถามฯ)	ฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี	รายละเอียดเพิ่มเติม (ส่วน/หน้า/URL)
	(อ้างอิง : คู่มือการใช้งานระบบ MSO Logbook ประจำปี ๒๕๖๘) ****ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙****	
๒.๒ การอ่านค่ากราฟ/ Dashboard เพื่อวิเคราะห์มิติความเปราะบาง/มิติสภาพปัญหา	<u>Dashboard</u> อธิบายการแสดงข้อมูลเชิงสถิติที่ได้จากการสรุปผลข้อมูลในระบบสมุดพกครอบครัว (MSO Logbook) และแบ่งการแสดงผลเป็น ๓ ระดับ (๑.สำหรับบุคคลทั่วไป ๒.ครัวเรือนที่ประสบปัญหา ๓.ภาพรวมโครงการ) พร้อมสามารถคัดกรอง (Filter) ข้อมูลได้ตามมิติที่ต้องการ เช่น พื้นที่ สภาพปัญหาช่วงวัย ลักษณะครัวเรือน (เปราะบาง ๐ – ๓) ลักษณะครอบครัว เปรียบเทียบข้อมูลจำนวนครัวเรือนที่ช่วยเหลือแล้วกับที่บันทึกข้อมูล ปัญหาของสมาชิกในครัวเรือน ๙ ด้าน ปัญหาของสมาชิกในครัวเรือน ๕ มิติ สถานะการติดตามเพื่อแก้ไขปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา ฯลฯ และสามารถ Export ข้อมูลเป็นไฟล์ .csv และ .xlsx ได้	**ส่วนที่ ๘** (หน้า : ๖๖-๙๓)
๒.๓ การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมายรายตำบล/หมู่บ้าน/มิติสภาพปัญหา	<u>**การค้นหาและคัดกรอง (Filter)**</u> อธิบายวิธีการค้นหาและคัดกรอง (Filter) ข้อมูลภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ดังนี้ **(๑) การค้นหาครัวเรือน** จากข้อมูลสภาพปัญหาสภาพบ้าน ที่พักอาศัย จำนวนครอบครัว จำนวนสมาชิก และเจ้าหน้าที่ อพม. **(๒) การค้นหาครอบครัว** จากข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ลักษณะครอบครัว สภาพปัญหา จำนวนสมาชิก และเจ้าหน้าที่ อพม. **(๓) การค้นหาสมาชิก** จากข้อมูลช่วงวัย เพศ หัวหน้าครัวเรือน หัวหน้าครอบครัว ผู้พิการ สภาพปัญหา สวัสดิการ การศึกษา อาชีพหลัก ผู้ป่วยช่วงอายุ และเจ้าหน้าที่ อพม.	**ส่วนที่ ๓.๒, ๔.๑, ๕.๑** (หน้า : ๑๘-๒๗)

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook) (อ้างอิง : แบบสอบถามฯ)	ฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี	รายละเอียดเพิ่มเติม (ส่วน/หน้า/URL)
	(อ้างอิง : คู่มือการใช้งานระบบ MSO Logbook ประจำปี ๒๕๖๘) **ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙**	
๒.๔ การวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่าย (ความถี่, ค่าเฉลี่ย) และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างพื้นที่	**<u>รายงานการวิเคราะห์ข้อมูล PIVOT</u>** อธิบายการเรียกใช้รายงานที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสถิติแล้วผ่านระบบฯ เช่น ค่า Count, Sum, Average, Median, Maximum, Minimum	**ส่วนที่ ๗** (หน้า : ๖๗-๖๘)
๒.๕ การใช้ข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับการจัดสรรทรัพยากรที่มี	**<u>แนวทางการแก้ปัญหาความยากจนและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน</u>** อธิบายแนวทางการแก้ปัญหาความยากจนฯ ซึ่งจัดเป็น ๕ มิติหลัก (ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ, การศึกษา และทักษะที่จำเป็น, สถานะทางสุขภาพ, คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่, การเข้าถึงบริการความช่วยเหลืออยู่รอด และการมีส่วนร่วมในสังคม) โดยแต่ละมิติหลัก แบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ (๑) อยู่รอด (๒) พอเพียง (๓) ยั่งยืน เพื่อให้เห็นการพัฒนาเป็นขั้นตอน จากการช่วยเหลือเฉพาะหน้า สู่ความมั่นคงระยะยาว จัดทำโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งการนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ร่วมกับแนวทางที่มีอยู่แล้ว จะช่วยให้การวางแผนการช่วยเหลือมีความเหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป	**<u>URL Address</u>** https://mso-logbook.m-society.go.th หัวข้อ : ประกาศ (เกี่ยวกับโครงการและระบบ) ; เผยแพร่ ๑๓ ต.ค. ๒๕๖๕
๓. ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)		
๓.๑ การวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning)	**<u>การเพิ่มแผน การติดตาม และการยุติการให้ความช่วยเหลือ</u>** อธิบายขั้นตอนการเพิ่มแผน การติดตาม และการยุติการให้ความช่วยเหลือ พร้อมสรุปข้อมูลแผนทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง สรุปสภาพปัญหาความเดือดร้อน	**ส่วนที่ ๕.๔.๖** (หน้า : ๕๐-๕๗)
๓.๒ การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน		

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook) (อ้างอิง : แบบสอบถามฯ)	ฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี (อ้างอิง : คู่มือการใช้งานระบบ MSO Logbook ประจำปี ๒๕๖๘) **ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙**	รายละเอียดเพิ่มเติม (ส่วน/หน้า/URL)
๓.๓ แนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่าย	ทั้ง ๕ มิติ (มิติสุขภาพ มิติความเป็นอยู่ มิติการศึกษา มิติรายได้ และมิติการเข้าถึงบริการรัฐ) รวมทั้งแนวทางการแก้ไขรายละเอียด และหน่วยงานที่ส่งต่อ	
๔. ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)		
๔.๑ ข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook	**<u>ประกาศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล</u>** มีการรวบรวมประกาศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถเข้าไปศึกษาและปฏิบัติตามได้ เช่น ๑. สำหรับประชาชน - ประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-LOGBOOK) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ๒. สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน – แนวทางปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	**<u>URL Address</u>** https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/MSO_WEB_NEW/news_view.php?nid=๓๖๙๖๐
๔.๒ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม	**<u>การเข้าใช้งานระบบ</u>** อธิบายการเข้าถึงข้อมูลด้วยการเข้ารหัส username และ password ของ CM (Case Manager) และวิธีการให้สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล VT (เจ้าหน้าที่ อพม.) ก่อนดำเนินการจัดการข้อมูลครัวเรือน **<u>การจัดการผู้ใช้งาน</u>** อธิบายหน้าจัดการผู้ใช้งาน ได้แก่ การสร้างรหัสผ่านใหม่ การเพิ่มผู้ใช้งานในแต่ละระดับ **<u>การจัดการข้อมูล CM</u>** อธิบายการจัดการ CM ภายใต้ HCM เช่น การเพิ่มเจ้าหน้าที่ CM การยกเลิกการเชื่อมกับ HCM	**ส่วนที่ ๒** (หน้า : ๙-๑๐) **ส่วนที่ ๙, ๑๐** (หน้า : ๙๓-๑๐๓)

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook) (อ้างอิง : แบบสอบถามฯ)	ฟังก์ชันในระบบฯ (MSO-Logbook) / ชุดความรู้เดิมที่มี	รายละเอียดเพิ่มเติม (ส่วน/หน้า/URL)
	(อ้างอิง : คู่มือการใช้งานระบบ MSO Logbook ประจำปี ๒๕๖๘) **ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙**	
	ความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐานสากล (Data Governance & PDPA) อธิบายการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดภายใต้กรอบธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) โดยมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ (Access Control) และเก็บบันทึกประวัติการเข้าใช้งานระบบ (Audit Log) เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย PDPA อย่างเคร่งครัด	

ตารางที่ ๑ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) กับฟังก์ชันของระบบฯ (MSO-Logbook) /ชุดความรู้เดิมที่มี

จากตารางที่ ๑ จะเห็นได้ว่าความต้องการชุดความรู้ (KM) ส่วนใหญ่ที่พบจากผลสำรวจ เป็นฟังก์ชันที่ระบบฯ (MSO-Logbook) มีอยู่แล้ว และมีคำอธิบายบางส่วนในคู่มือการใช้งานระบบฯ สามารถเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผ่านระบบทั้งข้อมูลในระดับพื้นที่ ระดับครัวเรือน และระดับบุคคลได้ทันที สะท้อนว่าความต้องการดังกล่าวเป็นเรื่องของ “ช่องว่างเชิงทักษะ” (Skill Gap) ที่เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์เชิงลึก หรือไม่ทราบว่าระบบฯ (MSO-Logbook) ในปัจจุบันมีฟังก์ชันที่ต้องการรองรับอยู่แล้ว ซึ่ง “ช่องว่างเชิงทักษะ” (Skill Gap) นี้สามารถแก้ไขได้ทันทีด้วยการจัดทำชุดความรู้ (KM) ให้ละเอียดและเข้าใจง่าย เพื่อเพิ่มทักษะด้านการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ข้อมูลให้เหมาะสมกับภารกิจกรมฯ มากกว่าการพัฒนาระบบฯ ใหม่ทั้งหมด

๒.๔ กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดเชิงเหตุผล (Input – Process – Output) โดยเริ่มจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ สถานะการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook และปัญหาอุปสรรคของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาสถิติอนุมาน โดยใช้ช่วงความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ เพื่อระบุความต้องการชุดความรู้ (KM) และรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและชุดความรู้ (KM) ที่เชื่อมโยงกับการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook และใช้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการออกแบบวิธีดำเนินการศึกษาในบทที่ ๓ ต่อไป

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั่วประเทศ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๒๑๖ ชุดคำตอบ ครอบคลุม ๑๓๖ กอง/หน่วยงาน ใช้หน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) กำหนดเป็นระดับสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน มิใช่ระดับบุคคลผู้ตอบ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์สะท้อนภาพรวมความต้องการแต่ละแห่งอย่างเท่าเทียมกัน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือ คือ แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook (สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ประกอบด้วย ๖ ส่วน ได้แก่ **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไป (สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทั่วประเทศ) **ส่วนที่ ๒** สถานะการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ในปัจจุบัน **ส่วนที่ ๓** หัวข้อความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล MSO-Logbook **ส่วนที่ ๔** รูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการ **ส่วนที่ ๕** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook และ**ส่วนที่ ๖** ข้อเสนอแนะ (รายละเอียดแบบสอบถามฯ ปรากฏในภาคผนวก ค)

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญเผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ และแจ้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้อำนวยการสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั่วประเทศ โดยผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีประสบการณ์ หรือเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลระบบฯ MSO-Logbook เป็นผู้ตอบแบบสอบถามฯ และมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลช่วงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ - ๖ มีนาคม ๒๕๖๙ ซึ่งยังอยู่ในช่วงที่กระทรวงฯ มีการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook อย่างต่อเนื่อง เอื้อต่อการได้รับความร่วมมือและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพในการตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการใน**ระดับสูง**

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

- สถิติเชิงพรรณนา : ความถี่ ร้อยละ
- สถิติอนุมาน : การทดสอบ Cochran's Q Test เปรียบเทียบสัดส่วนรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการทุกรูปแบบภายในกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook (สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ การจัดการข้อมูลก่อนการประมวลผล ส่วนที่ ๒ การใช้ประโยชน์ข้อมูล ส่วนที่ ๓ ความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) และส่วนที่ ๔ รูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการ รายละเอียด ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑ การจัดการข้อมูลก่อนการประมวลผล</u>

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ ได้จัดทำ “แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook” ขึ้น เพื่อรวบรวมสถานะการใช้ประโยชน์ข้อมูล ปัญหาอุปสรรค และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจากระบบสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) จากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เพื่อประกอบการวางแผนการจัดการชุดความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อเป็นทิศทางในการวางแผนการใช้ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนวางแผนพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับทั้งหน่วยปฏิบัติ และหน่วยสนับสนุนนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย ๖ ส่วน ได้แก่

- **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไป (ชื่อกอง/หน่วยงาน)
- **ส่วนที่ ๒** สถานะการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ในปัจจุบัน เช่น การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อวางแผนช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง รวมไปถึงความถี่ในการใช้ประโยชน์ข้อมูล
- **ส่วนที่ ๓** ความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล MSO-Logbook เช่น การบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ การติดตามและประสานงาน การคุ้มครองข้อมูลและระเบียบฯ (PDPA)
- **ส่วนที่ ๔** รูปแบบการเรียนรู้การใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ที่ต้องการ เช่น คลิปวิดีโอ Infographic/แผ่นพับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์
- **ส่วนที่ ๕** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook
- **ส่วนที่ ๖** ข้อเสนอแนะ

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อมูลตอบกลับทั้งหมด จากทุกสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั่วประเทศ และบางแห่งมีการตอบมากกว่า ๑ ครั้ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดย**<u>ใช้ประโยชน์จากทุกชุดคำตอบ</u>** และใช้หลักการนับเสียงข้างมากต่อหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีน้ำหนักเท่ากัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๒

ประเภทคำถาม	หลักการบริหารจัดการข้อมูล (กรณี หน่วยงานตอบมากกว่า ๑ ครั้ง)
คำถาม Binary (เลือก/ไม่เลือก)	■ เลือกถ้ามีการตอบ ≥ ๕๐% ของหน่วยงาน ■ เลือกกรณีที่มีการเลือกเท่ากัน
คำถามตัวเลือก (Categorical)	ใช้ค่าฐานนิยม (Mode)
หน่วยงานที่ตอบครั้งเดียว	ใช้คำตอบนั้นโดยตรง

ตารางที่ ๒ แสดงหลักการบริหารจัดการข้อมูล (กรณี หน่วยงานตอบมากกว่า ๑ ครั้ง)

จากการตอบกลับข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมด **๒๑๖ ชุดคำตอบ** ซึ่งเมื่อใช้การบริหารจัดการข้อมูลเชิงสถิติ ได้ผลการจัดการข้อมูลชุดข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ **๑๓๖ หน่วยงาน** แบ่งเป็นหน่วยงานที่ตอบครั้งเดียว **๑๐๘ หน่วยงาน** (ร้อยละ ๗๙.๔) และหน่วยงานที่ตอบมากกว่า ๑ ครั้ง **๒๘ หน่วยงาน** (ร้อยละ ๒๐.๖) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๓ และตารางที่ ๔

รายการ	ก่อนจัดการข้อมูล (ชุดคำตอบ)	หลังจัดการข้อมูล (หน่วยงาน)	ผลต่าง (ชุดคำตอบ)
จำนวนคำตอบ	๒๑๖	๑๓๖	-๘๐
จำนวนหน่วยงานตอบซ้ำ (มากกว่า ๑ ครั้ง)	๒๘	-	-

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อมูลก่อนและหลังการบริหารจัดการข้อมูล

รายการ	หน่วยงานตอบแบบสอบถาม ๑ ครั้ง (ชุดคำตอบ)	หน่วยงานตอบแบบสอบถามมากกว่า ๑ ครั้ง (หน่วยงาน)	รวม (หน่วยงาน)
จำนวนการตอบหลังปรับข้อมูลซ้ำ	๑๐๘ (๗๙.๔%)	๒๘ (๒๐.๖%)	๑๓๖ (๑๐๐%)

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนข้อมูลจำแนกตามจำนวนครั้งที่หน่วยงานตอบแบบสอบถาม

<u>ส่วนที่ ๒ การใช้ประโยชน์ข้อมูล</u>

พบว่า สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ได้นำข้อมูล MSO-Logbook ไปใช้ จำนวน ๑๓๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ และไม่ได้นำข้อมูล MSO-Logbook ไปใช้ จำนวน ๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ ซึ่งสัดส่วนการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่สูงถึงร้อยละ ๙๗.๘ สะท้อนว่าข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ได้รับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลหลักของสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งในส่วนที่ไม่ได้ใช้ข้อมูลทั้ง ๓ แห่งนั้น ล้วนเป็นหน่วยงานสนับสนุน (back-office) ที่ไม่ได้มีภารกิจช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางโดยตรง สอดคล้องกับข้อมูลประเภทการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook ที่นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพื้นที่ช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง เป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างชัดเจน จำนวน ๑๒๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙ มากกว่าการนำไปใช้วิเคราะห์จัดทำโครงการ/กิจกรรม ที่มีจำนวน ๗๗ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ เกือบเท่าตัว จึงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของข้อมูล MSO-Logbook ที่เน้นการดูแลครัวเรือนเปราะบางเป็นหลัก รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๕ และ ตารางที่ ๖

รายการ	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๑. ใช้ข้อมูล MSO-Logbook	๑๙๒ (๘๘.๙%)	๑๓๓ (๙๗.๘%)
๒. **<u>ไม่ใช้</u>**ข้อมูล MSO-Logbook	๒๔ (๑๑.๑%)	๓ (๒.๒%)
รวม	**๒๑๖ (๑๐๐%)**	**๑๓๖ (๑๐๐%)**

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook จำแนกตามข้อมูลทั้งหมด และ ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน

ประเภทการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๑. วางแผนพื้นที่ช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง	๑๗๑ (๗๙.๒%)	๑๒๕ (๙๑.๙%)
๒. วิเคราะห์จัดทำโครงการ/กิจกรรม	๑๐๕ (๔๘.๖%)	๗๗ (๕๖.๖%)
๓. อื่น ๆ	๔ (๑.๙%)	๑ (๐.๗%)

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนประเภทการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook จำแนกตามข้อมูลทั้งหมด และข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน

๒.๑ การใช้ประโยชน์ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.)

(๑) <u>การวางแผนนโยบาย</u>

การวางแผนนโยบายของกรมฯ ได้นำข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการวางแผนและกำหนดนโยบายต่าง ๆ หรือกำหนดแผนปฏิบัติการในสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ถ่ายทอดลงสู่หน่วยงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมายในระดับพื้นที่ หรือเป็นข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดมาตรการเชิงรุกในการขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุภารกิจกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้มีการศึกษาข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) เพื่อสำรวจและคัดเลือกลุ่มเป้าหมายผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในนิคมสร้างตนเอง (นิคม Next) โครงการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจสังคม และอัตลักษณ์บนพื้นที่สูง (Highland Next) โดยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายจากรายการข้อมูลสภาพปัญหารายได้ไม่เพียงพอ จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนและบูรณาการความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวของ เพื่อให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายต่อไป

(๒) <u>การจัดทำคำของบประมาณ</u>

การบริหารจัดการงบประมาณของกรมฯ ได้นำข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ MSO-Logbook ซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายของกรมฯ และข้อมูลการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายย้อนหลัง ๓ ปี มาวิเคราะห์การจัดทำคำของบประมาณ เพื่อดูค่าแนวโน้มผู้รับการช่วยเหลือในภาพรวม และพิจารณาดูว่าผู้รับการช่วยเหลือนั้นเป็นรายเดิม หรือเข้ามารับการช่วยเหลือรายใหม่ รวมถึงใช้ข้อมูลในการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในอนาคต ภายใต้ภาวะหากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณเกิดขึ้น และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนจัดสรรงบประมาณรายจ่ายที่เหมาะสมทั้งในระดับกรมฯ และระดับพื้นที่ได้

(๓) <u>การใช้ข้อมูลอ้างอิงและติดตามการดำเนินงาน</u>

กรมฯ ได้นำข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับอ้างอิงทางวิชาการ และใช้นำเสนอภาพรวมระดับกรม/ระดับจังหวัด เพื่อการกำกับการดำเนินงานตามนโยบาย ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ พบว่า สามารถพัฒนากลุ่มเป้าหมายได้ เช่น โครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพและรายได้ กลุ่มเป้าหมายมีรายได้เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ โดยใช้ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ร่วมกับทุนทางสังคมที่มีอยู่ และการหาช่องทางการตลาด รวมทั้งเครือข่าย เป็นต้น ซึ่งในแต่ละโครงการ/กิจกรรม กรมฯ ได้ศึกษาการนำไปใช้ประโยชน์ และติดตามการใช้ข้อมูลการดำเนินงานแต่ละโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายผลการดำเนินงานในโครงการ/กิจกรรมที่ประสบความสำเร็จให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

(๔) นวัตกรรมการขับเคลื่อนงานด้วยข้อมูล

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้เข้าสู่การเป็น **“องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและบูรณาการการทำงานร่วมกัน (Data-Driven & Collaborative Governance)”** โดยพัฒนาสถาปัตยกรรมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้บริการประชาชน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วและมั่นคงปลอดภัยผ่านระบบสารสนเทศของกรมฯ ซึ่งได้รวบรวม เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนชุดข้อมูลที่ครอบคลุมมิติชีวิตของผู้มีรายได้น้อย/กลุ่มเปราะบาง จากหน่วยงานทั้งภายใน ภายนอกกระทรวง พม. อาทิ ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) (กระทรวง พม.), ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน (กรมการจัดหางาน), ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (กรมการปกครอง), ข้อมูลการรับจำนำ (สำนักงานธนานุเคราะห์) และข้อมูลการพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์) รวมถึงข้อมูลภาคีเครือข่ายเข้าด้วยกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหลักในการคัดกรอง ตรวจสอบสิทธิ/สถานะ และพิจารณาภาพรวมความเดือดร้อนของผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน มุ่งแก้ปัญหาการทำงานและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การช่วยเหลือมีความแม่นยำ ปราศจากการซ้ำซ้อน ครอบคลุมทุกมิติ และนำไปสู่การพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนของผู้รับบริการ ซึ่งจากการบูรณาการและประมวลผลข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่บริการแจ้งเตือนสิทธิผ่านแอปพลิเคชัน **“ทางรัฐ”** เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้ต่อไป

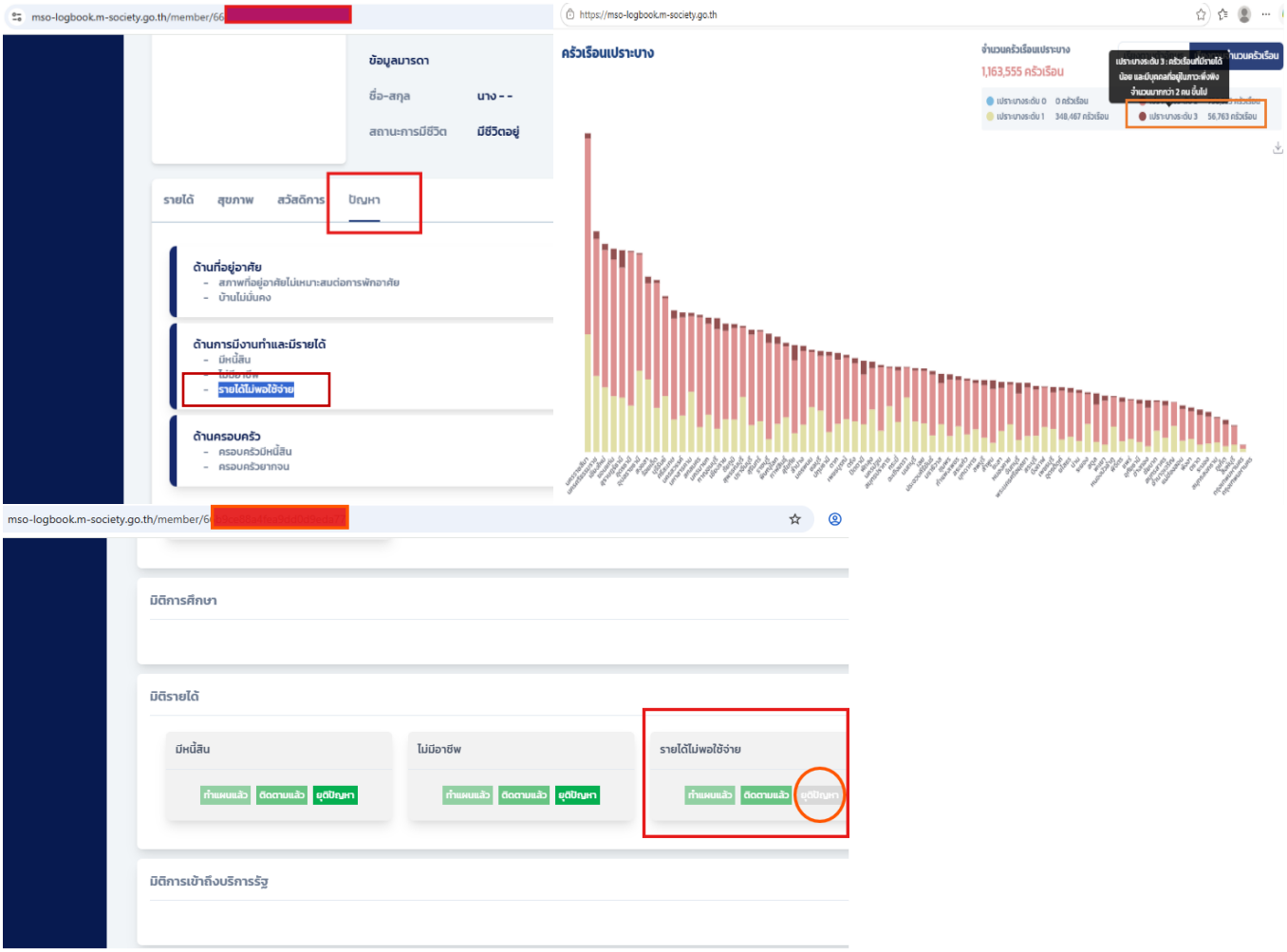
ทั้งนี้ กรมฯ ได้นำโมเดลเมนูแก้จน (อยู่รอด พอเพียง ยั่งยืน) ทั้ง ๕ มิติ ของกระทรวง พม. มาดำเนินการร่วมกับการขับเคลื่อนการใช้ข้อมูลด้วย สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับภารกิจของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.) โดยมีการนำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตรายบุคคลมาปรับใช้ ส่งผลให้เห็นมิติการให้ความช่วยเหลือที่ครอบคลุม นำไปสู่การขับเคลื่อนงานในระดับพื้นที่ ที่มีความเข้มแข็ง ยั่งยืน เช่น ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครราชสีมา อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งขับเคลื่อนร่วมกับแกนนำชุมชนและเครือข่ายอาสาสมัครในท้องถิ่น ภายใต้กลไกการจัดสวัสดิการสังคมพื้นที่จัดการตนเองที่เรียกว่า "โนนแดงโมเดล"

ตัวอย่างการใช้ประโยชน์ข้อมูล – กรมฯ ได้ใช้ประโยชน์ข้อมูลจากข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับให้บริการแจ้งเตือนสิทธิผู้มีสิทธิรับสวัสดิการเงินอุดหนุนสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง ผ่านแอปพลิเคชัน **“ทางรัฐ”** โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการบูรณาการจากหลายแหล่งข้อมูลมาใช้เป็นเครื่องมือในการคัดกรองและกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม ลดความซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายและระบุพื้นที่ได้อย่างแม่นยำ ทำให้การดำเนินงานเชิงรุกมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้เกิด**ความคุ้มค่าและใช้ทรัพยากรภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ** สามารถช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางรายใหม่ที่ยังไม่เคยได้รับโอกาสได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งในเบื้องต้นก่อนการแจ้งเตือนได้มีการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายโดยใช้ข้อมูลทั้งหมดร่วมกันตามลำดับ ดังนี้

(๑) ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) : (กระทรวง พม.) โดยเลือกใช้ข้อมูล ดังนี้

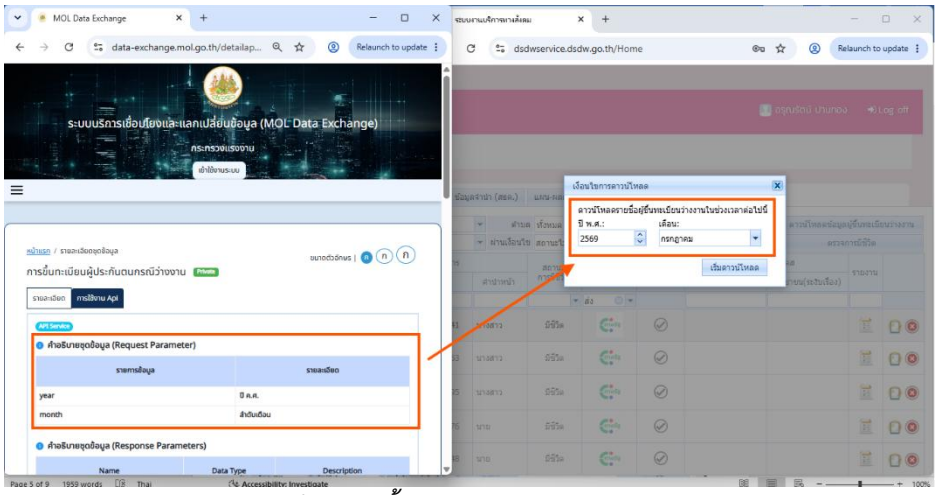
๑.๑) ดัชนีสภาวะความเปราะบาง (Vulnerability Index) เลือกใช้ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง **“ระดับ ๓ (เปราะบางระดับสูง)”** รายได้น้อย (รายได้เฉลี่ยไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท/คน/ปี) และมีบุคคลในภาวะพึ่งพิง (ผู้สูงอายุ, เด็ก, ผู้พิการ, ผู้ป่วยติดเตียง) มากกว่า ๒ คนขึ้นไป และ/หรือ มีปัญหาที่อยู่อาศัย

๑.๒) ข้อมูลพื้นฐาน เลือกใช้ข้อมูล กลุ่มคนที่มี “**อายุมากกว่า ๑๘ ปี**” และเป็น “**หัวหน้าครัวเรือน**” ซึ่งมีสภาพปัญหา **”รายได้ไม่พอใช้จ่าย”** โดยสถานะติดตามการช่วยเหลือใน MSO-Logbook ต้อง**ไม่**เป็น “**ยุติแล้ว**” เพื่อให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องตามระเบียบสวัสดิการเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



ภาพที่ ๒ แสดงการใช้ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) : (กระทรวง พม.)

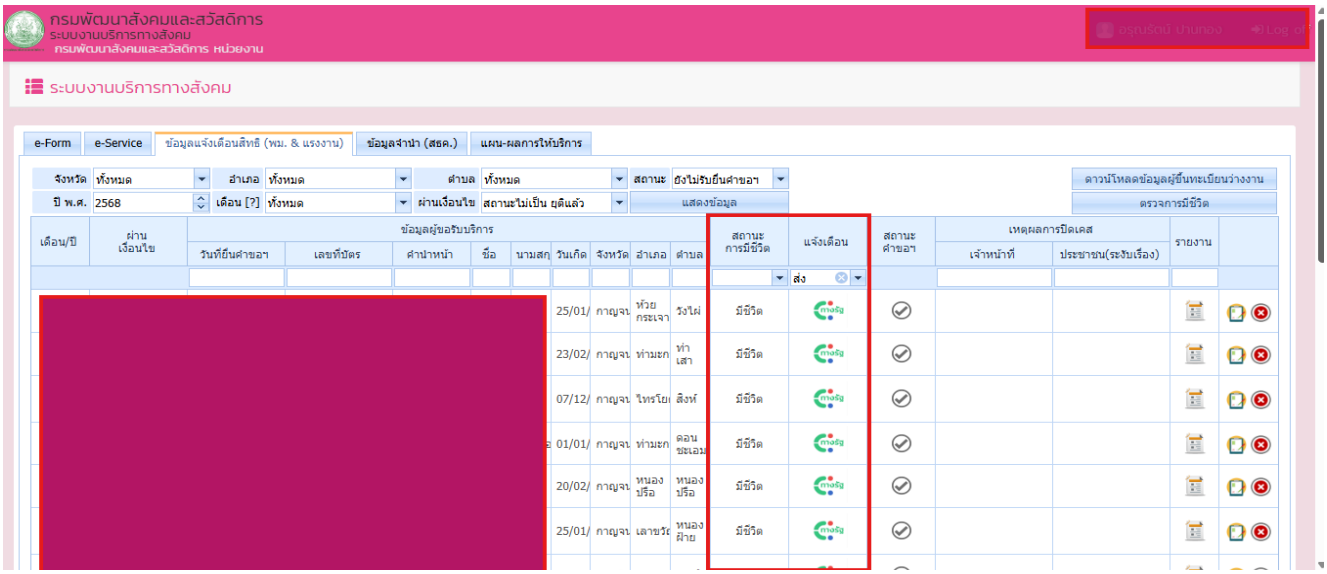
(๒) ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน : (กรมการจัดหางาน) โดยเลือกใช้ข้อมูลผู้ที่มาขึ้นทะเบียนว่างงานในช่วงเวลาเดียวกันกับการประมวลผลการแจ้งเตือนประชาชน และเป็นคนเดียวกันกับข้อ **(๑)** เพื่อให้ข้อมูลแม่นยำ และเป็นปัจจุบัน



ภาพที่ ๓ แสดงการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน : (กรมการจัดหางาน) ร่วมกับระบบงานบริการทางสังคม : (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

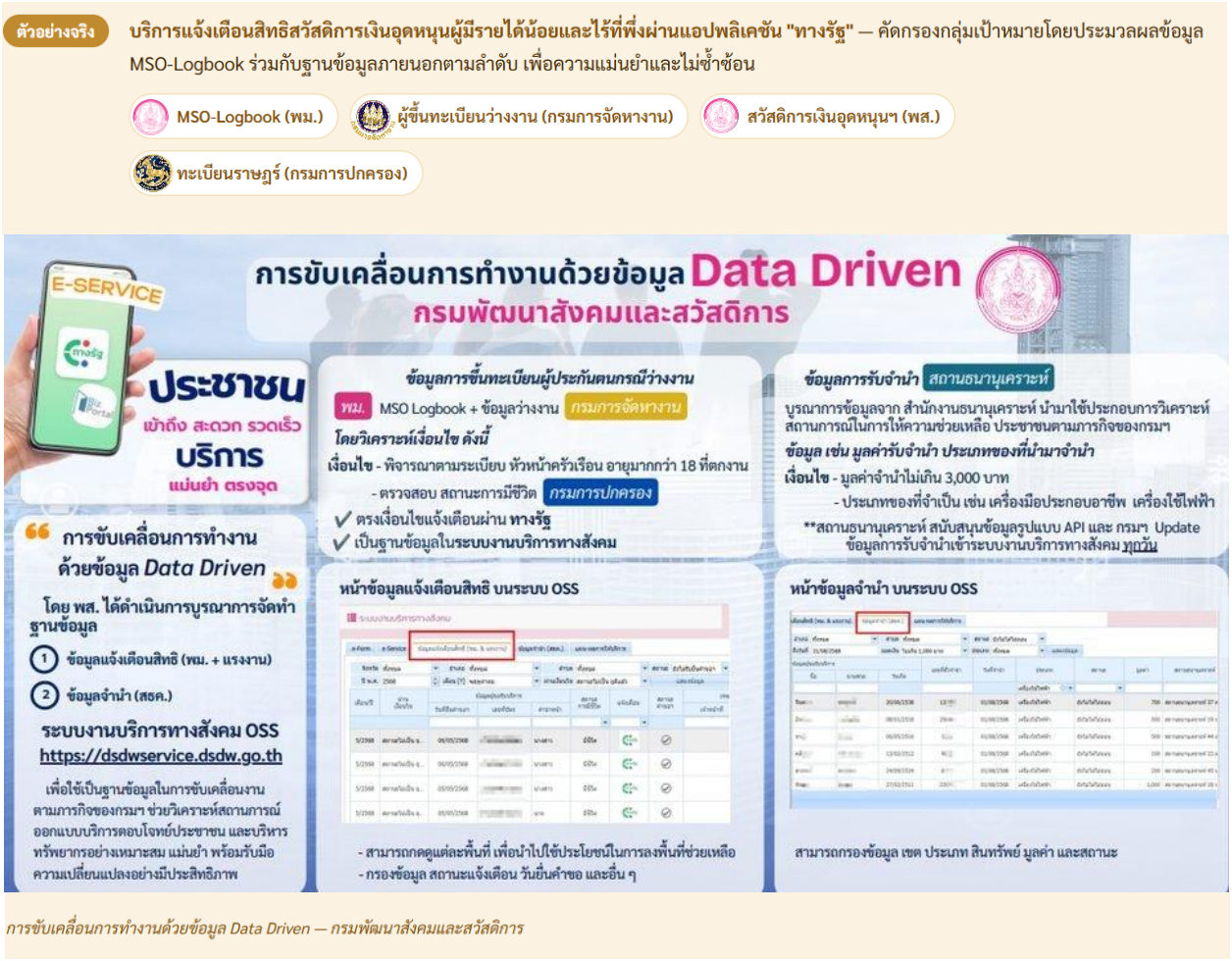
(๓) ข้อมูลสวัสดิการเงินอุดหนุนสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง : (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) โดยการนำข้อมูลการรับสวัสดิการเงินอุดหนุนฯ ที่เพิ่งได้รับการช่วยเหลือ ณ ปีนั้น หักออกจากการประมวลผลตามเงื่อนไขในข้อ **(๑) - (๒)** เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ว่างงาน และยังไม่เคยได้รับการช่วยเหลือในปีนั้นก่อน ภายใต้ข้อจำกัดงบประมาณที่มีของกรมฯ

(๔) ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ : (กรมการปกครอง) โดยการนำข้อมูลจากการประมวลผลตามเงื่อนไขในข้อ **(๑) - (๓)** เรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบ **“สถานะการมีชีวิต”** ก่อนส่งแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน**“ทางรัฐ”** ต่อไป



ภาพที่ ๔ แสดงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการประมวลผลและตรวจสอบสถานะการมีชีวิต : (กรมการปกครอง) สู่ระบบงานบริการทางสังคม : (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) และแจ้งเตือนบริการฯ ผ่านแอปฯ “ทางรัฐ”

ขณะเดียวกันระบบงานบริการทางสังคม (OSS) ซึ่งเป็นระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนชนจะแสดงผลรายชื่อจากการประมวลผลการแจ้งเตือนดังกล่าว เพื่อให้หน่วยงานในพื้นที่สามารถทำงานเชิงรุกได้ อีกทั้งช่วยให้กลุ่มเป้าหมายที่เข้าไม่ถึงแอปพลิเคชันทางรัฐยังสามารถเข้าถึงสวัสดิการและบรรเทาความเดือดร้อนนี้ได้ ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล และบูรณาการการทำงานร่วมกัน (Data-Driven & Collaborative Governance) นำไปสู่การออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล ที่แม่นยำ และสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะกลุ่มของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาบริการให้ดีขึ้นได้ต่อไป



ภาพที่ ๕ แสดงตัวอย่างการขับเคลื่อนการทำงานด้วยข้อมูล (Data Driven) นำไปสู่บริการแจ้งเตือนสิทธิสวัสดิการเงินอุดหนุนผู้มีรายได้น้อยและที่พึ่ง ผ่านแอปฯ “ทางรัฐ”

ส่วนที่ ๓ ความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)

๓.๑ ภาพรวมความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) จำแนกรายด้าน

จากการสำรวจ พบว่า สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน มีความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ในภาพรวม ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากที่สุด จำนวน ๑๐๔ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕ รองลงมา คือ ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล จำนวน ๙๙ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘ ด้านการติดตามและประสานงาน จำนวน ๙๐ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒ ด้านการคุ้มครองข้อมูล และระเบียบ จำนวน ๖๐ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑ และด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ในทุกชุดคำตอบทั้งหมดแล้ว มีลำดับของความต้องการฯ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๗ *(เรียงลำดับข้อมูลความต้องการฯ จากมากไปน้อย)*

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๑. ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)	๑๔๙ (๖๙.๐%)	๑๐๔ (๗๖.๕%)
๒. ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)	๑๔๓ (๖๖.๒%)	๙๙ (๗๒.๘%)
๓. ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)	๑๒๘ (๕๗.๔%)	๙๐ (๖๖.๒%)
๔. ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)	๙๒ (๔๒.๖%)	๖๐ (๔๔.๑%)
๕. ด้านอื่น ๆ	๖ (๒.๘%)	๓ (๒.๒%)

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) จำแนกรายด้าน ของข้อมูลทั้งหมด และ ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย

นอกจากนี้ คณะผู้จัดทำได้ศึกษาเพิ่มเติม ในกรณีที่พบว่ามีอย่างน้อย ๑ ชุดคำตอบ ในหน่วยงานนั้นได้เลือกคำตอบ “ต้องการ” ชุดความรู้ดังกล่าว โดยไม่ใช้ค่าฐานนิยม (Mode) หรือ เสียงข้างมากของหน่วยงานนั้น เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ผลการสำรวจฯ พบว่า ลำดับความต้องการชุดความรู้ (KM) ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ภายใต้ทั้งสองหลักเกณฑ์ โดยความต้องการชุดความรู้ (KM) สูงสุดยังคงเป็นด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ รองลงมา คือด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล

ด้านการติดตามและประสานงาน ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ และด้านอื่น ๆ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๘

ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำยังยึดหลักการบริหารจัดการข้อมูล (ตามตารางที่ ๒) เป็นเกณฑ์หลัก สำหรับการจัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ เนื่องจากสามารถสะท้อนข้อมูลของหน่วยงานในภาพรวมได้หลากหลายกว่าความเห็นจากแบบสำรวจของผู้ตอบเพียงชุดคำตอบเดียว

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n)* (หน่วยงาน)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n)** (หน่วยงาน)
๑. ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)	๑๐๘ (๗๙.๔%)	๑๐๔ (๗๖.๕%)
๒. ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)	๑๐๒ (๗๕.๐%)	๙๙ (๗๒.๘%)
๓. ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)	๙๔ (๖๙.๑%)	๙๐ (๖๖.๒%)
๔. ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)	๖๓ (๔๖.๓%)	๖๐ (๔๔.๑%)
๕. ด้านอื่น ๆ	๖ (๔.๔%)	๓ (๒.๒%)

(* ใช้หลักเกณฑ์ : กรณีที่พบว่ามีอย่างน้อย ๑ ชุดคำตอบ ในหน่วยงานนั้นได้เลือกคำตอบ “ต้องการ” ชุดความรู้ดังกล่าว โดยไม่ใช้ค่าฐานนิยม (Mode) หรือ เสียงข้างมากของหน่วยงานนั้น

** ใช้หลักเกณฑ์ : ตามหลักการบริหารจัดการข้อมูล (ตารางที่ ๒) ของ **บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** ส่วนที่ ๑ การจัดการข้อมูลก่อนการประมวลผล)

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) จำแนกรายด้าน และหลักเกณฑ์ที่ใช้กับข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย

๓.๒ ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) แต่ละด้าน จำแนกตามหัวข้อย่อย

จากการสำรวจความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ซึ่งในแต่ละด้านได้มีการจำแนกหัวข้อย่อย โดยมีรายละเอียดของผลการสำรวจฯ ดังนี้

๓.๒.๑ ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)

ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูลความต้องการส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน จำนวน ๘๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ รองลงมา คือ การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล จำนวน ๗๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการข้อมูลที่สำคัญ จำนวน ๖๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓ และอื่น ๆ จำนวน ๑ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๙

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๓.๒.๑ ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)		
๑. การบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน	๑๒๑ (๕๖.๐%)	๘๕ (๖๒.๕%)
๒. การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล	๑๐๖ (๔๙.๑%)	๗๕ (๕๕.๑%)
๓. การตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการข้อมูลที่สำคัญ	๙๒ (๔๒.๖%)	๖๓ (๔๖.๓%)
๔. อื่น ๆ	๑ (๐.๕%)	๑ (๐.๗%)

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit) จำแนกตามหัวข้อย่อย

๓.๒.๒ ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)

ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ความต้องการส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการนำออกรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel สำหรับการวิเคราะห์ จำนวน ๗๗ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ รองลงมา คือ การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมายรายตำบล/หมู่บ้าน/มิติสภาพปัญหา จำนวน ๗๒ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ การใช้ข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับการจัดสรรทรัพยากรที่มี จำนวน ๖๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓ การอ่านค่ากราฟ/Dashboard เพื่อวิเคราะห์มิติความเปราะบาง/มิติสภาพปัญหา จำนวน ๕๐ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘

และการวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่าย (ความถี่, ค่าเฉลี่ย) และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างพื้นที่ จำนวน ๔๖ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑๐

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๓.๒.๒ ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)		
๑. การนำออกรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel สำหรับการวิเคราะห์	๑๑๑ (๕๑.๔%)	๗๗ (๕๖.๖%)
๒. การอ่านค่ากราฟ/Dashboard เพื่อวิเคราะห์มิติความเปราะบาง/มิติสภาพปัญหา	๗๖ (๓๕.๒%)	๕๐ (๓๖.๘%)
๓. การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมายรายตำบล/หมู่บ้าน/มิติสภาพปัญหา	๑๐๓ (๔๗.๗%)	๗๒ (๕๒.๙%)
๔. การวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่าย (ความถี่, ค่าเฉลี่ย) และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างพื้นที่	๗๔ (๓๔.๓%)	๔๖ (๓๓.๘%)
๕. การใช้ข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับการจัดสรรทรัพยากรที่มี	๘๗ (๔๐.๓%)	๖๓ (๔๖.๓%)
๖. อื่น ๆ	๐ (๐.๐%)	๐ (๐.๐%)

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization) จำแนกตามหัวข้อย่อย

๓.๒.๓ ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)

ด้านการติดตามและประสานงาน ความต้องการส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning) จำนวน ๗๙ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑ รองลงมา คือ การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน จำนวน ๖๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓ และแนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่ายจำนวน ๕๘ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑๑

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๓.๒.๓ ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)		
๑. การวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning)	๑๐๗ (๔๙.๕%)	๗๙ (๕๘.๑%)
๒. การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน	๘๙ (๔๑.๒%)	๖๓ (๔๖.๓%)
๓. แนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่าย	๘๐ (๓๗.๐%)	๕๘ (๔๒.๖%)
๔. อื่น ๆ	๑ (๐.๕%)	๐ (๐.๐%)

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination) จำแนกตามหัวข้อย่อย

หมายเหตุ : หัวข้อ "อื่นๆ" มี N=๑ (มีผู้ตอบ ๑ ชุดคำตอบ ระบุความต้องการฯ) แต่ในระดับหน่วยงาน n=๐ เนื่องจากชุดคำตอบดังกล่าวมาจากหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามฯ รวม ๗ ชุดคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ ซึ่งไม่ถึงเกณฑ์การบริหารจัดการข้อมูลภาพรวมหน่วยงาน (ตารางที่ ๒)

๓.๒.๔ ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)

ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ ความต้องการส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook จำนวน ๕๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมา คือ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม จำนวน ๕๑ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑๒

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๓.๒.๔ ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)		
๑. ข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook	๘๒ (๓๘.๐%)	๕๓ (๓๙.๐%)
๒. การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม	๗๗ (๓๕.๖%)	๕๑ (๓๗.๕%)
๓. อื่น ๆ	๐ (๐.๐%)	๐ (๐.๐%)

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance) จำแนกตามหัวข้อย่อย

๓.๒.๕ ด้านอื่น ๆ

ด้านอื่น ๆ เป็นความต้องการชุดความรู้ที่อยู่นอกเหนือจากความต้องการ ๔ ด้านหลักข้างต้น ซึ่งมีการตอบกลับจำนวน ๖ ชุดคำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ ของข้อมูลทั้งหมด หรือจำนวน ๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ โดยได้สรุปข้อคิดเห็นเพิ่มเติมแล้ว รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑๓

ความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM)	ข้อมูลทั้งหมด (N) (ชุดคำตอบ)	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n) (หน่วยงาน)
๓.๒.๕ ด้านอื่น ๆ		
ด้านอื่น ๆ สรุปข้อคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ดังนี้ (๑) การนำข้อมูลมาอ้างอิง หรือใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (๒) การเรียกใช้/บันทึกข้อมูลในขณะลงพื้นที่ผ่าน MSO-logbook อย่างมีประสิทธิภาพ	๖ (๒.๘%)	๓ (๒.๒%)

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนความต้องการชุดความรู้ (KM) ด้านอื่น ๆ โดยสรุป

ส่วนที่ ๔ รูปแบบการเรียนรู้ชุดความรู้ (KM) ที่ต้องการ

รูปแบบการเรียนรู้ชุดความรู้ (KM) ที่หน่วยงานต้องการให้จัดทำส่วนใหญ่เป็นรูปแบบคลิปวิดีโอ จำนวน ๙๗ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓ รองลงมา คือ รูปแบบ Infographic/แผ่นพับ จำนวน ๙๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ จำนวน ๘๘ กอง/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗ และรูปแบบ อื่น ๆ จำนวน ๗ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ ตามลำดับ

นอกจากนี้ คณะผู้จัดทำได้ทดสอบค่าสถิติ **Cochran's Q Test** เพื่อเปรียบเทียบสัดส่วนความต้องการให้จัดทำชุดความรู้หลักทั้งสามรูปแบบภายในกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน ระดับหน่วยงาน (n) พบว่าสัดส่วนทั้งสามรูปแบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Q = ๑.๕๙๕, p = ๐.๔๕๐) จึงสนับสนุนข้อเสนอแนะให้จัดทำชุดความรู้ทั้งสามรูปแบบควบคู่กัน โดยไม่เลือกเพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของหน่วยงาน รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑๔

รูปแบบการเรียนรู้	ข้อมูลสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน (n)* (หน่วยงาน)	ผลการทดสอบ Cochran's Q Test
๑. คลิปวิดีโอ	๙๗ (๗๑.๓%)	**(Q = ๑.๕๙๕, p = ๐.๔๕๐)**
๒. Infographic/แผ่นพับ	๙๕ (๖๙.๙%)	
๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์	๘๘ (๖๔.๗%)	
๔. อื่น ๆ	๗ (๕.๑%)	

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนรูปแบบการเรียนรู้ชุดความรู้ (KM) ที่ต้องการ จำแนกรูปแบบ พร้อมแสดงผลการทดสอบค่าสถิติ Cochran's Q Test เปรียบเทียบสัดส่วนความต้องการให้จัดทำชุดความรู้ ระดับหน่วยงาน

บทที่ ๕

ปัญหาอุปสรรค

บทนี้นำเสนอปัญหาอุปสรรคที่ได้จากผลการสำรวจ ส่วนที่ ๕ ของแบบสอบถามฯ การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของปัญหาอุปสรรค และปัญหาอุปสรรค จากการรับฟังการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับหน่วยงานในสังกัด พม. เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะ/แนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๑ ปัญหาอุปสรรค จากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจ ส่วนที่ ๕ ของแบบสอบถามฯ พบว่ามีการตอบกลับเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคจาก สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน จำนวน ๕๑ หน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๕ โดยสรุปภาพรวมสามารถจัดกลุ่มได้ ๖ ประเด็น รายละเอียดดังนี้

๕.๑.๑ การเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล/การนำออกข้อมูล (Export)

ยังไม่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลได้เอง ต้องรอส่วนกลาง ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลล่าช้า ส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจและการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางในพื้นที่

๕.๑.๒ สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด

การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในบางกรณี ทำให้ไม่สามารถดู/เพิ่มเติมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับ CM หน่วยงานอื่น เนื่องจาก CM สามารถเข้าถึงได้เฉพาะข้อมูลในความรับผิดชอบของตน แม้อยู่ในพื้นที่หรือจังหวัดเดียวกัน

๕.๑.๓ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อมูลในระดับพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลง แต่ยังไม่มีการปรับปรุง (Update) เช่น สภาพครัวเรือน ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความแม่นยำในการวิเคราะห์สถานการณ์ครัวเรือนเปราะบาง

๕.๑.๔ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น

ข้อมูลที่สำคัญยังไม่มีการเชื่อมโยงกัน เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ระบบ พม. Smart ระบบสารสนเทศของกรมฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลเดิมซ้ำซ้อนในหลายระบบ เพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น

๕.๑.๕ การค้นหาข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลทำได้ยาก

รายการข้อมูลที่ค้นหายังมีจำกัด เช่น การค้นหาต้องระบุเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักเท่านั้น และในการแก้ไขข้อมูลมิติความช่วยเหลือ กรณีบันทึกผิดไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องบันทึกข้อมูลใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงาน และเพิ่มความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลซ้ำ

๕.๑.๖ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก หรือไม่ทราบว่าระบบปัจจุบันมีฟังก์ชันที่ต้องการรองรับอยู่แล้ว ทำให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทั้งผ่านช่องทางระบบ MSO-Logbook และวิเคราะห์ด้วยตนเองนอกเหนือจากฟังก์ชันที่มีในระบบยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้เต็มประสิทธิภาพ

๕.๒ <u>การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของปัญหาอุปสรรค</u>

จากปัญหาอุปสรรคทั้ง ๖ ประเด็นข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าอุปสรรคสำคัญในการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook มิได้เกิดจากการขาดทักษะของเจ้าหน้าที่เพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดเชิงระบบ (สิทธิ์การเข้าถึงเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูล เสถียรภาพของระบบเมื่อเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล การเชื่อมโยงระบบข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนและเจ้าหน้าที่) และข้อจำกัดเชิงข้อมูล (ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความถูกต้องในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์) ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผ่านการจัดการความรู้

เมื่อนำปัญหาอุปสรรคดังกล่าว มาวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) และประเมินเบื้องต้นเพื่อหาช่องว่างหรือข้อบกพร่องที่มีอยู่ในปัจจุบัน และพิจารณาปรับปรุงพัฒนาการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้ดีขึ้น โดยสรุป**ช่องว่าง (Gap) ได้ ๓ ระดับ** ดังนี้

ระดับที่ ๑ - ช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap)

เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะวิเคราะห์เชิงลึก หรือไม่ทราบว่าระบบปัจจุบันมีฟังก์ชันที่ต้องการรองรับอยู่แล้ว ช่องว่างนี้สามารถแก้ไขได้ทันทีโดยการจัดทำชุดความรู้ (KM)

ระดับที่ ๒ – ช่องว่างเชิงระบบ (System Gap)

ระบบยังมีข้อจำกัดเรื่องเสถียรภาพของระบบเมื่อเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล การเชื่อมโยงระบบข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนและเจ้าหน้าที่ ข้อจำกัดด้านสิทธิ์การเข้าถึงเพื่อใช้ประโยชน์ข้อมูลและรูปแบบการนำออกข้อมูล (Export) เพื่อวิเคราะห์/นำเสนอต่อ (เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล MSO-Logbook ผ่าน PIVOT ที่ยังไม่สามารถนำออกข้อมูลรูปแบบ .csv และ .xlsx มาใช้ได้ทันที ยังต้องใช้รูปแบบ TSV ทำให้เป็นการเพิ่มขั้นตอนหากต้องการใช้งานต่อใน Excel) ช่องว่างนี้ต้องได้รับการพัฒนาระบบเพิ่มเติมเพื่อแก้ไข

ระดับที่ ๓ - ช่องว่างเชิงข้อมูล (Data Gap)

ข้อมูลที่จัดเก็บยังไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากในระดับพื้นที่ยังเข้าไม่ถึงข้อมูลบางส่วน และไม่สามารถปรับปรุง (Update) พบการเปลี่ยนแปลงในระดับพื้นที่ได้ ช่องว่างนี้จำเป็นต้องอาศัยการกำกับดูแลเชิงนโยบายคุณภาพข้อมูล หรือ Data Governance ของกรมฯ

๕.๓ <u>ปัญหาอุปสรรค จากการรับฟังการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับหน่วยงานในสังกัด พม.</u>

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ ได้จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ “การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” โดยได้เชิญหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในสังกัด พม. มาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ซึ่งพบปัญหาอุปสรรคในระดับพื้นที่ ดังนี้

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครสวรรค์ – พบปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานในพื้นที่ เมื่อทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ไม่สามารถทราบได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามตัวชี้วัดหรือหลักเกณฑ์ของ ศทส. สป. พม. หรือไม่ และการส่งต่อข้อมูลใช้เวลานาน รวมถึงปัญหาความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ในจังหวัดไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในจังหวัดที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ - พบปัญหาการเข้าถึงข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลจากระบบที่ทำได้ยาก และไม่สะดวกในการใช้งาน โดยให้ข้อเสนอแนะในการเชื่อมฐานข้อมูลเพื่อเป็น Big Data และเสนอให้ระบบ MSO-Logbook เชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลพื้นฐานรายบุคคลจากหน่วยงานอื่นภายนอกกระทรวงมาใช้ได้

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔ (สสว.๔) จังหวัดนครราชสีมา – พบปัญหาอุปสรรคจากการใช้งาน เช่น การเปลี่ยนแปลงโยกย้าย ขาดการส่งต่องานที่ชัดเจน ต้องการให้มีคู่มือการใช้งานสมุดพกสำหรับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งาน Dashboard ของเจ้าหน้าที่ หรือวิธีแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง เนื่องจากส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ได้

จากการสรุปปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานสังกัด พม. พบว่าสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับชุดคำตอบที่พบในการตอบแบบสอบถามของกรมฯ ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ “การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” ในส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่ (ภาคผนวก ก)

บทที่ ๖

ข้อเสนอแนะ

บทนี้นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการสำรวจ ส่วนที่ ๖ ของแบบสอบถามฯ การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงปัญหาอุปสรรค (บทที่ ๕) และผลการวิเคราะห์ข้อมูล (บทที่ ๔) เพื่อนำไปสู่การวางแผนการจัดการชุดความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลในการวางแผนการใช้ข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนวางแผนพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับทั้งหน่วยปฏิบัติ และหน่วยสนับสนุนนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖.๑ ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจ ส่วนที่ ๖ ของแบบสอบถามฯ พบว่ามีข้อเสนอแนะของ สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน จำนวน ๓๑ หน่วยงาน คิดเป็น ร้อยละ ๒๒.๘ โดยสรุปภาพรวมสามารถจัดกลุ่มประเด็นรายละเอียดได้ ดังนี้

๖.๑.๑ การเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล/การนำออกข้อมูล (Export) ด้วยตนเอง

โดยการพัฒนาช่องทางให้สามารถนำออกข้อมูล (Export) เป็นไฟล์ Excel ได้ด้วยตนเอง พร้อม Filter ตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ (เขตตรวจราชการ/นิคมสร้างตนเอง/สสว.) ได้

๖.๑.๒ สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด

เพิ่มสิทธิ์การเข้าถึง/แก้ไขข้อมูล โดยไม่จำกัดเฉพาะผู้ใช้งานเจ้าของเรื่อง (User) เดิม และสามารถใช้ระบบยืนยันตัวตนแบบ ThaiD ร่วมกับรหัส CM เฉพาะบุคคล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลได้

๖.๑.๓ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน/คุณภาพของข้อมูล

ควรทบทวนและปรับปรุงข้อมูลกลุ่มเปราะบางให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มฟังก์ชันให้สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย เมื่อมีการบันทึกผิดพลาด ทั้งนี้ ในส่วนคุณภาพของข้อมูลควรระมัดระวัง กรณีมีการปกปิดรายได้ที่แท้จริง เพื่อให้ได้รับเงินสงเคราะห์ ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่ผิดตั้งแต่ต้นทางที่มาจากพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลเอง มิใช่ข้อจำกัดเชิงระบบ หรือเชิงข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว

๖.๑.๔ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น

ควรเชื่อมโยงข้อมูล MSO-Logbook กับระบบของหน่วยงานอื่นทั้งภายใน/ภายนอกกระทรวง ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อตรวจสอบและลดความซ้ำซ้อนและความสับสนของผู้ปฏิบัติงาน เช่น กรมการปกครอง/ทะเบียนราษฎร์ เพื่อลดการบันทึกข้อมูลซ้ำจากเลขบัตรประชาชน พม. Smart ที่เชื่อมข้อมูลเข้าสู่ MSO-Logbook โดยอัตโนมัติ และระบบข้อมูลภายในกระทรวง พม. ทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนให้ผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑.๕ การค้นหาข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลทำได้ยาก

เพิ่มช่องทางค้นหาด้วยชื่อ จากเดิมที่การค้นหาต้องระบุเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก เท่านั้น และ ๑ ผู้ใช้งานสามารถค้นหาผู้ประสบปัญหาได้หลายพื้นที่

๖.๑.๖ ความเสถียรของระบบ/การพัฒนาระบบเพิ่มเติม

(๑) ควรปรับปรุงให้ระบบมีความเสถียรมากขึ้น เนื่องจากระบบขัดข้องเป็นระยะในขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล หรือใช้งาน Dashboard

(๒) ควรพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการอัปโหลดรูปภาพ/หนังสือความยินยอมเป็นหลักฐานการลงพื้นที่สำรวจ และให้ผู้ประสบปัญหาอัพเดตข้อมูลสภาพปัญหาของตนเองได้ พร้อมทั้งระบบควรแสดงผลข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบแผนที่พิกัด เพื่อดูการกระจุก/กระจายตัว ในระดับพื้นที่ได้

๖.๑.๗ บุคลากรและการพัฒนาศักยภาพ

จัดสรรบุคลากรรับผิดชอบงานข้อมูลโดยเฉพาะ เนื่องจากภาระงานหลักที่มีอยู่แล้วทำให้บันทึกข้อมูลได้เพียงคร่าวๆ รวมทั้งจัดอบรม/จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ เนื่องจากมีการโยกย้ายบุคลากรบ่อยครั้ง

๖.๒ <u>การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงข้อมูลผลการสำรวจ สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย</u>

จากผลการสำรวจการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ที่ได้รับข้อมูลการตอบกลับจากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยง ปัญหาอุปสรรคที่พบ และข้อเสนอแนะ นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในภาพรวมของกรมฯ โดยสรุปได้ ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
๖.๒.๑ การเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล/การนำออกข้อมูล (Export) ยังไม่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลได้เอง ต้องรอส่วนกลาง ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลล่าช้า ส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจและการช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางในพื้นที่	<u>ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกตามการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)</u> **ช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap)** **(๑) จัดทำชุดความรู้ (KM) ตามบริบทของหน่วยงาน และจัดทำทั้ง ๓ รูปแบบ** จัดทำเนื้อหาชุดความรู้ (KM) โดยละเอียดในส่วนการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมฯ และการใช้ประโยชน์ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลฯ (MSO-Logbook) ตามผลการศึกษาสำหรับหน่วยปฏิบัติ/หน่วยสนับสนุนนโยบาย เนื่องจากมีความต้องการและบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อให้ชุดความรู้ (KM) ตอบโจทย์การนำไปปฏิบัติจริงของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และการนำเข้าข้อมูลที่ดีจะนำไปสู่การได้มาของข้อมูลการนำไปวิเคราะห์ที่มีคุณภาพ รวมทั้ง
๖.๒.๒ สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในบางกรณี ทำให้ไม่สามารถดู/เพิ่มเติมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับ CM หน่วยงานอื่น เนื่องจาก CM สามารถเข้าถึงได้เฉพาะข้อมูลในความรับผิดชอบของตน แม้อยู่ในพื้นที่หรือจังหวัดเดียวกัน	

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
	จัดทำชุดความรู้ (KM) ทั้งสามรูปแบบควบคู่กันไป ได้แก่ คลิปวิดีโอ Infographic/แผ่นพับ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ (CoP) สอดคล้องกับผลทดสอบ Cochran's Q ที่พบว่าทั้งสามรูปแบบเป็นที่ต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม **(๒) พัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรของกรมฯ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล** พัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรของกรมฯ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือจัดทำสื่อด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนให้นำข้อมูลมาใช้ในทุกภารกิจที่เกี่ยวข้องในทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และการบริหารจัดการข้อมูล MSO-Logbook เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๖.๒.๓ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลในระดับพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลง แต่ยังไม่มีการปรับปรุง (Update) เช่น สภาพครัวเรือน ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความแม่นยำในการวิเคราะห์สถานการณ์ครัวเรือนเปราะบาง	**ช่องว่างเชิงระบบ (System Gap)** **(๓) พัฒนา Self-service Export & Dashboard** เสนอให้มีการพัฒนาระบบ MSO-Logbook ในรูปแบบ **Self-service Export & Dashboard** ร่วมกับระบบสารสนเทศกรมฯ/ระบบอื่น ๆ ที่สำคัญ ให้รองรับการเชื่อมโยง/ส่งต่อข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้งานทุกกลุ่มให้สามารถเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาความล่าช้าในการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูล/การนำออกข้อมูล (Export) และระบบไม่เชื่อมโยงกับระบบอื่นได้ เนื่องจากทักษะ หรือชุดความรู้ (KM) จะไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ หากยังเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบได้ยาก
๖.๒.๔ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น ข้อมูลที่สำคัญยังไม่มีการเชื่อมโยงกัน เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ระบบ พม. Smart ระบบสารสนเทศของกรมฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลเดิมซ้ำซ้อนในหลายระบบ เพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น	
๖.๒.๕ การค้นหาข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลทำได้ยาก รายการข้อมูลที่ค้นหายังมีจำกัด เช่น การค้นหาต้องระบุเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักเท่านั้น และในการแก้ไขข้อมูลมิติความช่วยเหลือ กรณีบันทึกผิดไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องบันทึกข้อมูลใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงาน และเพิ่มความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลซ้ำ	
๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก หรือไม่ทราบว่าระบบปัจจุบันมีฟังก์ชันที่ต้องการรองรับอยู่แล้ว ทำให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทั้งผ่านช่องทางระบบ MSO-Logbook และวิเคราะห์ด้วยตนเองนอกเหนือจากฟังก์ชันที่มีในระบบยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้เต็มประสิทธิภาพ	

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
	(๔) เพิ่มประสิทธิภาพ/เสถียรภาพระบบการจัดการข้อมูล เสนอให้มีการพัฒนาระบบที่สามารถนำออกข้อมูล (Export) รายงานทุกประเภท ในรูปแบบไฟล์ .csv และ .xlsx จำนวนมากได้อย่างมีเสถียรภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนการนำออกรายงาน (Export) ในรูปแบบ pdf ได้ทันที เพื่อความสะดวกของการเรียกใช้ประโยชน์ข้อมูลในการนำเสนอ **ช่องว่างเชิงข้อมูล (Data Gap)** **(๕) ยกระดับธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)** ทบทวนกฎ ระเบียบ ของกรมฯ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลฯ (MSO-Logbook) มาใช้ให้สอดคล้องกับประกาศการใช้ข้อมูลฯ (MSO-Logbook) ของ พม. ให้ถูกต้อง และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) **(๖) สร้างความตระหนักรู้ด้านข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)** เพิ่มเติมเนื้อหา PDPA ในชุดความรู้ (KM) ให้ครอบคลุมทุกฟังก์ชันงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลฯ (MSO-Logbook) เพื่อให้การใช้ข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ของกรมฯ เชื่อมโยงกับปัญหาสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลจำกัด และการแก้ไขข้อมูลที่ผิดไม่ได้ รวมทั้งกำกับติดตามข้อมูลในระบบที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นปัจจุบัน

ตารางที่ ๑๕ แสดงการเชื่อมโยงระหว่างปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อมูลข้างต้น ทุกปัญหาอุปสรรคที่มีเชื่อมโยงกันทั้ง ๓ ช่องว่าง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ในการจัดทำชุดความรู้ (KM) และการนำข้อมูลฯ (MSO-Logbook) มาใช้ประโยชน์ให้บรรลุประสิทธิผลสูงสุดนั้น นอกจากพัฒนาช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap) แล้ว ควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ (System Gap) และเชิงข้อมูล (Data Gap) ไปพร้อมกัน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบ Self-service Export & Dashboard ให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้เอง โดยไม่ต้องพึ่งพาส่วนกลาง และปรับสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในระดับพื้นที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ รวมถึงการผลักดันนโยบายให้มีการอัพเดตข้อมูลสภาพครัวเรือนเป็นระยะ และในระยะยาวควรเชื่อมระบบ MSO-Logbook กับระบบข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อลดภาระการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ (ความเชื่อมโยง ดังภาพที่ ๖)



ภาพที่ ๖ แสดงการเชื่อมโยงความต้องการชุดความรู้ (KM) ปัญหาอุปสรรค สู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๖.๓ แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์

จากบทสรุปความเชื่อมโยงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังกล่าว นำไปสู่แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook)	แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์
๑. ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)	
๑.๑ การบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน	การบันทึกให้ถูกต้องครบถ้วน ตามขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ๕ ส่วน พร้อมระบบตรวจเลขบัตรประชาชนตามคู่มือ
๑.๒ การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล	การตรวจสอบข้อมูลซ้ำซ้อนและการตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลครัวเรือนโดยละเอียด ก่อนบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ
๑.๓ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการข้อมูลที่สำคัญ	
๒. ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)	
๒.๑ การนำออกรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel สำหรับการวิเคราะห์	การ Export Excel ยกตัวอย่างขั้นตอนการนำออกข้อมูลจากรายงานทุกประเภทและ TSV Export ใน PIVOT พร้อมอธิบายความหมายค่าสถิติต่าง ๆ โดยละเอียด
๒.๒ การอ่านค่ากราฟ/Dashboard เพื่อวิเคราะห์มิติความเปราะบาง/มิติสภาพปัญหา	การอ่านและวิเคราะห์ข้อมูลจาก Dashboard ในรูปแบบที่ยกตัวอย่างผ่านข้อมูลจำลอง (Sandbox)
๒.๓ การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมายรายตำบล/หมู่บ้าน/มิติสภาพปัญหา	การค้นหาและคัดกรองกลุ่มเป้าหมาย ที่แสดงขั้นตอนการ Filter ข้อมูลตามมิติต่าง ๆ โดยละเอียด
๒.๔ การวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่าย (ความถี่, ค่าเฉลี่ย) และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างพื้นที่	การวิเคราะห์สถิติอย่างง่าย และการใช้ข้อมูลที่สอดคล้องตามภารกิจกรมฯ
๒.๕ การใช้ข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับการจัดสรรทรัพยากรที่มี	การวางแผนทรัพยากรจากข้อมูลภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบ
๓. ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)	
๓.๑ การวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning)	Case Planning: การเพิ่มแผนการช่วยเหลือ ๓ ระยะ ตามคู่มือโดยละเอียด

ความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ (MSO-Logbook)	แนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์
๓.๒ การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน	Case Tracking: การติดตามและยุติการให้ความช่วยเหลือและแนวทางการประสานส่งต่อข้อมูล (Referral)
๓.๓ แนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่าย	
๔. ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)	
๔.๑ ข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook	PDPA กับ MSO-Logbook: หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลครัวเรือนเปราะบาง
๔.๒ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม	ด้านความปลอดภัยข้อมูล : แนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๑๖ แสดงความต้องการชุดความรู้ (KM) และแนวทางการจัดทำชุดความรู้ (KM) ตามผลการวิเคราะห์

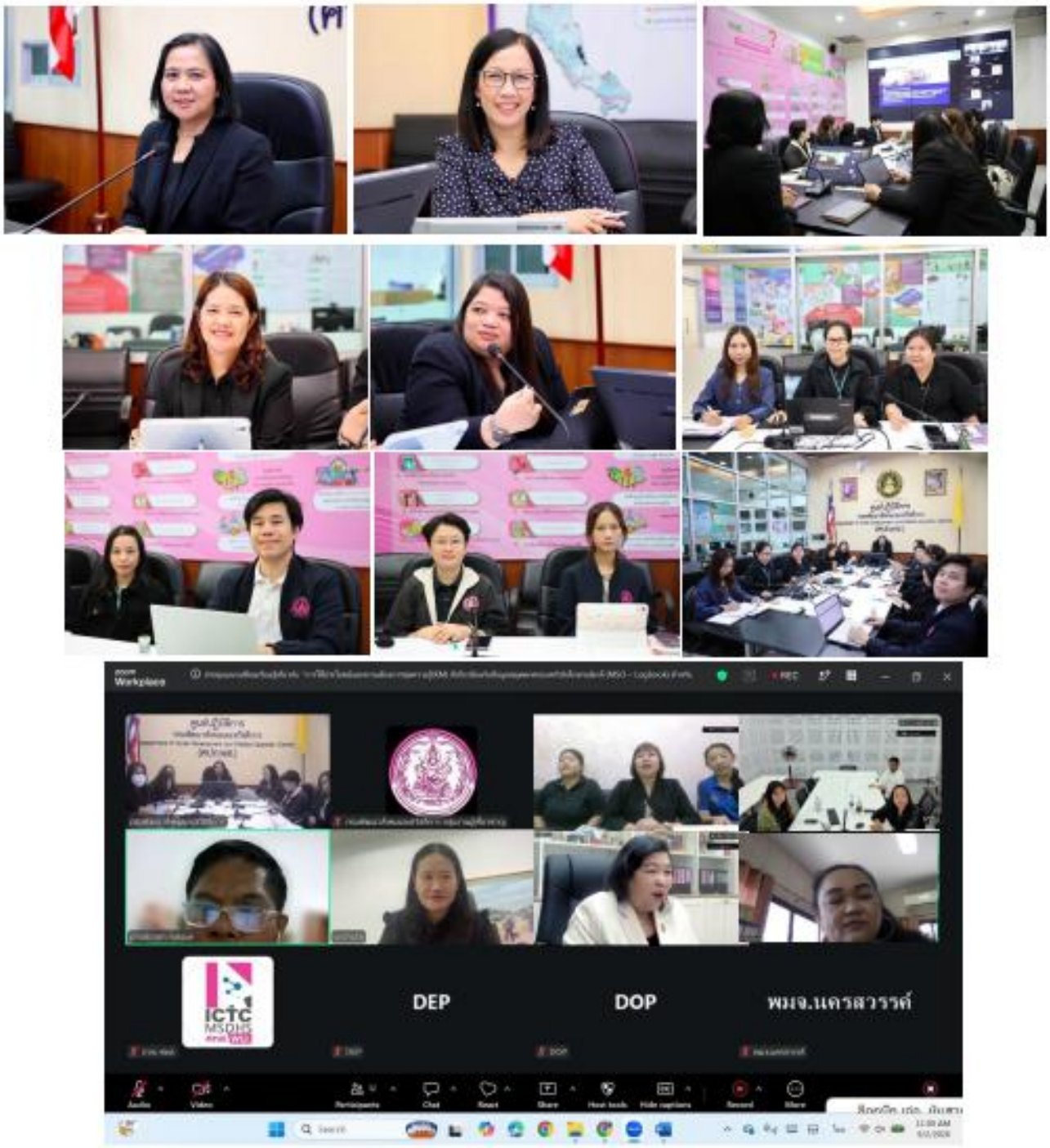
ทั้งนี้ ควรจัดทำเนื้อหาชุดความรู้ (KM) โดยละเอียดตามผลการศึกษาฯ และจัดทำสำหรับหน่วยปฏิบัติ/หน่วยสนับสนุนนโยบาย เนื่องจากมีความต้องการและบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อให้ชุดความรู้ (KM) ตอบโจทย์การนำไปปฏิบัติจริงของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ภาคผนวก

<u>ภาคผนวก ก</u> : การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ **“การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ”** ร่วมกับ หน่วยงานในสังกัด พม.

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ “การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” เมื่อวันพุธที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๙ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ศปก.พส. ชั้น ๕ อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Zoom Cloud Meetings

ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการฯ แบบ Onsite ณ ห้องประชุม ศปก.พส. ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้แทนสำนักงาน กอง/กลุ่ม ได้แก่ กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กองพัฒนาสังคมกลุ่มเป้าหมายพิเศษ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑๑ คน และผู้เข้าร่วมแบบ Online ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Zoom Cloud Meetings ประกอบด้วย พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครสวรรค์ และเจ้าหน้าที่ผู้แทนสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔ จังหวัดนครราชสีมา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน ๑๒ คน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คน โดยมีนางละอองดาว สีจันทร์แจ้ง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม กล่าวต้อนรับ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุมฯ เพื่อนำเสนอรายงานผลการศึกษา “การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” และเป็นเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ซึ่งในการประชุมได้นำเสนอรายงานผลการศึกษา โดยนางละอองดาว สีจันทร์แจ้ง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม และนางสาวอรุณรัตน์ ปานทอง นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ พร้อมทั้งได้เผยแพร่ผลการศึกษาดังกล่าวผ่าน QR Code และ Website : https://kmexpert.dsdw.go.th/km๒๐๒๖.html เพื่อให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนได้รับทราบผลการศึกษาแล้วในเบื้องต้น



ภาพที่ ๗ แสดงการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ร่วมกับ หน่วยงานในสังกัด พม. ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Cloud Meetings)

๑. การนำเสนอรายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ตลอดจนศึกษาความต้องการชุดความรู้ (KM) และรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการของสำนักงาน กอง และหน่วยงานเทียบเท่าในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.) เพื่อนำมาใช้วางแผนจัดทำชุดความรู้และพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการศึกษาดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ – ๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้รับข้อมูลกลับคืน จำนวน ๒๑๖ ชุดคำตอบ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของสำนักงาน กอง และหน่วยงานเทียบเท่า ทั้งหมด ๑๓๖ แห่ง ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้หลักการนับเสียงข้างมากต่อหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในกรณีที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งตอบแบบสอบถามมากกว่า ๑ ครั้ง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาร่วมกับสถิติอนุมานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ภาพรวมผลการศึกษา พบว่า หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.) สูงถึงร้อยละ ๙๗.๘ มีการนำข้อมูล MSO-Logbook ไปใช้ประโยชน์จริง โดยปัญหาหลักที่ตรวจพบจากการสำรวจ ๕ ประเด็น ได้รับการประมวลผลไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

๑) การวางแผนนโยบาย (Policy Planning) ใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดแผนปฏิบัติการ และคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในโครงการสำคัญ เช่น โครงการนิคม Next และโครงการ Highland Next ตามแผน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖–๒๕๗๐)

๒) การจัดทำคำของบประมาณ (Budgeting) ใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มผู้รับการช่วยเหลือย้อนหลัง ๓ ปี โดยจำแนกรายละเอียดเป็นรายเดิมและรายใหม่ เพื่อคาดการณ์และจัดสรรงบประมาณรายจ่ายอย่างเหมาะสม ทั้งในระดับกรมและระดับพื้นที่ปฏิบัติงาน

๓) การอ้างอิงและติดตามผลดำเนินงาน (Monitoring & Evaluation) ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานในภาพรวมระดับกรมหรือระดับจังหวัด รวมถึงใช้ในการติดตามผลสำเร็จของโครงการ เช่น โครงการส่งเสริมอาชีพที่ตั้งเป้าหมายช่วยให้กลุ่มเป้าหมายมีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐

๔) นวัตกรรมขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven & Collaborative Governance) มีการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลร่วมกันข้ามหน่วยงานเพื่อคัดกรองสิทธิสวัสดิการของประชาชนได้อย่างแม่นยำและไม่ซ้ำซ้อน

ตัวอย่างการบูรณาการจริง ได้แก่ การบริการแจ้งเตือนสิทธิสวัสดิการเงินอุดหนุนผู้มีรายได้น้อยและคนไร้ที่พึ่งผ่านแอปพลิเคชัน **"ทางรัฐ"** ซึ่งเป็นนวัตกรรมการคัดกรองกลุ่มเป้าหมายโดยการประมวลผลข้อมูลในระบบ MSO-Logbook ร่วมกับฐานข้อมูลหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ข้อมูลผู้ขึ้นทะเบียนว่างงานจากกรมการจัดหางาน (กกจ.), ข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง (ปค.) และข้อมูลสวัสดิการเงินอุดหนุนผู้มีรายได้น้อยจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.)

สถิติเกี่ยวกับความต้องการชุดความรู้ (KM) และรูปแบบการเรียนรู้

จากการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงาน กอง และหน่วยงาน ทั้ง ๑๓๖ แห่ง พบสถิติที่สำคัญเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาชุดความรู้และรูปแบบการเรียนรู้ ดังนี้

๑) สัดส่วนความต้องการชุดความรู้ (KM) จำแนกตามมิติการทำงาน ด้านการวิเคราะห์/ใช้ประโยชน์ข้อมูล (Data Analysis & Utilization) ร้อยละ ๗๖.๕ ด้านการบันทึก/ ตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit) ร้อยละ ๗๒.๘ ด้านการติดตาม/ ประสานงาน (Case Management & Coordination) ร้อยละ ๖๖.๒ ด้านการคุ้มครองข้อมูล/PDPA (Data Protection & Compliance) ร้อยละ ๔๔.๑

๒) รูปแบบการเรียนรู้ที่เจ้าหน้าที่ต้องการพัฒนา คลิปวิดีโอ ร้อยละ ๗๑.๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ (Community of Practice: CoP) ร้อยละ ๖๔.๗ และ Infographic/ แผ่นพับ ร้อยละ ๖๙.๙

ผลการทดสอบทางสถิติ Cochran's Q Test ได้ค่า Q = ๑.๕๙๕, p = ๐.๔๕๐ บ่งชี้ว่าสัดส่วนความต้องการเรียนรู้ทั้ง ๓ รูปแบบนี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การจัดทำชุดความรู้เพื่อพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ จึงควรดำเนินการควบคู่กันทั้งสามรูปแบบเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

การเปรียบเทียบความต้องการชุดความรู้ (KM) กับฟังก์ชันในระบบ MSO-Logbook

เมื่อนำความต้องการชุดความรู้ของเจ้าหน้าที่ไปเปรียบเทียบกับฟังก์ชันงานที่มีอยู่จริงในระบบ MSO-Logbook ตามคู่มือการใช้งานประจำปี ๒๕๖๘ (ฉบับเผยแพร่ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๙) มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit) การบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน การเพิ่มสมาชิกภายในครอบครัว การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล มีระบบมีฟังก์ชันรองรับอยู่แล้ว และมีการอธิบายในคู่มือฯ แต่การตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลสำคัญ ปัจจุบันยังไม่มีฟังก์ชันรองรับโดยตรงในระบบ จึงเป็นช่องว่างที่ควรพัฒนาชุดความรู้เพิ่มเติม

๒) ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization) การนำออกรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel การรายงานสรุปผลการจัดทำข้อมูล การอ่านค่ากราฟ/Dashboard การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่ายและการเปรียบเทียบข้อมูลระบบมีฟังก์ชันการใช้งานอยู่แล้วตามคู่มือ ส่วนการใช้ข้อมูลวางแผนการช่วยเหลือตามทรัพยากร ในคู่มือฯ มีเพียงรูปภาพแสดงขั้นตอนแต่ไม่มีคำอธิบายข้อความเพิ่มเติม

๓) ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination) การวางแผนและติดตามช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ระบบมีฟังก์ชันการเพิ่มแผน การติดตาม และการยุติการช่วยเหลือและแสดงในคู่มือฯ

๔) ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance) ข้อควรรู้เรื่อง PDPA กับ MSO-Logbook ปัจจุบันมีประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับประชาชนและแนวทางปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรองรับไว้แล้ว

ประเด็นสังเกตสำคัญเชิงเทคนิค

แม้ความต้องการ KM อันดับหนึ่งคือด้านการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ ๗๖.๕) แต่บางฟังก์ชันยังไม่สามารถใช้งานตามความต้องการได้ เช่น การส่งออกข้อมูลได้เฉพาะไฟล์

รูปแบบ .tsv เท่านั้น ยังไม่สามารถส่งออกรูปแบบไฟล์อื่นได้ ส่งผลต่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และเป็นเหตุให้สอดคล้องกับปัญหาอันดับ ๑ ในแบบสำรวจ คือ "ความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล/Export" อีกประเด็นคือ ความต้องการชุดความรู้ (KM) ส่วนใหญ่เป้าหมายเป็นฟังก์ชันที่มีอยู่ในระบบปัจจุบันอยู่แล้ว ซึ่งสะท้อนว่าปัญหาหลักคือ **"ช่องว่างเชิงทักษะ" (Skill Gap)** ของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบมากกว่าความต้องการระบบใหม่ ซึ่งการจัดทำชุดความรู้ KM ที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างรวดเร็ว

ปัญหาอุปสรรค และช่องว่าง (Gap) ๓ ระดับ

ข้อมูลและปัญหาจากการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายเชิงระบบที่แบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับ ดังนี้ ช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap) - ระดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะวิเคราะห์เชิงลึก หรือไม่ทราบว่าระบบปัจจุบันมีฟังก์ชันที่ต้องการรองรับอยู่แล้ว (สามารถแก้ไขได้ทันทีโดยการจัดทำชุดความรู้ KM) ช่องว่างเชิงระบบ (System Gap) - ระดับที่ ๒ ระบบยังมีข้อจำกัดเรื่องเสถียรภาพของการเชื่อมต่อ ข้อจำกัดด้านสิทธิ์การเข้าใช้งาน และรูปแบบไฟล์ส่งออก (เช่น ระบบ PIVOT ที่เรียกใช้ข้อมูลได้เฉพาะรูปแบบ TSV) (ต้องได้รับการพัฒนาระบบเพิ่มเติมเพื่อแก้ไข) ช่องว่างเชิงข้อมูล (Data Gap) - ระดับที่ ๓ ข้อมูลที่จัดเก็บยังไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นปัจจุบัน (จำเป็นต้องอาศัยการกำกับดูแลเชิงนโยบายคุณภาพข้อมูล หรือ Data Governance ของกรมฯ)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อแก้ไขปัญหา ๕ ประเด็นและปิดช่องว่างทั้ง ๓ ระดับข้างต้น การศึกษานี้ได้เสนอแนวทางนโยบาย ๔ ข้อดังนี้ ๑) พัฒนา Self-service Export & Dashboard เสนอปรับปรุงระบบ MSO-Logbook เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายกับระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องในระดับกรมและช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ๒) จัดทำ KM ด้านการใช้ประโยชน์และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียด มุ่งเน้นสร้างแนวทางจัดทำชุดความรู้ด้านการอ่านค่าสถิติและการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ ส่งตรงถึงหน่วยงานปฏิบัติเพื่อปิดช่องว่างเชิงทักษะ (Skill Gap) ๓) เพิ่มเนื้อหา PDPA ให้ครบถ้วนทุกฟังก์ชันการทำงาน เสริมความรู้เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในทุกขั้นตอนของระบบ MSO-Logbook เพื่อความปลอดภัยในการใช้ประโยชน์ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ของ พส. และ ๔) จัดทำ KM ทั้งสามรูปแบบควบคู่กัน จัดทำสื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการทั้ง คลิปวิดีโอ, แผ่นพับ/Infographic และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ (CoP) เพื่อให้ครอบคลุมความหลากหลายและความต้องการเรียนรู้ของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างสมบูรณ์

๒. การการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) ในส่วนของการใช้ประโยชน์ข้อมูลฯ ผู้เข้าร่วมมีการดำเนินงานและการใช้ประโยชน์ในระดับพื้นที่ มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

๒.๑ <u>สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครสวรรค์</u> โดย นางเอื้องดอย กีรติบริบูรณ์ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครสวรรค์ และเจ้าหน้าที่ กล่าวว่า สำนักงาน พมจ. ได้ใช้ประโยชน์ข้อมูลฯ ในการวางแผนและดูแลกลุ่มเป้าหมายจังหวัดนครสวรรค์ โดยนำข้อมูลจากระบบ MSO-Logbook ไปใช้เป็นฐานข้อมูลหลักในการวางแผนดูแลและช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ ผู้พิการและผู้สูงอายุ เป็นฐานข้อมูลในการส่งเสริมอาชีพ มีการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อค้นหาและขับเคลื่อนการส่งเสริมการประกอบอาชีพในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมอาชีพทำพรมเช็ดเท้า

การนำข้อมูลไปประกอบการจัดทำแผนงานและงบประมาณจังหวัด โดยการค้นหากลุ่มเป้าหมายและกลุ่มเปราะบางที่ตกหล่นในพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงสวัสดิการของรัฐ รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้จัดทำข้อเสนองบประมาณของจังหวัด ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕ จำนวน ๓ โครงการ วงเงินรวมประมาณ ๓ ล้านบาท เป็นต้น แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคการใช้งานในพื้นที่ เมื่อทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ไม่สามารถทราบได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามตัวชี้วัดหรือหลักเกณฑ์ของ ศทส. สป. พม. หรือไม่ และการส่งต่อข้อมูลใช้เวลานาน รวมถึงพบปัญหาบันทึกไม่ถูกต้องตามตัวชี้วัด ปัญหาความล่าช้าในการเรียกใช้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ในจังหวัดไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในจังหวัดที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง เช่น ต้องการเรียกใช้ข้อมูลจำนวนผู้พิการในจังหวัด ต้องรอให้ส่วนกลางส่งต่อข้อมูลมาให้เท่านั้น ทำให้การดำเนินงานล่าช้า จึงมีข้อเสนอแนะว่าอยากให้หน่วยงานระดับพื้นที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ด้วยตนเอง



ภาพที่ ๘ แสดงการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อค้นหาและขับเคลื่อนการส่งเสริมการประกอบอาชีพในพื้นที่ เช่น การส่งเสริมอาชีพทำพรมเช็ดเท้า ของ พมจ.นครสวรรค์

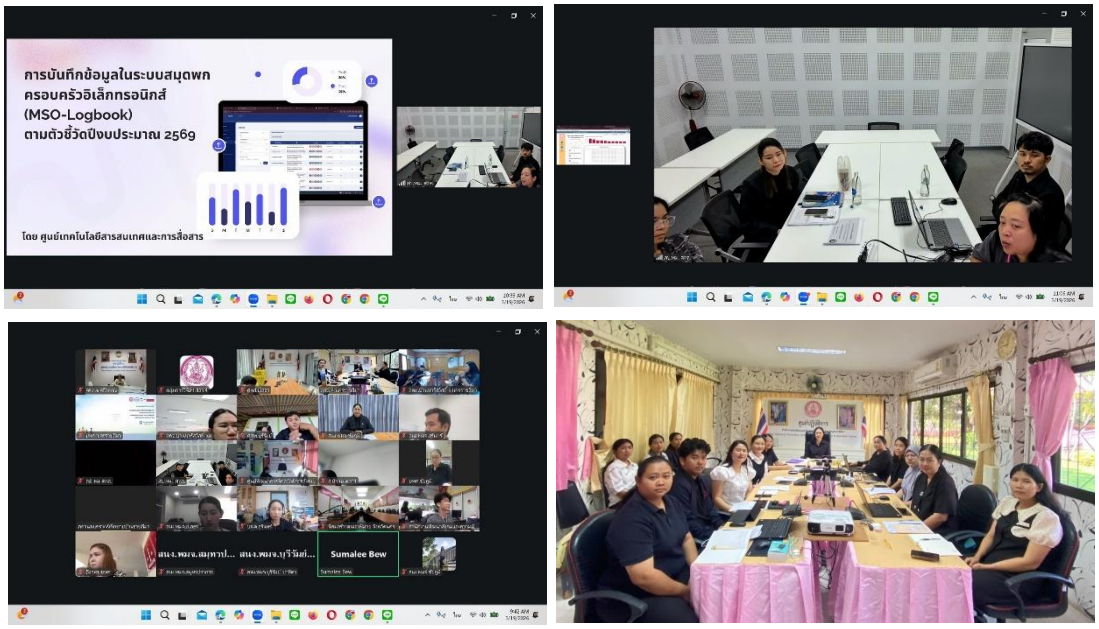
๒.๒ <u>กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ</u> โดย นางหฤทัย ศิริสินอุดมกิจ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กล่าวว่า มีปัญหาการเข้าถึงข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลจากระบบทำได้ยาก และไม่สะดวกในการใช้งาน จึงให้ข้อเสนอแนะในการเชื่อมฐานข้อมูลเพื่อเป็น Big Data พร้อมเสนอให้ระบบ MSO-Logbook เชื่อมโยงและเรียกใช้ข้อมูลพื้นฐานรายบุคคลจากหน่วยงานอื่นภายนอกกระทรวงได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีข้อมูลเบื้องต้นก่อนลงพื้นที่สอบข้อเท็จจริงผู้ใช้บริการและบันทึกข้อมูล ข้อมูลที่เสนอให้เชื่อมโยง ได้แก่ ข้อมูลคดีความจากกระทรวงยุติธรรม

รายการทรัพย์สินและที่ดินจากกรมที่ดิน การเชื่อมโยงดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการพิจารณาช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้อย่างครบวงจร เป็น Big Data ที่สร้างประโยชน์ในภาพรวมของประเทศ

๒.๓ <u>กองมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</u> โดย นายไพบูลย์ นาคเจือ รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ร่วมมือกับ พมจ. ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเจาะลึกจัดทำเป็นบทวิเคราะห์รายจังหวัด ตลอดจนจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายตามข้อสั่งการของรองนายกรัฐมนตรีเพื่อการนำเสนอภาพรวมประเทศ มีการจัดทำรายงาน MSO เสนอต่อ รมว.พม. ซึ่งได้รับความเห็นชอบว่าฐานข้อมูลสมุดพกเป็นเครื่องมือสะท้อนภาพข้อมูลกลุ่มเปราะบางได้ครอบคลุมทั้งประเทศ แผนการพัฒนาด้านความเสถียรและนิยามข้อมูล รมว.พม. มีข้อสั่งการให้เร่งพัฒนาฐานข้อมูลนี้ให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น และประสานการทำงานร่วมกับสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และกระทรวงมหาดไทย (มท.) เพื่อสร้างข้อตกลงและนิยามกลุ่มเปราะบางให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหากมีการปรับเปลี่ยนนิยามกลุ่มเปราะบางของประเทศ ระบบสมุดพก MSO-Logbook ก็จะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลตามด้วย นอกจากนี้ ยังมีการขับเคลื่อนร่วมกับดัชนีความมั่นคงของมนุษย์ นำชุดข้อมูลสมุดพกและข้อมูลดัชนีความมั่นคงของมนุษย์จาก ๓ ฐานข้อมูลหลักไปใช้ในการทำงานขับเคลื่อนการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง

๒.๔ <u>กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</u> โดย นางสาววิชุตา แก้วเชื้อ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ให้ข้อเสนอแนะด้านทักษะและการพัฒนาบุคลากร เสนอให้จัดสรรทรัพยากร พัฒนาทักษะและปรับปรุงศักยภาพบุคลากรของ กรม พส. ในการใช้งานและจัดการข้อมูลระบบ MSO และเสนอเพิ่มเติมกลุ่มเป้าหมาย "สมาชิกนิคมสร้างตนเอง" ในระบบ MSO-Logbook เนื่องจากที่ผ่านมาหน่วยงานประเภทนิคมสร้างตนเองไม่มีข้อมูลกลุ่มเป้าหมายเฉพาะของตนเองแสดงในระบบ

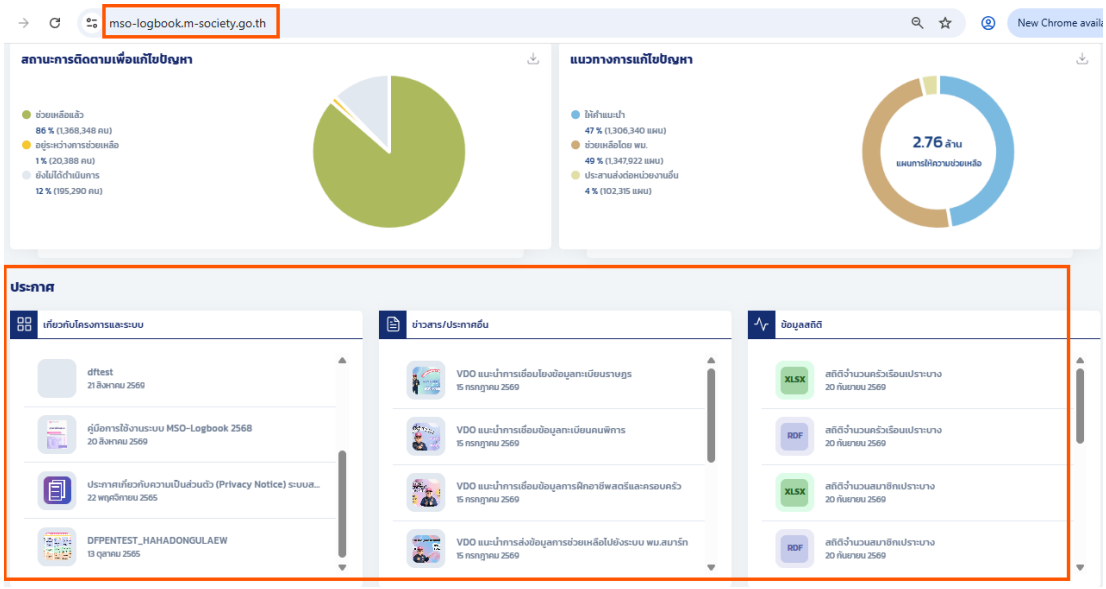
๒.๕ <u>สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔ (สสว.๔) จังหวัดนครราชสีมา</u> โดย นางสาวขนิษฐา ตรากลาง ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการ แทนผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔ จังหวัดนครราชสีมา กล่าวว่า ที่ผ่านมามีการจัดประชุมโดยเชิญหน่วยงาน พม. ในจังหวัดเข้าร่วมอบรมการใช้งานระบบ MSO-Logbook มีการทบทวนแนวทางการขับเคลื่อน การเชื่อมโยงฐานข้อมูล แต่ยังพบปัญหาอุปสรรคจากการใช้งาน เช่น การเปลี่ยนแปลงโยกย้าย ขาดการส่งต่องานที่ชัดเจน อยากให้มีคู่มือการใช้งานสมุดพกสำหรับหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งาน Dashboard ของเจ้าหน้าที่ ทำให้ไม่รู้วิธีบันทึกที่ถูกต้องหรือวิธีแก้ไขปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง ส่งผลให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ได้ รวมถึงเสนอให้ส่วนกลางพัฒนาศักยภาพของ สสว. ให้ทำหน้าที่เป็น Help Desk ในระดับภูมิภาคเพื่อช่วยสนับสนุนการตอบคำถามและแก้ปัญหาในพื้นที่แทนส่วนกลาง



ภาพที่ ๙ แสดงการเข้าร่วมอบรมการใช้ข้อมูล MSO-Logbook และทบทวนแนวทางการขับเคลื่อนของ สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ๔

๒.๖ <u>ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.สป.พม.)</u> โดย นางสาวยุภนันท์ สมปาง นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ แทนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กล่าวว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับ (๑) ระบบทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง เพื่อใช้ตรวจสอบและระบุตัวตนบุคคลได้ถูกต้องยิ่งขึ้น (๒) ระบบฐานข้อมูลกรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.) เรียกใช้ฐานข้อมูลเด็กอายุมากกว่า ๖ ปี เพื่อใช้ติดตามพัฒนาการและคุณภาพชีวิตภายหลังจากได้รับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด (๓) ระบบกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (สค.) ข้อมูลผลการดำเนินงาน (๔) ระบบ พม. Smart โดยข้อคำถามในสมุดพกและแบบสอบเคสมีความเชื่อมโยงกัน เมื่อกดส่งข้อมูลที่ระบบสมุดพก หากพบว่าเป็นบุคคลในครัวเรือนเดียวกันระบบจะนำข้อมูลมาเติมต่อ (Populate) ให้ทันที (๕) ระบบคนพิการจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) เชื่อมโยงฐานทะเบียนคนพิการและนำข้อมูล "ผู้ดูแลคนพิการ" มาแสดงผลในสมุดพกเพื่อเติมเต็มข้อมูลสมาชิกครัวเรือน ทั้งนี้มีแผนการเชื่อมโยงระบบและหน่วยงานในอนาคต มีแผนเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.), สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธน.), และกรมกิจการผู้สูงอายุ (ผส.) รวมถึงมีความร่วมมือกับ สวทช. ระบบสวัสดิการผู้สูงอายุครบวงจร และได้อธิบายการจัดการข้อมูลและการบริการข้อมูลระดับจังหวัด การส่งข้อมูลรายงานประจำสัปดาห์ ข้อจำกัดของระบบและการปรับปรุง ซึ่งมีแผนปรับปรุงหน้า Dashboard ให้แสดงผลข้อมูลภาพรวมเด่นชัดที่หน้าแรกเพื่อตอบโจทย์ด้าน Open Data และความพร้อมทางดิจิทัล จะทำการเพิ่มฟังก์ชันตัวกรอง (Filter) ในหน้า Dashboard หรือรายงาน และมีแผนปรับปรุงเครื่องมือตัวกรอง (Filter) ครั้งใหญ่อีกครั้งในปี ๒๕๗๐ การบันทึกปัญหาและแผนการช่วยเหลือ ข้อจำกัดการบันทึกปัญหา

และแผนการช่วยเหลือ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ความอ่อนไหวของข้อมูล แนวปฏิบัติในการส่งต่อข้อมูล การรักษาความปลอดภัยระดับผู้ใช้งาน (USER) แผนการพัฒนาในอนาคตและการส่งเคสข้ามจังหวัด การส่งต่อเคสข้ามจังหวัด การอัปเดตข้อมูลอัตโนมัติร่วมกับทะเบียนราษฎร์ ฟังก์ชันการอัปเดตข้อมูลครัวเรือน การเชื่อมโยง API มีแผนเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบ API ร่วมกับ กรม พส. สื่อการสอนการใช้งานระบบ แผนการพัฒนาด้านความเสถียรและนิยามข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร



ภาพที่ ๑๐ แสดงช่องทางการเข้าใช้งานเอกสาร คลิป คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน MSO-Logbook และทบทวนแนวทางการขับเคลื่อน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.สป.พม.)

๒.๗ <u>กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ</u> ได้จัดทำชุดความรู้เรื่อง การใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) มีข้อเสนอแนะเพื่อให้การใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

๑) ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้ครบถ้วน เช่น สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง

๒) ควรเพิ่ม USER ให้เจ้าหน้าหน้าระดับกรมได้เข้าถึงข้อมูลภาพรวม เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูล หรือออกแบบการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายในภาพรวมของกรม

๓) ควรอธิบายขั้นตอนการใช้งานในคู่มือฯ อย่างละเอียดโดยเฉพาะขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงสถิติ ระบบ PIVOT

๔) ควรมี Help Desk ระดับกรม และ สสว. พร้อมทั้งอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ เชิงลึกและต่อเนื่อง ตลอดจนให้เข้าถึงข้อมูลตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อช่วยสนับสนุนการตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ปัญหาให้หน่วยงานในพื้นที่

๕) ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

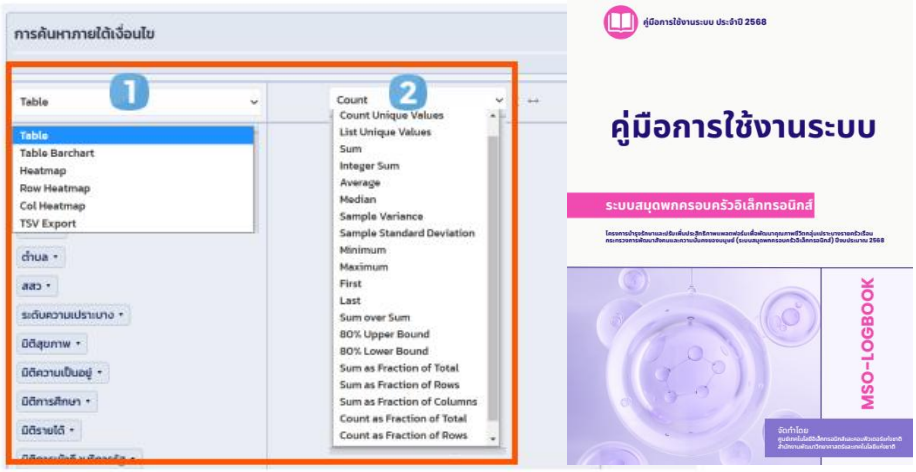
๖) ผู้ที่ใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฯ ควรเรียนรู้ข้อมูลจากคู่มือฯ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ





ภาพที่ ๑๑ แสดงภาพการแลกเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกับผู้แทนกองที่มีหน่วยงานในสังกัด กรม พส. ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่

ในส่วนค้นหาภายใต้เงื่อนไข ผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบในการแสดงผลการวิเคราะห์ได้ทั้งลักษณะของรูปแบบตาราง ตามหมายเลข 1 และรูปแบบการแสดงตัวเลขของรายงาน ตามหมายเลข 2 ตามภาพที่ 82

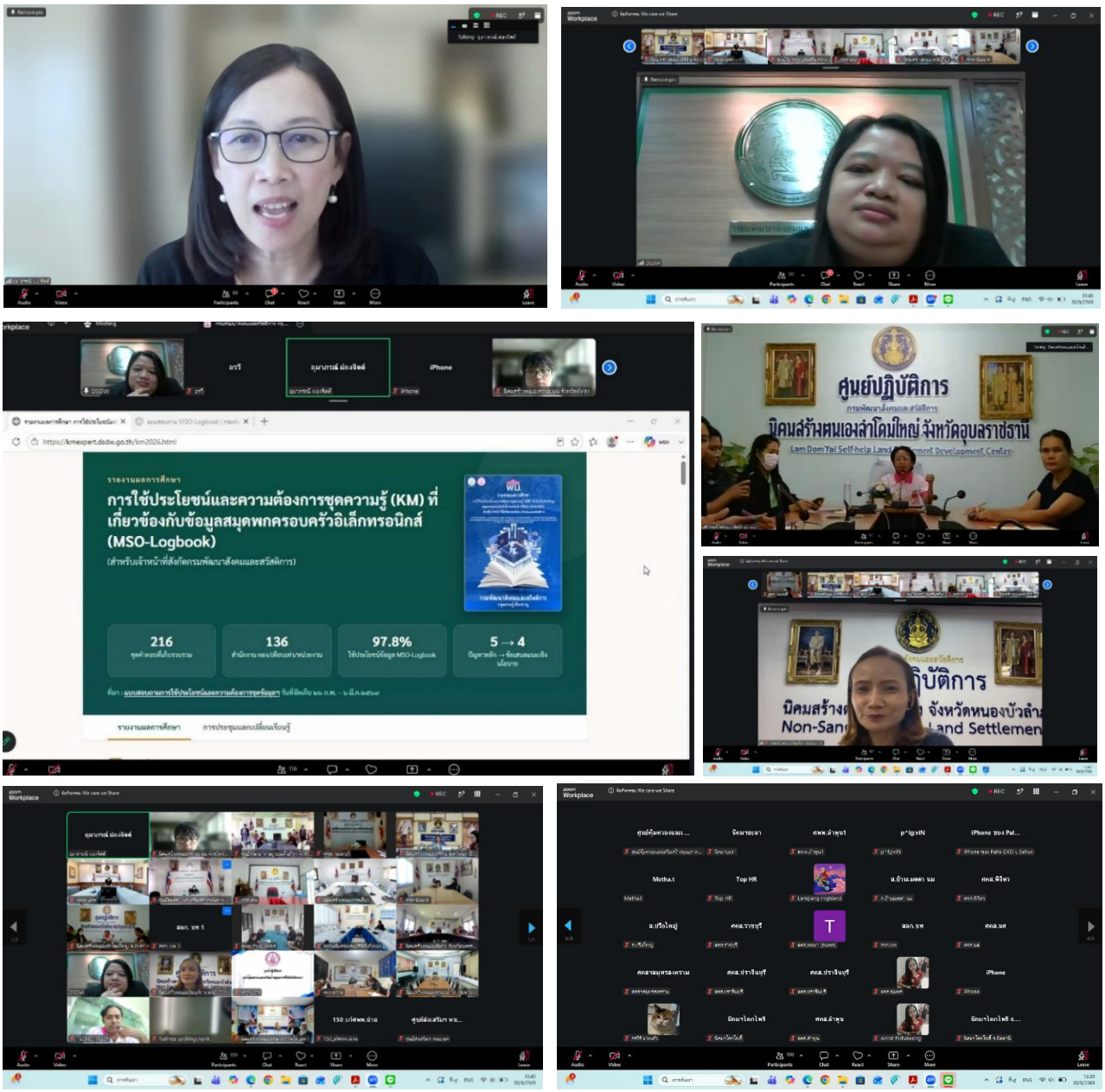


ภาพที่ 82 ตัวเลือกรูปแบบการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล PIVOT

เมื่อผู้ใช้เลือกรูปแบบการแสดงผลแล้ว ผู้ใช้สามารถกำหนดเงื่อนไขการแสดงผลข้อมูลได้เอง โดยการคลิกลากแถบข้อความด้านซ้าย (ช่องหมายเลข 1) ไปวางในช่องหมายเลข 2 ซึ่งเป็นส่วนที่จะแสดงเป็น Column และไปวางในช่องหมายเลข 3 ซึ่งเป็นส่วนที่จะแสดงเป็น Row และเมื่อผู้ใช้ลากแล้ววางเงื่อนไขที่เลือกแล้ว ผลลัพธ์จะปรากฏเป็นตารางในส่วนของหมายเลข 4 ตามภาพที่ 83

ภาพที่ ๑๒ แสดงตัวอย่างการใช้งาน PIVOT ในคู่มือฯ (ศทส.สป.พม.) ที่ควรอธิบายความหมายและขั้นตอนการวิเคราะห์เชิงสถิติให้ผู้ใช้งานเข้าใจโดยละเอียด

<u>ภาคผนวก ข</u> : การถ่ายทอดความรู้รายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Cloud Meetings) ภายใต้กิจกรรม พส. We Care, We Share EP๑๐ ของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งในกิจกรรมดังกล่าว ได้มีการถ่ายทอดความรู้ฯ โดยนางอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์ นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ และนางสาวอรุณรัตน์ ปานทอง นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ มีผู้เข้าร่วมรับฟังจากทั่วประเทศ จำนวน ๑๒๔ ผู้ใช้งาน (User)



ภาพที่ ๑๓ แสดงภาพการถ่ายทอดรายงานผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) สำหรับเจ้าหน้าที่กรม พส.

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ ได้ถ่ายทอดความรู้รายงานผลการศึกษาฯ ให้สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และผู้ที่สนใจเข้าร่วมรับฟัง ผ่านกิจกรรม พส. We Care, We Share EP๑๐ ของ สำนักงานเลขานุการกรม โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Cloud Meetings) และ Share Website : https://kmexpert.dsdw.go.th/km๒๐๒๖.html เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับฟังสามารถเปิดรายงานผลการศึกษาฯ และใช้ประโยชน์ข้อมูลจากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานในสังกัด พม. ได้ พร้อมอธิบายค่าสถิติต่าง ๆ ของรายงานควบคู่กันไป และเน้นย้ำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook เข้าดูสื่อวิธีการใช้งานระบบ/การเชื่อมโยงต่าง ๆ ที่ขณะนี้กระทรวง พม. ได้มีการปรับปรุงเนื้อหาที่ Website : https://mso-logbook.m-society.go.th รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมรับฟังสามารถสอบถาม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

<u>ภาคผนวก ค</u> : แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดความรู้ (KM)

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ ได้จัดทำ “แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook (สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)” ประกอบด้วย ๖ ส่วน ได้แก่

- **ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไป (ชื่อกอง/หน่วยงาน)
- **ส่วนที่ ๒** สถานะการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ในปัจจุบัน เช่น การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อวางแผนช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง รวมไปถึงความถี่ในการใช้ประโยชน์ข้อมูล
- **ส่วนที่ ๓** ความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล MSO-Logbook เช่น การบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ การติดตามและประสานงาน การคุ้มครองข้อมูลและระเบียบฯ (PDPA)
- **ส่วนที่ ๔** รูปแบบการเรียนรู้การใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ที่ต้องการ เช่น คลิปวิดีโอ Infographic/แผ่นพับ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์
- **ส่วนที่ ๕** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook
- **ส่วนที่ ๖** ข้อเสนอแนะ

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ โดยเผยแพร่และจัดเก็บแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ และแจ้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทั่วประเทศ โดยผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีประสบการณ์ หรือเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลระบบฯ MSO-Logbook เป็นผู้ตอบแบบสอบถามฯ และมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลช่วงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ - ๖ มีนาคม ๒๕๖๙ ซึ่งยังอยู่ในช่วงที่กระทรวงฯ มีการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook อย่างต่อเนื่อง เอื้อต่อการได้รับความร่วมมือและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพในการตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการใน**<u>ระดับสูง</u>** ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีหน่วยงานตอบกลับครบทุกแห่งทั่วประเทศ โดยมีตัวอย่างหน้าจอแบบสอบถามและสถานะการตอบกลับ (ตามเอกสารแนบ)

MSO-Logbook Survey [DSDW_EXPERTS]
กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

Admin (Admin) ออกจากระบบ

แบบสอบถาม | Dashboard | ข้อมูลทั้งหมด | สถานะการตอบแบบฯ

แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความต้องการชุดข้อมูล MSO-Logbook

(สำหรับเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหา ความต้องการความรู้ และการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูลสมุดพกครอบครัวอิเล็กทรอนิกส์ (MSO-Logbook) จากสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน เพื่อนำไปจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM) และแนวทางการใช้ประโยชน์ข้อมูลให้กองและหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้การช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบางมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน *

พิมพ์ชื่อ สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน...

ส่วนที่ 2 สถานะการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook ในปัจจุบัน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงานมากที่สุด)

2.1 สำนักงาน กองและเทียบเท่า/หน่วยงาน มีการนำชุดข้อมูล MSO-Logbook มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ความช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง หรือไม่ *

- ○ ❌ ไม่ใช้
- ◉ ✅ ใช้

📌 (ตอบรายละเอียด : การใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook)

การใช้ประโยชน์ข้อมูล MSO-Logbook (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ประกอบการวางแผนลงพื้นที่ช่วยเหลือครัวเรือนเปราะบาง

- [ ] 2) ประกอบการวิเคราะห์จัดทำโครงการ/กิจกรรม
- [ ] 3) อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 3 หัวข้อความรู้ที่ต้องการให้จัดทำชุดความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับชุดข้อมูล MSO-Logbook

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [x] **3.1** ด้านการบันทึกและการตรวจสอบข้อมูล (Data Entry & Data Audit)

เลือกหัวข้อย่อย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] การบันทึกข้อมูลให้มีความถูกต้องครบถ้วน
- [ ] การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล
- [ ] การตรวจสอบความสัมพันธ์ของรายการข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน
- [ ] อื่น ๆ (ระบุ)

- [x] **3.2** ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (Data Analysis & Utilization)

เลือกหัวข้อย่อย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] การดึงรายงาน (Export) เป็นไฟล์ Excel สำหรับการวิเคราะห์
- [ ] การอ่านค่ากราฟ/Dashboard เพื่อวิเคราะห์มิติความเปราะบาง/มิติสภาพปัญหา
- [ ] การค้นหาและคัดกรอง (Filter) กลุ่มเป้าหมายรายตำบล/หมู่บ้าน/มิติสภาพปัญหา
- [ ] การวิเคราะห์ค่าสถิติอย่างง่าย (ความถี่, ค่าเฉลี่ย) และการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างพื้นที่
- [ ] การใช้ข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับการจัดสรรทรัพยากรที่มี
- [ ] อื่น ๆ (ระบุ)

- [x] **3.3** ด้านการติดตามและประสานงาน (Case Management & Coordination)

เลือกหัวข้อย่อย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] การวางแผนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (Case Planning)
- [ ] การติดตามสถานะการช่วยเหลือ (Case Tracking) และบันทึกผลการดำเนินงาน
- [ ] แนวทางการส่งต่อข้อมูล (Referral) ให้หน่วยงานภายนอก/ภาคีเครือข่าย
- [ ] อื่น ๆ (ระบุ)

- [x] **3.4** ด้านการคุ้มครองข้อมูลและระเบียบ (Data Protection & Compliance)

เลือกหัวข้อย่อย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] ข้อควรรู้เรื่อง PDPA (การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) กับการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook
- [ ] การรักษาความปลอดภัยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสม
- [ ] อื่น ๆ (ระบุ)

- [ ] **3.5** ด้านอื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 4 รูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] สรุปเนื้อหาสำคัญในรูปแบบ Infograhic/แผ่นพับ
- [ ] คลิปวิดีโอ แบบ Step by Step (ไม่เกิน 3-5 นาที)
- [ ] การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์
- [ ] อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook

โปรดระบุ...ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบในการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook (ถ้ามี)

...ระบุปัญหา/อุปสรรค...

ส่วนที่ 6 **ข้อเสนอแนะ**

โปรดระบุ...ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์ชุดข้อมูล MSO-Logbook (ถ้ามี)

...ระบุข้อเสนอแนะ...

ส่งแบบสอบถาม

MSO-Logbook Survey [DSDW_EXPERTS]
กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

Admin (Admin) ออกจากระบบ

แบบสอบถาม | Dashboard | ข้อมูลทั้งหมด | สถานะการตอบแบบฯ

สถานะการตอบแบบสอบถาม

แสดงสถานะการตอบจำแนกตามประเภทหน่วยงาน — อัปเดตแบบ Real-time

รีเฟรช

136	136	0	100%
หน่วยงานทั้งหมด	ตอบแล้ว	ยังไม่ตอบ	ภาพรวมความครบถ้วน

ส่วนกลาง

8 / 8 100%

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) — ตอบเมื่อ 2026-02-27 15:02:11
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) — ตอบเมื่อ 2026-03-04 07:58:07
- สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.) — ตอบเมื่อ 2026-03-04 11:39:12
- กองพัฒนาสังคมกลุ่มเป้าหมายพิเศษ (กพพ.) — ตอบเมื่อ 2026-03-04 20:58:28
- กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) — ตอบเมื่อ 2026-03-06 14:16:26
- กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต (กคส.) — ตอบเมื่อ 2026-03-06 15:14:26
- กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม (กอส.) — ตอบเมื่อ 2026-03-06 16:03:49
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) — ตอบเมื่อ 2026-03-06 16:35:04

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

11 / 11 100%

- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ — ตอบเมื่อ 2026-02-27 11:22:10
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งบ้านเมตตา จังหวัดนครราชสีมา — ตอบเมื่อ 2026-02-27 13:35:54
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี — ตอบเมื่อ 2026-03-02 14:47:43
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งปรือใหญ่ จังหวัดศรีสะเกษ — ตอบเมื่อ 2026-03-02 15:54:44
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง จังหวัดพิษณุโลก — ตอบเมื่อ 2026-03-05 10:03:27
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี — ตอบเมื่อ 2026-03-05 14:59:18

รายนามคณะผู้จัดทำ

นางอุมาภรณ์ ผ่องจิตต์
นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ

นางสาวนิรดา วรเวทดิษกุล
นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

นางละอองดาว สีจันทร์แจ้ง
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งเสริมสวัสดิการสังคม

นางสาว พรทิพย์ พัชระสุภา
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นายสุวิชชา วงศ์ไสลย์
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านพัฒนาสังคม

นางสาวจริยา จันต๊ะคำ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

นางสาวอรุณรัตน์ ปานทอง
นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ

นายวราวุฒิ ทองฮึง
นักทรัพยากรบุคคล

นางสาวจารุพัสตร์ พิชิตานนท์
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ

นางสาวอรวี ล้อมรื่น
เจ้าหน้าที่สนับสนุนวิเคราะห์นโยบายและแผน

กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ



กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
1034 ถ.กรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

Chochor@dsdw.go.th กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ พส.