

บทที่ 7

ความพร้อมด้านการติดตามและประเมินผลโครงการไอที

7.1 การติดตามและประเมินผล: แนวคิด

การประเมินโครงการ คือ กระบวนการที่ตัดสินว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการหนึ่งๆได้บรรลุตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ขณะเดียวกัน การติดตามและประเมินผลสามารถสร้างข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยให้การดำเนินงานของโครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการประเมินโครงการไอทีที่มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา ดังนี้

- 1) โครงการไอทีจำเป็นต้องมีการระบุวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินโครงการที่ชัดเจนและสามารถประเมินได้
- 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ จำเป็นต้องมีระเบียบวิธีปฏิบัติหรือแผนการสำหรับการประเมินผล ในระเบียบปฏิบัติดังกล่าวควรประกอบด้วย ขอบเขตของการประเมินโครงการ ตัวชี้วัดของการประเมินโครงการ และวิธีการเก็บข้อมูล ตลอดจนหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว
- 3) ในการประเมินโครงการผู้ทำการประเมินควรประกอบด้วยหลายฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานเจ้าของโครงการ บุคคลภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ควรเป็นการประเมินโดยหน่วยงานเจ้าของโครงการแต่เพียงฝ่ายเดียว

7.2 การติดตามและประเมินผล : ข้อเท็จจริงและการวิเคราะห์

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คณะวิจัยพบว่าโครงการต่างๆที่ทำการศึกษาล้วนส่วนใหญ่ไม่มีการติดตามและประเมินความคุ้มค่าของโครงการในรูปตัวเงิน อย่างไรก็ตาม บางหน่วยงานมีการติดตามและประเมินผลในรูปแบบอื่น เช่น การติดตามและประเมินผลว่าสามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินหลังดำเนินโครงการแล้ว บางโครงการจัดทำประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกันนอกจากนี้ มีเพียงโครงการเดียวที่พบว่ามีทำการประเมินความคุ้มค่าของโครงการก่อนเริ่มดำเนินการ ดังนั้นในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึงข้อเท็จจริงซึ่งเป็นตัวอย่างของการประเมินโครงการของโครงการไอทีภาครัฐในบางโครงการ และการวิเคราะห์บางประการดังนี้

7.2.1) ตัวอย่างการติดตามและการประเมินโครงการที่ผ่านมา : ข้อเท็จจริง

ในการศึกษานี้จะนำเสนอตัวอย่างการประเมินโครงการในบางโครงการดังนี้

1) การติดตามและประเมินโครงการภายหลังการดำเนินโครงการ

ตัวอย่างที่ 1 : โครงการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยคอมพิวเตอร์ กรมการปกครอง

ในปี 2541 สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการประเมินผลโครงการนี้ในประเด็น (1) ความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโครงการฯ (2) ประสิทธิภาพของระบบการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียม (3) ความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบข้อมูล (4) บุคลากรที่ปฏิบัติงาน และ (5) การใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงาน เพื่อตรวจสอบว่าโครงการฯได้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ระดับลึก และการสังเกตการณ์ภาคสนาม

คณะวิจัยดังกล่าวได้สรุปว่า กรมการปกครองได้ดำเนินโครงการจัดทำระบบให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงานระยะที่ 1 (2539-2540) สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทุกประการ พร้อมทั้งเสนอแนะให้กรมการปกครองปรับแผนงานให้โครงการฯมีการ “ประหยัดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ” สูงสุด และมีความเป็นไปได้ตามสถานการณ์เศรษฐกิจของไทย

ตัวอย่างที่ 2 : โครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม กรมการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)

ในปี 2542 สมคิด พรมจรรย์และคณะ, ได้ประเมินโครงการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมระยะทดลอง 5 ปี พ.ศ. 2537 – 2542 ในประเด็น (1) ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการขยายโอกาสทางการศึกษา และ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคของการจัดการดำเนินโครงการสำหรับจุดติดตั้งทั้งในและนอกระบบโรงเรียน โดยใช้วิธีการสำรวจโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การจัดประชุมสัมมนาผู้บริหารโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน และการสังเกตสถานการณ์การเรียนการสอนในจุดติดตั้งชุดอุปกรณ์รับสัญญาณดาวเทียมตามโครงการฯ ของ กศน.

ในด้านสัมฤทธิ์ของโครงการ ตัวอย่างข้อค้นพบที่สำคัญของคณะวิจัยนี้ได้แก่ (1) ร้อยละ 37.8 ของจุดติดตั้งจัดดำเนินการได้ดีหรือดีมาก ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับพอใช้หรือต้องปรับปรุง (2) ครูผู้สอนร้อยละ 41.00 ใช้รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนเป็นประจำ (3) โดยเฉลี่ยมีนักเรียน/นักศึกษาและประชาชนเข้าชมรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาประมาณ 416 คน

ต่อ 1 จุดติดตั้งต่อภาคเรียน (4) นักเรียนร้อยละ 11 รับชมเป็นประจำทุกวัน ร้อยละ 44 รับชมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นต้น

ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานจุดติดตั้ง ได้แก่ (1) ระบบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนโครงการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดและอำเภอ (2) ระบบบริหารจัดการระบบนิเทศภายในของจุดติดตั้ง (3) คุณภาพรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา (4) คุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ (5) การสนับสนุน/ความจริงจังของผู้บริหารจุดติดตั้ง (6) ความรู้และความเข้าใจของครูเกี่ยวกับการใช้รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม

ตัวอย่างที่ 3 : โครงการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจทางอินเทอร์เน็ต กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดำเนินการจัดจ้างสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการรายงานตามโครงการพัฒนาระบบการบริหารงานมุ่งสัมฤทธิ์ (RBMS) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการแบบใหม่คิดเป็นร้อยละ 73.00 (ดังแสดงในตารางที่ 7.1)

ตารางที่ 7.1 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนรูปแบบใหม่

รายการ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจเลย	ค่าเฉลี่ย X
1. การจองชื่อนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต	14.81	31.80	31.80	4.85	0.73	3.66
2. การชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคาร	7.77	35.92	41.02	6.55	0.73	3.47
3. การเผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต	12.62	35.19	36.89	7.04	0.97	3.55

2) การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการก่อนดำเนินโครงการ (Feasibility study)

ตัวอย่าง : โครงการจัดทำระบบแผนที่และสารสนเทศระบบจำหน่ายไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง

ในปี 2543 ฝ่ายจัดการธุรกิจและพลังไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง ได้วิเคราะห์ผลตอบแทนความคุ้มค่าในการลงทุนของโครงการ GIS/AM/FM ระยะที่ 4 และ 5 โดยพิจารณาความคุ้มค่าของโครงการใน 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่ไม่สามารถตีเป็นมูลค่าได้

(Intangible Benefit) และ การวิเคราะห์ผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่สามารถตีเป็นมูลค่าได้ (Tangible Benefit) ซึ่งใช้วิธีการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value) ของโครงการ และ พิจารณาอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง (Internal Rate of Return) ในระยะเวลาโครงการ 30 ปี

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่สามารถตีเป็นมูลค่าได้ของโครงการหากพิจารณาในระยะสั้นการลงทุนอาจจะไม่คุ้มค่า หากพิจารณาในระยะยาวตามอายุโครงการ (30ปี) แล้วพบว่าโครงการนี้ให้อัตราผลตอบแทนที่แท้จริง (Internal Rate of Return : IRR) ที่ระดับมากกว่า 7% ซึ่งเป็นอัตราที่ยอมรับได้ในสถานการณ์ขณะนั้น ส่วนการวิเคราะห์ผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าที่ไม่สามารถตีเป็นมูลค่าได้ พบว่าโครงการนี้สามารถตอบสนองต่อการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และยังช่วยสนับสนุนการทำงานต่างๆภายในการไฟฟ้านครหลวงเป็นอันมาก ประกอบกับสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเรื่องต่างๆของหน่วยงานภายนอกอีกด้วย และที่สำคัญคือ โครงการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างมาก นอกจากนี้โครงการนี้ยังมีชุดโปรแกรมในเชิงบริหาร ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับสามารถตรวจสอบและสอบถามข้อมูลได้ด้วยตนเอง เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้อย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์มากขึ้น

7.2.2) ข้อสังเกตบางประการต่อการติดตามและการประเมินผลโครงการที่ผ่านมา

จากการรวบรวมข้อมูลโครงการไอทีภาครัฐต่างๆ และการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย คณะวิจัยมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการประเมินโครงการไอทีของภาครัฐดังนี้

1) วัตถุประสงค์และขอบเขตการประเมินผล

จากที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าโครงการไอทีภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ได้มีการประเมินความคุ้มค่าของโครงการทั้งก่อนและหลังการดำเนินโครงการ วัตถุประสงค์ในการประเมินโครงการไอทีของภาครัฐส่วนใหญ่มักจะประเมินเรื่องประสิทธิภาพของระบบ การใช้ประโยชน์จากระบบ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับสิ่งที่ NOIE (2003) ให้เหตุผลไว้คือ โดยหลักการแล้วการประเมินความคุ้มค่าของโครงการไอทีภาครัฐเป็นเรื่องที่ไม่สามารถนำหลักการประเมินต้นทุนและผลได้ของโครงการตามแนวคิดแบบเอกชนมาประยุกต์ได้อย่างเต็มรูปแบบเนื่องจากการบริการของภาครัฐมักจะมีผลกระทบในวงกว้างต่อประชาชนด้วย ซึ่งเป็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นนอกขอบข่ายของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้การประเมินประโยชน์ในรูปตัวเงินจากการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐจึงควรพิจารณาผลที่เกิดแก่สังคมซึ่งก็คือประโยชน์ที่

ประชาชนได้รับจากบริการที่ดีขึ้นนั้นๆด้วย ดังนั้นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนจากบริการของหน่วยงาน (ที่นำไอทีมาใช้) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่อพิจารณาว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่

แนวทางการประเมินเช่นนี้มีการประยุกต์ใช้ในโครงการประเภท E-government ในต่างประเทศเช่นกัน ดังที่รายงานไว้ในบทความชื่อ “ROI Lessons Learned for E-Commerce or E-Government Projects”¹ ที่เสนอแนวคิดที่ว่า โครงการไอทีของภาครัฐหลายโครงการไม่ได้สนใจแค่เพียงอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเพียงอย่างเดียว เนื่องจากการที่ภาครัฐนำไอทีมาใช้แก่ประชาชนจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ประเมินค่าไม่ได้จำนวนมาก ซึ่งบทความนี้พบว่ารัฐบาลของเขาอาศัยวิธีการที่ไม่ใช่วิธีการทางเศรษฐศาสตร์มาตัดสินใจในการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐ โดยปัจจัยที่มีการพิจารณาเป็นพิเศษคือด้านการปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความจำเป็นที่จะต้องก้าวตามเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนก่อนการดำเนินโครงการ(Feasibility study) ก็เป็นสิ่งที่หน่วยงานยังคงต้องทำอยู่ และ ควรจะมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการลงทุนด้วย เช่น การลงทุนนั้นสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นได้เท่าไร หรือ ช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาและค่าเดินทางมาเพื่อรับบริการได้เท่าไร เป็นต้น² ซึ่งหากสามารถทำการประเมินประโยชน์เหล่านี้ออกมาเป็นตัวเงินได้ก็จะมีส่วนช่วยให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าหลังจากที่โครงการเริ่มดำเนินการไปแล้วได้ นับเป็นการตรวจสอบและยืนยันผลการศึกษาที่ได้ทำก่อนการลงทุน

2) การจัดเก็บข้อมูล

เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีการบังคับให้ประเมินหรือวิเคราะห์โครงการไอทีในประเด็นความคุ้มค่าของการลงทุนด้านไอทีจึงไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

ในด้านความพร้อมข้อมูลด้านต้นทุน การศึกษานี้พบว่าโครงการไอทีของภาครัฐบางโครงการไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลต้นทุนอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะข้อมูลด้านการดำเนินงาน(Operating cost) เช่น ต้นทุนด้านแรงงานไอที สำหรับข้อมูลด้านต้นทุนการลงทุนพบว่าหลายโครงการมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เนื่องจากเป็นการของบประมาณ อย่างไรก็ตาม หลายหน่วยงานไม่ได้มีการแยกแยะต้นทุนการลงทุนอย่างชัดเจนและไม่ได้แบ่งแยกการลงทุนตามช่วงเวลาของการใช้จ่ายจริงซึ่งจะมีผล

¹ สามารถ Download บทความนี้ได้ที่ http://www.ec3.org/Downloads/2002/roi_paper.pdf

² การประเมินนี้อาจอยู่ในรูปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการก็ได้ เช่นตัวอย่างที่ 3: โครงการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจทางอินเทอร์เน็ต กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กล่าวถึงข้างต้น

ทำให้การประเมินโครงการมีความถูกต้องมากขึ้น สำหรับด้านผลตอบแทน โครงการไอทีภาครัฐบางโครงการไม่ได้เก็บสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการซึ่งจำนวนผู้รับบริการนี้จะมีผลต่อการติดตามและประเมินผลของโครงการได้ ดังนั้นบางโครงการที่ไม่มีสถิติของผู้ใช้บริการ การประเมินผลประโยชน์ในส่วนของผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถประเมินได้

3) การกำหนดระเบียบปฏิบัติ

เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่มีวาระ (agenda) ที่จะประเมินหรือวิเคราะห์โครงการไอทีในประเด็นความคุ้มค่าของการลงทุนด้านไอที จึงไม่ได้มีการกำหนดวิธีการประเมินระเบียบปฏิบัติในการประเมินที่เกี่ยวกับความคุ้มค่าของการลงทุนด้านไอที

7.3 แนวทางการติดตามและประเมินผล: ข้อเสนอแนะ

คณะวิจัยมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการติดตามและประเมินผลในโครงการไอทีของภาครัฐดังต่อไปนี้

7.3.1) วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

แม้ว่าโครงการไอทีของภาครัฐได้มีการประเมินโครงการโครงการอยู่จำนวนหนึ่ง แต่ว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินมักไม่ได้รวมเอาประเด็นความคุ้มค่าของการลงทุนของโครงการไอที ทำให้ภาครัฐขาดข้อมูลสำหรับการจัดสรรงบประมาณในส่วนของการลงทุนด้านไอทีที่เหมาะสม

คณะวิจัยเห็นว่า ในการประเมินโครงการไอทีของภาครัฐ สมควรให้มีการรวมประเด็นความคุ้มค่าในการลงทุนของโครงการไว้ในวัตถุประสงค์ของการประเมิน ก่อนการดำเนินโครงการควรมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ (Feasibility Study) ซึ่งวิธีการเหล่านี้ได้มีการกล่าวถึงแล้วในบทที่สอง การประเมินโครงการก่อนเริ่มดำเนินการจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเลือกลงทุนในโครงการที่เหมาะสมได้จากทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ และหลังจากที่ได้เริ่มดำเนินการไปแล้วระยะหนึ่ง ก็ควรมีการติดตามและประเมินความคุ้มค่าของโครงการโดยเก็บข้อมูลเพิ่มเติมทั้งในด้านต้นทุนและผลประโยชน์ว่าเป็นไปตามที่ได้ทำการศึกษาไว้หรือไม่

7.3.2) ระเบียบวิธีการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

คณะวิจัยเห็นว่า ภาครัฐควรมีการกำหนดระเบียบวิธีการประเมินความคุ้มค่าของโครงการไอทีให้เป็นระบบ ซึ่งอาจรวมถึงการสร้างดัชนีเพื่อวัดความคุ้มค่าของโครงการ โดยมีรายละเอียดที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) National Institute of Health (NIH) ของสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดหลักปฏิบัติในการวิเคราะห์ผลตอบแทนและต้นทุนของโครงการไอทีสำหรับหน่วยงานของตนในบทความ “Cost-Benefit Analysis Guide for NIH IT Projects” โดยมีหลักการเหมือนกับกรณีศึกษาโครงการแบบการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์ (Cost-Benefit Analysis: CBA) หลักการที่บทความนี้เสนอคือก่อนจะเลือกลงทุนในโครงการใดๆ หน่วยงานภาครัฐควรมีทางเลือกอย่างน้อยสามทางเลือกแล้ววิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด แต่สิ่งที่บทความนี้เสนอเพิ่มเติมคือการประเมินผลประโยชน์ที่ดีค่าเป็นตัวเงินได้ยาก (Intangible benefits) ให้อยู่ในรูปของคะแนนเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนของโครงการและนำมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกว่าโครงการใดเหมาะสมที่สุด³

2) General Services Administration (2003) ได้แนะนำหน่วยงานรัฐบาลสหรัฐอเมริกาให้ใช้วิธีการ Value Measuring Methodology (VMM) สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบทางเลือก (alternatives) ของโครงการไอทีก่อนที่จะตัดสินใจลงทุนโครงการไอทีของหน่วยงานภาครัฐ วิธีนี้จะมีการเปรียบเทียบโครงการไอทีในสามด้าน ได้แก่ คุณค่าหรือประโยชน์ (Value/Benefits) ต้นทุน (Cost) และความเสี่ยง (Risk) ในการประเมินคุณค่าหรือประโยชน์นั้น จะคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ต่อสังคม ต่อหน่วยงานรัฐในทางการเงิน ประโยชน์ในด้านการทำงาน และประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์และการเมือง การคำนวณคุณค่าหรือประโยชน์นั้น วิธีนี้จะไม่คำนวณเป็นตัวเงิน แต่จะคิดเป็นคะแนน โดยมีคะแนนเต็มเท่ากับ 100

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เสนอวิธีการประเมินสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนของโครงการการลงทุนด้านไอทีภาครัฐซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับการประเมินโครงการไอทีของภาครัฐภายหลังจากที่โครงการไอทีได้ดำเนินการแล้ว ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานต้องระบุวัตถุประสงค์ของการลงทุนโครงการไอทีให้ชัดเจน (เช่นทำเพื่อลดเวลาการให้บริการประชาชน ทำเพื่อลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อลดค่าใช้จ่ายประเภทวัสดุสิ้นเปลือง เพื่อเพิ่มความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น)

2. หน่วยงานควรมีการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในระบบเดิมโดยละเอียด (เพื่อที่จะสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ว่าโครงการไอทีจะช่วยลดขั้นตอนใดได้บ้าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ต้องใช้ในการประเมินผลประโยชน์ของโครงการต่อไป) และ ควรมีการเตรียมเอกสารของระบบงานในปัจจุบันด้วยเพื่อที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำมาประเมินผลสำหรับโครงการลงทุนในอนาคตต่อไป ตัวอย่างการเปรียบเทียบระบบการทำงานโดยระบบก่อนใช้ไอทีและหลังนำไอทีมา

³ ในรายละเอียดกรุณาดู <http://www.oir.nih.gov/ittra/cbguide.html>

ประยุกต์ใช้ที่ละเอียดคือโครงการจัดทำระบบแผนที่และข้อสนเทศระบบจำหน่ายไฟฟ้า: กองสารสนเทศแผนที่ระบบไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง (ในบทที่ 4) ที่สามารถแจกแจงผลของการใช้ไอทีต่อหน่วยงานต่างๆของการไฟฟ้านครหลวงได้อย่างถี่ถ้วนและครอบคลุมมาก

3. เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนการลงทุนที่เกี่ยวข้องของโครงการโดยละเอียด ซึ่งหากเป็นไปได้ควรใช้มูลค่าการลงทุนที่เกิดขึ้นจริงในช่วงเวลาต่างๆ พร้อมทั้งแยกให้ชัดเจนว่ารายจ่ายประเภทใด เช่น ต้นทุนค่าพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ใหม่ ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าโปรแกรม ค่าอุปกรณ์ต่างๆ ค่าแรงงานของหน่วยงาน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น

4. ประเมินต้นทุนทั้งหมดที่เกิดขึ้นเพื่อคิดให้เป็นต้นทุนที่เกิดในปีที่จะทำการศึกษา (กรุณาดูเกณฑ์การคิดค่าเสื่อมราคาของการศึกษานี้เสนอในบทที่สาม)

5. ประเมินผลประโยชน์ทั้งที่ประเมินเป็นตัวเงินได้และที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ยากโดยแบ่งประโยชน์ออกเป็นสามส่วนคือประโยชน์ต่อหน่วยงาน (Agency benefit) ประโยชน์แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ (Consumer financial benefit) และ ประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม (Benefit to the society)

5.1 ประโยชน์ต่อหน่วยงาน อยู่ในรูปของต้นทุนที่หน่วยงานสามารถประหยัดได้ (หรือเลี่ยงได้) จากการนำไอทีมาประยุกต์ใช้ การคำนวณนี้จะอาศัยข้อมูลฐานจากข้อ 2 คือเป็นการเทียบระบบการทำงานแบบเก่าและใหม่ว่ามีความแตกต่างทางด้านการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างไร และ ในปริมาณเท่าไร ต่อการให้บริการชนิดหนึ่งๆแก่ประชาชน (หรือต่อหน่วยงาน) หนึ่งครั้ง จากนั้นนำปริมาณงานนั้นในปีที่ทำการศึกษาคู่กับค่าความแตกต่างที่คิดได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานจากการให้บริการประเภทนั้น ทำเช่นนี้กับบริการทุกประเภทจะได้ผลรวมของประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งหมด

5.2 ประโยชน์ต่อประชาชนผู้ให้บริการ หน่วยงานควรจะให้หน่วยงานภายนอกทำการประเมินแทนเพื่อความโปร่งใส ประโยชน์นี้จะอยู่ในรูปมูลค่าตัวเงินของค่าใช้จ่ายที่ประชาชนสามารถประหยัดได้จากบริการที่สะดวกขึ้น หรือ รวดเร็วขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการนำไอทีมาใช้ให้บริการ และ ควรให้ผู้รับบริการทำการประเมินเองเนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้บริการโดยตรง ทั้งนี้ประชาชนจะต้องได้รับคำอธิบายถึงสิ่งที่จะประเมิน เช่นความแตกต่างของบริการในระบบเก่าและระบบใหม่ด้วย อย่างไรก็ตามแนวการศึกษาี้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการของหน่วยงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนดช่วงของมูลค่าที่เป็นตัวเงินที่ประชาชนสามารถประหยัดได้ จากนั้นนำค่าที่ได้นั้น

มาหาค่าเฉลี่ยของผลประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาคูณกับปริมาณงานที่เกิดขึ้นในปีที่ศึกษา ก็จะได้ประโยชน์ที่ตกแก่ประชาชนที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ และ นำไปรวมกับข้อ 5.1

5.3 ประโยชน์ที่ตกแก่สังคมโดยรวมมักจะอยู่ในรูปของสิ่งที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินไม่ได้ ดังนั้นจึงควรที่จะทำการประเมินจากทั้งหน่วยงานและจากผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควรจะต้องระดมสมองเพื่อพิจารณาว่าการลงทุนด้านไอทีจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่ตีค่าเป็นตัวเงินได้ยากประเภทใดบ้าง ตัวอย่างเช่น ความรวดเร็วของการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการ เพื่อการตัดสินใจทางด้านการบริหาร ความถูกต้องและความปลอดภัย (Security) ของข้อมูลที่ดีขึ้น การใช้ข้อมูลร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ฯลฯ⁴

6. คำนวณหาสัดส่วนของต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการโดยการนำค่าที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 หาด้วยค่าจากข้อ 4

7. นอกจากการประเมินสัดส่วนผลประโยชน์ต่อต้นทุน หน่วยงานควรนำเสนอประโยชน์ที่ไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินด้วยเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่บางโครงการจะมีประโยชน์ประเภทนี้มาก

อนึ่ง คณะวิจัยได้เสนอแบบคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางที่ 7.2

⁴ หน่วยงานอาจทำการประเมินตามแนวทางการประเมินแบบ Qualitative rating system ของ NIH ได้

⁸ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่คาดว่าจะตัดสินว่าโครงการใดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณ รัฐบาลสมควรพิจารณาจากการทำประเมินความคุ้มค่าของการลงทุนของโครงการก่อน ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

ตารางที่ 7.2 แบบคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ

1) แบบคำนวณต้นทุนโครงการ

หมวด	ชื่อข้อมูล	ปีที่ จัดหา	มูลค่า (บาท)	สัดส่วนการใช้ งานของโครงการ ที่ประเมิน (บาท)	คิดเป็นมูลค่าของเฉพาะ ปีที่ประเมิน(คิดค่าเสื่อม และ allocated cost แล้ว) (บาท)	คำอธิบาย
1. ต้นทุนในการลงทุน (Investment Cost)						
1.1 ค่าคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ระบบ						หากจัดหาโดยไม่ได้แยกมูลค่าของแต่ละรายการ ให้กรอก ยอดรวมลงในแต่ละหมวด
	1.1.1 Main Database Server					
	1.1.2 Internet Server					
	1.1.3 Mail Server					ดูคำอธิบายวิธีคิดค่าเสื่อมราคา และ allocated cost ใน หมายเหตุประกอบ
	1.1.4 Database Web Sever					
	1.1.5 Personal computer					
	1.1.6 Printer					
	1.1.7 Microsoft office					
	1.1.8 Computer Notebook					
	1.1.9 Switching					
	1.1.10 Hub					
	1.1.11 Scanner					
	1.1.12 Modem					

หมวด	ชื่อข้อมูล	ปีที่ จัดหา	มูลค่า (บาท)	สัดส่วนการใช้ งานของโครงการ ที่ประเมิน (บาท)	คิดเป็นมูลค่าของเฉพาะ ปีที่ประเมิน(คิดค่าเสื่อม และ allocated cost แล้ว) (บาท)	คำอธิบาย
	1.1.13 Remote Access Server					
	1.1.14 Security (Fire Wall)					
	1.1.15 Network Management Software					
	1.1.16 Operating system					
	อื่นๆ 1 (ระบุ)					
	อื่นๆ 2 (ระบุ)					
1.2 รายจ่ายเพื่อการพัฒนา software						
	1.2.1 รายจ่ายเพื่อการจัดหาหรือการพัฒนาซอฟต์แวร์ (application software)					
1.3 ค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมข้อมูล						
	1.3.1 ค่าถ่ายโอนข้อมูล					
	1.3.2 รายจ่ายเพื่อบันทึกข้อมูล					
2. ต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Cost) (กรอกเฉพาะปีที่ประเมิน)						
2.1 ต้นทุนแรงงาน (Labor Cost)						
2.2 ค่าเช่า/ค่าใช้บริการ						
	2.2.1 ค่าเช่าวงจรรีสเตอร์(leased line)					
	2.2.2 ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต					

หมวด	ชื่อข้อมูล	ปีที่ จัดหา	มูลค่า (บาท)	สัดส่วนการใช้ งานของโครงการ ที่ประเมิน (บาท)	คิดเป็นมูลค่าของเฉพาะ ปีที่ประเมิน(คิดค่าเสื่อม และ allocated cost แล้ว) (บาท)	คำอธิบาย
	2.2.3 ค่าโทรศัพท์ต่อเข้าเครือข่าย					
	2.2.4 ค่าใช้บริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ					
	2.2.5 ค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์					
	2.3 ค่าฝึกอบรม (Training)					
	2.4 ค่าบำรุงรักษา					
	2.4.1 ค่าบำรุงรักษาแบบเหมาจ่าย					
	2.4.2 ค่าซ่อมแบบจ่ายรายครั้ง					
	2.5 ค่าวัสดุสิ้นเปลือง					
	2.5.1 ค่ากระดาษ					
	2.5.2 หมึกพิมพ์ รีบบอน					
	2.5.3 สื่อบันทึกข้อมูล					
รวมต้นทุน (Cost)						

หมายเหตุ ดูคำอธิบายประกอบในเอกสารประกอบ

2) แบบคำนวณผลประโยชน์ของโครงการ

2.1) แบบคำนวณผลประโยชน์ของโครงการที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ สำหรับผลประโยชน์ต่อหน่วยงาน (Agency Benefits)

ผลประโยชน์ที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้		ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ณ ปีที่ประเมิน (ประเมินค่าเป็นตัวเงิน : บาท)	คำอธิบาย
1. การลดค่าใช้จ่ายหรือการประหยัดต้นทุน			เป็นการประหยัดต้นทุนอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
	1.1 ลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและแรงงาน		
	1.2 ลดค่าใช้จ่ายด้านการติดต่อสื่อสาร		
	1.3 ลดค่าใช้จ่ายค่าเดินทางและที่พักในการเดินทางเพื่อประชุมหรือติดต่อประสานงาน		
	1.4 ลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนในการให้บริการ (วัสดุสิ้นเปลือง)		
	1.5 ประหยัดเวลา (ลดขั้นตอนในการทำงาน)		
	1.6 การลดค่าใช้จ่ายหรือการประหยัดต้นทุนอื่นๆ (โปรดระบุ)		
2. รายรับที่เพิ่มขึ้นจากโครงการ			
	2.1 มีรายได้จากการให้บริการรูปแบบต่างๆ		
	2.2 รายได้อื่นๆ (โปรดระบุ)		
3. ประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ (โปรดระบุ)			
รวมผลประโยชน์ที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ (Benefit 1)			

2.2) แบบคำนวณผลประโยชน์ของโครงการที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ สำหรับผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (Consumer Benefits)

ผลประโยชน์ที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้	ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ณ ปีที่ประเมิน (ประเมินค่าเป็นตัวเงิน : บาท)	คำอธิบาย
1. การลดค่าใช้จ่ายหรือการประหยัดต้นทุนในการรับบริการต่อคน/ครั้ง (หรือต่อคน/ปี) (B _i)		โดยการประเมินด้วยแบบสอบถาม
2. จำนวนผู้รับบริการ/ปี (n)		
รวมผลประโยชน์ที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ (n B _i = Benefit 2)		

2.3) แบบคำนวณผลประโยชน์ของโครงการที่ยากจะประเมินค่าเป็นตัวเงิน (ซึ่งไม่ได้ประเมินเป็นตัวเงิน)

(ให้ระบุระดับความสำคัญของผลประโยชน์แต่ละรายการ ดังนี้ 0 = ไม่มีประโยชน์เลย 1 = มีประโยชน์น้อย 2 = มีประโยชน์ปานกลาง 3 = มีประโยชน์มาก และ 4 = มีประโยชน์มากที่สุด)

ผลประโยชน์ที่ยากจะประเมินค่าเป็นตัวเงิน (คำบรรยาย)	ผู้รับประโยชน์			หมายเหตุ
	ผลประโยชน์ที่เกิดแก่หน่วยงาน	ผลประโยชน์ที่เกิดแก่ผู้รับบริการ	ผลประโยชน์ที่เกิดแก่สังคมโดยรวม	
ตัวอย่างผลประโยชน์ที่ยากจะประเมินค่าเป็นตัวเงิน เช่น				
- ความพึงพอใจในการใช้บริการ				
- โอกาสทางธุรกิจในการสร้างรายได้				
- เพิ่มความถูกต้องในการดำเนินงาน				
- ทำให้เกิดธรรมาภิบาลภายในหน่วยงาน				
- ผลประโยชน์อื่นๆ (โปรดระบุ)				

3) การคำนวณหาสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefits-Costs ratio)

$$\text{สัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน} = \frac{\text{Benefit1} + \text{Benefit2}}{\text{Cost}}$$

โดย Benefit 1 คือ ผลประโยชน์ต่อหน่วยงานโดยรวมที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ของโครงการในปีที่ประเมิน
Benefit 2 คือ ผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยรวมที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ของโครงการในปีที่ประเมิน
Cost คือ ต้นทุนโดยรวมของโครงการในปีที่ประเมิน

คำอธิบายแบบคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์ของโครงการ

1) วิธีคิดค่าเสื่อมราคา

เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์และซอฟต์แวร์มีอายุการใช้งานหลายปี (เช่น 5 ปี) ฉะนั้นต้นทุนการลงทุนอุปกรณ์เหล่านี้ซึ่งเป็นการใช้จ่ายเพียงครั้งเดียว จำเป็นต้องคิดคำนวณค่าเสื่อมราคาเป็นรายปีตลอดอายุของการใช้งานเพื่อให้สะดวกต่อการคำนวณ การคำนวณค่าเสื่อมราคาให้ใช้วิธี Straight-line depreciation ซึ่งคิดค่าเสื่อมราคาเฉลี่ยเท่ากันทุกปี โดยการนำต้นทุนการลงทุนหารด้วยจำนวนอายุของการใช้งาน (เช่น 5 ปี) ของสินทรัพย์ประเภทนั้นๆ

2) การแบ่งภาระต้นทุน (Allocated cost)

ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีการใช้งานร่วมกันหลายโครงการหรือหลายหน่วยงาน จึงควรมีการแบ่งภาระต้นทุนให้แก่โครงการที่ประเมินในสัดส่วนที่สอดคล้องกับสัดส่วนของการใช้งานจริง

3) ในการประเมินผลประโยชน์ต่อหน่วยงาน (Agency Benefits) จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด โดยการระดมสมองจากผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

4) ในการประเมินผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (Consumer Benefits) ในข้อ 2.2 นั้น ให้ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้รับบริการ

5) การประเมินผลประโยชน์ข้อที่ 2.3 ที่เป็นการประเมินผลประโยชน์ประเภทที่ยากจะประเมินเป็นตัวเงิน ให้ระดับความสำคัญเป็น 0 = ไม่มีประโยชน์เลย 1 = มีประโยชน์น้อย 2 = มีประโยชน์ปานกลาง 3 = มีประโยชน์มาก และ 4 = มีประโยชน์มากที่สุด

สำหรับการประเมินผลประโยชน์ที่ยากจะประเมินเป็นตัวเงินต่อหน่วยงานอาจทำได้โดยการระดมสมองผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานนั้นๆ แล้วระดับความสำคัญของประโยชน์ในแต่ละรายการ หรืออาจทำได้โดยการส่งแบบสอบถามเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการประเมินแล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

สำหรับการประเมินผลประโยชน์ที่ยากจะประเมินเป็นตัวเงินต่อผู้รับบริการสามารถใช้แบบสอบถามถามความคิดเห็นผู้รับบริการแล้วนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของประโยชน์แต่ละรายการ

7.3.3) ระบบการจัดเก็บข้อมูล และ ผู้ประเมิน

นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์และระเบียบวิธีการประเมินความคุ้มค่าของโครงการด้านไอทีของภาครัฐแล้ว คณะวิจัยเห็นว่าควรมีการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลทั้งด้านต้นทุนและ

ผลประโยชน์ของโครงการไอทีภาครัฐให้เพียงพอต่อการประเมินความคุ้มค่าของการลงทุน ข้อมูลที่ควรจัดอยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานคือข้อมูลด้านต้นทุนและการประเมินผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินต่อหน่วยงาน และ ในส่วนนี้หน่วยงานควรจะเป็นผู้ประเมินด้วยตัวเองเนื่องจากมีความเข้าใจและเชี่ยวชาญในระบบการทำงานมากที่สุดและควรประเมินทุกปี ในขณะที่ผลประโยชน์ที่ตกแก่ประชาชนควรจะให้หน่วยงานภายนอกทำการประเมินเพื่อให้การประเมินมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ แต่การมีส่วนร่วมของหน่วยงานสามารถช่วยให้การประเมินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ สำหรับความถี่การประเมินสามารถทำได้ตามที่แต่ละหน่วยงานเห็นว่าเหมาะสม

7.3.4 การเปรียบเทียบโครงการ (Benchmarking)

ตัวเปรียบเทียบ (Benchmark) หมายถึง มาตรฐาน, ตัวอย่างหรือสิ่งใดก็ตามที่สามารถใช้เป็นจุดอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์บางอย่างที่ทำการเปรียบเทียบภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน ดังนั้นในมุมมองของการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนจะหมายถึงการเปรียบเทียบโครงการต่างๆ ภายใต้วิธีการและเงื่อนไขที่เหมือนกัน เช่น ลักษณะของโครงการ การเก็บข้อมูล รูปแบบการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมของโครงการ เป็นต้น โดยจะมีการกำหนดปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ต่างกันของแต่ละโครงการเพื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์

การเปรียบเทียบความคุ้มค่าจากการลงทุนโดยพิจารณาสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนตามแนวการศึกษานี้อาจไม่สามารถนำมาใช้ตัดสินใจว่าโครงการใดคุ้มค่ากว่า หรือ โครงการประเภทใดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณ เนื่องจากสาเหตุหลักสองประการ ประการที่หนึ่งโครงการแต่ละโครงการที่ศึกษานี้ก็มีความหลากหลายในด้านลักษณะการดำเนินการ และ กลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นการจะนำค่าที่คำนวณได้มาเปรียบเทียบกันจึงอาจจะไม่ได้ผลตามที่มุ่งหวังนัก กระนั้นก็ดี คณะวิจัยเชื่อว่าการศึกษานี้ได้ให้มุมมองใหม่ในการพิจารณาความคุ้มค่าของโครงการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐ และ หากนำวิธีการเดียวกันนี้ไปประเมินโครงการลงทุนด้านไอทีของหน่วยงานอื่นก็อาจจะทำให้เปรียบเทียบได้ว่าโครงการลักษณะใดน่าจะได้รับการส่งเสริมมากกว่า และ ประการที่สอง คือ สัดส่วนที่ประเมินค่าออกมานั้นยังไม่ได้นับรวมถึงผลประโยชน์ที่ตกแก่สังคมโดยรวม ซึ่งประโยชน์เหล่านี้อาจจะมีลักษณะหลากหลาย อันจะทำให้โครงการที่แม้จะมีสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนต่ำได้รับการสนับสนุนเชิงงบประมาณได้เช่นกัน⁸

แม้ว่าสัดส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไม่สามารถนำไปเป็นตัวเปรียบเทียบ (Benchmark) ระหว่างโครงการต่างๆ โดยตรงเนื่องจากมีข้อจำกัดของการวิเคราะห์หลายประการโดยเฉพาะปัญหาด้านข้อมูลและความหลากหลายของโครงการ แต่วิธีการวิเคราะห์

และผลการวิเคราะห์เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของโครงการไอทีขั้นต่อไปในอนาคต เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรที่จำกัด ฉะนั้นการลงทุนด้านไอทีของภาครัฐควรมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้ภาครัฐสามารถเลือกลงทุนในโครงการไอทีที่ให้ประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติมากที่สุด และ/หรือเพื่อให้การใช้ทรัพยากรของประเทศชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ