

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ประชาชนดี ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์ประชาชนดี ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน ในศูนย์ประชาชนดี และหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยคำตอบของแต่ละข้อ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25- 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จบการศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 5 ปี ผ่านการฝึกอบรมด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านจิตวิทยา 1 – 5 ครั้ง ด้าน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ร.บ.คุ้มครองเด็กฯ และมีประสบการณ์ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาชนดี การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาแนะนำของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัครมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาชนดี มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก และด้านความคิดเห็นต่อแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรมีการอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้น เพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการบริหารหน่วยงานให้ชัดเจน โดยมีนโยบายบรรจุบุคลากรให้มีตำแหน่งงานประจำ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องทุกปี การจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีสถานสงเคราะห์รองรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างเพียงพอ การมีสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน มีความทันสมัย การจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องของการรักษาพยาบาล และการประกันชีวิตเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงต่ออันตรายเมื่อต้องปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้เสียผลประโยชน์ การมีช่องทางในการเข้าถึงบริการที่มากขึ้น ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ศูนย์ประชาชนดีอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม