

## สารบัญ

|                                                                                        | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ .....                                                                         | (1)  |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                                   | (3)  |
| สารบัญตาราง.....                                                                       | (6)  |
| บทที่                                                                                  |      |
| 1. บทนำ.....                                                                           | 1    |
| ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                                                         | 1    |
| มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....                                                            | 2    |
| วัตถุประสงค์การศึกษา .....                                                             | 5    |
| ขอบเขตการศึกษา.....                                                                    | 5    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา .....                                                       | 5    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....                                                      | 7    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....                                         | 8    |
| แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ .....                                                       | 8    |
| แนวคิดการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต .....                                             | 16   |
| แนวคิดการจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์<br>(Social Work Case Mangement) .....          | 21   |
| ศูนย์ประชาธิปไตย 1300 สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและ<br>ความมั่นคงของมนุษย์ ..... | 27   |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                           | 33   |
| กรอบแนวคิดในการศึกษา.....                                                              | 37   |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย .....                                         | 38  |
| วิธีการศึกษา .....                                                | 38  |
| ประชากรที่ใช้ในการศึกษา .....                                     | 38  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                                  | 39  |
| การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                          | 40  |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                         | 41  |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                          | 41  |
| การนำเสนอข้อมูล .....                                             | 42  |
| 4. ผลการศึกษา .....                                               | 43  |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                    | 43  |
| ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาธิปไตย .....   | 51  |
| ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาธิปไตย ..... | 65  |
| ส่วนที่ 4 แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพบริการ .....            | 78  |
| ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล .....                                      | 91  |
| 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ .....                              | 98  |
| สรุปผลการศึกษา .....                                              | 98  |
| ข้อเสนอแนะจากการศึกษา .....                                       | 100 |
| รายการอ้างอิง .....                                               | 102 |
| ภาคผนวก .....                                                     | 104 |
| ประวัติการศึกษา .....                                             | 117 |

